

Les locataires HLM et le développement durable

20 juin 2013



les
entreprises
sociales
pour
l'habitat



TNS Sofres

Les locataires HLM et le développement durable

© TNS

Rappel méthodologique

Enquête réalisée pour la fédération des ESH



Echantillon

- Echantillon représentatif de 1000 locataires HLM.
- Méthode des quotas (sexe, âge, catégorie socio-professionnelle du chef de ménage) et stratification par région.

Mode de recueil

- Interviews réalisées par internet.



Dates de terrain

- Le terrain s'est déroulé du 10 au 19 avril 2013



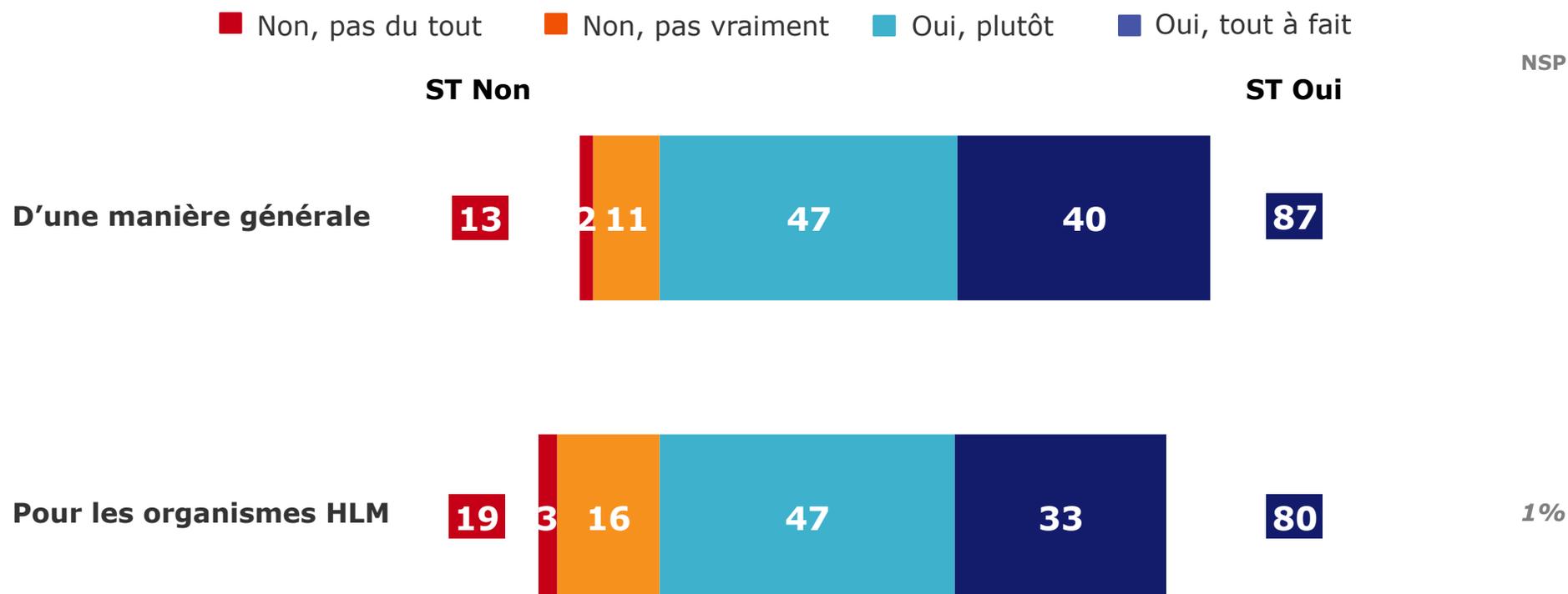
1

L'environnement et le développement durable, des sujets importants pour les locataires HLM



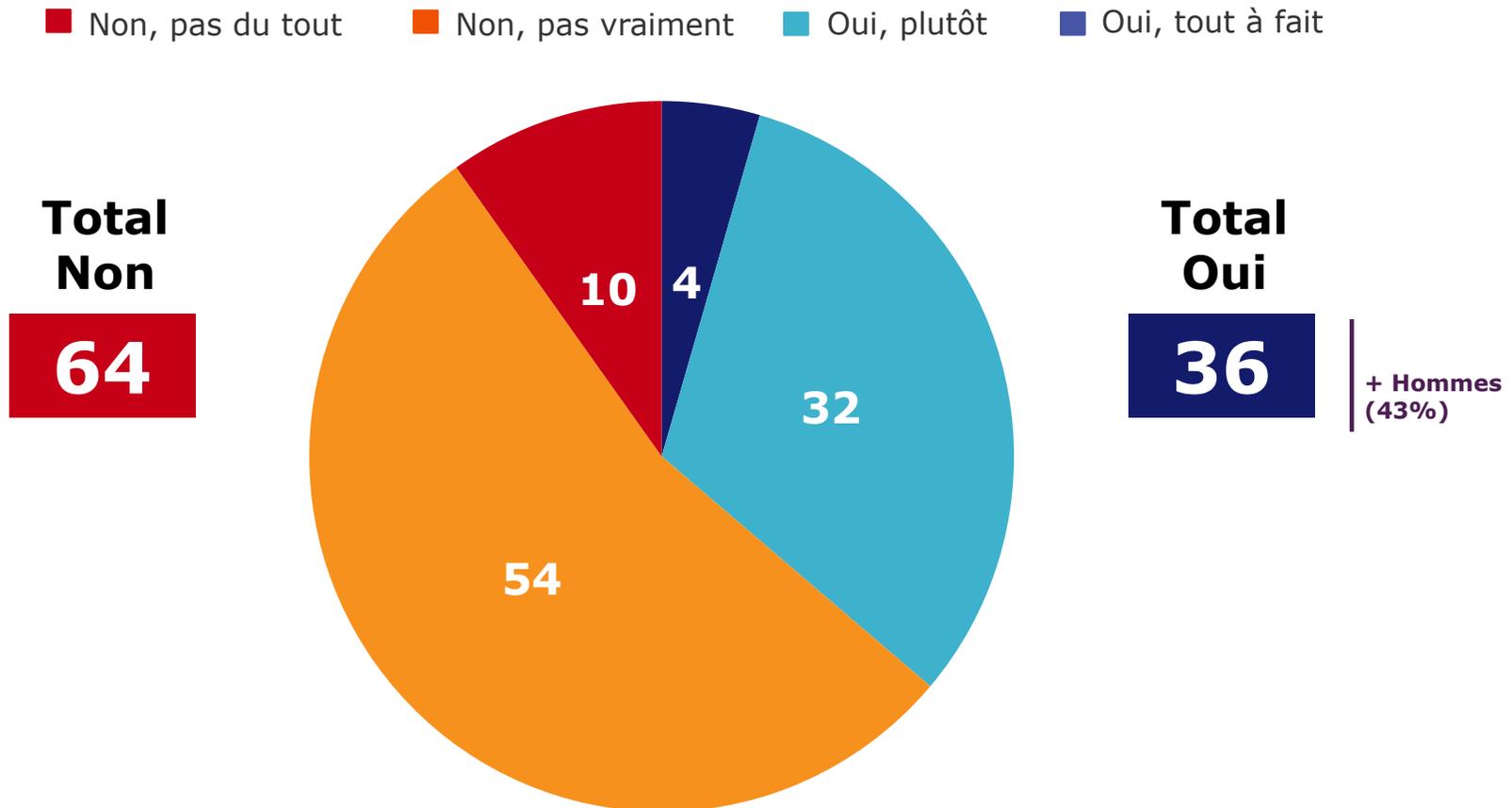
Dans l'absolu, l'environnement et le développement durable sont des sujets perçus comme importants, en général comme pour les bailleurs sociaux...

Question : Pour vous, la protection de l'environnement et le développement durable doivent-ils être des sujets prioritaires...



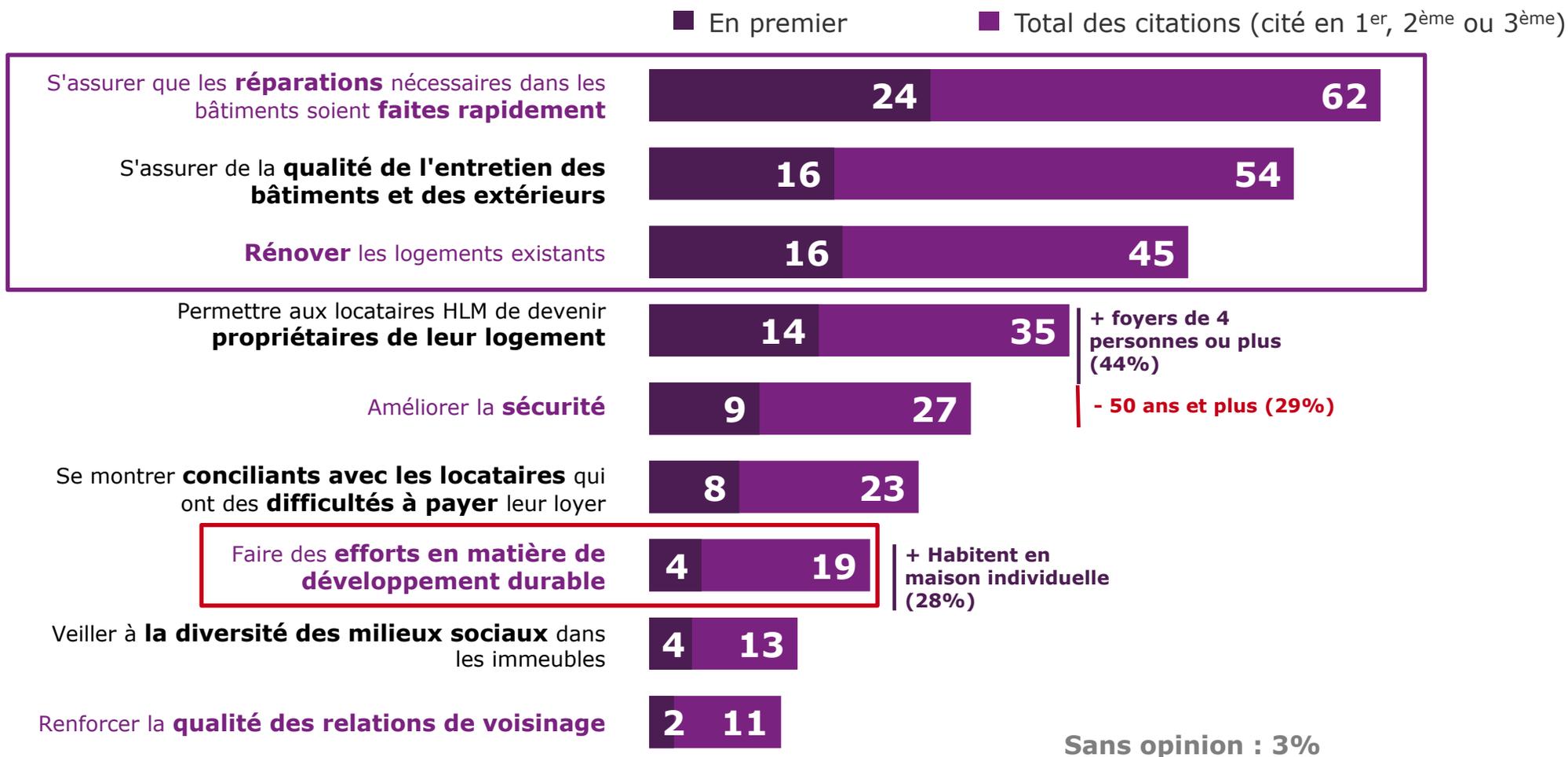
...Bailleurs dont l'action est d'ailleurs peu perçue sur ces thématiques : pour près des 2/3 des locataires, ils ne sont pas engagés sur le sujet

Question : Selon vous, les organismes HLM sont-ils engagés aujourd'hui dans la protection de l'environnement et le développement durable ?



Les locataires HLM ne tiennent sans doute pas rigueur de ce manque d'engagement : les attentes à l'égard du bailleur sont autres

Question : Que devrait, selon vous, faire davantage l'organisme HLM qui gère votre logement ?



Prix des loyers, sécurité, entretien et écoute des locataires sont en effet les principales attentes exprimées spontanément par les locataires HLM

Question En tant que locataire en HLM, qu'attendez-vous principalement de l'organisme HLM qui gère votre logement ?

« Que les loyer soient pas trop chers, que les logements soient bien adaptés, que la sécurité soit respectée dans les logements comme dans les parties communes. »

« Que les prix de ses loyers et charges restent accessibles aux petits revenus. »

« Sécurité, entretien, écoute. »

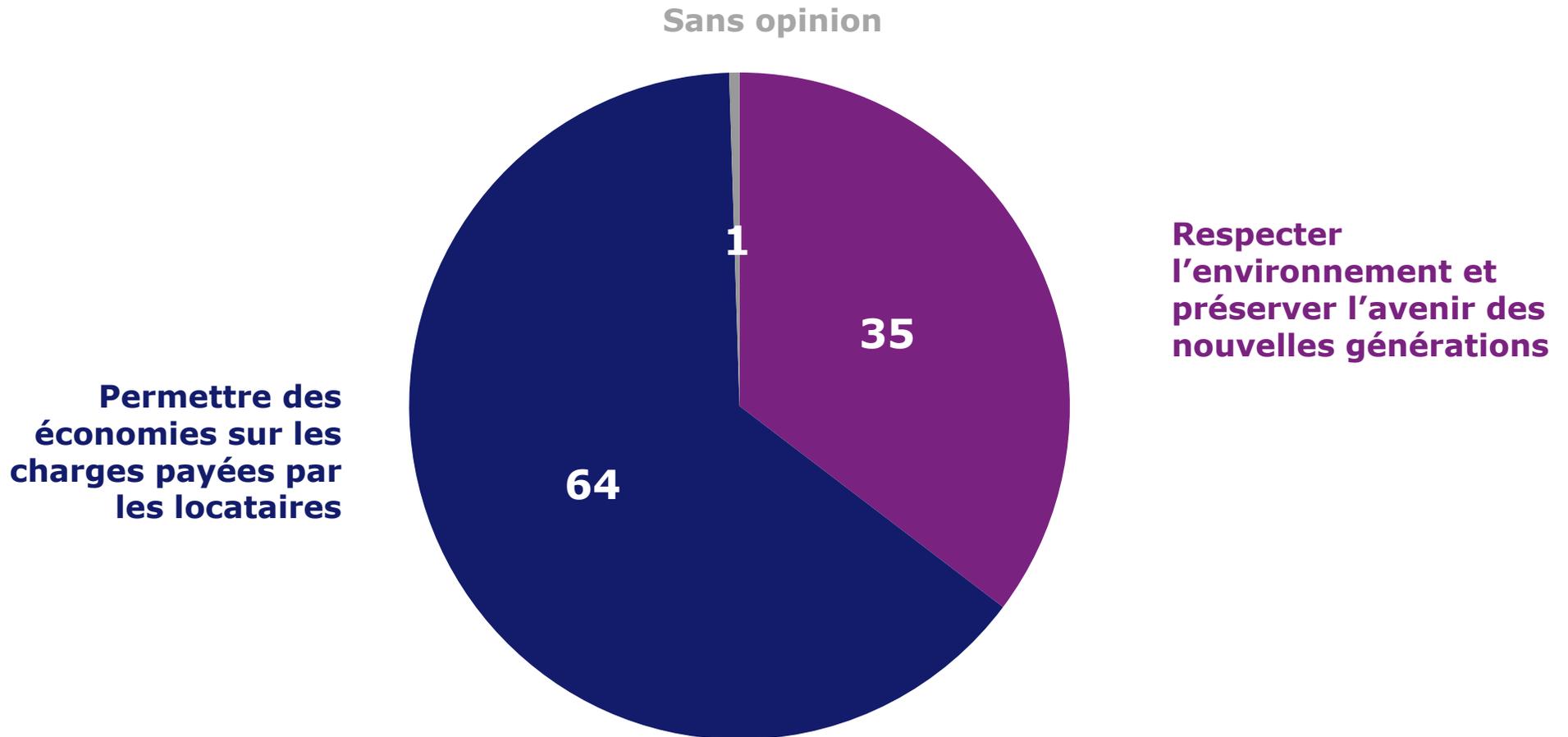
« Que les charges ne soit pas trop élevées et que la résidence soit bien entretenue. »

« Qu'il soient a l'écoute des locataires. »

« La tranquillité, un loyer et des charges raisonnables. »

Dans ce contexte le développement durable appliqué au logement social est davantage attendu comme un moyen de faire des économies que comme une valeur en soi

Question : Quel doit être l'objectif principal du développement durable pour les organismes HLM ?



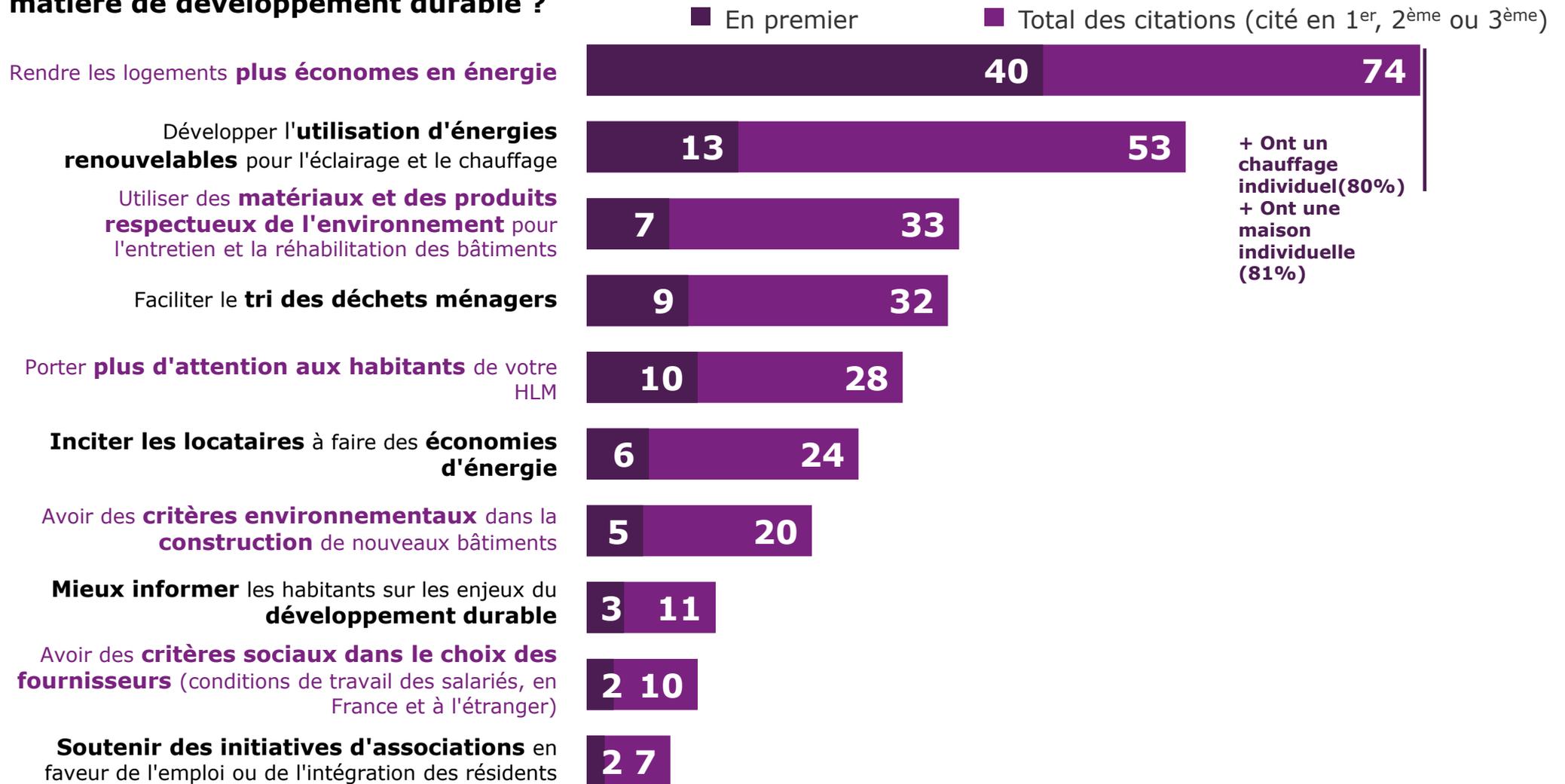
2

De réelles attentes émergent en matière d'économie d'énergie



Pour 3/4 des locataires HLM, rendre les logements plus économes en énergie devrait constituer une des priorités de leur bailleur : les énergies renouvelables viennent ensuite

Question : Quelles devraient être les priorités de l'organisme HLM qui gère votre logement en matière de développement durable ?



L'isolation est en effet une préoccupation présente chez les locataires...

Question : En tant que locataire en HLM, qu'attendez-vous principalement de l'organisme HLM qui gère votre logement ?

« J'attends également que des petits travaux de réfection et mise aux normes soient faits pour faire des économies d'énergie et donc des économies sur les charges annexes (non incluses dans le loyer, comme EDF). »

« Que mon logement soit bien isolé pour avoir une consommation électrique raisonnable. »

« Qu'ils me fassent faire des économies d'énergie et que mon appartement soit sain et bien isolé. »

« La prise en compte de nos besoins primordiaux comme un chauffage adapté et donc des travaux d'isolation vu la vétusté de l'immeuble. »

« Que les travaux d'aménagement et d'isolation des logements soient faits de façon à dépenser le moins d'énergie possible. »

« le respect de l'environnement (isolation de l'appartement). »

« Une bonne isolation ? C'est ce qui manque souvent dans les logements HLM. »

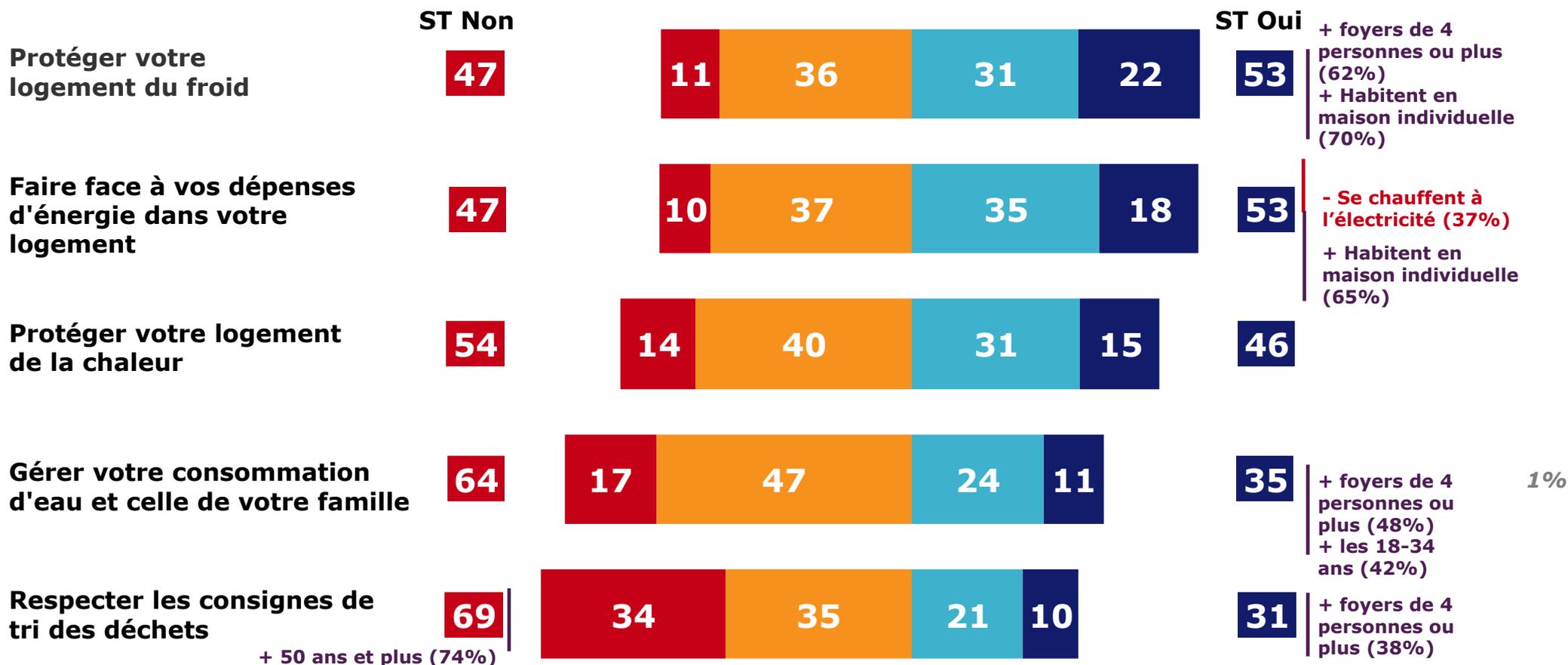
« D'être bien isolé, de payer moins cher de chauffage, d'avoir un endroit agréable et serein. »

...Qui font face à de réelles difficultés quotidiennes liées à l'énergie, au chauffage, mais aussi à la gestion de l'eau...

- Une moitié des locataires HLM disent rencontrer des difficultés à **isoler leur logement** et à **faire face à leurs dépenses énergétiques**
- Plus d'1/3 à gérer leur consommation d'eau, près d'une moitié chez les foyers de 4 personnes ou plus
- Le tri des déchets semble plus intégré : 1/3 n'éprouve aucune difficulté à respecter les consignes de tri

Question : Personnellement, éprouvez-vous des difficultés à.....

■ Non, pas du tout ■ Non, pas vraiment ■ Oui, assez ■ Oui, beaucoup



TNS Sofres

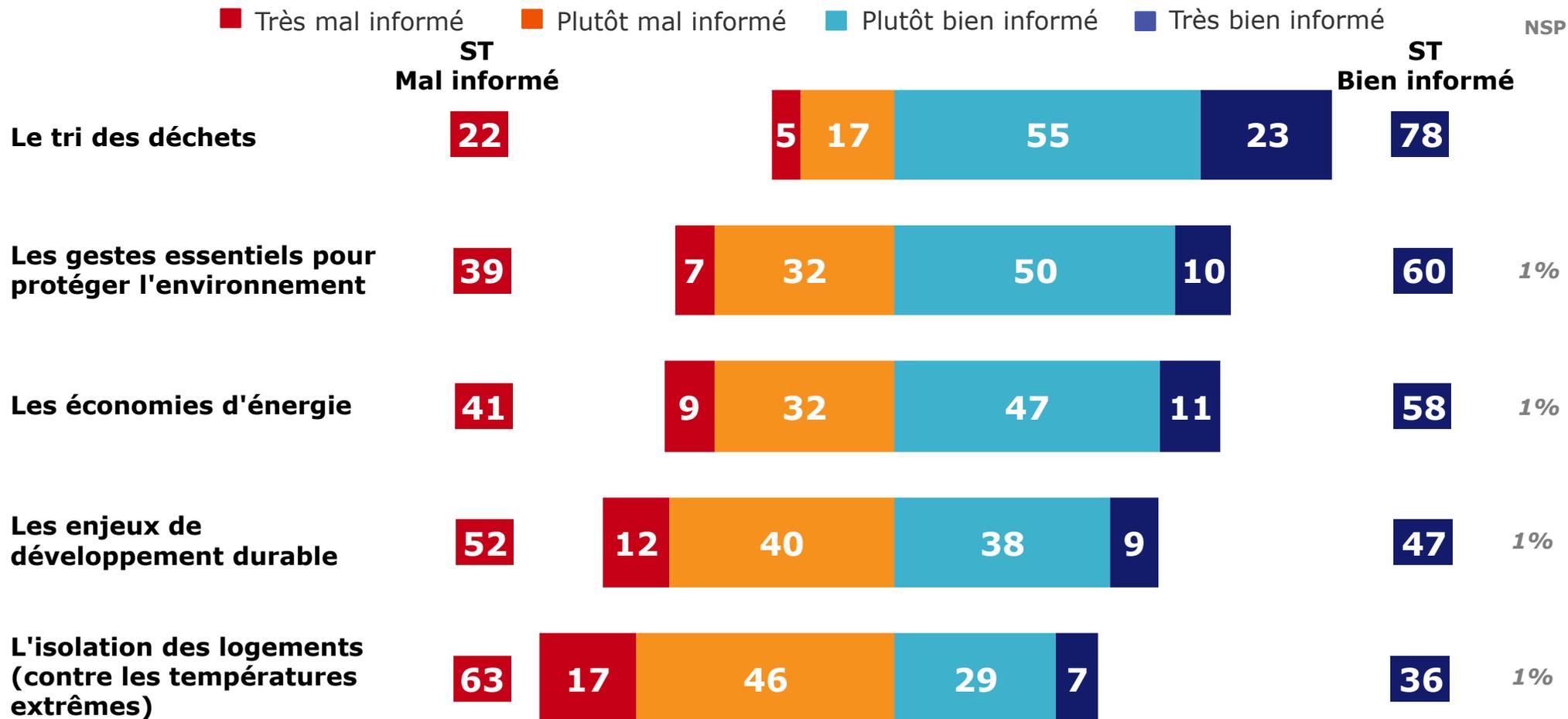
Les locataires HLM et le développement durable

© TNS

...Dans un contexte où l'information sur ces sujets est très inégale

- Une minorité se dit bien informée sur les enjeux du développement durable au global
- Environ 4 locataires HLM sur 10 se déclarent mal informés sur les gestes essentiels pour protéger l'environnement et sur les économies d'énergie, et plus de 6 sur 10 sur l'isolation des logements

Question : Etes-vous bien informé(e) ou pas sur ... ?



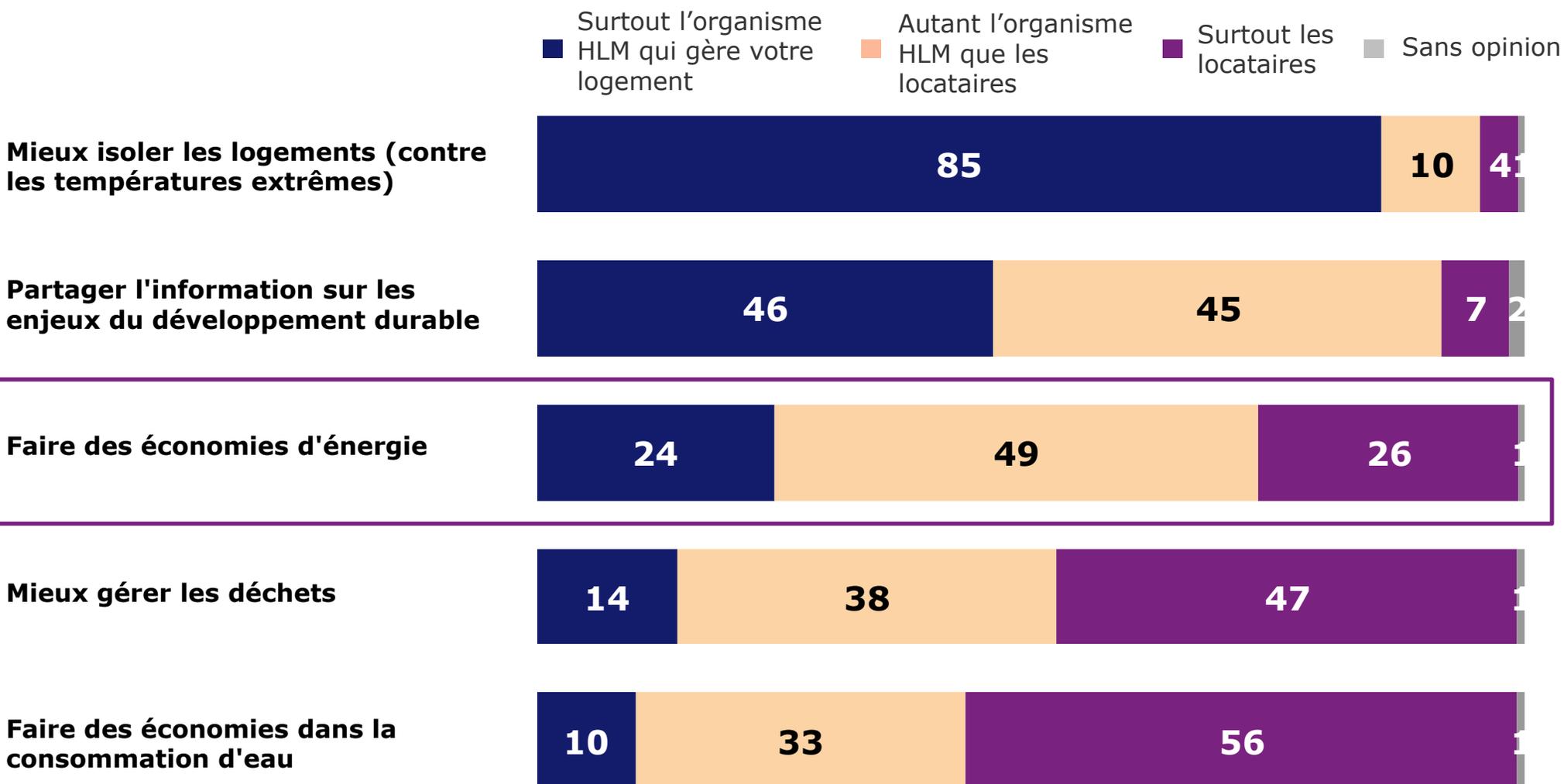
3

La responsabilité principale incombe aux bailleurs sociaux



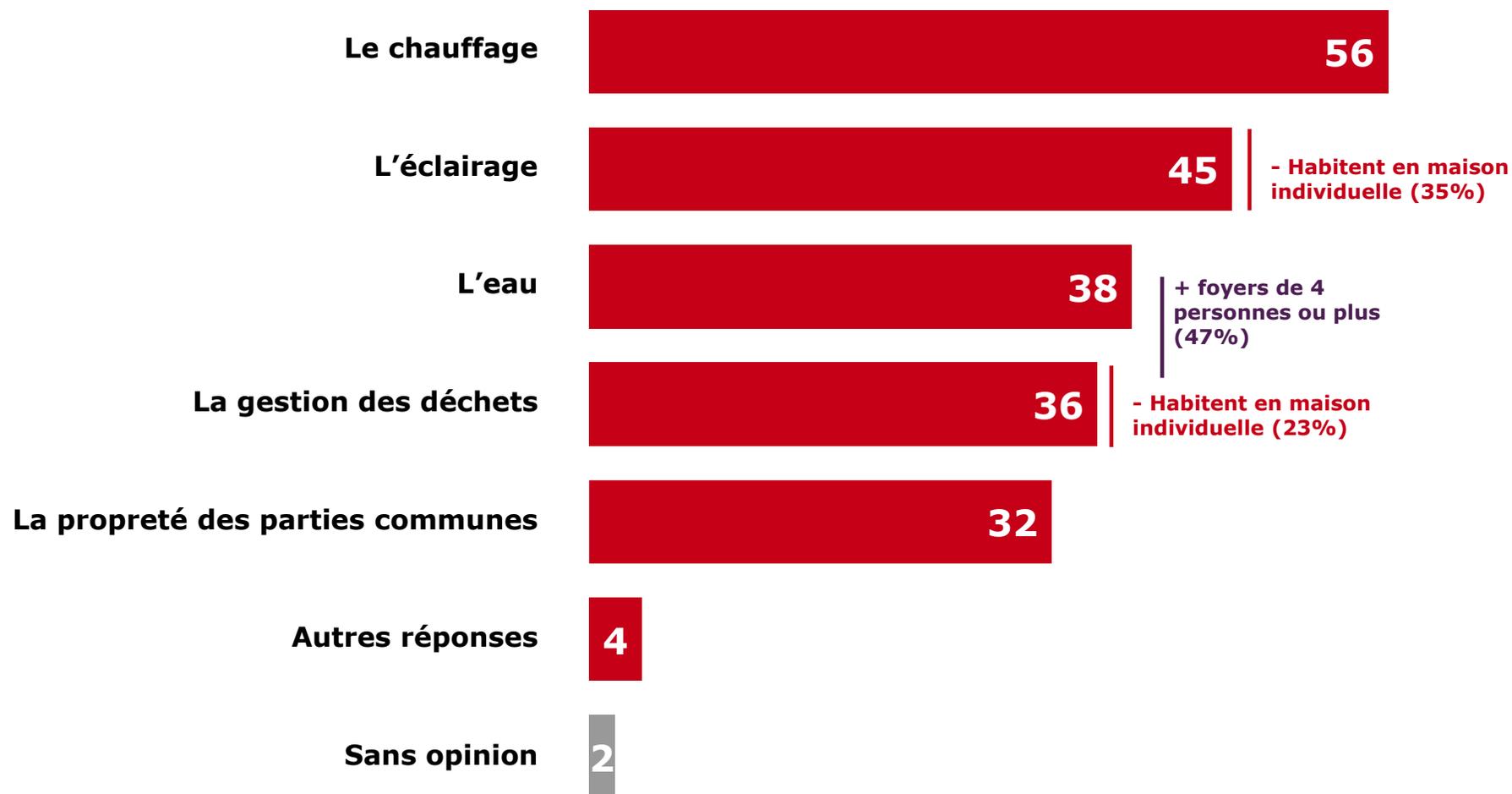
Si la responsabilisation des locataires est intégrée pour les déchets et l'eau, les économies d'énergie et surtout l'isolation des logements sont perçues comme relevant des organismes HLM

Question : Qui doit, faire des efforts pour améliorer les aspects suivants de votre logement ?



C'est d'ailleurs avant tout sur le chauffage que l'on pense pouvoir le plus diminuer le gaspillage, domaine sur lequel les bailleurs sociaux sont attendus

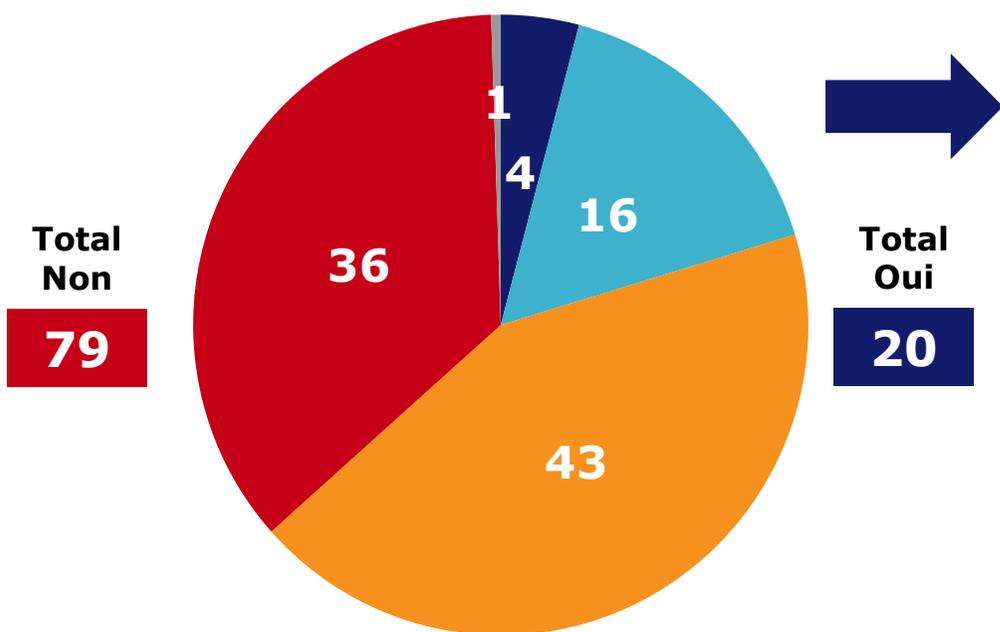
Question : Là où vous habitez, sur quels aspects pensez-vous que l'on peut diminuer le gaspillage ?



Des locataires réticents à contribuer directement au financement du développement durable...

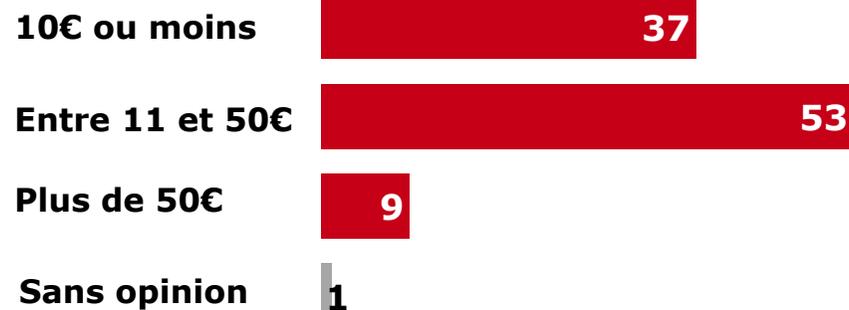
Question : Pour permettre à votre organisme HLM de s'impliquer dans le développement durable et de respecter les nouvelles normes, seriez-vous prêt à accepter une augmentation de votre loyer ou de vos charges ?

- Non, pas du tout
- Oui, tout à fait
- Sans opinion
- Non, pas vraiment
- Oui, plutôt



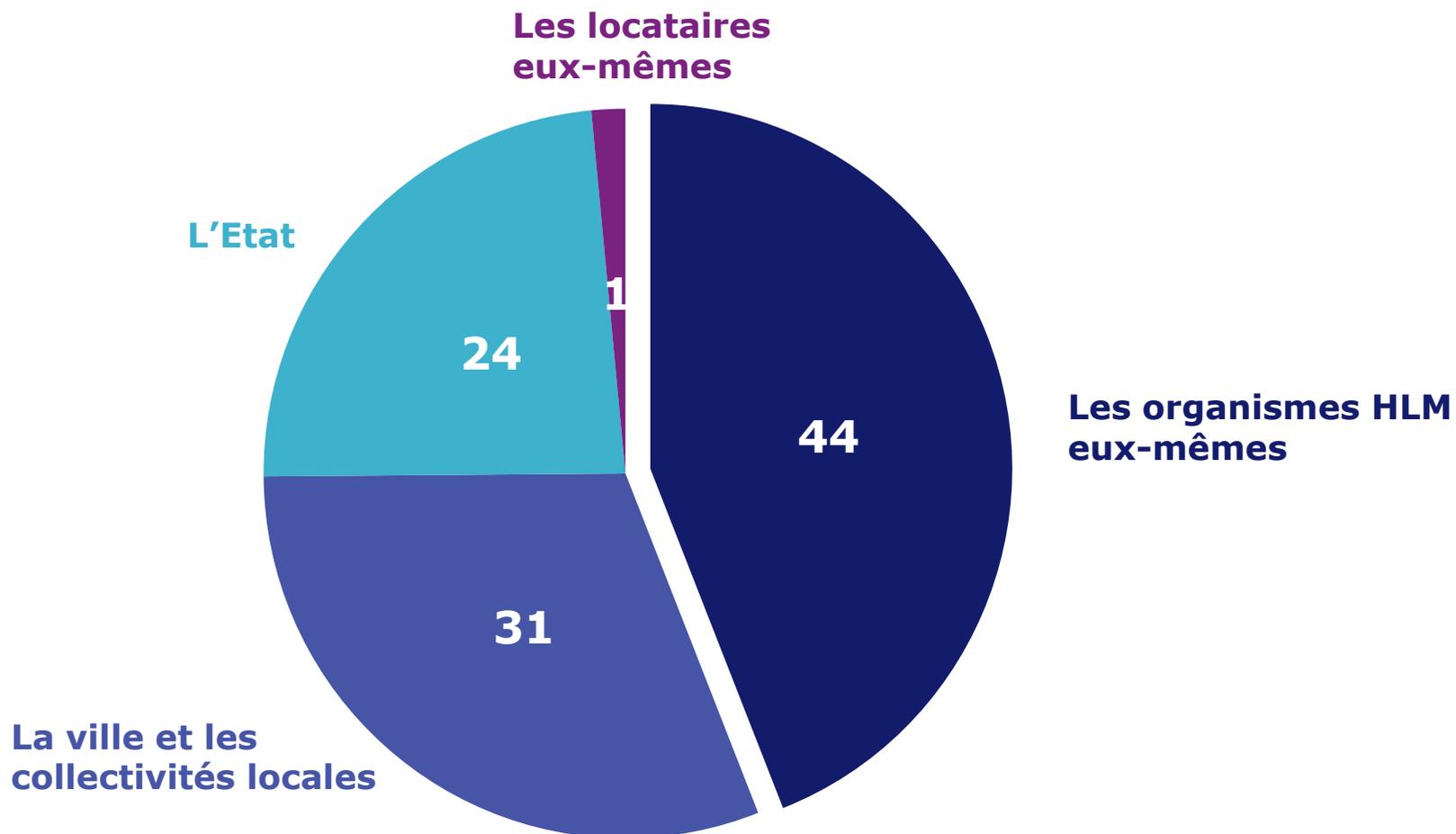
Q11 Quelle augmentation de votre loyer et de vos charges seriez-vous prêt à accepter (en €) ?
(à ceux qui seraient prêts à accepter une augmentation de leur loyer)

34 €



...qui doit selon eux être partagé par les acteurs institutionnels, et en premier lieu par les organismes HLM eux-mêmes

Question : Selon vous, qui devrait financer en priorité l'engagement des organismes HLM dans le développement durable ?



Au-delà du faire, faire savoir



TNS Sofres

Les locataires HLM et le développement durable

© TNS