



HABITATIONS SUD LUXEMBOURG

Siège administratif :

Avenue Patton 261

6700 ARLON

☎ 063/24.23.23 📠 063/22.45.74

Siège social :

Rue des Métallurgistes 18

ATHUS

☎ 063/38.78.31 📠 063/38.78.86

Analyse de l'enquête *de satisfaction*

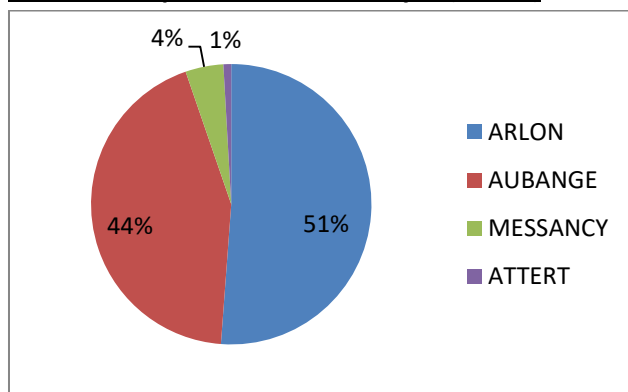


Suite à notre enquête de satisfaction menée en 2014, nous avons voulu réitérer l'expérience afin de voir si l'évaluation des locataires évoluait au fil du temps.

Nous avons été assez surpris du nombre de réponses reçues à ce questionnaire de satisfaction, complètement anonyme. En effet, nous avons reçu moins de réponses que lors de la première enquête. Cela nous a d'autant plus surpris que les conditions de confinement empêchaient les personnes de sortir. Vu le manque de loisirs et d'activités possibles, nous nous attendions à recevoir davantage de réponses.

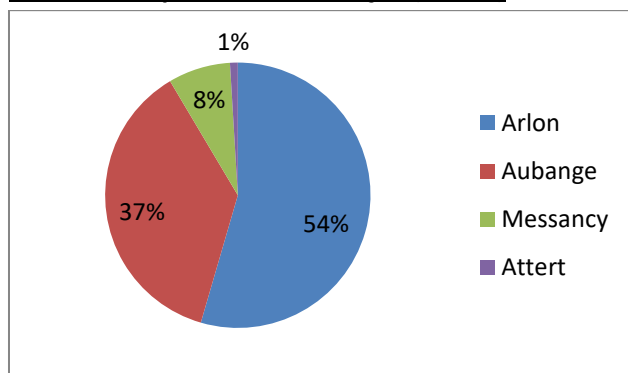
1) Description de l'échantillon

Nombre de questionnaires envoyés (n=891)



Au total, 891 questionnaires ont été distribués dans les quatre communes où des logements, sociaux et moyens confondus, appartiennent aux Habitations Sud Luxembourg et sont occupés : 51% à Arlon (456), 44% à Aubange (388), 4% à Messancy (39) et 1% à Attert (8).

Nombre de questionnaires reçus (n=211)



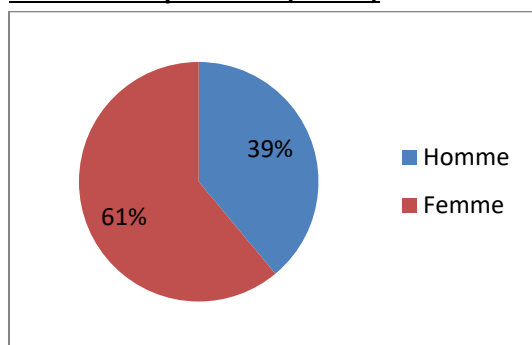
Nous avons reçu 214 questionnaires en retour, ce qui nous a étonnés étant donné que les locataires étaient en confinement. Nous attendions donc davantage de réponses au vu de la diminution des activités extérieures possibles en ce moment particulier. Un peu moins d'un quart des locataires des Habitations Sud Luxembourg (24%) se sont tout de même sentis concernés et ont pris le temps de nous répondre.

Parmi ces questionnaires reçus, la distribution s'est faite comme ceci : 54% des questionnaires venaient de la commune d'Arlon (=115), 37% d'Aubange (=78), 8% de Messancy (=16%) et 1% d'Attart (=2). Seules 3 personnes n'ont pas souhaité dire où elles habitaient.

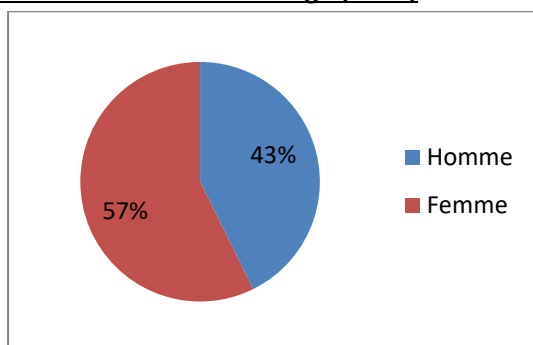
On peut s'interroger sur la raison d'une absence de réponse : les locataires ne se sentent pas concernés ? Ils n'ont pas eu le temps de répondre ? Ils n'ont pas compris l'objectif ? Des difficultés pratiques les ont empêchés de répondre (incompréhension de la langue, problème de préhension,...) ? Ils ont peur des représailles en cas d'évaluation « négative » ?

On peut aussi se demander si le fait d'être plus éloigné du siège administratif de la société ne diminue pas « l'intérêt » des locataires pour les activités proposées par les Habitations Sud Luxembourg. Devoir se déplacer pour ramener le questionnaire ou acheter des timbres expressément pour renvoyer le questionnaire a pu également être un frein au renvoi du questionnaire.

Genre des répondants (n=208)

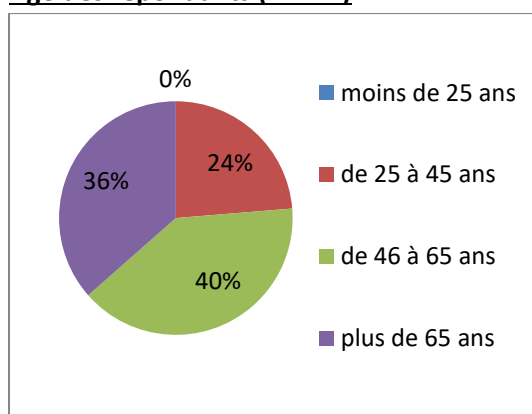


Genre des chefs de ménage (=891)



Dans notre échantillon, 127 femmes (61%) et seulement 81 hommes (39%) ont répondu. Nous avons compté parmi la catégorie « hommes » les couples qui ont répondu conjointement au questionnaire. Cette proportion correspond au genre de nos locataires, puisque 57% des chefs de ménage sont des femmes. Les familles monoparentales « mère-enfants » sont très représentées dans notre société et d'autant plus dans les sociétés de logements sociaux car ce modèle familial est souvent accompagné de problèmes financiers, ce qui expliquerait que ces familles se retrouvent dans un logement social. L'espérance de vie plus longue des femmes explique également que nous retrouvons plus de femmes dans notre échantillon. Une dernière explication pourrait être tout simplement que les femmes se sentent davantage concernées par ce genre d'enquête.

Âge des répondants (n=211)

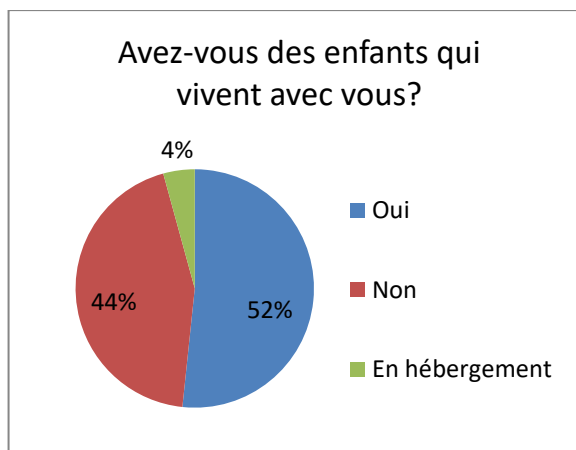
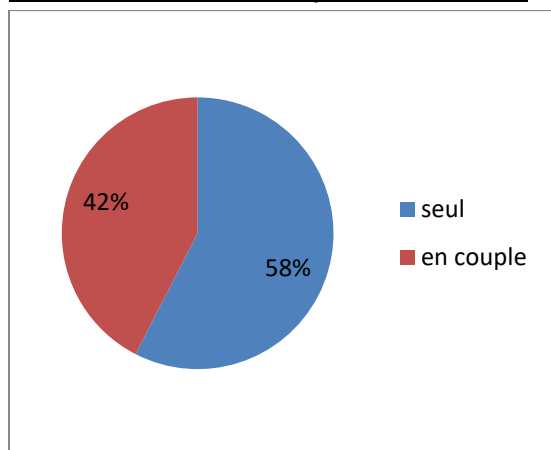


Au niveau de l'âge des locataires, il est à remarquer qu'aucune personne de moins de 25 ans n'a répondu à l'enquête, par manque d'envie de répondre au questionnaire, par manque de temps, parce que les logements sociaux sont plus habités par des personnes plus âgées ? Comme nous

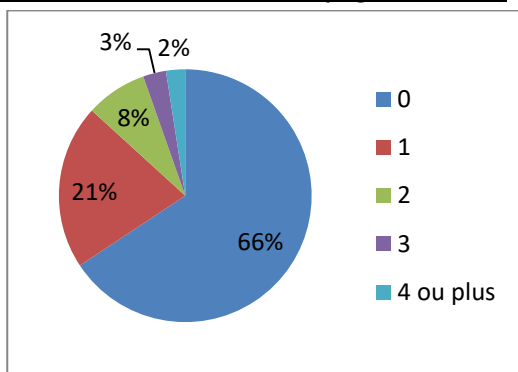
pouvons le voir dans le graphique ci-dessus, la plupart des répondants se situent dans la tranche d'âge 46-65 ans (40%). Plus d'un tiers de notre échantillon a plus de 65 ans (36%). C'est donc 76% des locataires qui ont plus de 45 ans. Ce fait souligne l'importance de viser cette tranche de la population notamment lorsque de nouveaux logements sont construits, par exemple en construisant davantage de logements PMR ou de logements adaptés aux personnes âgées.

Intéressons-nous maintenant au modèle familial le plus répandu au sein des HSL. 42% de notre échantillon vivent avec un conjoint. 56% des locataires ont des enfants qui vivent sous le même toit, que ce soit en hébergement ou à temps plein.

Situation familiale des répondants (n=205)

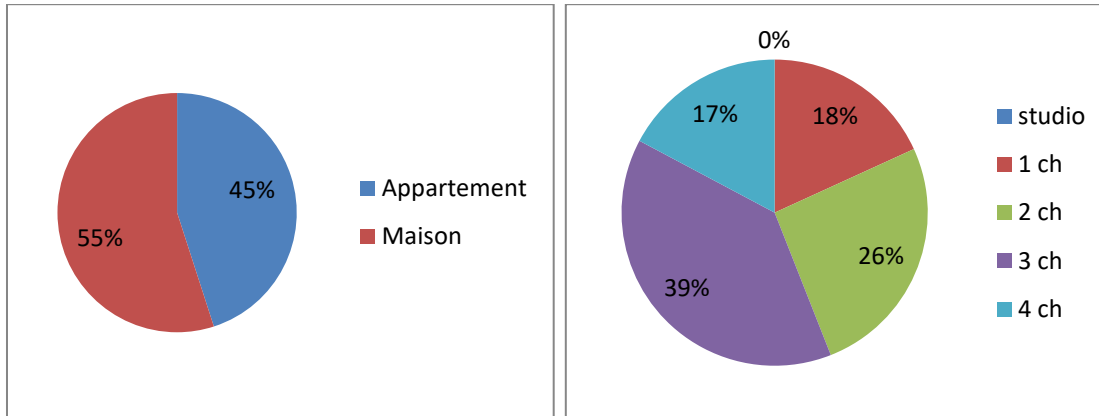


Nombre d'animaux de compagnie (n=204)



Nous pouvons constater que 66% des locataires n'ont pas d'animaux de compagnie. Les personnes ayant au moins un animal de compagnie représentent 34% des locataires, selon leurs déclarations. Ce fait est plutôt positif pour l'entretien et le maintien de la salubrité dans nos logements étant donné que nous rencontrons souvent des situations où les animaux provoquent manque d'hygiène, et insalubrité des logements (portes griffées, murs abîmés par les morsures d'animaux,...).

Type de logement (n=211)

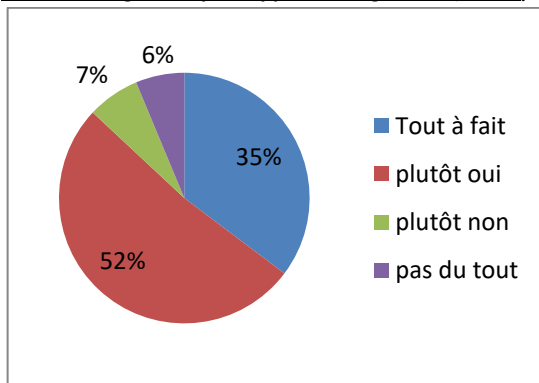


L'habitat prédominant semble être la maison (55% contre 45% d'appartements). Cela correspond à peu près à notre patrimoine qui contient 66% de maisons et 34% d'appartements. Nous pouvons voir dans le graphique ci-dessus que 39% de nos répondants habitent un logement de 3 chambres, 26% un logement de 2 Chambres, 18% un logement d'une chambre et 17% un logement de 4 chambres.

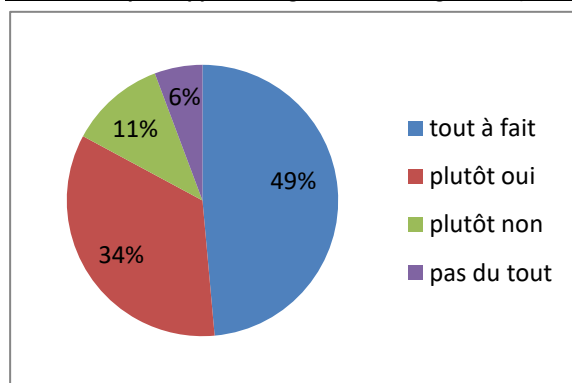
2) Le logement

Les premières questions de cette partie concernaient la satisfaction des locataires par rapport à leur logement ; satisfaction globale, satisfaction par rapport à sa grandeur, son confort, son état et son adaptation à leur état de santé. Pour plus de lisibilité, nous regrouperons les catégories en « plutôt satisfait » ou « plutôt pas satisfait ».

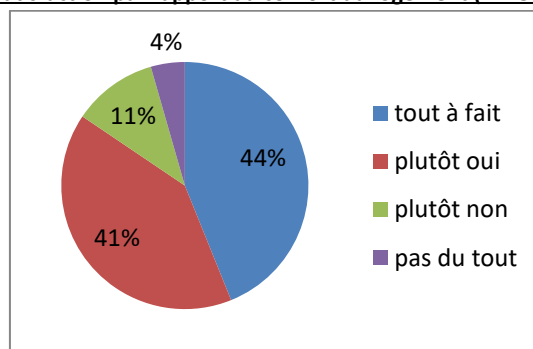
Satisfaction globale par rapport au logement (n=207)



Satisfaction par rapport à la grandeur du logement (n=175)



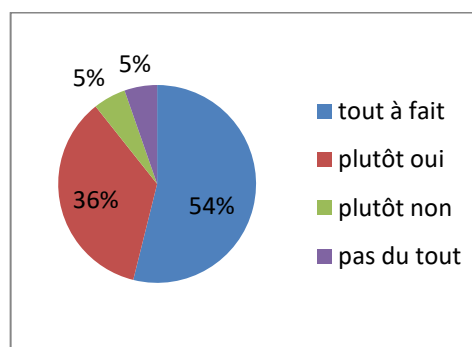
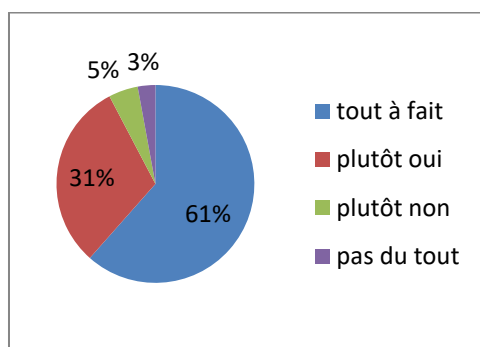
Satisfaction par rapport au confort du logement (n=180)



Globalement, nous pouvons constater que les locataires sont assez satisfaits de leur logement. En effet, quand nous regroupons les réponses positives par rapport à celle-ci (« Tout à fait satisfait » et « Plutôt satisfait »), nous trouvons 87% de personnes satisfaites globalement par rapport à leur logement et 81% personnes satisfaites de la grandeur du logement. Environ 85% de notre échantillon sont satisfaits du confort du logement. On peut imaginer que les personnes aménagent leur logement, s'investissent afin qu'il soit à leur goût. Il semble donc normal que la plupart des répondants trouvent leur logement confortable, selon eux. Seuls 15% de l'échantillon trouvent ne pas habiter un logement confortable.

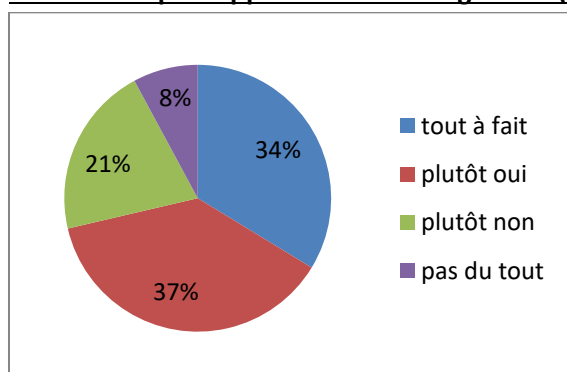
Pour appuyer ce fait, nous avons demandé aux locataires s'ils trouvaient leur logement accueillant et s'ils y avaient fait des améliorations pour se sentir bien. 92% trouvent leur logement accueillant. 91% affirment avoir fait des améliorations afin de se sentir bien dans son logement. Il est intéressant de noter que la majorité des locataires s'investissent dans leur logement, le décoorent à leur goût afin de s'y sentir bien.

Le logement est-il accueillant ? (n = 208) Avez-vous amélioré le logement pour vous y sentir bien ? (n = 206)



Tout en restant élevé, le taux global de satisfaction diminue un peu lorsque nous parlons de l'état du logement puisque 71% des répondants sont satisfaits. Un tiers des répondants (29%) ne sont pas d'accord avec l'affirmation suivante : « Je suis satisfait de l'état général de mon logement ». Le patrimoine des sociétés de logements publics est souvent vieillissant et devient de plus en plus difficile à entretenir au fil des ménages qui se succèdent. En effet, les ouvriers trouvent en effet de plus en plus de logements dégradés quand les locataires les quittent. Les rénover devient de plus en plus difficile, en raison de l'accroissement du nombre de logements et de l'usure normale des bâtiments. Les différents plans de rénovation de la Région Wallonne trouvent ici toute leur importance.

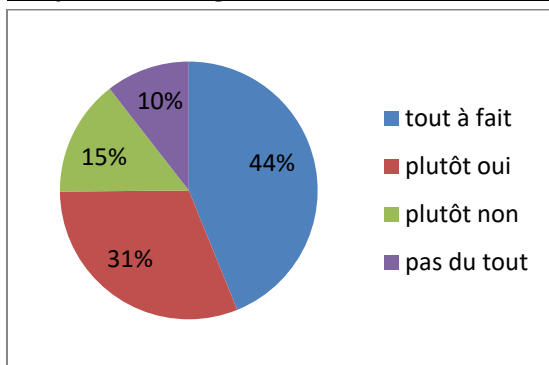
Satisfaction par rapport à l'état du logement (n=178)



Comme nous pouvons le voir ci-dessous, 75% des locataires affirment que leur logement est adapté à leur état de santé. Cela peut être mis en lien avec la politique de mutation dès lors qu'un certificat médical permet d'attester du besoin de bénéficier d'un logement adapté, par exemple un rez-de-chaussée.

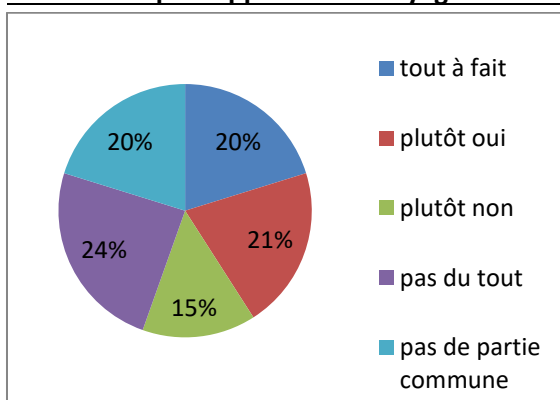
A contrario, un quart des répondants disent ne pas bénéficier d'un logement adapté à leur état de santé. Bien qu'il soit impossible de satisfaire chaque personne individuellement en fonction de ses difficultés, il semble important de s'atteler à construire davantage de logements adaptables au public fragilisé au niveau physique. Travailler en collaboration avec l'A.V.I.Q. en vue de faire des petites adaptations dans les logements qui puissent améliorer la qualité de vie de nos locataires peut être une piste de solution.

Adaptation du logement à l'état de santé du locataire (n=171)



Nous nous sommes ensuite intéressés aux parties communes dans les immeubles et à la satisfaction des locataires par rapport au nettoyage effectué par une entreprise externe. Seulement 20% de notre échantillon disent ne pas avoir de partie commune. Ce qui nous semble peu étant donné que 55% des personnes ayant répondu à notre questionnaire affirment habiter une maison et n'ont donc pas de parties communes. Ces résultats sont donc à prendre avec précaution. 41% semblent satisfaits par rapport au nettoyage des communs. Au contraire, 39% semblent insatisfaits.

Satisfaction par rapport au nettoyage des communs (n=193)

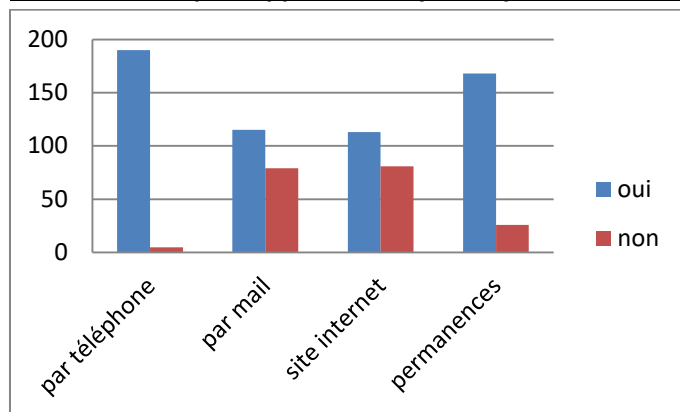


Ces résultats sont également à nuancer car ils dépendent notamment des exigences de chacun vis-à-vis du nettoyage. Il serait intéressant d'interroger les locataires : Seraient-ils plus satisfaits s'ils ne payaient plus ce service tout en sachant que c'est eux-mêmes qui devraient alors s'organiser entre eux pour nettoyer les communs et donc se satisfaire des exigences de propreté de chacun ?

3) Les Habitations Sud Luxembourg

Les questions suivantes portaient sur les services offerts par Les Habitations Sud Luxembourg.

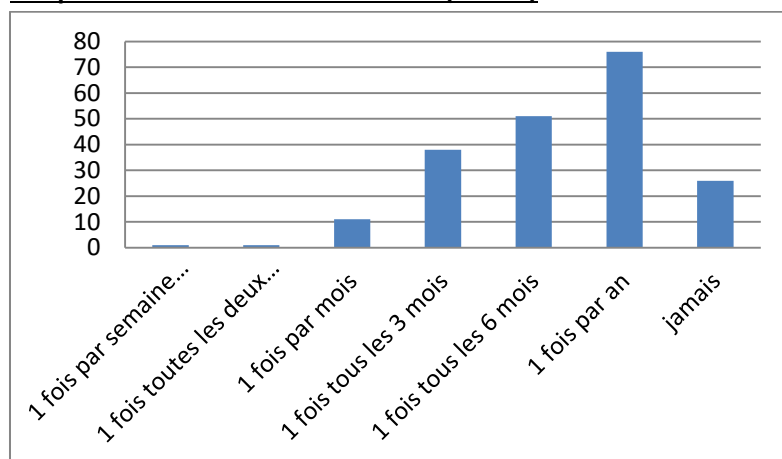
Connaissances par rapport au moyen de joindre les HSL (n= 194)



Il nous semblait intéressant de vérifier si nos locataires savent comment nous joindre le cas échéant. Ils semblent savoir comment joindre les Habitations Sud Luxembourg, surtout via le téléphone (190) et les permanences (168). Nous avons sciemment fait un rappel des autres moyens de nous joindre (par mail) et nous avons également pu leur rappeler que nous avons un site Internet qui peut leur donner des réponses à leurs questions.

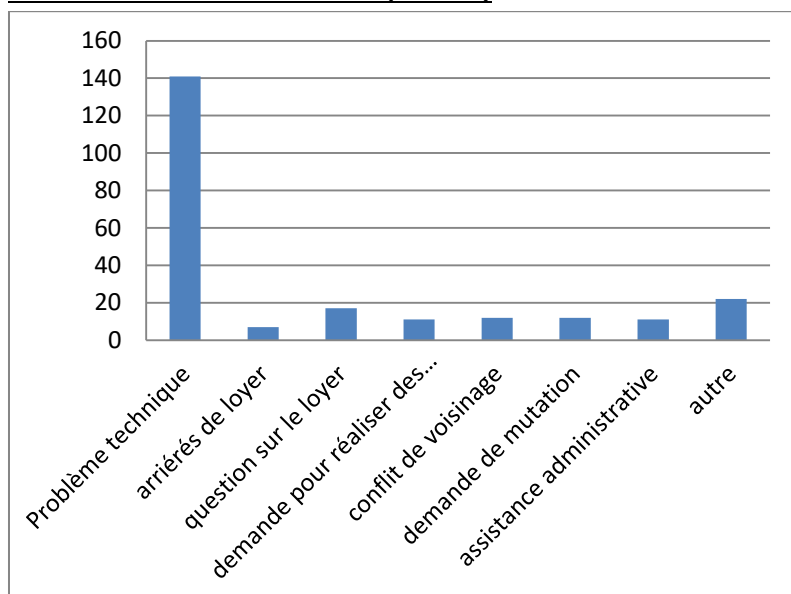
Nous pouvons constater dans les graphiques ci-dessous que la plupart des locataires ne contactent la Société qu'une fois par an (76). Sur 204 personnes, 51 ont besoin d'un contact une fois tous les 6 mois, 38 une fois tous les 3 mois. 26 disent n'avoir jamais aucune demande à formuler aux Habitations Sud Luxembourg.

Fréquence de contacts avec les HSL (n=204)



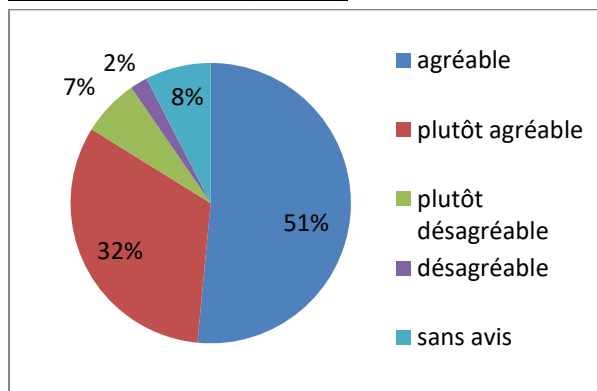
Quand ils nous contactent, il s'agit en très grande majorité d'un problème technique. En effet, sur 192 personnes, 141 nous contactent à ce sujet. Le reste des sujets de discussion étant des arriérés de loyer (7), des questions sur leur loyer (17), des demandes pour réaliser des travaux chez eux (11), des conflits de voisinage (12), des demandes de mutation (12), une assistance administrative (11) ou autre (22).

Raison de contact avec les HSL (n = 192)

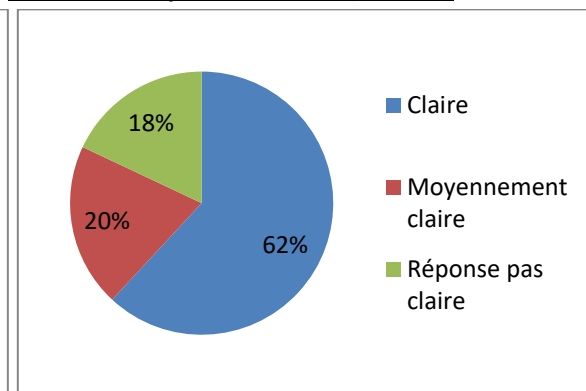


Lorsque nous interrogeons les locataires sur la qualité de l'accueil qu'ils ont eu lors de leur contact avec les Habitations Sud Luxembourg, 83% disent avoir eu un accueil agréable ou plutôt agréable. Au contraire, 9% disent avoir reçu un accueil peu agréable. 8% des répondants sont sans avis. Ils estiment pour 82%, avoir obtenu une réponse claire ou moyennement claire à leur question. Seuls 18% d'entre eux disent avoir reçu une réponse pas claire de la part des Habitations Sud Luxembourg.

Qualité de l'accueil (n= 198)

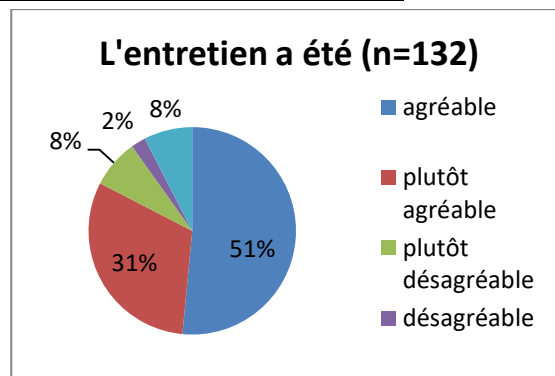
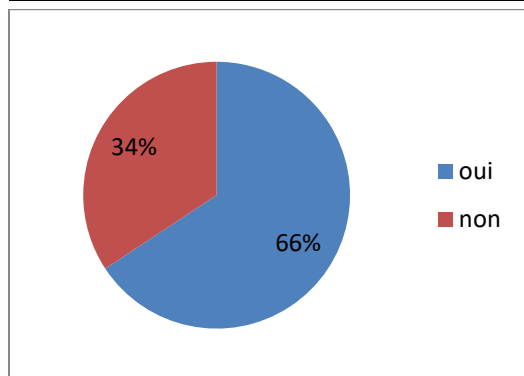


Qualité de réponse des HSL (n = 189)



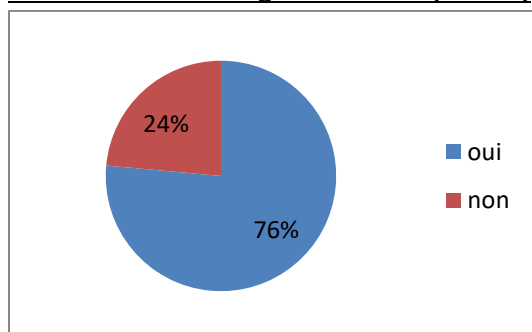
Le graphique ci-dessous montre que 66% des répondants ont déjà rencontré un collaborateur de la Société (rendez-vous au bureau ou visite à domicile). Pour 82% d'entre eux, l'entretien a été agréable ou plutôt agréable. 10% des locataires estiment que l'entretien a été peu agréable et 8 % sont sans avis. Il nous semble normal que les rencontres sollicitées par la Société puissent leur paraître peu agréables étant donné qu'il s'agit en grande partie d'entretiens pour discuter d'un manque d'entretien dans leur logement, de leurs arriérés de loyer ou de conflits de voisinage.

Avez-vous déjà rencontré un collaborateur de la Société (visite ou bureau) ? (n=178)

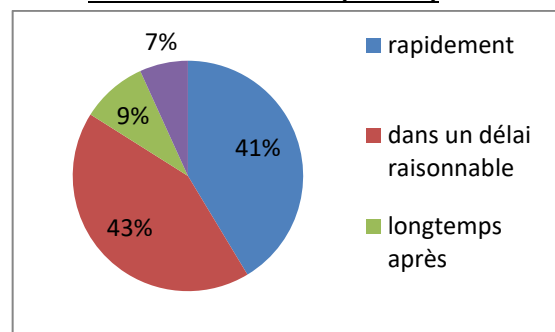


Nous avons interrogé les locataires sur les interventions de la régie ouvrière. 76% des locataires ont déjà reçu un ouvrier de la Société chez eux. 84% d'entre eux estiment que la régie est intervenue rapidement ou dans un délai raisonnable. 9% disent que les ouvriers sont intervenus longtemps après et 7% disent n'avoir jamais obtenu de réparation. Il est plus que probable que nous ne sommes pas intervenus parce qu'il s'agissait de problèmes techniques à charge du locataire. En témoignent certaines réponses données à la question « *Si vous n'avez pas obtenu de réparation, quel était le problème technique ?* » : évier bouché, panne liée au congélateur, pas de boîtier pour la télé, portes,...

Intervention de la régie ouvrière ? (n= 191)

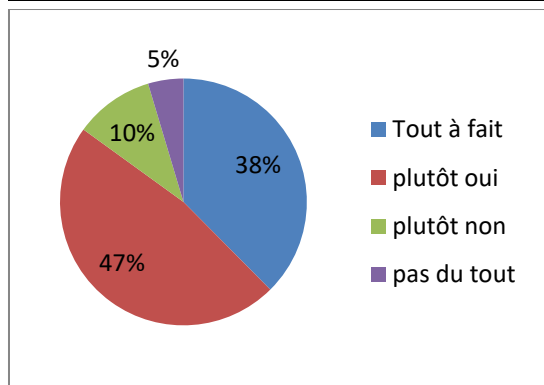


Délai d'intervention (n= 162)



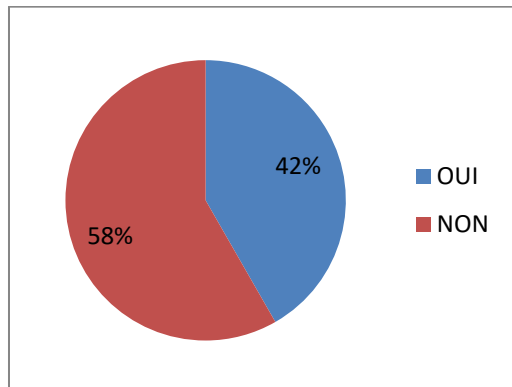
Parmi les réponses reçues, 85% des locataires sont satisfaits par rapport aux réparations effectuées par les Habitations Sud Luxembourg. 15% des personnes qui ont répondu à cet item se disent insatisfaites du service.

Satisfaction par rapport aux réparations des HSL (n=173)

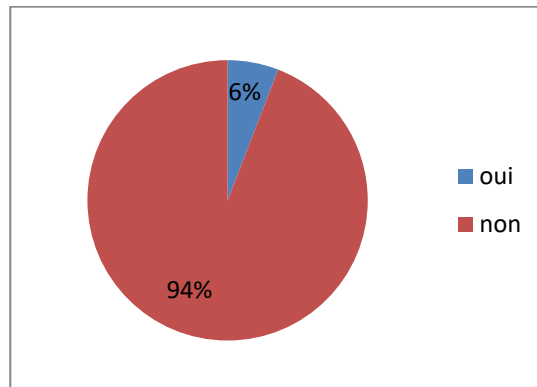


Parmi les services proposés par les Habitations Sud Luxembourg, il y a également le Comité Consultatif des Locataires et des Propriétaires. Néanmoins, Seuls 42% de l'échantillon connaissent l'existence du C.C.L.P. Parmi les locataires qui ont déjà entendu parler du C.C.L.P., seuls 6% ont déjà fait appel au C.C.L.P.

Connaissance du C.C.L.P. (n= 187)

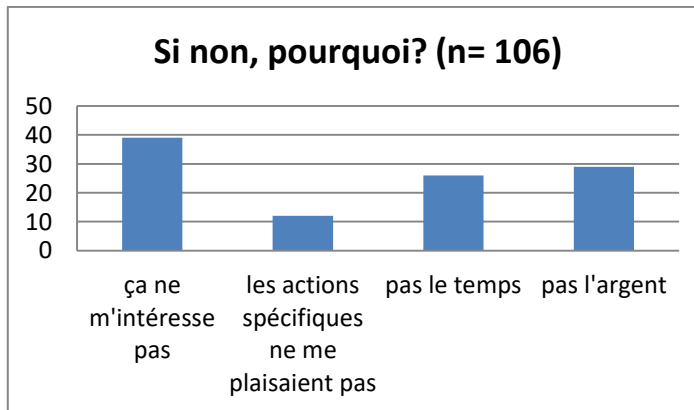
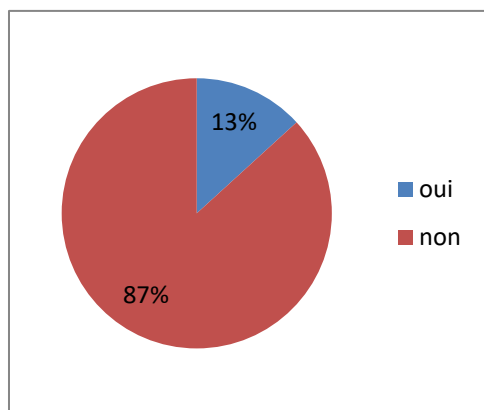


Avez-vous déjà fait appel au C.C.L.P. (n= 119)



Parmi les activités proposées par le C.C.L.P., nous pouvons compter des séances d'accueil des nouveaux locataires, des excursions, un concours de cartes de vœux, une fête des voisins,... Sur 136 personnes ayant répondu à cette question, seuls 13% disent avoir déjà participé à une action du C.C.L.P. Les raisons évoquées pour ne pas avoir participé sont le manque d'intérêt pour ce genre de rassemblement (39), le manque d'argent (29), le manque de temps (26), le manque d'intérêt pour les actions spécifiques proposées (12).

Avez-vous déjà participé à une action du C.C.L.P. ? (n= 136)

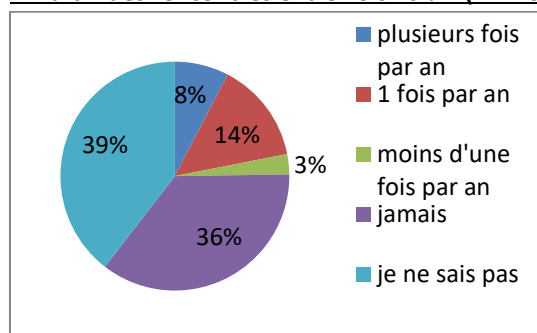


Lorsque nous demandons s'ils ont des suggestions d'activités que le C.C.L.P. pourrait organiser, plusieurs idées sortent : un barbecue de quartier, cuisine du monde, jeux de parcours, activités plus pédestres, fête de quartier, brocante, fête du carnaval, jardinage et actions de propreté, plus d'excursions notamment pour les enfants, réunions de voisinage, thé dansant, site internet commun pour faciliter la communication,...

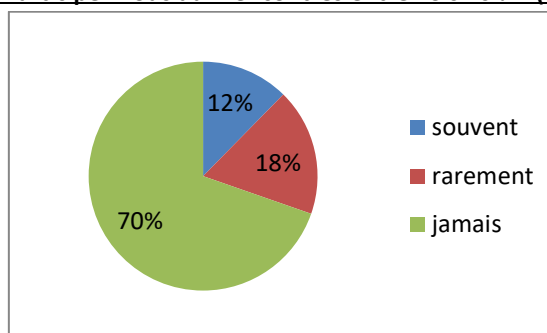
Il semble nécessaire de communiquer encore davantage au sujet de ce comité sujet afin que les locataires connaissent ce Comité et pensent à s'adresser à lui en tant que relais entre eux et la société. Ce qui ressort des idées données est d'organiser des actions au cœur des quartiers pour mobiliser plus de locataires.

Pour aller plus loin, il nous a semblé intéressant de voir s'il y avait des rencontres entre voisins en dehors de toute intervention des Habitations Sud Luxembourg et du C.C.L.P. (par exemple des repas de quartier organisés spontanément,...).

« Y a-t-il des rencontres entre voisins ? » (n=210)



« Participez-vous aux rencontres entre voisins ? » (n=178)

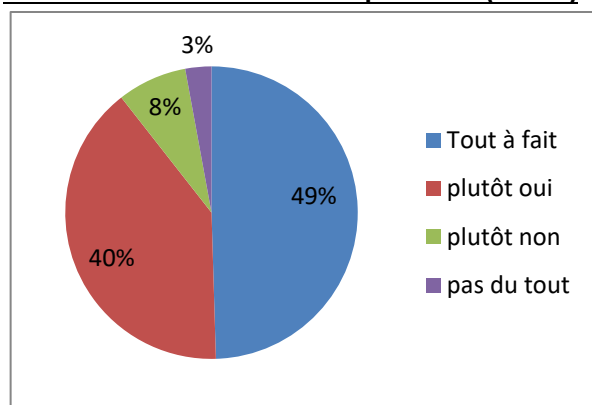


Les voisins organisent peu d'activités entre eux. Seuls 25% des habitants affirment qu'ils se rencontrent. Ces activités ne sont pas très fréquentes. En effet, 8% affirment qu'il y en a plusieurs fois par an, 14% une fois par an et 3% moins d'une fois par an. 36% disent qu'il n'y a jamais de rencontres organisées. Il est intéressant de constater que près de 40% des locataires ne sont pas au courant des éventuelles rencontres qui existent dans leur quartier.

Quand on demande : « *S'il y a des rencontres, y participez-vous ?* », 70% disent ne jamais s'y rendre, 18% s'y rendent rarement et seulement 12% s'y rendent souvent. Nous pouvons donc émettre l'hypothèse que peu de personnes sont intéressées par des rencontres entre voisins. On peut se demander pourquoi ; les activités ne répondent pas à leurs souhaits ? Elles n'ont pas assez de visibilité ou d'attrait ? Les locataires ne trouvent aucun plaisir à se retrouver entre eux ?

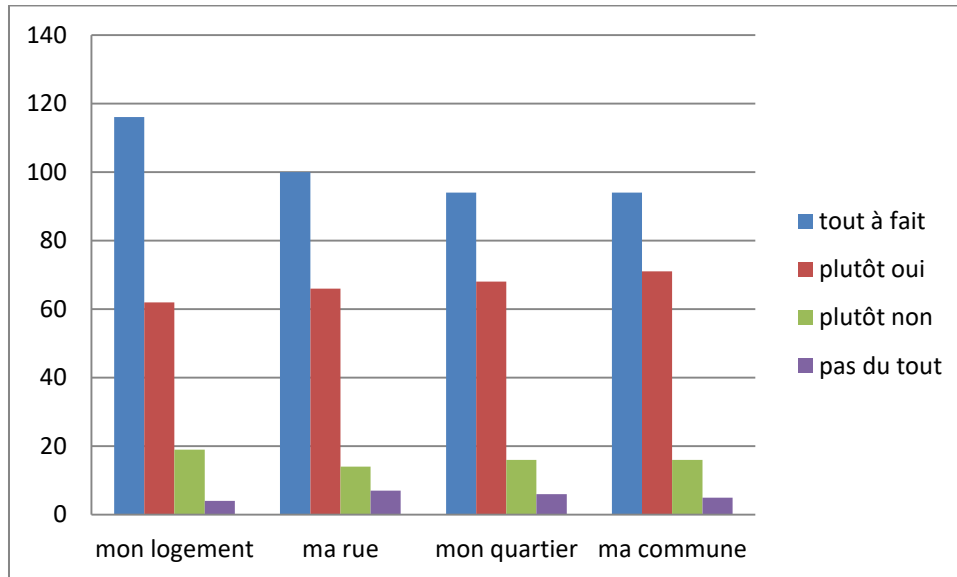
4) Le quartier

« Je me sens bien dans mon quartier » (n=208)



89% des locataires ayant répondu à l'enquête se sentent globalement bien dans leur quartier. Environ un dixième des occupants ne se sentent pas bien dans son quartier (11%). Nous avons voulu en savoir plus sur ce sentiment au travers de différentes questions afin de savoir si certains problèmes peuvent être mis évidence.

« Je me sens en sécurité dans mon logement, ma rue, mon quartier, ma commune »

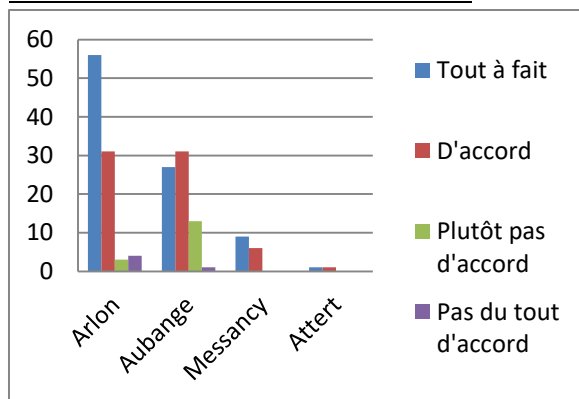


Au niveau de la sécurité, les locataires se sentent globalement en sécurité dans leur logement (89%), leur rue (88%), leur quartier (88%) et leur commune (88%).

Il faut toutefois noter que c'est le *sentiment* d'insécurité qui est mesuré et non l'insécurité en tant que telle. Certaines personnes peuvent se sentir bien dans un quartier où la sécurité pose problème alors que d'autres peuvent ne pas se sentir en sécurité dans un quartier où il n'y a pas de problème réel d'insécurité.

Nous avons tenté d'extraire certains résultats liés à la commune dans laquelle vivent les locataires. Dans le graphique ci-dessous, nous pouvons constater que c'est à Arlon et Aubange que nous trouvons des personnes ne se sentant pas en sécurité dans leur commune.

Je me sens en sécurité dans ma commune



Quand on reprend les analyses par commune où la question de la sécurité se pose, nous comprenons que ces analyses n'ont pas vraiment lieu d'être. En effet, sur la commune d'Arlon, nous parlons de 7 personnes qui ne se sentent pas en sécurité sur 94 répondants. Sur la commune d'Aubange, il s'agit de 14 personnes sur 72 répondants. Ce qui représente respectivement 7.4% et 19.44%. Vu le nombre de réponses obtenues, il ne nous semble pas pertinent de différencier les items par Commune.

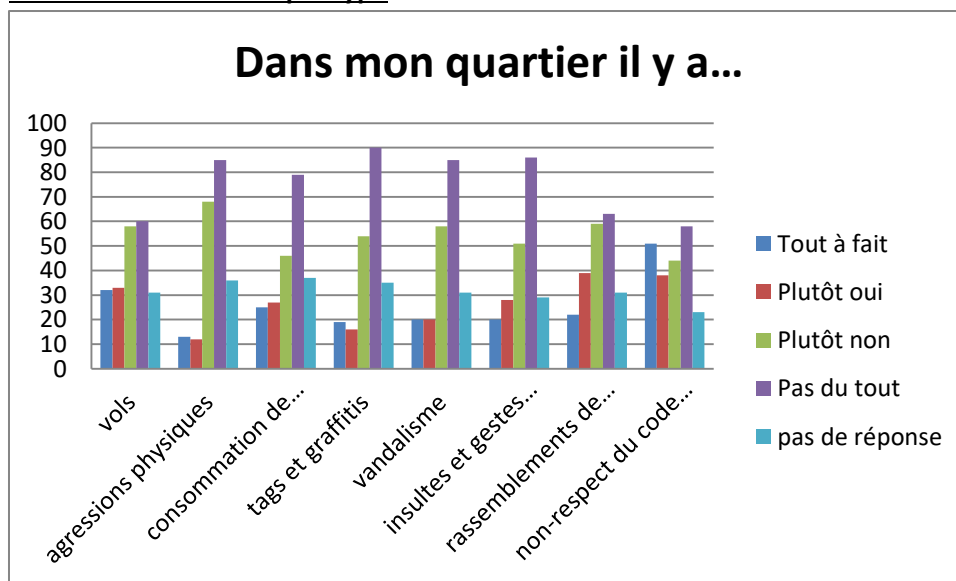
Les questions suivantes portent sur les infractions les plus souvent rencontrées dans les quartiers.

Avant de commencer à voir les résultats par problématique, une remarque est à formuler. La communication dans un espace bien déterminé comme une cité de logements sociaux est particulière. Les rumeurs circulent très rapidement. Ce n'est pas parce qu'une personne affirme qu'il y a des vols dans le quartier qu'elle a effectivement été victime de vol. Un habitant peut raconter à tout un quartier un vol commis dans une seule maison et en faire un exemple qui va dorénavant représenter la réalité pour tous les habitants. Le quartier sera donc jugé sensible au vol alors qu'il n'y a eu qu'un vol effectif. Il serait intéressant de mettre ces données en lien avec les plaintes reçues au bureau de police afin d'avoir une vision plus juste du sentiment d'insécurité et de l'insécurité en tant que telle.

De plus, il pourrait y avoir un lien entre les caractéristiques personnelles des ménages d'un quartier et la fréquence des phénomènes relatés. En effet, si le quartier est habité par des personnes âgées, ces problématiques d'incivilités devraient moins apparaître que dans un quartier où la population est plus jeune.

De la même manière, statistiquement, un quartier où la population est plus nombreuse présentera davantage de problèmes d'infractions qu'un quartier moins peuplé.

Présence d'infractions par type

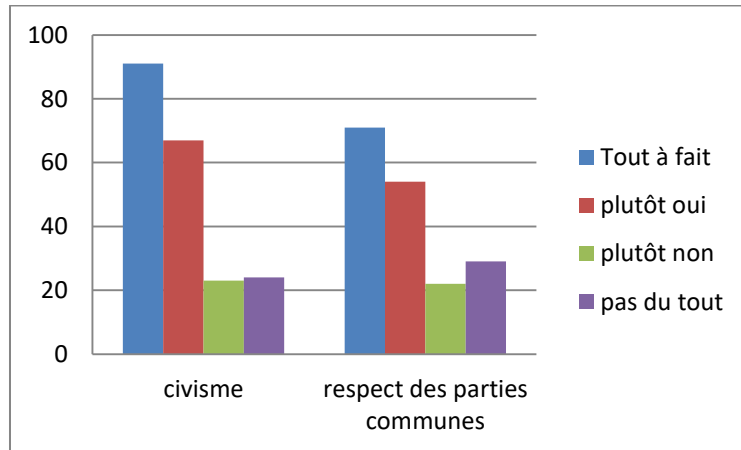


Nous pouvons constater que c'est le respect du code de la route (47%) qui pose le plus de problème dans nos cités, près de la moitié de nos occupants trouvent en effet que les automobilistes ne le respectent pas. Viennent ensuite les vols (36%), les rassemblements de jeunes (33%), la consommation de drogue (29%), les insultes et gestes grossiers (26%), le vandalisme (22%), les tags et graffitis (20%) et enfin les agressions physiques (14%).

Quelles solutions y apporter ? Peut-être qu'un renforcement de la vigilance de la part de la police améliorerait le sentiment de sécurité dans les communes. Des campagnes de sensibilisation pourraient éventuellement diminuer le nombre d'infractions commises (pose de panneau concernant le respect du code de la route, flyers, travail avec les éducateurs de rue,...).

Passons maintenant à un aspect plus social, à savoir les relations entre voisins. Il est à noter que ces résultats sont à nuancer étant donné que les relations entre voisins sont quelque chose de très subjectif et personnel, et dépendent de beaucoup de facteurs culturels et sociaux.

Civisme des voisins (n=205) et respect des parties communes (n= 176)

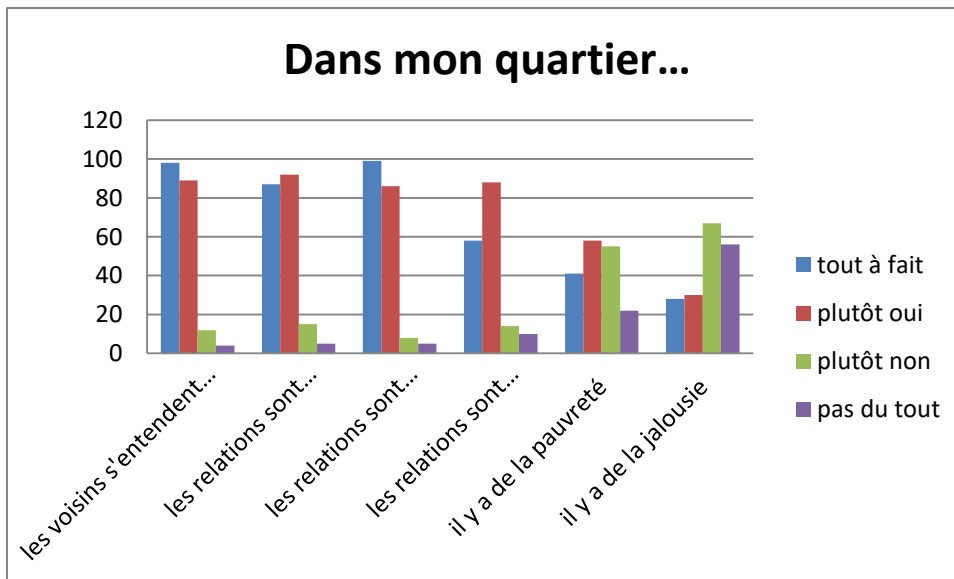


Concernant le civisme entre voisins, les résultats sont mitigés. 77% des répondants se disent satisfaits du civisme entre voisins. Ce qui veut dire que près d'une personne sur 4 se dit insatisfaite du civisme des voisins (respect des autres, bruit, animaux,...).

Par contre, les résultats baissent un peu quand on s'intéresse plus spécifiquement au respect des parties communes (journaux, déchets dans les espaces communs). 71% seulement des répondants se disent satisfaits du respect des parties communes. Près d'un tiers des locataires ne sont pas satisfaits de ce respect.

Une sensibilisation au respect des espaces communs pourrait être efficace pour améliorer cet aspect de la vie en collectivité (affiches, flyers, rappel du Règlement d'Ordre Intérieur).

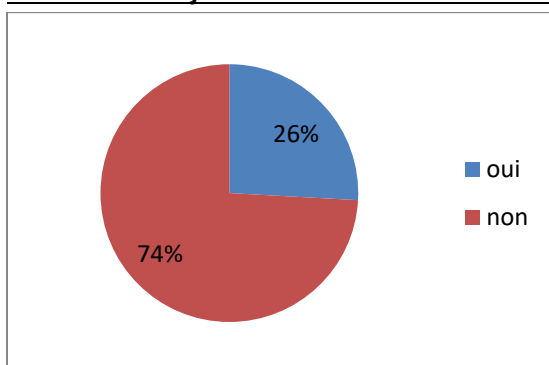
Les questions qui suivent se rapportent à la *vision* que les locataires ont des relations entre voisins. Les résultats sont donc à prendre avec précaution. Cela dépend de la vision de chacun, si les répondants ont eu des conflits avec leurs voisins ou si une mauvaise ambiance générale règne dans le quartier. Cela dépend également du nombre d'années que les locataires habitent à tel endroit. En effet, les débuts dans un nouveau quartier sont parfois difficiles. Les relations sont quelque chose de déterminé à un moment donné, qui peuvent très vite changer.



Globalement, les relations entre voisins semblent satisfaisantes. En effet, Si nous regroupons les catégories positives (« Tout à fait », « Plutôt oui ») et négatives (« Plutôt non », « Pas du tout ») entre elles, nous pouvons constater que 92% des locataires ayant répondu trouvent que les voisins s'entendent bien. 90% des répondants trouvent que les relations sont bonnes entre nationalités différentes. 93% trouvent que les relations sont bonnes entre les différentes générations présentes dans les quartiers. 86% trouvent que les relations sont bonnes entre les jeunes et la police. 56% des locataires trouvent qu'il y a de la pauvreté dans leur quartier et 32% trouvent qu'il y a de la jalousie.

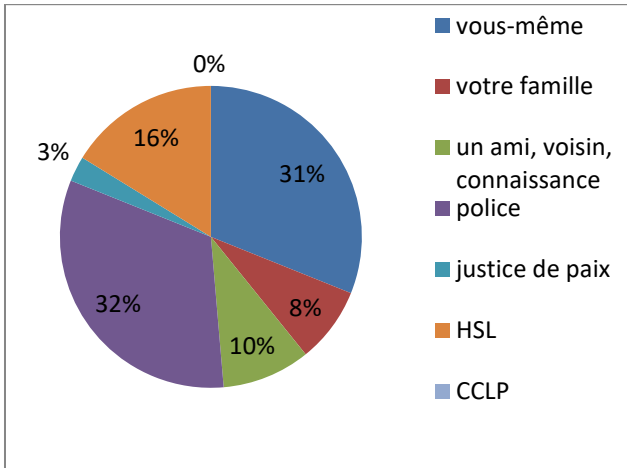
La question de la pauvreté est intéressante : les personnes vivant en logement social ont normalement des revenus peu élevés. Or, seule la moitié des répondants se sentent pauvres. Soit il y a une divergence dans la perception de la pauvreté, soit les locataires sont entrés aux Habitations Sud Luxembourg en ayant peu de revenus et sont maintenant sortis de cette situation.

« Avez-vous déjà eu des conflits avec vos voisins ? » (n=201)



Pendant ces trois dernières années, un quart des locataires (26%) ont déjà connu des problèmes avec un de leurs voisins. Cela peut être dû à différents éléments ; la promiscuité qui amène des frustrations, le manque d'entretien des abords et des communs de certaines personnes ou encore le manque de respect de certains (bruit, impolitesse,...)

« A qui vous adressez-vous en cas de conflit de voisinage ? » (n=74)

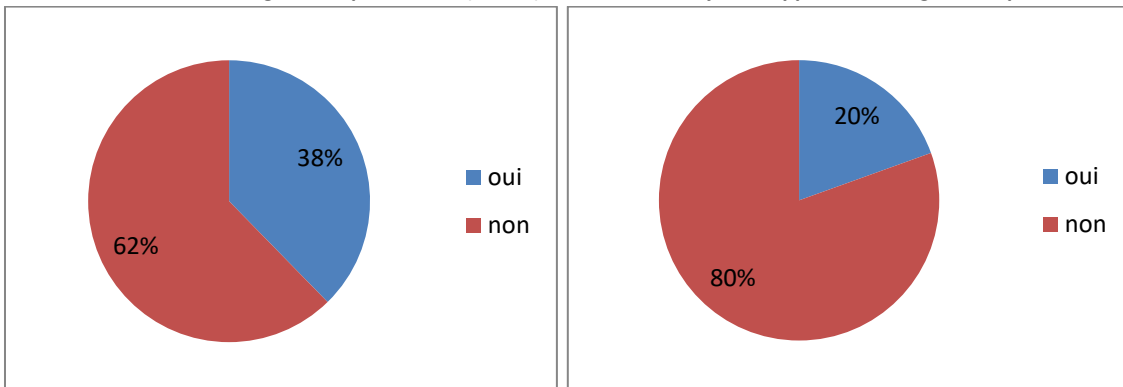


En cas de conflit de voisinage, les locataires ont tendance à ne pas chercher de l'aide de la part d'un tiers (31%). Seul un tiers des habitants pensent à se tourner vers la police (32%) en premier lieu en cas de conflit. 16% des locataires font encore appel aux Habitations Sud Luxembourg pour des problèmes de voisinage, alors que cela ne relève pas de leurs compétences. D'autres personnes de l'entourage sont sollicitées lors d'un conflit, mais dans une moindre mesure : la justice de paix (3%), les amis (10%) ou la famille (8%).

Vu le peu de réponses obtenues à cette question, il nous semble que les locataires sont démunis lorsqu'un différend arrive avec un voisin. Une information sur les procédures en cas de conflits de voisinage est peut-être une solution envisageable afin que les locataires se rendent à l'endroit adéquat pour gérer ces problèmes.

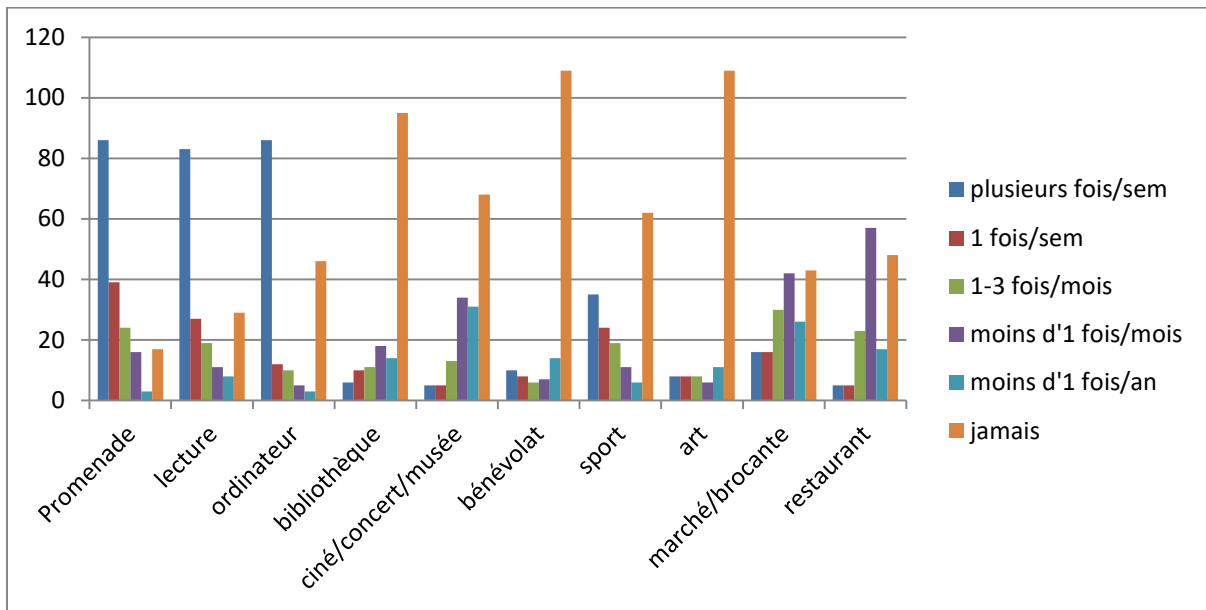
L'agent de quartier est le principal acteur dans ce genre de conflits. Malheureusement, comme nous pouvons le constater ci-dessus, seuls 40% des locataires de nos quartiers le connaissent et seulement 20% ont déjà fait appel à celui-ci.

« Connaissez-vous votre agent de quartier ? » (n=207) « Avez-vous déjà fait appel à votre agent de quartier ? » (n=205)



Il serait intéressant d'inviter les agents de quartier à rencontrer les locataires des Habitations Sud Luxembourg et ainsi donner davantage de visibilité à leurs actions et fonctions. Nous pourrions aussi inscrire le nom des agents de quartier dans le Welcome Pack que nous distribuons aux nouveaux locataires.

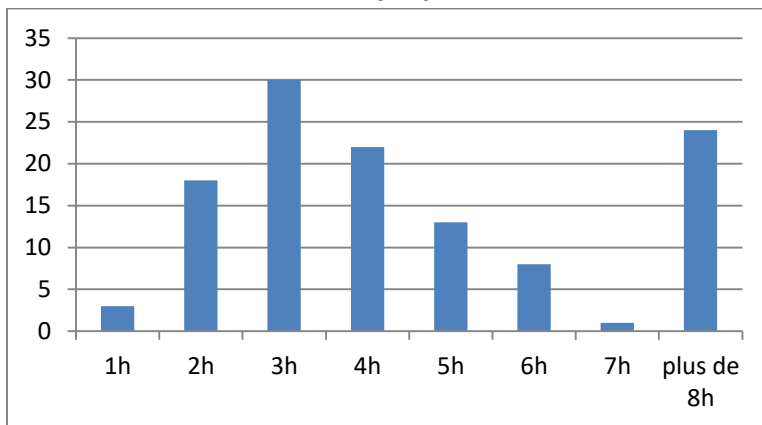
5) Le temps libre



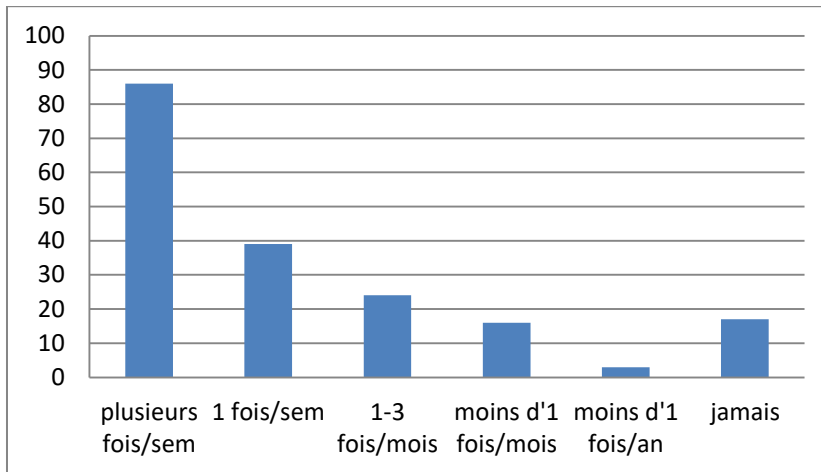
Nous allons maintenant passer en revue systématiquement les loisirs proposés, du plus utilisé au moins fréquenté.

La télévision constitue toujours une des activités préférées des locataires en général. La moyenne du nombre d'heures passées devant la télévision par jour se situe entre 2 et 4. Néanmoins, 20% des répondants estiment passer au moins 8h par jour devant la télévision.

Nombre d'heure de télévision par jour (n=119)

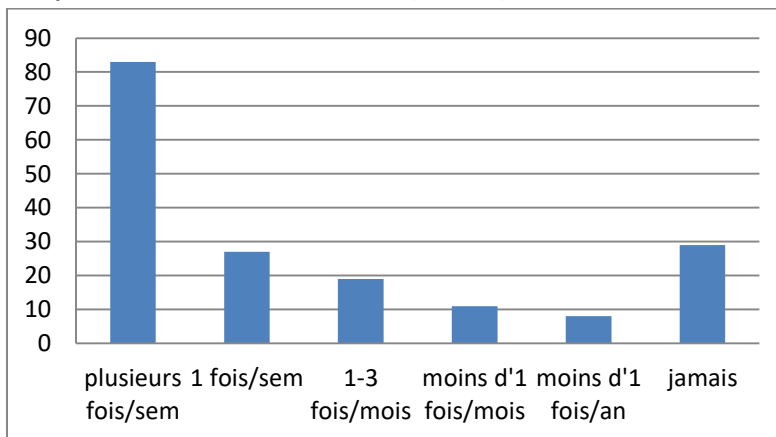


Fréquence des loisirs : La promenade (n= 185)



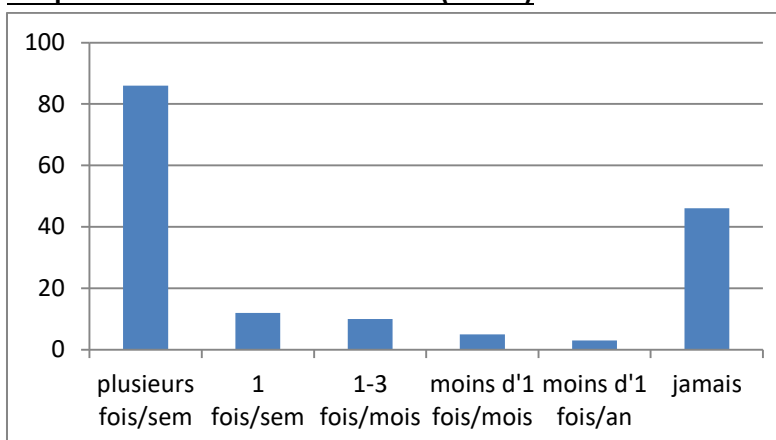
La promenade est une activité commune pour nos locataires. En effet, 125 personnes sur 185 répondants vont se promener au moins une fois par semaine.

Fréquence des loisirs : La lecture (n= 177)



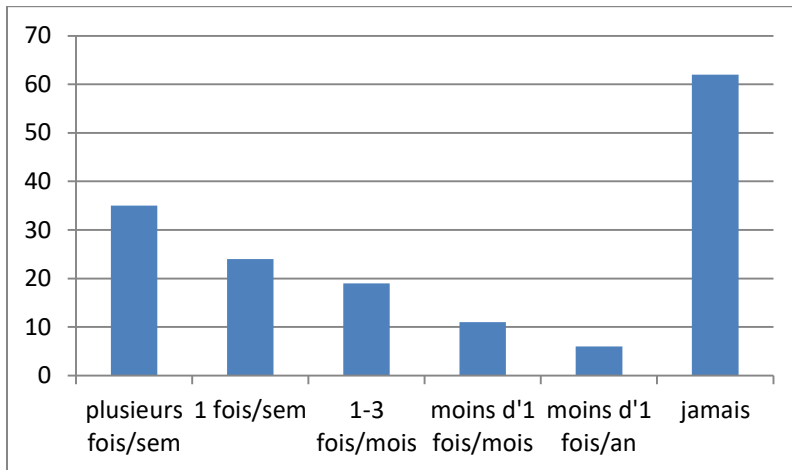
La lecture est également une activité très appréciée. 110 personnes lisent au moins une fois par semaine.

Fréquence des loisirs : L'ordinateur (n=162)



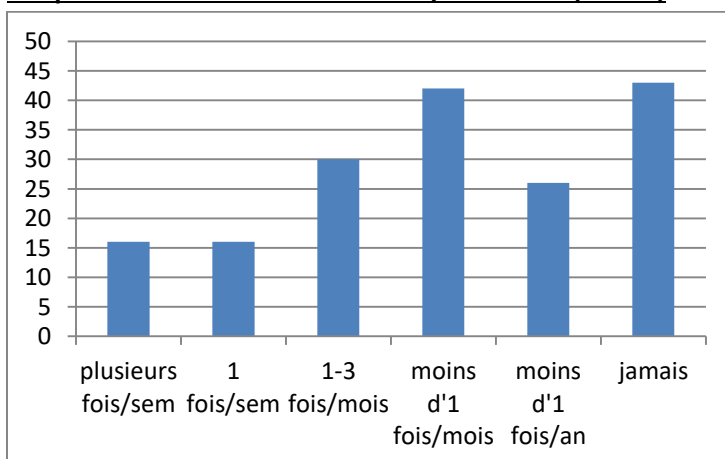
L'ordinateur fait partie du top 3 des activités préférées de nos locataires. 98 personnes s'y adonnent au moins une fois par semaine.

Fréquence des loisirs : Le sport (157)



Pour le reste des activités proposées, les courbes s'inversent. Nous constatons que même si 59 personnes déclarent faire du sport chaque semaine, 68 personnes déclarent n'en faire jamais ou moins d'une fois par an.

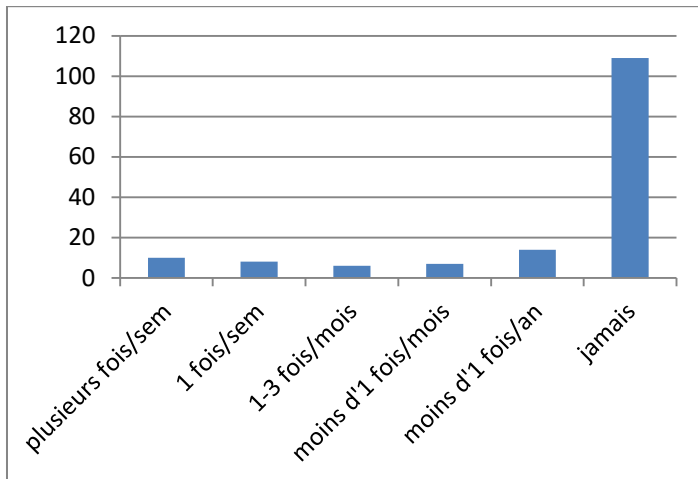
Fréquence des loisirs : Les marchés/brocantes (n=173)



La courbe concernant les marchés et brocantes est très variable : en effet, même si 69 personnes disent ne s'y rendre jamais ou moins d'une fois par an, 42 disent s'y rendre moins d'une fois par mois, 30 s'y rendent 1 à 3 fois par mois et seulement 16 personnes vont au marché toutes les semaines.

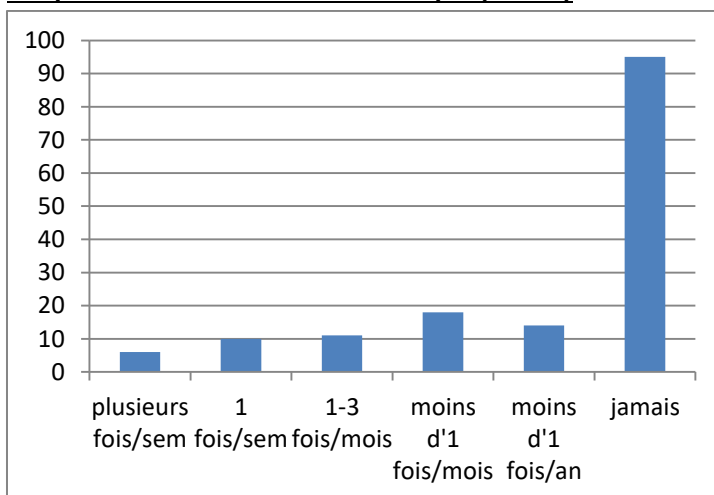
Les courbes suivantes se ressemblent assez fort. En effet, beaucoup nous disent ne pas avoir ce loisir (nombre de réponses « jamais » important), le reste des fréquences étant bas. Ces loisirs sont donc très peu populaires pour nos locataires.

Fréquence des loisirs : Le bénévolat (n=154)



Sur 154 personnes ayant répondu à cette question, 109 disent ne jamais faire de bénévolat, 14 disent en faire moins d'une fois par an, 7 disent en faire moins d'une fois par mois, 6 disent en faire 1 à 3 fois par mois, 8 disent en faire au moins une fois par semaine et 10 en font plusieurs fois par semaine.

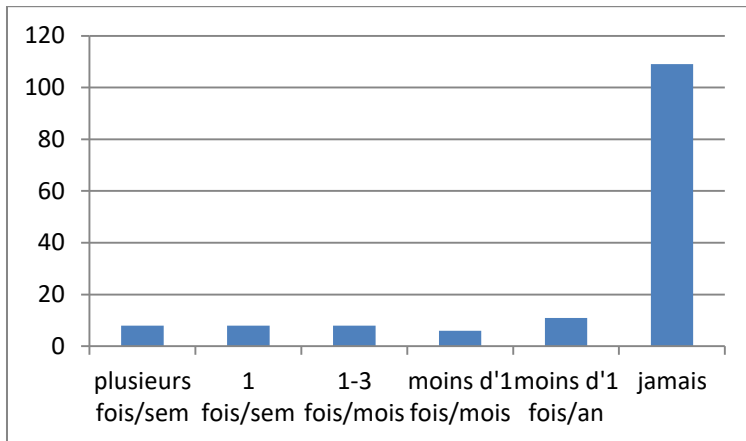
Fréquence des loisirs : La bibliothèque (n=154)



Sur 154 personnes ayant répondu à cette question, 95 disent ne jamais faire de bénévolat, 14 disent en faire moins d'une fois par an, 18 disent en faire moins d'une fois par mois, 11 disent en faire 1 à 3 fois par mois, 10 disent en faire au moins une fois par semaine et 6 en font plusieurs fois par semaine.

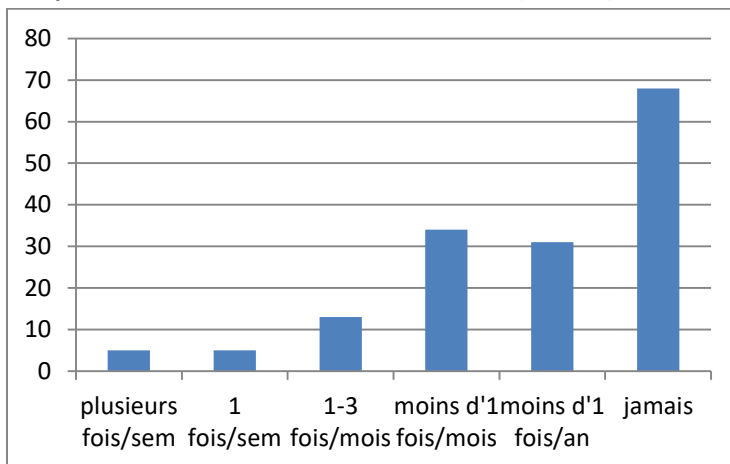
Il est intéressant de constater que, malgré que les locataires affirment lire beaucoup, ils n'utilisent pas un service gratuit qui est facilement accessible. Cependant, les logements sociaux sont pour une grande partie habités par des personnes venant de l'étranger. Leur langue maternelle n'étant pas le français et les bibliothèques n'offrant pas beaucoup de livres dans des langues étrangères, il semble normal que celles-ci ne soient pas fréquentées très souvent.

Fréquence des loisirs : L'art (n=150)



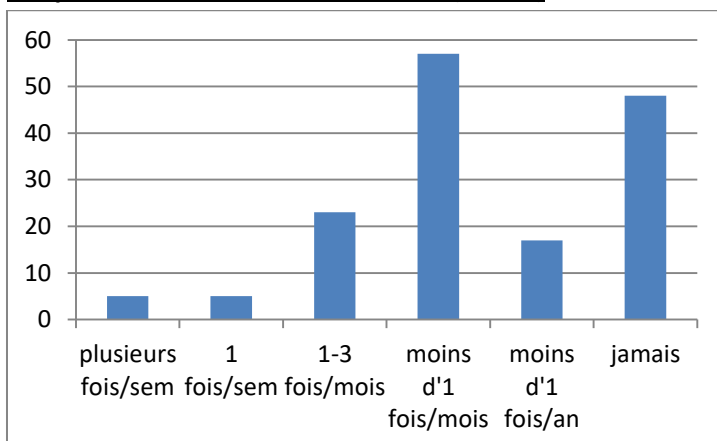
Sur 150 personnes ayant répondu à cette question, 11 disent ne jamais faire de bénévolat, 6 disent en faire moins d'une fois par an, 8 disent en faire moins d'une fois par mois, 8 disent en faire 1 à 3 fois par mois, 8 disent en faire au moins une fois par semaine et 8 en font plusieurs fois par semaine.

Fréquence des loisirs : Le cinéma/concert (n =156)



Sur 156 personnes ayant répondu à cette question, 68 disent ne jamais faire de bénévolat, 31 disent en faire moins d'une fois par an, 34 disent en faire moins d'une fois par mois, 13 disent en faire 1 à 3 fois par mois, 5 disent en faire au moins une fois par semaine et 5 en font plusieurs fois par semaine.

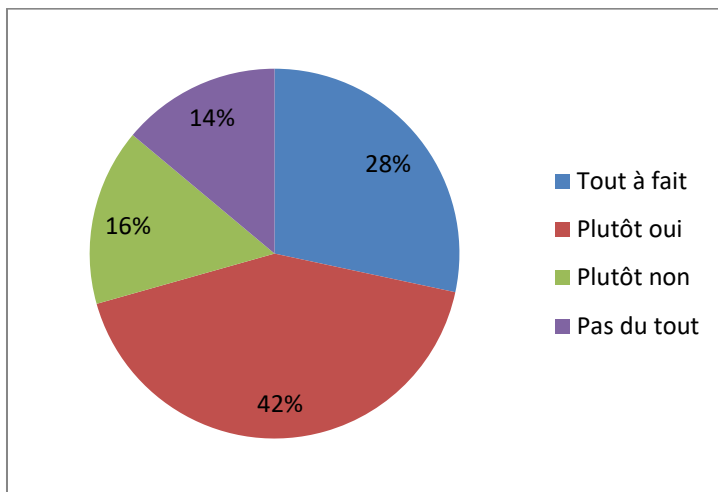
Fréquence des loisirs : Le restaurant (n=155)



Sur 155 personnes ayant répondu à cette question, 48 disent ne jamais faire de bénévolat, 17 disent en faire moins d'une fois par an, 57 disent en faire moins d'une fois par mois, 23 disent en faire 1 à 3 fois par mois, 5 disent en faire au moins une fois par semaine et 5 en font plusieurs fois par semaine.

Les loisirs les plus appréciés sont sans surprise la télévision, l'ordinateur et la lecture ; des activités qui demandent peu d'investissement et peu de moyens. Cependant, ce sont des activités « passives », pas toujours très bonnes pour la santé physique des locataires. Même si la promenade est une des activités qui arrivent en tête des loisirs les plus souvent réalisés, nous pouvons nous inquiéter du fait que les locataires sont, comme la population en général, de plus en plus sédentaires.

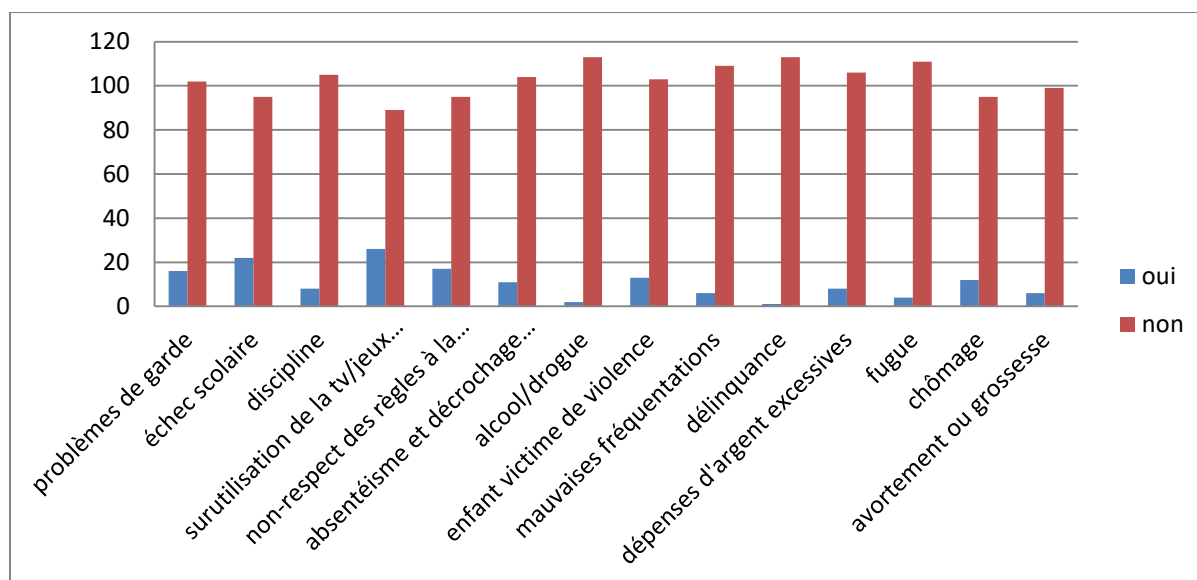
« Pensez-vous être assez informé des loisirs dans votre commune ? » (n=194)



Globalement, les locataires semblent être assez informés des activités dans leur commune (70%). C'est donc à contrario 30% des répondants qui ne se sentent pas suffisamment informés des activités dans leur commune.

6) La vie familiale

La section suivante n'a pas été remplie par énormément de locataires. Ces questions étaient pertinentes surtout pour les personnes ayant des enfants de moins de 25 ans. Or, pour rappel, seuls 56% de notre échantillon ont déclaré vivre avec au moins un enfant. Ce qui représente 115 personnes ayant des enfants sous le même toit.



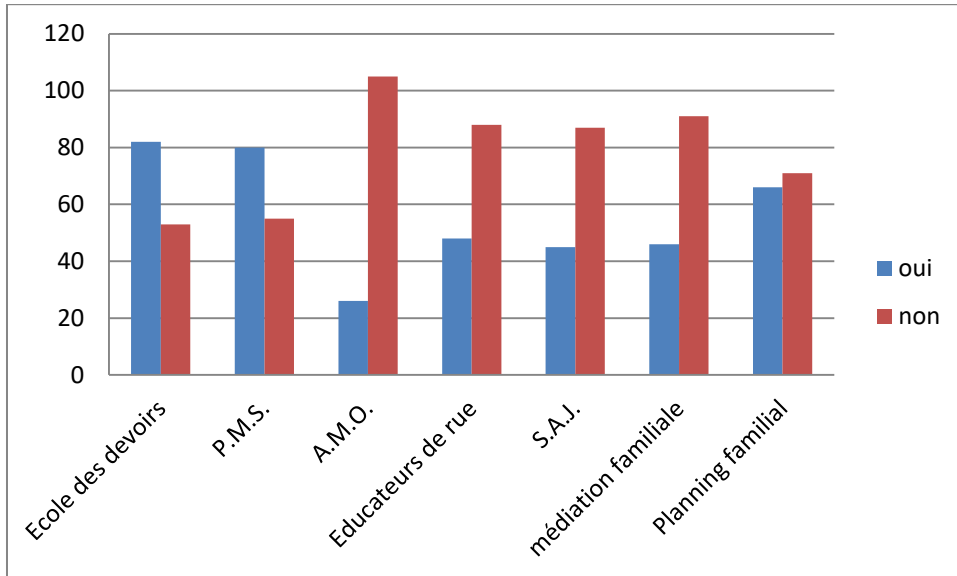
Parmi les problèmes soulevés concernant leurs enfants, les locataires en relèvent assez peu. Les principaux étant une surutilisation de la TV/jeux vidéo (30% des répondants), l'échec scolaire (26%), le non-respect des règles à la maison (19%) et les problèmes de garde (19%).

Viennent ensuite dans une moindre mesure, les enfants victimes de violence (15%), le chômage (13%) et l'absentéisme (13%).

Enfin, les thèmes suivants ne semblent pas être des problématiques récurrentes pour les locataires : discipline (9%), dépense excessive d'argent (9%), mauvaises fréquentations (7%), avortement ou grossesse (6%), fugue (5%), consommation d'alcool ou de drogue (2%) et délinquance (1%). Encore une fois, vu le peu de réponses obtenues, les chiffres ne sont pas très représentatifs. Lorsque nous parlons de 5% des répondants ayant connu des problèmes de fugue, il s'agit en fait de 4 personnes sur 115 locataires ayant répondu à cette question.

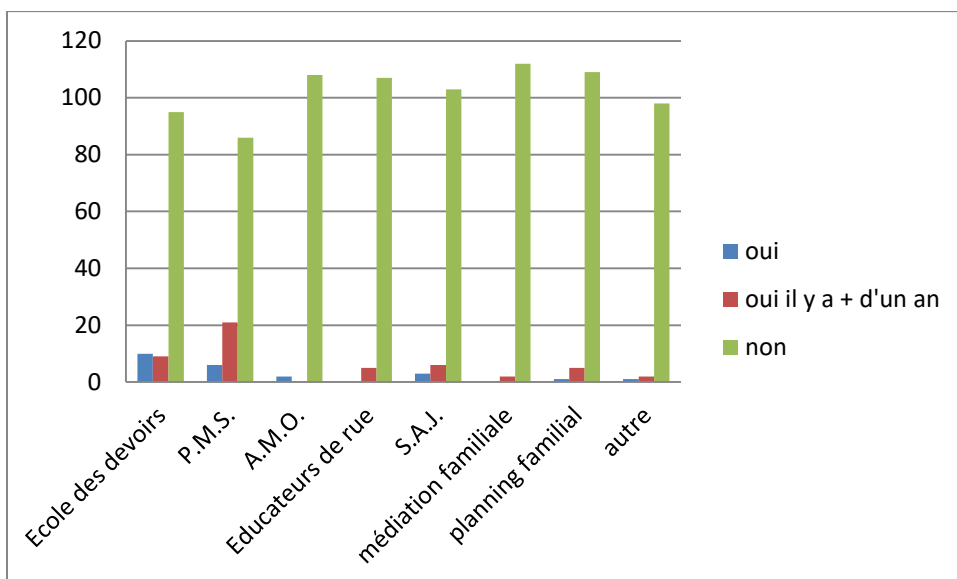
Nous avons ensuite voulu savoir si les parents utilisaient les services qui existent pour aider leurs enfants à vivre certains moments plus difficiles. Pour cela, nous leur avons d'abord demandé s'ils connaissent ces services et ensuite s'ils s'y sont déjà rendus.

Avez-vous déjà entendu parler de...



Nous pouvons constater que les services les plus connus sont l'école des devoirs (61%), le P.M.S. (59%) et le planning familial (48%). Viennent ensuite les éducateurs de rue (35%), la médiation familiale (34%), le S.A.J. (34%) et l'A.M.O. (20%).

Par contre, nous constatons que très peu de parents utilisent ce genre de services. En effet, comme vous pouvez le constater ci-dessous, à la question « y avez-vous déjà été ? », une très grande majorité répond que non. Seuls 24% disent que leur enfant s'est déjà rendu au P.M.S. ce qui nous paraît étonnant donné que les enfants sont obligés de s'y rendre dans le cadre de leur scolarité. Est-ce que cette méconnaissance est due à une mauvaise communication de la part de l'école ? Une méconnaissance des parents du terme « Centre P.M.S. » ?



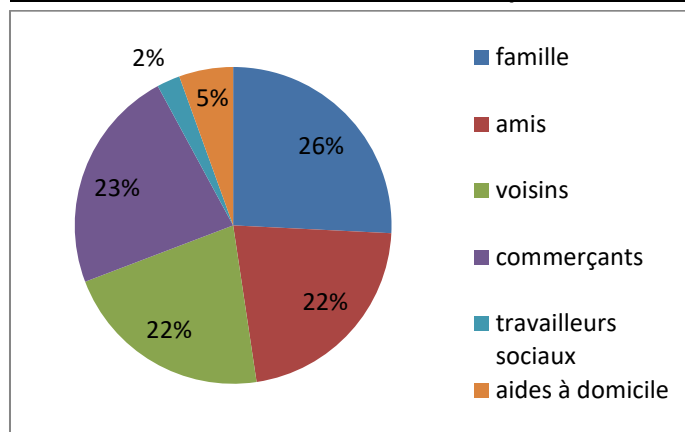
61% des répondants connaissent une école des devoirs. Par contre, seuls 17% affirment y avoir déjà été. C'est intéressant de croiser cette donnée avec la question « Votre enfant a-t-il déjà connu des échecs scolaires ? ». Pour rappel, 26% de notre échantillon affirment avoir déjà été confrontés à l'échec scolaire de leur enfant. Il serait donc intéressant de savoir pourquoi les locataires n'utilisent pas ce service peu coûteux pour aider leurs enfants face aux difficultés scolaires : Méconnaissance ? Mauvaise image des Ecoles des devoirs ?

Le planning familial est un service connu par moins de la moitié de nos locataires. 48% le connaissent, bien que seuls 5% s'y sont déjà rendus. Le planning familial est un centre qui propose des consultations médicales, psychologiques, sociales et juridiques, sexologiques,... à bas prix. Est-ce par manque de visibilité que les locataires des logements sociaux ne s'y rendent pas plus fréquemment ?

7) Les relations sociales

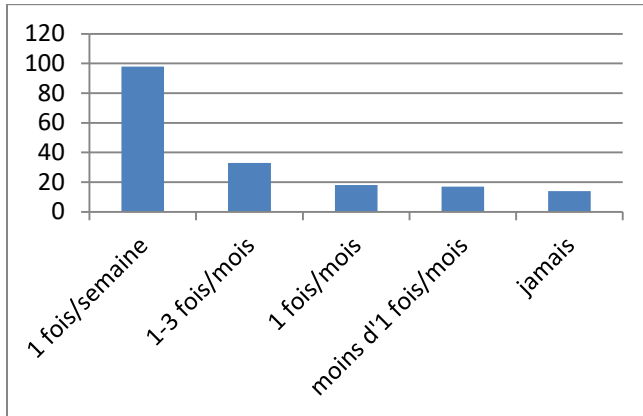
Le graphique ci-dessous présente les catégories de personnes que les locataires voient environ une fois par semaine. Le graphique est assez partagé, ce qui signifie que les locataires rencontrent plusieurs catégories de personnes quotidiennement. Ils voient au moins une fois par semaine leur famille (26%), les commerçants (23%), leurs voisins (22%), leurs amis (22%) et/ou les aides à domicile (5%). Seulement 2% affirment voir des travailleurs sociaux au moins une fois par semaine.

« Qui rencontrez-vous au moins une fois par semaine ? »



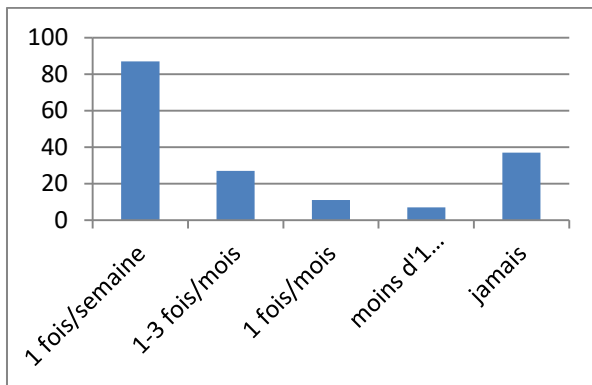
Voyons les différentes catégories l'une après l'autre. Nous les avons classées de la catégorie la plus fréquemment rencontrée à la catégorie la moins rencontrée.

« À quelle fréquence rencontrez-vous votre famille ? » (n=180)



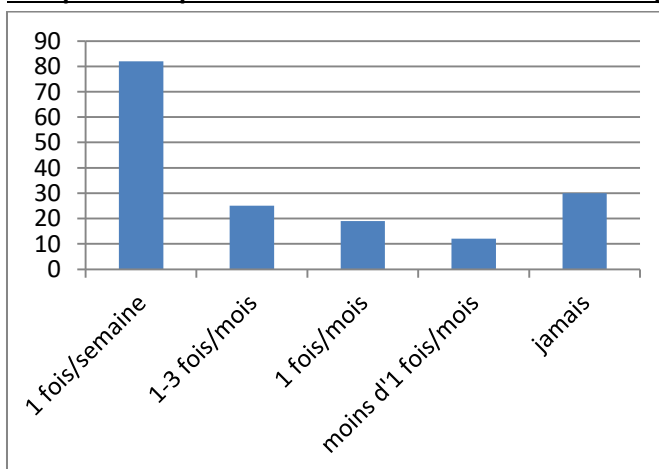
Environ 54% des répondants affirment rencontrer leur famille plus d'une fois par semaine. Les autres locataires voient beaucoup moins leur famille : 28% estiment les voir entre 1 et 3 fois par mois, 10% les voient moins d'une fois par mois et 8% ne les voient jamais (14 personnes sur 180).

« À quelle fréquence rencontrez-vous des commerçants ? » (n=169)



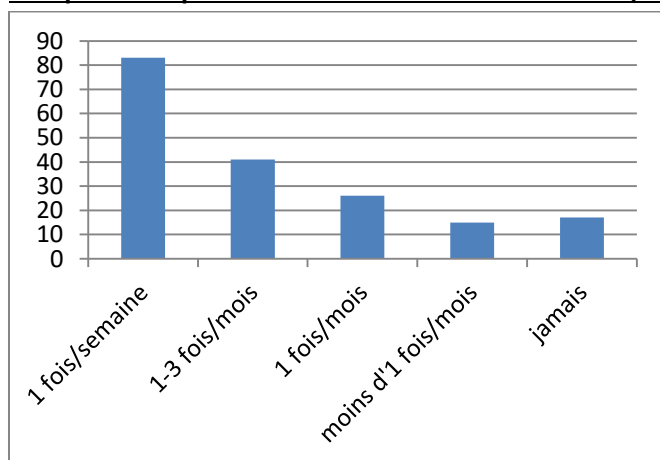
Plus de la moitié des locataires (51%) rencontrent des commerçants au moins une fois par semaine. 16% estiment en voir de une à trois fois par mois. Plus d'une personne sur 5 (22%) admettent ne jamais en voir.

« À quelle fréquence rencontrez-vous des voisins ? » (n= 168)



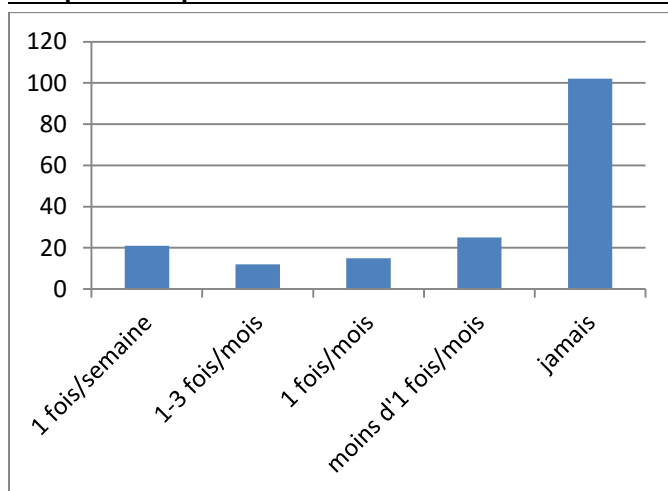
Environ la moitié des locataires (49%) rencontrent leurs voisins au moins une fois par semaine. 15% les rencontrent une à trois fois par mois alors que presque une personne sur cinq (18%) affirment au contraire ne jamais voir leurs voisins.

« À quelle fréquence rencontrez-vous des amis ? » (n=182)



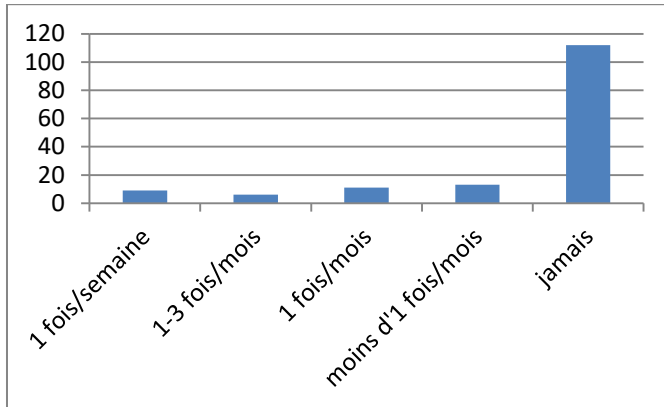
Un peu moins de la moitié des locataires rencontrent leurs amis plus d'une fois par semaine (46%). Un peu moins d'un quart des habitants (23%) les rencontrent de une à trois fois par mois. 9% estiment ne jamais voir d'amis (17 personnes sur 182).

« À quelle fréquence rencontrez-vous des aides à domicile ? » (n=175)



Les aides à domicile ne semblent pas très populaires auprès de nos bénéficiaires. Le graphique est en effet tout à fait inversé. Plus de la moitié de nos locataires (58%) affirment ne jamais en voir. 14% en voient moins d'une fois par mois. Seuls 12% de nos locataires voient des aides à domicile une fois par semaine.

« À quelle fréquence rencontrez-vous des travailleurs sociaux ? » (n=151)

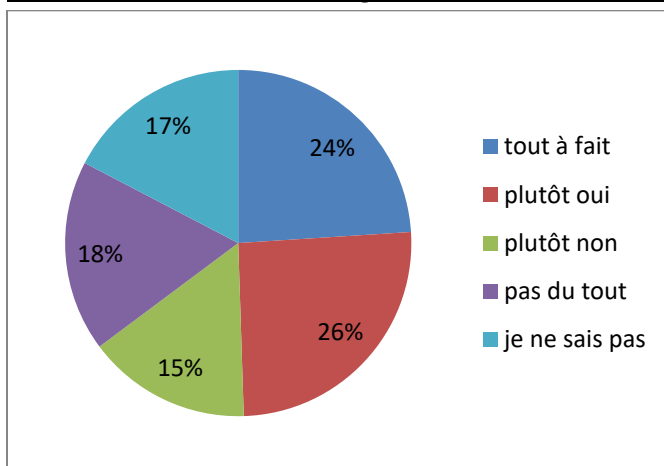


Le graphique est également inversé en ce qui concerne les travailleurs sociaux. Environ 74% des locataires n'en rencontrent jamais. À peine 6% affirment en rencontrer au moins une fois par semaine.

C'est intéressant de voir qu'il y a si peu de personnes qui utilisent les aides telles que les aide-ménagères ou les travailleurs sociaux alors qu'il y a de plus en plus de logements qui sont peu ou mal entretenus et que de plus en plus de personnes souffrent de mal-être et de dépression et ne s'en sortent pas au niveau de leurs papiers. Il faudrait donner davantage de visibilité à ces services proposés.

Nous avons demandé aux locataires s'ils désiraient avoir davantage de contacts sociaux. Le graphique ci-dessous nous montre que les locataires ayant répondu à ce questionnaire sont très mitigés concernant le fait de désirer avoir plus de contacts sociaux réguliers. En effet, 24% sont tout à fait d'accord avec le fait d'avoir davantage de contacts, 26% sont plutôt d'accord, 15% ne désirent pas avoir plus de contacts sociaux, 18% n'en veulent pas du tout. Il est intéressant de constater que 17% ont répondu ne pas savoir s'ils désirent davantage de contacts sociaux.

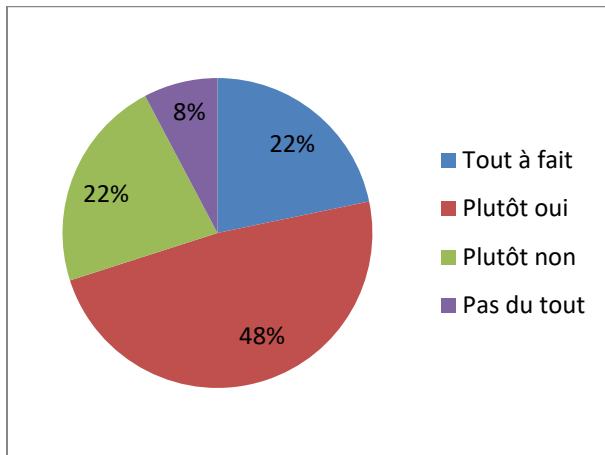
« Désirez-vous avoir davantage de contacts sociaux ? » (n=196)



8) La santé

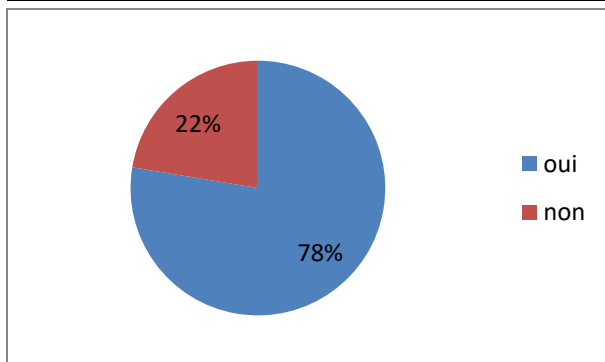
La santé nous paraissait importante à investiguer car elle joue sur plusieurs aspects de la vie quotidienne. Une personne en mauvaise santé aura moins tendance à avoir des activités extérieures, l'envie d'aller à la rencontre d'autres personnes, l'envie de trouver du travail,... Les personnes qui ne se sentent pas bien n'ont pas envie d'aller vers les autres et de s'ouvrir à de nouveaux loisirs.

« Vous sentez-vous en bonne santé ? » (n= 207)

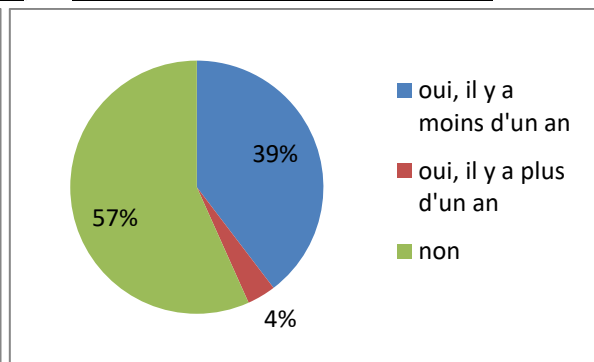


Globalement, seulement 70% de la population questionnée et qui ont répondu à cette question se sentent en bonne santé. Par contre, plus d'une personne sur 3 ne se sent pas en bonne santé (22% plutôt non et 8% pas du tout en bonne santé).

« Connaissez-vous une maison médicale ? » (n=192)

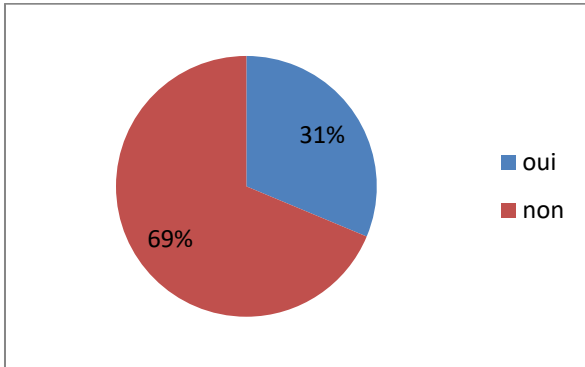


« Y avez-vous déjà été ? » (n= 164)

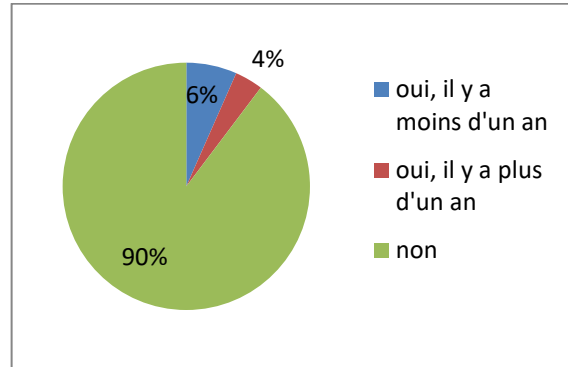


Alors que 78% de notre échantillon connaissent une maison médicale près de chez eux, ils sont seulement 43% à s'y être déjà rendus. Nous supposons que la ruralité de la localisation des Habitations Sud Luxembourg soit un point explicatif : en cas de problème de santé, les personnes préfèrent s'en remettre à leur médecin de famille plutôt qu'à une maison médicale peut-être plus impersonnelle.

« Connaissez-vous un centre de santé mentale ? » (n=163)



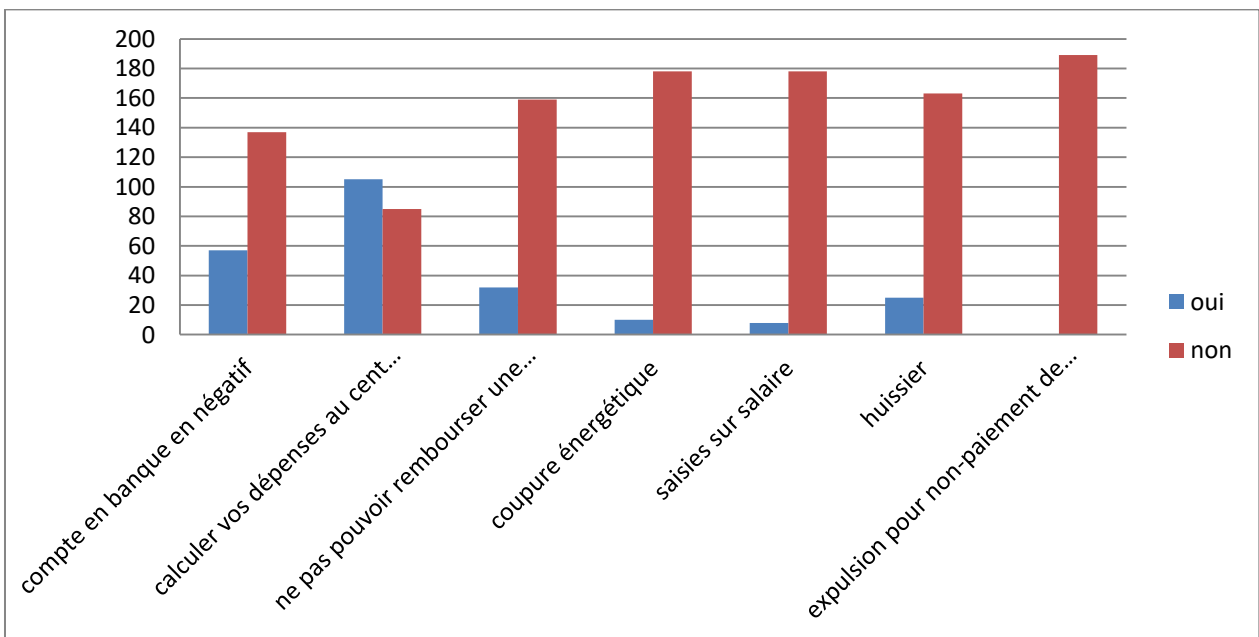
« Y avez-vous déjà été ? » (n= 136)



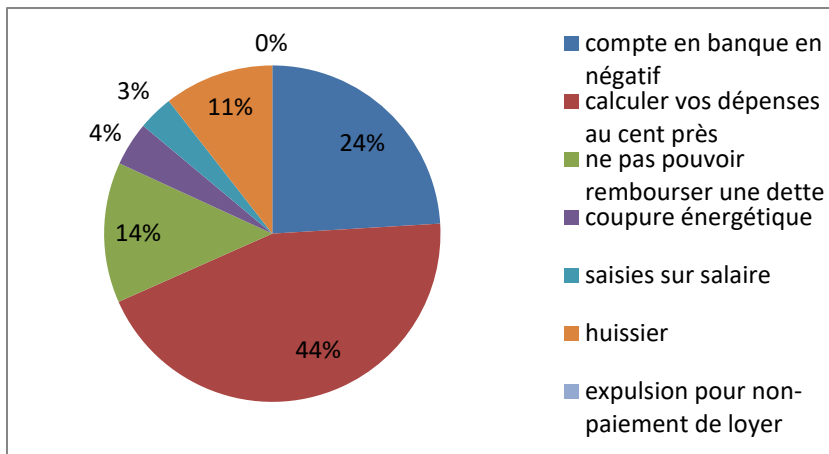
Environ un tiers seulement des locataires ayant répondu à ce formulaire connaissent un service de santé mentale (31%). Parmi ceux qui connaissent ce service, 90% ne s’y sont jamais rendus, contre 4% il y a plus d’un an et 6% il y a moins d’un an. La santé mentale est encore un sujet un peu tabou pour la population générale. Il est plus facile de parler d’un problème de genou que d’un problème de dépression. La province du Luxembourg est un milieu très rural, la mentalité y est peut-être encore d’être moins axé sur le bien-être mental que physique.

9) Le budget

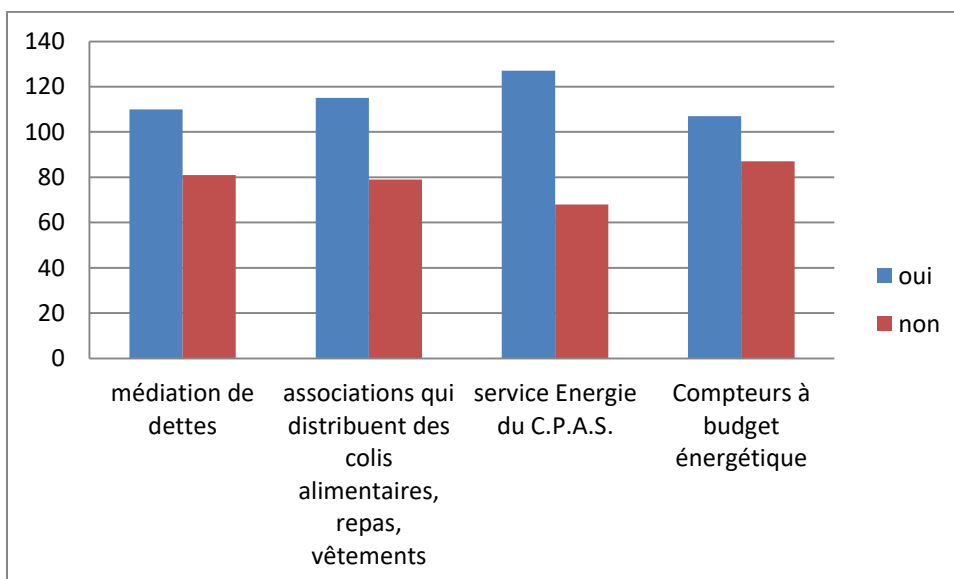
Nous nous sommes ensuite intéressés au budget des locataires. Savent-ils payer leurs factures en fin de mois ? Sinon, savent-ils vers qui se tourner afin de les aider à gérer leur budget ?



Nous pouvons constater ci-dessus que peu de locataires ayant répondu à notre questionnaire semblent avoir des problèmes financiers importants. Lorsque nous détaillons les ennuis déjà rencontrés, nous trouvons : devoir calculer ses dépenses au cent près (44%), avoir un compte en banque en négatif (24%), ne pas pouvoir rembourser une dette (14%), recevoir le courrier d’un huissier (11%). Très peu ont déjà connu une coupe énergétique (4%) ni de saisies sur salaire (3%). Aucun des répondants n’a apparemment subi une expulsion pour non-paiement de loyer.



Nous avons également voulu savoir si les locataires connaissaient les services qui pouvaient leur venir en aide au niveau financier. 58% ont déjà entendu parler d'un service de médiation de dettes, 59% ont déjà entendu parler d'associations qui distribuent des colis alimentaires, des repas, vêtements,... 65% ont déjà entendu parler du service Energie du C.P.A.S. et 55% ont déjà entendu parler de compteurs à budget énergétique.

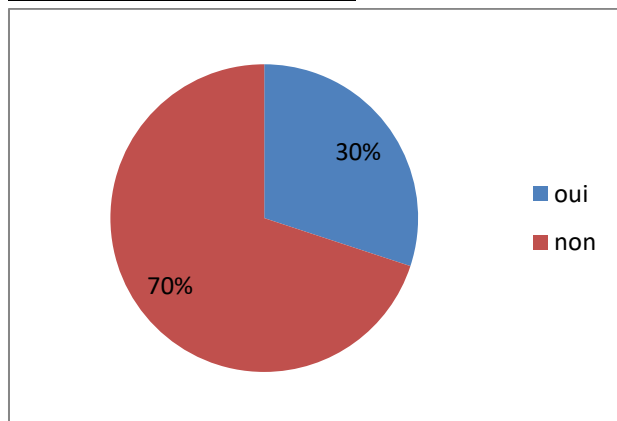


Cela ne nous semble pas suffisant. En effet, la bonne gestion de l'argent et de l'énergie est importante dans le contexte social actuel. Par exemple, une grande part des revenus d'une personne est destinée à l'énergie. Or, certains petits conseils peuvent être très utiles et permettre de grandes économies et donc aboutir à une diminution des charges quotidiennes. Cela pourrait se ressentir au niveau du portefeuille des locataires.

10) L'emploi

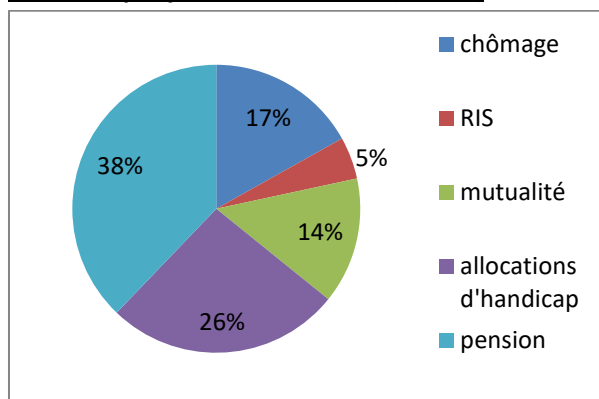
Sur les 203 personnes qui ont répondu à cette question et constituent donc notre échantillon, un tiers de celles-ci seulement travaillent (30%).

« Travaillez-vous ? » (n=203)

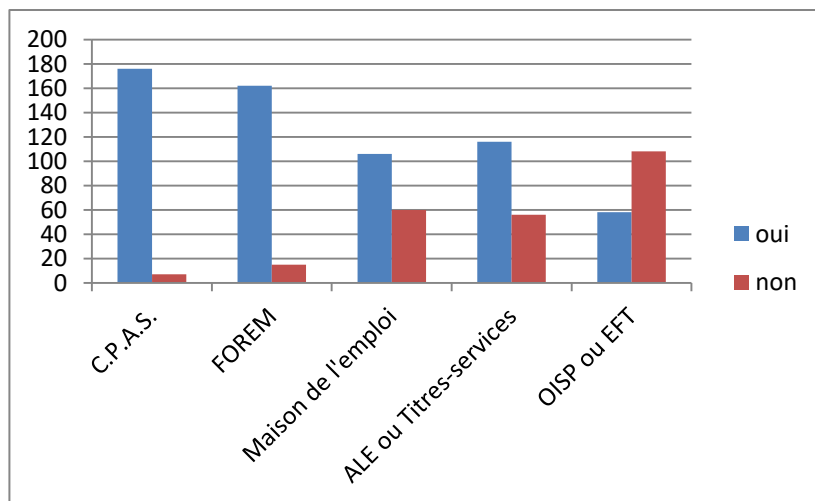


Comme nous pouvons le voir dans le graphique ci-dessous, le revenu de remplacement des locataires vient principalement d'une pension (38%). Les allocations d'handicap viennent en second lieu avec 26%. Arrive ensuite le chômage (17%), la mutualité (14%) et le RIS du C.P.A.S. (5%). Cela nous semble cohérent avec le nombre de personnes de plus de 65 ans qui ont répondu à notre enquête (36%).

« Sinon, que percevez-vous ? » (n=148)

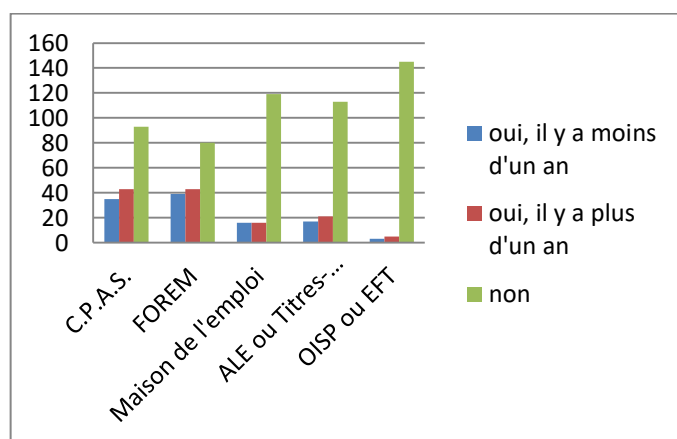


Nous avons voulu savoir si les locataires connaissent et utilisent les services mis à leur disposition afin d'améliorer leur situation socioprofessionnelle. Pour cela, nous avons posé deux types de questions : « Connaissez-vous tel service ? » et « Y avez-vous déjà été ? ».



Le C.P.A.S. et le FOREM sont visiblement bien connus des locataires. En effet, respectivement 96% et 92% des personnes ayant répondu les connaissent. Les Maisons de l'emploi et les ALE/Titres-services sont assez bien connus également puisque 64% et 67% disent avoir déjà entendu parler de ces services. Par contre, d'autres services utiles à la recherche d'un emploi sont méconnus : 35% de notre échantillon seulement connaissent l'existence d'un organisme d'insertion socioprofessionnelle ou une entreprise de formation par le travail dans leur région.

Lorsque nous regardons l'utilisation de ces services d'aide à la recherche d'un emploi, nous voyons que peu de personnes les utilisent. En effet, dans notre échantillon, 51% se sont déjà rendus au FOREM, 46% au C.P.A.S., 25% dans un service d'ALE/Titres-services, 21% dans une Maison de l'Emploi et seulement 5% dans une O.I.S.P. ou une E.F.T.

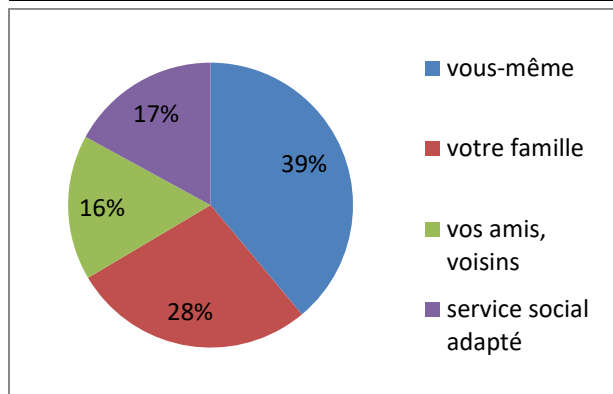


Nous pouvons constater que globalement, les services concernant l'intégration socioprofessionnelle des personnes ne sont pas très visibles pour les locataires des Habitations Sud Luxembourg. Les logements sociaux ayant normalement un rôle de tremplin social, il serait important de recenser ces informations et leur donner davantage de visibilité vis-à-vis des locataires.

11) Les problèmes sociaux

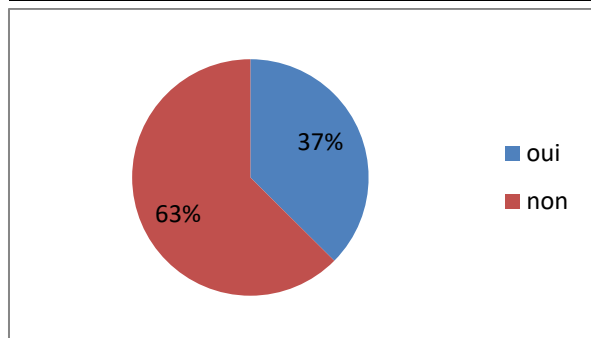
Intéressons-nous pour terminer aux problèmes sociaux que rencontrent les locataires et la manière qu'ils ont de les gérer.

« À qui vous adressez-vous en cas de problèmes ? »



Si nous regardons le pourcentage de réponses « Tout à fait » et « Plutôt oui », à la question « à qui vous adressez-vous en cas de problème ? », nous pouvons voir la répartition de l'aide que les locataires demandent. Proportionnellement, lorsqu'un problème surgit, les locataires ne demandent d'aide à personne (39%). Quand ils en demandent, c'est à leur famille (28%), à un service social (17%) et puis à leurs amis (16%).

« Avez-vous déjà fait appel à un service social ? » (n=203)



Sur les 203 locataires ayant répondu à cette question, 37% ont déjà fait appel à un service social pour résoudre un problème. Cela nous semble très peu vu la diversité des services sociaux actuels. On peut se demander pourquoi les locataires n'utilisent pas plus ces services : Ne les connaissent-ils pas ? Ont-ils une mauvaise image ? Les locataires ont-ils été mal reçus la première fois qu'ils ont demandé de l'aide et ont donc décidé de ne plus y retourner ? Il serait peut-être bon de donner plus de visibilité à ceux-ci afin que les locataires y pensent davantage lorsqu'un problème social surgit.

Pour terminer, nous avons posé une question ouverte pour savoir quels services sociaux les habitants connaissent pour faire les courses, cuisiner, nettoyer, repasser, gérer le budget, les papiers ou les factures.

À propos des services pour faire les courses, les locataires ont donné spontanément comme réponse les aides-familiales (ASD –CSD), la commune, le C.P.A.S., la Croix-Rouge, la famille, les titre-service, le taxi social.

À propos des services pour une aide pour la cuisine, les locataires ont donné spontanément comme réponse les aides-familiales (ASD – CSD), les repas à domicile, la mutuelle, les titres-services, les restos du cœur.

À propos des services pour une aide pour nettoyer, les locataires ont donné spontanément comme réponse les aides-familiales (ASD – CSD), les titres-services, la Lorraine.

À propos des services pour une aide pour le repassage, les locataires ont donné spontanément comme réponse les agences de nettoyage, les aides-familiales (ASD – CSD), le C.P.A.S., l’Arlonette, le lavoir communal, les titres-services.

À propos des services pour une aide pour gérer le budget, les papiers, les factures, les locataires ont donné spontanément comme réponse l’administrateur de biens, l’assistante social, le C.P.A.S., la mutuelle.

Nous pouvons constater que très peu de personnes ont donné un nom de services spontanément. De plus, ce sont toujours les mêmes services qui reviennent. Un recensement pourrait être intéressant pour donner une meilleure visibilité de toutes les aides qui existent en la matière.

En conclusion,

Les locataires des Habitations Sud Luxembourg semblent se sentir bien dans leur logement, leur quartier et leur commune. Cette étude nous a permis d’amener quelques pistes d’interventions, notamment mieux recenser les services disponibles pour les locataires et davantage faire diffuser l’information au sujet de ces services.