

Enquête annuelle auprès des locataires du parc social Résultats 2023

Plan

1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

Plan

1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

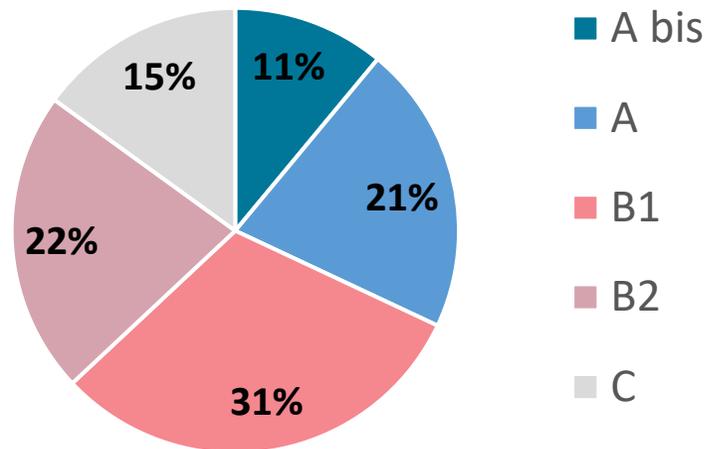
Méthodologie

- Troisième édition de l'enquête
- Unité mesurée : le ménage
- Personne interrogée : le titulaire du bail ou à défaut le cotitulaire
- 3 800 ménages ont été enquêtés du 25 mai au 1^{er} juillet 2023, dont 17% pour la deuxième année consécutive
- Les résultats sont pondérés pour être représentatifs de l'ensemble des ménages du parc social
- Les différences observées dans les différents croisements présentés sont statistiquement significatives (sauf mention contraire)
- Les réponses sont du déclaratif

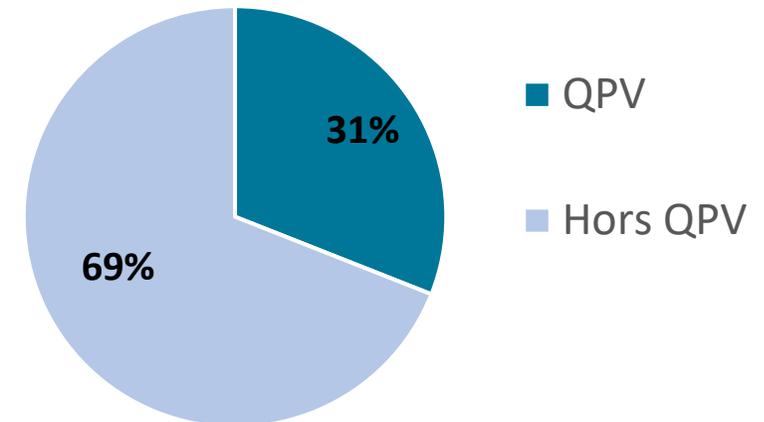
Chiffres-clés

Répartition géographique des logements du parc social

Selon la zone de tension



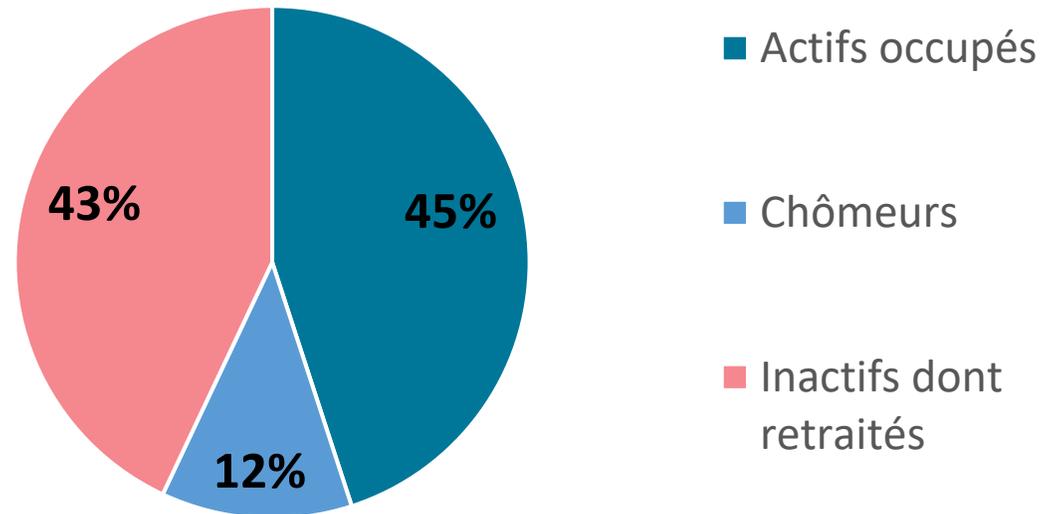
Selon la localisation dans un quartier prioritaire de la ville (QPV)



Chiffres-clés

Profil des ménages locataires du parc social

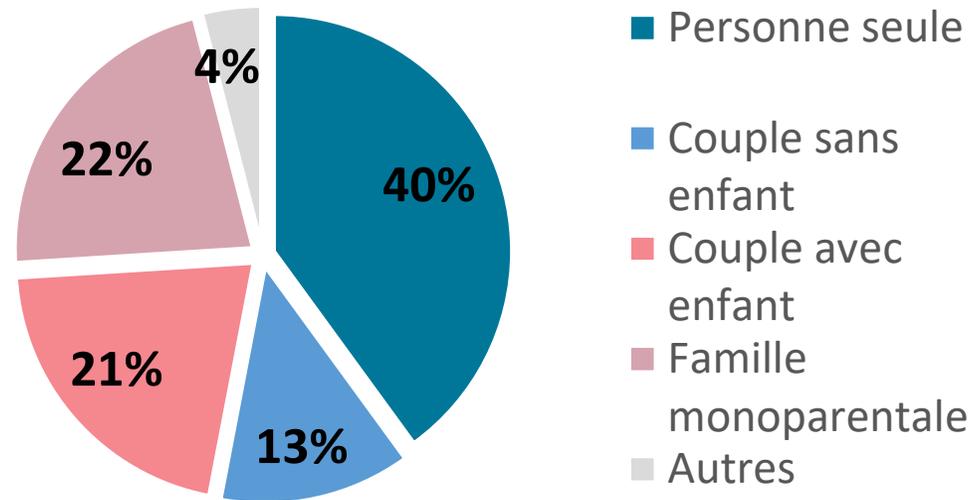
Selon l'activité professionnelle des occupants du parc social



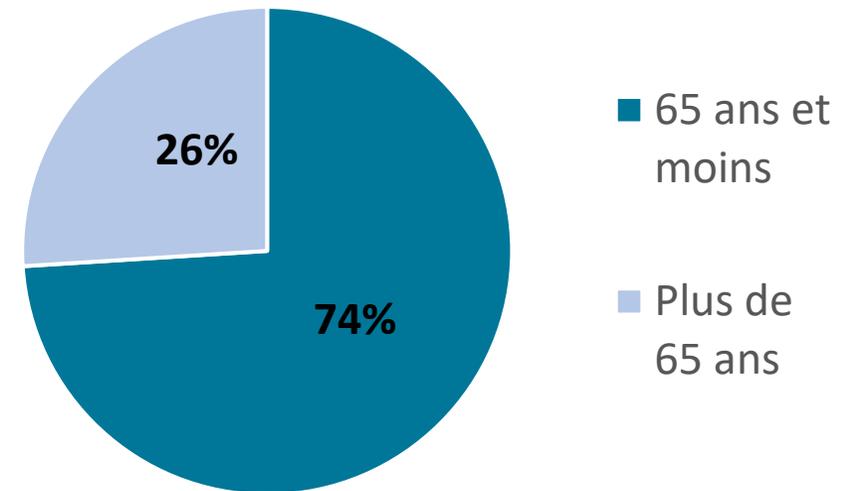
Chiffres-clés

Profil des ménages locataires du parc social

Selon la composition familiale



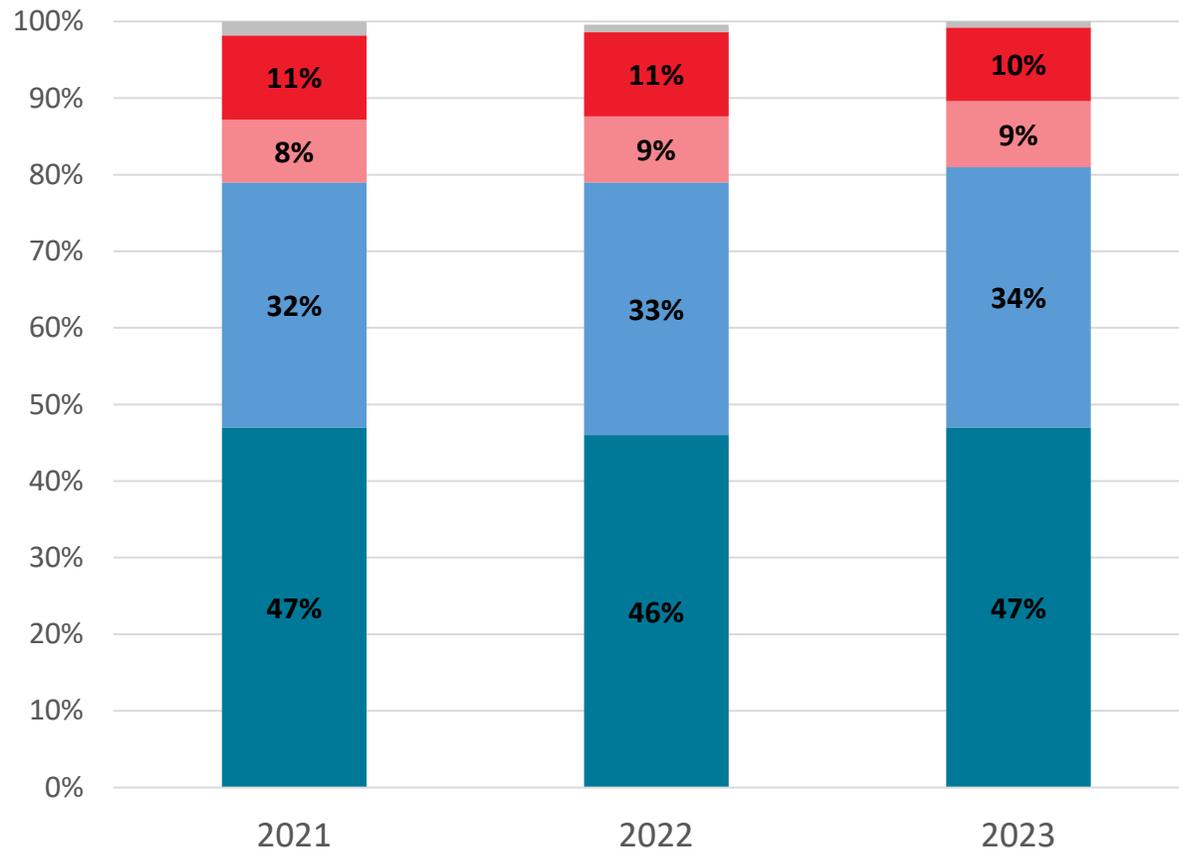
Selon l'âge du titulaire du contrat de bail



Plan

1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

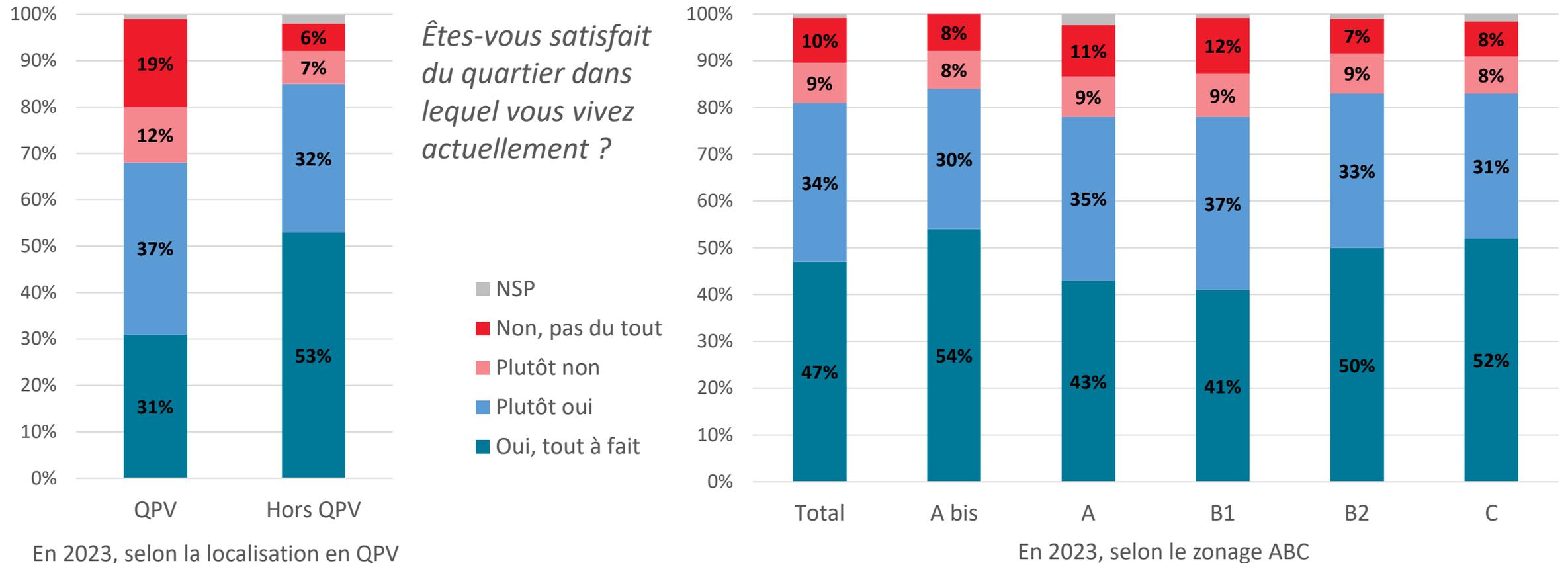
8 locataires sur 10 satisfaits de leur quartier, un chiffre stable depuis 2021



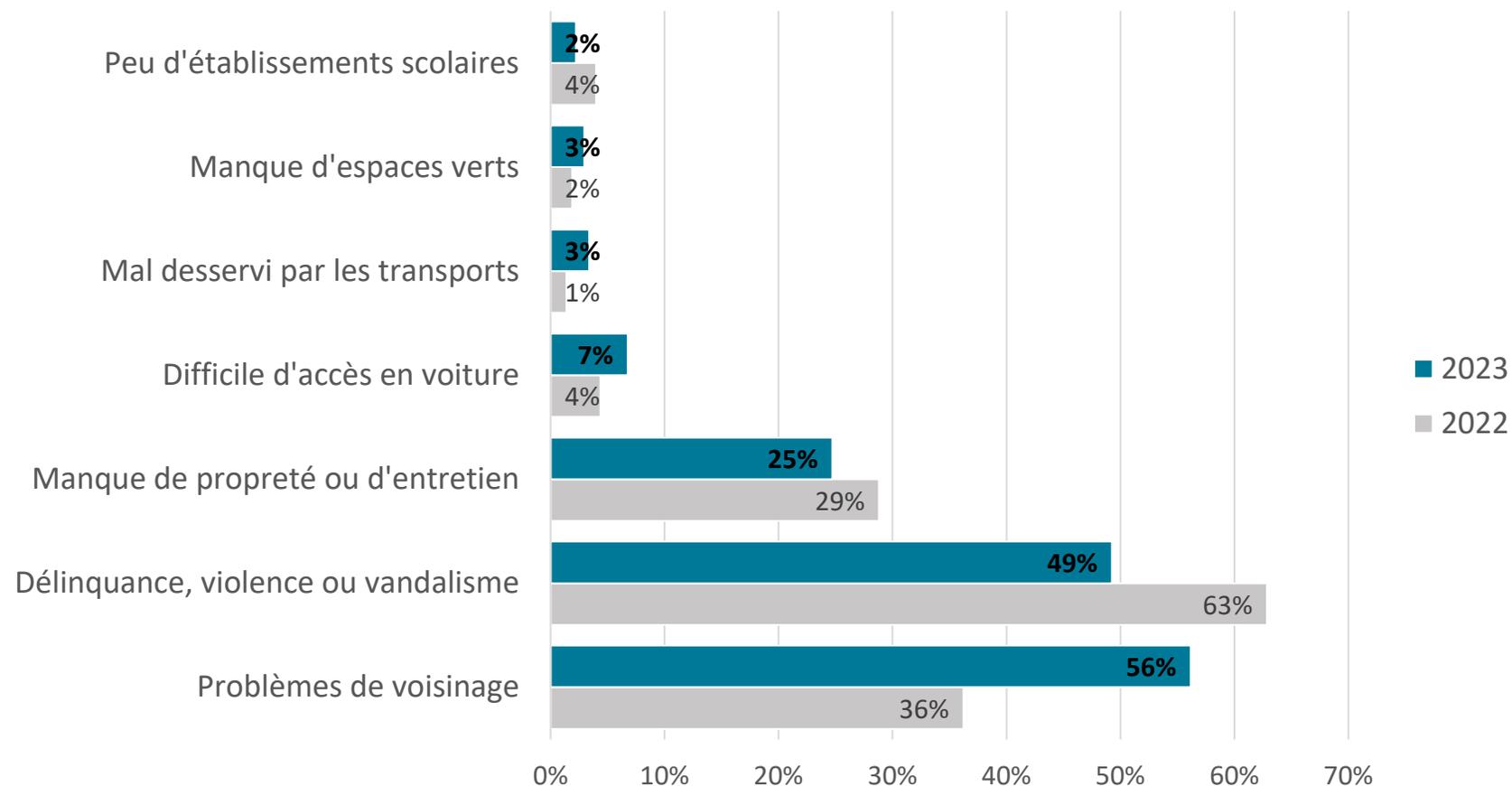
Êtes-vous satisfait du quartier dans lequel vous vivez actuellement ?

- NSP
- Non, pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui, tout à fait

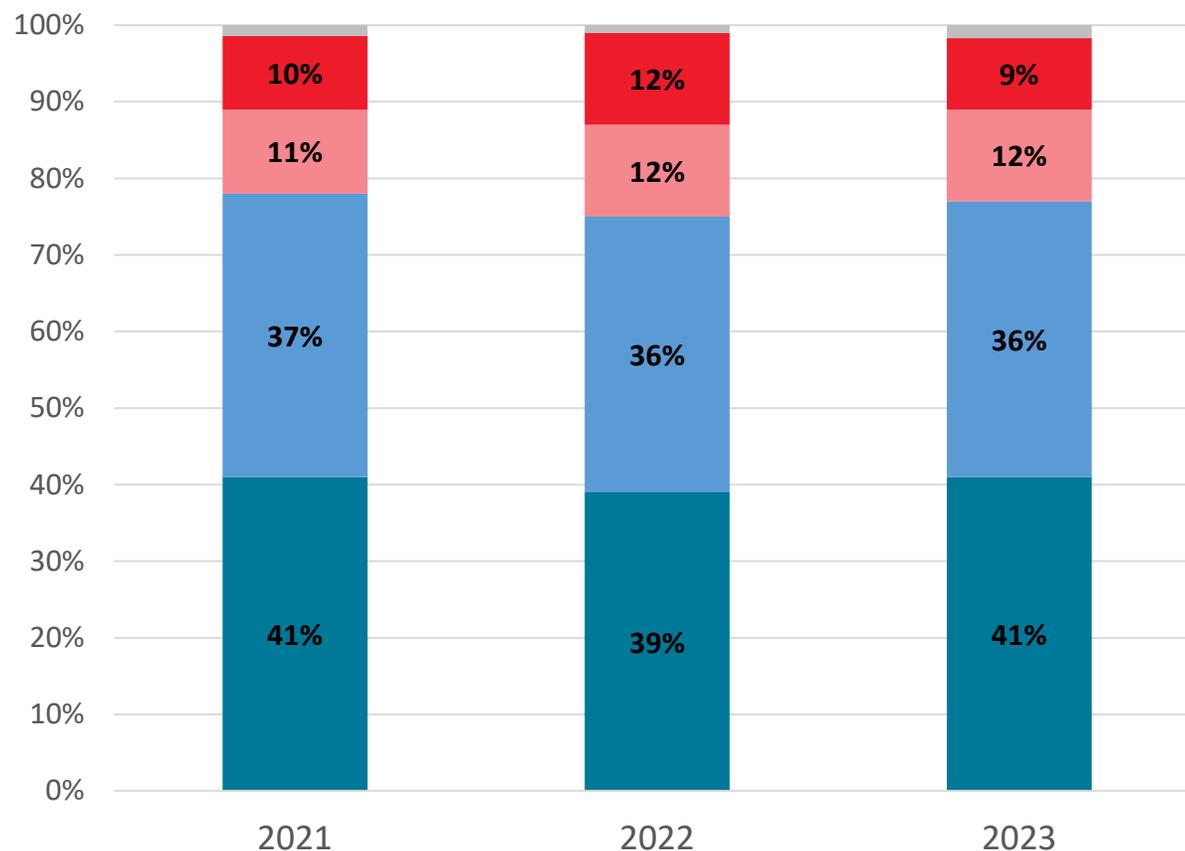
Une satisfaction du quartier moindre dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV)



Incivilité, délinquance : principales raisons de l'insatisfaction du quartier



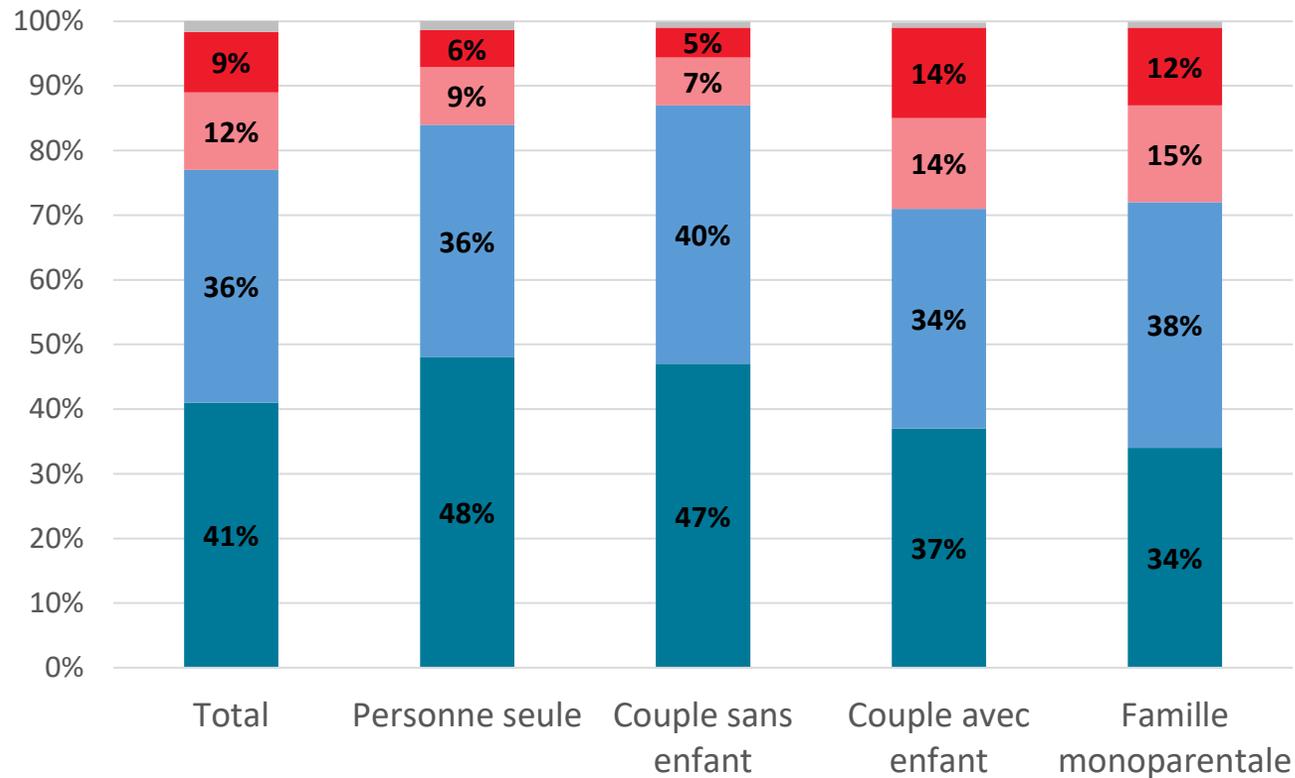
8 répondants sur 10 satisfaits de leur logement, situation inchangée sur 3 ans



Êtes-vous satisfait de votre logement actuel ?

- NSP
- Non, pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui, tout à fait

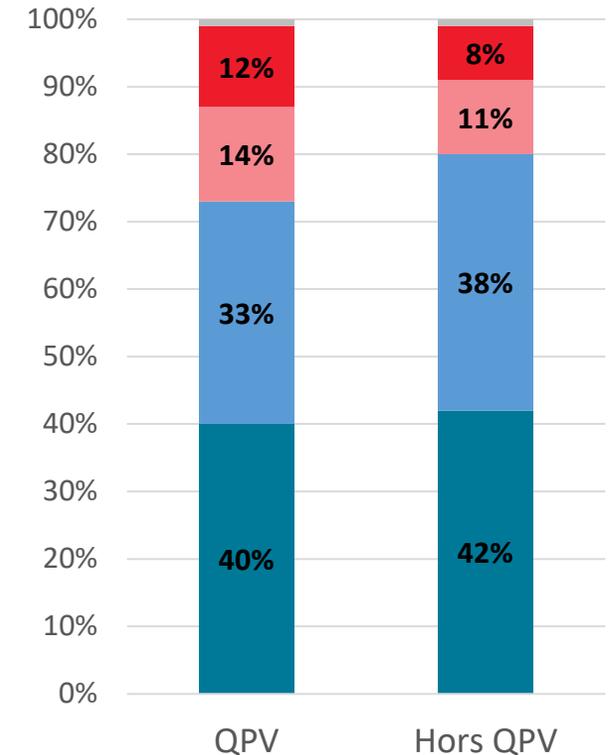
Une satisfaction du logement moindre chez les familles et dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV)



En 2023, selon la composition familiale

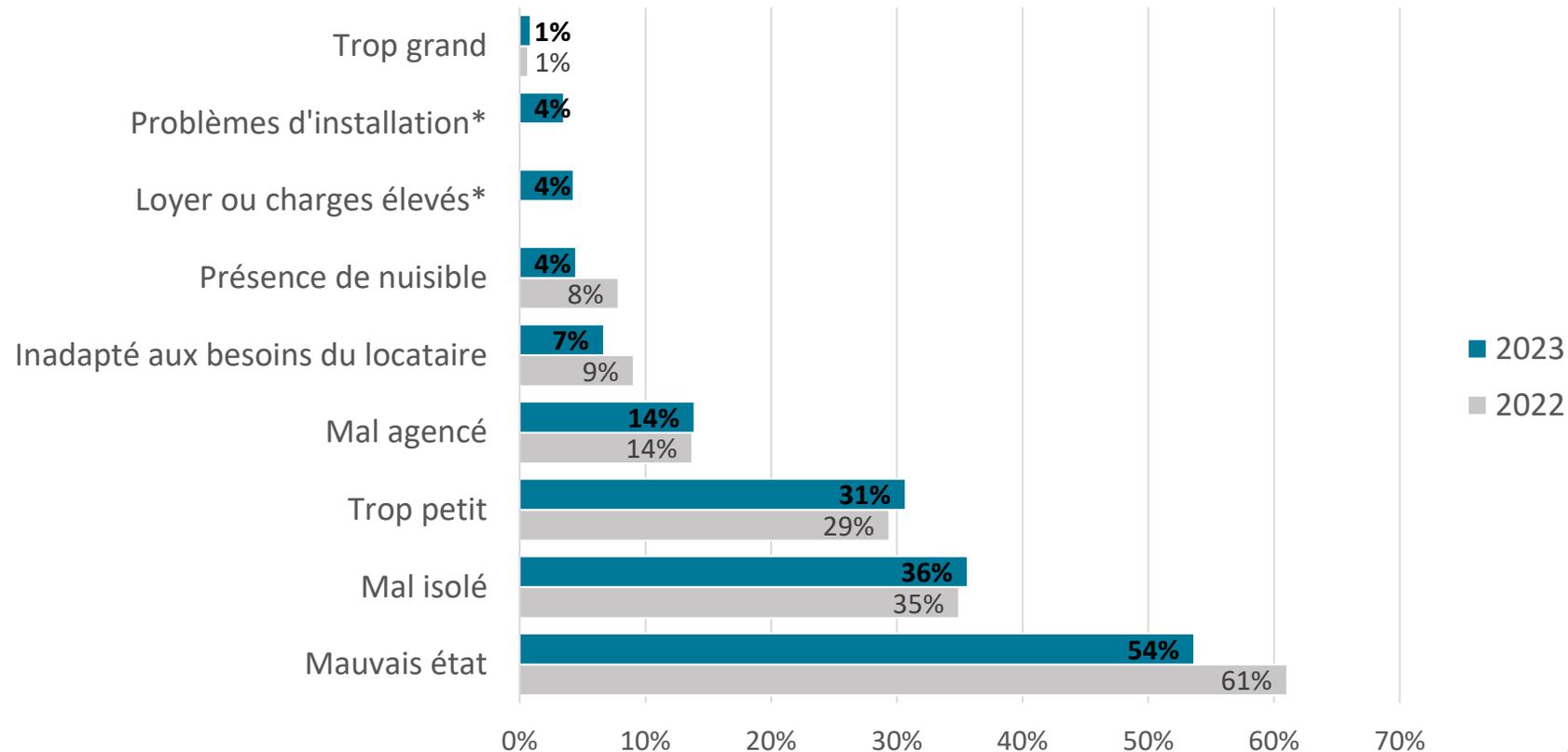
Êtes-vous satisfait de votre logement actuel ?

- NSP
- Non, pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui, tout à fait



En 2023, selon la localisation en QPV

La vétusté : principale raison de l'insatisfaction du logement



ANCOLS : Enquêtes annuelles 2023 - 2022

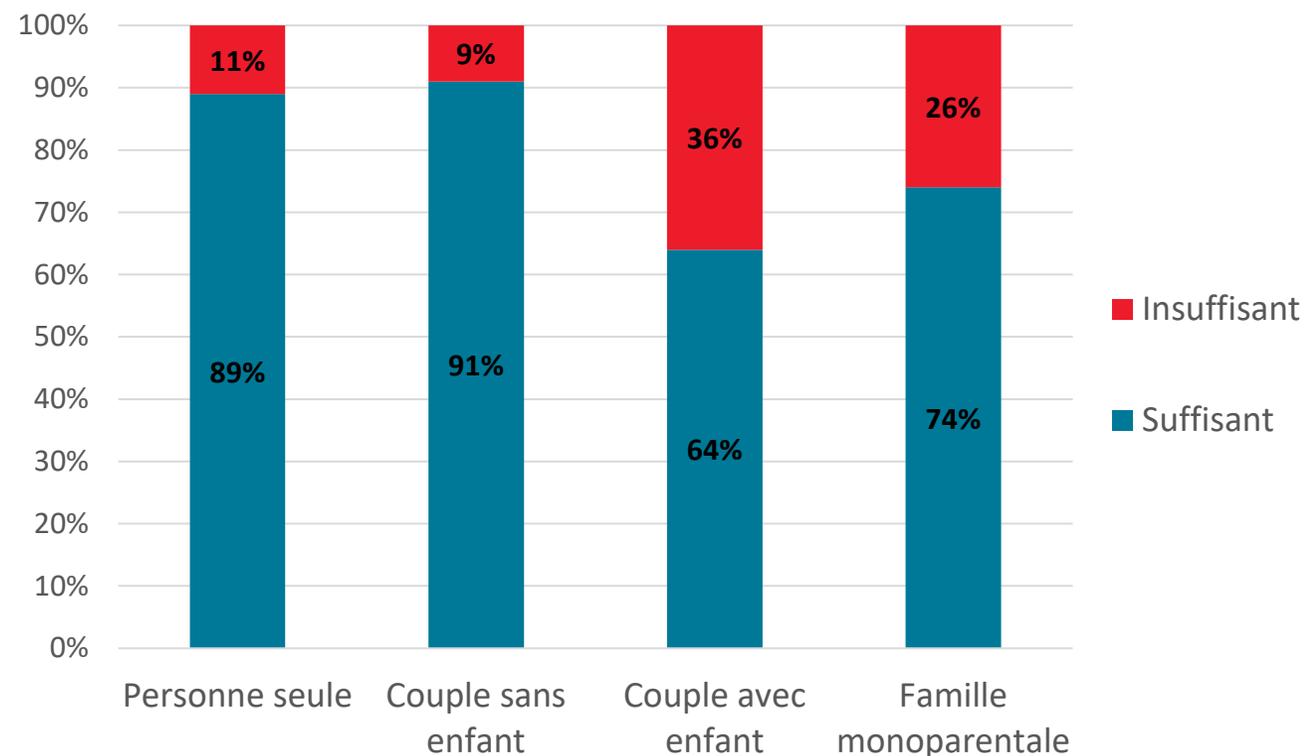
Champ : Ménages locataires du parc social insatisfaits de leur logement

* Modalités nouvellement introduites lors de l'enquête 2023

Les ménages avec enfants sont davantage enclins à trouver que le nombre de pièces de leur logement est insuffisant

Compte tenu du nombre de personnes vivant dans le logement, vous estimez que vous disposez d'un nombre de pièces ... :

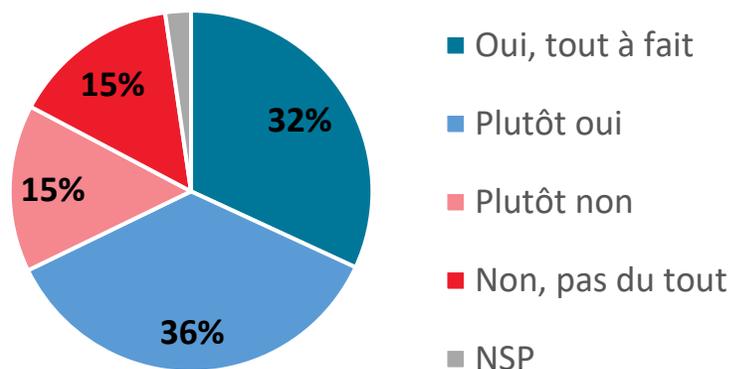
	2023	2022	2021
Suffisant	80%	78%	80%
Insuffisant	20%	22%	20%



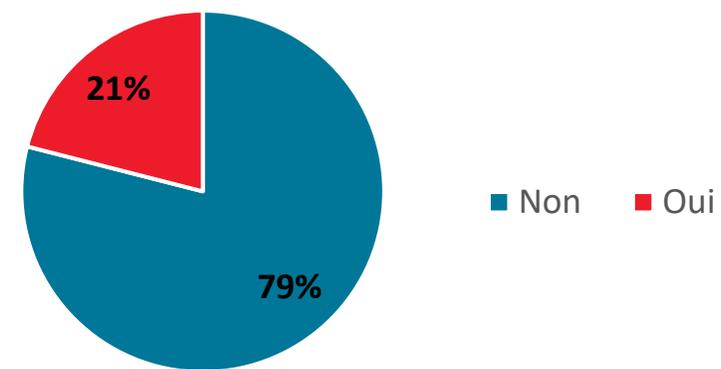
En 2023, selon la composition familiale

La satisfaction vis-à-vis de l'immeuble sans changement par rapport à 2022

Êtes-vous satisfait de l'état des parties communes de votre immeuble ?



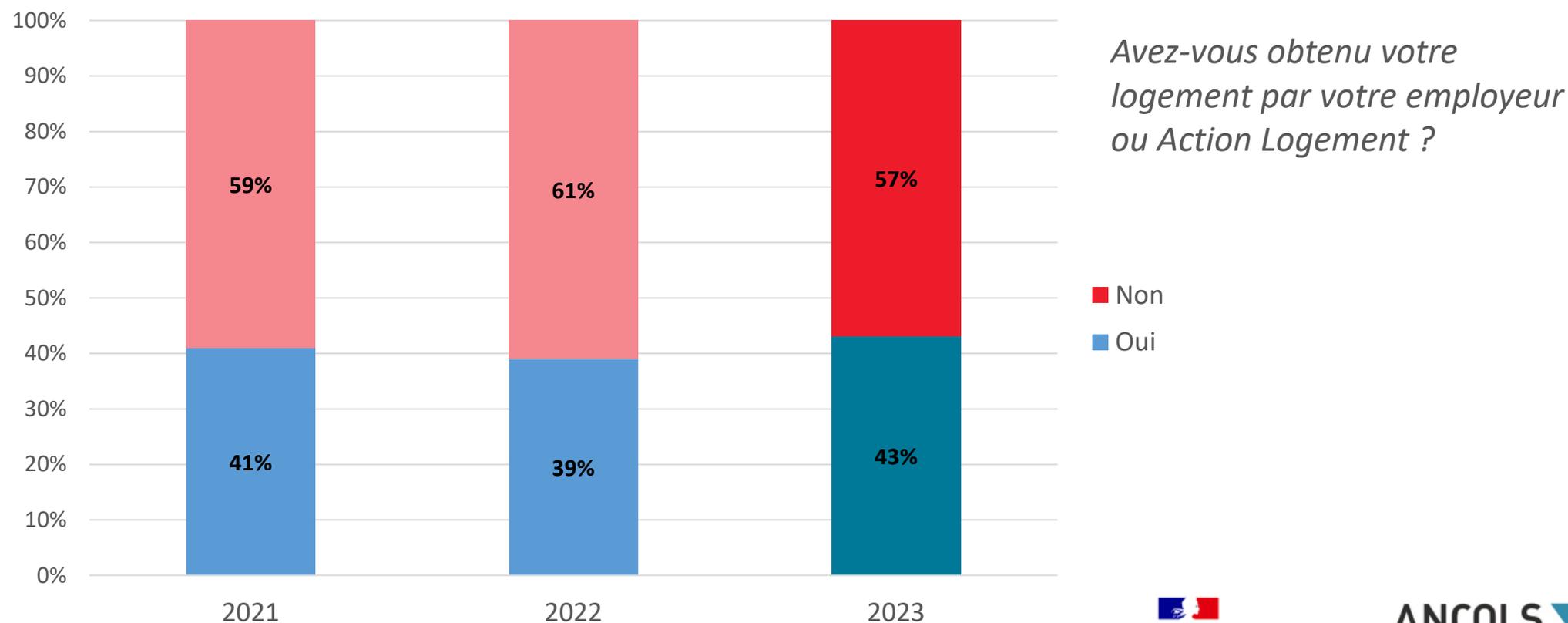
Avez-vous des problèmes de voisinage dans votre immeuble ?



Plan

1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

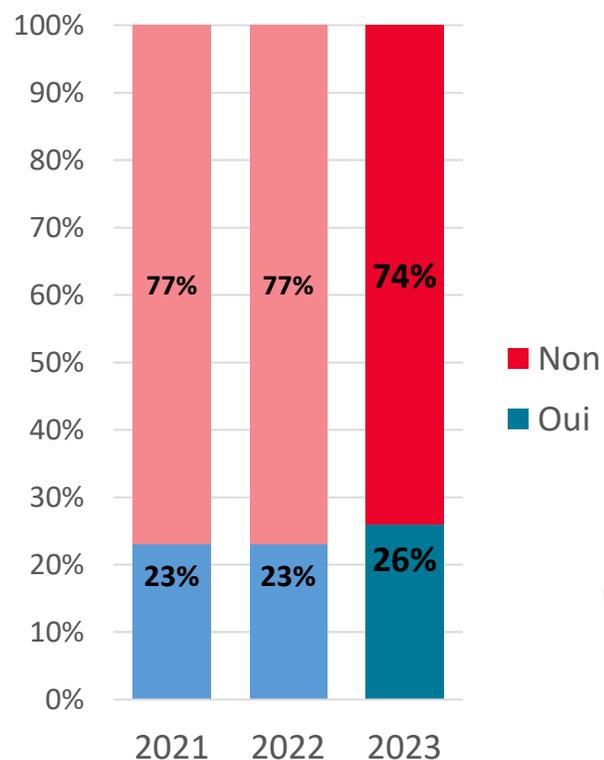
4 attributions sur 10 de répondants en emploi obtenue via l'employeur ou Action Logement, un chiffre stable



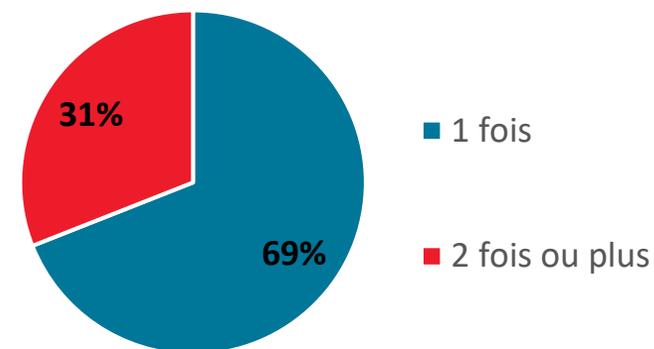
3. Attribution du logement

Un quart des nouveaux entrants déclarent avoir refusé au moins une offre de logements auparavant, un chiffre stable

Aviez-vous refusé d'autres propositions de logements sociaux avant d'accepter celui-ci ?



Si oui, combien de fois avez-vous refusé un logement ?



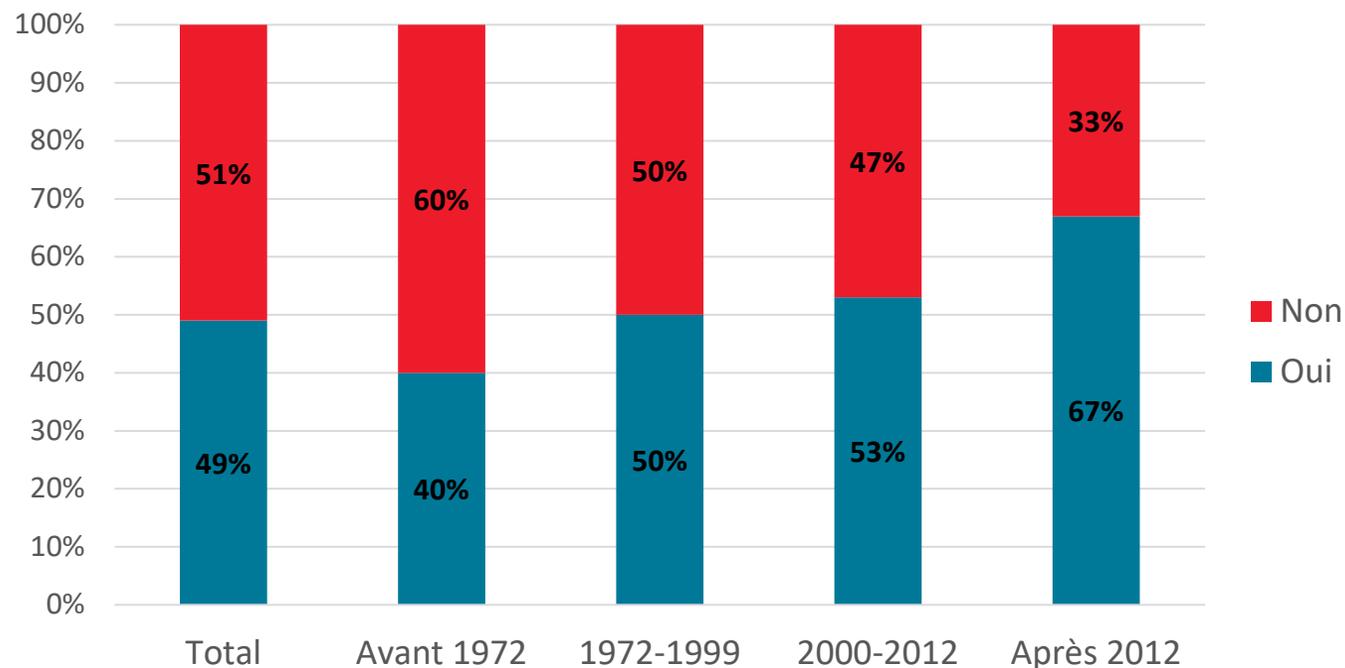
Plan

1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. **Adaptation du logement au vieillissement et au handicap**
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

1 locataire d'un logement collectif sur 2 dispose d'un ascenseur, 2 sur 3 dans les immeubles récents

- **49 %** des locataires d'un logement collectif dans le parc social affirment disposer d'un ascenseur
- **53 %** des locataires âgés de plus de 65 ans ont un ascenseur dans leur immeuble

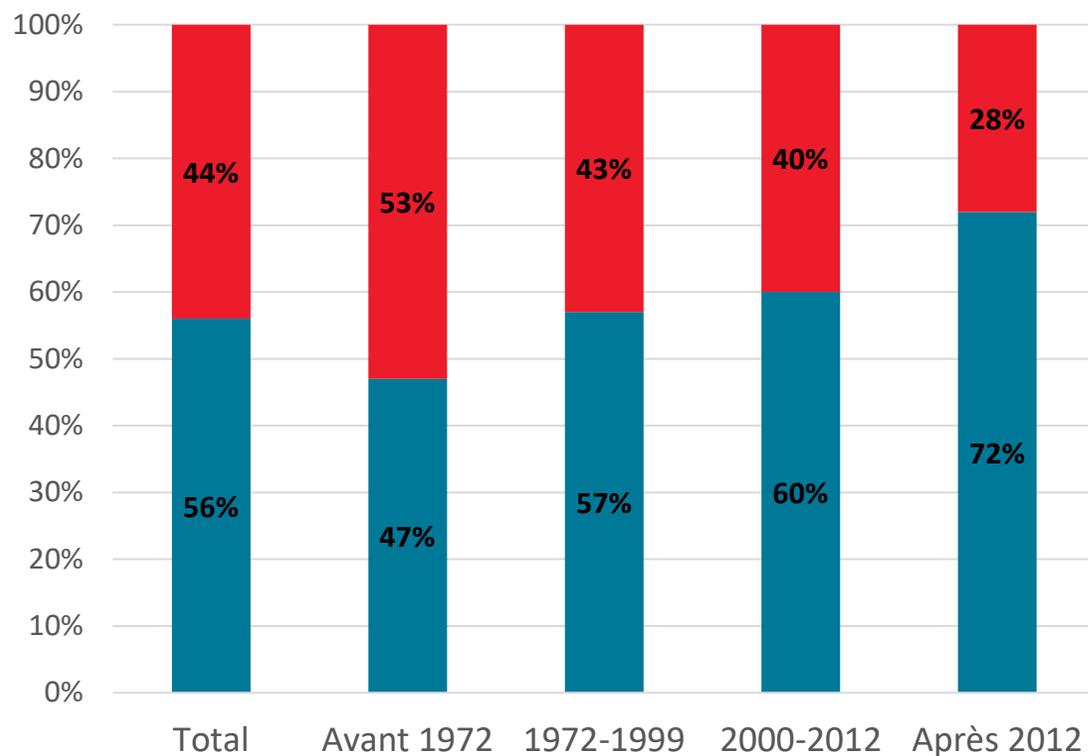
Votre immeuble est-il équipé d'un ascenseur ?



En 2023, selon l'année de construction de l'immeuble

4. Adaptation du logement

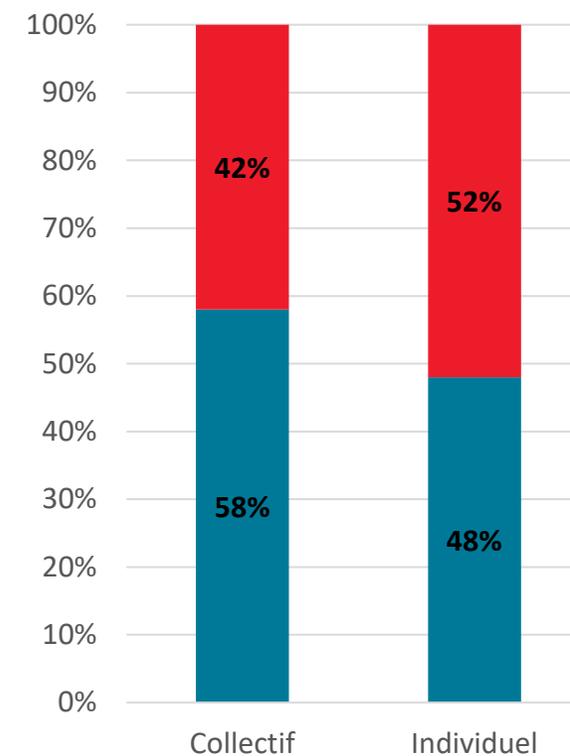
La moitié des logements est considérée comme adaptée pour les personnes en perte d'autonomie



Pensez-vous que votre logement est adapté pour des personnes âgées / à vos besoins (en cas de perte d'autonomie) ?

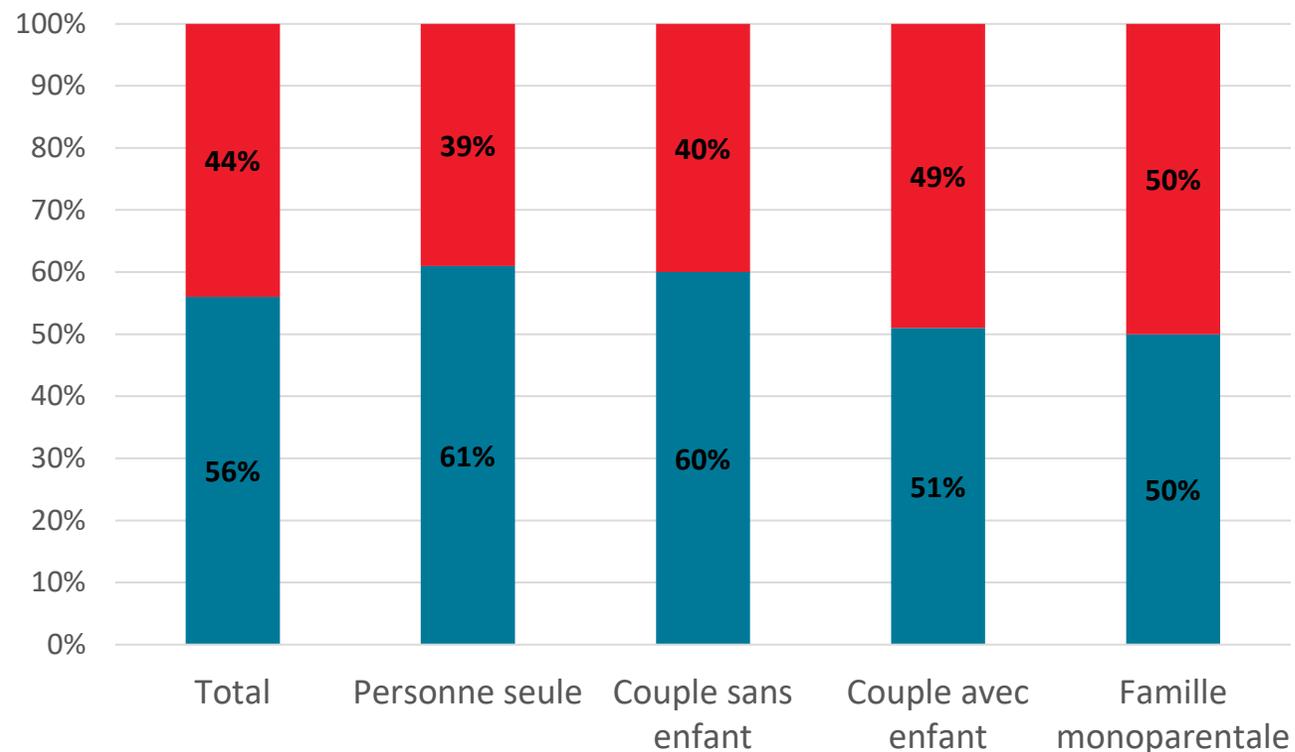
■ Non
■ Oui

En 2023, selon l'année de construction de l'immeuble



En 2023, selon le type de construction

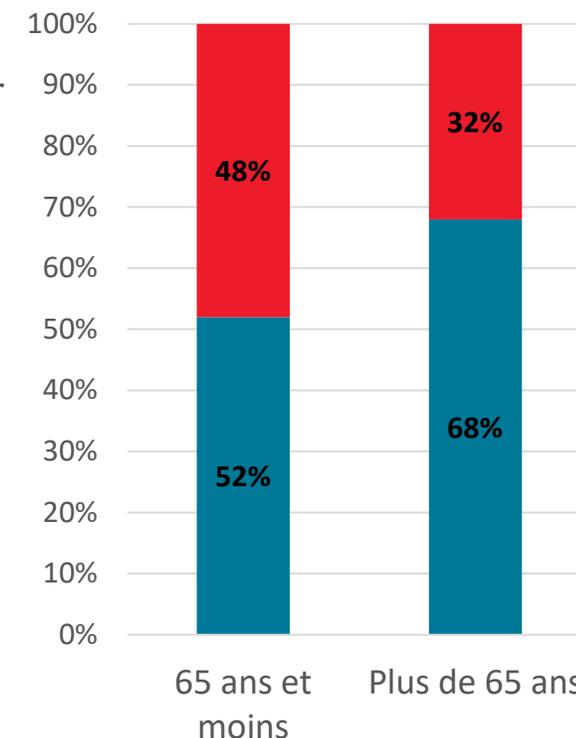
2 tiers des personnes de plus de 65 ans considèrent vivre dans un logement adapté au vieillissement



En 2023, selon la composition familiale

Pensez-vous que votre logement est adapté pour des personnes âgées / à vos besoins (en cas de perte d'autonomie) ?

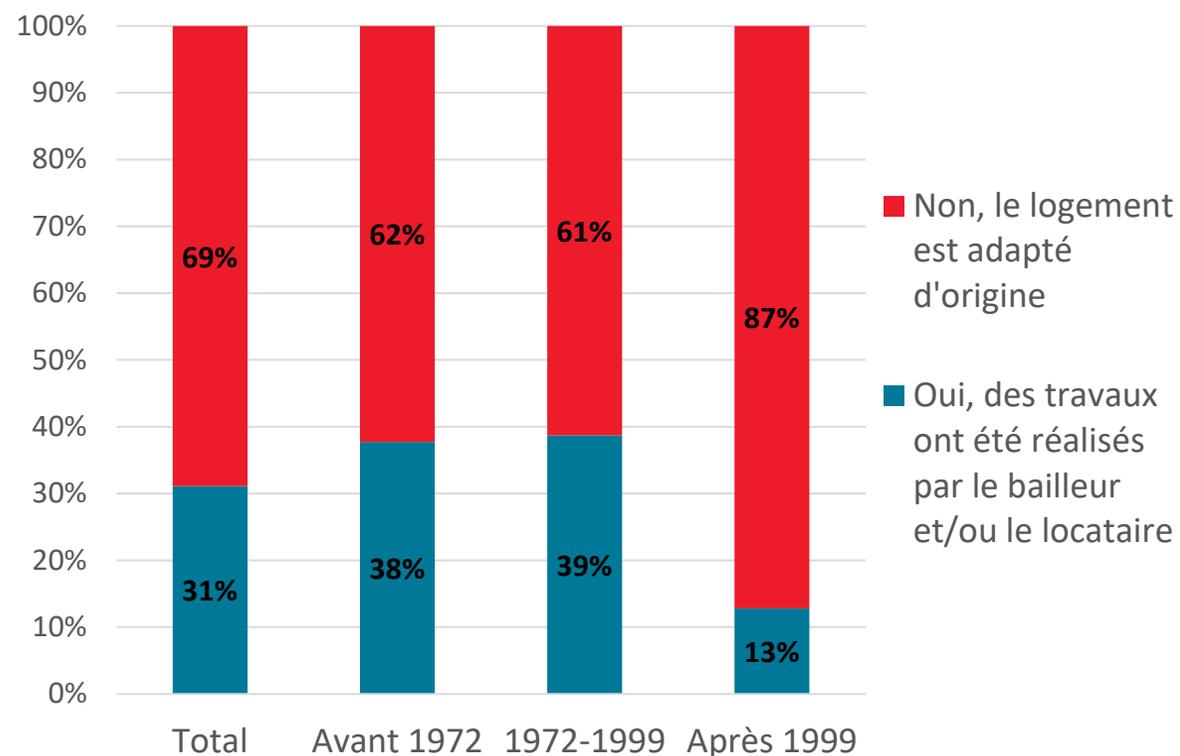
■ Non
■ Oui



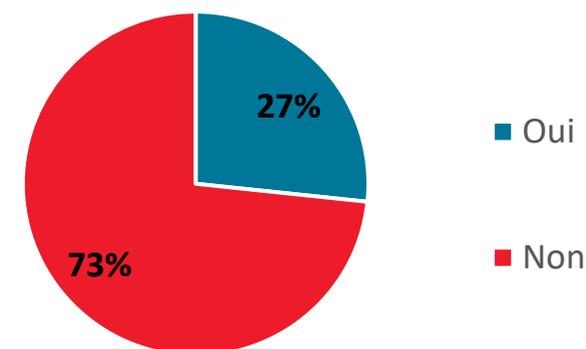
En 2023, selon l'âge du répondant

Un parc récent jugé adapté dès la première mise en service

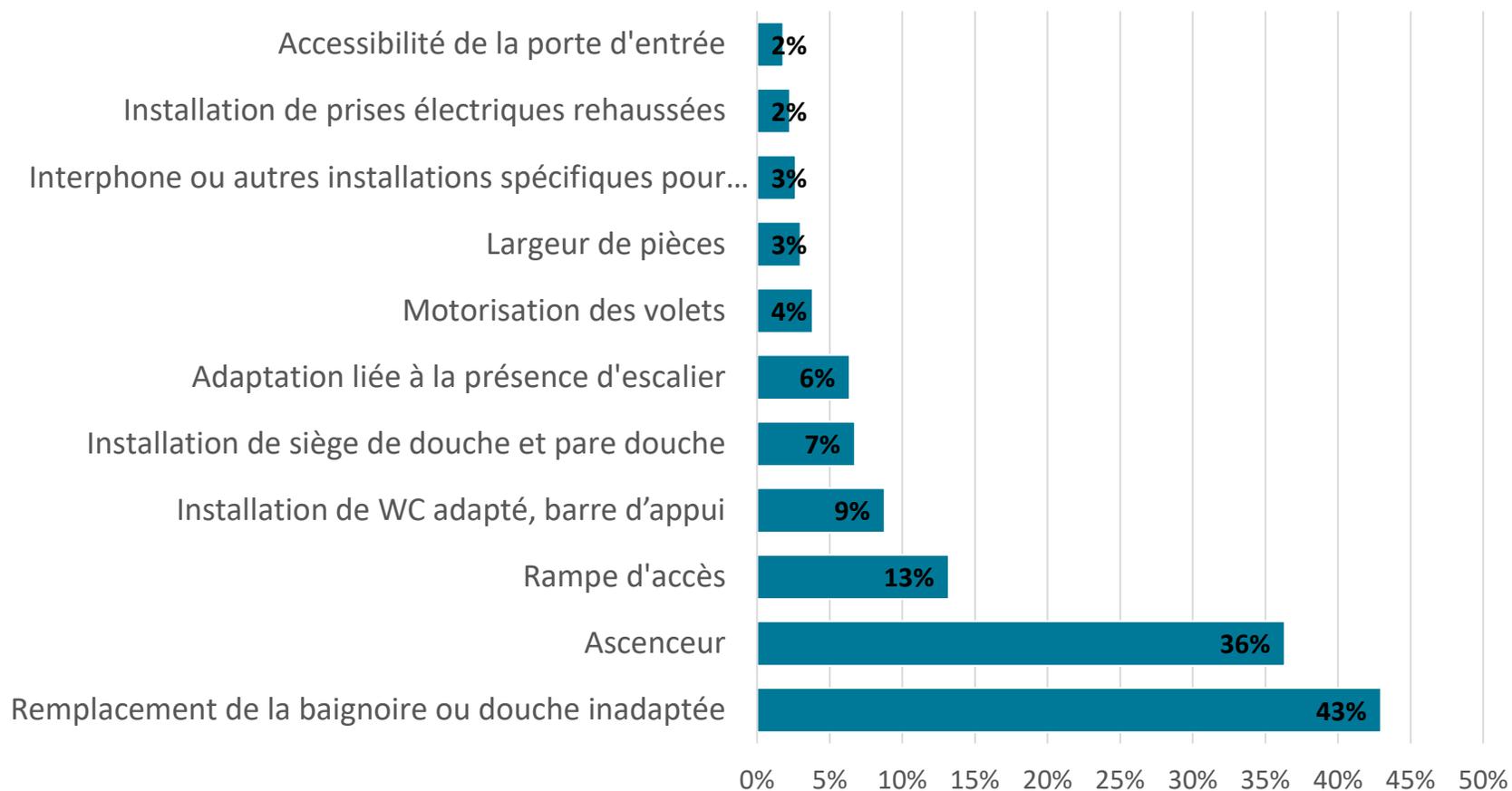
Est-ce le résultat de travaux d'adaptation réalisés récemment ?



Aviez-vous fait une demande spécifique pour accéder à un logement adapté à vos besoins ?



Les principales adaptations identifiées par les locataires, concernant la salle de bain et l'ascenseur

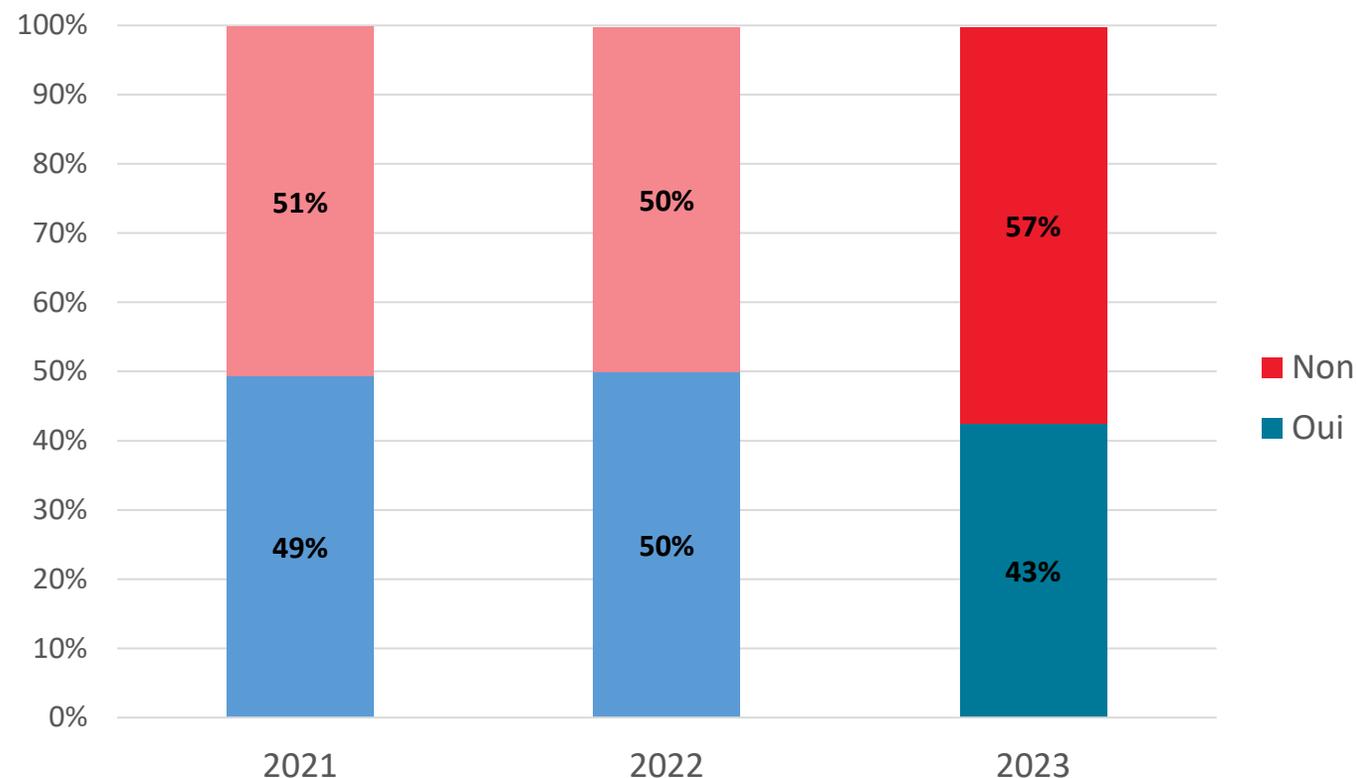


Votre logement n'est pas adapté, quelles adaptations seraient nécessaires ?

Plan

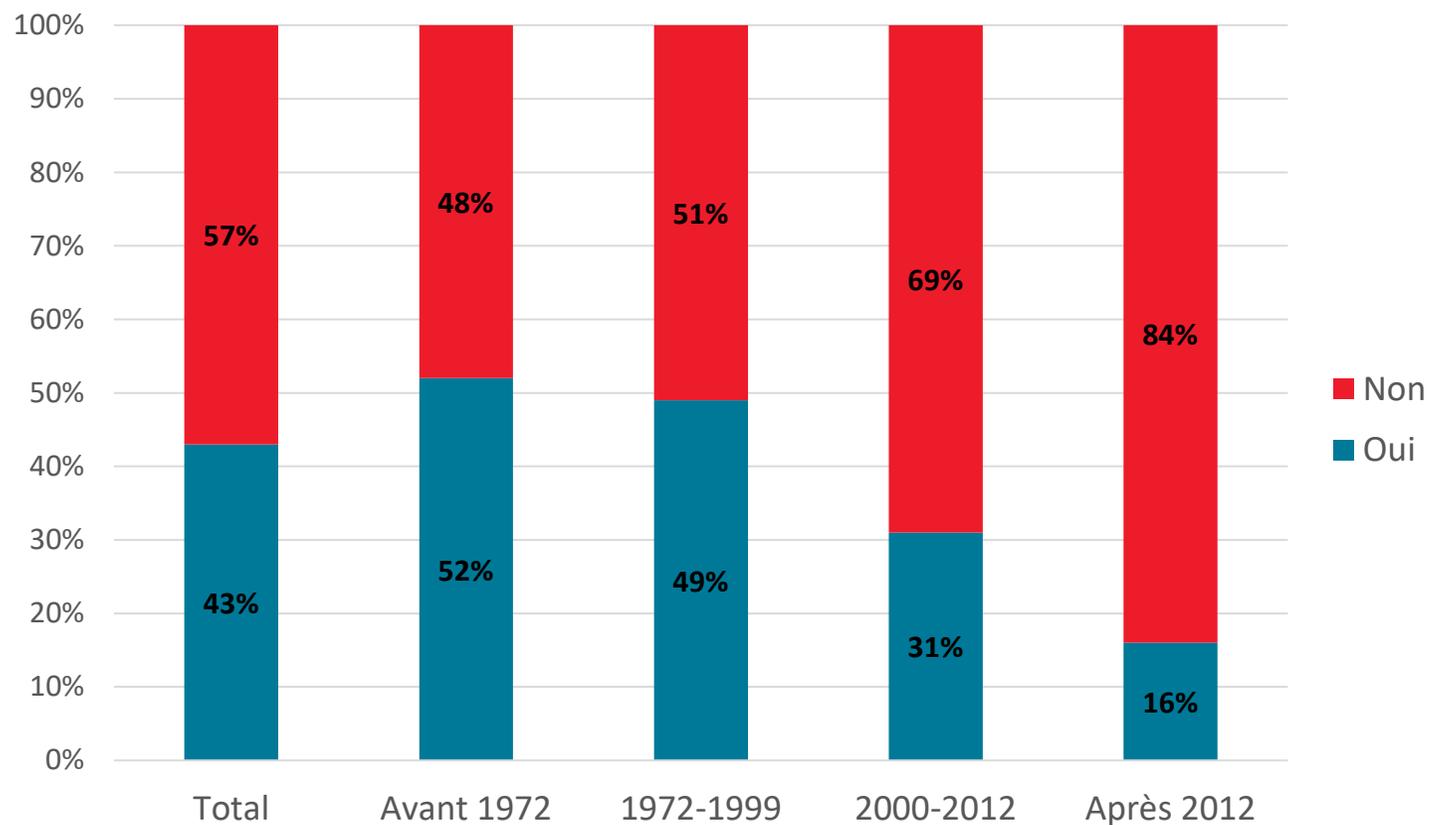
1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

Des travaux dans le logement significativement en baisse en 2023



Des travaux ont-ils été réalisés dans votre logement par votre bailleur depuis que vous y habitez (au-delà des questions d'adaptation le cas échéant) ?

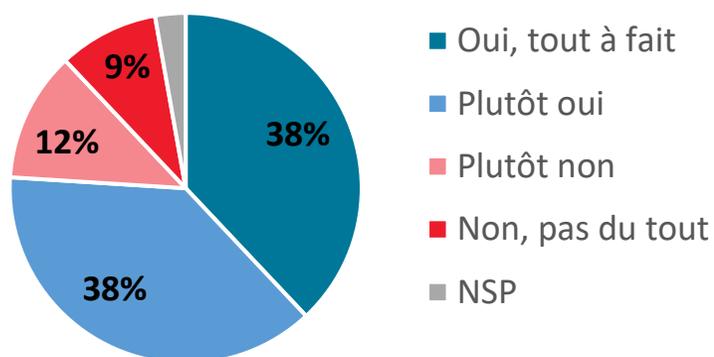
Moins de travaux réalisés dans les logements construits récemment



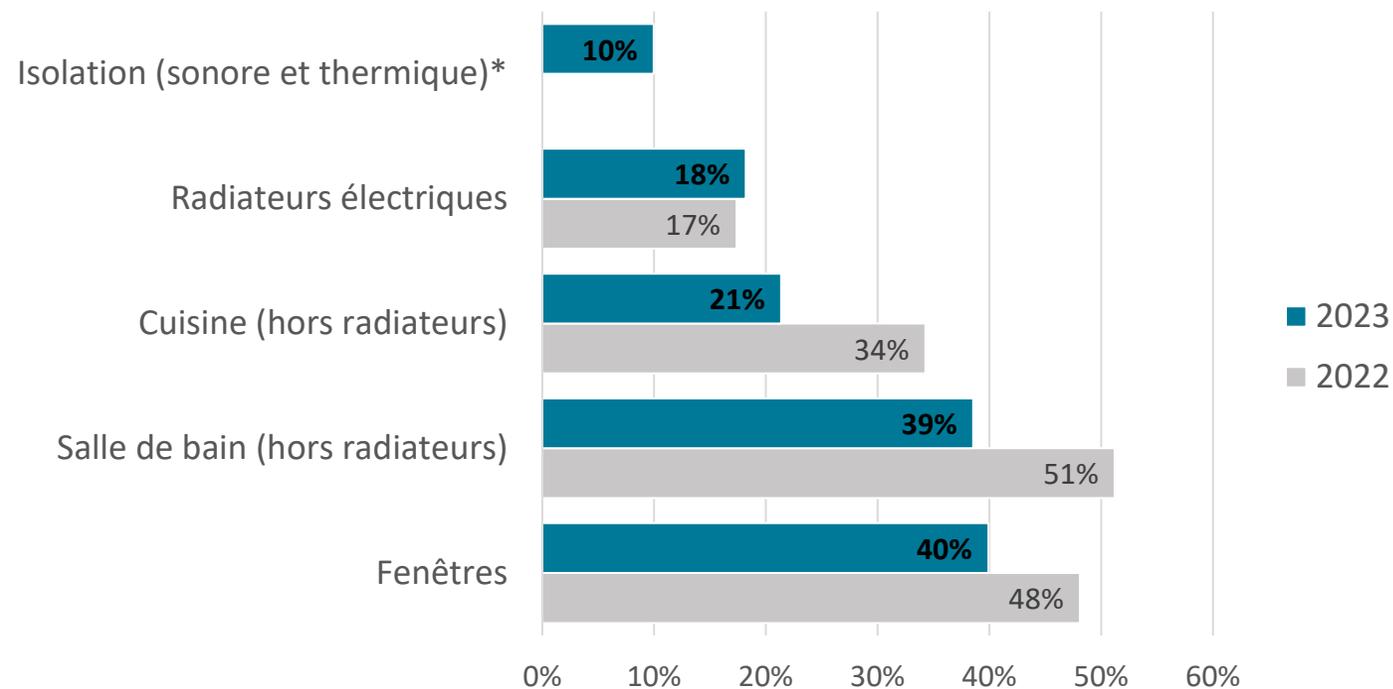
Des travaux ont-ils été réalisés dans votre logement par votre bailleur depuis que vous y habitez (au-delà des questions d'adaptation le cas échéant) ?

3 ménages sur 4 satisfaits des travaux réalisés

Êtes-vous satisfait des travaux qui ont été effectués ?

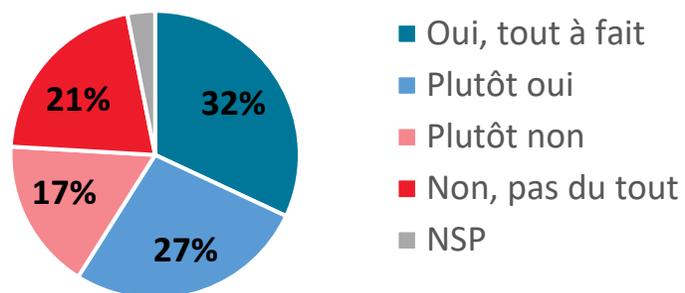


Quels types de travaux ont été effectués ?

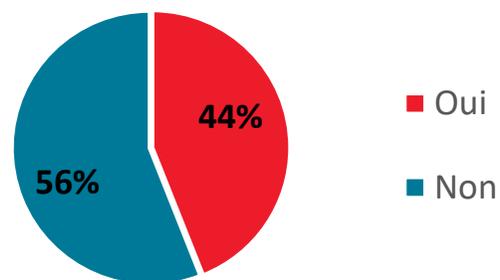


Des besoins de travaux qui restent importants

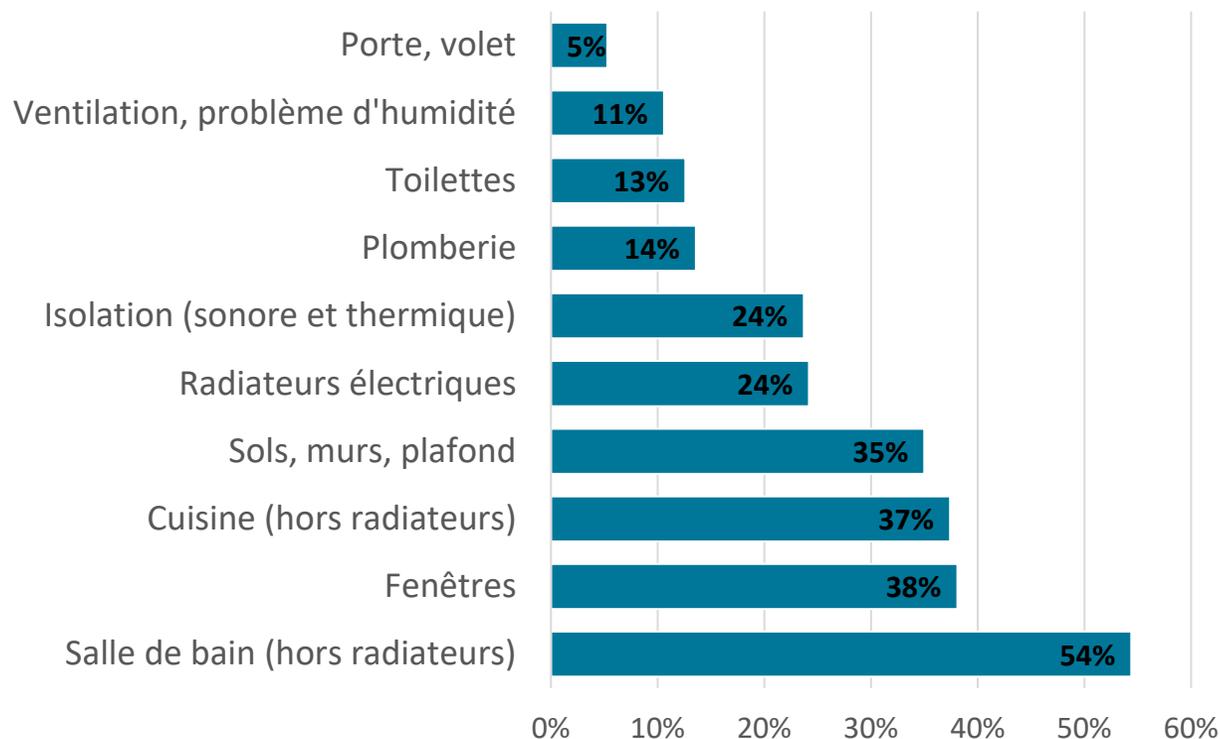
Pensez-vous que votre bailleur devrait effectuer des travaux ?



Avez-vous formulé une demande en ce sens à votre bailleur ?



Quels types de travaux devraient être effectués ?

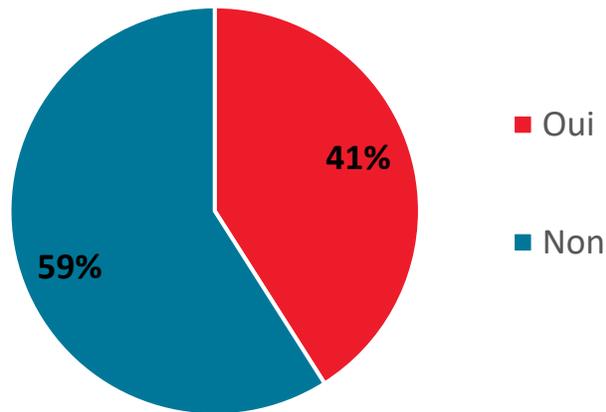


Plan

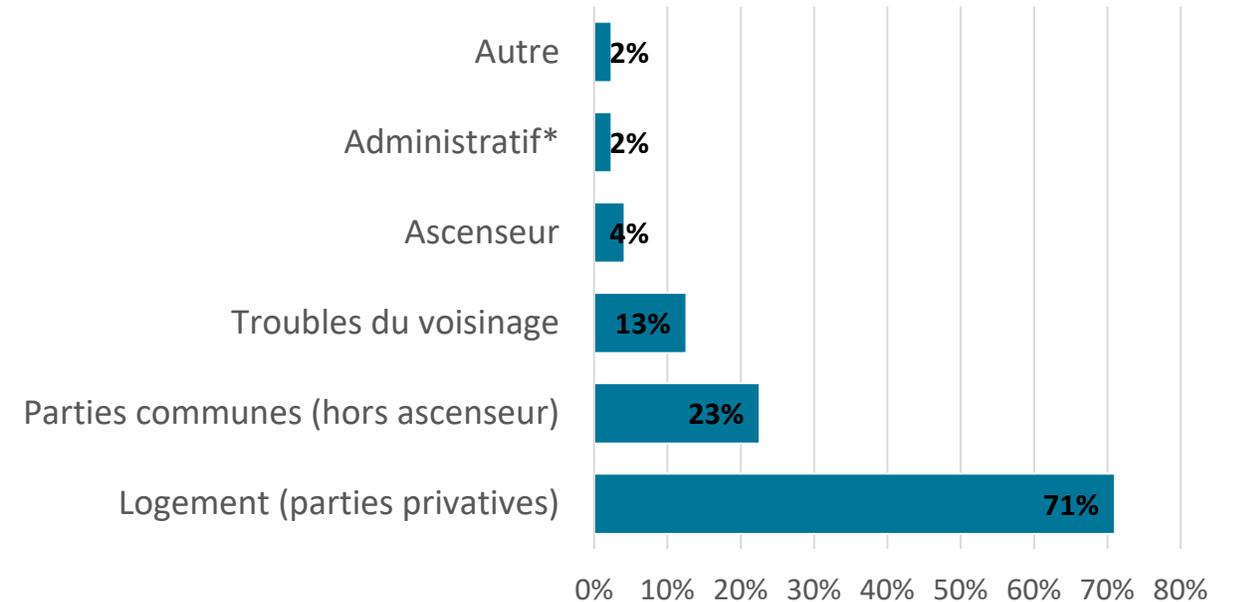
1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
- 6. Réclamations**
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

Peu de réclamations à titre administratif* mais davantage de demandes centrées sur le logement

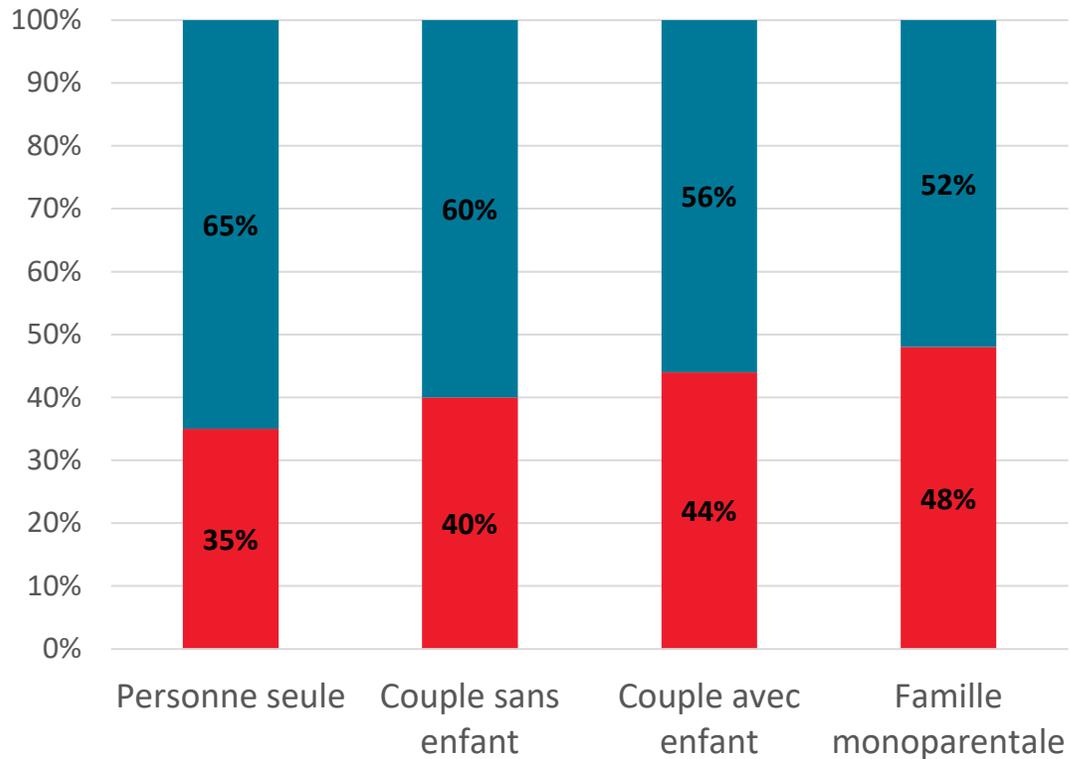
Avez-vous effectué une ou des réclamations auprès de votre bailleur dans les 6 derniers mois ?



Sur quel sujet portait votre dernière réclamation ?



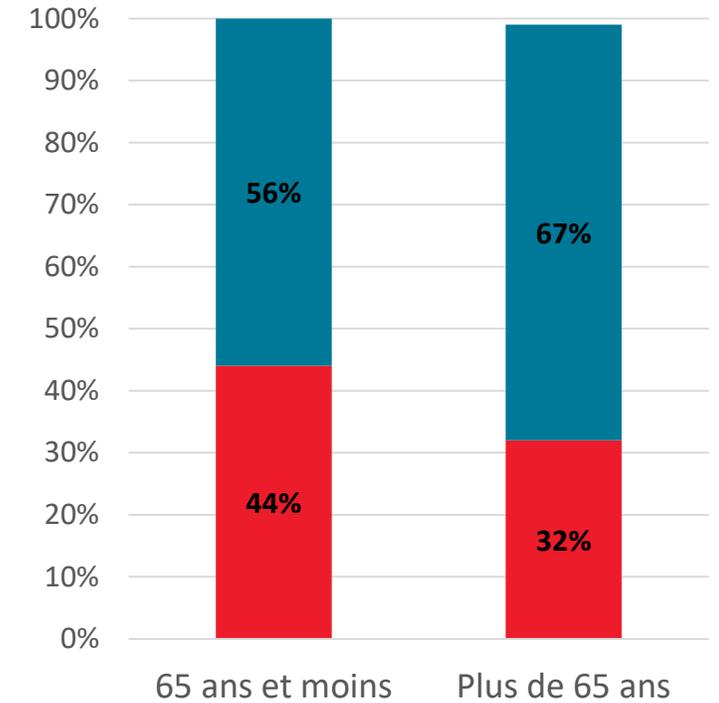
Plus de réclamations effectuées chez les 65 ans et moins



En 2023, selon la composition familiale

Avez-vous effectué une ou des réclamations auprès de votre bailleur dans les 6 derniers mois ?

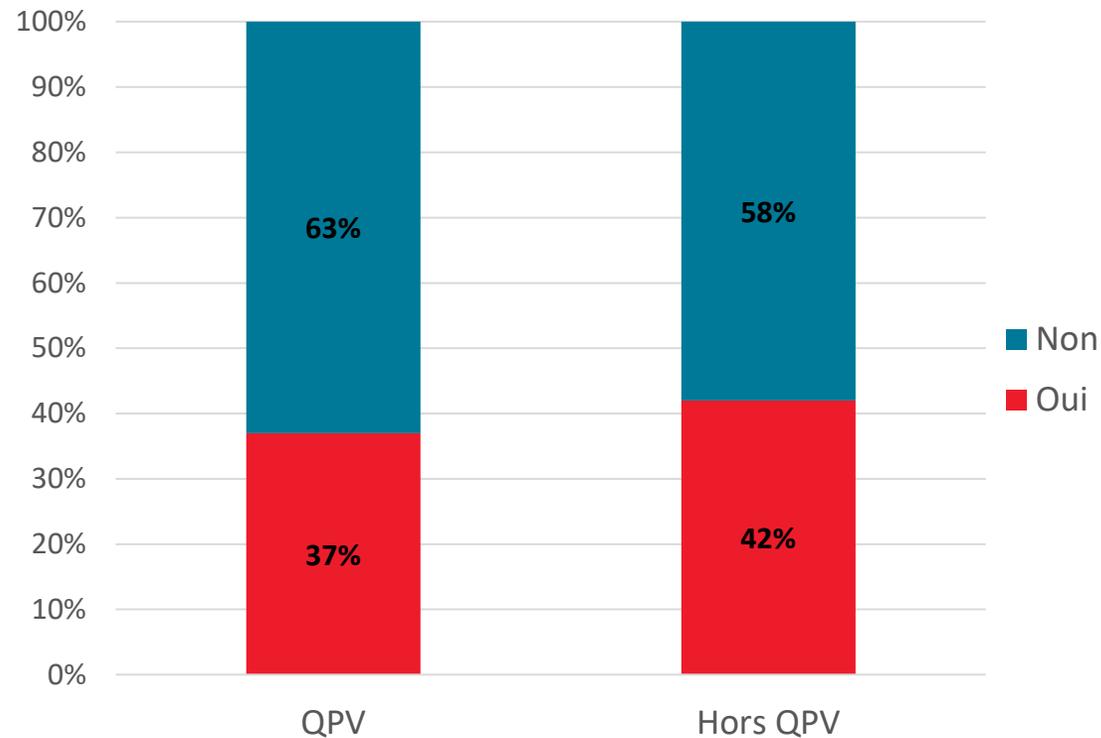
■ Non
■ Oui



En 2023, selon l'âge du répondant

Plus de démarches de réclamations hors QPV

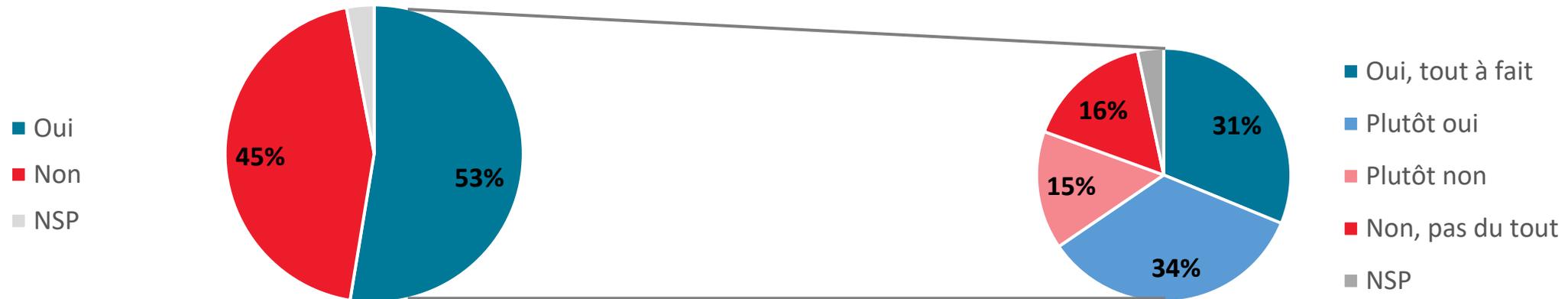
Avez-vous effectué une ou des réclamations auprès de votre bailleur dans les 6 derniers mois ?



Des locataires satisfaits des réponses apportées par leur bailleur le cas échéant

Votre bailleur a-t-il entrepris des démarches pour satisfaire votre demande ?

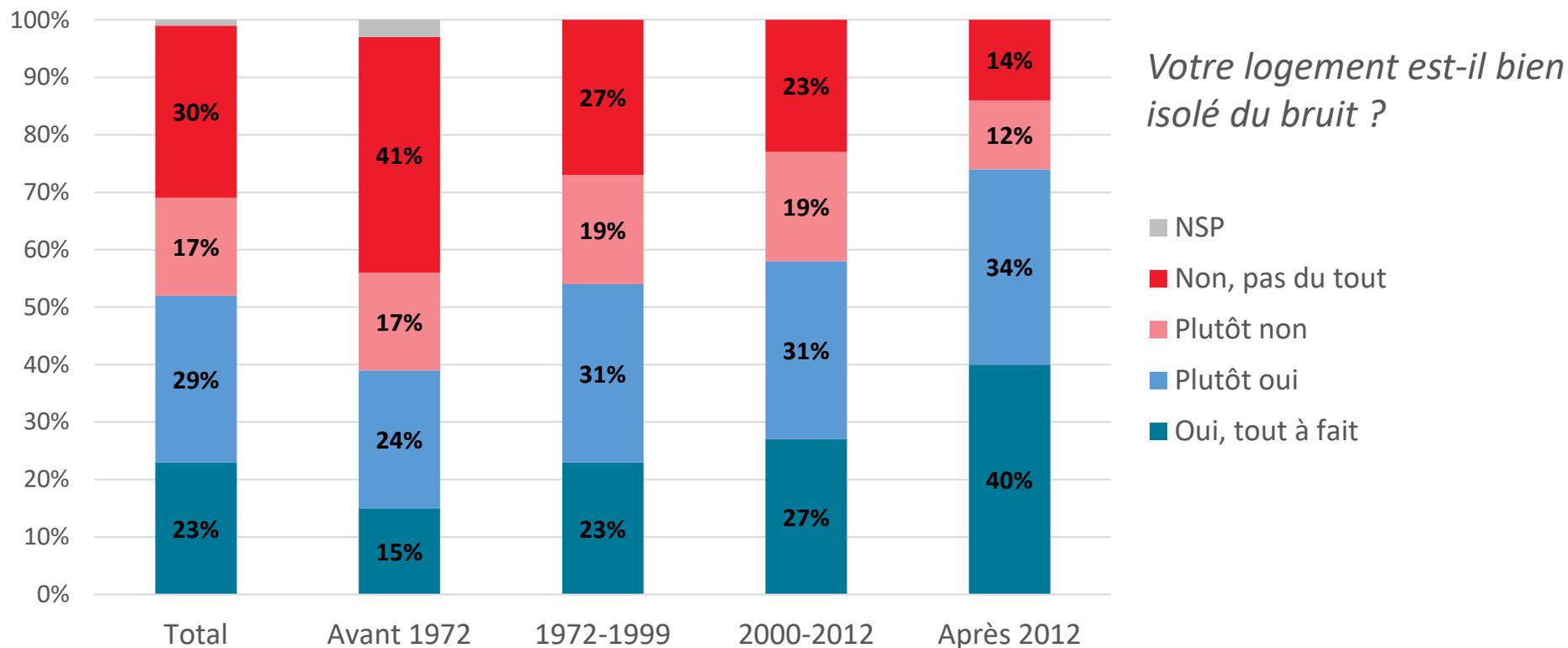
Êtes-vous satisfait de la réponse apportée par votre bailleur ?



Plan

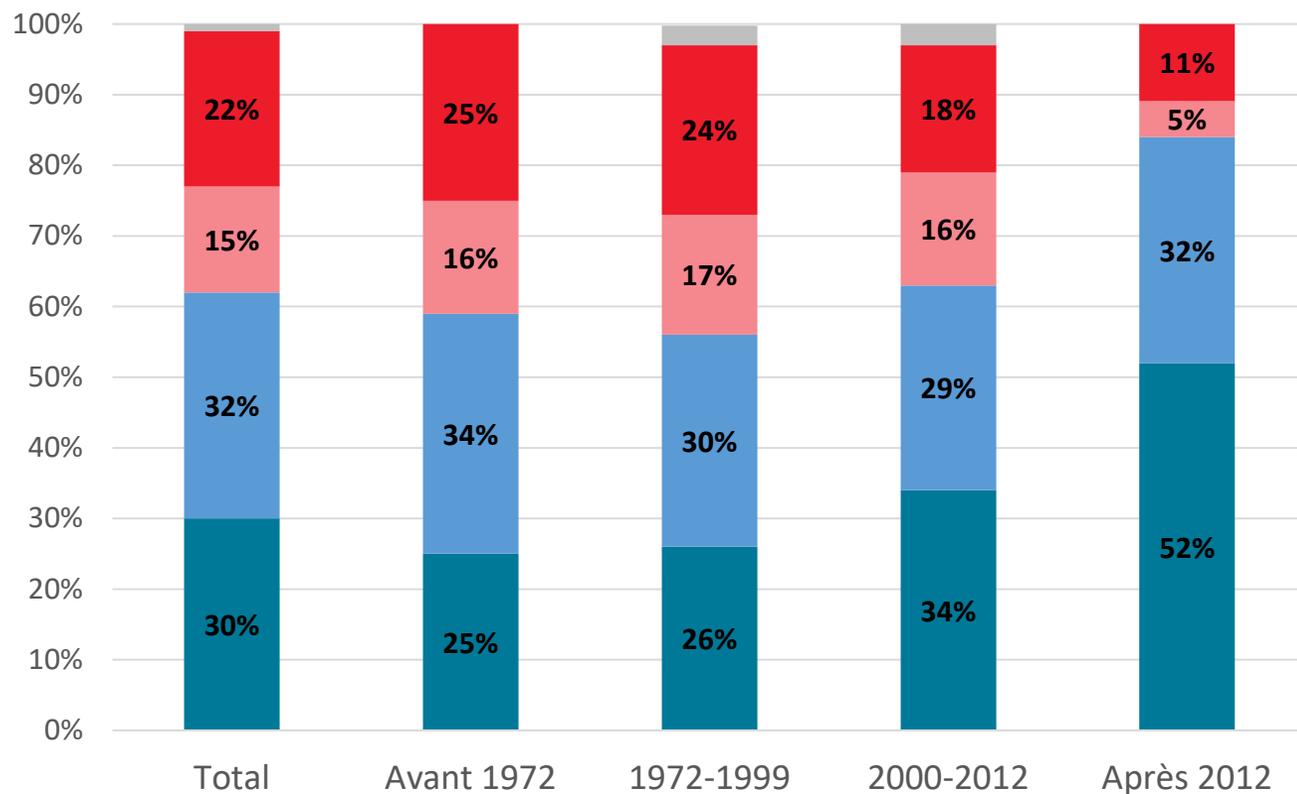
1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
- 7. Isolation**
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

L'isolation acoustique corrélée à l'année de construction...



En 2023, selon l'année de construction du logement

... tout comme le confort d'hiver...



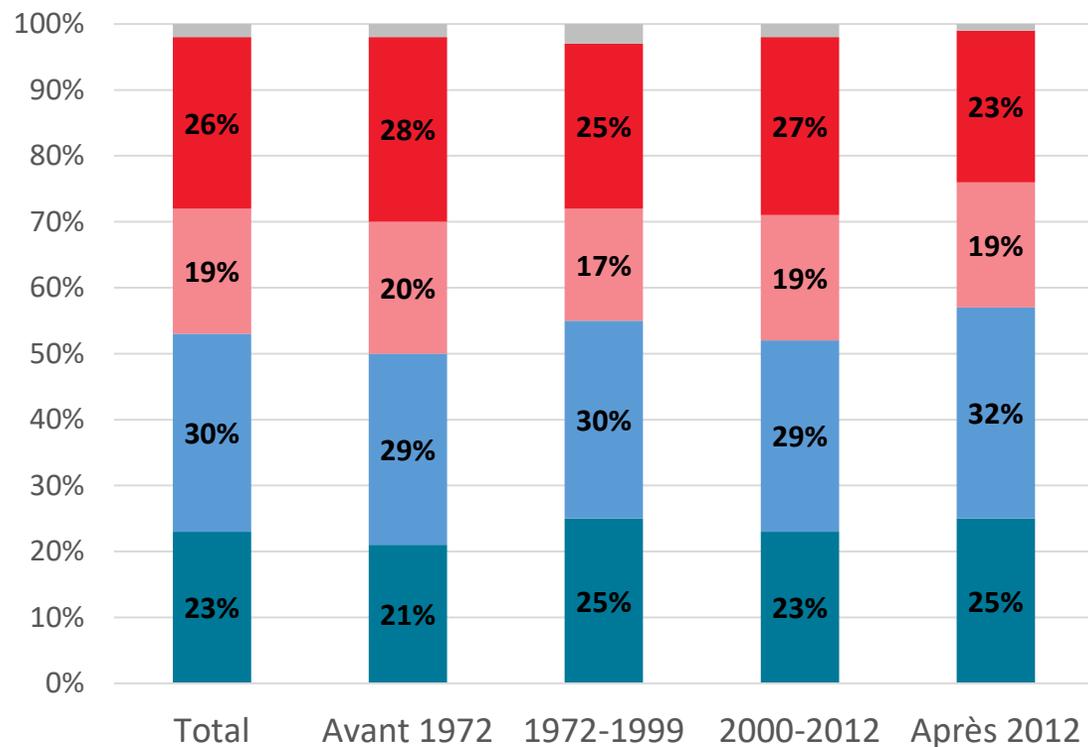
La température dans votre logement est-elle agréable en hiver ?

- NSP
- Non, pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui, tout à fait

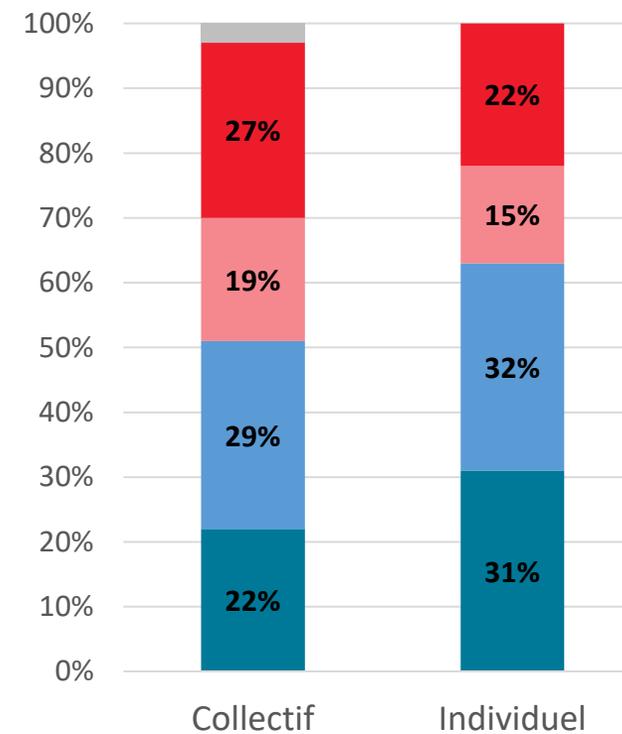
En 2023, selon l'année de construction du logement

... ce qui n'est pas le cas pour le confort d'été

La température dans votre logement est-elle agréable en été, même lors des vagues de chaleur ?

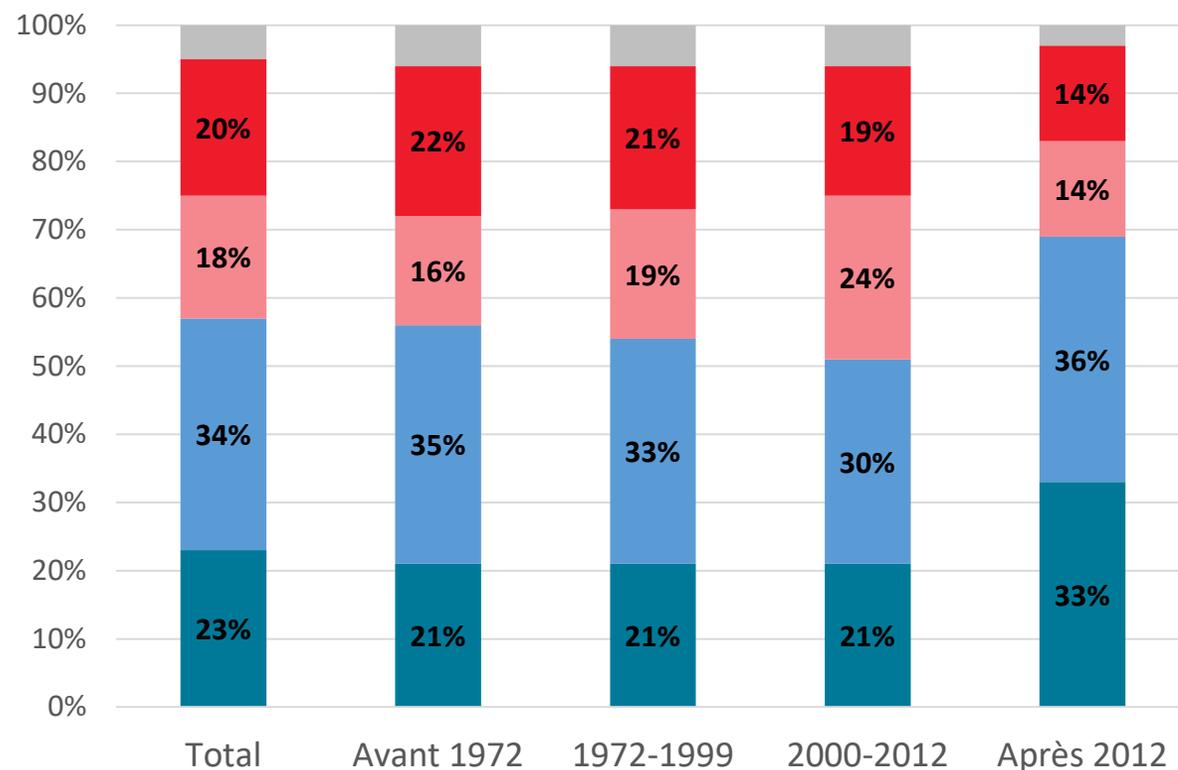


En 2023, selon l'année de construction du logement



En 2023, selon le type de logement

Concernant les charges ou dépenses de chauffage, un avantage certain pour les logements récents

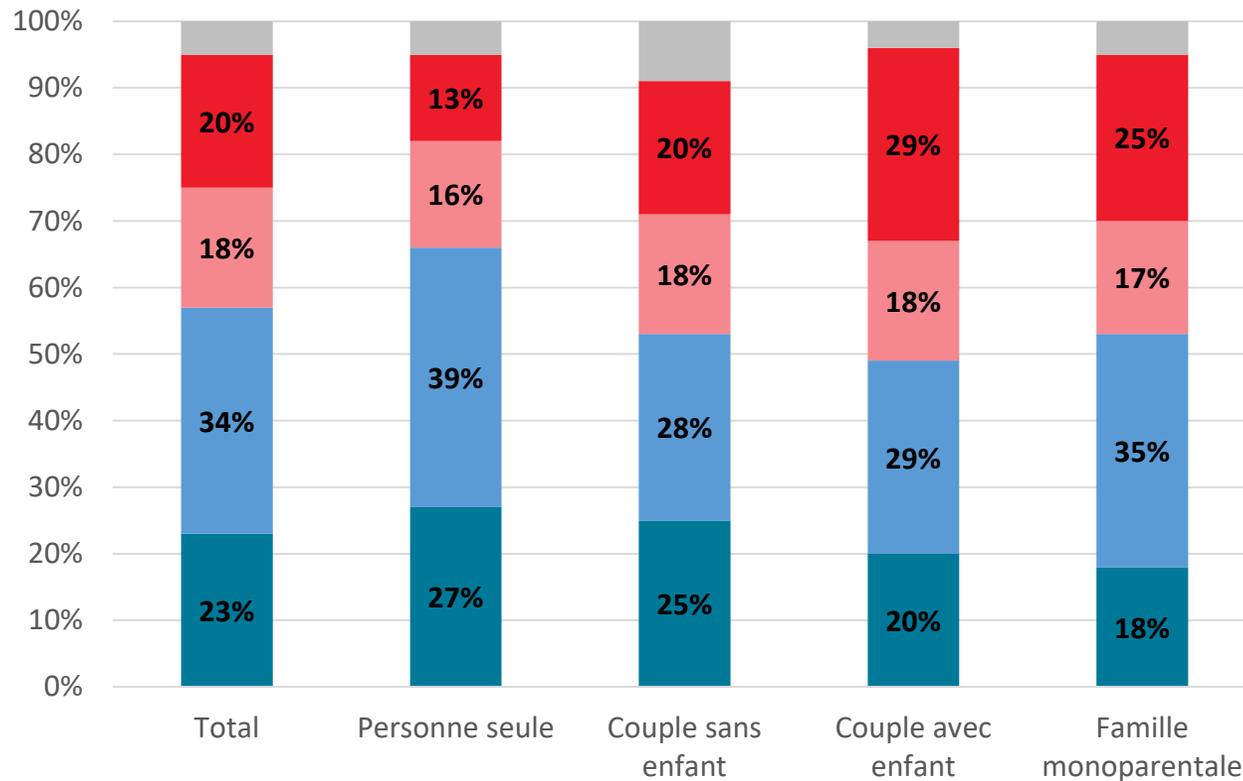


Vos charges ou dépenses de chauffage sont-elles raisonnables ?

- NSP
- Non, pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui, tout à fait

En 2023, selon l'année de construction du logement

Les familles plus pénalisées par des charges ou dépenses de chauffage jugées non raisonnables



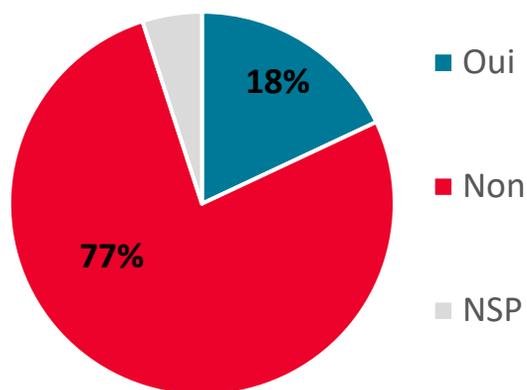
Vos charges ou dépenses de chauffage sont-elles raisonnables ?

- NSP
- Non, pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui, tout à fait

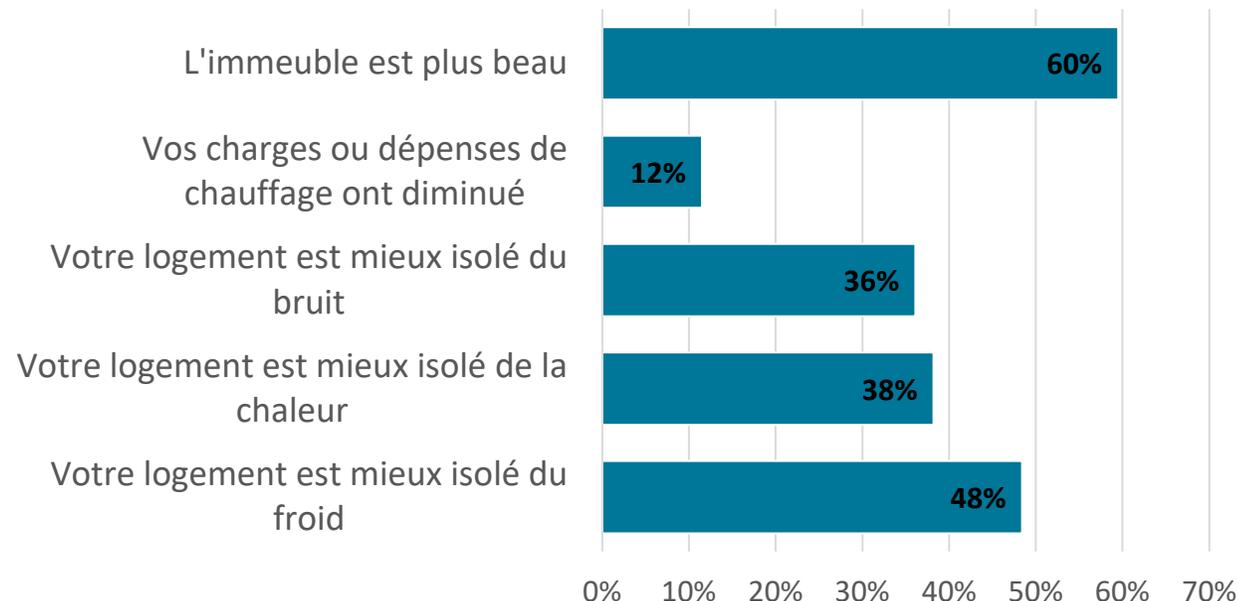
En 2023, selon la composition familiale

Une réhabilitation stable par rapport à 2022

Votre immeuble/logement a-t-il bénéficié d'une réhabilitation ou de gros travaux dans les trois dernières années ?



Après la réhabilitation, vous trouvez que :



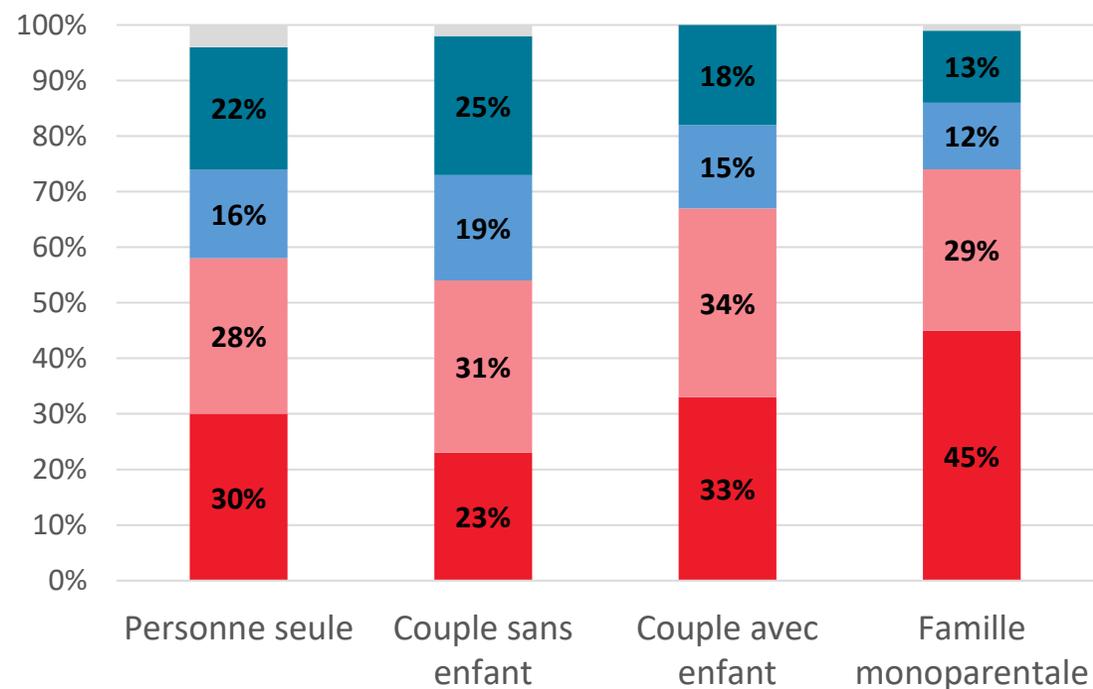
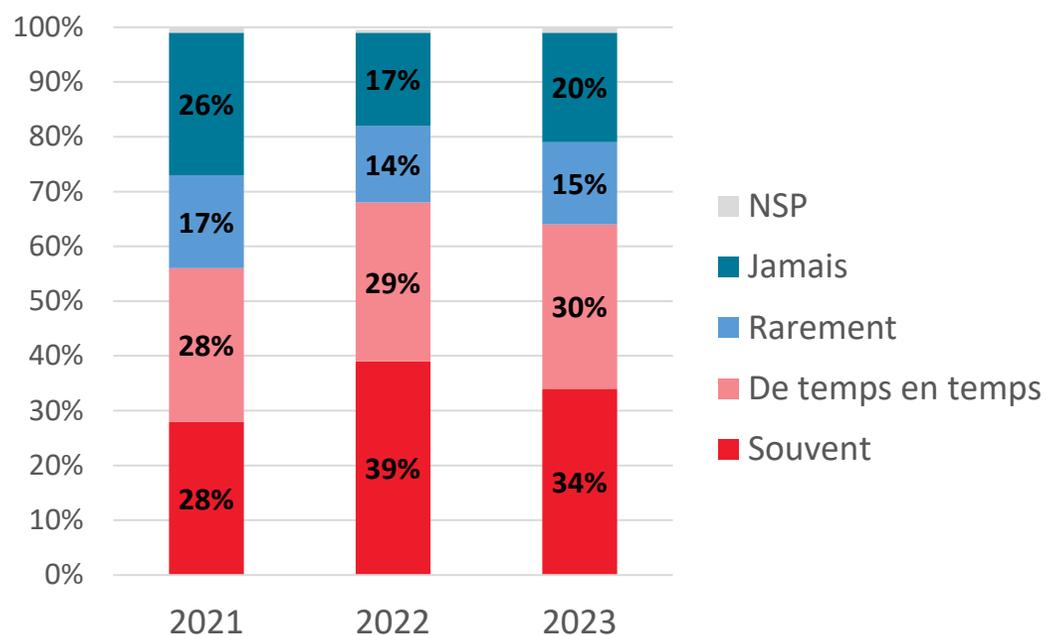
Plan

1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

8. Difficultés financières

Des difficultés à boucler le budget déclarées en baisse mais qui restent importantes pour les familles

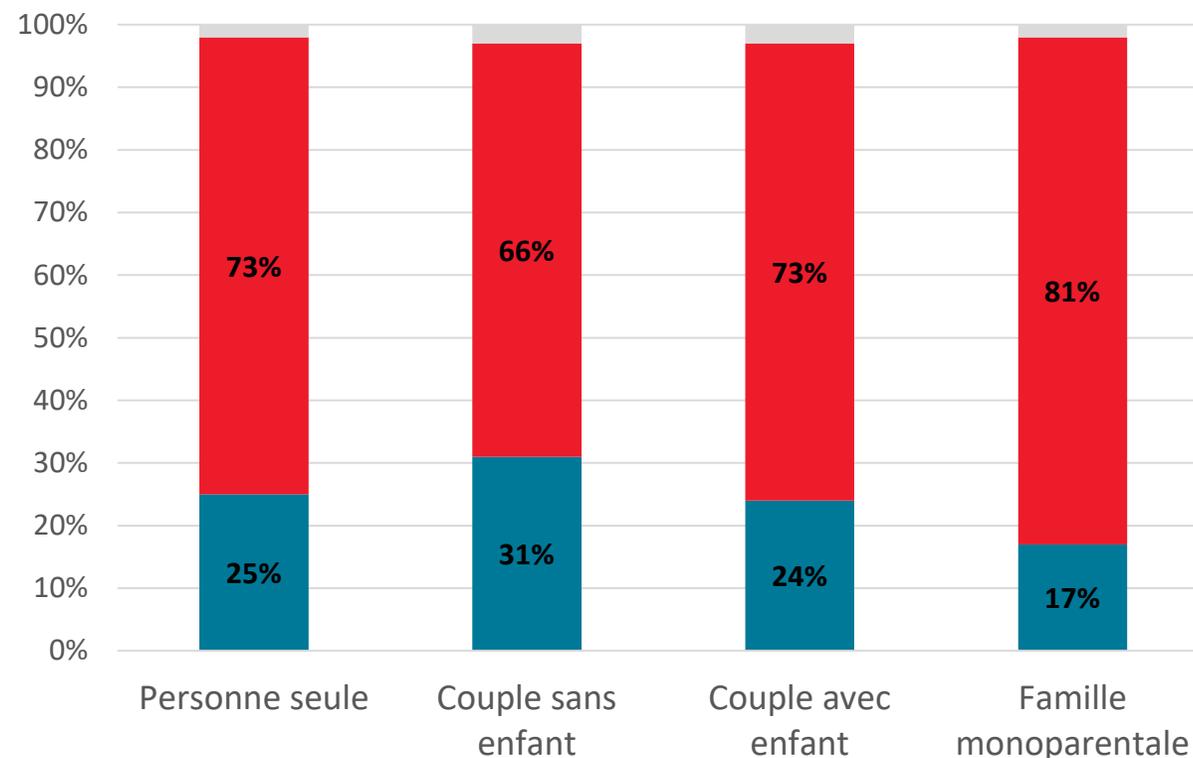
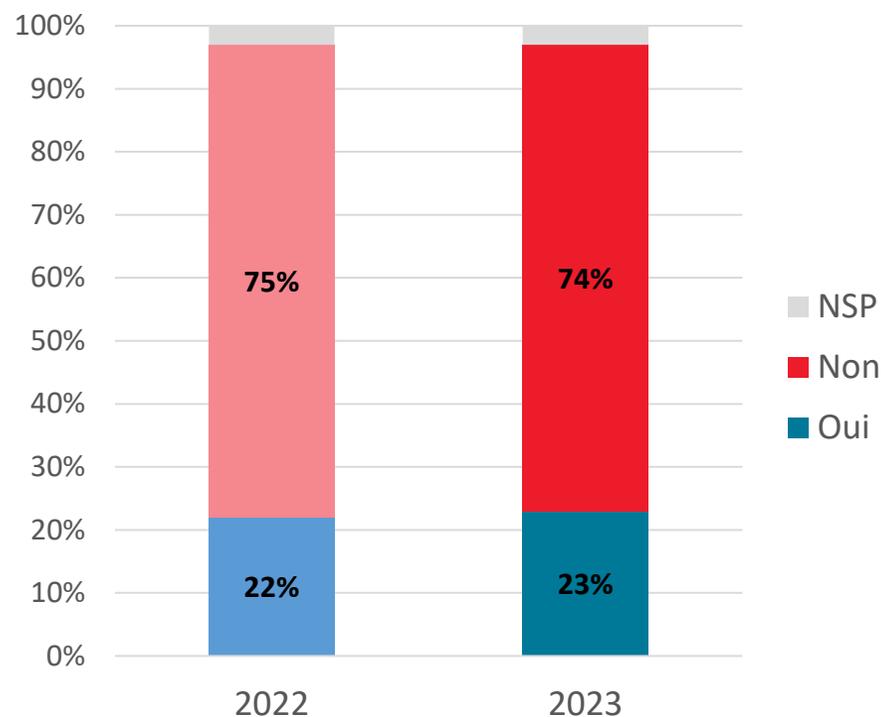
Compte tenu de vos ressources, diriez-vous que votre ménage a des difficultés pour boucler ses fins de mois ?



En 2023, selon la composition familiale

Dépense imprévue : seul 1 répondant sur 5 peut y faire face

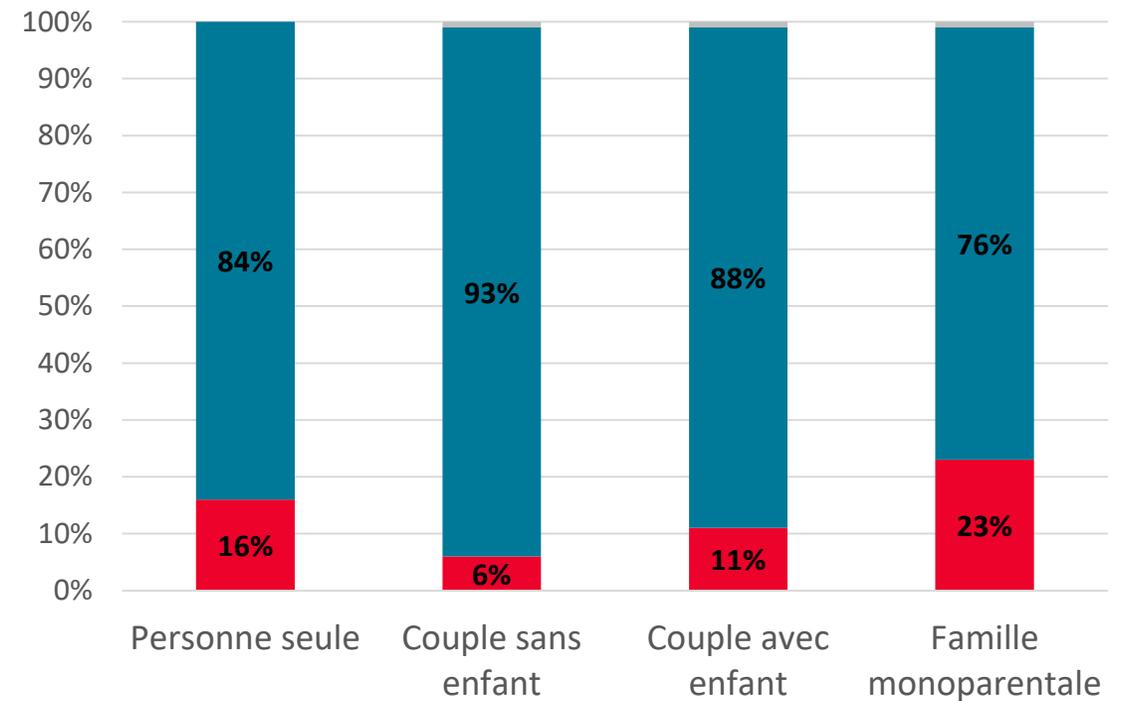
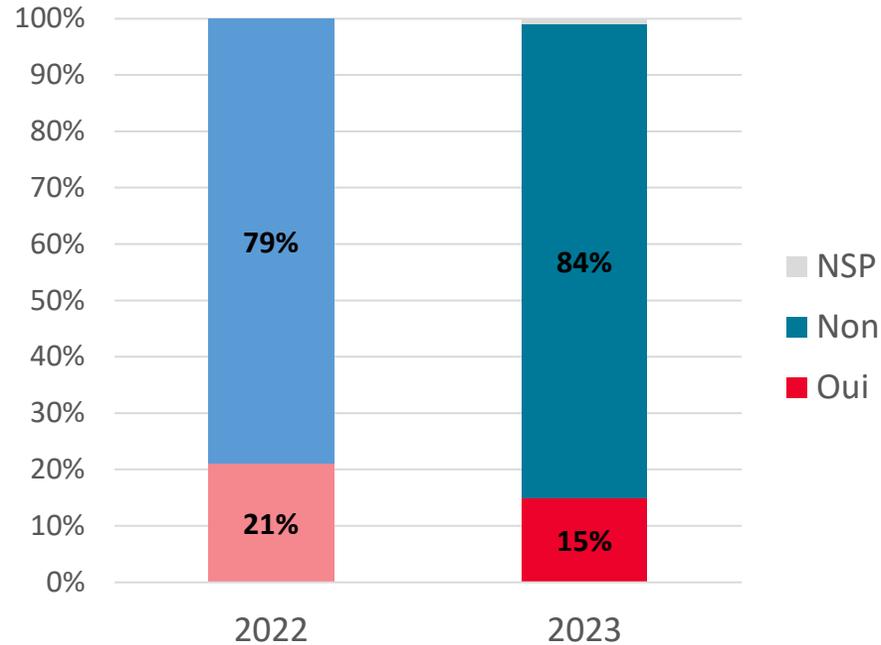
Vos revenus actuels vous permettraient-ils de faire face à une dépense non prévue de 1000 € sans faire d'emprunt ?



En 2023, selon la composition familiale

Une baisse des difficultés déclarées à se nourrir

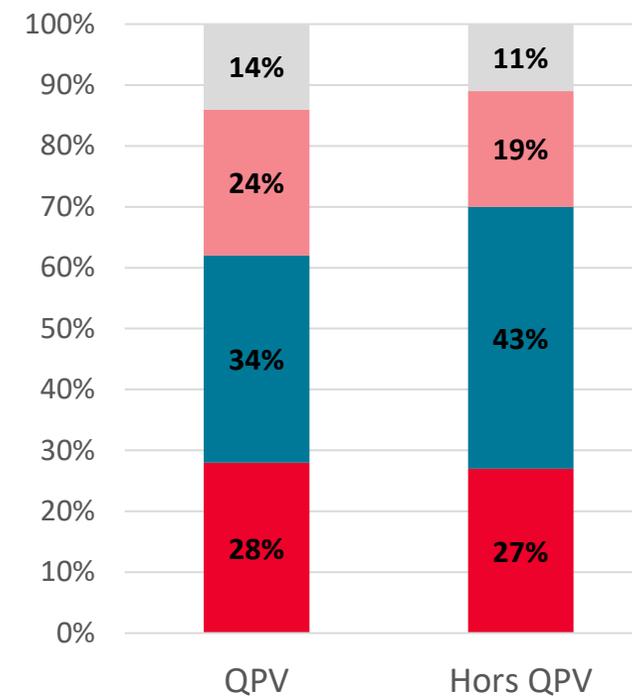
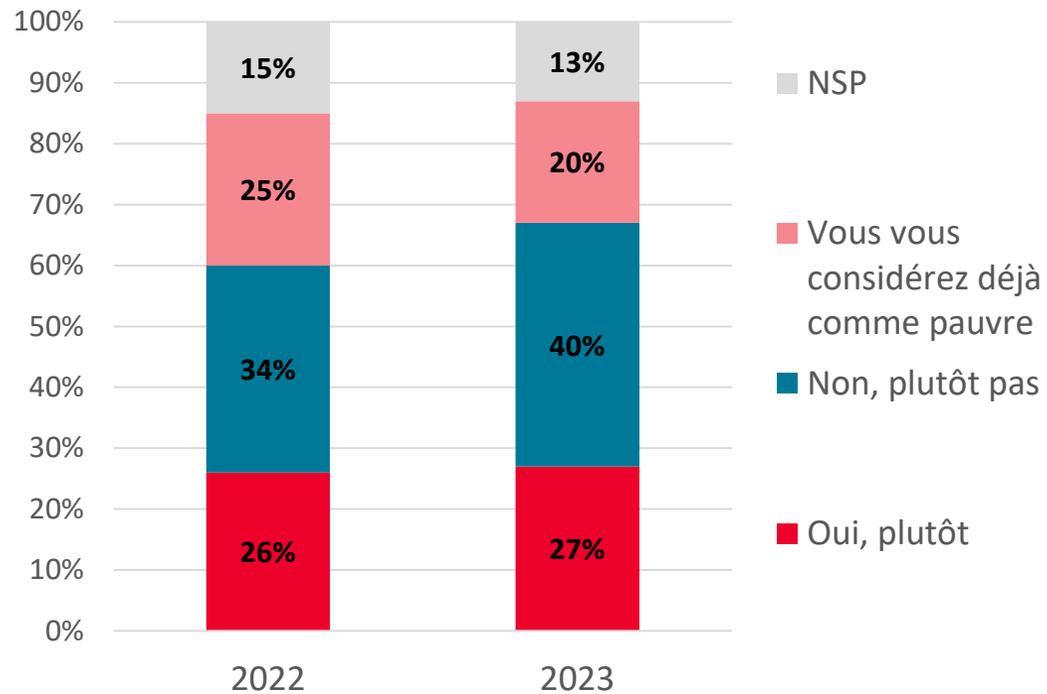
Par manque d'argent, vous est-il arrivé au cours des 2 dernières semaines de rester une journée entière sans manger un seul repas complet ?



En 2023, selon la composition familiale

Une confiance dans l'avenir des ménages interrogés en hausse par rapport à 2022

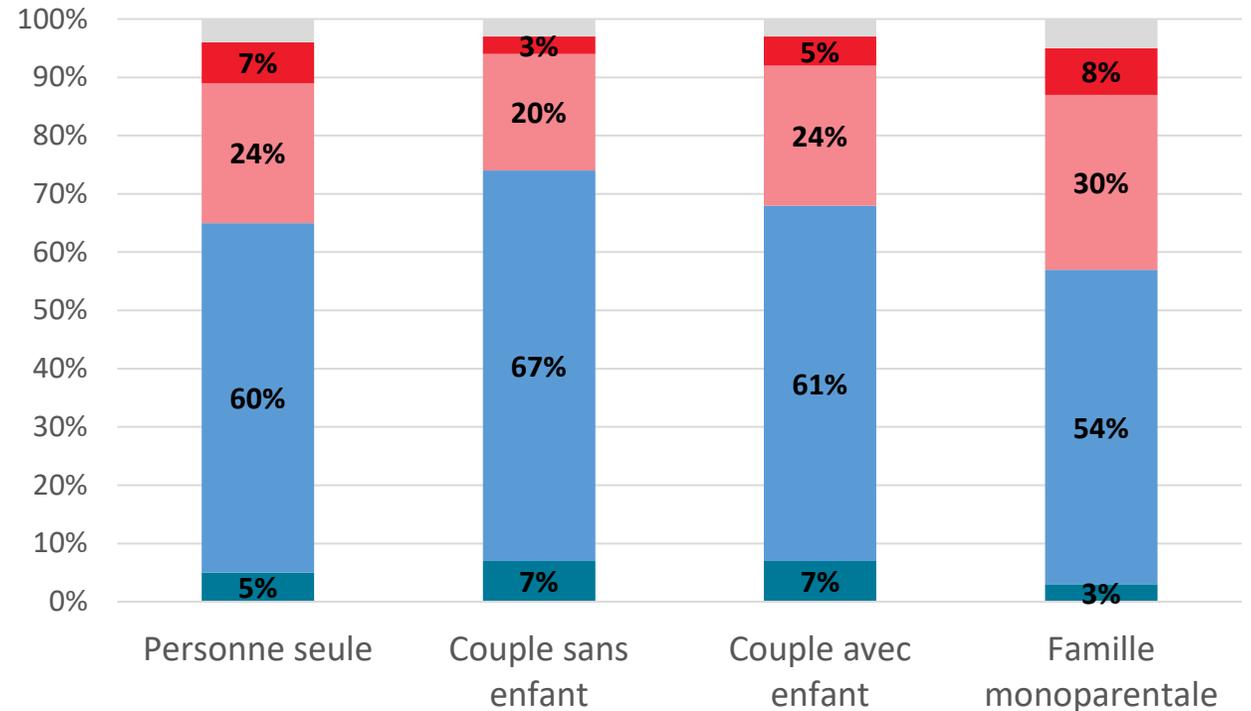
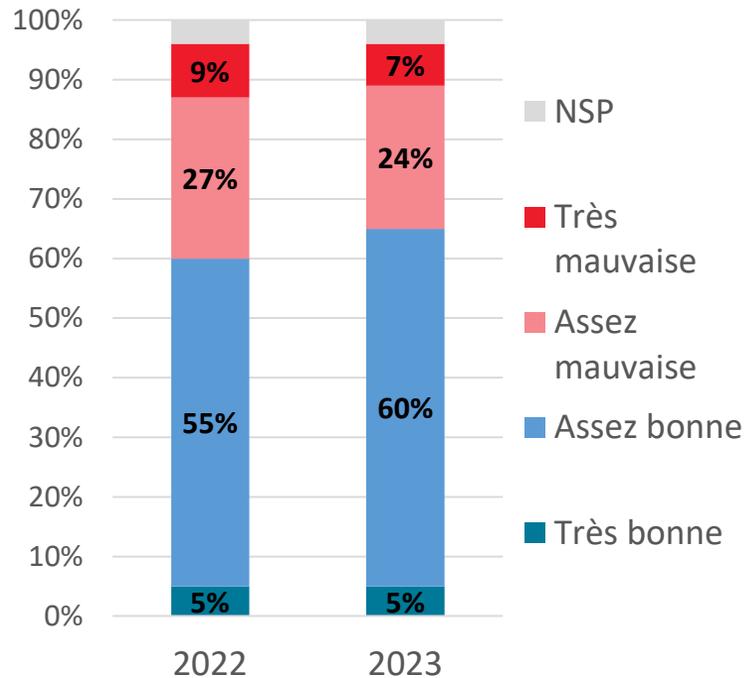
Pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ?



En 2023, selon la localisation dans un quartier prioritaire de la ville (QPV)

Une amélioration significative du ressenti quant à la situation personnelle actuelle

Comment qualifieriez-vous votre situation actuelle ?

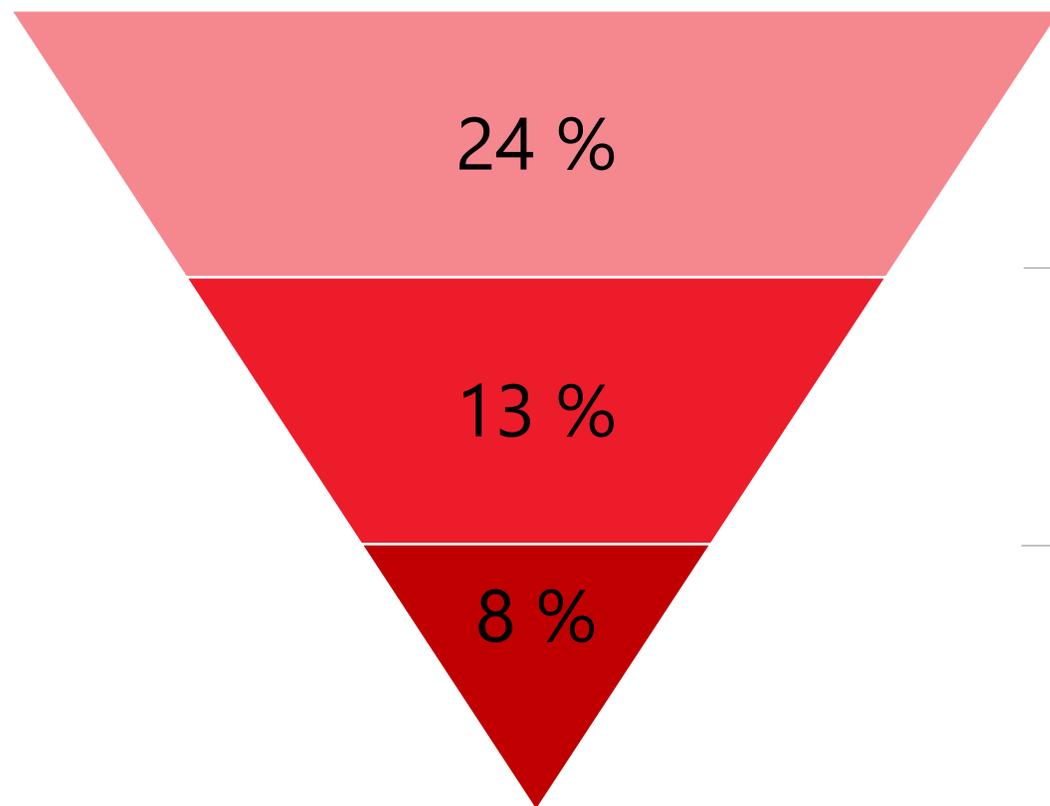


En 2023, selon la composition familiale

Plan

1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

13 % des locataires déclarent avoir été en situation d'impayés au cours des 12 derniers mois



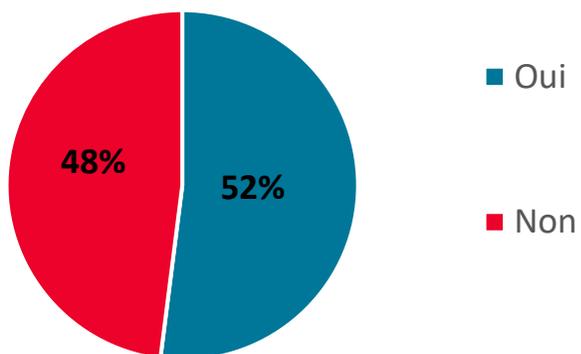
Part des ménages ayant répondu avoir connu des difficultés pour régler leur loyer ou charges au cours des 12 derniers mois ?

Part des ménages ayant déclaré avoir été en situation d'impayés au cours des 12 derniers mois

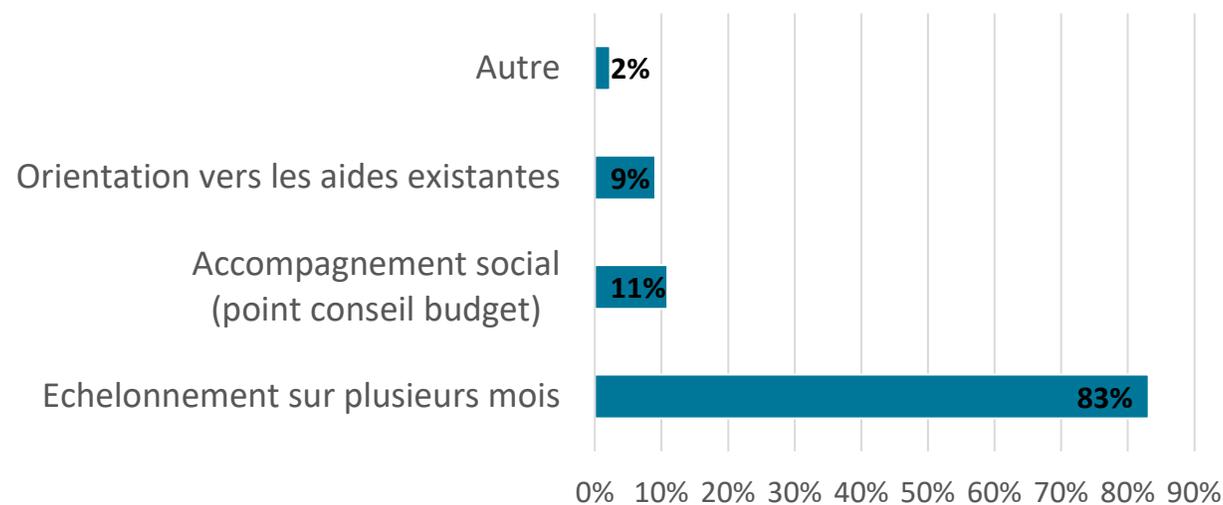
Part des ménages ayant déclaré avoir été en situation d'impayés multiples au cours des 12 derniers mois

Un échelonnement sur plusieurs mois est le plus souvent mis en place

Une solution a-t-elle été mise en place par votre bailleur ou un autre organisme ?



Quelles solutions ont été mises en place ?

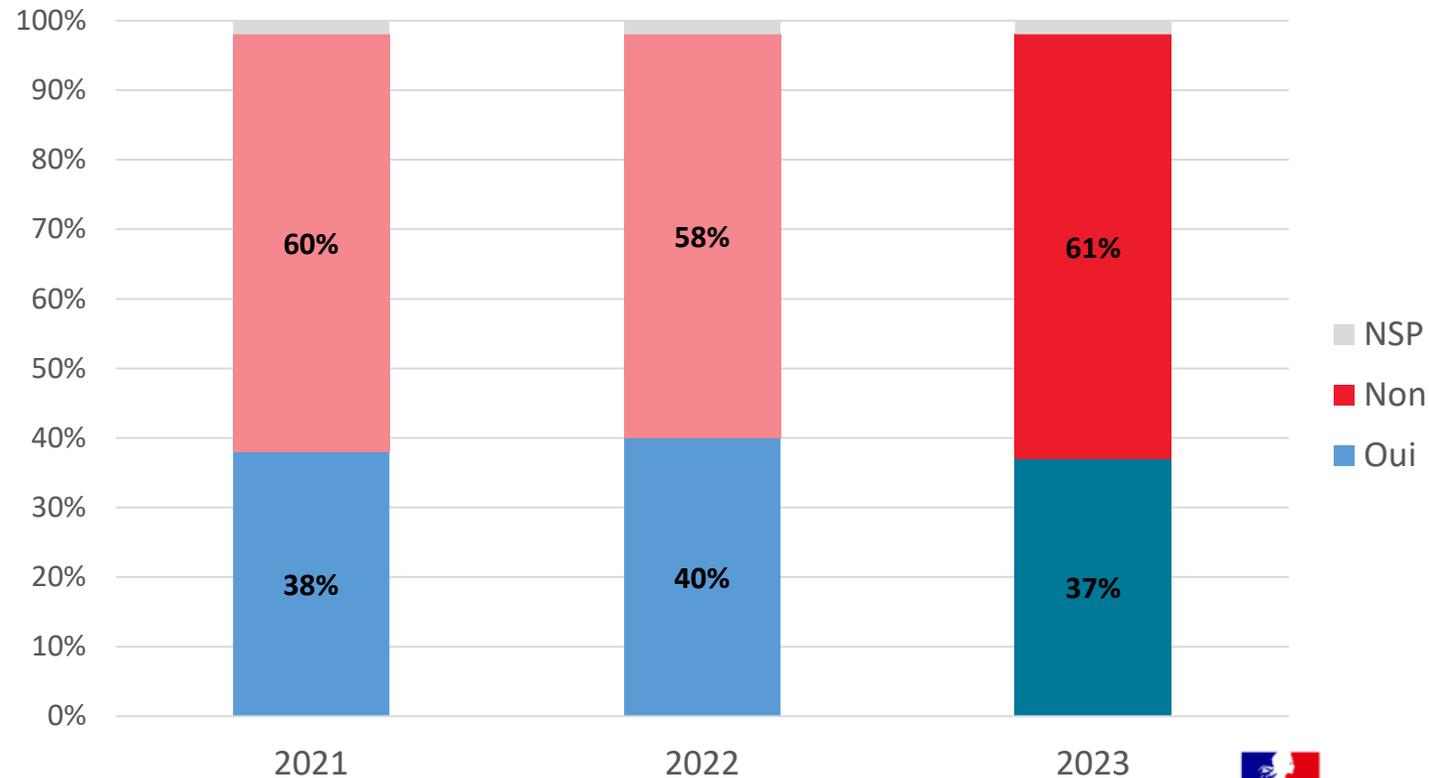


Plan

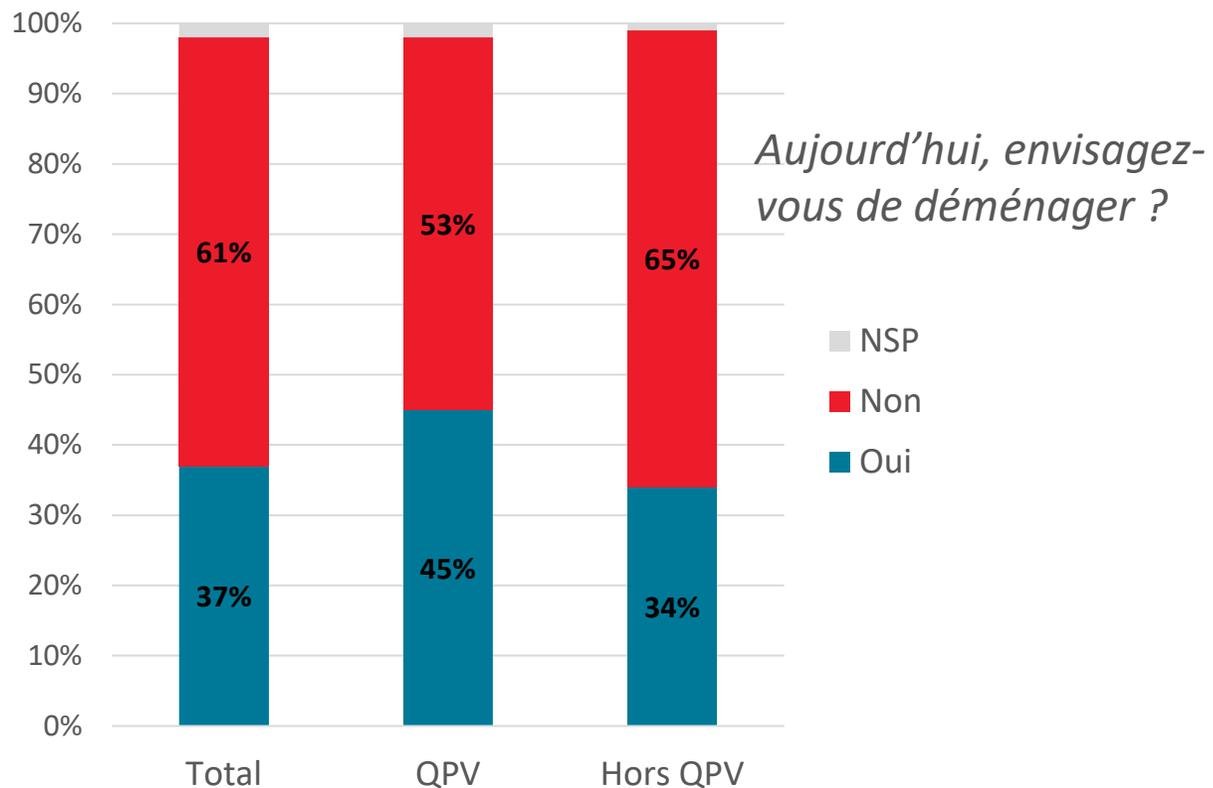
1. Présentation de l'enquête annuelle auprès des locataires du parc social
2. Satisfaction des locataires
3. Attribution du logement
4. Adaptation du logement au vieillissement et au handicap
5. Travaux dans le logement
6. Réclamations
7. Isolation
8. Difficultés financières
9. Impayés de loyer
10. Souhait de mobilité

4 ménages sur 10 souhaitent déménager, une proportion stable sur 3 ans

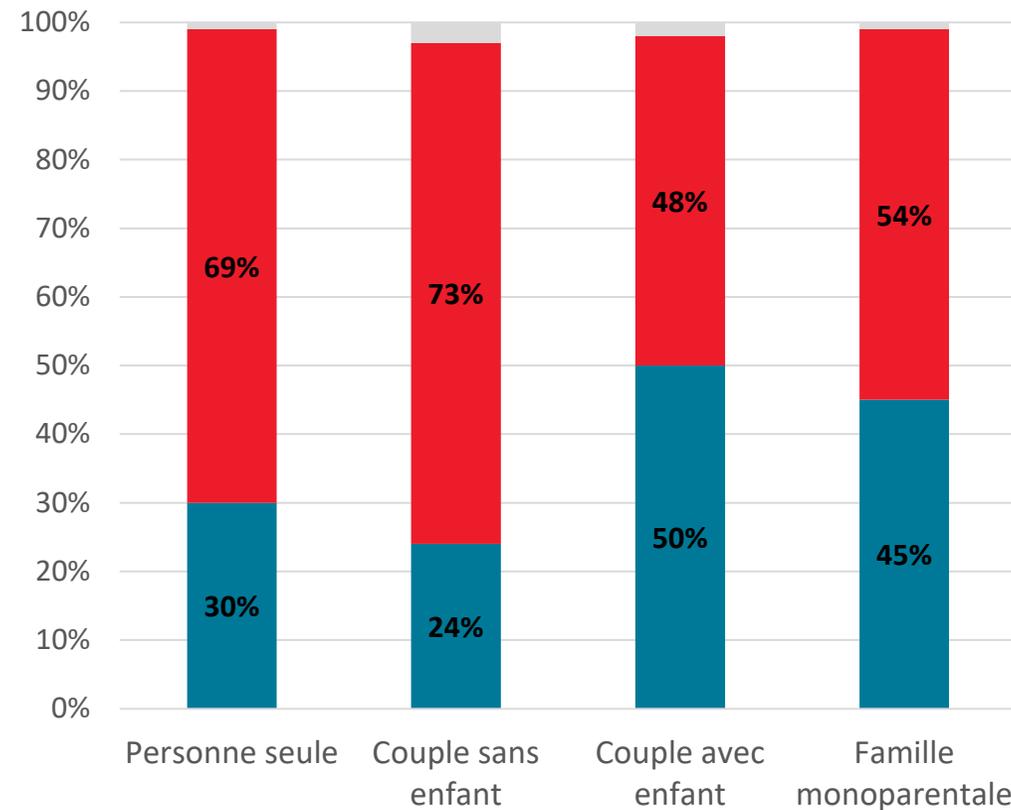
Aujourd'hui, envisagez-vous de déménager ?



Un désir plus fort chez les familles et dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV)



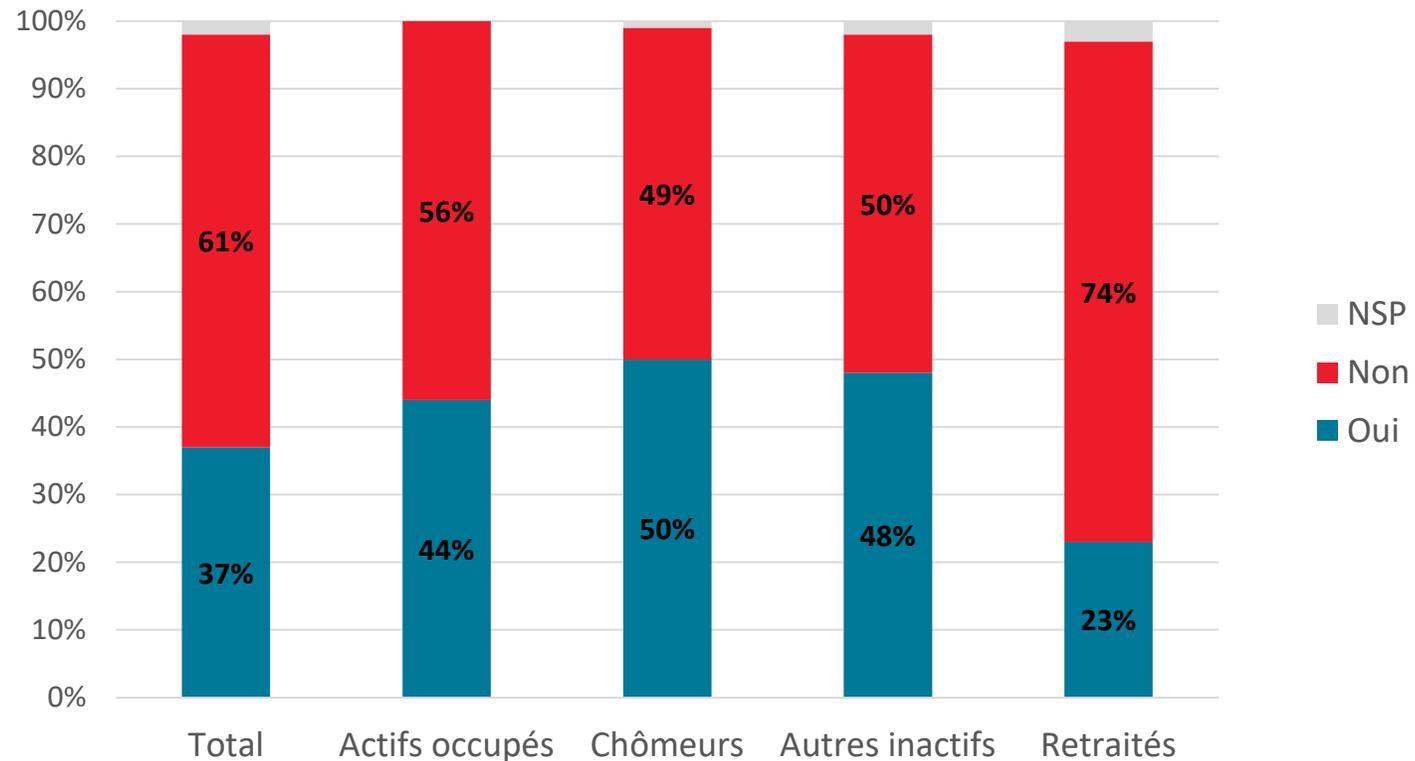
En 2023, selon la localisation dans un QPV



En 2023, selon la composition familiale

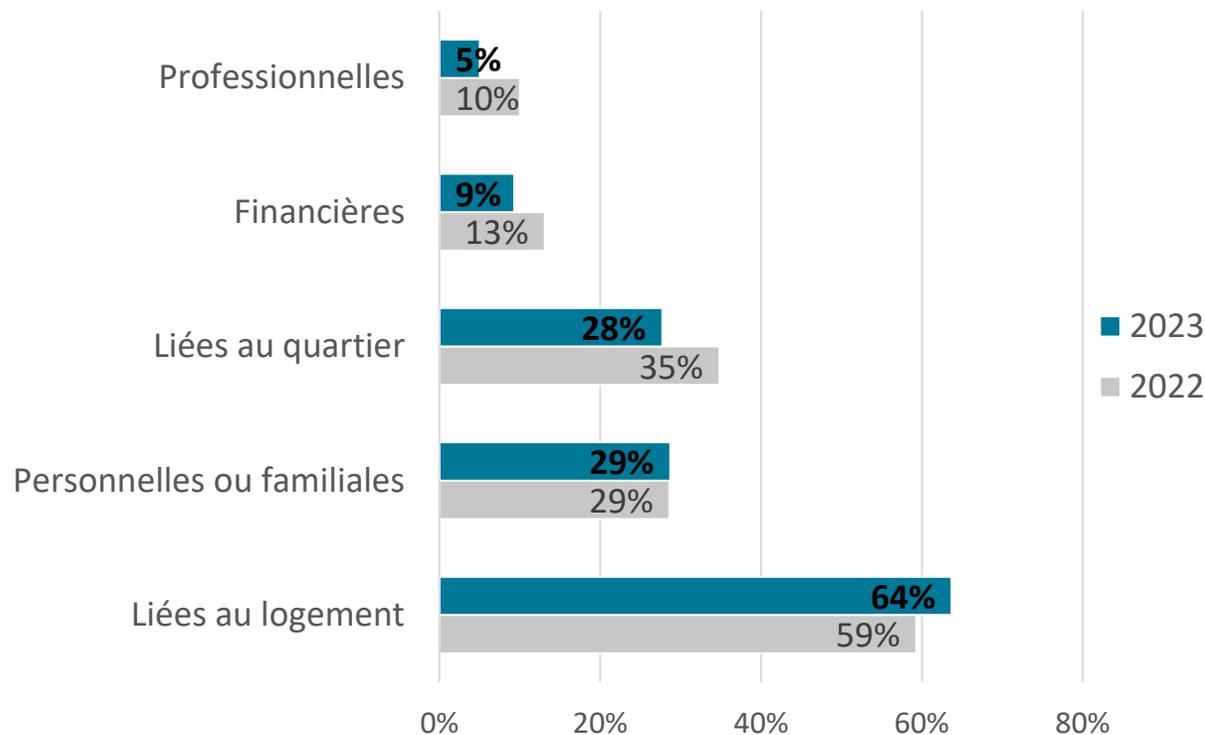
Un souhait nettement plus faible chez les retraités

Aujourd'hui, envisagez-vous de déménager ?

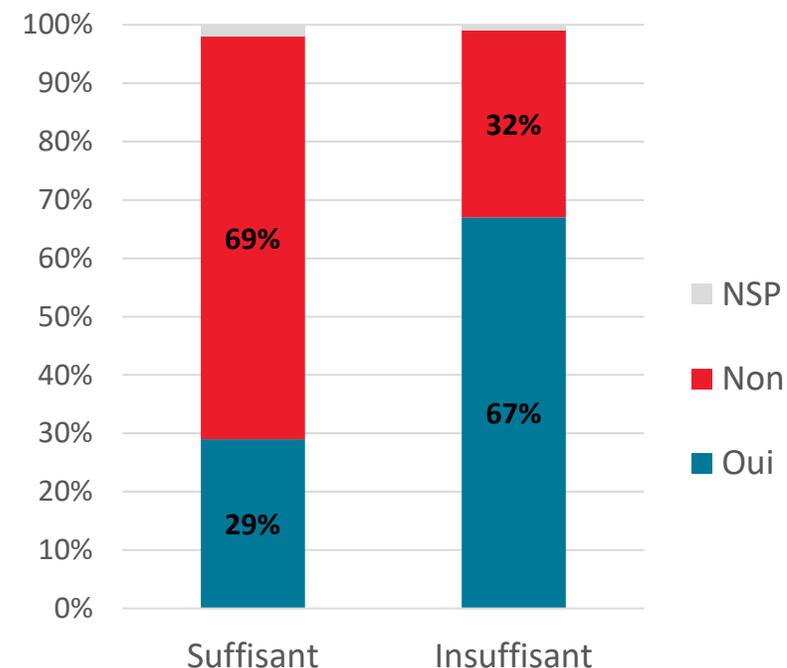


Le logement : principale raison du désir de mobilité

Pour quelles raisons souhaitez-vous déménager ?

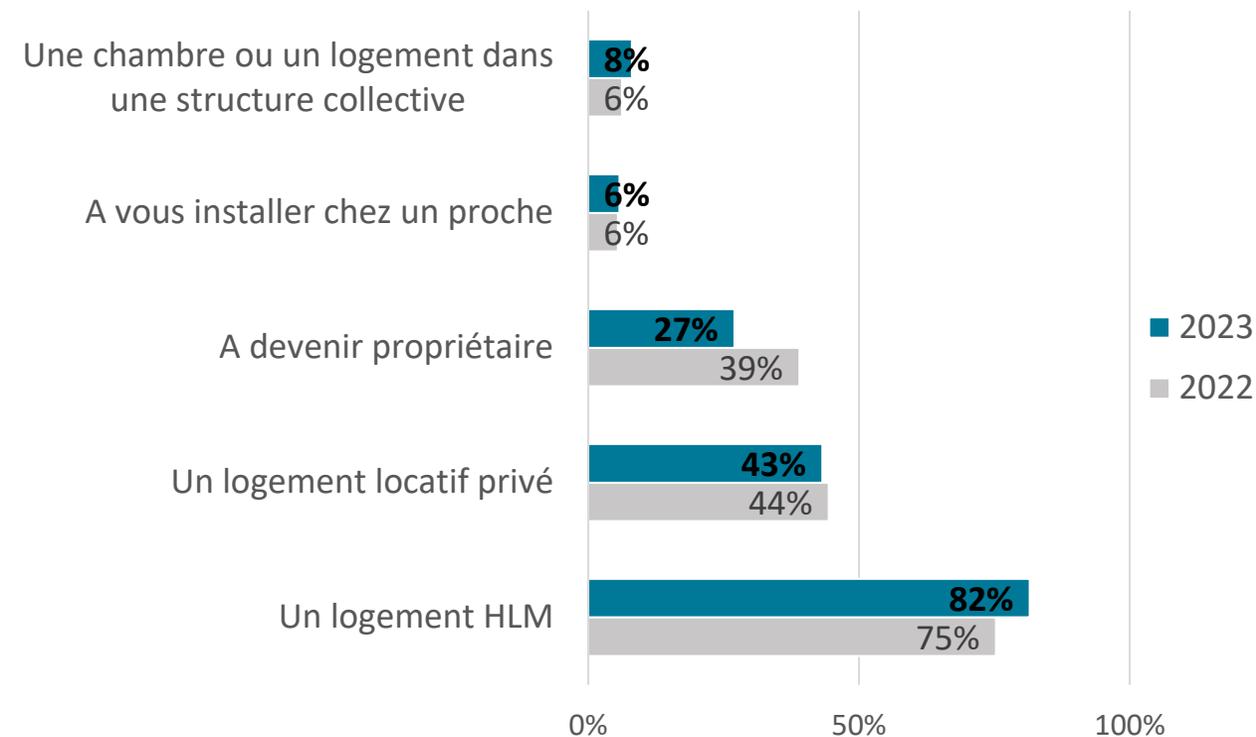


Le désir de mobilité en fonction de la taille du logement



La mobilité au sein du parc social toujours plébiscitée

Que recherchez-vous comme logement ?



Avez-vous une demande de logement social en cours ?

