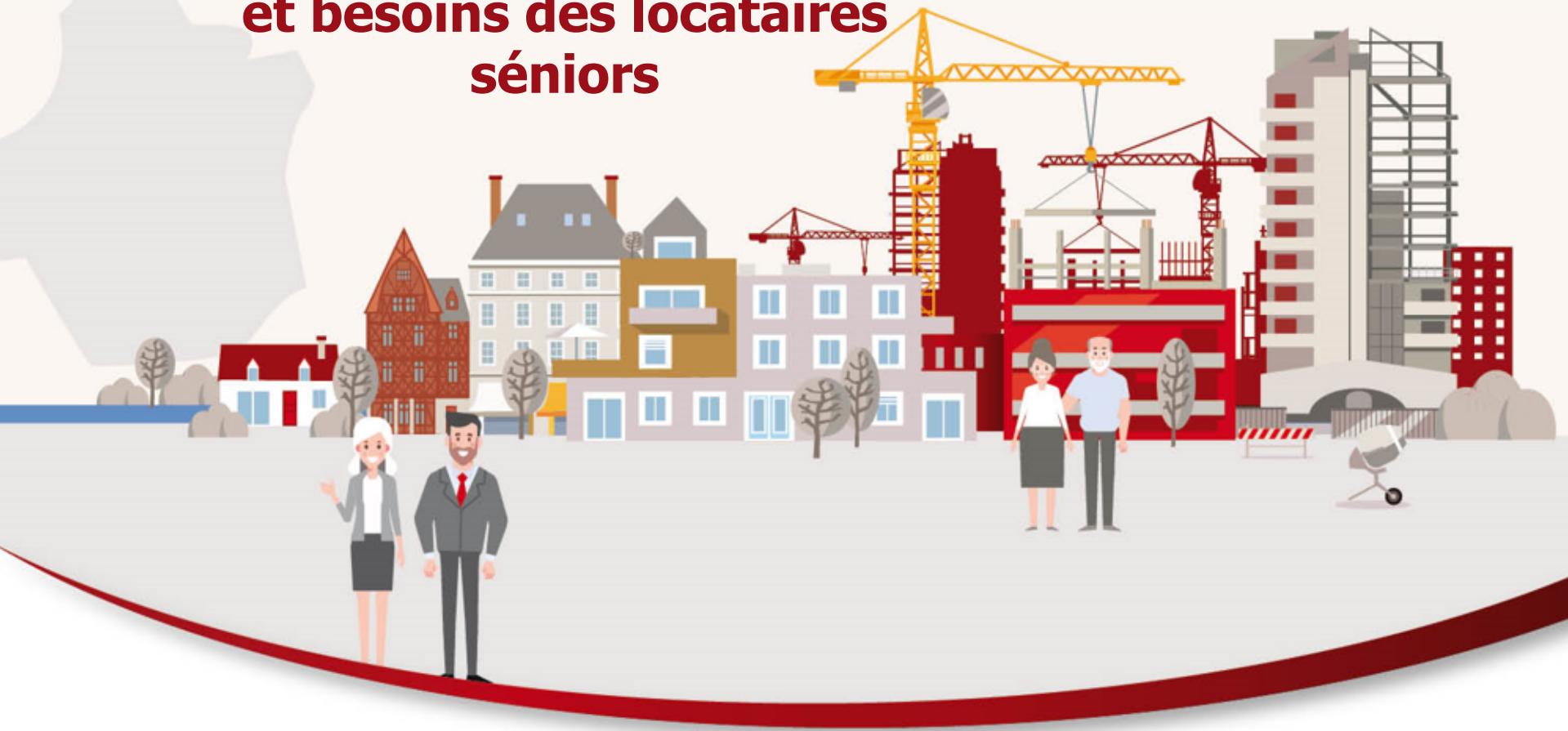




L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE
la région Centre-Val de Loire

Enquête sur les attentes et besoins des locataires sénior



Juin 2019

Une enquête conduite par le Cabinet





Contexte et méthodologie

► Contexte :

L'Association Régionale Centre-Val de Loire a entrepris la réalisation d'une étude auprès des seniors logés dans le parc social de ses adhérents. Cette étude a pour vocation à mieux connaître ce profil de locataires, son mode de vie, à examiner sa perception de son environnement et ses attentes pour mieux répondre à la problématique du maintien à domicile et d'une offre de services adaptée.

► Méthodologie :

Le questionnaire, comportant 45 questions, a été **administré par téléphone entre le 3 et le 21 mai 2019 auprès d'un échantillon de 750 locataires âgés de 75 ans et plus répartis sur 15 bailleurs**. Avant le lancement de l'enquête, chaque bailleur participant à l'enquête a envoyé aux locataires susceptibles d'être interrogés un courrier les informant de la démarche. Malgré cette précaution, une certaine méfiance a été observée par nos opérateurs, les obligeant à des efforts particuliers de réassurance et de mise en confiance.

Les interrogés ont été sélectionnés aléatoirement sur la base du fichier fourni et selon la méthode des quotas. Ceux-ci ont été définis sur la base du nombre de locataires répartis selon **les tranches d'âge, les typologies d'habitat et l'ancienneté dans le logement**. Le détail des quotas réalisés est présenté en page suivante.



Quotas réalisés

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas définis par la combinaison des variables suivantes : la tranche d'âge** (75 à 79 ans / 80 à 84 ans / 85 ans et plus), **le type de logement et l'ancienneté dans le logement**. Cette méthode permet de s'assurer que l'échantillon interrogé soit représentatif des locataires seniors de USH Centre Val de Loire.

		ANCIENNETÉ DANS LE LOGEMENT					Total général	
		Type du logement	10 ans et plus	10 ans et plus	Entre 2 et 4 ans	Entre 5 et 9 ans		Moins de 2 ans
AGE DES LOCATAIRES	75-79 ans	Collectif en QPV	66	3	7	13	2	91
		Collectif hors QPV	63	8	13	17	4	105
		Individuel en QPV	4	0	0	0		4
		Individuel hors QPV	46	5	6	14	2	73
	80-84 ans	Collectif en QPV	51	3	3	8	2	67
		Collectif hors QPV	54	5	12	13	3	87
		Individuel en QPV	2	0	0	0	0	2
		Individuel hors QPV	39	4	7	9	1	60
	85 ans et plus	Collectif en QPV	59	2	4	7	0	72
		Collectif hors QPV	79	6	10	13	2	110
		Individuel en QPV	3	1	0	0		4
		Individuel hors QPV	54	5	6	10	0	75
Total général		520	42	68	104	16	750	



Information lecteur

► Calcul et lecture des notes de satisfaction :

Les questions de satisfaction sont traitées selon une échelle en 4 points (« Tout à fait » à « Pas du tout ») et font l'objet d'un traitement numérique (note moyenne) sur une échelle allant de 0 à 10. Les notes sont calculées sur la base des résultats des locataires ayant émis un avis (hors non-réponse). Pour cela, et selon l'usage, les notes suivantes ont été attribuées à chaque modalité :

Tout à fait $\Leftrightarrow$ 10/10 - Plutôt $\Leftrightarrow$ 07/10 - Plutôt pas $\Leftrightarrow$ 03/10 - Pas du tout $\Leftrightarrow$ 0/10.

Afin de mettre en évidence le niveau de performance attribuée selon la note obtenue, le code couleur suivant est appliqué :

Satisfaisant $7 \leq n \leq 10$	Moyen $6 \leq n < 7$	Insuffisant $n < 6$
------------------------------------	-------------------------	------------------------

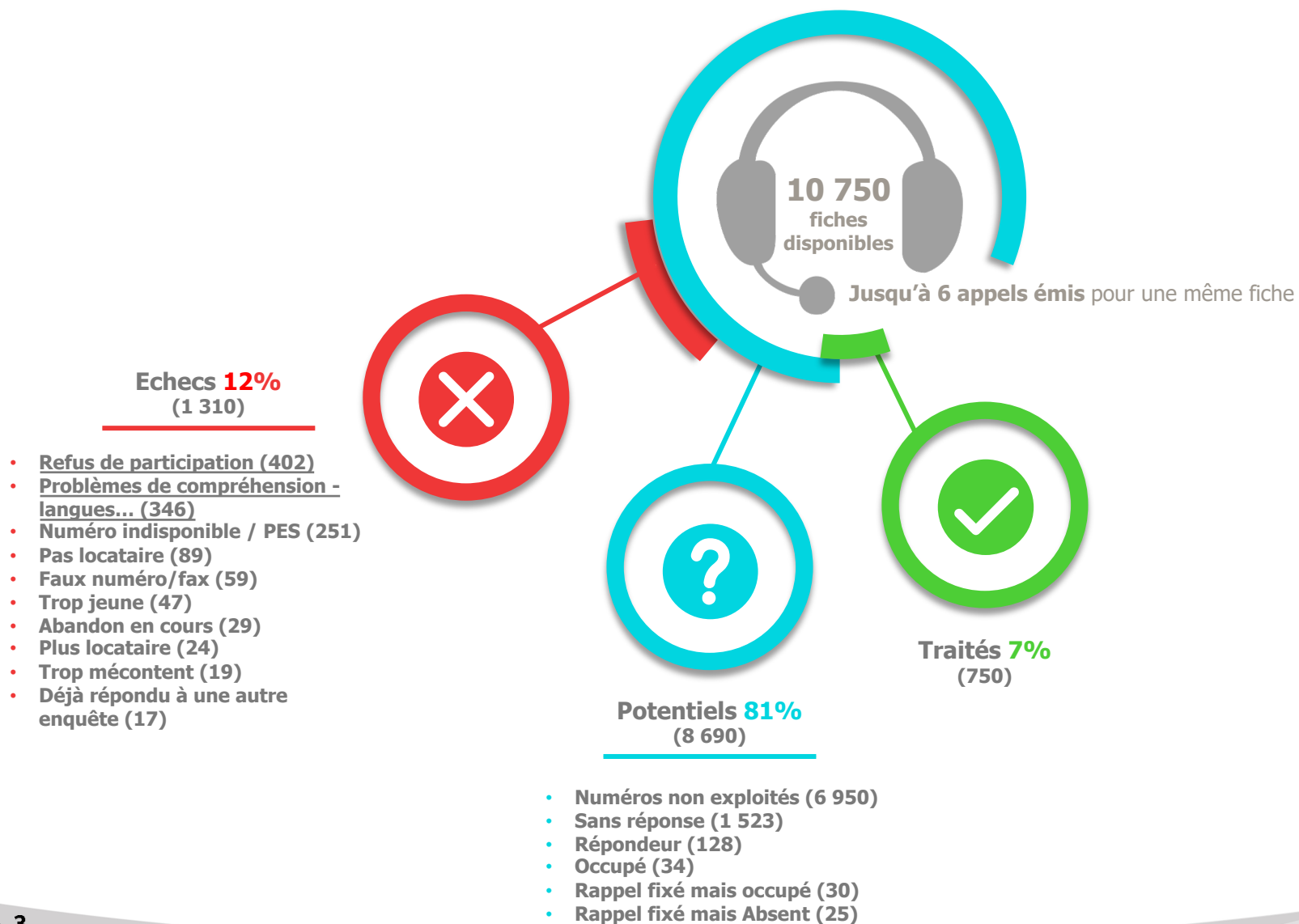
A noter que les résultats reposant sur des effectifs limités (moins de 30 répondants) sont à interpréter avec une grande prudence.

► Lecture des taux d'avis favorables sur les questions de perception et d'image :

Les proportions d'avis favorables sont présentées au niveau des questions portant sur la perception/l'image (hors questions de satisfaction). Elles correspondent au cumul des avis « Tout à fait » et « Plutôt ».



Détail des appels émis





L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE
la région Centre-Val de Loire

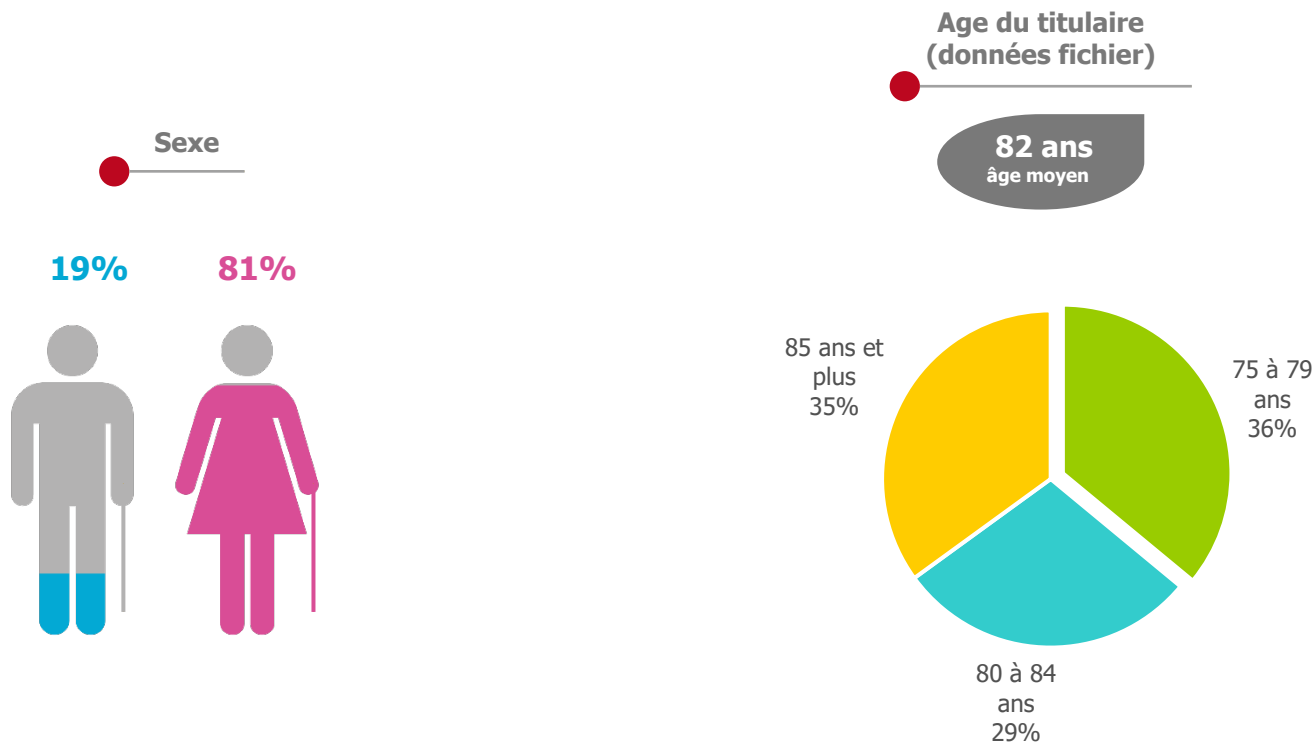
Profil de l'échantillon interrogé et des logements occupés



7



Profil des locataires interrogés

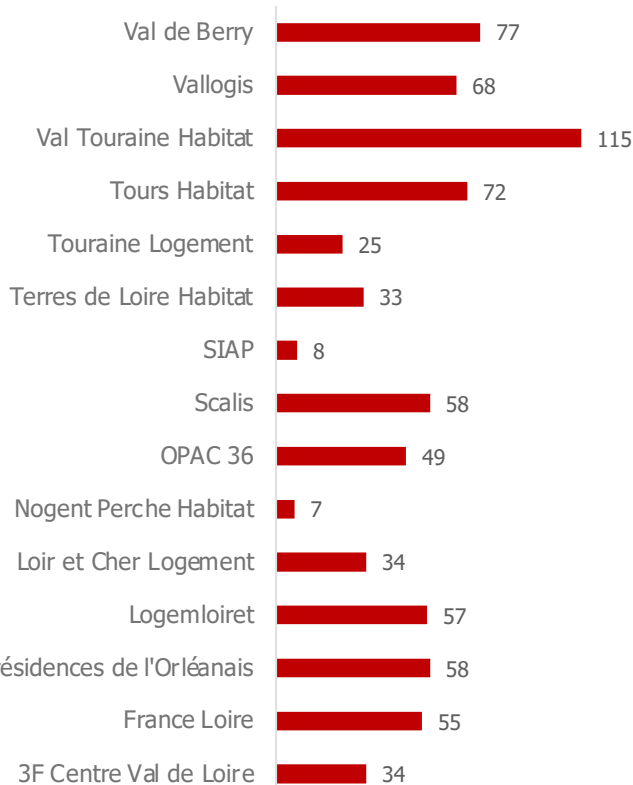


① Hormis le sexe, les données présentées ci-dessus sont issues du fichier clients. Les répartitions obtenues par tranche d'âge et par ancienneté dans le logement dépendent des quotas fixés.

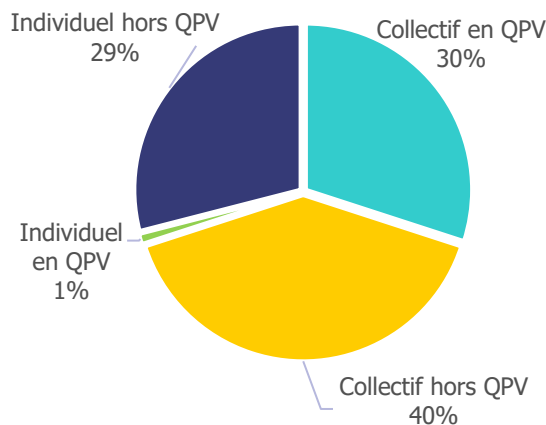


Profil des logements occupés

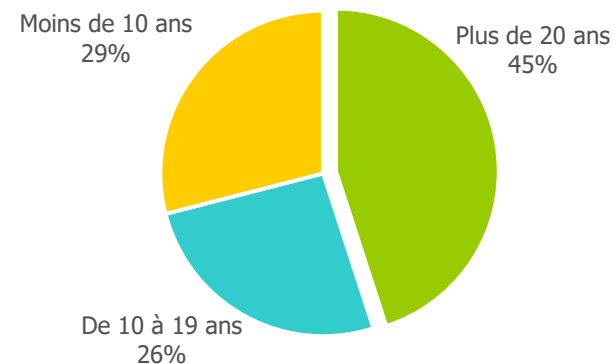
Organismes (en effectif)



Type d'habitat



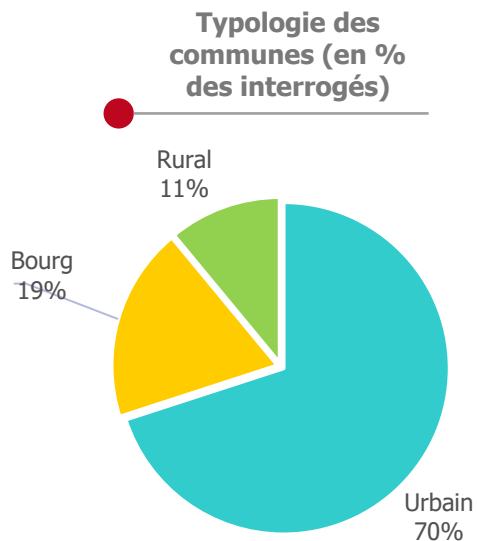
Ancienneté dans le logement



① Les données présentées ci-dessus sont issues du fichier clients.
La répartition obtenue par type d'habitat dépend des quotas fixés



Profil des logements occupés



L'enquête a été réalisée sur 175 communes. Grâce aux codes INSEE, ces communes ont pu être qualifiées grâce à leurs caractéristiques trouvées dans l'infocentre des fichiers de la demande. **Deux indicateurs ont été retenus et combinés :**

- Le code de zonage ABC de la commune,
- Sa typologie.

Ainsi, **3 groupes ont été définis :**

- Les communes à caractère urbain qui correspondent aux critères suivants de la typologie, quel que soit le zonage (B1, B2 et quelques communes de type C de grande taille) : communes multipolarisées, membres d'un pôle urbain et couronne périurbaine,
- Les communes à caractère rural de zonage C de type « autres communes de l'espace rural »
- Les bourgs : communes correspondant à un zonage C mais appartenant aux autres typologie que « autres communes de l'espace rural ».



Le rapport aux nouvelles technologies



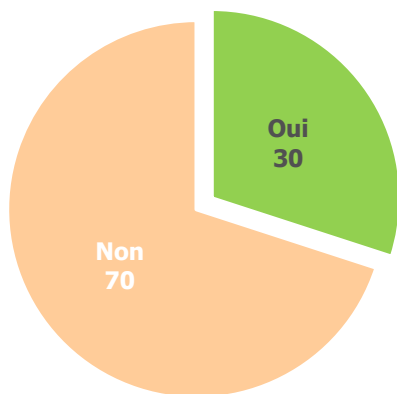
L'accès aux nouvelles technologies



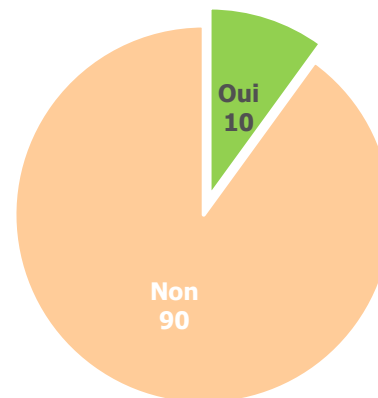
Avez-vous un accès à Internet à votre domicile ?



► Fréquentez-vous les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, Instagram... ?



Moyenne nationale :
56%
chez 70 ans et plus
vs 85% de l'ensemble
de la population (1)



Moyenne nationale :
12%
chez les 70 ans et plus
vs 65% de l'ensemble
de la population (2)

A noter...

Une ouverture à l'Internet réduite par rapport à ce que l'on peut observer chez les plus de 70 ans au niveau national. Toutefois, l'accès à Internet varie beaucoup d'une tranche d'âge à l'autre : de 45% chez les moins de 75 ans à seulement 17% chez les 85 ans et plus.

Les données encadrées correspondent aux moyennes nationales :

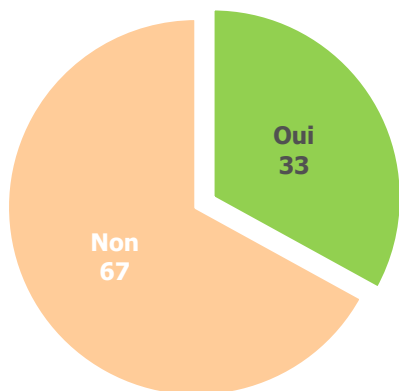
- (1) Taux d'équipement en connexion Internet à domicile - Source CREDOC « Baromètre du numérique » - juin 2016
- (2) Proportions des français ayant participé, au cours des 12 derniers mois, à des réseaux sociaux - Source CREDOC « Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations » – juin 2016



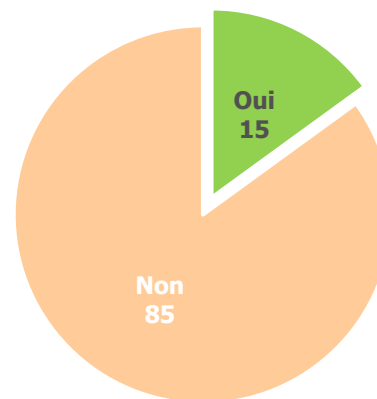
L'accès aux nouvelles technologies



► Utilisez-vous les SMS pour communiquer avec votre famille par exemple ?



► Utilisez-vous un Smartphone ?



Moyenne nationale :
20%
chez les 70 ans et plus
vs 65% de l'ensemble
de la population (1)

A noter...

De façon corrélée, l'usage du smartphone et des SMS est également limité pas par absent. Même remarque que sur l'Internet : de 46% chez les moins de 75 ans à 17% chez les 85 ans et plus.

Les données encadrées correspondent aux moyennes nationales :

(1) Taux d'équipement en Smartphone - Source CREDOC « Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations » – juin 2016



Les conditions et mode de vie

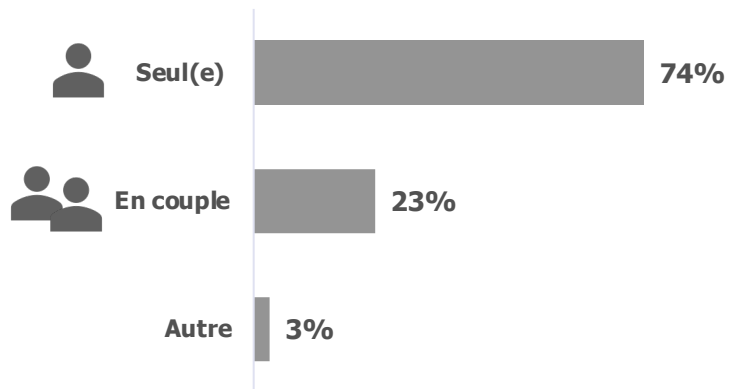
14



Les conditions et mode de vie

Situation

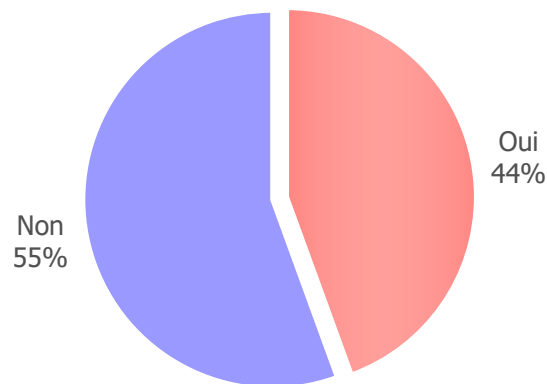
► Vous vivez... ?



A noter...

Des foyers composés d'une personne seule largement dominants avec une présence de handicap ou de mobilité réduite très forte. Elle atteint même pratiquement 50% chez les 80 ans et plus.

► Vous ou votre conjoint, avez-vous des difficultés de déplacement, éventuellement un handicap quel que soit sa nature... ?



Plus encore chez les **80-84 ans** (48%) et les **85 ans et plus** (49%)

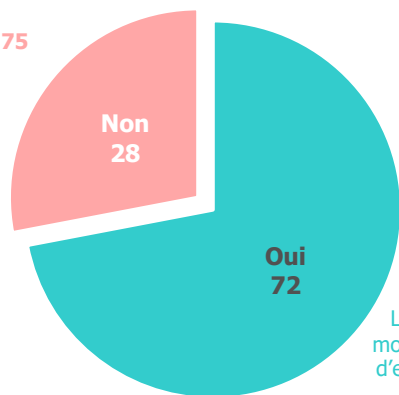
Plus encore en rural (58%) contre 40% en zone urbaine



Les conditions et mode de vie

► Vous avez, à proximité, de la famille sur qui vous pouvez compter en cas de besoin ?

Davantage chez les **75 à 79 ans** (33%)

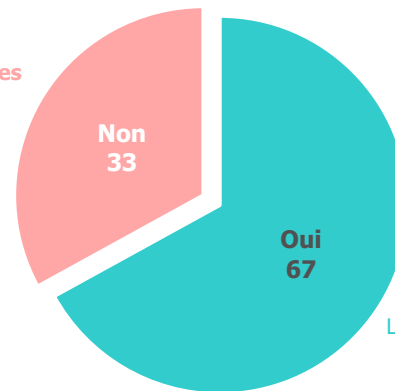


Les **85 ans et plus** semblent moins isolés de leur famille (79% d'entre eux peuvent compter sur leur famille)

Plus encore en zone urbaine (74%) contre 66% en zone rurale

► Vous avez, à proximité, des voisins sur qui vous pouvez compter en cas de besoin ?

Davantage chez les **PMR** (40%)



Les locataires en logement **individuel** (72%)

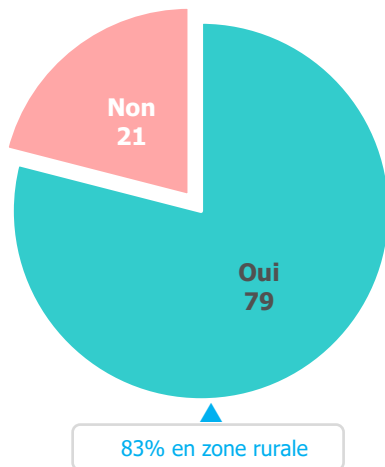
A noter...

La proximité d'une famille sur laquelle on peut compter correspond au cas le plus répandu, en particulier chez les plus âgés. Par contre, on note que si la disponibilité du voisinage est souvent présente, en particulier en individuel, les PMR sont plus fréquemment isolés, du fait justement du poids de leur handicap.

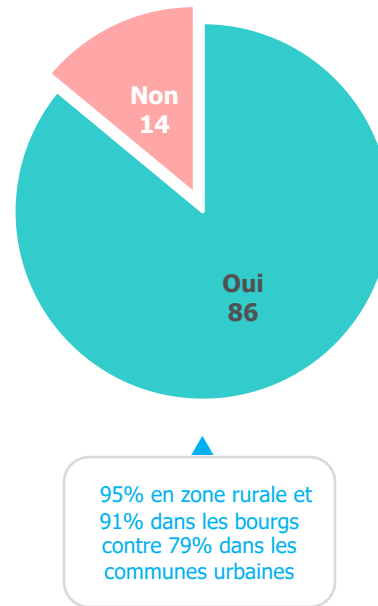


Les conditions et mode de vie

► Vous avez, cours du dernier mois, reçu la visite ou visité quelqu'un de votre famille, des voisins ou des amis



► Avez-vous le sentiment d'être bien dans l'environnement extérieur de votre logement, en relation harmonieuse avec ce qui vous entoure ?



Particulièrement dans l'habitat **individuel** (92%) et dans les locataires en **couple** (91%)

A noter...

Nous sommes face à une population qui se sent en harmonie avec ce qui l'entoure, qui vit bien dans son environnement, en particulier dans les communes rurales et les bourgs. La plupart n'est pas isolé et rend visite ou reçoit la visite régulière de famille, d'amis de voisins. Cependant, cette réalité plutôt rassurante, ne doit pas occulter le fait qu'un sénior sur cinq semble ne pas avoir de contact avec quiconque.



Les conditions et mode de vie

► Etes-vous satisfait de l'offre commerciale près de chez vous ?

Note
/10

Davantage chez les **80 à 84 ans** (52%), les locataires dans le logement depuis **moins de 10 ans** (52%), les locataires **en collectif** (51%), vivant en **couple** (50%) et les **Non PMR** (50%)

Les locataires en **individuel** (12%) les **85 ans et plus** (10%) et les **PMR** (10%)



7,9

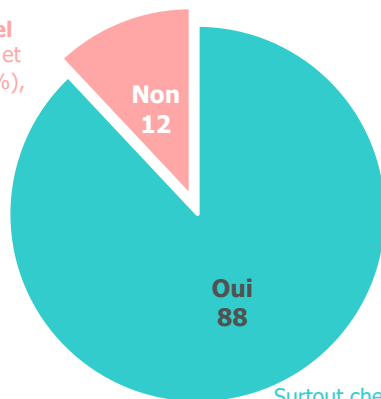
■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout ■ Il n'y en a pas

Tous sauf « Il n'y en a pas »
(614 locataires)



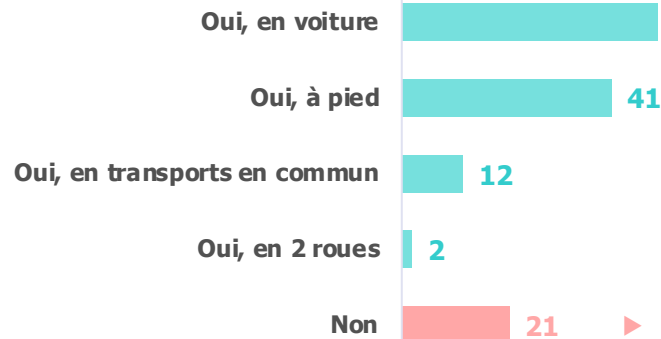
► Fréquentez-vous les commerces autour de chez vous ?

Davantage chez les locataires en **individuel** (19%), les **PMR** (19%) et les **85 ans et plus** (16%),



Surtout chez les locataires en **couple** (92%) et les **Non PMR** (92%)

► Faites-vous vos courses de façon autonome (seul ou en couple) ?



Particulièrement les locataires **en couple** (62%), locataires en **individuel** (60%), les **75 à 79 ans** (59%) et les **Non PMR** (56%)

Surtout chez les **PMR** (34%) et les **85 ans et plus** (32%)

A noter...

La vie dans l'environnement commercial semble source d'une grande satisfaction et d'une certaine autonomie. On apportera une nuance sur l'individuel, les plus âgés et les PMR où de plus grandes difficultés apparaissent du fait de l'isolement comme des problématiques de déplacement. Les communes à caractère rural ou les bourgs ne font pas exception à cette perception positive de l'offre commerciale.



Les conditions et mode de vie

► Etes-vous satisfait de la proximité des services publics (Poste, Centre de santé, associations...) près de chez vous... ?

Note
/10

En particulier les locataires en place depuis **10 à 19 ans** (50%), les **75 à 79 ans** (49%), les locataires en **collectif** (46%), les locataires en **couple** (46%), et les **Non PMR** (48%)

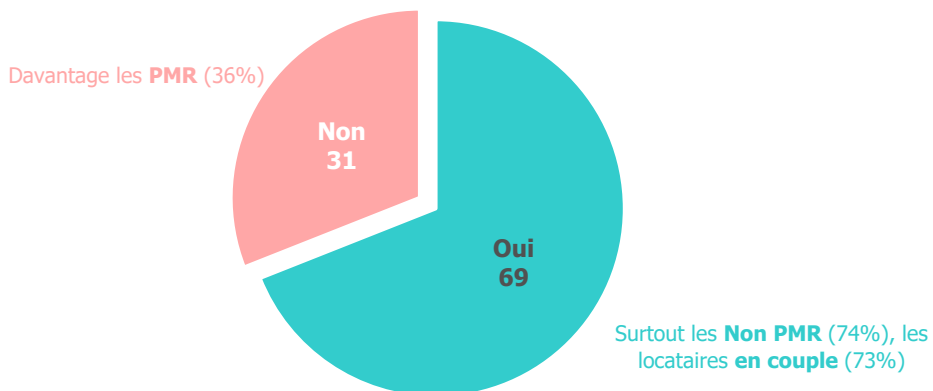


■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout ■ Il n'y en a pas

Tous sauf « Il n'y en a pas »
(623 locataires)



► Fréquentez-vous les services publics proches de chez vous ?



A noter...

L'accès aux services de proximité montre la même logique : une appréciation élevée en particulier chez les locataires fortement ancrés dans leur quartier, plutôt plus jeunes, encore mobiles et en zone plutôt urbaine ou semi-urbaine.



La perception de l'environnement et la vie sociale



La perception de l'environnement et la vie sociale

► Vous êtes satisfait de vos relations de voisinage ?

Note
/10

Chez les locataires en logement **individuel**
(60%) et les **80 à 84 ans** (54%)

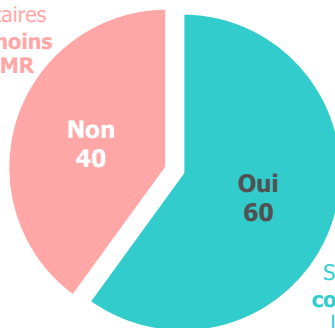


■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

7,8

► Rendez-vous de temps en temps des services à vos voisins ou réciproquement ?

Notamment chez les locataires
dans le logement depuis **moins
de 10 ans** (45%), les **PMR**
(44%)



Surtout chez les locataires **en
couple** (65%), les locataires en
logement **individuel** (65%)

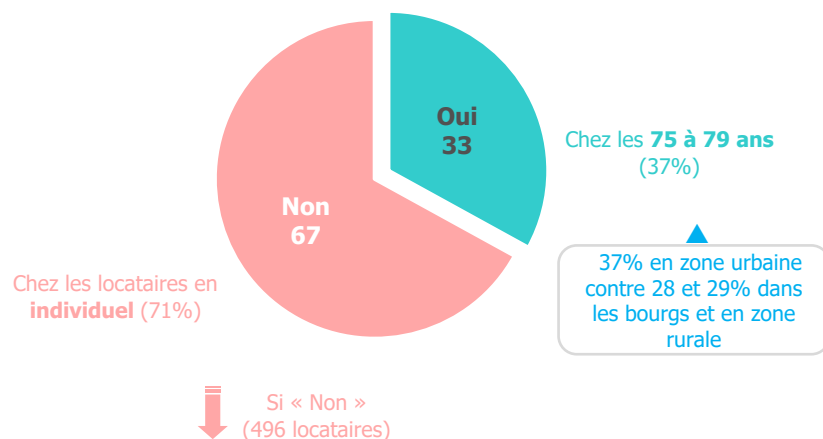
A noter...

Comme on le constate en général dans les enquêtes qualité de service, la relation de voisinage est, le plus souvent de bonne qualité et permet de vivre en meilleure harmonie, en se rendant des services réciproques.

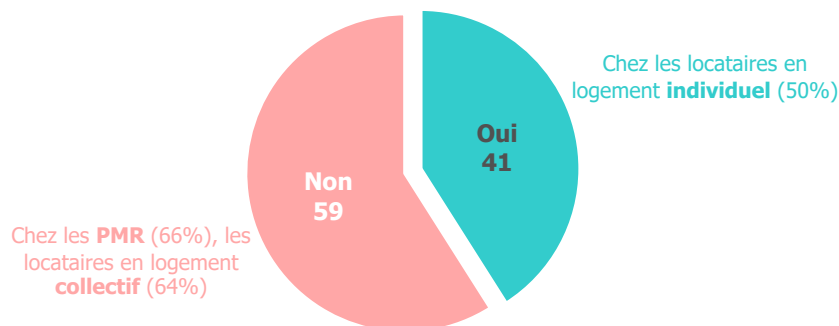


La perception de l'environnement et la vie sociale

► Y-a-il, dans votre quartier des manifestations comme la Fête de Voisins qui favorisent les échanges entre voisins ?



► Si ce type de manifestation existait, y participeriez-vous ?

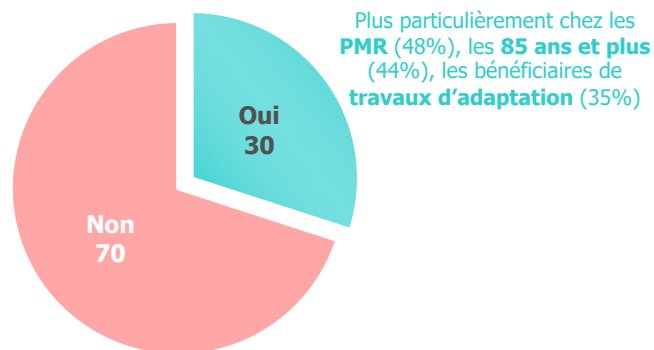




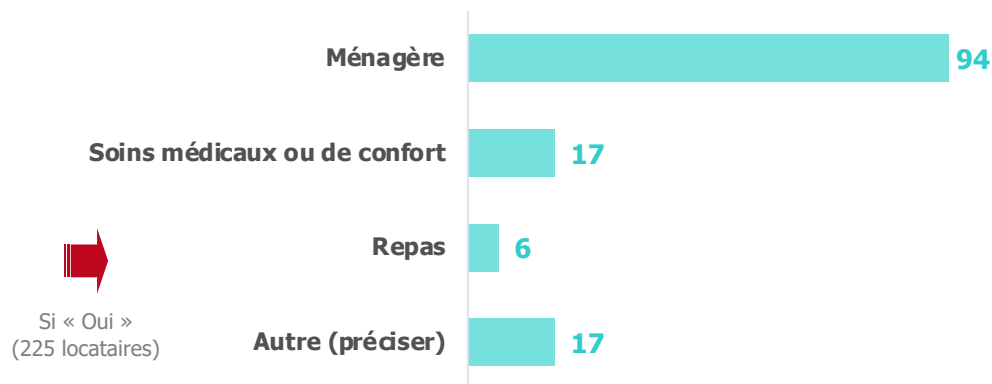
Les conditions et mode de vie

Recours à l'aide à domicile

► Avez-vous aujourd'hui une aide à domicile pour vous aider dans les tâches de la vie quotidienne (courses, santé, soins, ménages, formalités)... ?



► De quel type ?

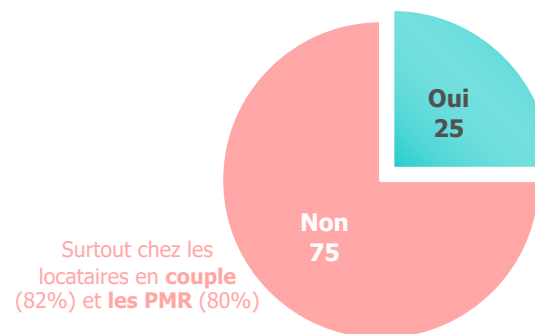


A noter...

Les plus âgés et les PMR ont fréquemment recours à une aide extérieure, le plus souvent une aide ménagère mais aussi en ce qui concerne les soins et le confort.

Activités de loisirs et vie associative

► Pratiquez-vous des activités culturelles, de loisirs, de sport, faites-vous partie d'un club ou d'une association dans la commune... ?





La satisfaction du logement et de l'environnement

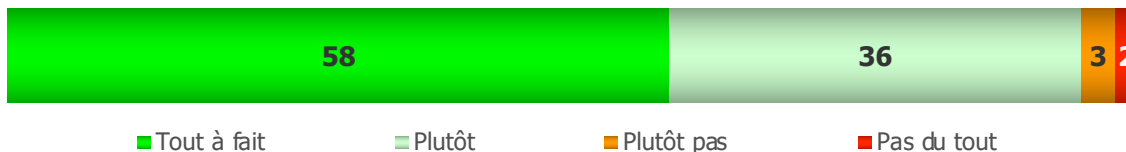
24



La satisfaction du logement et de l'environnement

► Etes-vous globalement satisfait de ce logement, vous y sentez-vous bien ?

Note
/10



8,5

Si « Plutôt » ou « Pas du tout »
(40 locataires)



► Si « plutôt pas » ou « pas du tout » : **Pour quelle(s) raison(s) ?** En nb de citations

- Vétuste, mal équipé (11 cit.)
- Inadapté à l'âge ou aux problèmes de mobilité (10 cit.)
- Autre (7 cit.)
- Mal chauffé (5 cit.)
- Trop petit (4 cit.)
- Sentiment de solitude, d'isolement (4 cit.)
- Trop bruyant (3 cit.)
- Sentiment de mutation du quartier, ne se « retrouve » plus dans son quartier (2 cit.)
- Trop grand (1 cit.)
- Sentiment d'insécurité (1 cit.)

► **Autres**

- Absence de rangements
- Aucun travaux réalisé depuis 20 ans (peinture)
- Présence de punaises de lit
- Trop de travaux à réaliser
- Ventilation installée trop haut
- Volets roulants dans la salle à manger très difficiles à utiliser
- Volets roulants très difficiles à utiliser

A noter...

Le logement par lui-même est source d'une grande satisfaction, c'est l'ancrage même de l'histoire du locataire. Les cas d'insatisfaction sont largement liés à des raisons d'adaptation, de vétusté ou d'équipement plus qu'à l'environnement. On retrouve ce niveau élevé de satisfaction dans les 3 types de communes étudiées avec une prime pour le rural (9,0).



La satisfaction du logement et de l'environnement

		Notes/10	
GLOBAL		8,5	
Tranches d'âge	75 à 79 ans	8,2	✗
	80 à 84 ans	8,6	
	85 ans et plus	8,7	
Situation	Seul(e)	8,6	
	En couple	8,2	✗
	Autre	8,7	
PMR	Oui PMR	8,1	✗
	Non pas PMR	8,7	
Tranches d'ancienneté dans le logement	Moins de 10 ans	8,4	
	10 à 19 ans	8,4	
	20 ans et plus	8,5	
Types d'habitat	Collectif	8,4	
	Individuel	8,6	
Travaux d'adaptation du logement	Travaux d'adaptation réalisés	8,7	
	Pas de travaux d'adaptation réalisés	8,4	

A noter...

Il est intéressant de constater que ce résultat est très homogène sur les différents profils, légèrement boosté lorsqu'il y a eu des travaux d'adaptation.

① Le comparatif entre les notes de chaque segment de profil avec celle obtenue au global est illustrée par 2 symboles :

✓ la coche verte indique que la note du segment est supérieure à la note obtenue au global avec un écart significatif supérieur ou égal à 0,3 point ;

✗ la croix rouge met en évidence une note inférieure, toujours avec un écart significatif supérieur ou égal à 0,3 pt



Les travaux d'adaptation dans le logement

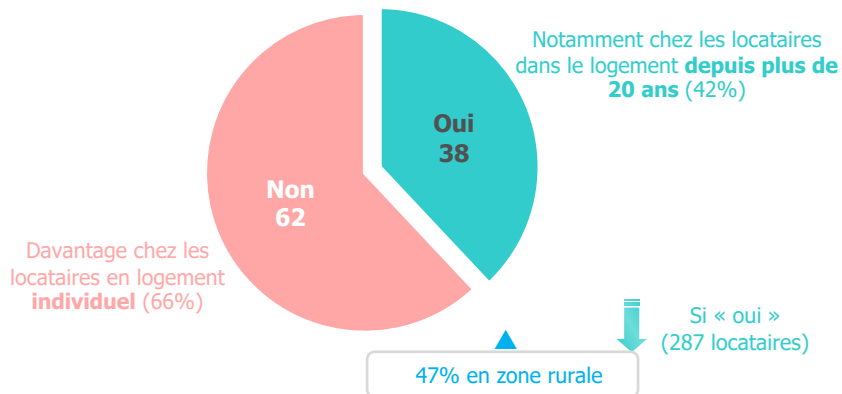




Les travaux d'adaptation dans le logement



► Votre bailleur a-t-il déjà effectué des travaux d'adaptation (comme l'aménagement de la salle de bain) de votre logement ... ?



► Etes-vous satisfait de ces travaux d'adaptation ?



► En dehors de l'adaptation du logement, est-ce que votre bailleur intervient pour vous permettre de rester chez vous ?

Chez les locataires ayant eu des **travaux d'adaptation** (39%)



■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

A noter...

Les travaux d'adaptation concernent près de 40% de ce public et occasionnent un bénéfice indiscutable en termes de satisfaction. Par contre, la perception est beaucoup plus sévère sur les moyens mis en place par les bailleurs pour favoriser le maintien à domicile par d'autres moyens. On voit que l'accompagnement lors des travaux d'adaptation contribue à améliorer ce déficit plus creusé chez ceux qui n'en ont pas bénéficié.

Note

8,7

9,5 en rural

5,9

6,5 en rural



Les travaux d'adaptation dans le logement



► Travaux d'adaptation

► Intervention du bailleur pour vous permettre de rester chez vous

GLOBAL

8,7

5,9

Tranches d'âge	75 à 79 ans	8,7		5,6	✗
	80 à 84 ans	8,5		6,1	
	85 ans et plus	8,7		5,9	
Situation	Seul(e)	8,7		5,8	
	En couple	8,6		6,1	
	Autre	7,9	✗	5,7	✗
PMR	Oui PMR	8,4	✗	5,5	✗
	Non pas PMR	8,9		6,1	
Tranches d'ancienneté dans le logement	Moins de 10 ans	8,9		6,2	
	10 à 19 ans	8,7		5,7	✗
	20 ans et plus	8,5		5,7	✗
Types d'habitat	Collectif	8,5		5,7	✗
	Individuel	9,1	✓	6,3	✓
Travaux d'adaptation du logement	Travaux d'adaptation réalisés	-		6,9	✓
	Pas de travaux d'adaptation réalisés	-		5,2	✗

① Le comparatif entre les notes de chaque segment de profil avec celle obtenue au global est illustrée par 2 symboles :

✓ la coche verte indique que la note du segment est supérieure à la note obtenue au global avec un écart significatif supérieur ou égal à 0,3 point ;

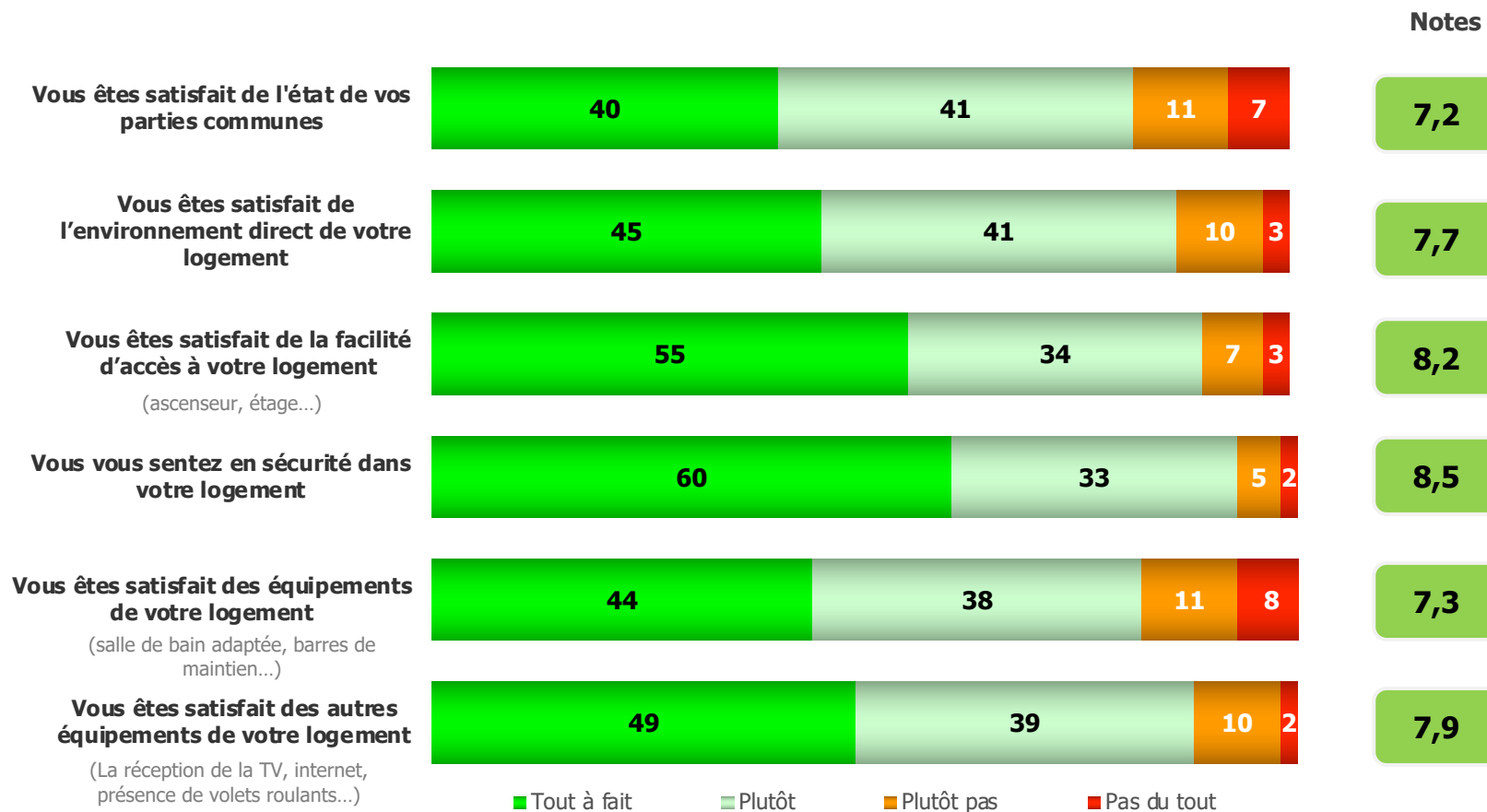
✗ la croix rouge met en évidence une note inférieure, toujours avec un écart significatif supérieur ou égal à 0,3 pt



La perception de la qualité de vie dans le logement et dans l'environnement direct



La perception de la qualité de vie dans le logement et dans l'environnement direct



A noter...

La plupart des éléments constitutifs de l'environnement du locataire sont source de satisfaction, parfois très forte (comme le sentiment de sécurité ou l'accessibilité).



La perception de la qualité de vie dans le logement et dans l'environnement direct

		Environnement direct	Facilité d'accès au logement	Sécurité dans le logement	Équipements du logement	Autres équipements du logement	Etat des parties communes
GLOBAL		7,7	8,2	8,5	7,3	7,9	7,2
Tranches d'âge	75 à 79 ans	7,5 ✖	8,3	8,6	7,3	8,0	7,1
	80 à 84 ans	7,8	7,9 ✖	8,2 ✖	7,4	7,8	7,3
	85 ans et plus	7,9	8,2	8,6	7,3	7,9	7,3
Situation	Seul(e)	7,8	8,1	8,4	7,5	8,0	7,3
	En couple	7,7	8,2	8,7	7,1 ✖	7,8	7,2
	Autre	6,4 ✖	8,1	8,5	5,2 ✖	7,6 ✖	5,7 ✖
PMR	Oui PMR	7,4 ✖	7,7 ✖	8,2 ✖	6,7 ✖	7,5 ✖	6,9 ✖
	Non pas PMR	7,9	8,5 ✔	8,7	7,8 ✔	8,2	7,4
Tranches d'ancienneté dans le logement	Moins de 10 ans	7,9	8,6 ✔	8,4	7,4	8,2	7,7 ✔
	10 à 19 ans	7,8	8,4	8,6	7,3	7,9	7,4
	20 ans et plus	7,6	7,7 ✖	8,5	7,3	7,7 ✖	6,8 ✖
Types d'habitat	Collectif	7,5 ✖	7,9 ✖	8,3	7,4	7,9	7,2
	Individuel	8,2 ✔	8,6 ✔	8,9 ✔	7,1 ✖	7,8	-
Travaux d'adaptation du logement	Travaux d'adaptation réalisés	7,8	8,4	8,5	8,5 ✔	8,1	7,6 ✔
	Pas de travaux d'adaptation réalisés	7,7	8,0	8,5	6,6 ✖	7,8	6,9 ✖

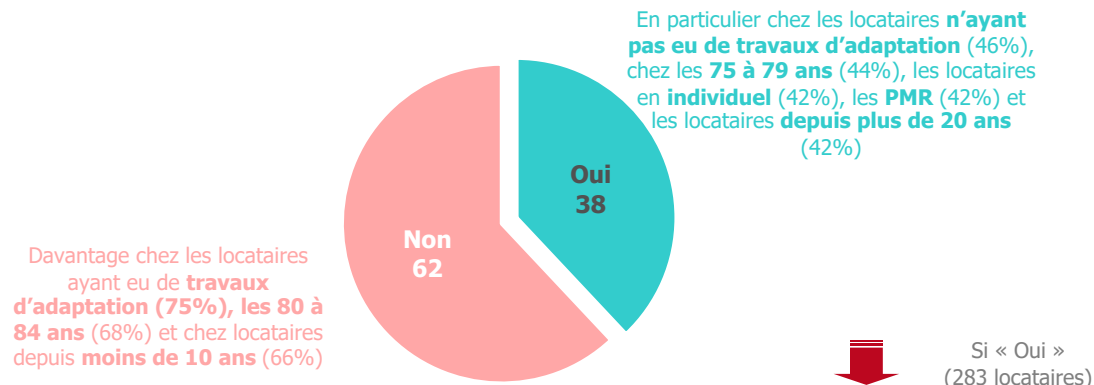
A noter...

L'habitat individuel se distingue par une plus-value sur la perception de l'environnement (accès, sécurité, environnement direct) mais est pénalisé sur les équipements. Quant aux locataires ayant des difficultés de mobilité, on les retrouve un cran en dessous sur tous les sujets, particulièrement sur les équipements du logement.

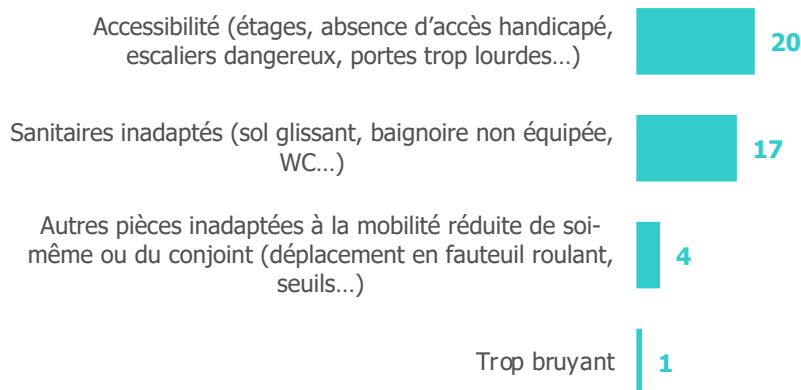


La perception de la qualité de vie dans le logement et dans l'environnement direct

► Trouvez-vous que votre logement est/ou pourrait devenir inadapté à votre âge ou à d'éventuelles difficultés que vous pouvez rencontrer (si handicap) ?



► Pour quelle(s) raison(s) ?



A noter...

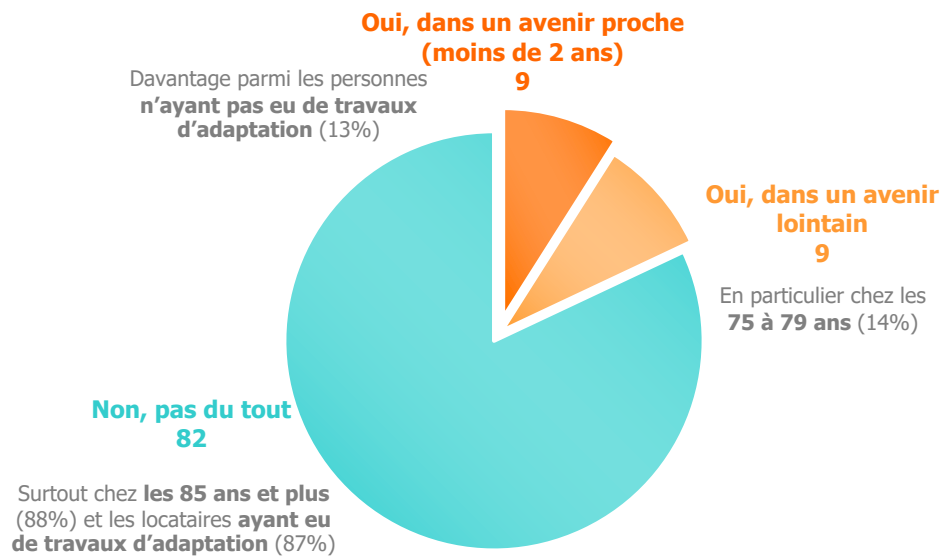
Si la part de ceux qui projettent des difficultés à venir dans leur logement est importante, on voit nettement que les travaux d'adaptation ont permis de diminuer très sensiblement cette perspective inquiétante.

① Les résultats du graphique ci-dessus sont exprimés sur la base de l'ensemble des locataires interrogés.



Le départ du logement

► Vous arrive-t-il de penser que vous pourriez, dans un avenir plus ou moins proche, quitter ce logement actuel pour un logement plus adapté ?



A noter...

Les travaux d'adaptation s'affirment vraiment comme une preuve qu'il sera possible de rester plus longtemps chez soi, y compris chez les plus âgés.



La perception des services rendus par le bailleur





La perception des services rendus par le bailleur



► Lorsque vous faites une demande de réparation d'un équipement de votre logement, êtes-vous satisfait de la réactivité de votre bailleur pour vous apporter une solution ?

Note



7,1

► Pensez-vous que votre bailleur met en place suffisamment de services pour permettre aux seniors de rester dans de bonnes conditions dans leur logement ?



7,2

7,7 dans les
bourg et 7,6 en
rural

■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

A noter...

La réactivité des bailleurs sur la demande de réparation est satisfaisante tout en autorisant une marge de progression. De la même façon, on voit qu'une part significative de locataires attend des services supplémentaires pour permettre aux seniors de rester dans leur logement dans de bonnes conditions.



La perception des services rendus par le bailleur



		Réactivité du bailleur	Mise en place de services permettant aux seniors de rester dans leur logement
		GLOBAL	
		7,1	7,2
Tranches d'âge	75 à 79 ans	7,4 ✓	7,4
	80 à 84 ans	6,9	6,9 ✗
	85 ans et plus	7,0	7,4
Situation	Seul(e)	7,2	7,2
	En couple	7,1	7,3
	Autre	6,6 ✗	7,3
PMR	Oui PMR	6,7 ✗	6,8 ✗
	Non pas PMR	7,4 ✓	7,6 ✓
Tranches d'ancienneté dans le logement	Moins de 10 ans	7,5 ✓	7,7 ✓
	10 à 19 ans	7,2	7,1
	20 ans et plus	6,8 ✗	7,0 ✗
Types d'habitat	Collectif	7,1	7,1
	Individuel	7,2	7,5
Travaux d'adaptation du logement	Travaux d'adaptation réalisés	7,3	7,5
	Pas de travaux d'adaptation réalisés	7,0	7,0 ✗

A noter...

Ce déficit est plus saillant sur la tranche d'âge intermédiaire des 80/84 ans et du public PMR mais aussi, logiquement, sur les locataires qui n'ont pas bénéficié de travaux d'adaptation.

① Le comparatif entre les notes de chaque segment de profil avec celle obtenue au global est illustrée par 2 symboles :

✓ la coche verte indique que la note du segment est supérieure à la note obtenue au global avec un écart significatif supérieur ou égal à 0,3 point ;

✗ la croix rouge met en évidence une note inférieure, toujours avec un écart significatif supérieur ou égal à 0,3 pt



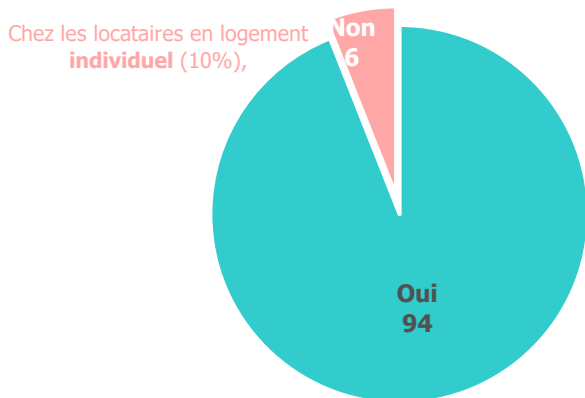
Capacité du ménage pour améliorer son quotidien

38



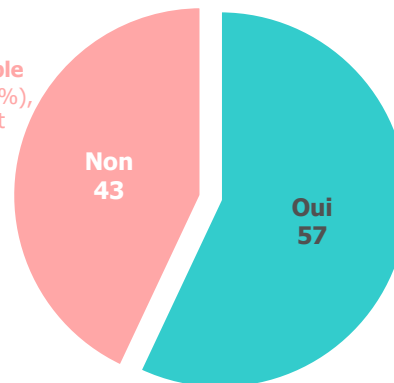
Capacité du ménage pour améliorer son quotidien

► Tout d'abord, puis-je vous demander si, économiquement, vous pouvez assumer de façon autonome les dépenses liées à votre logement (loyer, charges)

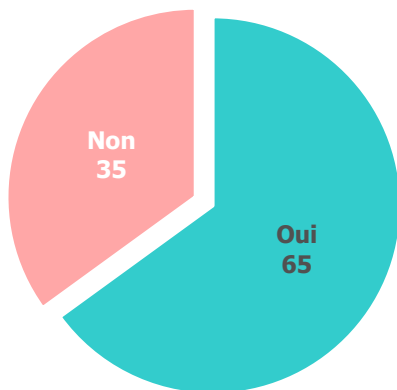


► Et des services complémentaires pour permettre le maintien à domicile (aide ménagère par exemple)

Chez les locataires **en couple** (51%), les **75 à 79 ans** (48%), les locataires en logement **individuel** (48%)



► Enfin, des services spécifiques pour le maintien de la santé et de la forme



A noter...

Si la capacité économique à faire face à ses dépenses de logement ne pose pas de difficultés dans la plupart des cas, on voit que la marge de manœuvre qui autoriserait des dépenses de services supplémentaires, notamment d'aide ménagère, est beaucoup plus limitée.

Au total, **un tiers des locataires interrogés ont une capacité financière pour se permettre, au-delà de leur loyer, de consacrer des dépenses à des services de maintien à domicile et de maintien de la santé et de la forme.**



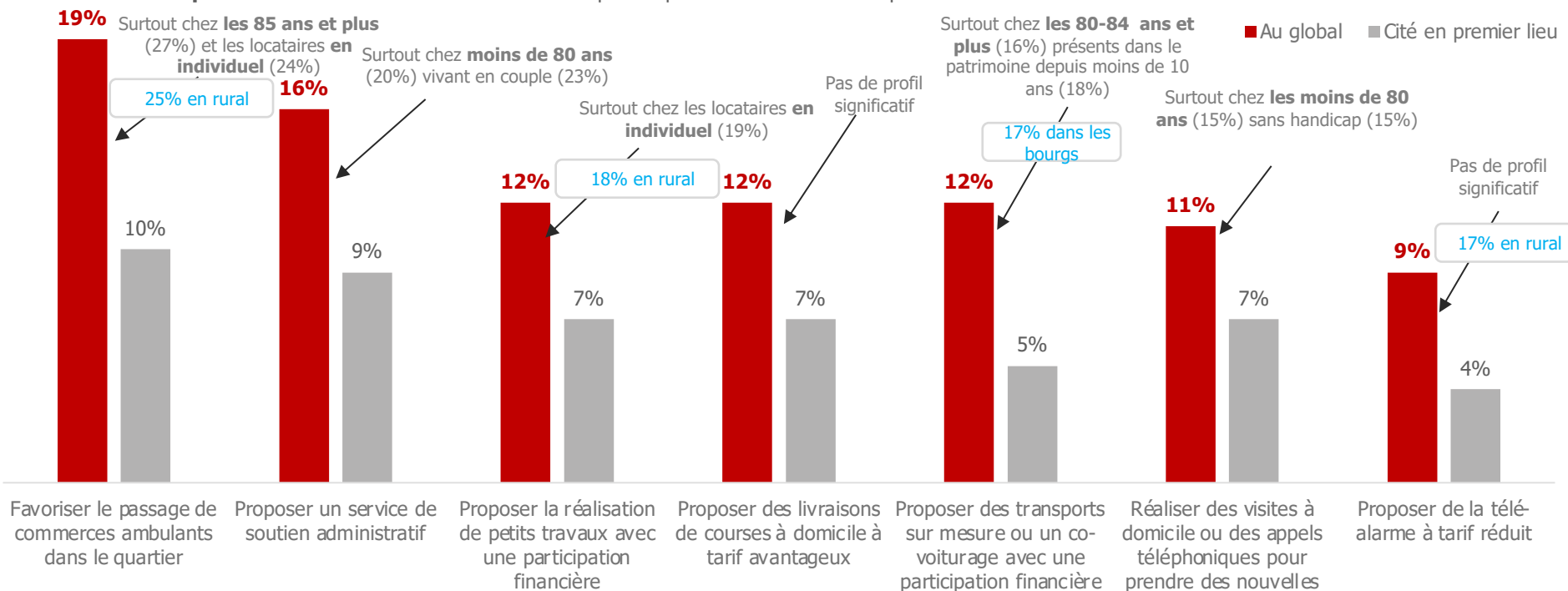
Les attentes et perspectives en matière de services

40



Les attentes et perspectives en matière de services

- Je vais vous citer des services que votre bailleur pourrait proposer à ses locataires âgés pour améliorer leur qualité de vie et vous me direz, dans l'ordre de votre préférence, quels sont les trois qui correspondraient le plus à vos besoins ? Citer un à un – 3 réponses possibles dans l'ordre de préférence



A noter...

Avec un taux de non-réponse de 51% à cette question, il paraît évident que les attentes des seniors dans l'habitat social en matière de services ne concernent pas tout le monde. Si la capacité financière peut freiner certains souhaits sur des services qui supposent une participation (cf. questions précédentes), ce n'est pas le cas pour tous les sujets puisque certains sont proposés sans contrepartie. Le passage de commerces ambulants semble être une bonne réponse pour ceux qui rencontrent des difficultés à accéder au commerce traditionnel (1 foyer sur 5 ne fait pas ses courses alimentaires de façon autonome). Le soutien administratif est également retenu pour compenser des difficultés croissantes de ceux qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies, par exemple. Les services nécessitant une participation financière, même modérée, ne sont pas systématiquement préférés par ceux qui ont plus d'aisance dans leurs dépenses (préférence supérieure d'un à deux points seulement).



Attentes exprimées en termes de services

► Y-a-t-il d'autres services gratuits ou payants dont vous auriez besoin et que je n'aurais pas cité ? En nb de citations

- **Coiffeur à domicile (2 citations)**

> Autres réponses citées une seule fois :

- **Boîte à lettres que le facteur relèverait proche de chez nous**

- Boulangerie
- Créer un lieu de rendez-vous pour les locataires
- Entretenir les voies privés
- Favoriser l'implantation de docteurs et d'ophtalmologues
- Une participation, selon les revenus, aux services d'une femme de ménage
- Le loyer est trop cher, surtout avec les charges de gaz. C'est très dur pour madame 560€, c'est cher
- Proposer des aides financières pour le paiement des loyers
- Proposer des voyages entre voisins
- Quand je vais voir un spécialiste, une personne qui m'emmène et me ramène
- Tondre la pelouse comme avant par le bailleur
- Une visite