



pour

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

Focus auprès des usagers du service public du logement

Edition décembre 2025

Janvier 2026

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion

Julien Potéreau, Directeur conseil au Département Politique – Opinion

Rémy Broc, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Natasha Stralla, Chargée d'études au Département Politique – Opinion



Sommaire



Méthodologie d'enquête

P.3

1

Profil des bénéficiaires d'un soutien public pour leur logement

P.6

2

Opinion des usagers du service public du logement

P.10

3

Satisfaction des habitants d'un logement social ou HLM

P.20

4

Critère de choix dans un logement et priorités d'avenir

P.31



Terrain

Enquête réalisée en ligne du 05 au 22 décembre 2025.



Quotas

Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, taille d'agglomération et région de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les évolutions présentées proviennent des résultats de la précédente vague du baromètre :

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier – Focus auprès des usagers du service public du logement – Edition décembre 2024



Echantillon

Échantillon de **5233** personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus, construit grâce à 3 échantillons différents :

1. Un échantillon national de **2 626** personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus
2. Un échantillon de **1 031** personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus habitant au sein d'une agglomération de 100 000 habitants et plus (hors agglomération parisienne)
3. Un échantillon de **1 576** personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus habitant au sein de l'agglomération parisienne

Ces trois échantillons nous ont permis d'isoler **1 692** personnes qui ont été en contact avec les services publics du logement.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les évolutions présentées proviennent des résultats de la précédente vague du baromètre :

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier – Focus auprès des usagers du service public du logement – Edition décembre 2024

Intervalle de confiance



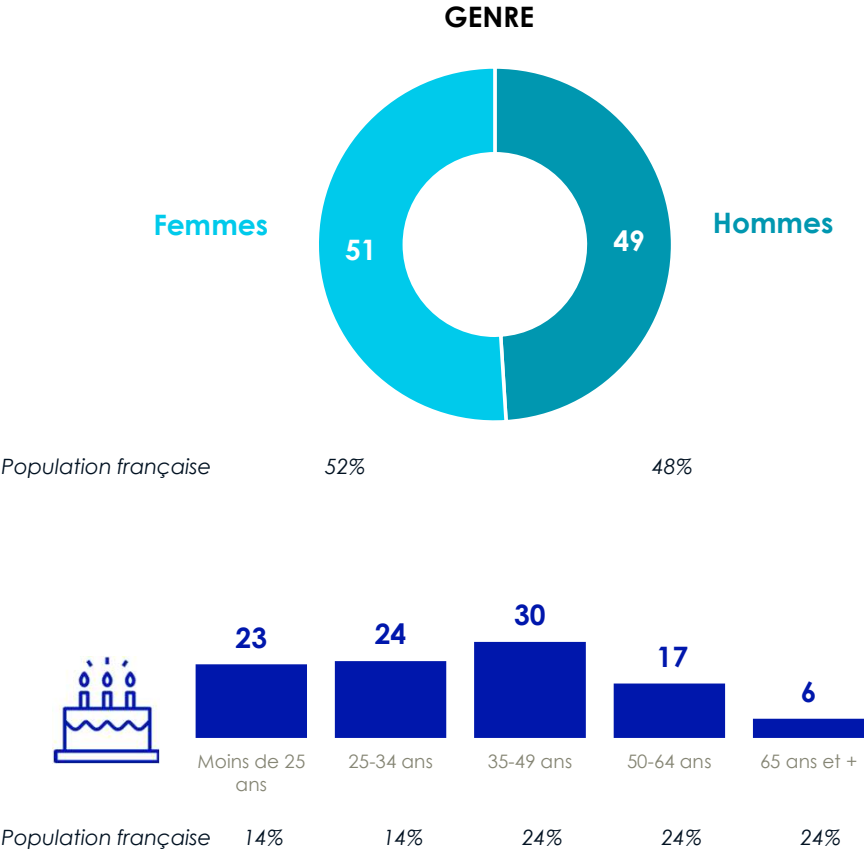
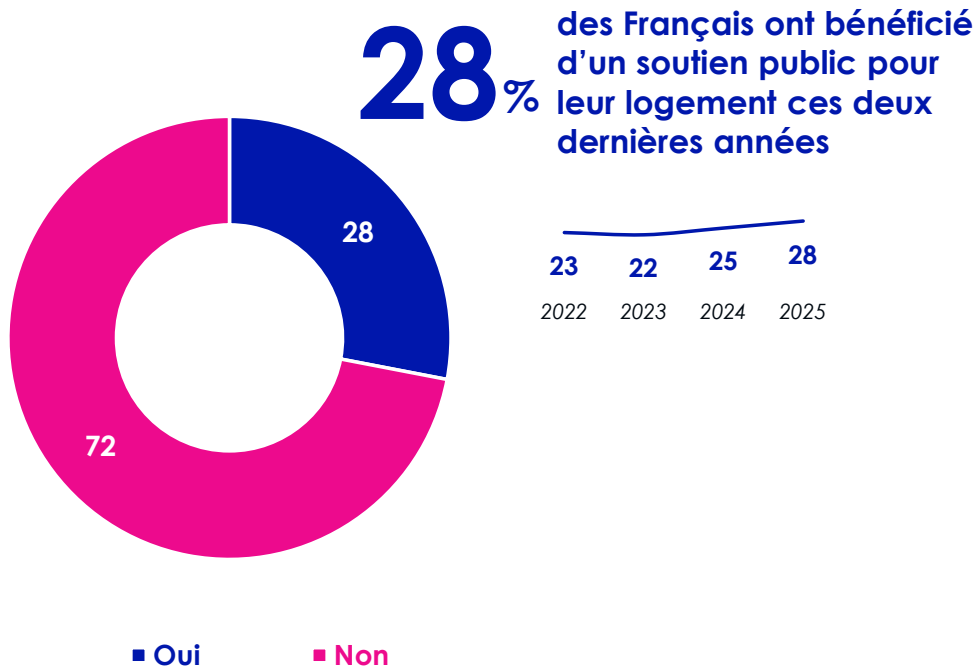
L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

Note de lecture : dans le cas d'un échantillon de 2 000 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,3. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,7% et 11,3% (plus ou moins 1,3 points).

Profil des bénéficiaires d'un soutien public pour leur logement

Un peu plus d'un quart des Français, en particulier les moins de 35 ans, ont bénéficié d'un soutien public pour leur logement au cours des deux dernières années. Un résultat en hausse pour la deuxième année consécutive.

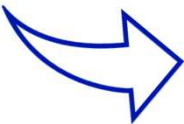


Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?
Base : A tous, en %

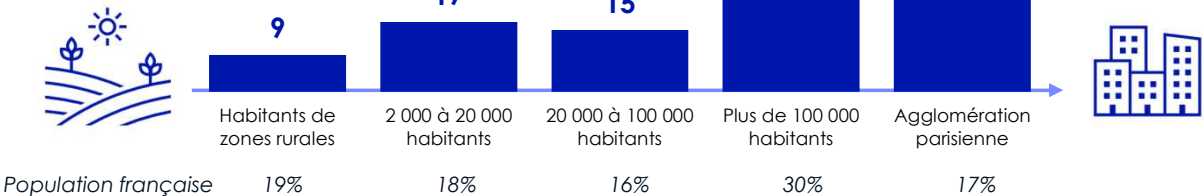
Profil des usagers du service public du logement



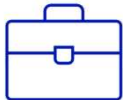
28% des Français ont bénéficié d'un soutien public pour leur logement ces deux dernières années



TAILLE D'AGGLOMÉRATION



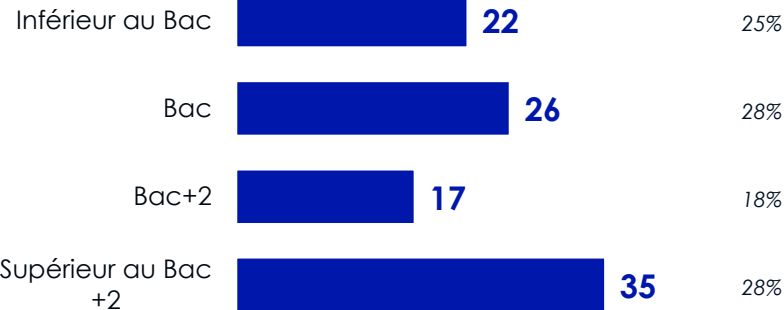
CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



Population française



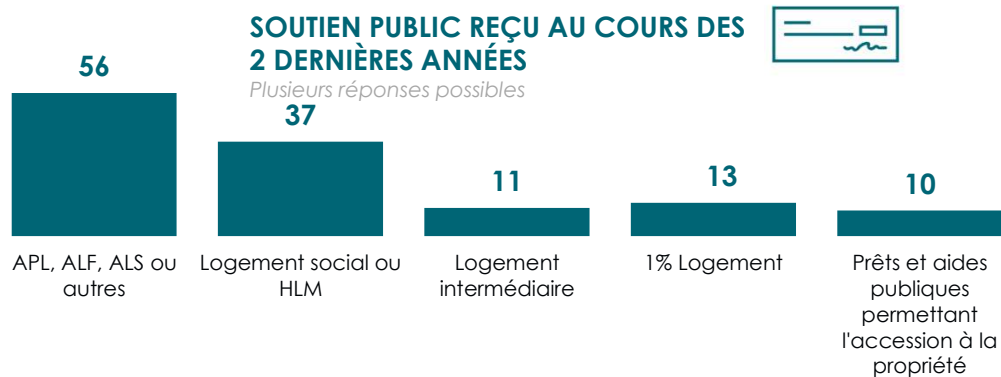
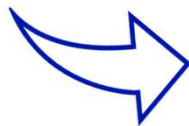
NIVEAU DE DIPLÔME



Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?
Base : A tous, en %

Profil de l'habitat des usagers du service public du logement

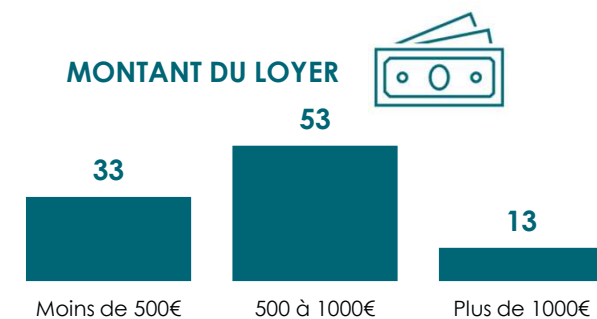
28% des Français ont bénéficié d'un soutien public pour leur logement ces deux dernières années



STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT



MONTANT DU LOYER



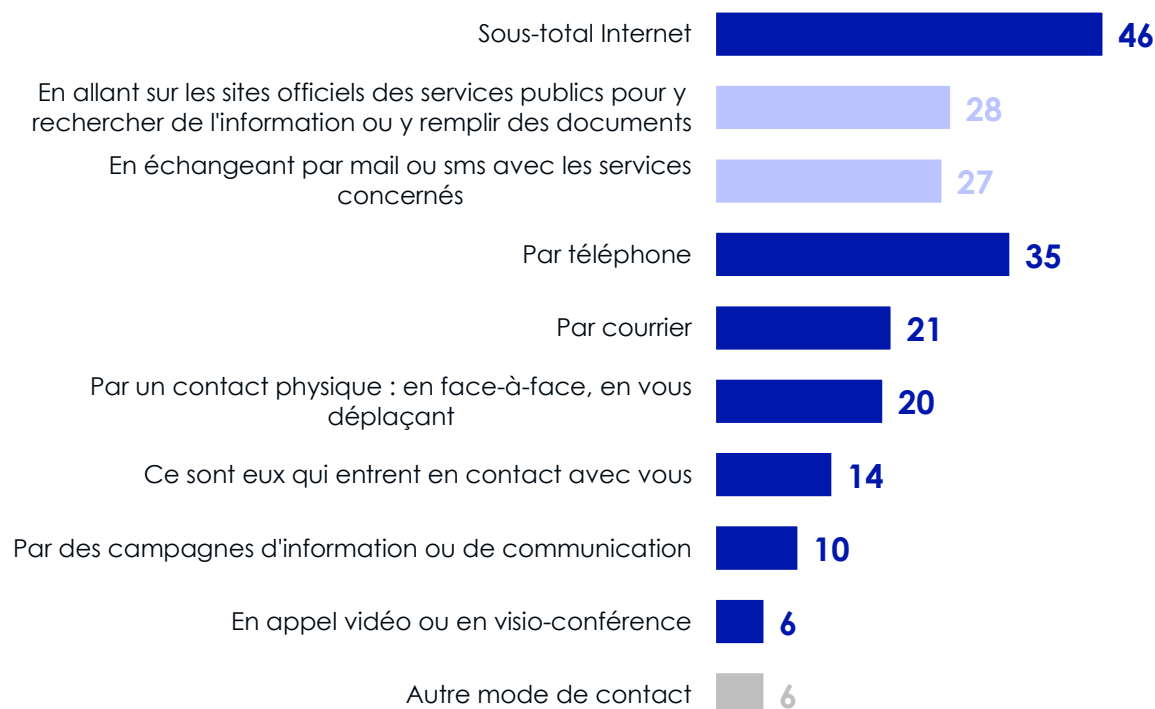
1% ne se prononce pas

Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?

Base : A tous, en %

Opinion des usagers du service public du logement

Les usagers des services publics du logement affirment entrer en contact avec eux d'abord par internet, que ce soit en se rendant sur les sites officiels des services publics ou en échangeant par mail ou sms, devant le téléphone

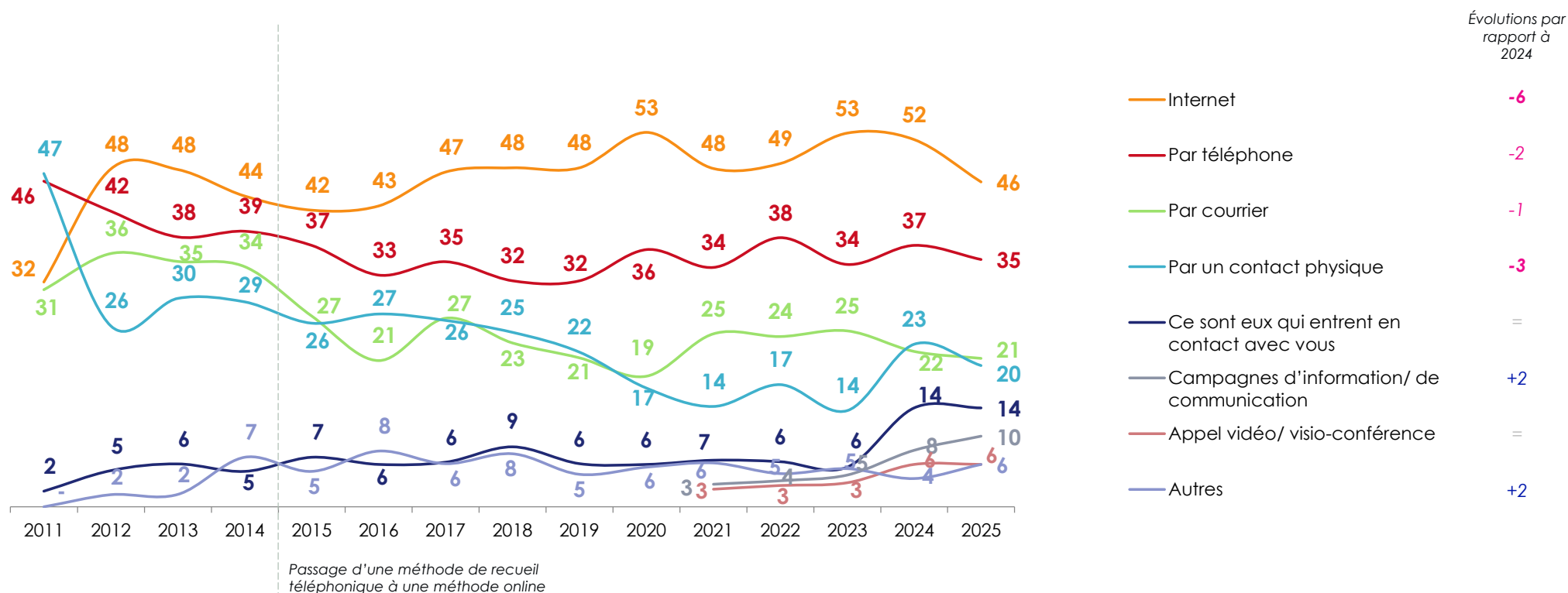


100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
38	51	53
21	32	35
21	30	32
31	38	37
16	22	28
17	21	25
15	14	14
8	9	15
5	6	8
9	5	3

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services publics du logement ? – Plusieurs réponses possibles

Base : Aux usagers, en %

Bien qu'en tête, Internet baisse de 6 points et se retrouve à un niveau inédit depuis 2016. Le recours aux échanges par courrier continue sa tendance à la baisse observée depuis 2014, après avoir connu un rebond entre 2021 et 2023.



En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services publics du logement ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

Si l'opinion à l'égard des services publics du logement apparaît plutôt négative au sein de la population française, les usagers déclarent majoritairement en être satisfaits, bien qu'elle soit peu affirmée (seuls 19% affirment en être très satisfaits)



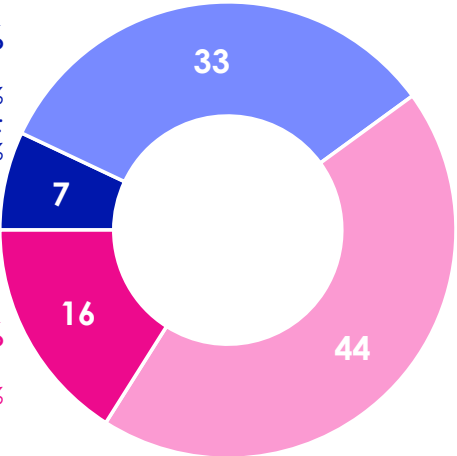
Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine du logement

Bonne opinion : 40%

Moins de 35 ans : 48%
Propriétaire ou accédant à la prop. : 58%

Mauvaise opinion : 60%

50 ans et plus : 66%



- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? Le logement
Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers des services publics du logement avec lesquels ont été en contact

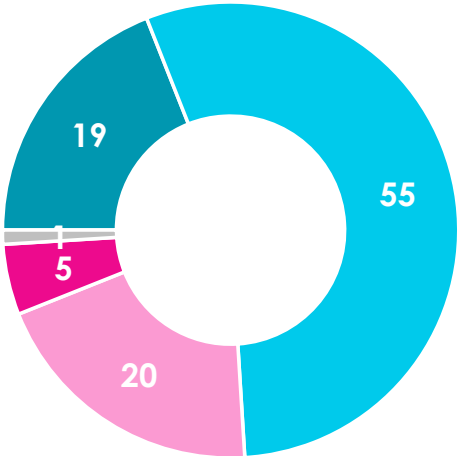
Satisfait : 74%

PCS+ : 80%
Propriétaire ou accédant à la prop. : 84%

	100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglo. parisienne
	70	76	78
Évolutions par rapport à 2024	-10	-1	-1

Mécontent : 25%

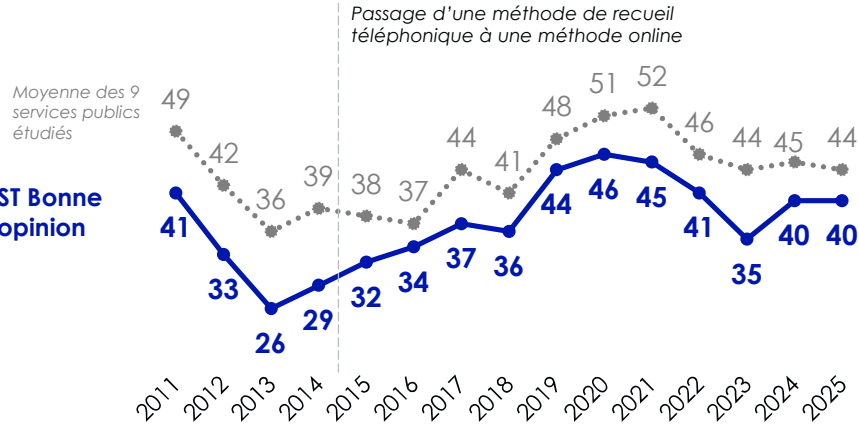
50 à 64 ans : 31%



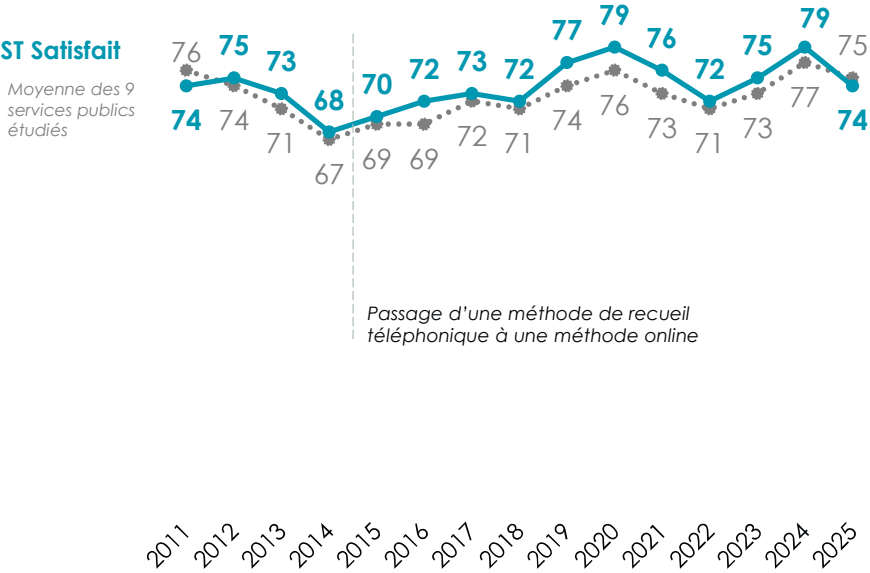
- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

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 ?
Base : Aux usagers, en %

Depuis l'an dernier, l'opinion des Français envers l'action de l'Etat dans le domaine du logement est restée stable, tandis que la satisfaction des usagers s'inscrit plutôt à la baisse, rompant avec la dynamique observée depuis 2022

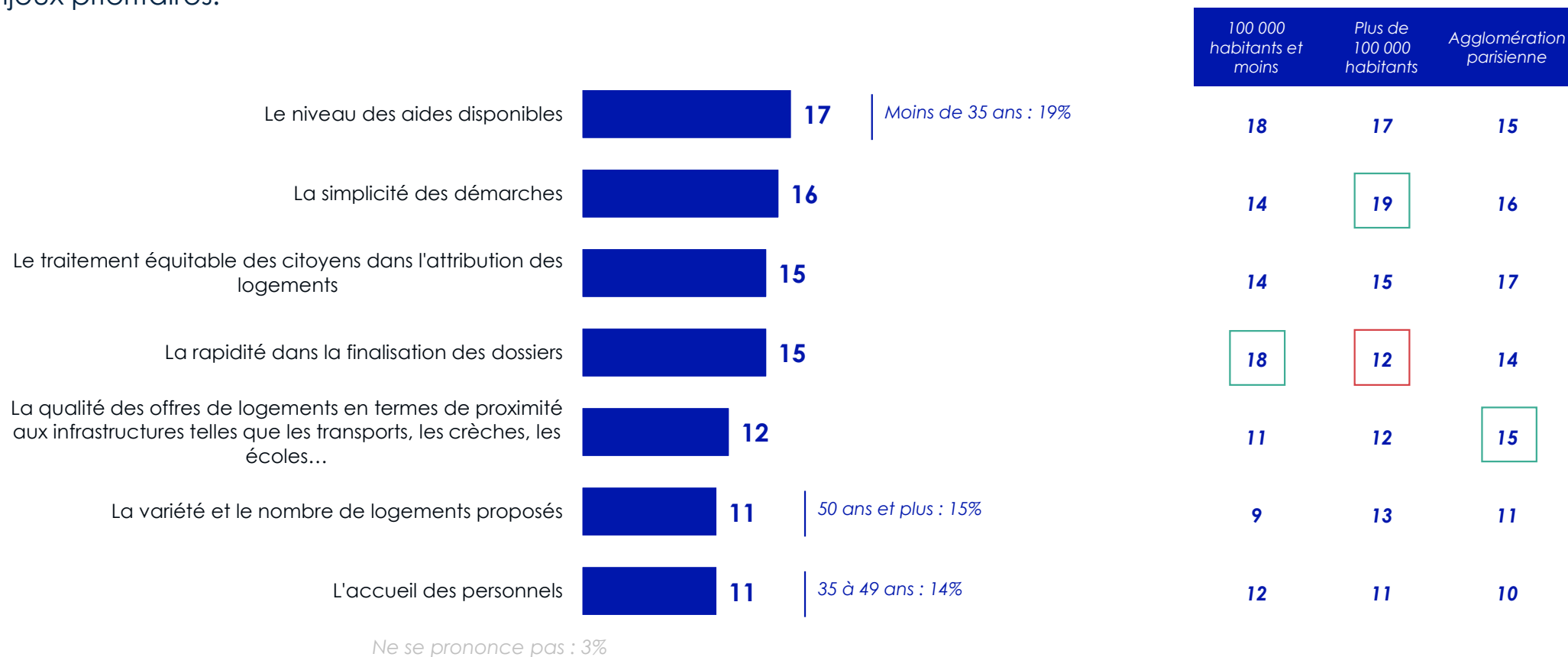


Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? Le logement
Base : A tous, en %



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 ?
Base : Aux usagers, en %

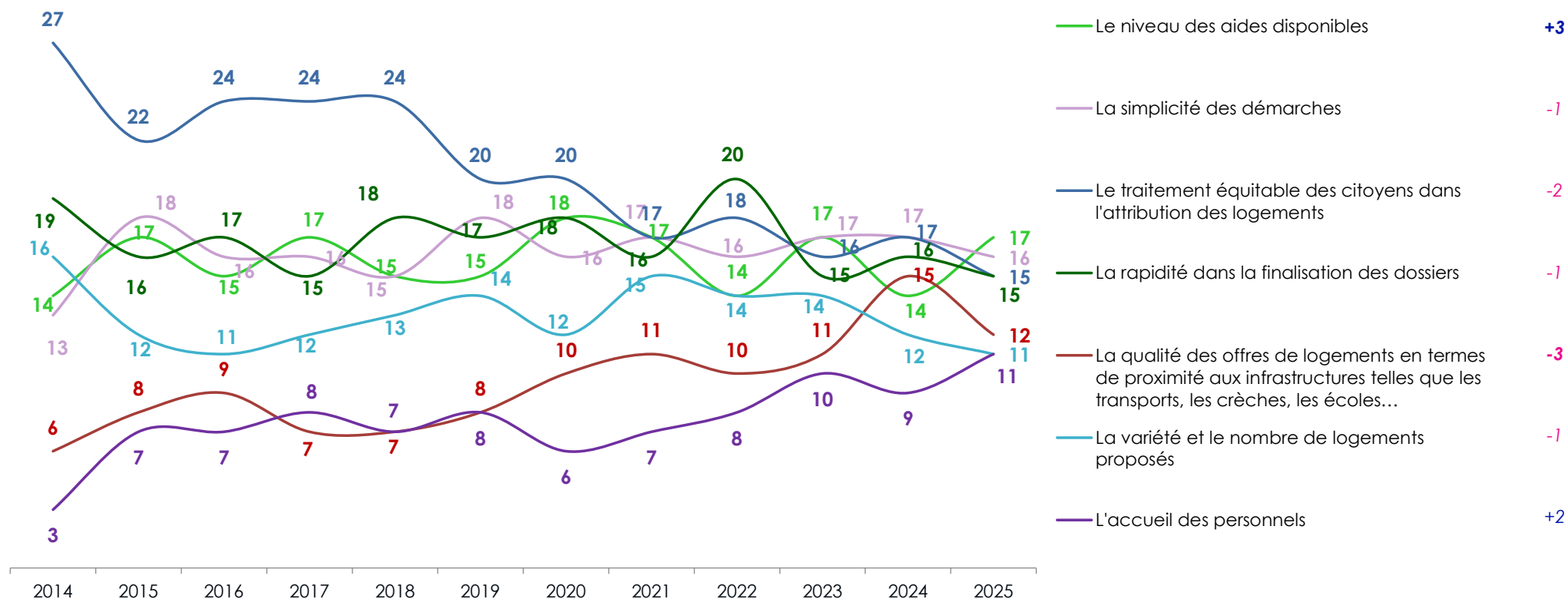
Pour les usagers, le niveau des aides disponibles, la simplicité des démarches, le traitement équitable des citoyens et la rapidité dans la finalisation des dossiers apparaissent comme les enjeux prioritaires.



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 ?

Base : Aux usagers, en %

Sur le temps long, on observe une convergence des priorités. D'un côté le traitement équitable des citoyens, dominant entre 2014 et 2020, a reculé quand, de l'autre côté, les attentes en matière de qualité des offres et d'accueil des personnels se sont peu à peu affirmées.



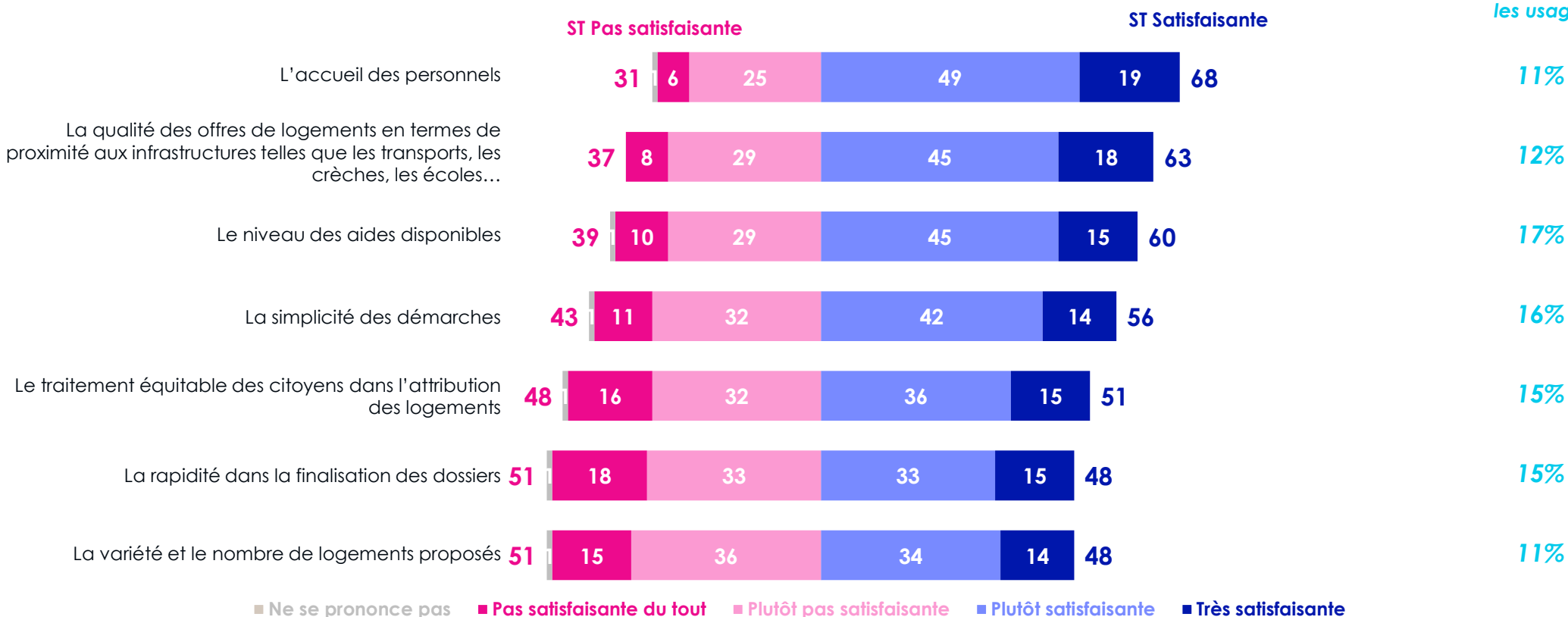
Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

Base : Aux usagers, en %

Les usagers s'estiment majoritairement satisfaits de l'accueil des personnels, de la qualité des offres de logements et du niveau des aides disponibles. En revanche, ils sont plus partagés en ce qui concerne le traitement équitable des citoyens, la rapidité dans la finalisation des dossiers et la variété de logements proposés.



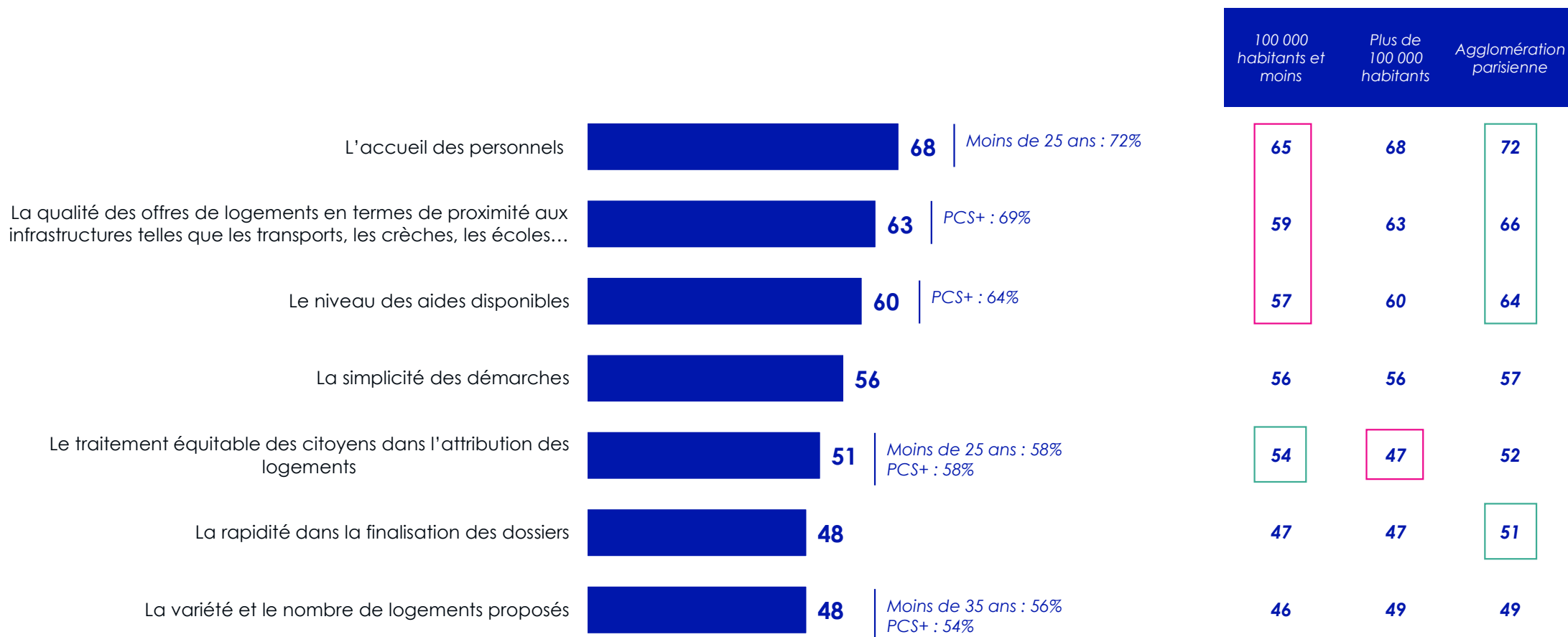
Niveau
d'importance pour
les usagers



Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

Base : Aux usagers, en %

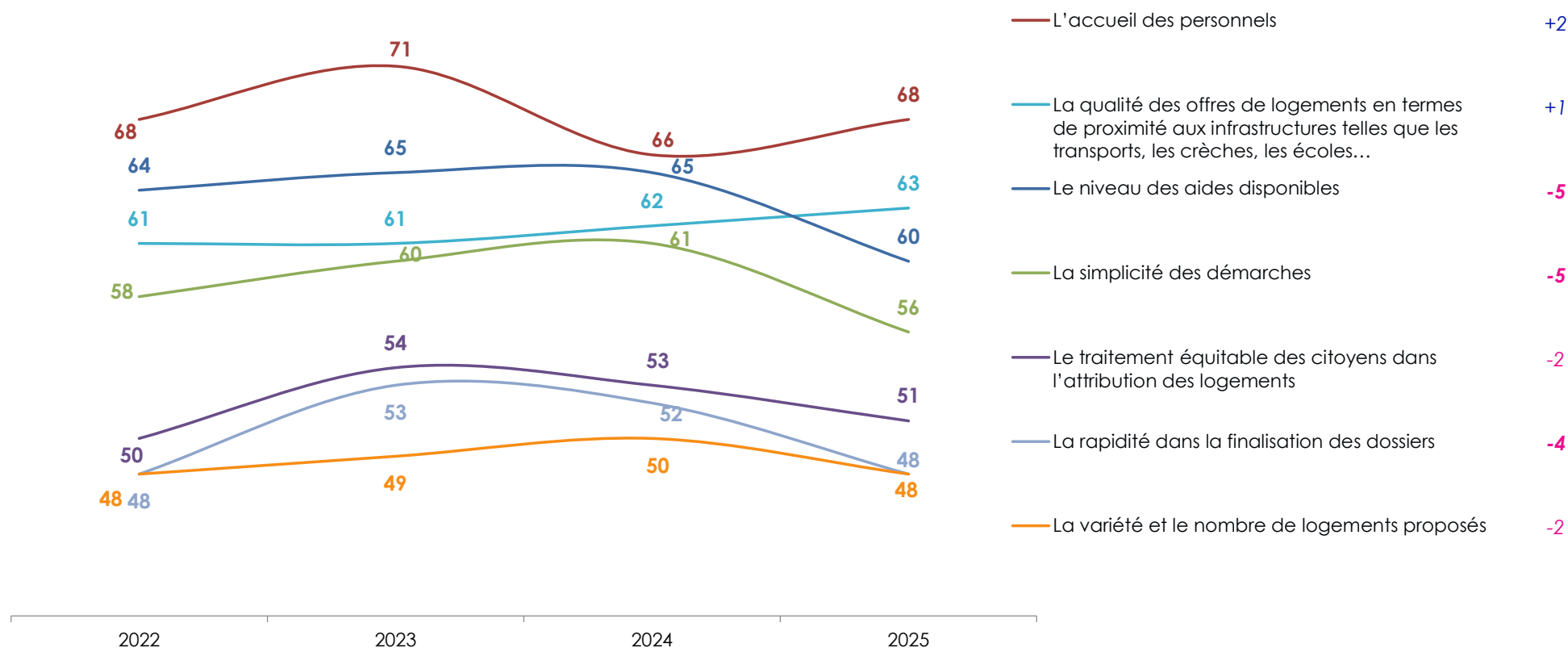
De manière générale, on observe que la satisfaction s'affirme en fonction de la taille de l'agglomération dans laquelle vivent les usagers, en particulier pour les critères principaux



Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

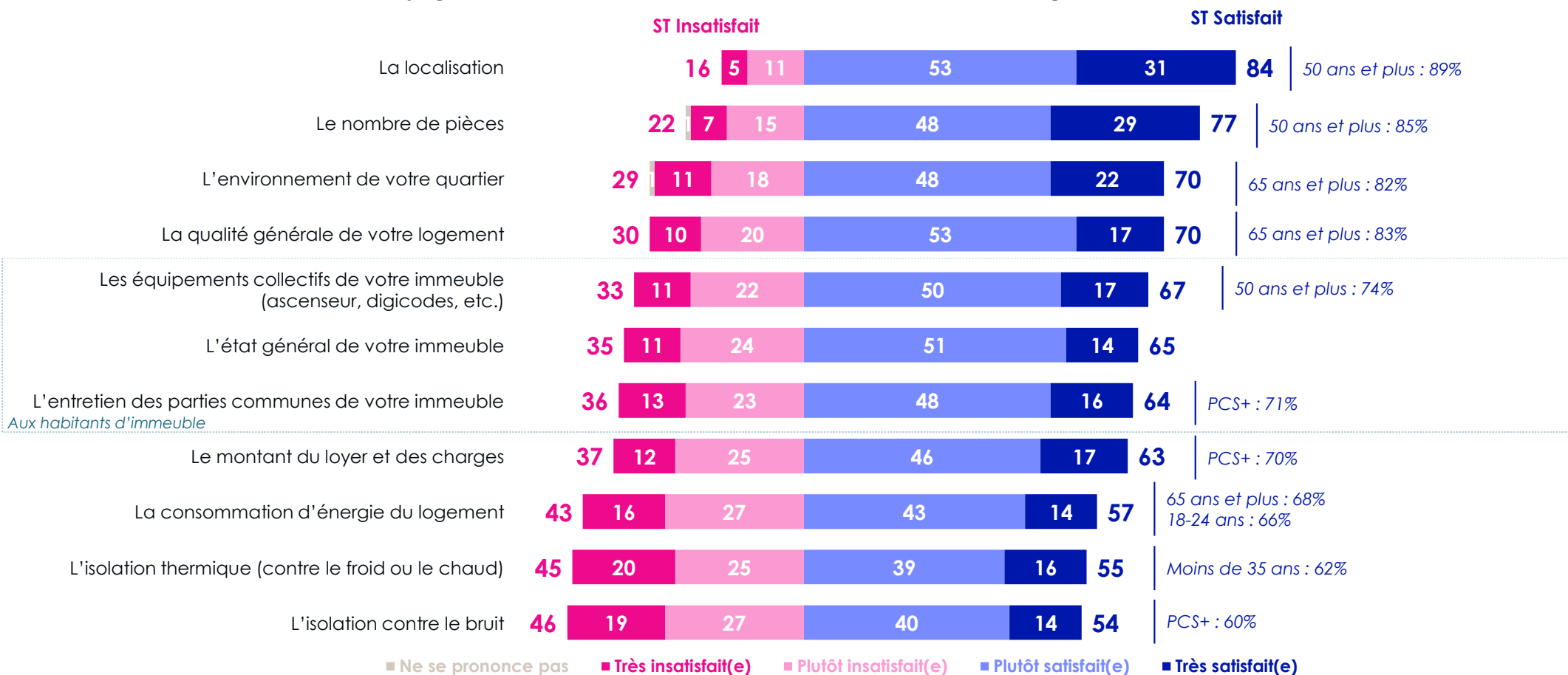
Par rapport à l'an dernier, le niveau de satisfaction à l'égard des aides disponibles, de la simplicité des démarches ainsi que de la rapidité de finalisation des dossiers apparaissent en baisse.



Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?
Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

Satisfaction des habitants d'un logement social ou HLM

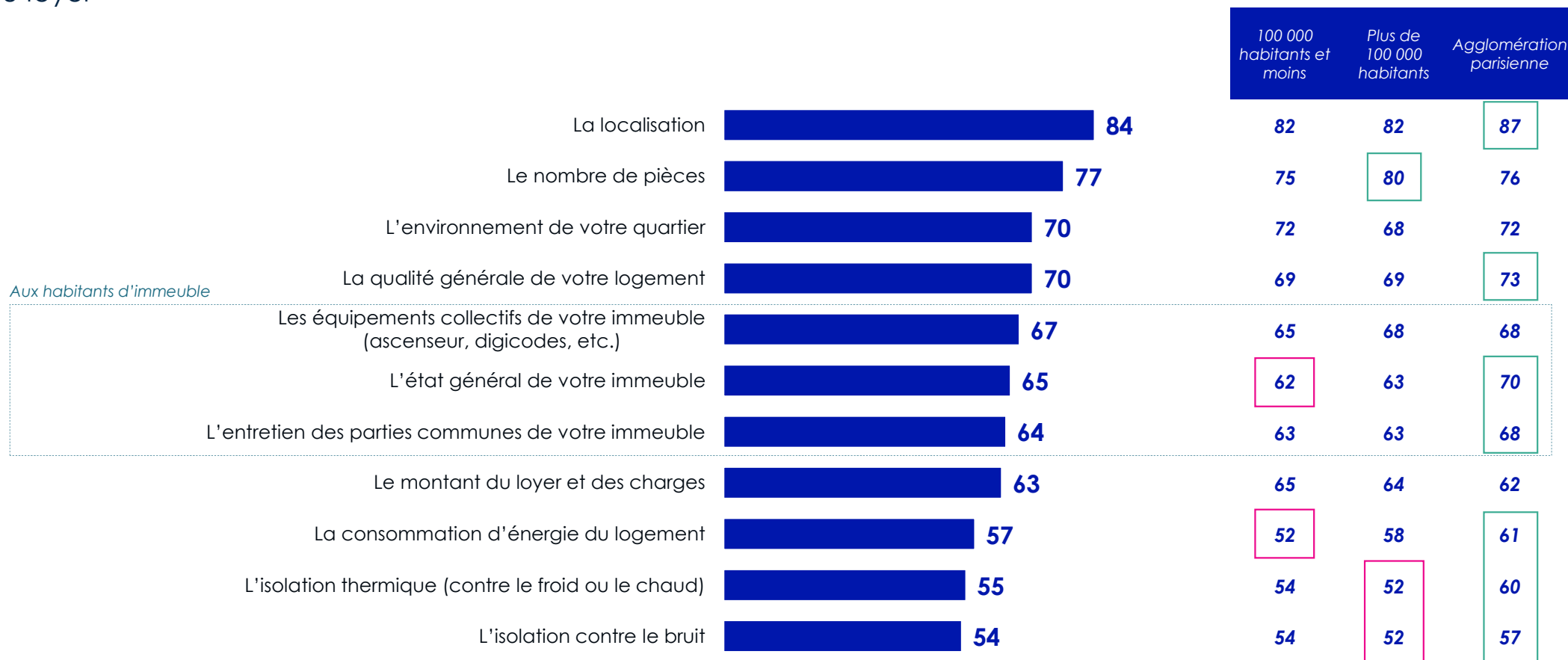
Les usagers d'un logement social jugent satisfaisantes la plupart des caractéristiques du logement qu'ils habitent, en particulier la localisation et le nombre de pièces. L'isolation, qu'elle soit thermique ou sonore n'est jugée satisfaisante que par à peine plus d'1 usager sur 2.



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 : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en %

Plus précisément, ce sont les usagers de l'agglomération parisienne qui s'estiment les plus satisfaits de l'ensemble des caractéristiques, sauf en ce qui concerne le nombre de pièces et le montant du loyer

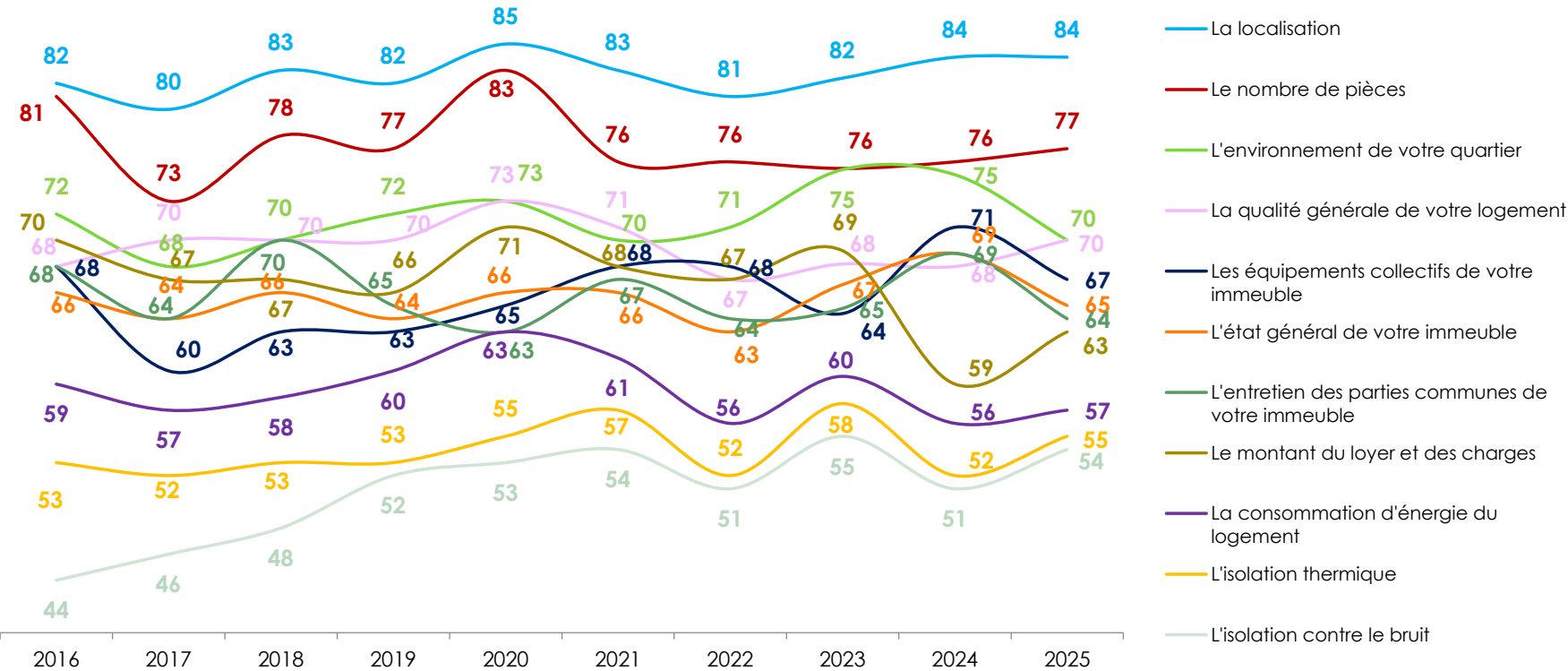


S'agissant de votre logement actuel, êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « **Satisfait(e)** »

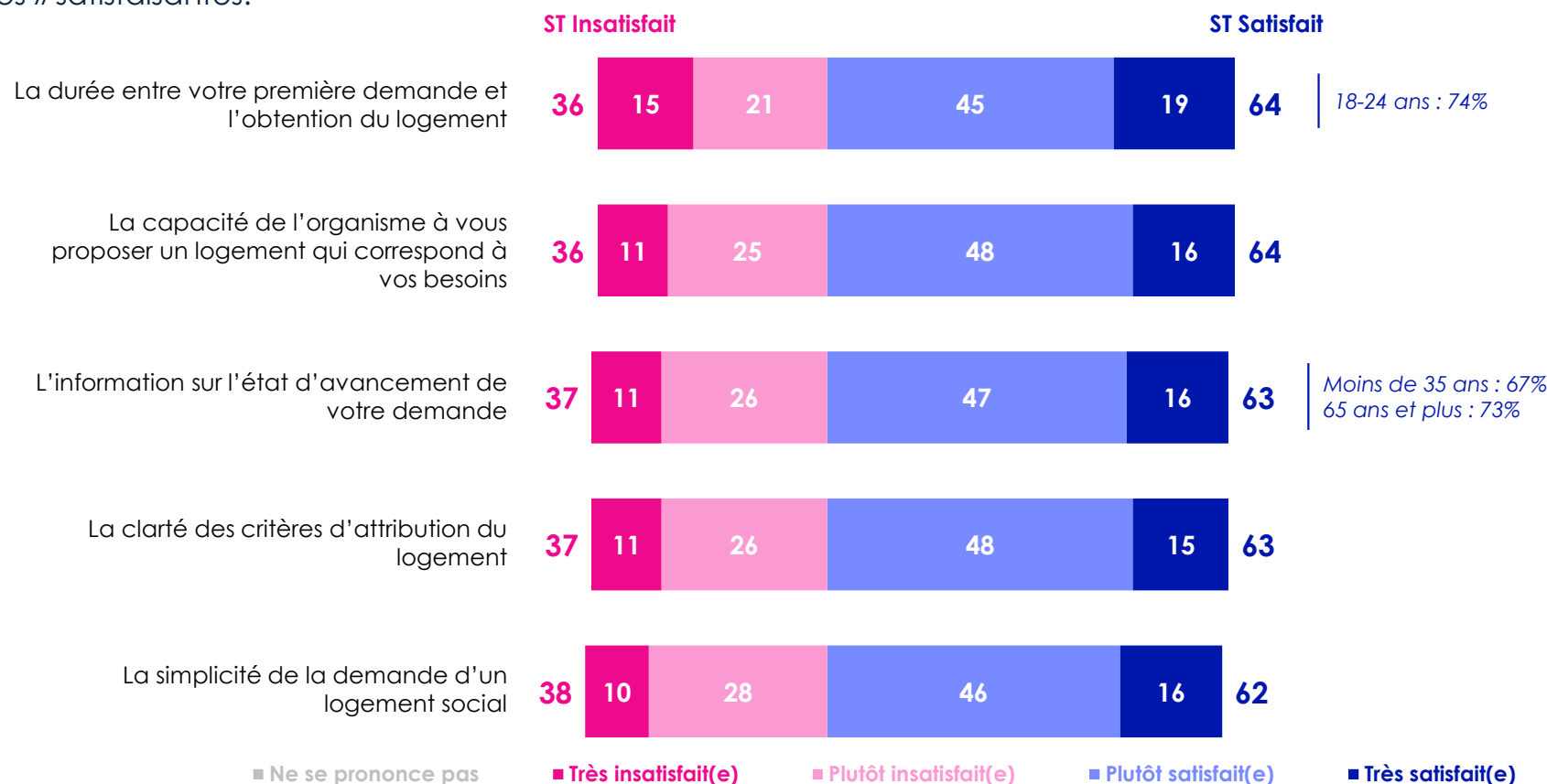
Au fil du temps, la localisation et le nombre de pièces se sont imposés comme les critères les plus satisfaisants pour les usagers. De leur côté, l'environnement du quartier et la qualité des parties communes des immeubles (équipements collectifs, état général, entretien) sont jugés moins satisfaisants cette année.

Évolutions par
rapport à
2024



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 : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « **Satisfait(e)** »

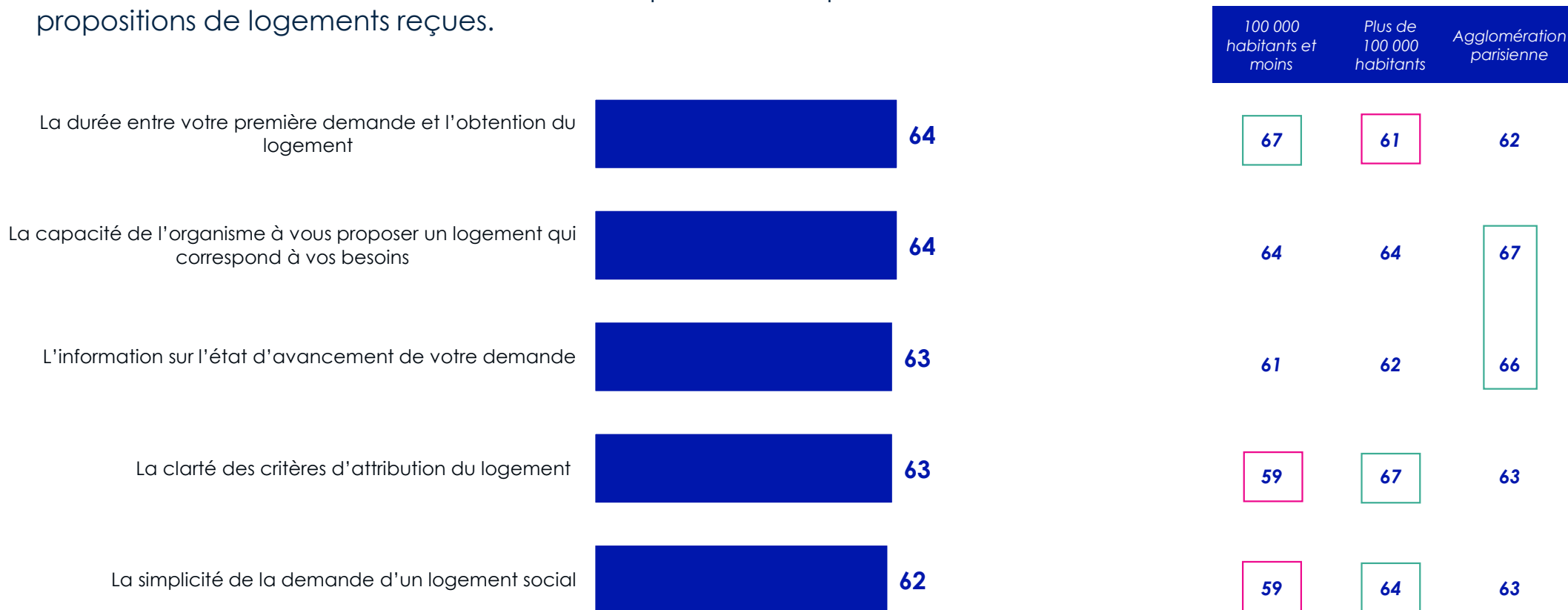
En ce qui concerne la procédure d'obtention de leur logement social, les usagers expriment une satisfaction nuancée. Si près des deux-tiers affirment que la durée et la simplicité des démarches, leur état d'avancement, les propositions reçues et la clarté d'attribution des logements ont été satisfaisantes, moins d'un sur cinq les jugent « très » satisfaisantes.



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

Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en %

Les usagers des agglomérations les moins peuplées apparaissent plus satisfaits de la durée de leur démarche quand ceux de l'agglomération parisienne le sont plus concernant l'information sur l'état d'avancement de leur demande ainsi que sur l'adéquation entre leurs besoins et les propositions de logements reçues.



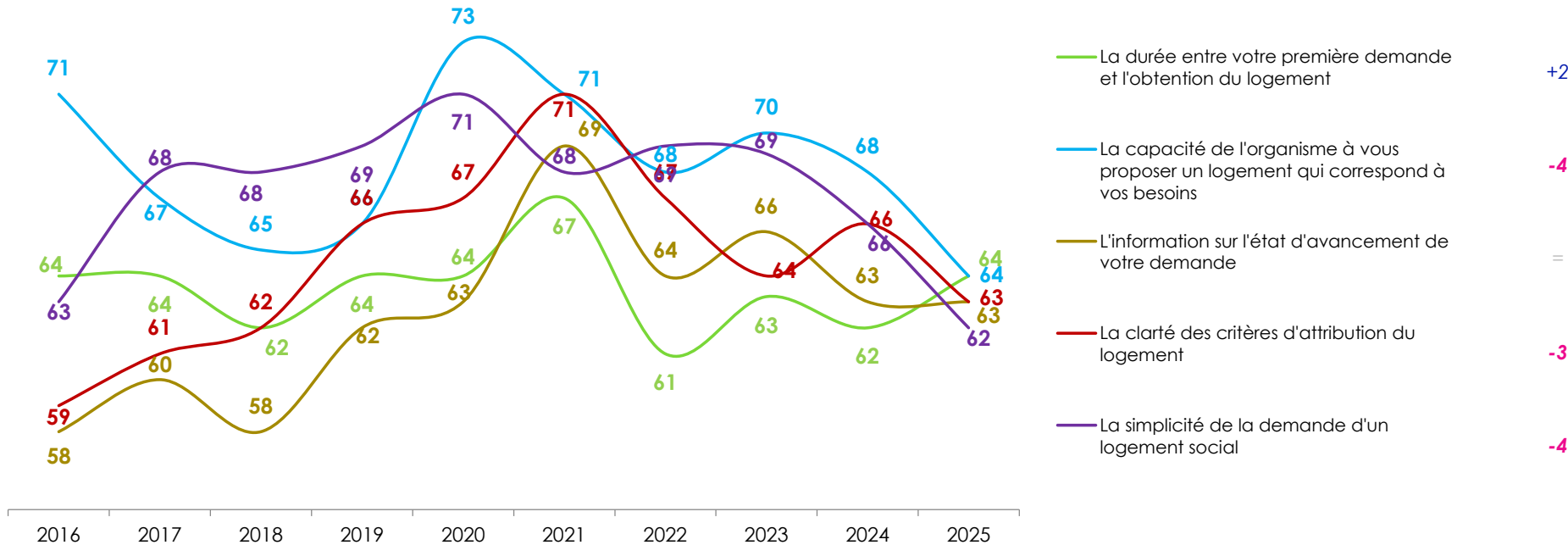
Evoquons maintenant la procédure d'obtention de votre logement social ou HLM quand vous en avez fait la demande. Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « **Satisfait(e)** »

Au cours de ces dernières années, on observe que la satisfaction des usagers est tendanciuellement en baisse pour l'ensemble des critères. Seule la durée entre la demande initiale et l'obtention du logement opère un léger rebond cette année.



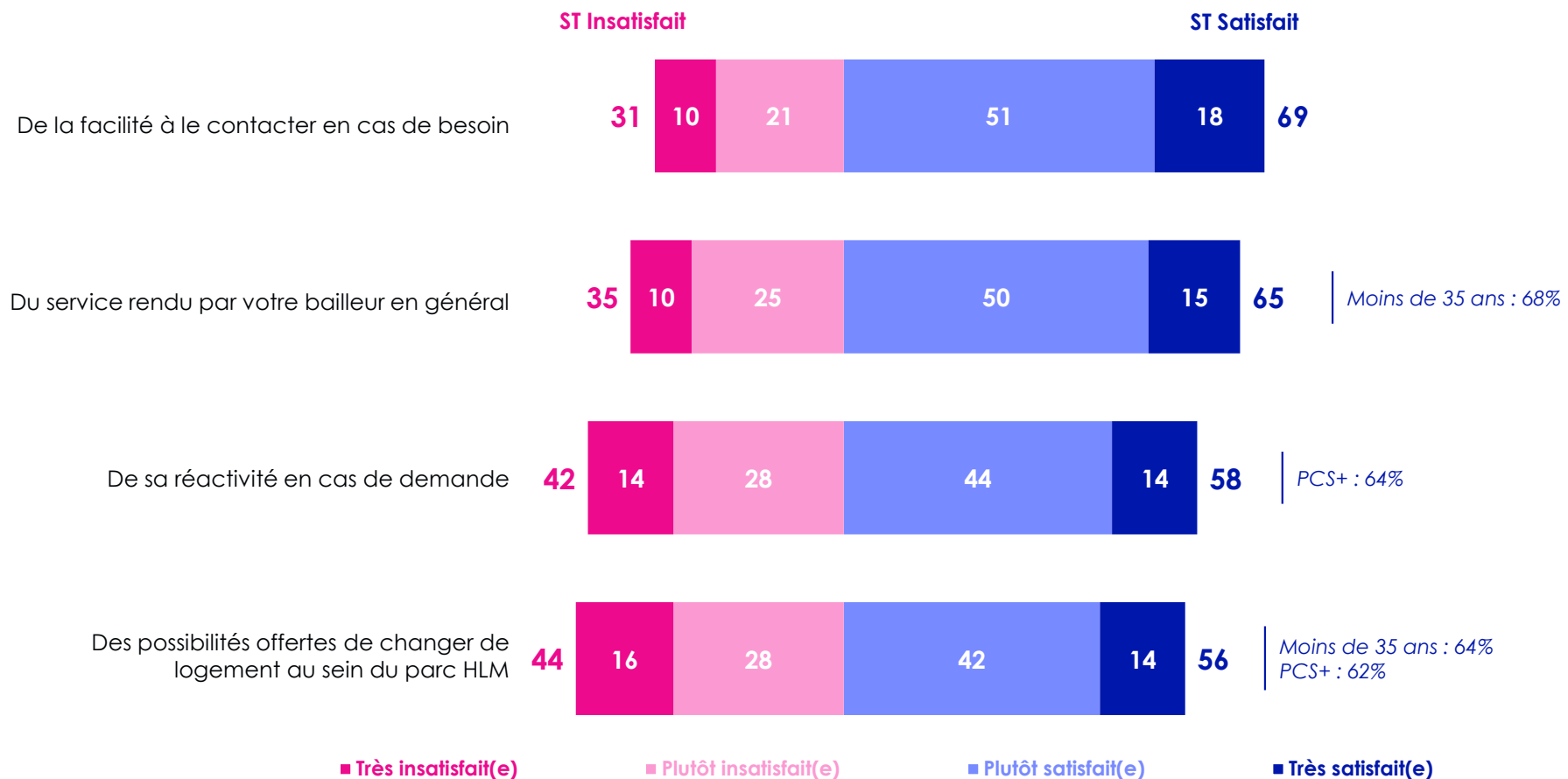
Évolutions par rapport à 2024



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

Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Satisfait »

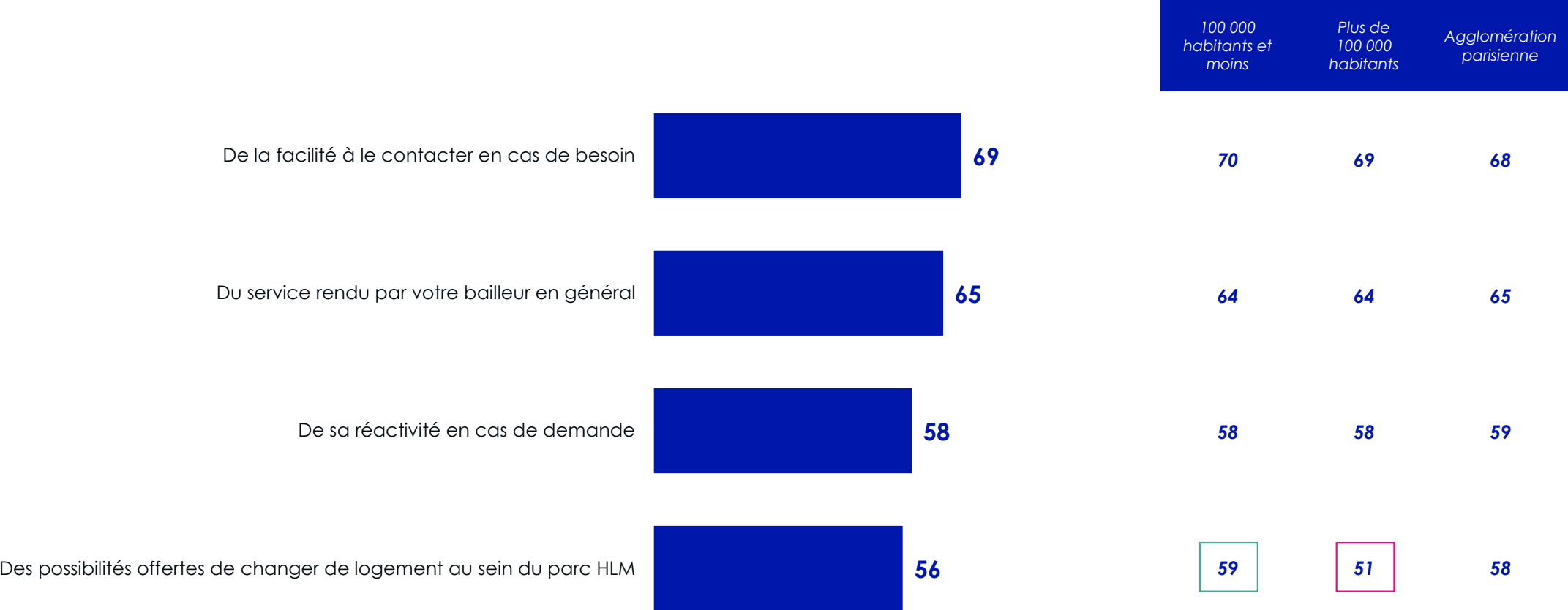
Les relations avec le bailleur social apparaissent plutôt satisfaisantes pour les usagers, en particulier en ce qui concerne la facilité à le contacter en cas de besoin.



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

Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en %

Les relations avec le bailleur social font l'objet de jugements assez similaires quelle que soit la taille de l'agglomération.

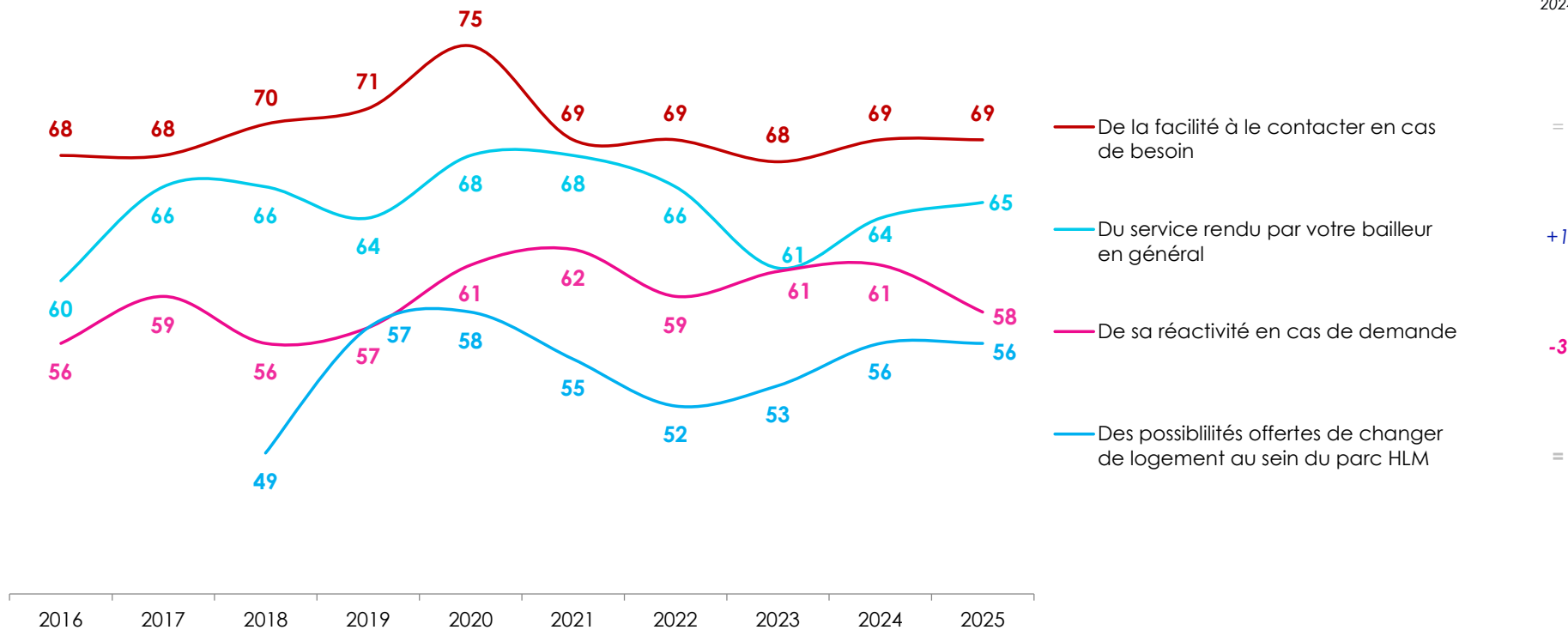


Concernant les relations avec votre bailleur social c'est-à-dire l'organisme HLM qui gère votre logement, êtes-vous satisfait(e)... ?
Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « **Satisfait** »

Depuis 2016, la facilité à contacter le bailleur ainsi que le service rendu par celui-ci sont les deux éléments jugés les plus satisfaisants, à des niveaux relativement stables.



Évolutions par rapport à 2024



Concernant les relations avec votre bailleur social c'est-à-dire l'organisme HLM qui gère votre logement, êtes-vous satisfait(e)... ?
Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « **Satisfait** »

6 usagers habitant un logement social sur 10 affirment être satisfaits de l'action de leur bailleur en matière de rénovation énergétique, un niveau semblable à celui observé depuis 2 ans



Satisfait : 61%

18 à 24 ans : 68%
PCS+ : 71%

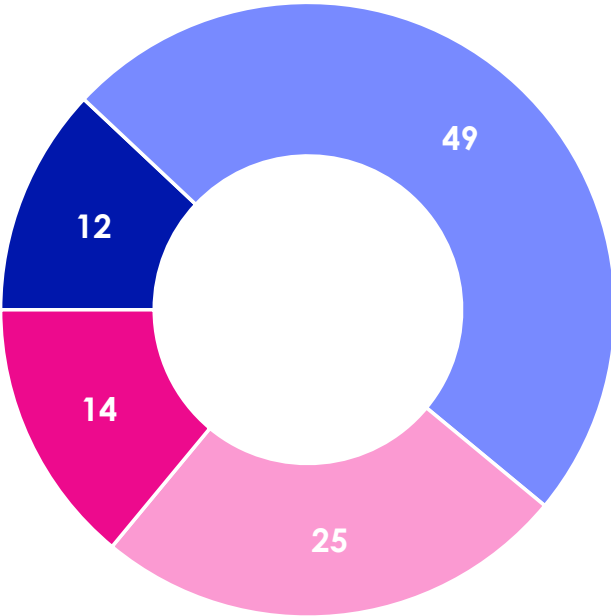
Habitent dans leur logement depuis moins de 10 ans : 68%

100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglo. parisienne
60	61	62

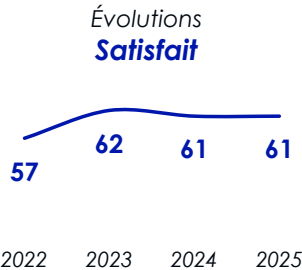
Insatisfait : 39%

PCS- : 42%

Habitent dans leur logement depuis plus de 10 ans : 49%



- Très satisfait(e)
- Plutôt satisfait(e)
- Plutôt insatisfait(e)
- Très insatisfait(e)

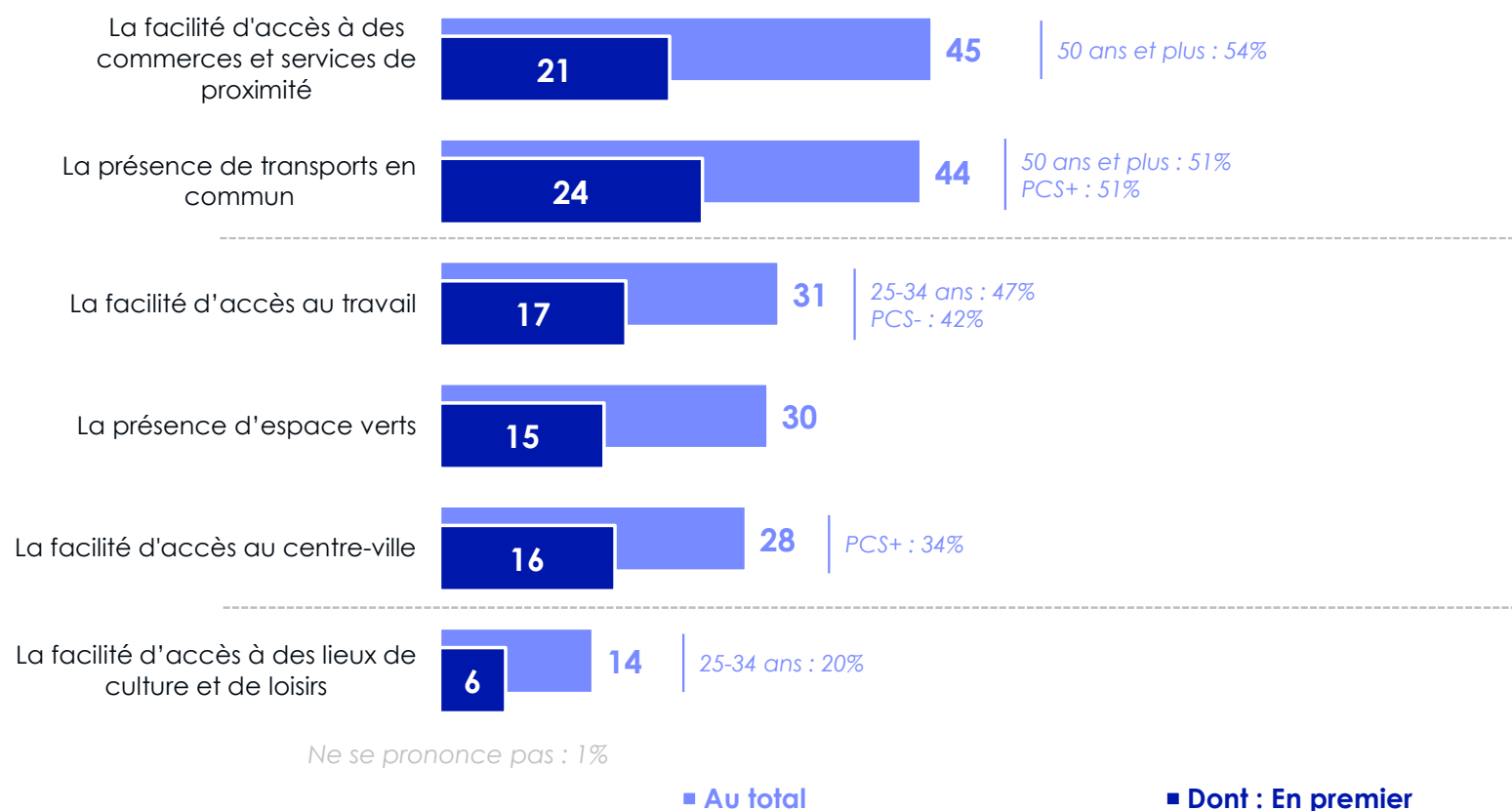


Etes-vous satisfait(e) ou non de l'action de votre bailleur (c'est-à-dire de l'organisme HLM qui gère votre logement) en matière de rénovation énergétique et d'économies d'énergie ?

Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en %

Critère de choix dans un logement et priorités d'avenir

Dans le choix du logement, la facilité d'accès à des commerces et la présence des transports en commun s'imposent comme les attentes principales des usagers qui vivent en logement social

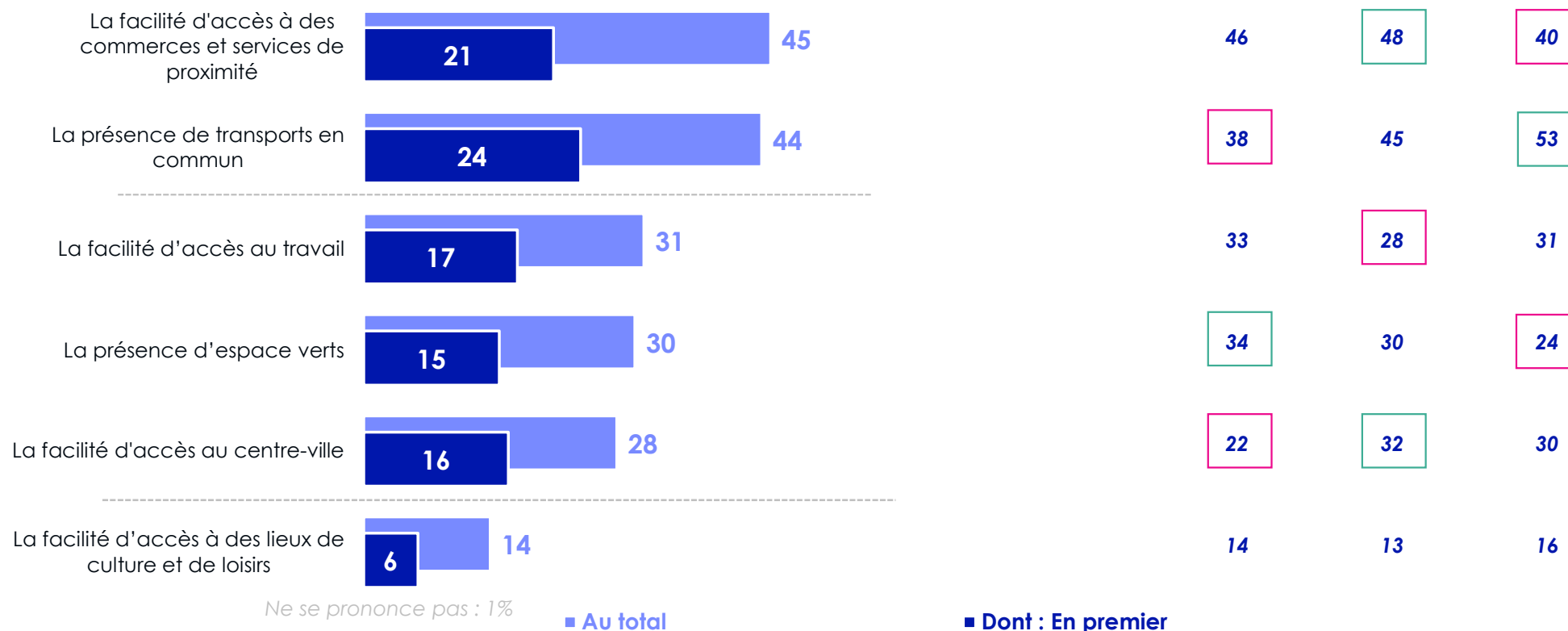


Parlons de la localisation de votre logement. Qu'est-ce qui vous semble le plus important dans le choix d'un logement ? En 1er et en 2nd ?
Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en %

La présence des transports en commun apparaît bien plus importante pour les habitants des logements sociaux de l'agglomération parisienne tandis que la facilité d'accès aux commerces et services de proximité est jugée un peu moins prioritaire qu'ailleurs

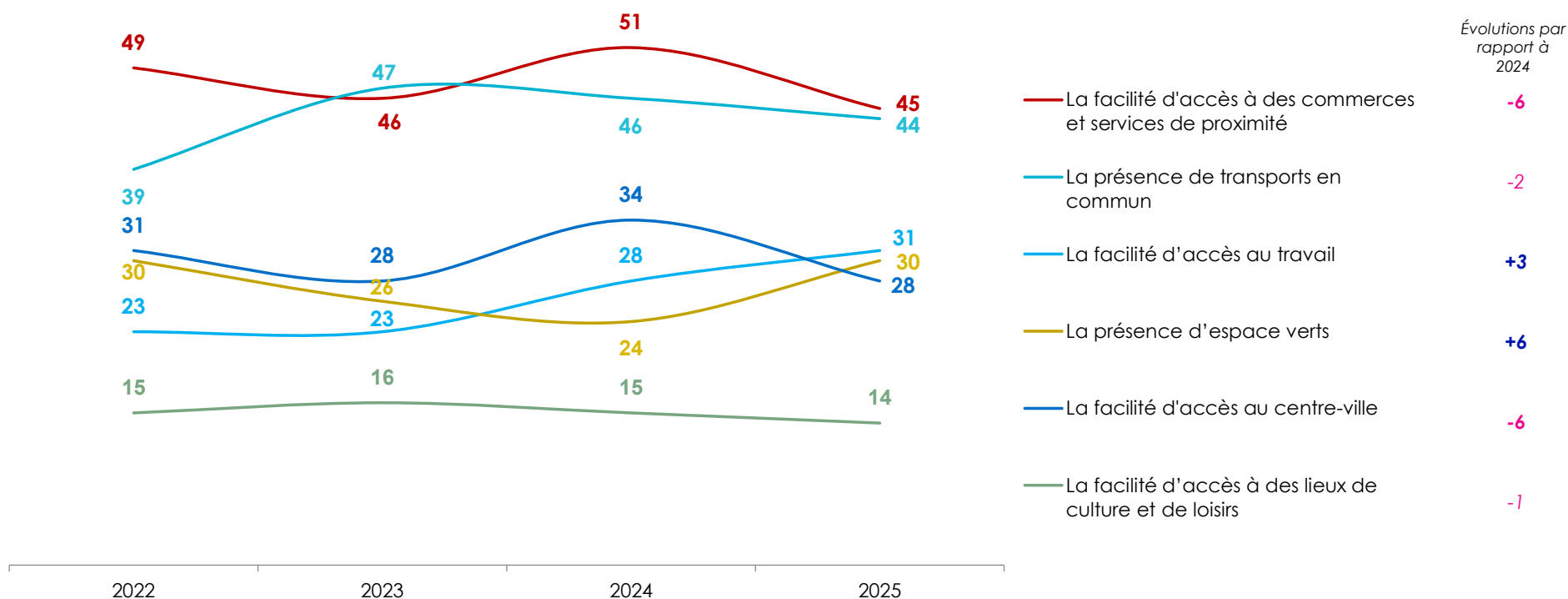


100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
----------------------------	---------------------------	--------------------------



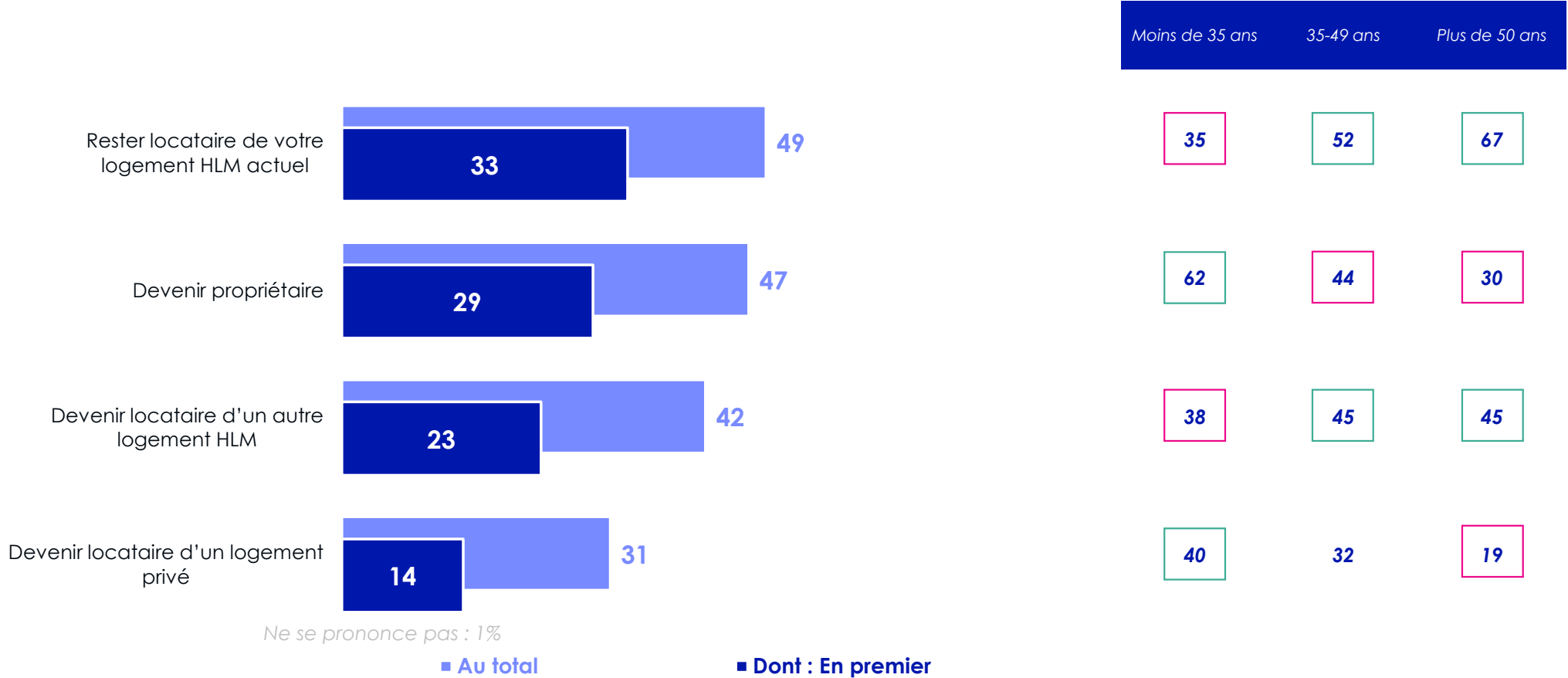
Parlons de la localisation de votre logement. Qu'est-ce qui vous semble le plus important dans le choix d'un logement ? En 1er et en 2nd ?
Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en %

On observe que la facilité d'accès aux commerces et services de proximité ainsi que celle d'accès au centre-ville subissent une baisse de 6 points cette année, tandis que les attentes envers la facilité d'accès au travail et la présence d'espace verts sont en hausse de 3 à 6 points



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 : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de « Au total »

Pour les années à venir, le fait de rester locataire de son logement actuel est privilégié par les usagers, devant le fait d'accéder à la propriété (une solution privilégiée par les plus jeunes)

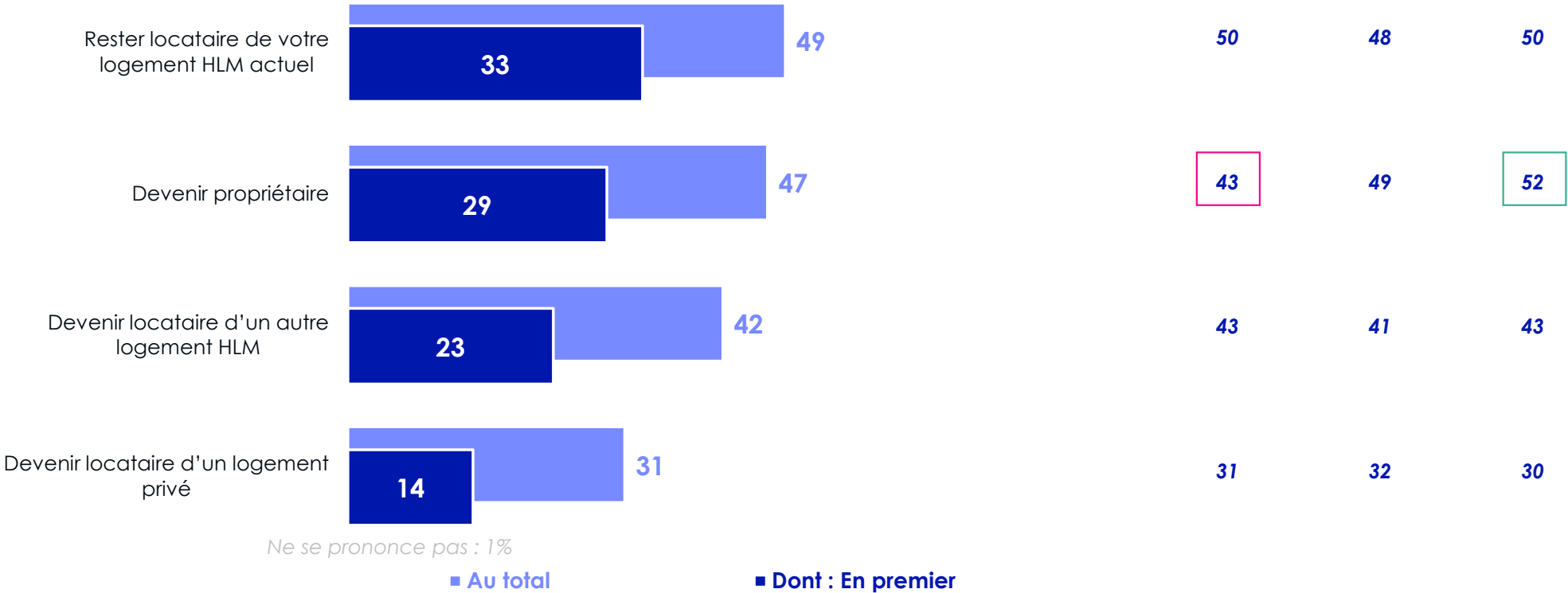


Dans les années à venir, que souhaiteriez-vous en priorité ? En 1er ? Et en 2nd ?
Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en %

En termes de lieu de vie, la volonté d'être propriétaire apparaît plus importante auprès des habitants de l'agglomération parisienne



100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
-------------------------------	------------------------------	-----------------------------

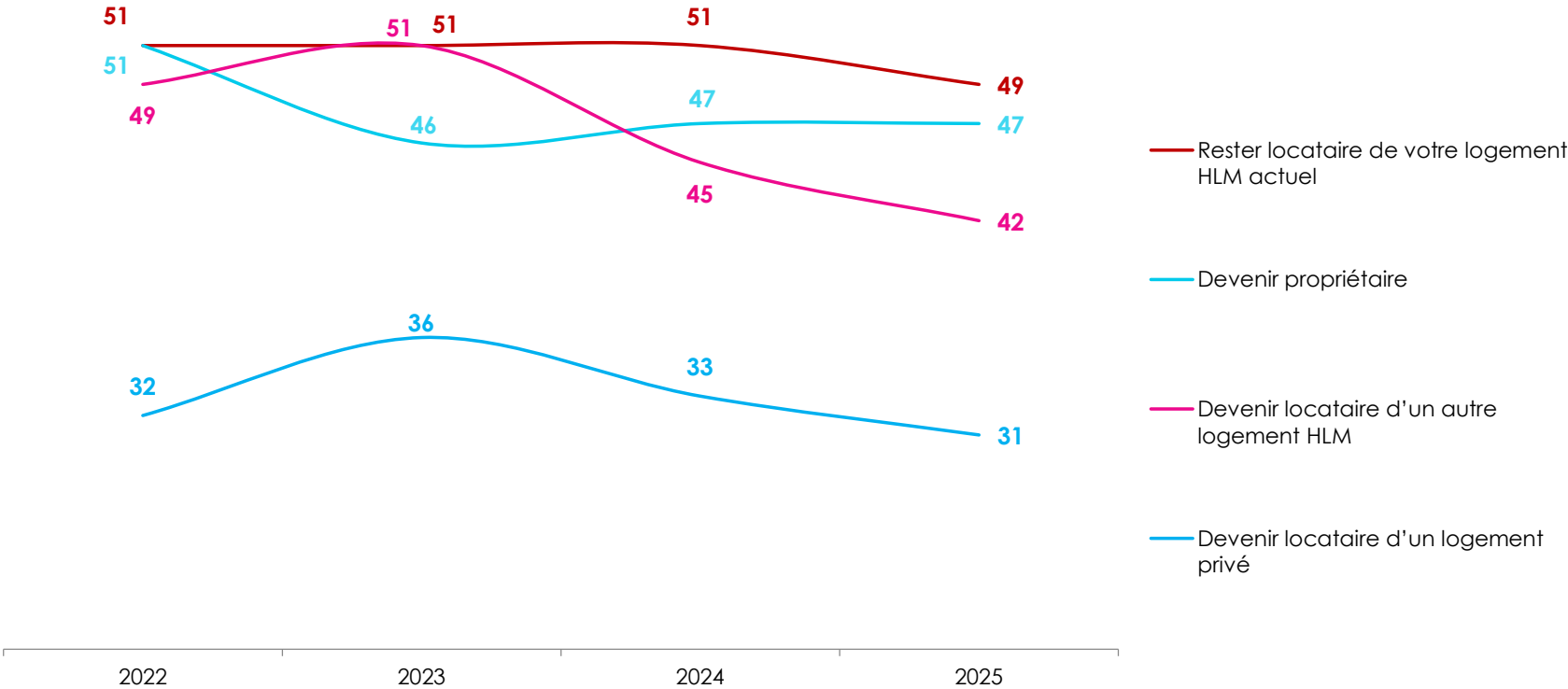


Dans les années à venir, que souhaiteriez-vous en priorité ? En 1er ? Et en 2nd ?
Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en %

Le fait de changer de logement social continue la trajectoire à la baisse entamée l'an dernier tandis que le souhait de devenir propriétaire se maintient



Évolutions par rapport à 2024



Dans les années à venir, que souhaiteriez-vous en priorité ? En 1er ? Et en 2nd ?
Base : Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de « Au total »



Contacts Toluna – Harris Interactive en France :

Jean-Daniel Lévy

Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion

jdlevy@toluna.com

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Copyright © Toluna

All rights reserved. Nothing from this report is allowed to be multiplied, to be stored in an automated file, or to be made public electronically, mechanical, by photocopies, recording or any other manner, without written consent of Toluna.

www.tolunacorporate.com/fr