

BAROMÈTRE D'IMAGE DU LOGEMENT SOCIAL



Du 5 au 14 avril 2011

Résultats

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Contacts TNS Sofres :

Stratégies d'opinion Politique

Laure SALVAING / Guillaume CALINE

☎ 01 40 92 66 13 / 35 91

laure.salvaing@tns-sofres.com

guillaume.caline@tns-sofres.com

GCE / GVA - 17 PY 87



138 avenue Marx Dormoy
92129 Montrouge cedex

Tél.: 33 (0)1 40 92 66 66

Fax: 33 (0)1 42 53 91 16

Site Web: www.tns-sofres.com



TNS Sofres a choisi d'utiliser
du papier 100% recyclé

SOMMAIRE

FICHE TECHNIQUE	3
1 - Les Français et leur logement	5
2 - Connaissances et regards sur le logement social	12
3 - L'éligibilité au logement social	30
4 - La perception des organismes de logement social	37

FICHE

TECHNIQUE

FICHE TECHNIQUE

- ❑ Sondage effectué pour : L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
- ❑ Dates de réalisation : Du 5 au 14 avril 2011
- ❑ Enquête réalisée par téléphone auprès :
 - d'un échantillon national de 1000 personnes, représentatif de l'ensemble de la population française âgée de 18 ans et plus ;
 - d'un suréchantillon de 200 locataires de HLM

Lors du traitement, les résultats ont été agrégés et les locataires de logements sociaux remis à leur poids afin d'assurer la représentativité de l'échantillon.

- ❑ Pour le volet grand public, méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage PCS) et stratification par région et catégorie d'agglomération.

1 - LES FRANÇAIS

ET LEUR LOGEMENT

La satisfaction à l'égard de son logement

Question : D'une manière générale diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de votre logement actuel ?

	Ensemble	Locataires HLM
Très satisfait	51	31
Plutôt satisfait	41	50
Total satisfait	92	81
Plutôt pas satisfait	5	12
Pas du tout satisfait	3	7
Total pas satisfait	8	19
	100%	100%

La satisfaction détaillée à l'égard de son logement

Question : Et pour chacun de ces éléments de votre logement diriez-vous que vous en êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?

Ensemble		Très satisfait		Total satisfait	Plutôt pas satisfait		Total pas satisfait	Sans opinion
		Plutôt satisfait			Pas du tout satisfait			
La localisation	100%	60	34	94	4	2	6	0
Le confort	100%	50	43	93	5	2	7	0
Le nombre de pièces	100%	52	37	89	7	3	10	1
La superficie	100%	48	41	89	7	3	10	1
L'insonorisation	100%	37	40	77	14	9	23	0
Le coût de votre logement (incluant le loyer et les charges et /ou le remboursement de votre emprunt immobilier)	100%	32	43	75	14	7	21	4
La consommation d'énergie	100%	23	45	68	19	10	29	3

La satisfaction détaillée à l'égard de son logement

Question : Et pour chacun de ces éléments de votre logement diriez-vous que vous en êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?

	Ensemble	Locataires HLM
La localisation		
Très satisfait	60	44
Plutôt satisfait	34	45
Total satisfait	94	89
Plutôt pas satisfait	4	5
Pas du tout satisfait	2	6
Total pas satisfait	6	11
	100%	100%
Le confort		
Très satisfait	50	30
Plutôt satisfait	43	57
Total satisfait	93	87
Plutôt pas satisfait	5	9
Pas du tout satisfait	2	4
Total pas satisfait	7	13
	100%	100%
Le nombre de pièces		
Très satisfait	52	34
Plutôt satisfait	37	53
Total satisfait	89	87
Plutôt pas satisfait	7	9
Pas du tout satisfait	3	4
Total pas satisfait	10	13
Sans opinion	1	0
	100%	100%
La superficie		
Très satisfait	48	33
Plutôt satisfait	41	52
Total satisfait	89	85
Plutôt pas satisfait	7	8
Pas du tout satisfait	3	7
Total pas satisfait	10	15
Sans opinion	1	0
	100%	100%

La satisfaction détaillée à l'égard de son logement

Question : Et pour chacun de ces éléments de votre logement diriez-vous que vous en êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ?

	Ensemble	Locataires HLM
L'insonorisation		
Très satisfait	37	17
Plutôt satisfait	40	37
Total satisfait	77	54
Plutôt pas satisfait	14	22
Pas du tout satisfait	9	23
Total pas satisfait	23	45
Sans opinion	0	1
	100%	100%
Le coût de votre logement (incluant le loyer et les charges et /ou le remboursement de votre emprunt immobilier)		
Très satisfait	32	22
Plutôt satisfait	43	48
Total satisfait	75	70
Plutôt pas satisfait	14	17
Pas du tout satisfait	7	11
Total pas satisfait	21	28
Sans opinion	4	2
	100%	100%
La consommation d'énergie		
Très satisfait	23	17
Plutôt satisfait	45	46
Total satisfait	68	63
Plutôt pas satisfait	19	21
Pas du tout satisfait	10	14
Total pas satisfait	29	35
Sans opinion	3	2
	100%	100%

Le souhait de quitter son logement

Question : Souhaiteriez-vous quitter votre logement actuel prochainement ?

	Ensemble	Locataires HLM
Oui, et vous allez le faire	15	21
Oui, mais vous ne pouvez pas le faire	12	24
Total oui	27	45
Non	72	55
Sans réponse	1	0
	100%	100%

Les dépenses liées au logement

Question : A l'heure actuelle, éprouvez-vous des difficultés financières à faire face à vos loyers ou vos remboursements d'emprunt immobilier ?

	Ensemble	Locataires HLM
Oui beaucoup	5	11
Oui un peu	12	18
Total oui	17	29
Non pas vraiment	18	25
Non pas du tout	63	45
Total non	81	70
Sans réponse	2	1
	100%	100%

2 - CONNAISSANCES ET REGARDS

SUR LE LOGEMENT SOCIAL

L'image des HLM

Question : Personnellement diriez-vous que vous avez une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou une très mauvaise image des HLM ?

	Ensemble	Locataires HLM
Très bonne image	8	19
Assez bonne image	50	56
Total bonne image	58	75
Assez mauvaise image	29	14
Très mauvaise image	10	10
Total mauvaise image	39	24
Sans opinion	3	1
	100%	100%

L'image des HLM auprès des Français

Question : Et diriez-vous que les Français ont, globalement, une très bonne, une assez bonne, une assez mauvaise ou une très mauvaise image des HLM ?

	Ensemble	Locataires HLM
Très bonne image	2	4
Assez bonne image	21	29
Total bonne image	23	33
Assez mauvaise image	55	42
Très mauvaise image	19	21
Total mauvaise image	74	63
Sans opinion	3	4
	100%	100%

L'image détaillée des HLM

Question : Et plus précisément diriez-vous que pour chacun des éléments suivants, la situation des HLM est très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

Ensemble		Très bonne	Assez bonne	Total bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	Total mauvaise	Sans opinion
		La taille des logements	100%	9	59	68	18	3
Le loyer	100%	12	54	66	14	4	18	16
Le confort	100%	8	57	65	21	4	25	10
La localisation	100%	11	50	61	27	6	33	6
La qualité architecturale	100%	5	44	49	30	17	47	4
Le voisinage	100%	7	41	48	33	10	43	9
La consommation d'énergie	100%	5	43	48	22	9	31	21
La propreté	100%	6	40	46	34	12	46	8
La sécurité	100%	6	38	44	32	16	48	8
Les conditions d'attribution	100%	4	31	35	29	20	49	16
L'insonorisation	100%	4	27	31	37	18	55	14

L'image détaillée des HLM

Question : Et plus précisément diriez-vous que pour chacun des éléments suivants, la situation des HLM est très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

	Ensemble	Locataires HLM
La taille des logements		
Très bonne	9	20
Assez bonne	59	63
Total bonne	68	83
Assez mauvaise	18	12
Très mauvaise	3	3
Total mauvaise	21	15
Sans opinion	11	2
	100%	100%
Le loyer		
Très bonne	12	15
Assez bonne	54	61
Total bonne	66	76
Assez mauvaise	14	16
Très mauvaise	4	7
Total mauvaise	18	23
Sans opinion	16	1
	100%	100%
Le confort		
Très bonne	8	19
Assez bonne	57	66
Total bonne	65	85
Assez mauvaise	21	10
Très mauvaise	4	4
Total mauvaise	25	14
Sans opinion	10	1
	100%	100%
La localisation		
Très bonne	11	28
Assez bonne	50	56
Total bonne	61	84
Assez mauvaise	27	12
Très mauvaise	6	3
Total mauvaise	33	15
Sans opinion	6	1
	100%	100%

L'image détaillée des HLM

Question : Et plus précisément diriez-vous que pour chacun des éléments suivants, la situation des HLM est très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

	Ensemble	Locataires HLM
La qualité architecturale		
Très bonne	5	12
Assez bonne	44	55
Total bonne	49	67
Assez mauvaise	30	21
Très mauvaise	17	10
Total mauvaise	47	31
Sans opinion	4	2
	100%	100%
Le voisinage		
Très bonne	7	20
Assez bonne	41	53
Total bonne	48	73
Assez mauvaise	33	18
Très mauvaise	10	8
Total mauvaise	43	26
Sans opinion	9	1
	100%	100%
La consommation d'énergie		
Très bonne	5	9
Assez bonne	43	54
Total bonne	48	63
Assez mauvaise	22	22
Très mauvaise	9	12
Total mauvaise	31	34
Sans opinion	21	3
	100%	100%
La propreté		
Très bonne	6	19
Assez bonne	40	48
Total bonne	46	67
Assez mauvaise	34	21
Très mauvaise	12	11
Total mauvaise	46	32
Sans opinion	8	1
	100%	100%

L'image détaillée des HLM

Question : Et plus précisément diriez-vous que pour chacun des éléments suivants, la situation des HLM est très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

	Ensemble	Locataires HLM
La sécurité		
Très bonne	6	18
Assez bonne	38	47
Total bonne	44	65
Assez mauvaise	32	25
Très mauvaise	16	9
Total mauvaise	48	34
Sans opinion	8	1
	100%	100%
Les conditions d'attribution		
Très bonne	4	13
Assez bonne	31	44
Total bonne	35	57
Assez mauvaise	29	21
Très mauvaise	20	14
Total mauvaise	49	35
Sans opinion	16	8
	100%	100%
L'insonorisation		
Très bonne	4	9
Assez bonne	27	44
Total bonne	31	53
Assez mauvaise	37	25
Très mauvaise	18	21
Total mauvaise	55	46
Sans opinion	14	1
	100%	100%

Les jugements sur les HLM

Question : Je vais maintenant vous lire un certain nombre de phrases. Pour chacune d'elles pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec elle ?

Ensemble		Tout à fait d'accord		Total d'accord	Plutôt pas d'accord		Total pas d'accord	Sans opinion
		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord	Pas d'accord du tout		
Les HLM sont indispensables	100%	56	36	92	5	3	8	0
Les HLM permettent de se loger à un prix abordable	100%	35	51	86	8	3	11	3
Les HLM sont une solution vers laquelle se tourner en cas de difficultés	100%	37	48	85	7	6	13	2
Les HLM sont des lieux de vie comme les autres	100%	30	44	74	17	8	25	1
Les HLM ont beaucoup évolué sur le plan architectural	100%	27	45	72	16	10	26	2
Les HLM se concentrent à la périphérie des villes	100%	24	45	69	18	11	29	2
Les HLM proposent un excellent rapport qualité-prix	100%	20	47	67	19	8	27	6
Les HLM sont des lieux où l'on ne se sent pas en sécurité	100%	15	35	50	31	15	46	4
Les HLM sont des lieux de rencontre, de convivialité et de solidarité entre voisins	100%	13	37	50	30	16	46	4
Les HLM sont des ghettos	100%	11	28	39	34	25	59	2
Les HLM sont bien entretenus	100%	10	29	39	37	19	56	5
Les HLM sont bien intégrés dans les centres-villes	100%	12	26	38	34	24	58	4
Les HLM consomment moins d'énergie que les logements privés	100%	10	27	37	30	18	48	15
Les HLM, ce sont uniquement des tours et des barres	100%	12	22	34	37	28	65	1

Les jugements sur les HLM

Question : Je vais maintenant vous lire un certain nombre de phrases. Pour chacune d'elles pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec elle ?

	Ensemble	Locataires HLM
Les HLM sont indispensables		
Tout à fait d'accord	56	60
Plutôt d'accord	36	32
Total d'accord	92	92
Plutôt pas d'accord	5	5
Pas d'accord du tout	3	3
Total pas d'accord	8	8
Sans opinion	0	0
	100%	100%
Les HLM permettent de se loger à un prix abordable		
Tout à fait d'accord	35	43
Plutôt d'accord	51	39
Total d'accord	86	82
Plutôt pas d'accord	8	11
Pas d'accord du tout	3	7
Total pas d'accord	11	18
Sans opinion	3	0
	100%	100%
Les HLM sont une solution vers laquelle se tourner en cas de difficultés		
Tout à fait d'accord	37	45
Plutôt d'accord	48	41
Total d'accord	85	86
Plutôt pas d'accord	7	4
Pas d'accord du tout	6	8
Total pas d'accord	13	12
Sans opinion	2	2
	100%	100%
Les HLM sont des lieux de vie comme les autres		
Tout à fait d'accord	30	41
Plutôt d'accord	44	37
Total d'accord	74	78
Plutôt pas d'accord	17	11
Pas d'accord du tout	8	10
Total pas d'accord	25	21
Sans opinion	1	1
	100%	100%

Les jugements sur les HLM

Question : Je vais maintenant vous lire un certain nombre de phrases. Pour chacune d'elles pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec elle ?

	Ensemble	Locataires HLM
Les HLM ont beaucoup évolué sur le plan architectural		
Tout à fait d'accord	27	32
Plutôt d'accord	45	40
Total d'accord	72	72
Plutôt pas d'accord	16	15
Pas d'accord du tout	10	11
Total pas d'accord	26	26
Sans opinion	2	2
	100%	100%
Les HLM se concentrent à la périphérie des villes		
Tout à fait d'accord	24	24
Plutôt d'accord	45	37
Total d'accord	69	61
Plutôt pas d'accord	18	21
Pas d'accord du tout	11	16
Total pas d'accord	29	37
Sans opinion	2	2
	100%	100%
Les HLM proposent un excellent rapport qualité-prix		
Tout à fait d'accord	20	27
Plutôt d'accord	47	41
Total d'accord	67	68
Plutôt pas d'accord	19	19
Pas d'accord du tout	8	12
Total pas d'accord	27	31
Sans opinion	6	1
	100%	100%

Les jugements sur les HLM

Question : Je vais maintenant vous lire un certain nombre de phrases. Pour chacune d'elles pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec elle ?

	Ensemble	Locataires HLM
Les HLM sont des lieux où l'on ne se sent pas en sécurité		
Tout à fait d'accord	15	15
Plutôt d'accord	35	26
Total d'accord	50	41
Plutôt pas d'accord	31	32
Pas d'accord du tout	15	25
Total pas d'accord	46	57
Sans opinion	4	2
	100%	100%
Les HLM sont des lieux de rencontre, de convivialité et de solidarité entre voisins		
Tout à fait d'accord	13	22
Plutôt d'accord	37	38
Total d'accord	50	60
Plutôt pas d'accord	30	21
Pas d'accord du tout	16	17
Total pas d'accord	46	38
Sans opinion	4	2
	100%	100%
Les HLM sont des ghettos		
Tout à fait d'accord	11	12
Plutôt d'accord	28	19
Total d'accord	39	31
Plutôt pas d'accord	34	30
Pas d'accord du tout	25	37
Total pas d'accord	59	67
Sans opinion	2	2
	100%	100%
Les HLM sont bien entretenus		
Tout à fait d'accord	10	16
Plutôt d'accord	29	34
Total d'accord	39	50
Plutôt pas d'accord	37	29
Pas d'accord du tout	19	18
Total pas d'accord	56	47
Sans opinion	5	3
	100%	100%

Les jugements sur les HLM

Question : Je vais maintenant vous lire un certain nombre de phrases. Pour chacune d'elles pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec elle ?

	Ensemble	Locataires HLM
Les HLM sont bien intégrés dans les centres-villes		
Tout à fait d'accord	12	16
Plutôt d'accord	26	31
Total d'accord	38	47
Plutôt pas d'accord	34	26
Pas d'accord du tout	24	23
Total pas d'accord	58	49
Sans opinion	4	4
	100%	100%
Les HLM consomment moins d'énergie que les logements privés		
Tout à fait d'accord	10	15
Plutôt d'accord	27	28
Total d'accord	37	43
Plutôt pas d'accord	30	23
Pas d'accord du tout	18	24
Total pas d'accord	48	47
Sans opinion	15	10
	100%	100%
Les HLM, ce sont uniquement des tours et des barres		
Tout à fait d'accord	12	13
Plutôt d'accord	22	17
Total d'accord	34	30
Plutôt pas d'accord	37	35
Pas d'accord du tout	28	34
Total pas d'accord	65	69
Sans opinion	1	1
	100%	100%

La perception du nombre de logements sociaux

Question : Selon vous, y a-t-il aujourd'hui trop, pas assez ou ni trop ni pas assez de logements sociaux :

	<i>Rappel CSA / USH 2006</i>	Ensemble	Locataires HLM
En France ?			
Trop	-	4	2
Pas assez	-	80	86
Ni trop ni pas assez	-	14	10
Sans opinion	-	2	2
	-	100%	100%
Dans votre commune ?			
Trop	10	8	9
Pas assez	66	53	60
Ni trop ni pas assez	20	33	26
Sans opinion	4	6	5
	100%	100%	100%

La localisation des HLM dans les villes

Question : Selon vous vaut-il mieux que dans une commune les HLM soient répartis sur l'ensemble du territoire de la commune ou concentrés dans certains quartiers ?

	Ensemble	Locataires HLM
Répartis sur l'ensemble du territoire de la commune	87	85
Concentrés dans certains quartiers	12	14
Sans opinion	1	1
	100%	100%

Les HLM : aide temporaire ou logement de long terme ?

Question : Voici deux opinions que l'on entend parfois au sujet des HLM. Pouvez-vous me dire de laquelle de ces deux opinions vous vous sentez le plus proche :

	Ensemble	Locataires HLM
Les HLM sont avant tout une aide temporaire dans un contexte de difficulté personnelle	57	38
Les HLM sont des logements où l'on peut construire sa vie sur le long terme	41	61
Sans opinion	2	1
	100%	100%

Les destinataires des HLM aujourd'hui

Question : Selon vous, les logements sociaux sont-ils actuellement attribués uniquement aux plus démunis, aux personnes à revenus modestes ou à de larges catégories sociales ?

	<i>Rappel CSA / USH 2006</i>	Ensemble	Locataires HLM
Uniquement aux plus démunis	17	14	9
Aux personnes à revenus modestes	47	38	41
A de larges catégories sociales	26	44	48
Sans opinion	10	4	2
	100%	100%	100%

Les destinataires des HLM souhaités

Question : Selon vous, les logements sociaux devraient-ils être attribués uniquement aux plus démunis, aux personnes à revenus modestes ou à de larges catégories sociales ?

	<i>Rappel CSA / USH 2006</i>	Ensemble	Locataires HLM
Uniquement aux plus démunis	27	31	20
Aux personnes à revenus modestes	30	39	39
A de larges catégories sociales	42	28	38
Sans opinion	1	2	3
	100%	100%	100%

Le jugement sur le maintien en HLM des locataires dépassant les conditions de ressources

Question : Pour entrer dans un logement HLM il faut se situer sous un certain niveau de ressources. Certaines personnes qui ont vu leur revenu croître avec le temps peuvent rester locataires de leur logement HLM même si elles dépassent ces conditions de ressources. En contrepartie elles doivent régler un supplément de loyer. Jugez-vous que le fait que ces personnes puissent conserver leur logement social moyennant un supplément est :

	Ensemble	Locataires HLM
Une très bonne chose	16	17
Une plutôt bonne chose	42	43
Total une bonne chose	58	60
Une plutôt mauvaise chose	26	25
Une très mauvaise chose	14	13
Total une mauvaise chose	40	38
Sans opinion	2	2
	100%	100%

3 - L'ÉLIGIBILITÉ

AU LOGEMENT SOCIAL

Le droit au logement social

Question : A l'heure actuelle, pensez-vous avoir droit au logement social ?

— Aux non-locataires de HLM (83% de l'échantillon) —

Oui	19
Non	78
Sans réponse	3
	100%

Le besoin anticipé d'un logement social

Question : Pensez-vous que vous pourriez un jour avoir besoin d'un logement social ?

— Aux non-locataires de HLM (83% de l'échantillon) —

Oui, certainement	15
Oui, probablement	29
Total oui	44
Non, probablement pas	35
Non, certainement pas	19
Total non	54
Sans opinion	2
	100%

Le souhait d'accéder à un logement social

Question : Vous personnellement souhaiteriez-vous pouvoir accéder aujourd'hui à un logement social ?

— Aux non-locataires de HLM (83% de l'échantillon) —

Oui, tout à fait	7
Oui, plutôt	8
Total oui	15
Non, plutôt pas	20
Non, pas du tout	64
Total non	84
Sans opinion	1
	100%

Les démarches engagées pour accéder à un logement social

Question : En avez-vous fait la demande ?

— A ceux qui souhaitent pouvoir accéder à un logement HLM (12% de l'échantillon) —

Oui	30
Non	70
	100%

Les raisons de n'avoir pas fait de demande de logement social

Question : Pourquoi n'en avez-vous pas fait la demande ?

— Base : A ceux qui souhaitent pouvoir accéder à un HLM et qui n'en ont pas fait la demande (8% de l'échantillon) —

	Nombre de citations
Parce que je n'en ai pas besoin (propriétaire,...)	73
Parce que je ne rentre pas dans les critères	9
Parce que les logements HLM sont mal situés / Parce qu'il n'y a pas d'HLM où j'habite	8
Parce que les délais sont trop longs	6
Par manque de temps	4
Parce que je n'y ai pas pensé	3
Autre	8
Sans opinion	2
	113

Le besoin de logement pour ses enfants

Question : Pensez-vous que vos enfants auront un jour besoin d'avoir accès à un logement social ?

	Ensemble	Locataires HLM
Oui, certainement	16	27
Oui, probablement	34	41
Total oui	50	68
Non, probablement pas	25	11
Non, certainement pas	15	12
Total non	40	23
Non concerné, n'a pas d'enfants <i>(réponse non suggérée)</i>	6	6
Sans opinion	4	3
	100%	100%

4 - LA PERCEPTION DES ORGANISMES

DE LOGEMENT SOCIAL

Les activités d'un organisme HLM

Question : Quelles sont, selon vous, les principales activités d'un organisme HLM ? En premier ? Et ensuite ?

	Ensemble		Locataires HLM	
	Réponse citée en premier	Réponses citées en premier et ensuite	Réponse citée en premier	Réponses citées en premier et ensuite
	<i>Rang</i>	<i>Rang</i>	<i>Rang</i>	<i>Rang</i>
La gestion des demandes de logements et des attributions	27 1	54 1	22 2	49 2
La construction de nouveaux logements	19 2	48 2	23 1	57 1
L'entretien des immeubles	12 4	45 3	12 4	44 3
La gestion locative et la perception des loyers	17 3	44 4	19 3	44 3
La gestion des réclamations des locataires	5 6	25 5	5 6	27 5
L'accompagnement social des locataires	8 5	24 6	8 5	24 6
L'information des locataires	3 7	19 7	4 7	24 6
L'animation de la vie locale et des relations de voisinage	3 7	15 8	2 8	17 8
Sans opinion	6	6	5	5
	100%	% (1)	100%	% (1)

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner plusieurs réponses.

Le jugement sur les bailleurs sociaux et privés

Question : Selon vous, qui entre les bailleurs privés et les bailleurs sociaux :

Ensemble		Les bailleurs privés	Les bailleurs sociaux	Ni l'un ni l'autre	Ils le font aussi bien les uns que les autres	Sans opinion
Veillent davantage à éviter toute discrimination dans l'attribution des logements	100%	11	52	14	17	6
Maîtrisent mieux la progression des loyers et charges de leurs locataires	100%	17	45	11	20	7
Construisent davantage dans les zones où les besoins en logements sont importants	100%	17	45	11	19	8
Sont les moins rigoureux sur le plan de la gestion	100%	19	33	17	22	9
Sont davantage à l'écoute de leurs locataires	100%	26	29	20	20	5
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/>						
Sont plus rigoureux dans l'entretien des équipements et la sécurité technique (ascenseurs, prévention des incendies...)	100%	38	25	13	19	5
Sont plus innovants	100%	39	20	14	20	7
Sont plus performants pour assurer la sécurité des personnes dans les immeubles	100%	35	18	21	20	6
Construisent et proposent des logements de plus grande qualité	100%	44	17	10	23	6

Le jugement sur les bailleurs sociaux et privés

Question : Selon vous, qui entre les bailleurs privés et les bailleurs sociaux :

	Ensemble	Locataires HLM
Veillent davantage à éviter toute discrimination dans l'attribution des logements		
Les bailleurs privés	11	13
Les bailleurs sociaux	52	47
Ni l'un ni l'autre	14	12
Ils le font aussi bien les uns que les autres	17	22
Sans opinion	6	6
	100%	100%
Maîtrisent mieux la progression des loyers et charges de leurs locataires		
Les bailleurs privés	17	12
Les bailleurs sociaux	45	48
Ni l'un ni l'autre	11	12
Ils le font aussi bien les uns que les autres	20	22
Sans opinion	7	6
	100%	100%
Construisent davantage dans les zones où les besoins en logements sont importants		
Les bailleurs privés	17	14
Les bailleurs sociaux	45	41
Ni l'un ni l'autre	11	14
Ils le font aussi bien les uns que les autres	19	23
Sans opinion	8	8
	100%	100%
Sont les moins rigoureux sur le plan de la gestion		
Les bailleurs privés	19	16
Les bailleurs sociaux	33	26
Ni l'un ni l'autre	17	19
Ils le font aussi bien les uns que les autres	22	28
Sans opinion	9	11
	100%	100%
Sont davantage à l'écoute de leurs locataires		
Les bailleurs privés	26	21
Les bailleurs sociaux	29	32
Ni l'un ni l'autre	20	19
Ils le font aussi bien les uns que les autres	20	22
Sans opinion	5	6
	100%	100%

Le jugement sur les bailleurs sociaux et privés

Question : Selon vous, qui entre les bailleurs privés et les bailleurs sociaux :

	Ensemble	Locataires HLM
Sont davantage à l'écoute de leurs locataires		
Les bailleurs privés	26	21
Les bailleurs sociaux	29	32
Ni l'un ni l'autre	20	19
Ils le font aussi bien les uns que les autres	20	22
Sans opinion	5	6
	100%	100%
Sont plus rigoureux dans l'entretien des équipements et la sécurité technique (ascenseurs, prévention des incendies...)		
Les bailleurs privés	38	32
Les bailleurs sociaux	25	28
Ni l'un ni l'autre	13	11
Ils le font aussi bien les uns que les autres	19	23
Sans opinion	5	6
	100%	100%
Sont plus innovants		
Les bailleurs privés	39	32
Les bailleurs sociaux	20	21
Ni l'un ni l'autre	14	15
Ils le font aussi bien les uns que les autres	20	24
Sans opinion	7	8
	100%	100%
Sont plus performants pour assurer la sécurité des personnes dans les immeubles		
Les bailleurs privés	35	35
Les bailleurs sociaux	18	14
Ni l'un ni l'autre	21	21
Ils le font aussi bien les uns que les autres	20	24
Sans opinion	6	6
	100%	100%
Construisent et proposent des logements de plus grande qualité		
Les bailleurs privés	44	36
Les bailleurs sociaux	17	21
Ni l'un ni l'autre	10	11
Ils le font aussi bien les uns que les autres	23	25
Sans opinion	6	7
	100%	100%

Les acteurs qui financent le logement social

Question : D'après vous, qui parmi les acteurs suivants finance principalement le logement social en France ?

	Ensemble	Locataires HLM
Les collectivités locales	16	13
La Caisse des Dépôts et Consignations à travers le Livret A	12	7
L'Etat	12	12
Les organismes HLM	7	7
Les caisses d'allocation familiales	6	7
Les locataires de HLM à travers les loyers qu'ils versent	4	7
Les entreprises via le 1% logement	4	5
Vous ne savez pas	37	40
Sans opinion	2	2
	100%	100%

Le temps d'attente pour obtenir un logement social

Question : Selon vous, le temps d'attente pour obtenir un logement social est il :

	Ensemble	Locataires HLM
Très long	52	53
Assez long	38	33
Total long	90	86
Assez court	4	9
Très court	1	3
Total court	5	12
Sans opinion	5	2
	100%	100%

Les acteurs qui décident de l'attribution des logements sociaux

Question : Selon vous, qui parmi les acteurs suivants décide principalement de l'attribution des logements sociaux ?

	Ensemble	Locataires HLM
Les organismes HLM	32	31
Les communes	26	24
L'Etat ou les préfectures	6	6
Les départements	3	2
Les régions	2	2
Les entreprises via le 1% logement	1	3
Les associations de locataires	1	2
Vous ne savez pas	28	29
Sans opinion	1	1
	100%	100%

La justice dans l'attribution des logements sociaux

Question : D'après ce que vous en savez, diriez-vous que les procédures d'attribution des logements sociaux aujourd'hui en France sont très justes, assez justes, assez injustes ou très injustes ?

	Ensemble	Locataires HLM
Très justes	3	5
Assez justes	46	46
Total justes	49	51
Assez injustes	33	29
Très injustes	14	17
Total injustes	47	46
Sans opinion	4	3
	100%	100%

Les raisons de juger injuste les procédures d'attribution des logements sociaux

Question : Qu'est-ce qui vous fait dire cela ?

— A ceux qui jugent très injustes les procédures d'attribution des HLM —	Ensemble (14% de l'échantillon)	Locataires HLM (17% des locataires HLM)
ST Ont cité au moins un élément	99	97
ST Injustice dans les critères d'attribution	59	50
Il y a du piston / du clientélisme	23	29
Le temps d'attente est long	18	10
Il y a des discriminations dans l'attribution (ressources, nationalité, nom de famille, situation familiale,...)	16	8
Les démarches sont difficiles	3	3
Les méthodes d'attribution ne sont pas claires	3	4
Autre	7	6
ST Injustices remarquées	53	56
J'ai entendu parler ou remarqué des injustices (expérience personnelle, médias, bouche-à-oreille)	24	22
Des personnes ont des logements sociaux alors qu'ils n'en ont pas besoin	20	23
Des personnes qui sont dans le besoin n'ont pas de logements sociaux	18	8
La taille des logements n'est pas adaptée au nombre de personnes	5	11
Les locataires HLM ne veulent pas quitter leur logement	1	7
Autre	2	3
ST Les logements	6	9
Il n'y a pas assez de logement	3	6
Autre	3	3
Sans opinion	1	3
	% (1)	% (1)

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner plusieurs réponses.

Le jugement sur l'accèsion sociale à la propriété

Question : Vous savez peut-être que les organismes HLM construisent des logements pour les vendre neufs à des ménages modestes. Diriez-vous qu'il s'agit d'une très bonne chose, d'une assez bonne chose, d'une assez mauvaise chose ou d'une très mauvaise chose :

	Ensemble	Locataires HLM
Une très bonne chose	40	38
Une assez bonne chose	49	49
Total bonne chose	89	87
Une assez mauvaise chose	6	5
Une très mauvaise chose	3	6
Total mauvaise chose	9	11
Sans opinion	2	2
	100%	100%

Le jugement sur la vente de HLM à leurs locataires

Question : Vous savez peut-être que les organismes HLM proposent à certains de leurs locataires en place de devenir propriétaires du logement qu'ils occupent. Diriez-vous qu'il s'agit d'une très bonne chose, d'une assez bonne chose, d'une assez mauvaise chose ou d'une très mauvaise chose :

	Ensemble	Locataires HLM
Une très bonne chose	46	42
Une assez bonne chose	43	44
Total bonne chose	89	86
Une assez mauvaise chose	7	6
Une très mauvaise chose	3	6
Total mauvaise chose	10	12
Sans opinion	1	2
	100%	100%

Les objectifs prioritaires des organismes HLM

Question : Pour chacun des objectifs suivants des organismes HLM, pouvez-vous me dire s'il vous semble prioritaire, important mais pas prioritaire, ou secondaire ?

Ensemble		Prioritaire	Important mais pas prioritaire	Total important	Secondaire	Sans opinion
Réduire la consommation énergétique des logements pour diminuer les charges des locataires	100%	73	20	93	6	1
Rénover les logements existants	100%	68	25	93	6	1
Construire davantage de HLM pour répondre à la demande	100%	69	21	90	9	1
Rendre plus claires les conditions d'attribution des logements HLM	100%	64	25	89	8	3
Se montrer conciliants avec les locataires qui ont des difficultés à payer leur loyer	100%	51	37	88	10	2
Démolir les tours et les barres HLM et reconstruire de nouveaux logements	100%	59	26	85	14	1
Permettre aux Français modestes de devenir propriétaires d'un logement neuf	100%	49	34	83	16	1
Renforcer la mixité sociale	100%	51	30	81	16	3
Permettre aux locataires HLM en place de devenir propriétaires de leur logement	100%	42	37	79	20	1

Les objectifs prioritaires des organismes HLM

Question : Pour chacun des objectifs suivants des organismes HLM, pouvez-vous me dire s'il vous semble prioritaire, important mais pas prioritaire, ou secondaire ?

	Ensemble	Locataires HLM
Réduire la consommation énergétique des logements pour diminuer les charges des locataires		
Prioritaire	73	78
Important mais pas prioritaire	20	15
Total important	93	93
Secondaire	6	5
Sans opinion	1	2
	100%	100%
Rénover les logements existants		
Prioritaire	68	70
Important mais pas prioritaire	25	24
Total important	93	94
Secondaire	6	5
Sans opinion	1	1
	100%	100%
Construire davantage de HLM pour répondre à la demande		
Prioritaire	69	77
Important mais pas prioritaire	21	15
Total important	90	92
Secondaire	9	7
Sans opinion	1	1
	100%	100%
Rendre plus claires les conditions d'attribution des logements HLM		
Prioritaire	64	60
Important mais pas prioritaire	25	24
Total important	89	84
Secondaire	8	13
Sans opinion	3	3
	100%	100%
Se montrer conciliants avec les locataires qui ont des difficultés à payer leur loyer		
Prioritaire	51	58
Important mais pas prioritaire	37	31
Total important	88	89
Secondaire	10	10
Sans opinion	2	1
	100%	100%

Les objectifs prioritaires des organismes HLM

Question : Pour chacun des objectifs suivants des organismes HLM, pouvez-vous me dire s'il vous semble prioritaire, important mais pas prioritaire, ou secondaire ?

	Ensemble	Locataires HLM
Démolir les tours et les barres HLM et reconstruire de nouveaux logements		
Prioritaire	59	62
Important mais pas prioritaire	26	23
Total important	85	85
Secondaire	14	13
Sans opinion	1	2
	100%	100%
Permettre aux Français modestes de devenir propriétaires d'un logement neuf		
Prioritaire	49	47
Important mais pas prioritaire	34	32
Total important	83	79
Secondaire	16	18
Sans opinion	1	3
	100%	100%
Renforcer la mixité sociale		
Prioritaire	51	51
Important mais pas prioritaire	30	27
Total important	81	78
Secondaire	16	19
Sans opinion	3	3
	100%	100%
Permettre aux locataires HLM en place de devenir propriétaires de leur logement		
Prioritaire	42	43
Important mais pas prioritaire	37	31
Total important	79	74
Secondaire	20	24
Sans opinion	1	2
	100%	100%



Ce rapport a été rédigé dans le respect des procédures Qualité de TNS Sofres

Equipe projet

Nom : Guillaume Caline

Fonction : Chargé d'études

Nom : Laure Salvaing

Fonction : Directrice de Clientèle

Responsable

Nom : Emmanuel Rivière

Fonction : Directeur de département