



TNS Sofres



# Note de synthèse

Les Français et les Hlm

Baromètre d'image du  
logement social

Deuxième vague – Avril 2012



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**  
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

*i*

**L'Union sociale pour  
l'habitat**

**Contacts TNS Sofres**  
Emmanuel Rivière  
Laure Salvaing  
Guillaume Caline

Réf. : **17SA57**



TNS Sofres a réalisé à la demande de l'Union sociale pour l'habitat la deuxième vague du baromètre d'image du logement social en France<sup>1</sup>. Cette étude fait apparaître que le logement constitue à l'heure actuelle un sujet de préoccupation pour de nombreux Français qui, à quelques mois de l'élection présidentielle, sont en attente d'actions politiques dans ce domaine. Dans ce contexte de campagne électorale, la deuxième vague de notre baromètre fait apparaître des résultats souvent plus clivés politiquement et une certaine altération de l'image des Hlm par rapport à 2011, même si les Français restent attachés aux fondamentaux du logement social, qui constitue toujours un filet de sécurité indispensable. Dès lors, ils expriment de nombreuses attentes à l'égard du logement social et des organismes Hlm.

## **Le logement : un véritable sujet d'actualité et de préoccupation, des attentes concrètes vis-à-vis du politique**

**60% des Français disent parler souvent ou parfois de la situation du logement en France** avec leurs proches. Ils sont par ailleurs la moitié à parler régulièrement de leur situation personnelle en la matière, un sujet davantage abordé par les jeunes (63% des moins de 35 ans) et les locataires que ce soit ceux du secteur privé (58%) ou social (59%). **Plus d'un quart des Français estiment que le logement devrait être évoqué en priorité lors de la campagne de l'élection présidentielle**, une opinion partagée par 41% des 25-34 ans.

Dans un contexte de crise économique, **27% des Français disent éprouver des difficultés financières à faire face à leurs dépenses de logement**, soit une augmentation de 10 points en un an. Cette augmentation est particulièrement forte chez ceux qui éprouvaient déjà des difficultés à savoir les locataires du privé (41%, +16 points) et les locataires Hlm (40%, +11 points). Cette difficulté à faire face aux dépenses de logement est d'autant plus préoccupante que celles-ci sont pour une bonne part contraintes. **Seuls 8% des Français, dans ce contexte de crise, pensent en effet pouvoir réduire leurs dépenses dans ce domaine**, juste devant la santé (6%) et loin derrière les autres postes de dépenses (loisirs, habillement, énergie, téléphone et Internet, etc.).

Sujet donc de discussion et de préoccupation important, les Français estiment pourtant majoritairement (59%) que **les médias n'accordent pas au logement une place suffisante** – une opinion particulièrement partagée par les locataires Hlm (73%). De la même façon, 71% des Français estiment que **les candidats à l'élection présidentielle n'accordent pas au logement une place assez importante** : un jugement d'ailleurs plus sévère chez les potentiels électeurs de F. Hollande (81%) que de ceux de N. Sarkozy (63%).

Une critique envers les candidats à prendre d'autant plus au sérieux que 70% des Français pensent qu'en matière de logement, **les hommes politiques ont les moyens d'améliorer les choses**, un niveau similaire à ce que l'on observe sur d'autres sujets comme l'école (76%), l'insécurité (70%) ou encore l'environnement et la pollution (68%) ; autant de sujets de **vie quotidienne** sur lesquels les hommes politiques sont encore crédités d'une capacité d'action.

En revanche, **les Français se montrent assez pessimistes à l'égard de l'avenir de la situation du logement** : 34% pensent qu'elle va se dégrader, 35% qu'elle restera sans changement et 27% qu'elle s'améliorera. Surtout, le pessimisme domine chez les locataires, qu'ils soient du privé (42%) ou du secteur Hlm (40%), et plus encore chez les plus jeunes (48% des 18-24 ans).

Dans ce contexte, **les propositions d'action dans le domaine du logement sont fortement soutenues par les Français** : 91% d'entre eux jugent ainsi important à l'avenir de proposer

<sup>1</sup> Enquête réalisée par téléphone du 6 au 14 mars 2012 auprès d'un échantillon national de 1 000 personnes représentatif de l'ensemble de la population française âgée de 18 ans et plus et d'un sur-échantillon de 200 locataires de Hlm. Lors du traitement, les résultats de ces deux échantillons ont été agrégés et les locataires de logements sociaux remis à leur poids afin d'assurer la représentativité de l'échantillon.

d'avantage de logements sociaux (dont 64% qui jugent cela prioritaire, un jugement partagé par 76% des sympathisants de gauche et 42% des sympathisants de droite), 84% de faciliter l'accès à la propriété (dont 42% prioritaire) et 74% de développer l'offre locative du secteur privé (dont 31% prioritaire).

Interrogés sur les problèmes que devra résoudre le prochain président de la République en matière de logement, **deux thèmes majeurs dominant** : la **limitation des niveaux des loyers** (citée par 47%) et le fait de **proposer des logements d'urgence aux plus démunis** (43%). Cinq domaines d'action sont ensuite jugés prioritaires par un tiers des Français environ : la facilitation de l'obtention d'un logement social (35%), la construction de davantage de logements pour répondre à la demande (34%, en nette progression : +5), l'accession à la propriété (34%), le développement de solutions de logements pour les jeunes (33%) ou les personnes âgées ou dépendantes (32%) et enfin l'action sur les prix des achats immobiliers (31%). Trois sujets sont ensuite jugés moins urgents : le fait de rendre les logements plus économes en énergie (27%), la démolition des tours et barres (18%) et le renforcement de la mixité sociale (14%).

### **Une altération de l'image du logement social : les Hlm, indispensables filets de sécurité mais marqueurs de déclassement social**

***Le logement social conforté dans sa mission première : loger ceux qui ne peuvent le faire au prix du marché***

**51% des Français déclarent avoir une bonne image du logement social** contre 48% qui en ont une mauvaise.

Au cœur de cette image, les fonctions sociales et protectrices des Hlm sont toujours autant reconnues par les Français qui, dans leur quasi-totalité, considèrent le logement social comme **un filet de sécurité nécessaire et indispensable**. 90% des Français continuent ainsi de juger les Hlm **indispensables** et une proportion similaire (87%) estime qu'ils permettent de **se loger à un prix abordable**. Enfin 86% jugent qu'ils sont **une solution vers laquelle se tourner en cas de difficulté** et 74% qu'il s'agit de lieux de vie comme les autres. Sur ces différents points, les opinions sont stables par rapport à l'an dernier, voire se renforcent notamment chez les premiers concernés, les locataires Hlm.

Les Hlm restent donc un symbole fort du modèle social à même d'assurer effectivement ou potentiellement un gage de sécurité aux Français. Ils ne sont pas perçus comme réservés uniquement à certaines parties de la population : 47% des Français estiment que les logements sociaux sont actuellement attribués à de larges catégories sociales (une opinion qui progresse par rapport à l'an dernier, +3 points) contre 36% pour qui ils le sont aux personnes à revenus modestes et 14% uniquement aux plus démunis.

À noter que l'on observe, comme l'an dernier, une différence assez forte entre l'image que les Français se font des Hlm, majoritairement bonne, et celle qu'ils imputent aux Français, qui est, elle, très largement négative. 81% des répondants pensent en effet que les Français ont une mauvaise image des Hlm.

### ***Une altération de l'image des Hlm qui touche de manière différente les Français***

Toutefois, malgré ce socle d'image qui reste stable, **on note une altération de l'image du logement social auprès du grand public** : si 51% des Français ont une bonne image de celui-ci, ils étaient 58% l'an dernier, soit une baisse de 7 points.

Chez les locataires Hlm, la dégradation de l'image du logement social est également nette même si deux tiers d'entre eux (67%) continuent d'en avoir une bonne image, soit une baisse de 8 points par rapport à 2011.

Cette détérioration de l'image des Hlm ne touche toutefois pas uniformément tous les Français et semble donc être le fruit conjugué de deux mouvements :

- **Une crainte du déclassement qui progresse** : si le logement social constitue un filet de sécurité, il est aussi dans un contexte de crise économique accrue, un marqueur de déclassement que l'on met d'autant plus à distance qu'il devient de l'ordre du possible. L'image des Hlm se dégrade en effet particulièrement chez les catégories les plus populaires et fragiles : 50% des employés et ouvriers déclarent en avoir une bonne image, soit une baisse de 10 points par rapport à 2011, alors que le recul n'est que de 2 points auprès des CSP+ (51% en ont une bonne image).
- **Une polarisation politique qui s'accroît en période électorale** : dans un contexte de campagne présidentielle et donc de plus forte crispation sur les thèmes politiques, on observe que la dégradation de l'image des Hlm est beaucoup plus sensible à droite qu'à gauche. Ainsi, 34% des sympathisants de droite déclarent avoir une bonne image du logement social (soit une baisse de 15 points par rapport à l'an dernier) contre 58% des sympathisants de gauche (-4 points).

***Cette détérioration de l'image des Hlm se focalise sur la qualité des logements, leur localisation et leurs conditions d'attribution***

Dans le détail, **le logement social continue de bénéficier d'une image majoritairement positive sur quatre éléments**. Plus de la moitié des Français jugent en effet que la situation des Hlm est bonne concernant la taille des logements (67%), leur loyer (63%), leur confort (61%) et leur localisation (57%).

**Sur quatre domaines, les opinions sont davantage partagées** : la moitié environ des Français jugent la situation des Hlm mauvaise en matière de voisinage (47%), de qualité architecturale (53%), de propreté (54%) et de consommation d'énergie (48%).

Enfin, **sur trois éléments la situation des Hlm est jugée mauvaise** par une nette majorité des Français : il s'agit de la sécurité (61% d'opinions négatives), des conditions d'attribution (59%) et de l'insonorisation (69%).

Corollaire de la dégradation de l'image globale du logement social, **les opinions négatives sur ces différents éléments augmentent par rapport à l'an dernier** et notamment :

- **Une qualité des logements vivement critiquée** : auprès du grand public, on note une dégradation assez nette de la perception de la qualité des logements. Les opinions négatives progressent nettement s'agissant de la propreté (+8 points : 54% des Français jugent la situation mauvaise), de la consommation d'énergie (+17 points à 48%) et de l'insonorisation (+14 points à 69%).
- **Un jugement plus sévère sur la localisation des Hlm** : parallèlement, la question de la localisation des Hlm et de leur intégration aux villes semble également être l'objet d'une certaine crispation de la part des Français qui sont plus nombreux à estimer que les Hlm se concentrent à la périphérie des villes (une opinion partagée par 73% d'entre eux, en augmentation de 4 points) et qu'il s'agit de ghettos (une opinion certes minoritaire car partagée par 43% des Français mais qui progresse, +4 points).
- **Des procédures d'attribution qui restent justes mais une pratique plus critiquée** : 59% des Français jugent qu'en matière de conditions d'attribution, la situation des Hlm est mauvaise, une opinion qui progresse de 10 points par rapport à l'an dernier. A noter que les jugements sont particulièrement sévères chez les Franciliens (67%). Surtout chez les locataires Hlm, les opinions négatives progressent plus fortement : 50% jugent mauvaise la situation (+15 points). Toutefois, si les conditions d'attribution sont moins bien perçues que l'an dernier, les jugements sur la justice des procédures d'attribution sont stables : 49% des Français les estiment justes contre 48% injustes.

**Ces évolutions dans les opinions du grand public témoignent toutefois moins d'une expérience vécue de la situation des Hlm et d'une dégradation objective de celle-ci, que d'une projection négative sur le logement social qui, dans un contexte de forte crainte de déclassement social, agit comme un repoussoir.**

Parallèlement, on observe chez **les locataires Hlm** une crispation plus forte **sur le loyer**. S'ils sont encore 66% à estimer que la situation des Hlm concernant le loyer est bonne, les mauvaises opinions progressent de 9 points à 32%, une augmentation qui reflète les fortes préoccupations liées au pouvoir d'achat dans un contexte où, on l'a vu, les dépenses liées au logement augmentent.

### **Plus de logements sociaux, mieux répartis sur le territoire et pour de larges catégories sociales**

Malgré cette relative dégradation de l'image des Hlm, leur caractère indispensable n'est pas remis en cause d'autant qu'ils apparaissent pour de nombreux Français comme une solution à laquelle ils pourraient avoir recours à plus ou moins long terme.

Ainsi 40% des non-locataires d'un logement social déclarent qu'ils pourraient en avoir un jour besoin : une proportion qui s'élève même à 56% chez les 18-24 ans, 51% chez les 25-34 ans (+4 points) et à 55% dans les ménages ouvriers. **Dans le même temps près d'un Français sur cinq (17%) souhaiterait pouvoir y accéder dès aujourd'hui : une proportion qui atteint 38% chez les 18-24 ans (+12 points)**. Enfin, comme l'an dernier, un Français sur deux pense que ses enfants auront un jour besoin d'avoir accès à un logement social.

Dès lors, **les attentes à l'égard du logement social restent fortes chez les Français** à la fois en termes de **nombre** de logements, de **localisation** et d'**attribution**.

80% d'entre eux estiment ainsi qu'**il n'y a pas assez de logements sociaux en France** à l'heure actuelle (contre 4% qu'il y a en a trop, et 15% ni trop ni pas assez). Cette attente est toutefois, comme l'an dernier, moins marquée quand on évoque la commune de résidence : 50% estiment alors qu'il n'y a pas assez, 6% trop et 39% ni trop ni pas assez.

Les Français attendent toujours massivement que, dans une commune, **les Hlm soient répartis sur l'ensemble du territoire** (86%), plutôt que concentrés dans certains quartiers (13%).

Enfin, une proportion grandissante de Français pense que les logements sociaux **devraient être attribués à de larges catégories sociales** (31%, +3 points) ou aux personnes à revenus modestes (41%, +2 points) tandis que ceux qui pensent qu'ils devraient être réservés uniquement aux plus démunis diminuent (27%, -4 points).

### **Une image globalement stable des organismes Hlm et des attentes toujours très fortes**

Les Français appréhendent **les organismes Hlm** avant tout à travers **leurs fonctions de gestionnaires** plutôt que sur leurs activités d'accompagnement humain.

- Interrogés sur les activités des organismes Hlm, 56% citent ainsi la gestion des demandes de logement et des attributions (+2 par rapport à l'an dernier) et 49% la gestion locative et la perception des loyers (+5). Viennent ensuite la construction de nouveaux logements (43% de citations) et l'entretien des immeubles (43%). Les activités davantage liées aux relations avec les locataires sont moins citées, qu'il s'agisse de la gestion de leurs réclamations (25%), de l'accompagnement social des locataires (19%), de l'information (17%) et de l'animation de la vie locale et des relations de voisinage (14%).
- À noter que, par rapport à l'an dernier, la construction de nouveaux logements est beaucoup moins citée comme une des activités des organismes Hlm par les locataires

Hlm (41%, soit une baisse de 16 points), signe d'une moindre visibilité de cette activité dans les derniers temps.

Invités à comparer **les mérites respectifs des bailleurs privés et sociaux**, les Français identifient un certain nombre de **points forts des organismes Hlm**, points qui tendent à se renforcer par rapport à l'an dernier. Ainsi ces derniers sont jugés plus performants pour :

- **Tenir compte des difficultés sociales et financières de leurs locataires** : 65% pensent que les bailleurs sociaux le font mieux que les bailleurs privés (contre 10% l'inverse). Signe que, même si l'accompagnement humain n'est pas cité spontanément comme une des activités principales des organismes Hlm, ceux-ci sont toutefois bien mieux jugés dans ce domaine que les bailleurs privés.

- **Veiller davantage à éviter toute discrimination dans l'attribution des logements** (55%, en progression de 3 points par rapport à l'an dernier, contre 12%).

- **Construire davantage dans les zones où les besoins en logements sont importants** (50%, +5 contre 15%).

- **Mieux maîtriser la progression des loyers et charges des locataires** (45% contre 18%).

En revanche, les organismes Hlm sont **moins bien jugés que les bailleurs privés** pour :

- **Construire et proposer des logements de plus grande qualité** (pour 44% des Français, les bailleurs privés le font mieux que les bailleurs sociaux, 18% pensent l'inverse)

- **Être plus rigoureux dans l'entretien des équipements et la sécurité technique** (43% contre 21% pour les bailleurs sociaux, -4).

- Être **plus innovants** (37% contre 18%)

- Et pour être **plus performants pour assurer la sécurité** des personnes dans les immeubles (34% contre 19%).

### ***Des missions importantes à mener de front***

**Comme en 2011, l'accession sociale à la propriété et la vente Hlm sont saluées par les Français** : 88% jugent ainsi que la construction de logements par les organismes Hlm pour les vendre neufs en accession sociale aux ménages modestes est une bonne chose. Ils sont, par ailleurs, 90% à estimer que le fait que les organismes Hlm proposent à certains de leurs locataires en place de devenir propriétaires du logement qu'ils occupent est une bonne chose.

Enfin, révélateur des attentes des Français à l'égard des organismes Hlm, **tous les objectifs qui leur ont été proposés sont jugés importants par au moins 80% d'entre eux**. Plus particulièrement, **quatre mesures apparaissent centrales** et sont jugées « prioritaires » par plus de la moitié des répondants. Elles font écho aux critiques les plus saillantes à l'égard du logement social. Il s'agit de :

- La **réduction de la consommation énergétique** des logements Hlm (66% des Français la jugent prioritaire), qui répond sans doute plus à des préoccupations économiques qu'écologiques ;
- La **rénovation des logements existants** (62%) ;
- La **construction de davantage de Hlm** pour répondre à la demande (58%) ;
- La **clarification des conditions d'attribution** des logements Hlm (56%).