

BAROMÈTRE DE L'INSTITUT PAUL DELOUVRIER
 SUR LE SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT
 VAGUE 2024
 NOTE DE SYNTHÈSE

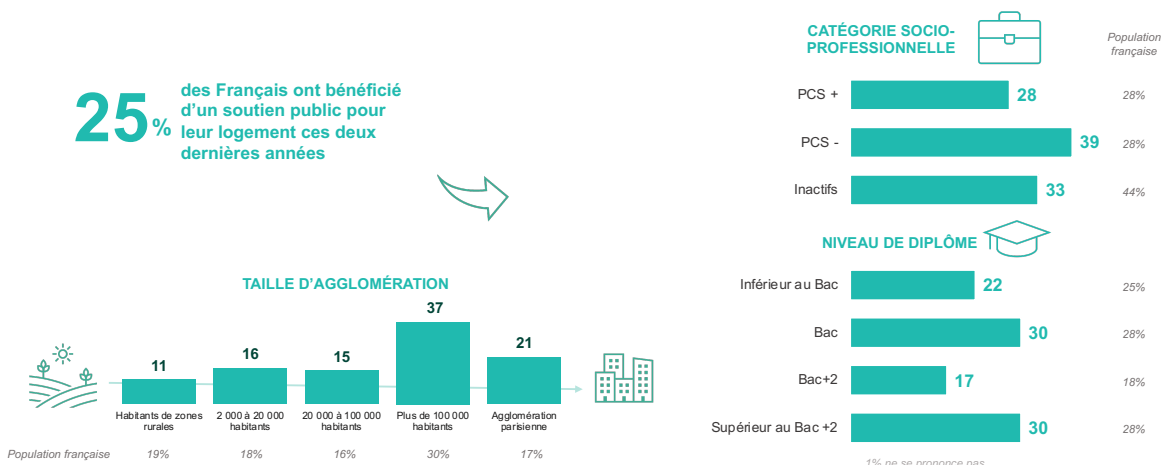
PROFIL DES BENEFICIAIRES D'UN SOUTIEN PUBLIC POUR LEUR LOGEMENT

Un Français sur quatre a bénéficié d'un soutien public pour son logement au cours des deux dernières années.

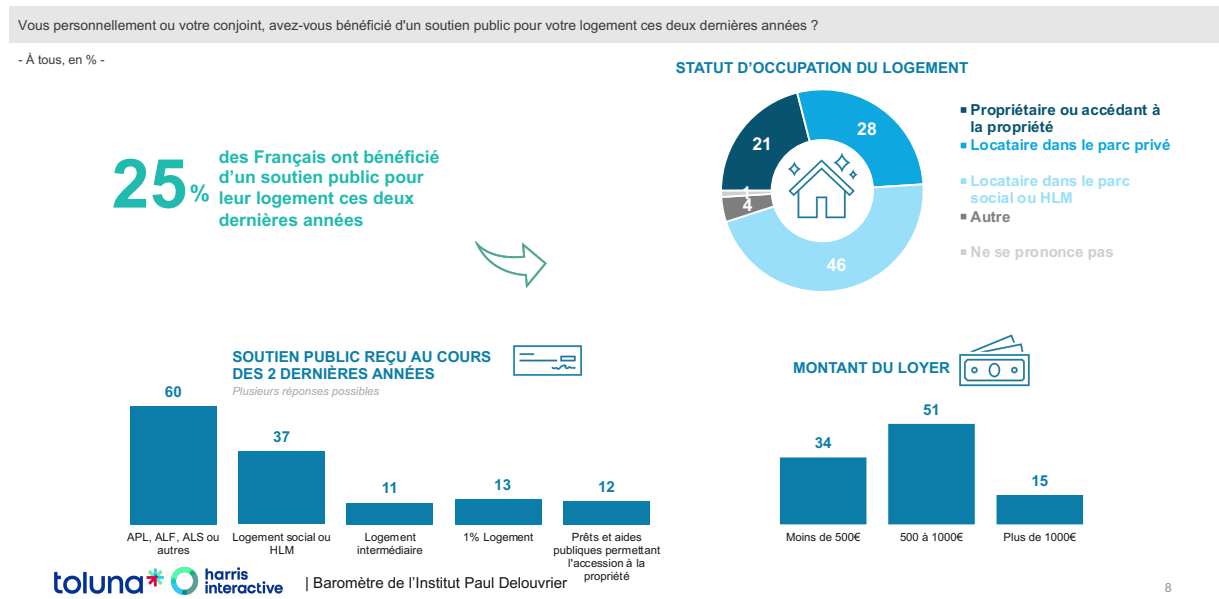
Profil des usagers :

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

- À tous, en % -



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

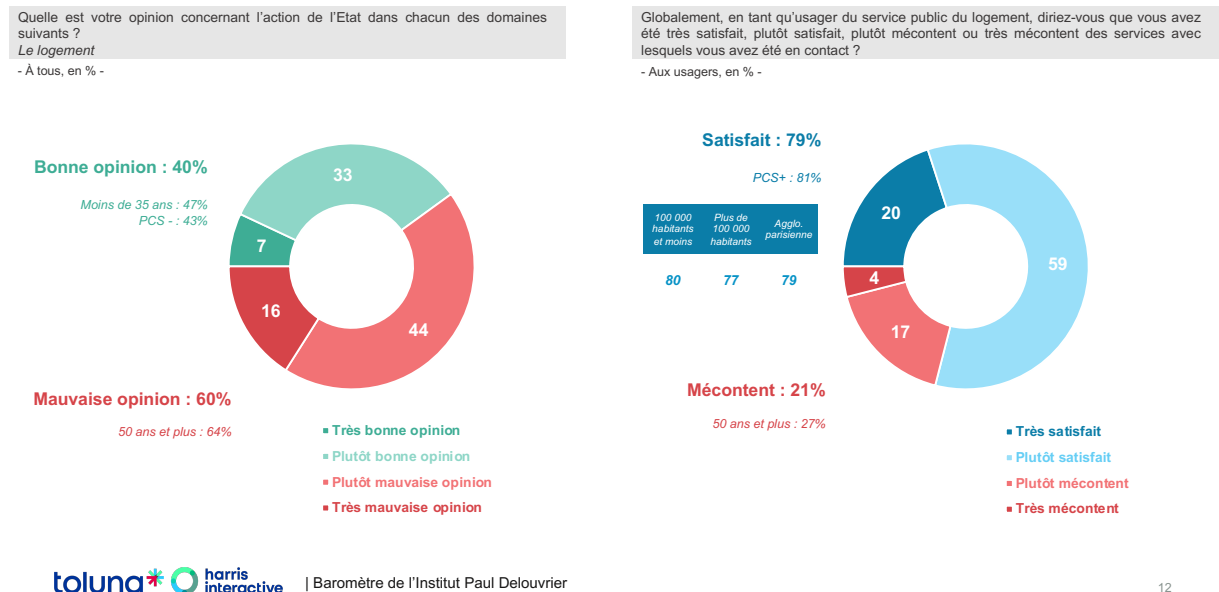


MODES DE CONTACT

Les services publics du logement sont principalement contactés via Internet, notamment en se rendant sur les sites officiels des services publics. Vient ensuite le recours au téléphone. Ces deux modes de contact se maintiennent comme les deux modes de contacts principaux dans ce domaine, avec des scores ayant peu évolué au cours des dernières années

AVIS DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT

Les Français se montrent majoritairement critiques à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement, alors que les usagers se déclarent satisfaits dans l'ensemble

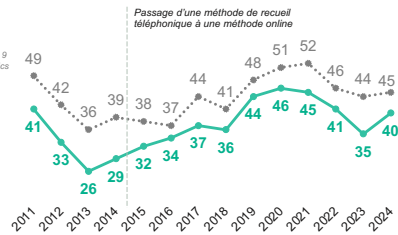


Toutefois, l'opinion globale des Français s'améliore après quelques années de dégradation ; la satisfaction du côté des usagers est également en progression.

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

ST Bonne opinion

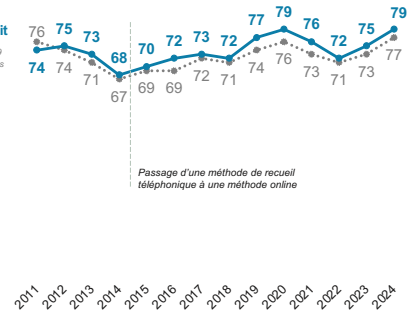
Moyenne des 9 services publics étudiés



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 ?
- Aux usagers, en % -

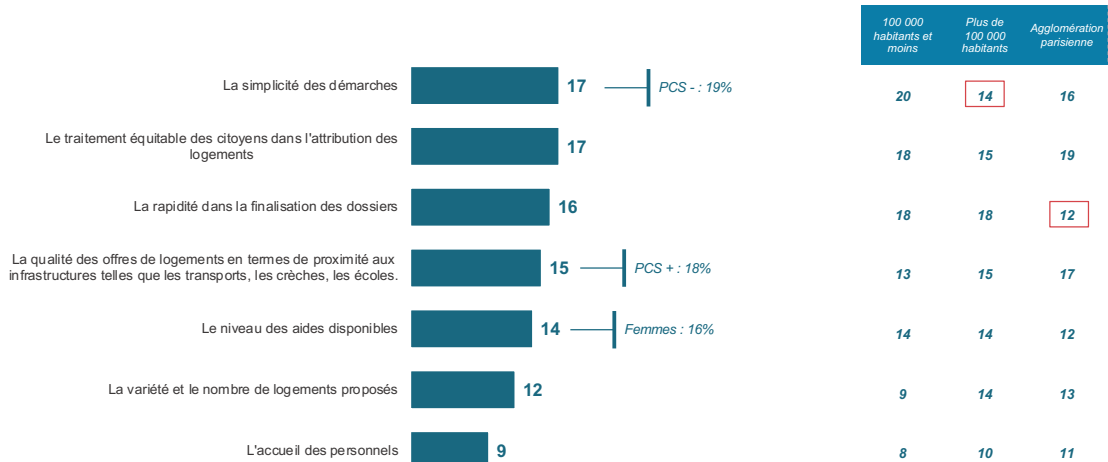
ST Satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



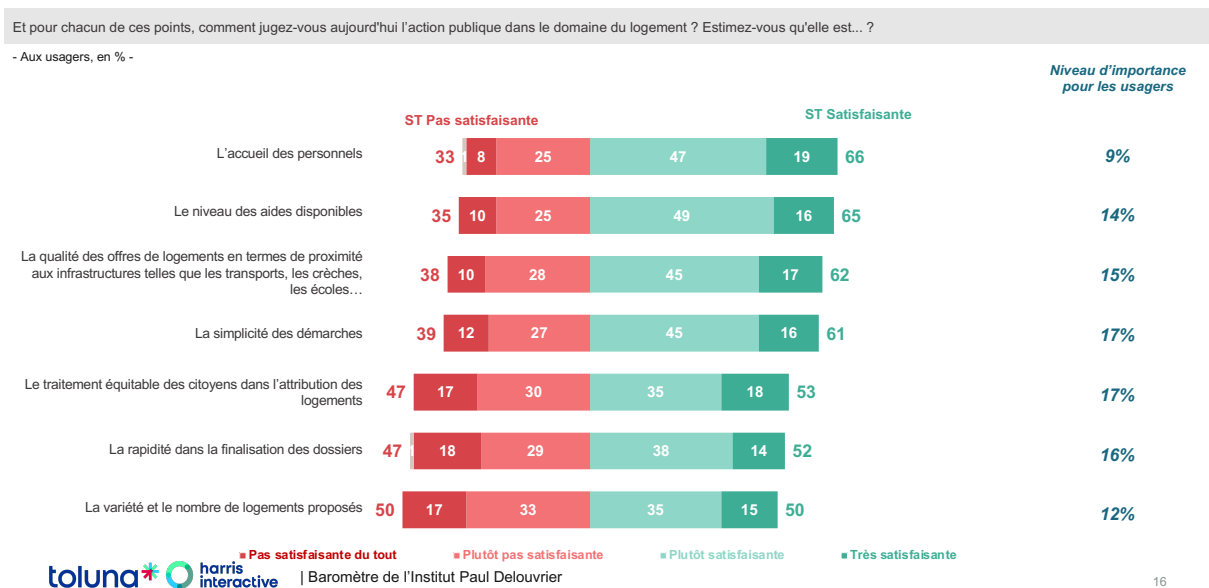
Les attentes à l'égard de l'action publique dans le domaine du logement sont très éclatées, aucune ne s'imposant de manière nette comme demande prioritaire.

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 ?
- Aux usagers, en % -



Si les attentes sont très diverses, celle concernant la qualité des offres de logements en termes d'infrastructures disponibles dans le quartier progresse cette année

Les niveaux de satisfaction sur ces différents éléments sont nuancés, les points les plus importants (simplicité des démarches, traitement équitable des citoyens) n'étant pas forcément jugés comme les plus satisfaisants



Quel que soit le lieu de vie des usagers, chacun juge positivement les différents axes de l'action publique dans le domaine du logement. Néanmoins, si les usagers de l'agglomération parisienne sont plus satisfaits que les autres de l'accueil qu'ils reçoivent de la part des personnels, les habitants des agglomérations de moins de 100 000 habitants sont davantage satisfaits de la simplicité des aides. Les niveaux de satisfaction sont stables par rapport à l'an dernier, mis à part une baisse en ce qui concerne l'accueil par les personnels

SATISFACTION DES HABITANTS D'UN LOGEMENT SOCIAL OU HLM

Les usagers qui occupent un logement social ou HLM apparaissent majoritairement satisfaits de leur logement, particulièrement en termes de localisation et de nombre de pièces. Cependant, l'isolation sonore et thermique, ainsi que la consommation d'énergie du logement, apparaissent comme des éléments qui suscitent le plus d'insatisfaction.

Par rapport aux autres, les bénéficiaires d'un logement HLM qui vivent en agglomération parisienne se distinguent par une satisfaction un peu plus importante, en particulier en ce qui concerne l'isolation contre le bruit, la consommation d'énergie du logement et sa qualité générale. Les habitants de grandes agglomérations hors Paris se montrent à l'inverse un peu moins satisfaits que les autres sur la plupart des éléments.

Le montant des loyers est l'indicateur qui subit la plus forte baisse de satisfaction et atteint un niveau historiquement bas

L'ensemble des éléments de la procédure d'obtention d'un logement social ou d'un HLM est perçu plutôt positivement par les Français qui en ont bénéficié. Un tiers des bénéficiaires expriment néanmoins des réserves sur le sujet.

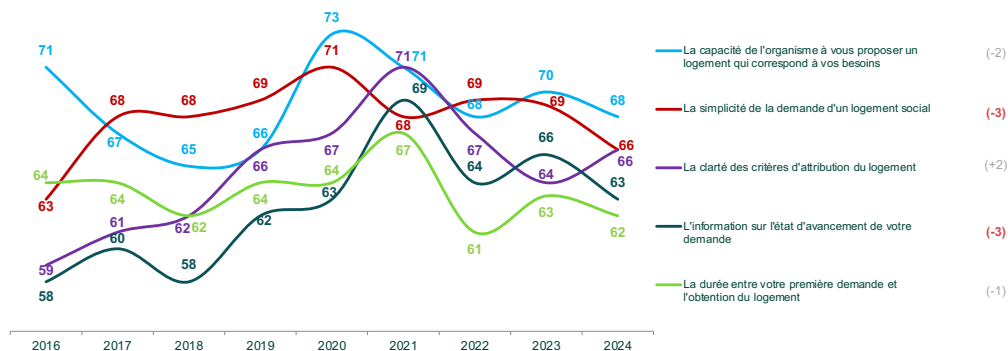
Le niveau de satisfaction n'apparaît pas particulièrement lié au lieu de vie des bénéficiaires d'un logement social

En tendance, la satisfaction vis-à-vis de chacun des éléments caractérisant la procédure d'obtention d'un logement social est en baisse depuis 2021. Seule la clarté des critères d'obtention du logement gagne deux points cette année

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 ?

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

Évolutions par rapport à 2023



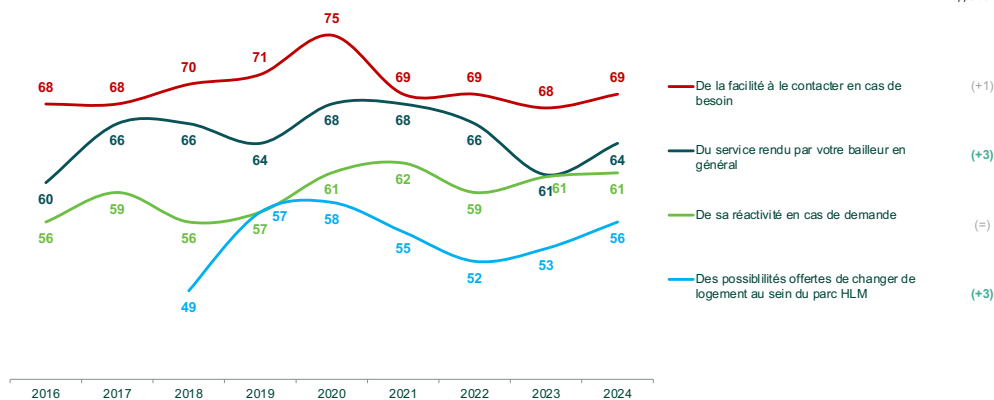
Plus de la moitié des bénéficiaires expriment leur satisfaction quant aux relations qu'ils entretiennent avec leur bailleur social. La facilité à le contacter est jugée positivement, tout comme le service rendu et sa réactivité. Seules les possibilités de changer de logement au sein du parc HLM font davantage débat. Le service rendu par le bailleur et sa réactivité sont davantage critiqués au sein des grandes agglomérations (hors Paris) qu'ailleurs

La satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur social apparaît stable, voire en légère hausse pour certains éléments et retrouve ainsi un niveau observé en 2021.

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

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

Évolutions par rapport à 2023



Six Français résidant en logement social ou HLM sur dix se déclarent satisfaits de l'action de leur bailleur en matière de rénovation énergétique et d'économies d'énergie. Un sentiment stable depuis l'an dernier.

CRITERES DE CHOIX D'UN LOGEMENT ET PRIORITES D'AVENIR

Les bénéficiaires d'un logement social affirment que la facilité d'accès à des commerces et des services de proximité, ainsi que la présence de transports en commun, sont les deux critères les plus importants dans le choix d'un logement. Si la présence des transports en commun est un élément prioritaire dans le choix d'un logement pour les habitants de l'agglomération parisienne, les habitants des plus petites communes sont davantage attirés par un accès facilité au centre-ville. La facilité d'accès aux commerces et services de proximité ainsi qu'au centre-ville, la facilité d'accès au travail sont davantage énoncées comme des critères importants dans le choix d'un logement, retrouvant (voire dépassant) les niveaux de 2023.

Le souhait des résidents en logement social ou HLM pour les prochaines années apparaît fortement lié à leur âge : les moins de 35 ans ambitionnent d'abord de sortir du parc social en devenant propriétaire (55%) ou locataire d'un logement privé (47%), alors que les plus âgés affirment d'abord qu'ils vont rester locataires de leur logement actuel (66%) ou locataire d'un autre logement HLM (52%). Les habitants de l'agglomération parisienne apparaissent davantage tentés par l'accession à la propriété que les autres.

Comme les années précédentes, 51% des bénéficiaires d'un logement social affirment souhaiter rester locataires de leur logement actuel. Devenir locataire d'un autre logement, qu'il soit au sein du parc HLM ou privé, est moins souhaité que l'an dernier.

* *
*

Rapport complet consultable :

- sur le site de l'Institut de la Recherche de la Caisse des Dépôts : https://www.caissedesdepots.fr/blog/auteurs/Institut_pour%20la%20recherche
- sur le site de l'Institut Paul Delouvrier : <https://www.delouvrier.org/travaux/barometres>

Sondage réalisé en ligne par Toluna-Harris Interactive du 20 décembre 2024 au 5 janvier 2025 sur un échantillon de 5 246 personnes représentatif âgés de 15 ans et plus ; méthode des quotas et redressement appliqué aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région et catégorie d'agglomération.