

L'enquête annuelle auprès des locataires du parc social *Résultats 2024*

UN NIVEAU DE SATISFACTION ÉLEVÉ ET CONSTANT

8 ménages sur 10 sont satisfaits de leur logement et de leur quartier

La satisfaction des ménages quant à leur quartier et à leur logement reste stable en 2024, à un niveau légèrement supérieur à 80 %. Cette année, la part des locataires très satisfaits, d'une part, de leur quartier et, d'autre part, de leur logement croît légèrement (respectivement + 3 points et + 4 points).

Les principales raisons de l'insatisfaction demeurent inchangées : concernant le quartier, il s'agit des problèmes d'incivilité et de délinquance ; pour le logement, c'est la vétusté qui pose soucis.

7 ménages sur 10 pensent vivre dans un environnement favorable pour leurs enfants ou petits-enfants

70 % des ménages résidant avec leurs enfants ou petits-enfants estiment vivre dans un environnement favorable pour leur avenir. Les familles habitant dans un quartier prioritaire de la ville (QPV) déclarent, cependant, moins souvent vivre dans un environnement favorable (59 % contre 75 % hors QPV).

LES EXTERIEURS ET LES ASCENSEURS, FACTEURS DE SATISFACTION

6 ménages sur 10, parmi ceux vivant en appartement, déclarent disposer d'un balcon ou d'une terrasse

Au global, parmi les ménages vivant dans des logements collectifs, 61 % d'entre eux déclarent avoir un balcon ou une terrasse, mais d'importantes différences existent entre zones géographiques. Ainsi, 46 % des ménages en zone A bis déclarent en disposer, contre 72 % en zone B1. Cette disparité s'explique en grande partie par les différences d'âge du parc au sein de chaque zone. Or, les constructions nouvelles ont plus de probabilité de disposer de ces éléments : 81 % des logements construits depuis 2013 ont un balcon ou une terrasse, contre 54 % pour ceux d'avant 1972. A noter que le fait d'avoir une terrasse ou un balcon augmente la satisfaction au logement.

Par ailleurs, 7 ménages sur 10 indiquent disposer d'un parc ou d'un jardin public à moins de 5 minutes à pied, influençant positivement la satisfaction au quartier.

La présence d'un gardien ne joue pas sur la satisfaction

6 ménages sur 10 indiquent avoir un gardien dans leur immeuble ou groupe d'immeubles, sans que cela ait une

incidence sur la satisfaction du logement ou de l'état des parties communes.

Un tiers des ascenseurs est souvent en panne

34 % des ménages ayant un ascenseur déclarent qu'il est souvent ou toujours en panne. A noter que 16 % déclarent ne jamais connaître de pannes d'ascenseur. La fréquence des pannes des ascenseurs a un impact négatif sur le niveau de satisfaction au logement des ménages.

DES PROBLÈMES FINANCIERS GLOBALEMENT EN BAISSÉ MAIS UNE PART INCHANGÉE DES MÉNAGES DURABLEMENT EN DIFFICULTÉS

La part de ménages connaissant des difficultés à boucler les fins de mois décroît ...

La part des ménages rencontrant régulièrement des difficultés à boucler les fins de mois continue de diminuer, passant de 68 % en 2022 à 64 % en 2023 et 59 % en 2024. La baisse est plus marquée chez les familles avec enfants. A noter, cependant, que ce taux pour les familles monoparentales reste supérieur aux autres ménages (70 %).

Par ailleurs, 13 % des ménages déclarent avoir été en situation d'impayés dans les douze derniers mois, situation inchangée par rapport à 2023.

... mais la part des ménages connaissant des difficultés depuis au moins 2 ans ne baisse pas

4 locataires du parc social sur 10 rencontrent des difficultés persistantes à boucler leur fin de mois. Ce chiffre reste quasi stable depuis 2021.

La moitié des locataires affirme connaître des restrictions alimentaires

8 % des ménages affirment qu'ils n'ont pas toujours assez à manger, 47 % qu'ils ont toujours assez à manger mais pas toujours les aliments qu'ils souhaitent. Les restrictions alimentaires sont les plus fréquentes parmi les familles monoparentales (63 %). A noter que moins d'1 ménage sur 10 est inscrit dans une association d'aide alimentaire.

Un ressenti néanmoins toujours globalement positif quant à la situation personnelle

La confiance dans l'avenir reste stable par rapport à 2023, malgré une hausse des ménages qui ne se prononcent pas : 40 % des ménages déclarent ne pas considérer avoir de risque qu'ils

Pauline BECK
Cheffe de département
Charlotte STANISZEWSKI
Chargée d'études statistiques
Contact : etudes@ancols.fr

Directeur de publication :
Serge BOSSINI

Direction des statistiques et études transversales

ANCOLS – La Grande Arche Paroi Sud – 92055 LA DEFENSE Cedex – <http://www.ancols.fr>

Reproduction autorisée sous réserve de la mention des sources

deviennent pauvres dans les cinq prochaines années, 21 % se considérant déjà pauvres. Par ailleurs, 68 % des ménages déclarent avoir une assez ou très bonne situation actuelle en 2024. Ils étaient 65 % en 2023.

PRES DE LA MOITIE DES LOCATAIRES SE PLAIGNENT DE L'ISOLATION ACOUSTIQUE DE LEUR LOGEMENT ET DES CHARGES DE CHAUFFAGE

La moitié des logements est ressentie comme mal isolée au bruit

Près d'1 locataire sur 2 déclare que son logement est mal isolé au bruit. Néanmoins, plus le logement est récent, plus l'isolation acoustique apparaît meilleure.

Près de 7 ménages sur 10 ayant un logement avec une mauvaise isolation acoustique en sont affectés au quotidien. Les bruits de la vie quotidienne de leurs voisins, cités à 83 %, constituent, de loin, le principal motif de désagrément.

Les charges de chauffage sont jugées de moins en moins raisonnables

En 2024, seuls 58 % des ménages se déclarent satisfaits de la température dans leur logement en hiver contre 63 % en 2021. En parallèle, les ménages jugent de moins en moins raisonnables leurs dépenses de chauffage : le niveau de satisfaction est passé de 62 % en 2021 à 51 % en 2024. Les familles avec enfants sont les plus insatisfaites ainsi que les ménages habitant une maison : le taux de satisfaction est respectivement de 43 % et 44 %.

6 ménages sur 10 considèrent la température de leur logement agréable en été

60 % des locataires ont répondu que la température dans leur logement est agréable en été, même lors des vagues de chaleur. A noter que la sensation n'est pas corrélée à l'âge de construction du logement, contrairement à l'isolation pour l'hiver. Une note spécifique consacrée au confort d'été, basée sur les résultats du baromètre, est attendue pour la fin de l'année.

LES BAILLEURS JUGES FACILEMENT JOIGNABLES, ESSENTIELLEMENT PAR TELEPHONE

Le téléphone, principal moyen de communication avec le bailleur

La moitié des ménages utilise principalement le téléphone pour communiquer avec leur bailleur. La rencontre physique avec

le gardien ou le bailleur, deuxième moyen le plus utilisé, n'est citée que par 16 % des répondants. A noter qu'aucun ménage n'indique n'avoir aucun moyen mis à disposition. Deux-tiers des ménages disposent d'un espace locataire en ligne.

Des bailleurs globalement facilement joignables

7 ménages sur 10 estiment que leur bailleur est facilement joignable. La présence ou non d'un gardien n'a pas d'incidence sur le fait d'estimer le bailleur facilement joignable ou non.

UN LIEU DE TRAVAIL MAJORITAIREMENT PROCHE DU DOMICILE

6 locataires en emploi sur 10 mettent moins de 30 min pour aller travailler

57 % des locataires ayant un emploi en dehors de chez eux mettent moins de 30 mn pour aller à leur travail. En zone détendue, c'est le cas de 76 % des occupants du parc social. La voiture est le principal mode de transport (citée à 53 %), particulièrement en zone détendue (72 %). Au sein des zones tendues, les transports en commun font presque part égale avec la voiture (respectivement 40 % et 45 %).

Un souhait de se rapprocher de son lieu de travail ...

Plus le temps du trajet s'allonge, plus la volonté de déménager pour se rapprocher du lieu de travail augmente. Par ailleurs, 14 % des ménages interrogés déclarent avoir déjà déménagé pour se rapprocher de leur lieu de travail.

A noter que seuls 15 % des locataires ayant un emploi déclarent faire du télétravail, 8 % parmi les habitants des QPV et dans les zones détendues.

... difficilement traduit dans les faits

Néanmoins, seuls 29 % des locataires ayant emménagé il y a moins d'un an dans leur logement annoncent que leur déménagement a permis de réduire leur temps de trajet.

Par ailleurs, 12 % des ménages interrogés déclarant ne pas avoir déménagé pour se rapprocher de leur lieu de travail, ont essayé sans y parvenir. L'inaboutissement d'un déménagement au sein du parc social est la principale raison de cette non-mobilité.

CADRE METHODOLOGIQUE

Depuis 2021, l'ANCOLS réalise une enquête auprès des ménages locataires du parc social afin de suivre leur ressenti vis-à-vis de leur habitat et de leur cadre de vie. Chaque année, près de 4 000 ménages de toute la France, y compris des DROM, y répondent. Les réponses sont redressées pour qu'elles soient représentatives de l'ensemble des locataires du parc social. L'échantillonnage et l'analyse des résultats sont effectués par l'ANCOLS. Seuls les entretiens, réalisés par téléphone entre fin mai et début juillet, sont prestés à l'entreprise La Voix du Client.

Des thématiques récurrentes sont abordées chaque année comme la satisfaction du locataire quant à son environnement, les travaux et l'isolation du logement, les difficultés financières ou encore les souhaits de mobilité. L'enquête est aussi un outil pour interroger les ménages sur d'autres thématiques plus ponctuelles. Le millésime 2024 a permis de questionner les ménages sur les thèmes suivants : le lien entre logement et travail, les modes de communication avec les bailleurs, l'isolation acoustique et le confort d'été.

POUR EN SAVOIR PLUS

Le confort d'été ressenti par les locataires dans le parc social, (Staniszewski, ANCOLS, à paraître).

Une plus faible satisfaction des locataires des QPV, mais une perception positive de leur situation personnelle, (Staniszewski, ANCOLS, Juillet 2024).

