

# BAROMETRE D'IMAGE HLM

Dernière mise à jour : 26-06-2011

TNS Sofres a réalisé pour l'Union Sociale pour l'Habitat la première vague du baromètre d'image du logement social en France. Cette étude fait apparaître une large satisfaction des Français à l'égard de leur logement mais aussi une bonne image du logement social, aujourd'hui perçu comme indispensable, même si un certain nombre de points critiques - ou mitigés - demeurent dans les perceptions du grand public.

L'étude révèle que les organismes HLM sont perçus comme assumant une large palette de responsabilités et missions et qu'ils génèrent pour cette raison de nombreuses attentes.

Des Français très largement satisfaits de leur logement même si une part non négligeable d'entre eux éprouve des difficultés à le financer

D'une manière générale, les Français ont sur de nombreux sujets une perception beaucoup plus positive de leur situation personnelle que de la situation au niveau national. Ainsi les enquêtes réalisées régulièrement montrent qu'ils sont beaucoup plus confiants sur l'avenir de leur situation personnelle que l'avenir de la France. Cette situation se confirme s'agissant du logement.

Des Français très satisfaits de leur logement...

92% des Français se disent ainsi satisfaits de leur logement actuel et ils sont mêmes 51% à s'en dire « très satisfaits ». Ce niveau de satisfaction, particulièrement fort chez les propriétaires (98%), est un peu moins élevé chez les locataires, aussi bien ceux du privé (85%) que ceux du secteur social (81%). La satisfaction augmente avec l'âge (on passe d'un taux de 87% chez les 18-24 ans à un taux de 96% chez les 65 ans et plus) et est plus forte chez les cadres et professions intellectuelles (96%) que chez les ouvriers (88%).

Dans le détail, les Français se déclarent très satisfaits de la localisation de leur logement (94%), de son confort (93%), du nombre de pièces (89%) et de la superficie (89%). Trois dimensions sont un peu en retrait même si les Français les jugent majoritairement satisfaisantes. Il s'agit de l'insonorisation du logement (77% de satisfaits), de son coût (75%) et de sa consommation d'énergie (68%) : ce dernier item, le plus mal noté en termes de satisfaction globale, reflète les préoccupations actuelles des Français concernant à la fois le pouvoir d'achat et l'environnement.

On note que le niveau de satisfaction des locataires HLM vis-à-vis de leur logement est souvent similaire à celui des locataires du privé, et même supérieur concernant trois aspects : le nombre de pièces, la superficie, le coût et la consommation d'énergie. Il reste que, sur l'ensemble des dimensions testées dans l'étude, les locataires HLM se montrent moins satisfaits que l'ensemble de la population, particulièrement en ce qui concerne l'insonorisation du logement (54% en sont satisfaits).

... Mais qui peinent à le financer

17% des Français disent éprouver des difficultés à faire face aux coûts induits par leur logement (loyer ou remboursement d'emprunt), une proportion qui s'élève à 25% environ chez les ouvriers, les employés et les Franciliens. Par ailleurs, si seuls 11% des propriétaires disent éprouver des difficultés à financer leur logement, la proportion monte à 25% pour les locataires du privé et à 29% pour les locataires HLM.

... Et qui sont, pour plus d'un quart d'entre eux, en quête de mobilité

S'ils sont très satisfaits de leur logement, 27% des Français souhaitent toutefois le quitter prochainement. Cette proportion varie fortement selon le statut du logement occupé. Ainsi seuls 14% des propriétaires l'envisagent, alors que c'est le cas de 49% des locataires du privé et de 45% des locataires HLM. Elle évolue également en fonction de l'âge : 43% des moins de 35 ans souhaitent quitter leur logement contre seulement 13% des 65 ans et plus. Les CSP- (37%) et les Franciliens (33%) sont également plus enclins à la mobilité.

Si les Français font preuve d'une grande satisfaction à l'égard de leur logement, les préoccupations budgétaires, surtout dans une période de difficultés économiques, n'en restent pas moins présentes.

Les Français et le logement social : une image globalement bonne contrebalancée toutefois par un certain nombre d'éléments négatifs

Une majorité de Français (58%) déclare avoir une « bonne image » des HLM contre 39% qui affirment en avoir une mauvaise. Les femmes (63%), les locataires HLM (75%) et plus généralement les personnes qui ont une certaine proximité avec les HLM (c'est-à-dire celles qui y ont vécu au cours de leur vie, connaissent d'actuels occupants et ont des HLM dans leur quartier) (72%) en ont une meilleure image.

L'étude révèle néanmoins un fort paradoxe entre l'image que l'on déclare et l'image que l'on pense être celle des autres Français : alors que 58% des Français ont une bonne image des HLM, ce score culminant à 75% pour ceux qui les connaissent de près (cf. supra), 74% des personnes interrogées estiment que les Français ont une mauvaise image des HLM (contre 23% qui pensent qu'ils en ont une bonne) ! A noter que les locataires HLM sont un peu moins nombreux (63%) à estimer que les Français ont une mauvaise image des HLM.

#### Le caractère indispensable du logement social souligné par les Français

Pour les Français, les HLM sont nécessaires et constituent un filet de sécurité irremplaçable dans la société. Ils sont ainsi 92% à estimer que le logement social est « indispensable ». Par ailleurs, pour 86% des répondants, les HLM permettent de se loger à un prix abordable et pour 85% ils sont une solution vers laquelle se tourner en cas de difficulté.

Ce caractère indispensable est particulièrement apprécié et souligné dans un contexte de crise et d'inquiétudes pour l'avenir : 44% des Français (non locataires de HLM) estiment qu'ils pourraient un jour avoir besoin d'un logement social. De surcroît, 50% des sondés pensent que leurs enfants auront un jour besoin d'avoir accès à un logement social, et c'est même le cas de 67% des ouvriers.

Le logement social ne saurait par conséquent être réservé à une catégorie de Français en particulier : 39% des interviewés estiment ainsi que les logements sociaux devraient être attribués aux personnes à revenus modestes, 31% aux plus démunis, et 28%, qu'ils devraient l'être à de larges catégories sociales. On observe cependant, dans un contexte de fragilisation sociale, une demande d'attributions davantage ciblées que par le passé en faveur des catégories modestes ou démunies. Les locataires HLM se montrent pour leur part soucieux de préserver la mixité des logements HLM : leur souhait que ceux-ci soient accessibles à de « larges catégories » est de 10 points supérieur à la moyenne (38% vs. 28%).

Au total, une large majorité (80%) des Français estime qu'il n'y a aujourd'hui pas assez de logements sociaux en France (contre 4% qu'il y en a trop et 14% pas assez), un constat qu'ils dressent également, mais de manière moins marquée, s'agissant de leur commune d'appartenance : 53% estiment qu'il n'y a pas assez de HLM dans leur commune (contre 33% « ni trop ni pas assez », et 8% « trop »).

#### Les HLM : une aide temporaire pour les uns, un logement où construire sa vie pour les autres

Ce caractère indispensable n'empêche pas une majorité de Français (57%) de voir avant tout les logements sociaux comme une aide temporaire dans un contexte de difficultés personnelles. Mais une proportion importante de l'échantillon (41%) estime à l'inverse qu'il s'agit de logements où l'on peut construire sa vie sur le long terme.

Pour leur part, en décalage avec l'opinion dominante mais en adéquation avec leur satisfaction globale à l'égard de leur logement actuel, les locataires HLM estiment majoritairement qu'il s'agit de lieux où l'on peut construire sa vie sur une longue période (61% contre 38%).

Il reste que la fonction de « tremplin » des logements sociaux n'en fait pas, aux yeux des Français, des logements « à part » ou « au rabais ». 74% estiment ainsi que ce sont des lieux de vie comme les autres et 59% désapprouvent l'affirmation selon laquelle les HLM seraient des « ghettos ».

#### Une perception d'évolutions positives...

Autre point positif, les Français ont constaté des changements dans la construction du logement social en France. Ils sont ainsi 72% à penser que les logements sociaux ont beaucoup évolué sur le plan architectural et ils sont 65% à désapprouver l'affirmation selon laquelle les HLM seraient « uniquement des tours et des barres » (contre 34% qui l'approuvent).

... qui s'accompagne de perceptions plus mitigées sur certains points

Toutefois un certain nombre d'éléments concernant l'image des HLM suscitent des perceptions plus mitigées et hésitantes de la part des Français : La localisation : un appel à la mixité urbaine

Une large majorité de Français (69%) estime que les HLM se concentrent à la périphérie des villes et 58% pensent que ceux-ci ne sont pas bien intégrés aux centres-villes.

Une situation que les Français souhaiteraient voir évoluer puisqu'ils sont 87% à juger préférable que dans une commune les logements sociaux soient répartis sur l'ensemble du territoire de celle-ci contre 12% qui pensent qu'ils devraient être concentrés dans certains quartiers. Ces résultats témoignent de l'attachement des Français à la mixité urbaine et au mélange des types d'habitats. Les conditions d'attribution : un appel à la transparence

La manière dont sont attribués les logements sociaux actuellement demeure un point à éclaircir pour les Français. Loin de toute polarisation et de toute radicalité, leur position s'avère hésitante. Ainsi, si 49% des personnes interrogées estiment que la situation actuelle concernant les attributions est mauvaise elles sont 35% à juger qu'elle est bonne. De même, 47% des Français jugent injustes les conditions d'attribution des HLM mais ils sont 49% les considérer comme

justes.

Ces résultats révèlent ainsi, davantage que des critiques, une demande de transparence et d'explicitation d'un système finalement mal connu. Les répondants ne savent en effet pas vraiment qui est chargé d'attribuer les logements sociaux : si 32% des Français citent les organismes HLM et 26% les communes, 28% disent ne pas savoir. Quant au rôle de l'Etat, à travers le contingent préfectoral, il est méconnu (seuls 6% le citent). La sécurité

La thématique sécuritaire fait, là encore, l'objet de constats en demi-teinte. Si 48% des Français jugent que concernant la sécurité la situation dans les HLM est « mauvaise », 44% estiment qu'elle est bonne.

Ils sont par ailleurs 50% à estimer que les logements sociaux sont des lieux où l'on ne se sent pas en sécurité, contre 46% soutenant le contraire. Cette perception très duale est à relativiser encore par le vécu qu'en ont les locataires HLM : ces derniers sont 65% à estimer que la situation en matière de sécurité dans les HLM est bonne. La propreté

En matière de propreté, les jugements sont encore plus mitigés : une proportion équivalente de Français estime que la situation dans les HLM est soit mauvaise (46%) soit bonne (46%).

On note qu'ils sont toutefois majoritaires (56%) à juger que les logements sociaux ne sont pas bien entretenus (contre 39% qui pensent le contraire).

Pour leur part, les locataires HLM sont beaucoup moins négatifs que la population dans son ensemble : 67% d'entre eux estiment que la situation de la propreté est bonne dans les HLM et ils sont 50% à juger qu'ils sont bien entretenus (contre 47% pensant le contraire).

Le stéréotype des tours et de barres à la périphérie des villes ne semble plus d'actualité aujourd'hui. Les Français ont ainsi conscience d'un renouvellement du parc locatif social qu'ils souhaitent voir davantage intégré aux centres-villes. Pour autant, s'il est perçu comme indispensable, le logement social n'est pas exempt sinon de critiques du moins de jugements en demi-teinte sur des points précis.

### Les organismes HLM : des fonctions multiples

Si les connaissances des Français restent floues concernant les organismes de logement social, ils leur attribuent des fonctions multiples et variées.

Plus précisément, quatre missions sont principalement attribuées aux organismes de logement social : d'abord, la gestion des demandes de logements et des attributions (citée par 54% des interviewés ; mais aussi la construction de nouveaux logements (48%) ; l'entretien des immeubles (45%) ; et enfin la gestion locative et la perception des loyers (44%).

Les organismes HLM apparaissent donc autant, pour la moitié des Français environ, comme des bâtisseurs que comme des gestionnaires : leur double expertise sur ces deux champs, qui est une de leurs spécificités, est bien comprise par le grand public.

D'autres activités sont également citées mais de manière moins marquée. Il s'agit de la gestion des réclamations des locataires (25%), de l'accompagnement social de ceux-ci (24%), de leur information (19%) et de l'animation de la vie locale et des relations de voisinage (15%).

Invités à comparer bailleurs privés et bailleurs sociaux sur plusieurs dimensions, les Français identifient un certain nombre de points forts des organismes HLM. Ainsi, ces derniers sont jugés plus performants que les bailleurs privés pour :

- Éviter toute discrimination dans l'attribution des logements (52% des Français pensent que les bailleurs sociaux le font mieux que les bailleurs privés contre 11% qui pensent l'inverse) ;
- Maîtriser la progression des loyers et des charges (45% vs. 17%) ;
- Construire des logements dans les zones où les besoins sont les plus importants (45% vs. 17%).

Dans ces trois champs que sont les attributions, la gestion locative et les activités de maîtrise d'ouvrage, au cours de leur activité, les organismes HLM se voient ainsi reconnaître une légitimité et une responsabilité particulières.

En revanche, sur un certain nombre de domaines, les bailleurs privés sont mieux jugés que les bailleurs sociaux. Il s'agit de :

- L'entretien des équipements et la sécurité technique (pour 38% des Français les bailleurs privés le font mieux que les bailleurs sociaux ; contre 25% qui estiment le contraire) ;
- L'innovation (39% et 20%) ;
- La sécurité des personnes dans les immeubles (35% contre 18%) ;
- La construction et l'offre de logements de plus grande qualité (44% contre 17%).

Conscients du caractère incontournable du logement social aujourd'hui, les Français jugent importants l'ensemble des objectifs qui ont été proposés à leur hiérarchisation dans le cadre de l'enquête.

Aucun de ces objectifs n'apparaît comme mineur ; pour autant, 4 objectifs se démarquent et sont jugés prioritaires par plus de 60% des répondants. Il s'agit de :

- La réduction de la consommation énergétique des logements pour diminuer les charges des locataires (prioritaire pour 73% des Français) ;
- La construction de plus de HLM pour répondre à la demande (69%) ;
- La rénovation des logements existants (68%) ;

- Le fait de rendre plus claires les conditions d'attribution des logements HLM (64%). On notera enfin que l'accession sociale à la propriété mise en &oeil;uvre par les organismes HLM, même si elle ne constitue pas l'une des toutes premières priorités affichées par les Français (49% la jugeant prioritaire), constitue à leurs yeux un enjeu important. La construction par les organismes HLM de logements pour les vendre neufs à des ménages modestes est, ainsi, une initiative très largement approuvée par nos concitoyens : 89% pensent qu'il s'agit d'une bonne chose (dont 40% une très bonne chose) contre 9% qui pensent l'inverse.