



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*



Les missions d'un référent social sont de trois ordres :

- La pédagogie de l'habiter
- La lutte contre les impayés
- Le soutien au relogement

À partir de ces trois axes, cinq missions prioritaires ont été définies au niveau individuel, collectif et communautaire.

La première mission est l'accueil et la communication aux candidats et aux locataires. La deuxième mission est l'accompagnement psychosocial des locataires. Les deux missions suivantes s'attachent à organiser des actions collectives et communautaires à destination des locataires. Enfin, une dernière mission est ciblée sur le développement du partenariat.

Dans le cadre de ces missions, il nous semblait important de mieux connaître le public des Sociétés de Logement de Service Public afin de répondre au mieux à leurs besoins et à leurs demandes spécifiques à la région.

C'est dans ce contexte qu'une enquête nous est apparue pertinente. Nous la voulions différente d'une enquête de satisfaction basée uniquement sur les services de la société « Les Habitations Sud Luxembourg ». Nous voulions qu'elle reflète avant tout les sentiments qu'ont les locataires en vivant ici, dans la région d'Arlon, dans des quartiers de logements sociaux. Une grande réflexion constitue le fil rouge de cette enquête : « le bien-être des habitants de nos cités », avec le projet, au besoin, d'apporter des éléments d'amélioration de celui-ci, notamment au niveau collectif.

Pour répondre à cela, l'enquête est divisée en dix parties distinctes, allant du plus intime au plus social.

Quelques questions personnelles nous permettent tout d'abord de dresser un portrait du « locataire-type ».

Ensuite, nous nous intéressons aux logements et aux quartiers dans lesquels vivent nos locataires.

Les parties suivantes sont consacrées à la vie sociale de notre public : Que font-ils de leur temps libre ? Qui rencontrent-ils au quotidien ?

Par la suite, Nous nous focalisons sur leur santé, leur budget et leur emploi.

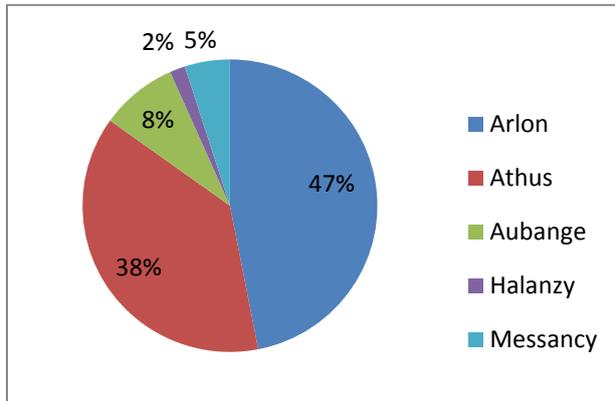
Pour terminer, nous nous intéressons à leur manière de gérer les problèmes sociaux.

Nous avons choisi de ne pas inclure dans les graphiques les pourcentages de personnes qui n'ont pas répondu aux questions. Les résultats nous semblaient plus éloquents de cette manière. Toutefois, nous l'indiquons parfois dans nos commentaires. En effet, le fait de ne pas répondre en dit parfois plus long qu'une réponse explicite.

Nous avons souvent choisi de regrouper les réponses plutôt positives entre elles (« Tout à fait », « Plutôt oui ») et celles plutôt négatives entre elles (« Plutôt non », « Pas du tout ») afin d'obtenir des résultats plus parlants.

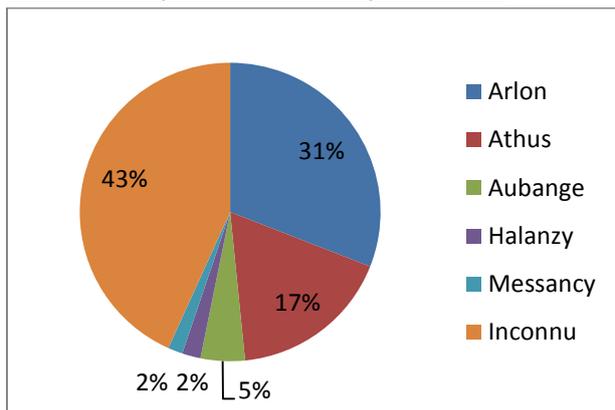
1) Description de l'échantillon

Nombre de questionnaires envoyés (n=827)



Au total, 827 questionnaires ont été distribués dans les cinq communes où des logements, sociaux et moyens confondus, appartiennent aux Habitations Sud Luxembourg et sont occupés : 47% à Arlon (388), 38% à Athus (314), 8% à Aubange (70), 2% à Halanzuy (14) et 5% à Messancy (41).

Nombre de questionnaires reçus (n=252)



Nous avons reçu 252 questionnaires en retour. Ce nombre nous a positivement étonné. En effet, une de nos craintes était que les locataires ne se sentent pas concernés et ne renvoient donc pas leur questionnaire. Or, un tiers des locataires des Habitations Sud Luxembourg (33%) se sont sentis concernés et ont pris le temps de nous répondre.

Parmi ces questionnaires reçus, la distribution s'est faite comme ceci : 31% des questionnaires venaient d'Arlon (=78), 17% d'Athus (=44), 5% d'Aubange (=12), 2% d'Halanzuy (=5), 2% de Messancy (=4). 43% des locataires (=109) n'ont pas souhaité dire où ils habitaient.

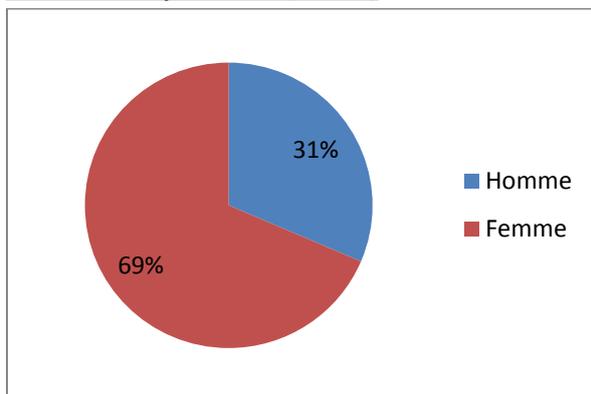
Par rapport au nombre de questionnaires envoyés à Arlon, 20% des locataires nous ont répondu. À Athus, 14% des locataires nous ont répondu. À Aubange, c'est 17% qui nous ont répondu. À Halanzuy, 35% des locataires nous ont répondu. À Messancy, 10% des locataires nous ont répondu.

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 compréhension,...) ?

On peut se demander si cela a un lien avec le fait d'habiter un logement social ou un logement moyen. En effet, Par exemple à Halanzy, sur les 14 questionnaires envoyés, 10 étaient destinés à des ménages vivant dans un logement moyen. Seules 5 personnes ont répondu. On peut émettre comme hypothèse que les personnes vivant en logement moyen se pensent peut-être moins visées par l'enquête car ne se sentent pas faire partie du même groupe social.

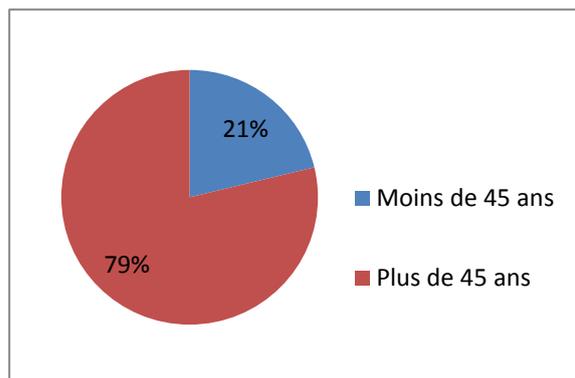
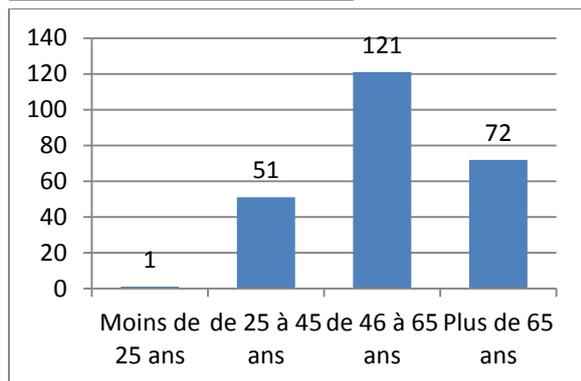
On peut aussi se demander si le fait d'être plus éloigné du siège administratif de la société ne diminue pas « l'intérêt » des locataires pour les activités proposées par les Habitations Sud Luxembourg. Devoir se déplacer pour ramener le questionnaire ou acheter des timbres expressément pour renvoyer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

Genre des répondants (n=245)



Dans notre échantillon, 168 femmes (69%) et seulement 77 hommes (31%) ont répondu. Nous avons cependant compté parmi la catégorie « femmes » les 12 couples qui ont répondu conjointement au questionnaire. Cette disproportion dans le genre de nos locataires peut s'expliquer par plusieurs phénomènes : le premier est l'espérance de vie des femmes qui est plus longue que celle des hommes. En effet, comme nous pouvons le voir dans le graphique ci-dessous, 79% de notre échantillon ont plus de 45 ans. Comme les femmes vivent plus longtemps, il est normal qu'elles soient plus nombreuses. Le deuxième phénomène que nous allons expliquer plus loin et qui peut expliquer le plus grand nombre de femmes au sein des logements sociaux est le changement de modèle familial dominant dans la société. Les familles monoparentales sont en augmentation et sont principalement représentées par des femmes. Ce changement de modèle familial est souvent accompagné de problèmes financiers, ce qui expliquerait que ces familles se retrouvent dans un logement social. Une dernière explication pourrait être tout simplement que les femmes se sentent davantage concernées par ce genre d'enquête.

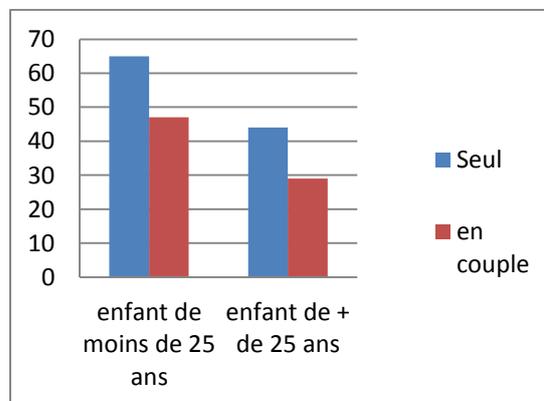
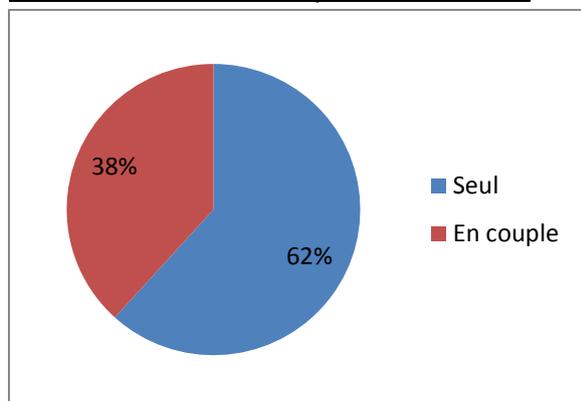
Âge des répondants (n=245)



Au niveau de l'âge des locataires, il est à remarquer que seule une personne de moins de 25 ans 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 (49%). Un tiers de notre échantillon a plus de 65 ans (29%). C'est donc 79% 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.

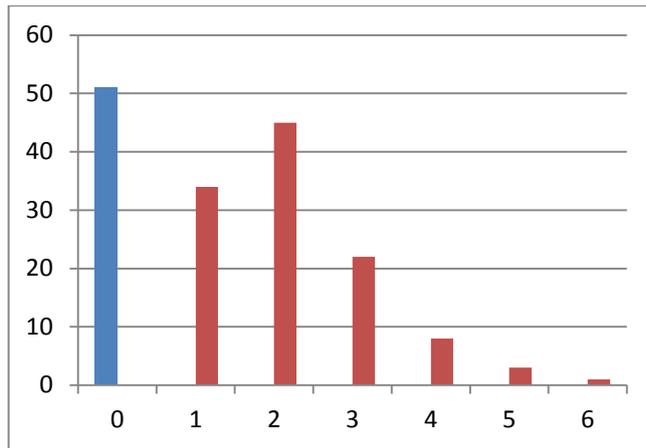
Intéressons-nous maintenant au modèle familial le plus répandu au sein des HSL. Le premier fait important est que seuls 38% de notre échantillon vivent avec un conjoint.

Situation familiale des répondants (n=243)



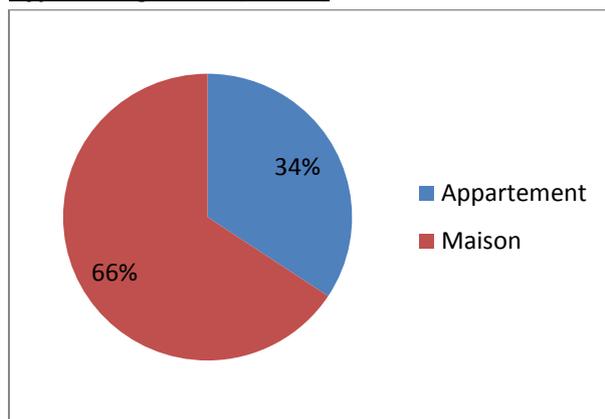
La famille monoparentale est le modèle familial le plus courant au sein des Habitations Sud Luxembourg. Il représente en effet 59% de notre échantillon, dont 60% ont au moins un enfant de moins de 25 ans. Il faudrait que les sociétés de logement s'adaptent à ce nouveau modèle de la famille, notamment en tenant compte des enfants en hébergement chez l'un ou l'autre parent.

Nombre d'enfants des répondants (n=164)



Le modèle familial dominant est de ne pas avoir d'enfant (31%). Ensuite, c'est la famille ayant deux enfants (27%) qui existe le plus souvent. Puis, la famille ayant un enfant (20%) est la plus répandue. Plus d'une personne sur dix déclarent avoir 3 enfants (13%). Les familles ayant plus de 3 enfants sont minoritaires (5%, 2%, 1%). Il est à noter que cette question portait sur le nombre d'enfant en dessous de 25 ans. Nous voulions cibler les enfants les plus susceptibles de vivre encore chez leurs parents.

Type de logement (n=245)



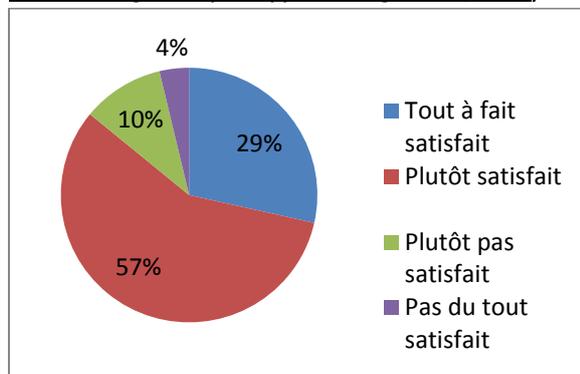
L'habitat prédominant semble être la maison (66% contre 34% d'appartements). Les Habitations Sud Luxembourg possèdent 860 logements dont 624 maisons et 233 appartements habitables. Le rapport étant de 73% de maisons et 27% d'appartements, il est normal que ces pourcentages se retrouvent dans l'enquête.

Pour résumer, le locataire-type de notre échantillon est une femme vivant dans une maison à Arlon, ayant entre 46 et 65 ans et n'ayant pas d'enfant.

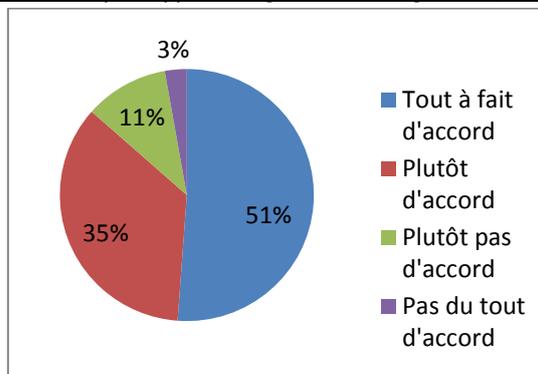
2) Le logement

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.

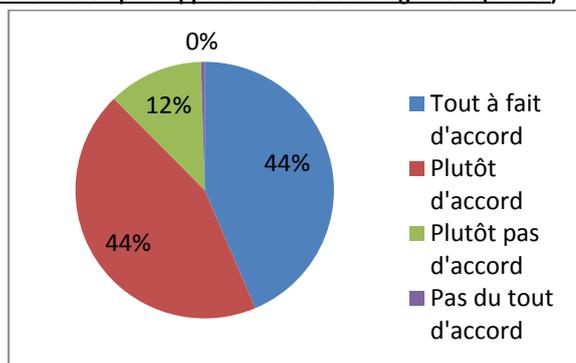
Satisfaction globale par rapport au logement (n=242)



Satisfaction par rapport à la grandeur du logement (n=215)



Satisfaction par rapport au confort du logement (n=218)



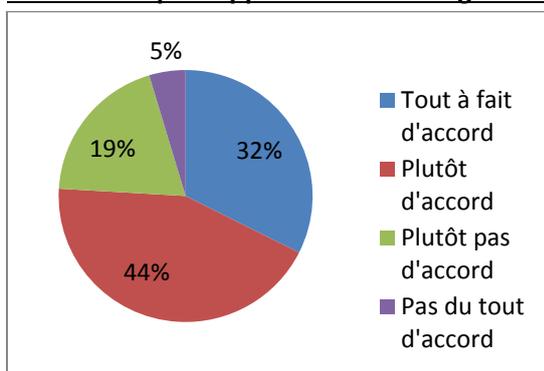
Globalement, nous pouvons constater que les locataires sont assez satisfaits de leur logement. En effet, quand nous regroupons les réponses positives par rapport à celle-ci (« Tout à fait satisfait » et « Plutôt satisfait »), nous trouvons 86% de personnes satisfaites globalement par rapport à leur logement et 86% personnes satisfaites de la grandeur du logement. Environ 88% de notre échantillon sont satisfaits du confort du logement. Cela pourrait s'expliquer par le fait que le confort est une donnée plus personnelle. On peut imaginer que les personnes aménagent leur logement, s'investissent afin qu'il soit confortable, à leur goût. Il semble donc normal que la plupart des répondants trouvent leur logement confortable, pour eux. Seuls 12% de l'échantillon trouvent ne pas habiter un logement confortable.

Environ une personne sur cinq n'a pas souhaité répondre aux questions concernant la grandeur et le confort du logement. On peut envisager qu'il s'agit de leur première expérience dans les logements sociaux et qu'ils n'ont donc pas d'avis sur la question, n'ayant pas de logement de référence sur lequel se baser pour établir une comparaison.

Par contre, quand nous y regardons de plus près, nous pouvons voir que la proportion de personnes tout à fait satisfaites globalement de leur logement ne constitue que 29% des réponses, alors que 51% des répondants sont tout à fait satisfaits concernant la grandeur de leur logement et 44% tout à

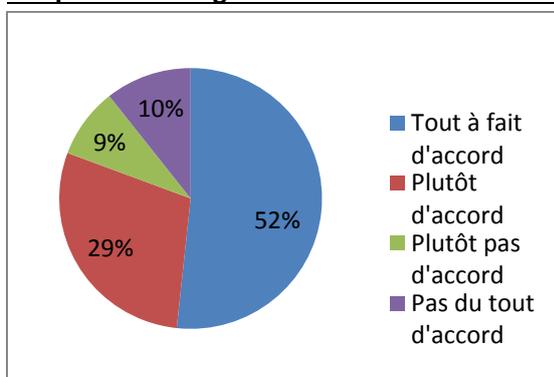
fait satisfaits du confort de leur logement. Nous pouvons mettre ces résultats en lien avec leur sentiment concernant l'état du logement et l'adaptation du logement à l'état de santé des locataires.

Satisfaction par rapport à l'état du logement (n=216)



En effet, le taux global de satisfaction diminue un peu lorsque nous parlons de l'état du logement puisque 76% des répondants sont satisfaits (32% « Tout à fait satisfait » et 44% « Plutôt satisfait »). Un quart des répondants (24%) ne sont pas d'accord avec l'affirmation suivante : « Je suis satisfait de l'état général de mon logement ». Cela peut être le reflet d'un manque d'entretien et de rénovation de la part de la société de logement et/ou d'anciens locataires et/ou du manque de moyens des habitants actuels du logement. 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.

Adaptation du logement à l'état de santé du locataire (n=207)



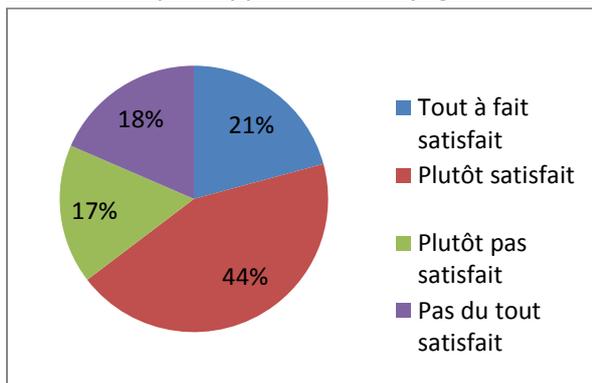
Comme nous pouvons le voir ci-dessus, 81% des locataires affirment que leur logement est adapté à leur état de santé (52% « Tout à fait satisfait » et 29% « Plutôt satisfait »). Cela peut être mis en lien avec la politique de mutation dès lors qu'un certificat médical permet d'attester du besoin de bénéficier d'un logement adapté, par exemple un rez-de-chaussée.

A contrario, près d'une personne sur cinq (19%) disent ne pas bénéficier d'un logement adapté à son état de santé. Comme nous l'avons déjà expliqué plus haut, il est essentiel de s'atteler à construire davantage de logements PMR afin de répondre à la demande d'un public fragilisé au niveau physique. Il est important également de renseigner les locataires sur les aides dont ils peuvent bénéficier notamment via l'A.W.I.P.H. en vue notamment de l'adaptation du logement à un handicap spécifique.

Il est intéressant de remarquer qu'un cinquième des répondants ne se sont pas exprimés à ce sujet. On peut penser qu'ils n'ont pas d'handicap particulier et que donc, cette question n'a pas lieu d'être pour eux. Leur logement est donc adapté à leur état de santé.

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 un tiers des répondants (n=217) ont des parties communes dans leur immeuble (29%).

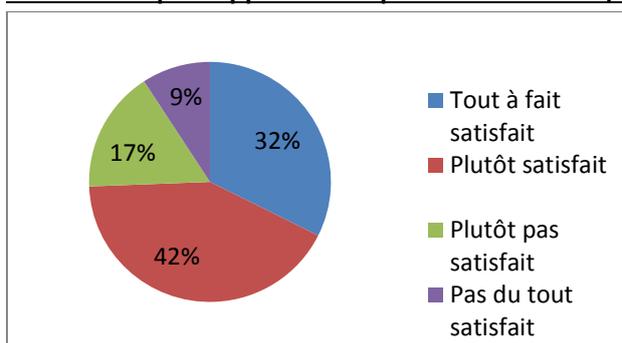
Satisfaction par rapport au nettoyage des communs (n=130)



Il semble cependant y avoir une certaine insatisfaction par rapport au nettoyage de ces communs. Même si 65% de notre échantillon (21% « Tout à fait » et 44% « Plutôt oui ») se disent satisfaits du nettoyage, 35% sont peu voire pas du tout satisfaits de ce nettoyage. Ces résultats sont 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 ?

Les questions suivantes portaient sur les services ouvriers et administratifs offerts par la société de logement.

Satisfaction par rapport aux réparations des HSL (n=207)



Parmi les réponses reçues, 186 personnes ont déjà bénéficié des réparations des ouvriers. Globalement, 74% de celles-ci ont été satisfaites par ces réparations (32% « Tout à fait satisfait », 42% « Plutôt satisfait »). 26% des personnes qui ont répondu à cet item se disent toutefois insatisfaites du service.

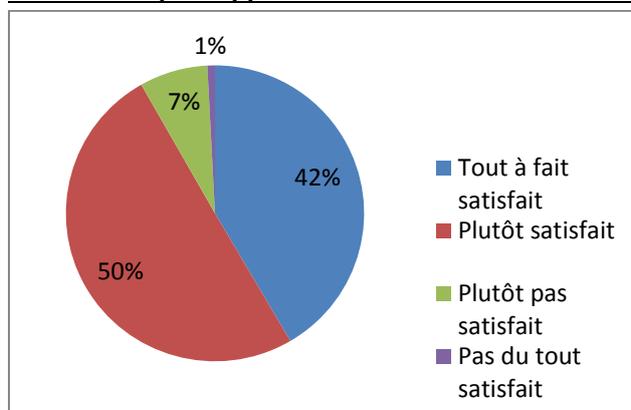
Nous avons opté pour une question ouverte à propos de l'explication de leur notation à cette question.

Parmi les commentaires positifs, on retrouve le plus souvent les délais d'attente assez courts, la rapidité du travail, les ouvriers ponctuels et sympathiques.

Parmi les commentaires négatifs, d'après les dires des locataires, on retrouve le plus souvent les délais d'attente trop longs, le manque d'autonomie des ouvriers qui doivent souvent revenir plusieurs fois pour que le problème soit complètement réglé, les travaux effectués à la hâte et donc parfois bâclé.

Il est à noter toutefois qu'en général, les personnes contentes d'un service ne vont pas faire de commentaire car ils n'ont tout simplement rien à signaler.

Satisfaction par rapport au service administratif des HSL (n=243)



En ce qui concerne la satisfaction des locataires par rapport au service administratif de la société, il est apparu que globalement, 92% des répondants sont satisfaits de ce service (42% « Tout à fait satisfait », 50% « Plutôt satisfait »). 8% des personnes qui ont répondu à cet item se disent toutefois insatisfaites du service.

Nous avons également opté pour une question ouverte à propos de l'explication de leur notation à cette question.

Parmi les commentaires positifs, on retrouve le plus souvent un personnel aimable et courtois, à l'écoute, la rapidité et l'efficacité (les locataires ont toujours une réponse à leurs questions).

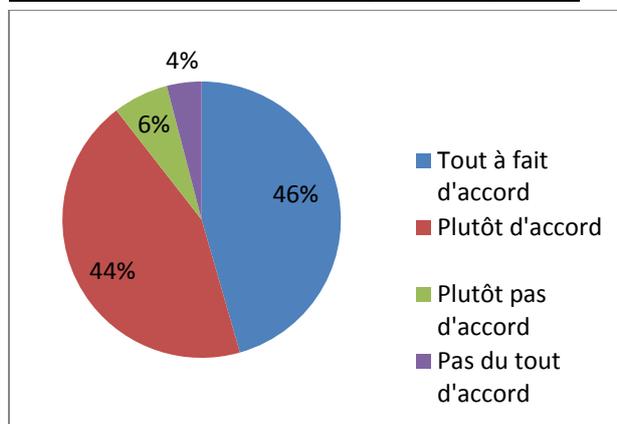
Parmi les commentaires négatifs, d'après les dires des locataires, on retrouve le plus souvent le fait de devoir expliquer son problème à deux personnes différentes, la lourdeur administrative et une réponse au téléphone parfois sèche et expéditive.

Les locataires ont été plus nombreux à répondre à cette question, ce qui est normal car ils sont plus souvent en contact avec le service administratif. Ces réponses sont donc plus représentatives du sentiment de notre public vis-à-vis des services offerts par la société de logement.

3) Le quartier

90% des locataires ayant répondu à l'enquête se sentent globalement bien dans leur quartier (46% « Tout à fait d'accord » et 44% « Plutôt d'accord »). Environ un dixième des occupants ne se sentent pas bien dans son quartier (6% « Plutôt pas d'accord » et 4% « Pas du tout d'accord »).

« Je me sens bien dans mon quartier » (n=248)

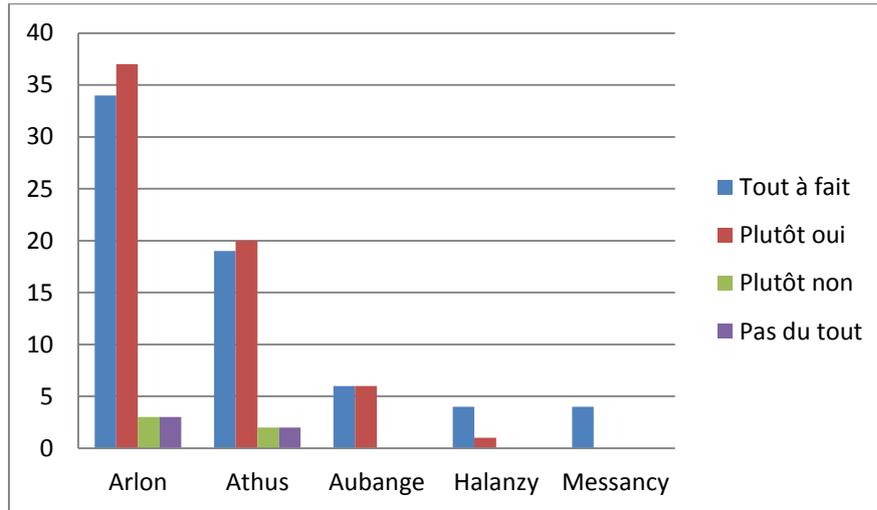


Nous aurions voulu savoir si cela pouvait avoir un lien avec le quartier habité ; on se sentirait peut-être mieux dans certains quartiers que dans d'autres. Nous aurions donc ciblé nos interventions ultérieures sur les quartiers qui posent effectivement problème.

Toutefois, afin de faciliter la parole de certains, nous avons délibérément choisi de ne pas leur imposer de nous donner cette information. Dès lors, certains ne nous ont pas donné d'adresse, d'autres leur adresse exacte, d'autres encore uniquement leur quartier ou leur commune.

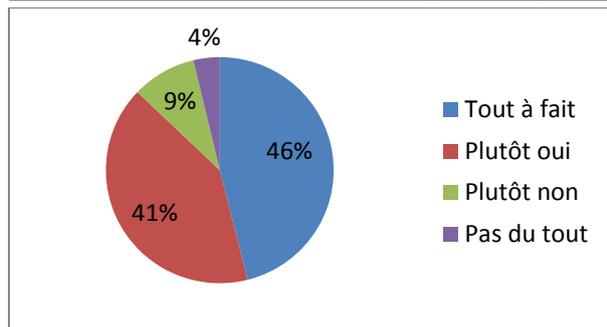
Afin de localiser certaines problématiques, nous avons tout de même tenté d'analyser la situation par localisation, en croisant ces données avec la ville habitée. Cependant, ces analyses par commune, ainsi que toutes celles effectuées dans cette enquête, sont à prendre avec des pincettes. Il faut prendre en compte le nombre de questionnaires reçus par ville. Nous avons reçu seulement 12 questionnaires d'Aubange, 5 d'Halanzey et 4 de Messancy. Donc, quand nous parlons par exemple de 80% de 5 questionnaires, cela ne concerne réellement pas beaucoup de personnes.

« Je me sens bien dans mon quartier » par commune (n=248)

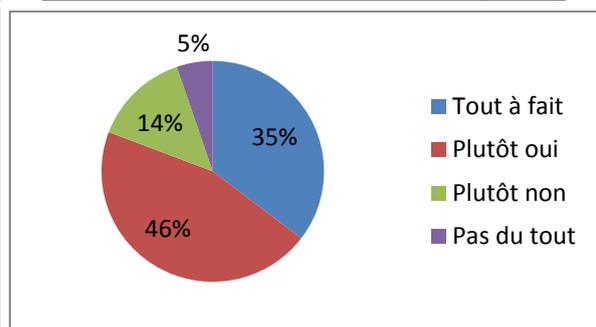


Nous pouvons constater dans le graphique ci-dessus que c'est à Arlon et à Athus que nous trouvons des locataires qui ne se sentent pas bien dans leur quartier, même si nous ne parlons ici en tout que de 26 personnes. Aubange, Halanzy et Messancy semblent être des villes où il fait bon vivre.

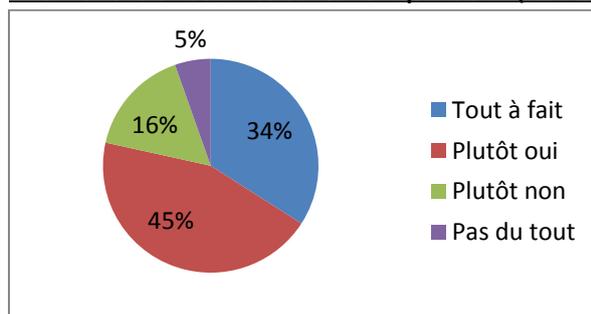
« Je me sens en sécurité dans mon logement » (n=241)



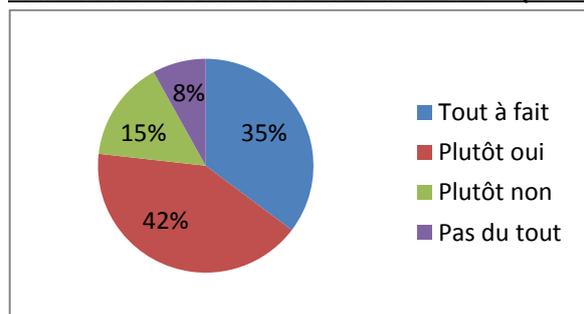
« Je me sens en sécurité dans ma rue » (n=229)



« Je me sens en sécurité dans mon quartier » (n=223)



« Je me sens en sécurité dans ma commune » (n=224)

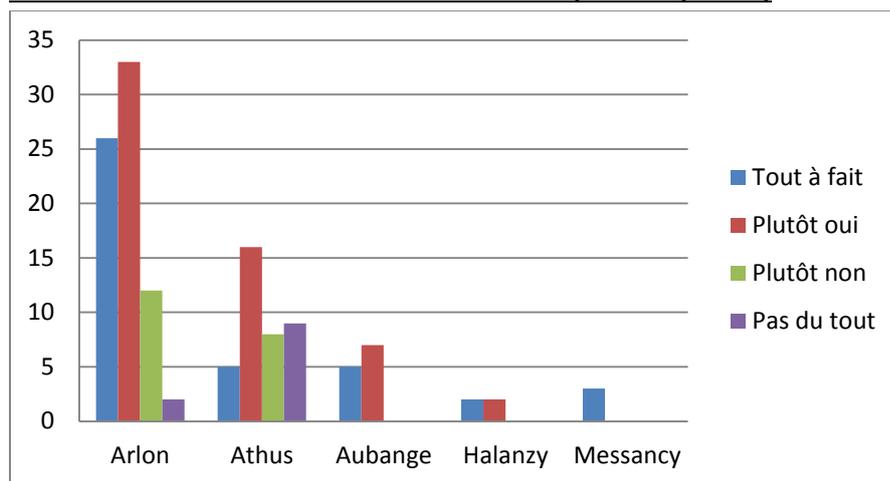


Au niveau de la sécurité, les locataires se sentent globalement en sécurité dans leur logement (87%). Il semble que le sentiment de sécurité diminue avec l'augmentation de la zone concernée. En effet, les locataires se sentent moins en sécurité dans leur rue (81%), dans leur quartier (79%) et dans leur commune (77%). Bien que 77% des locataires qui se sentent en sécurité dans leur commune reste un très bon score, il y a quand même une diminution de 10% entre le sentiment de sécurité dans le logement et celui dans la commune.

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.

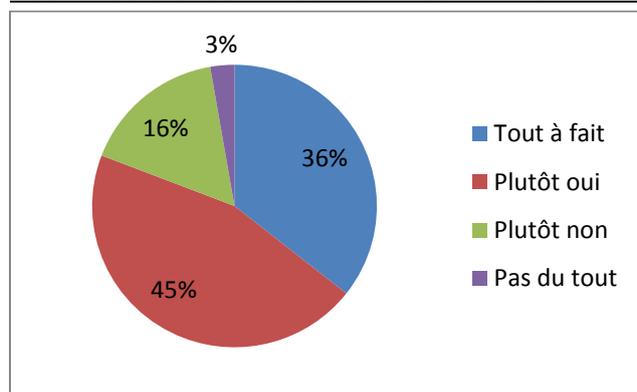
Nous avons tenté d'extraire certains résultats liés à la commune dans laquelle vivent les locataires. Dans le graphique ci-dessous, nous pouvons constater que c'est à Arlon et Athus que nous trouvons des personnes ne se sentant pas en sécurité dans leur commune.

« Je me sens en sécurité dans ma commune » par ville (n=224)



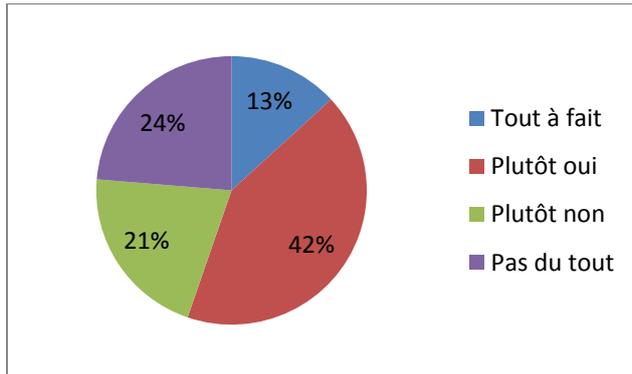
Quand on reprend les analyses par ville où la question de la sécurité se pose, nous pouvons voir qu'à Arlon, sur 73 réponses, 19% des répondants ne se sentent pas en sécurité (16% « Plutôt non » et 3% « Pas du tout »).

« Je me sens en sécurité dans ma commune » Arlon (n= 73)



À Athus, sur 71 réponses, c'est 45% des répondants qui ne se sentent pas en sécurité dans leur commune (21% « Plutôt non » et 24% « Pas du tout »). Ce résultat est interpellant ; Athus n'est visiblement pas vue comme une ville sécurisante.

« Je me sens en sécurité dans ma commune » Athus (n=71)



Une vigilance accrue semble nécessaire. Une séance d'information avec la police et les agents de quartier pourrait peut-être améliorer les choses. En effet, on se base ici sur le sentiment d'insécurité. Si les locataires connaissaient mieux leurs agents de quartier et les personnes responsables de leur sécurité, ils se sentiraient peut-être davantage en confiance dans leur commune.

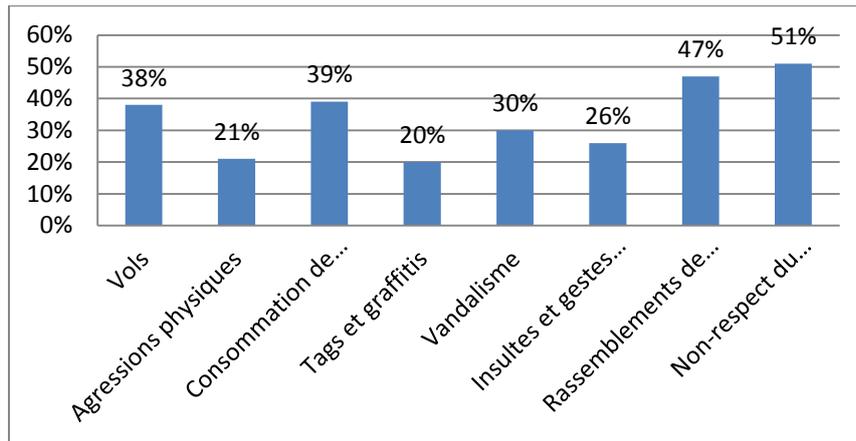
Les questions suivantes portent sur les infractions les plus souvent rencontrées dans les quartiers.

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 devrait 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.

Moyenne de la présence d'infractions par type



Nous pouvons constater que c'est le respect du code de la route (51%) qui pose le plus de problème dans nos cités, la moitié de nos occupants trouvent en effet que les automobilistes ne le respectent pas. Viennent ensuite les rassemblements de jeunes (47%) qui ne sont pas un problème en soi, comme certaines personnes l'ont noté en commentaire. La consommation de drogue et les vols semblent assez récurrents puisqu'environ 2 personnes sur 5 les citent comme existant dans leur quartier (respectivement 39% et 38%). Viennent ensuite le vandalisme (30%) et les insultes et gestes grossiers qui sont réels pour un quart des répondants (26%). Les agressions physiques (21%) et les tags et graffitis (20%) sont les problèmes les moins présents. Une personne sur 5 seulement les rapporte.

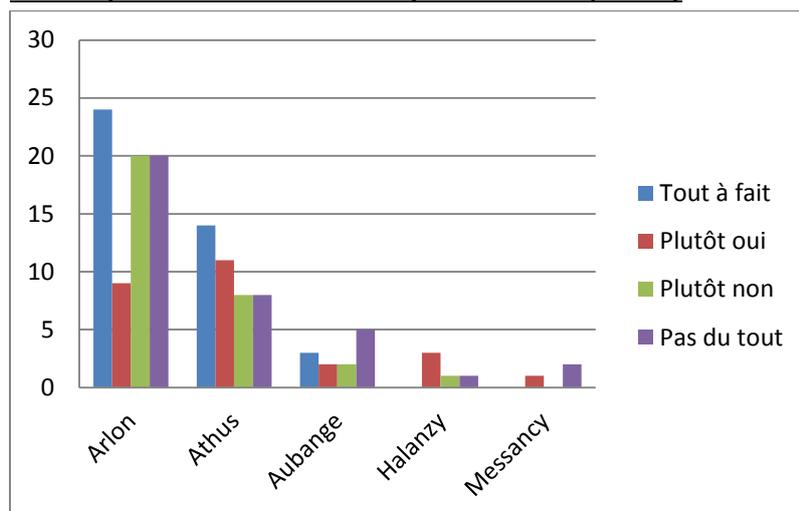
Reprenons maintenant les infractions individuellement, de celle la plus souvent rapportée à celle qui semble la moins présente dans les quartiers.

Le non-respect du code de la route

Nous trouvons en tout 51% de réponses affirmatives en moyenne (30% « Tout à fait » et 21% « Plutôt oui »). Au contraire, 49% des répondants ne trouvent pas que le non-respect du code de la route est une problématique importante (25% « Plutôt non » et 24% « Pas du tout »).

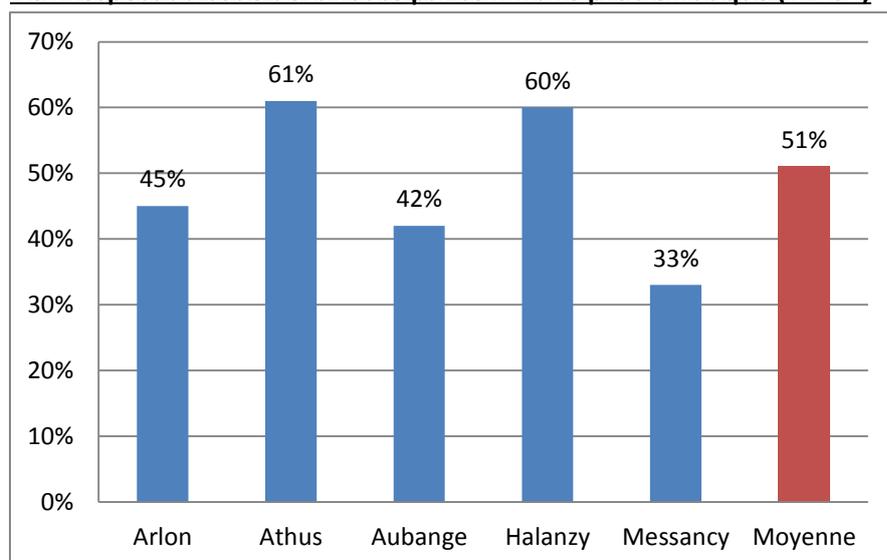
Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le non-respect du code de la route semble être une problématique récurrente dans toutes nos cités.

Non-respect du code de la route par commune (n=232)



Par rapport à la moyenne générale, le code de la route est le moins respecté à Athus (61%) et à Halanzy (60%). Ensuite viennent Arlon (45%) et Aubange (42%). Cette problématique semble moins importante à Messancy (33%). Cependant, les résultats concernant Aubange, Halanzy et Messancy sont moins significatifs car ils ne représentent respectivement que 5, 3 et 1 personne.

Non-respect du code de la route par commune problématique (n=232)

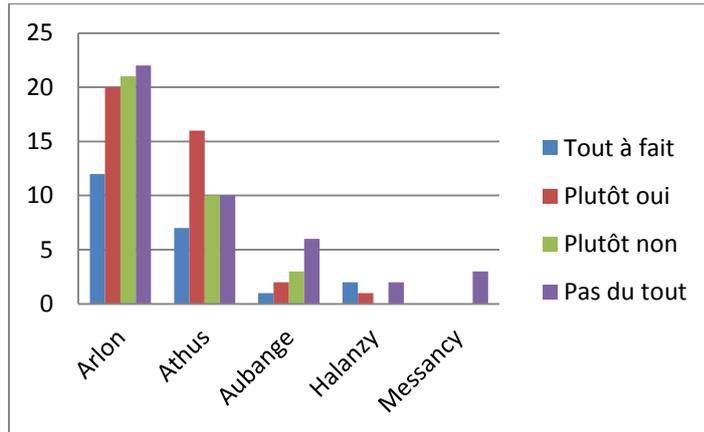


Les rassemblements de jeunes

Les rassemblements de jeunes seraient nombreux dans les quartiers. 47% des répondants disent en effet que les rassemblements sont fréquents (16% « Tout à fait », 31% « Plutôt oui »).

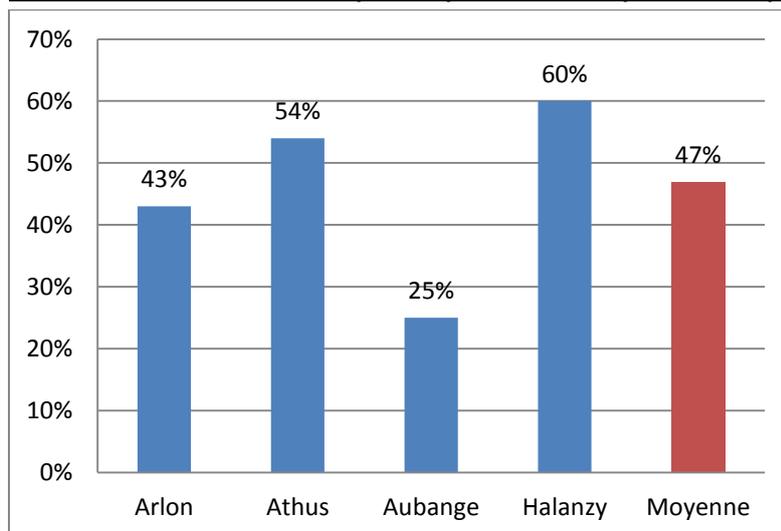
Comme vous pouvez le voir ci-dessous, il y aurait des rassemblements de jeunes partout sauf à Messancy.

Nombre de rassemblements de jeunes par commune (n=234)



C'est à Halanzy (60%) et Athus (54%) que les locataires l'auraient remarqué le plus, suivi d'Arlon (43%). Comparativement à la moyenne générale (47%), il semblerait que seulement environ une personne sur quatre (25%) trouvent qu'il y a beaucoup de rassemblements de jeunes à Aubange. Cependant, les résultats d'Aubange et d'Halanzy ne sont pas significatifs étant donné qu'ils ne concernent effectivement que 3 personnes chacun.

Taux de rassemblements de jeunes par commune problématique (n=234)

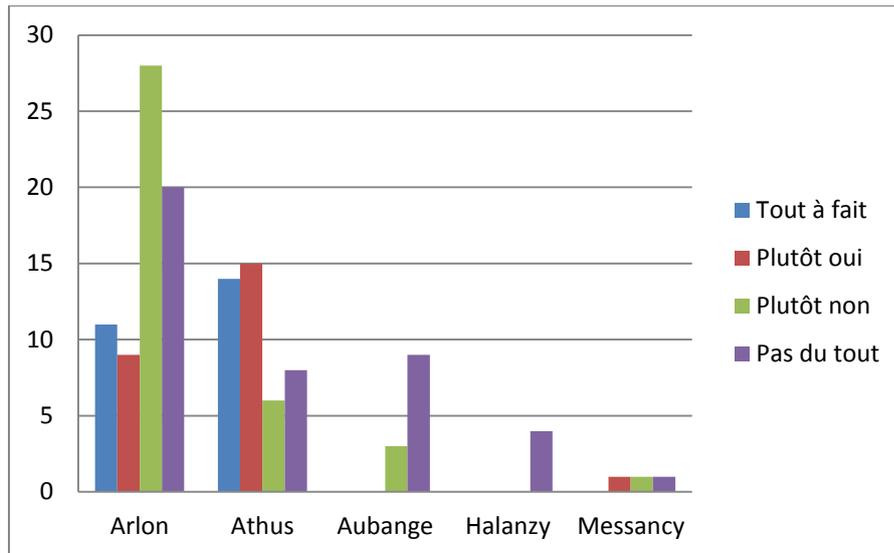


La consommation de drogue

Globalement, la moyenne générale est de 39% de réponses affirmatives à la question « Y a-t-il de la drogue dans mon quartier » (18% « Tout à fait » et 21% « Plutôt oui »). Au contraire, 61% trouvent que ce n'est pas un problème récurrent dans leur quartier (30% « Plutôt non » et 31% « Pas du tout »).

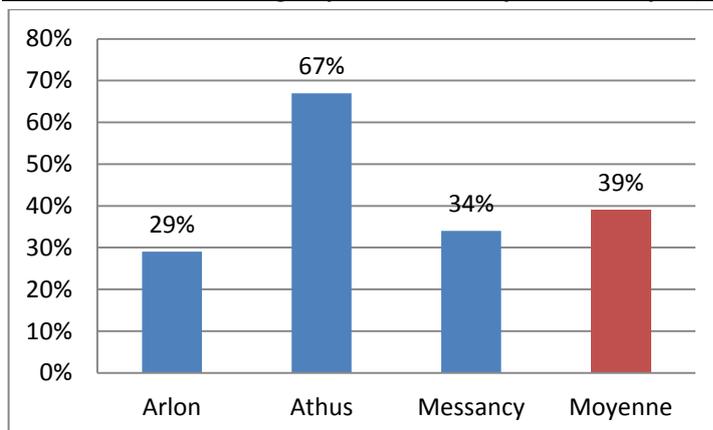
La consommation de drogue serait présente à Arlon, Athus et Messancy.

Consommation de drogue par commune (n=219)



C'est à Athus qu'il y a le plus de réponses affirmatives à cette question. En effet, 67% des répondants pensent que la drogue est une problématique de leur commune. Viennent ensuite Messancy (34%) et Arlon (29%). Il est à noter que le pourcentage de Messancy n'est pas très significatif étant donné qu'il s'agit de 34% des 4 personnes qui ont répondu au questionnaire.

Consommation de drogue par commune problématique (n=219)

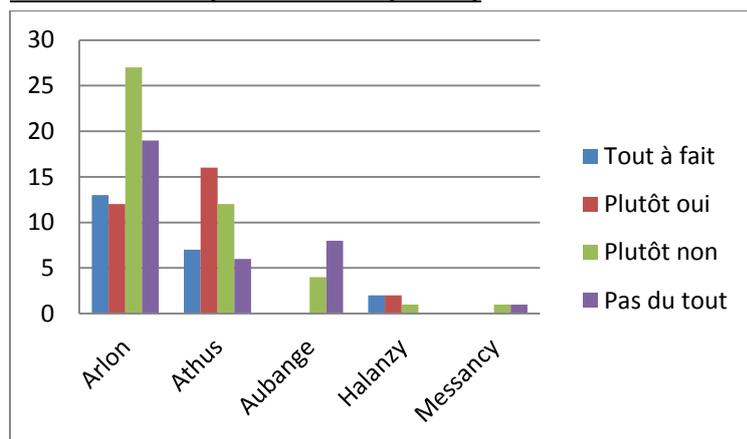


Les vols

Pour rappel, globalement c'est environ 2 personnes sur 5 (38%) qui affirment qu'il y a effectivement des vols dans leur quartier (17% « Tout à fait » et 21% « Plutôt oui »). Les personnes pensant que cette problématique n'est pas présente dans leur quartier sont cependant majoritaires (62%). Un quart des répondants (26%) pensent que cette problématique n'existe pas du tout dans leur quartier, 36% ont répondu « Plutôt non » à cet item.

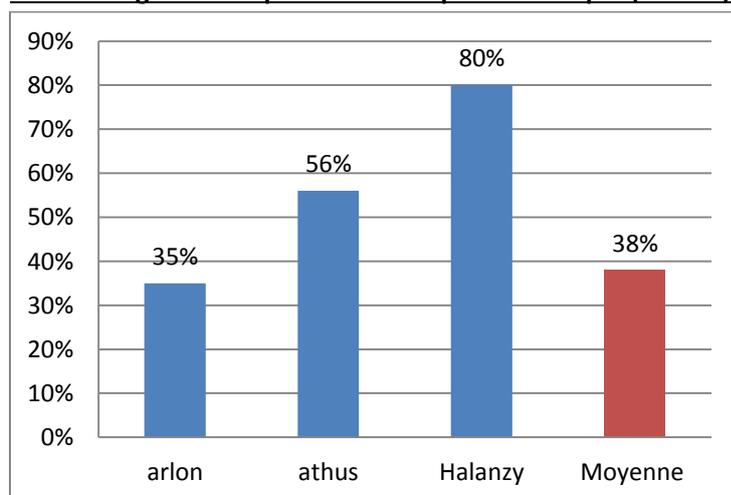
Quand nous prenons les résultats par commune, selon les réponses que nous avons obtenues, il semblerait qu'il y ait des vols à Arlon, Athus et Halanzy.

Nombre de vols par commune (n=227)



Au-delà de la moyenne générale, nous avons voulu savoir par commune où la problématique a été soulevée, quel était le pourcentage de personnes affirmant qu'il y avait des vols dans leur commune : le résultat est interpellant : 35% des habitants venant d'Arlon, 56% venant d'Athus et 80% venant d'Halanzy trouvent qu'il y a des vols dans leur commune. Halanzy est vraiment très au-dessus de la moyenne générale ; cependant, il faut tenir compte du nombre de réponses obtenues par commune. Il s'agit en effet de 80% de 5 questionnaires reçus, c'est-à-dire 4 personnes.

Pourcentage de vols par commune problématique (n =227)

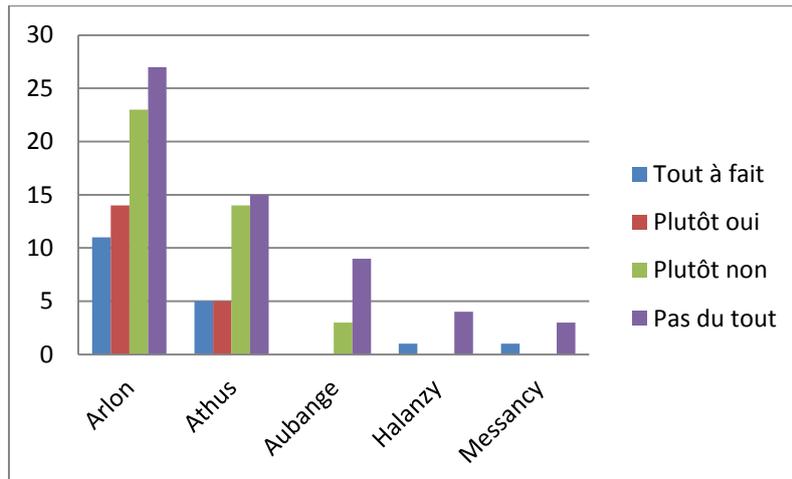


Le vandalisme

Le vandalisme serait présent pour 30% des locataires (14% « Tout à fait », 16% « Plutôt oui ») alors que 70% des locataires ne trouvent pas cette problématique très importante (30% « Plutôt non » et 40% « Pas du tout »).

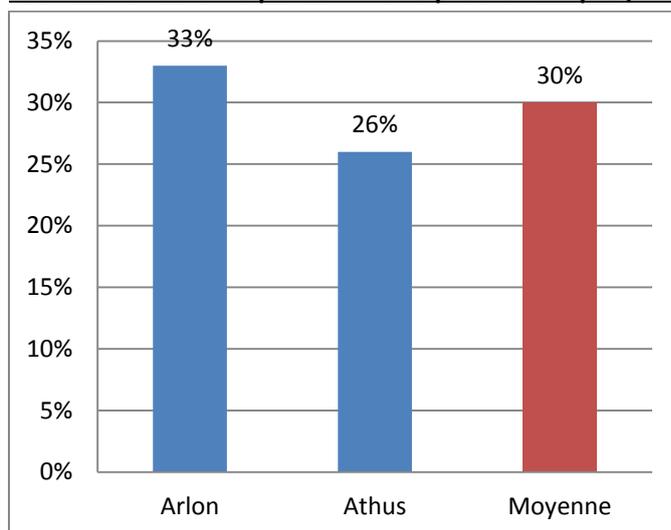
Comme vous pouvez le voir ci-dessous, ce serait principalement un problème à Arlon et Athus.

Nombre de vandalisme par commune (n=229)



Individuellement, à Athus, c'est 26% des personnes qui pensent que le vandalisme est présent. À Arlon, il s'agit de 33% des habitants.

Taux de vandalisme par commune problématique (n=229)

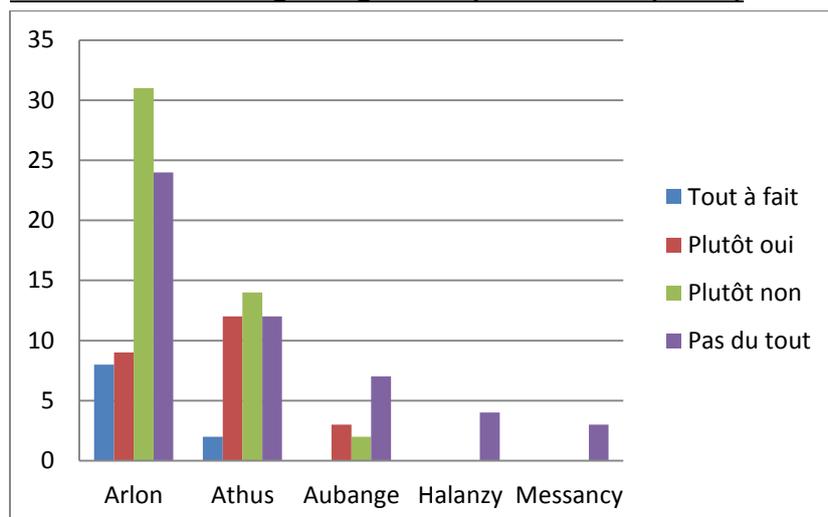


Les insultes et gestes grossiers

Les insultes et gestes grossiers seraient un problème pour 26% des locataires (9% « Tout à fait » et 17% « Plutôt oui »). 74% des répondants ne se sentent pas concernés par cette problématique (34% « Plutôt non » et 40% « Pas du tout »).

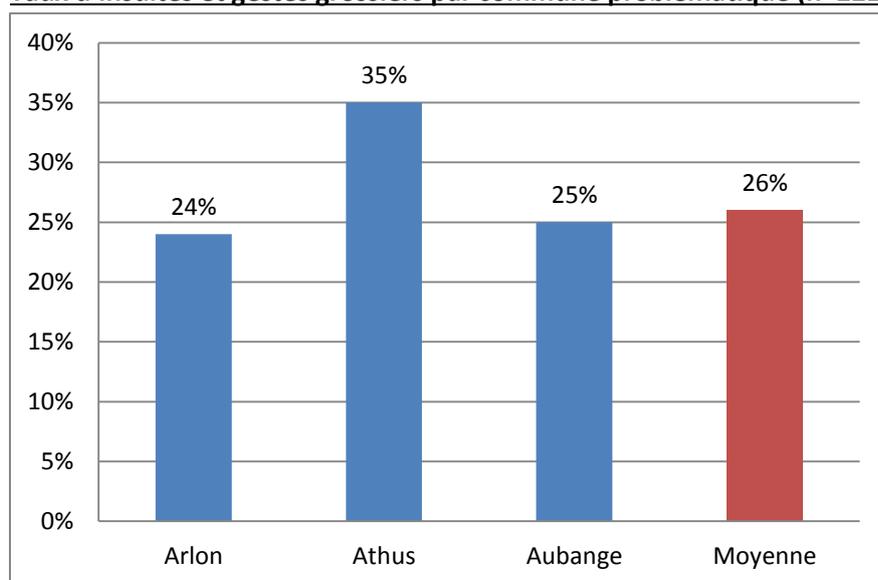
Comme vous pouvez le voir ci-dessous, ce serait une problématique liée aux villes d'Arlon, Athus et Aubange.

Nombre d'insultes et gestes grossiers par commune (n=221)



C'est à Athus que le taux de réponse positive est le plus élevé (35%), suivi d'Aubange (25%) puis d'Arlon (24%). Cependant, les 25% de réponses relatives à Aubange correspondent à 3 personnes et donc ne sont pas très significatifs.

Taux d'insultes et gestes grossiers par commune problématique (n=221)

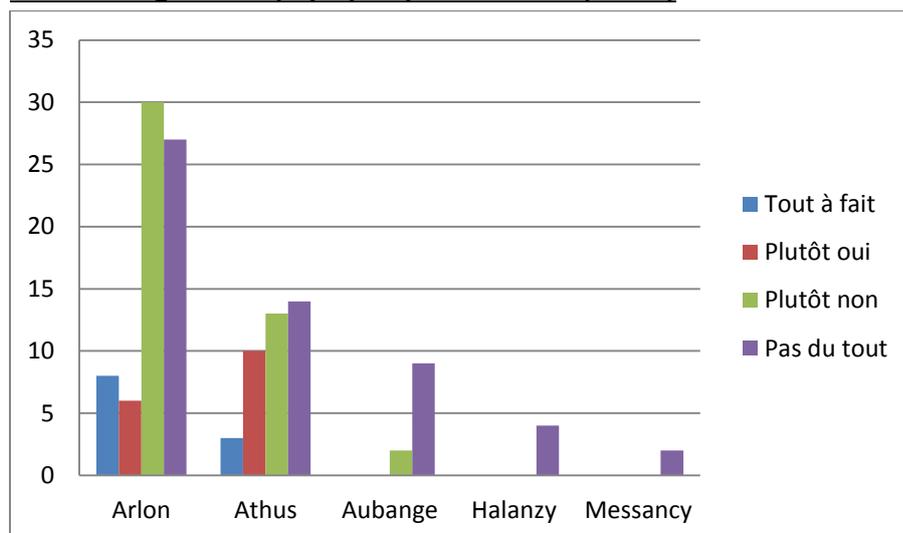


Les agressions physiques

Concernant les agressions physiques, globalement seuls 21% des répondants trouvent que c'est une problématique de leur quartier (réponses « Tout à fait » et « Plutôt oui »). Au contraire, 42% pensent qu'elle n'existe absolument pas dans leur quartier alors que 37% ont répondu « Plutôt non » à cet item.

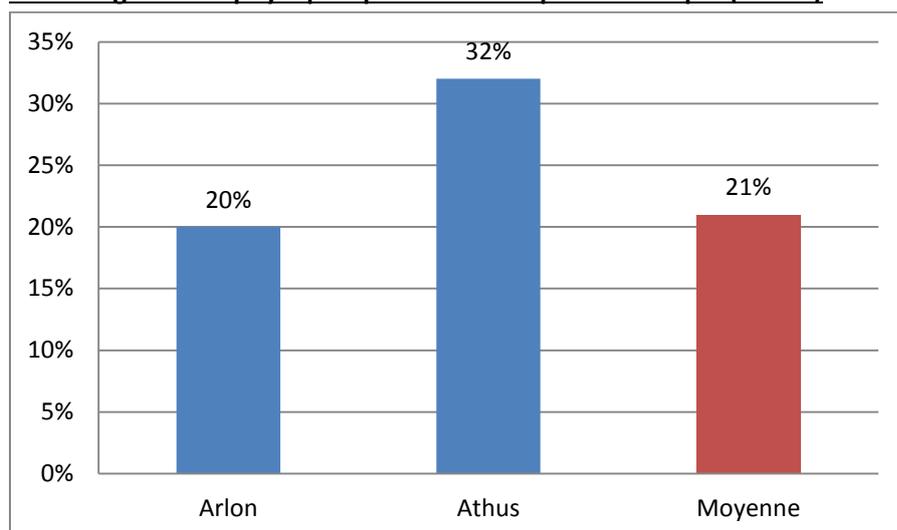
Si nous regardons les résultats par commune, illustrés ci-dessous, il y en aurait principalement à Arlon et à Athus.

Nombre d'agressions physiques par commune (n=219)



Individuellement, le pourcentage de réponses affirmatives est de 20% à Arlon et 32% à Athus, ce qui est élevé par rapport au pourcentage général (21%).

Taux d'agressions physiques par commune problématique (n=219)

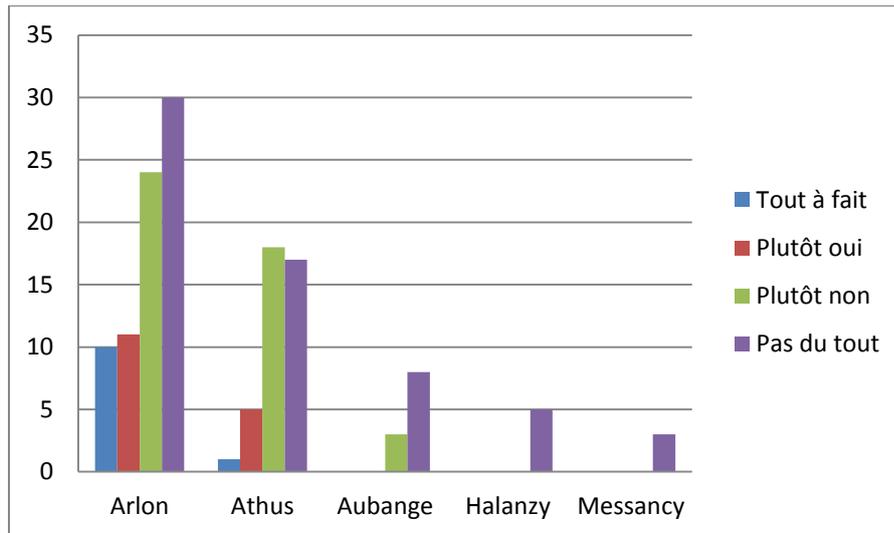


Les tags et graffitis

La présence de tags et de graffitis serait la problématique la moins présente dans nos cités. Seuls 20% des répondants trouvent que les tags et graffitis existent dans leur quartier (8% « Tout à fait », 12% « Plutôt oui »). Au contraire, 80% pensent qu'il ne s'agit pas d'une problématique importante (34% « Plutôt non » et 46% « Pas du tout »).

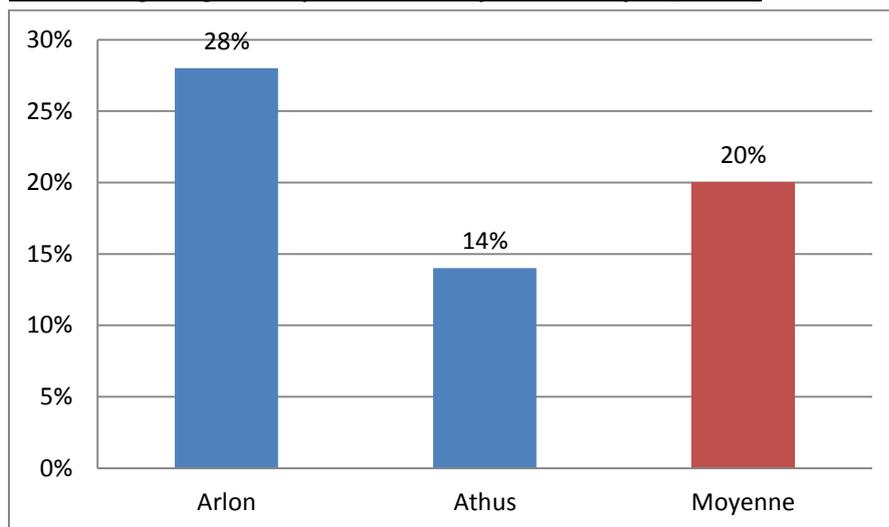
Au niveau de sa localisation, cette infraction serait surtout présente à Arlon et à Athus.

Nombre de tags et graffitis par commune (n=220)



Individuellement, 14% des réponses reçues étaient affirmatives par rapport aux tags à Athus. À Arlon, c'est le double (28%).

Taux de tags et graffitis par commune problématique (n=220)



Pour aller encore plus loin, nous pouvons mettre ces résultats en lien avec les résultats concernant le bien-être et la sécurité dans leur quartier.

Pour rappel, c'est à Arlon (19%) et Athus (45%) que certaines affirment ne pas se sentir en sécurité dans leur commune. Cela est cohérent avec les résultats que nous venons de voir. C'est dans ces communes qu'il semble y avoir le plus d'infractions commises. En effet, Arlon et Athus arrivent en tête du nombre d'infractions rapportées, que ce soit des vols, des agressions physiques, de la consommation de drogue, des graffitis, du vandalisme, des insultes, des rassemblements de jeunes ou du non-respect du code de la route.

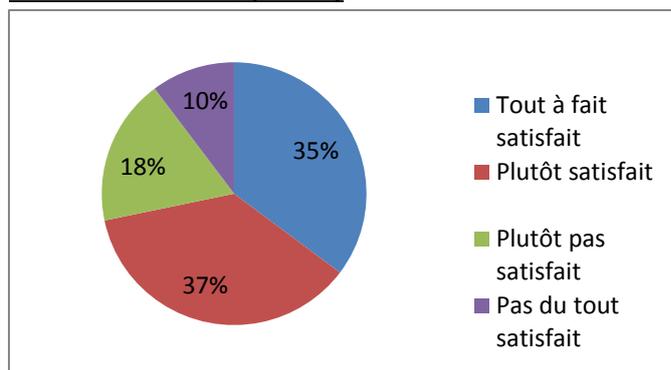
Athus vient également partout en premier en matière d'infraction par rapport à Arlon, sauf pour le vandalisme, et les graffitis. Ce fait correspond bien au sentiment d'insécurité important que les gens rapportent. Cela est cohérent avec les résultats sur l'insécurité que l'on a vu plus haut. 45% des

habitants d'Athus disent se sentir en insécurité alors que seulement 19% des habitants d'Arlon ne se sentent pas en confiance dans leur ville

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,...).

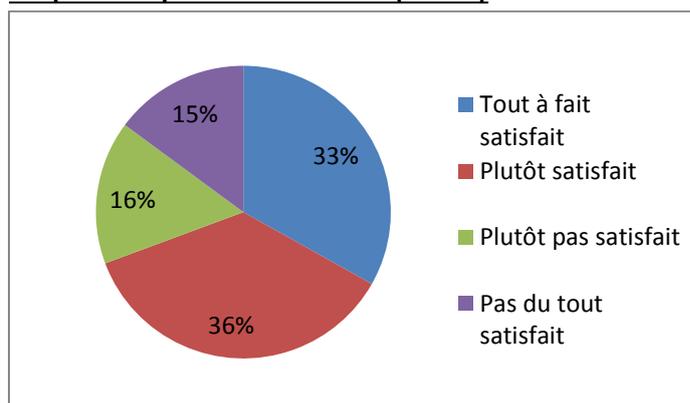
Passons maintenant à un aspect plus social, à savoir les relations entre voisins. Il est à noter que ces résultats sont à nuancer étant donné que les relations entre voisins sont quelque chose de très subjectif et personnel, et dépendent de beaucoup de facteurs culturels et sociaux.

Civisme des voisins (n=244)



Concernant le civisme entre voisins, les résultats sont mitigés. 72% des répondants se disent satisfaits du civisme (35% « Tout à fait » et 37% « Plutôt oui »). Ce qui veut dire que près d'une personne sur 3 (28%) se dit insatisfaite du civisme des voisins (respect des autres, bruit, animaux,...) (18% « Plutôt non » et 10% « Pas du tout »).

Respect des parties communes (n=202)

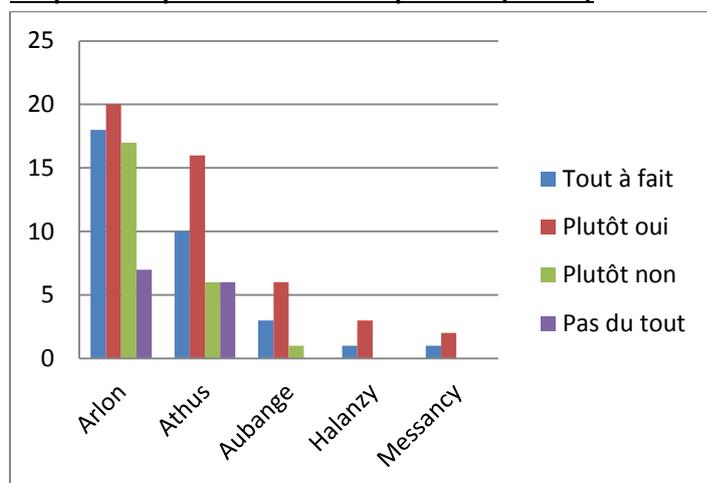


Par contre, les résultats baissent quand on s'intéresse plus spécifiquement au respect des parties communes (journaux, déchets dans les espaces communs). 69% seulement des répondants se disent satisfaits du respect des parties communes (33% « Tout à fait » et 36% « Plutôt oui »). 15% des locataires ne sont pas du tout satisfaits de ce respect. 16% se disent « plutôt pas satisfaits ».

Si nous faisons une analyse par commune, il semblerait que le problème de non-respect des parties communes soit surtout présent à Arlon, à Athus et dans une moindre mesure à Aubange. Comme

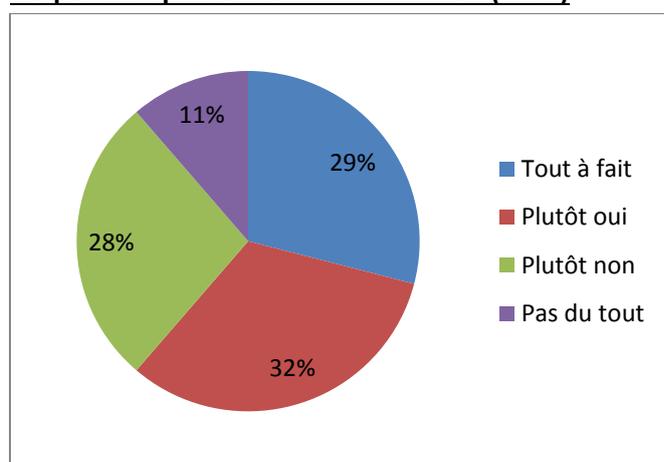
nous l'avons dit plus haut, cela est à nuancer car dépend de l'entente entre voisins et des exigences de chacun vis-à-vis du nettoyage.

Respect des parties communes par ville (n=202)



Individuellement, à Arlon, c'est 39% des répondants qui ne sont pas satisfaits du respect des parties communes (11% « Pas du tout » et 28% « Plutôt non ») alors que plus de 3 personnes sur 10 (61%) sont satisfaites du respect des locataires pour les espaces communs (29% « Tout à fait » et 32% « Plutôt oui »).

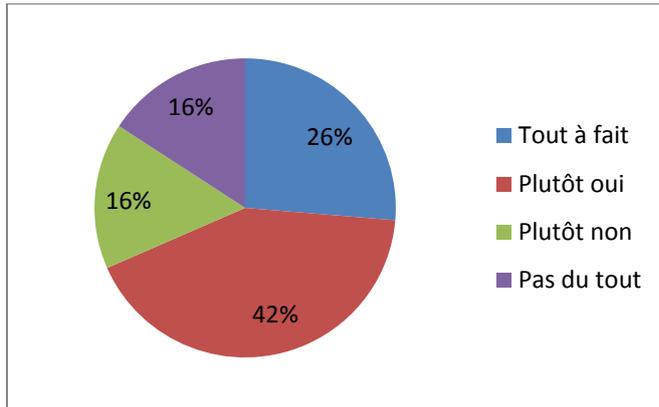
Respect des parties communes – Arlon (n=62)



À Athus, c'est 32% des répondants qui ne sont pas satisfaits (16% « Pas du tout » et 16% « Plutôt non ») alors que 68% des habitants se disent satisfaits (26% « Tout à fait » et 42% « Plutôt oui ») du respect des espaces communs.

10% des répondants venant d'Aubange ne sont pas satisfaits du respect des parties communes (ce qui ne représente effectivement qu'une personne).

Respect des parties communes – Athus (n=38)

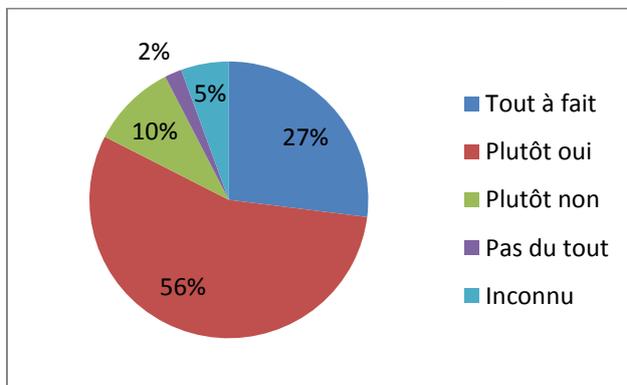


Une sensibilisation au respect des espaces communs semble nécessaire au sein de nos immeubles dans ces communes (affiches, flyers, rappel du Règlement d'Ordre Intérieur).

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 chaque voisin, 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.

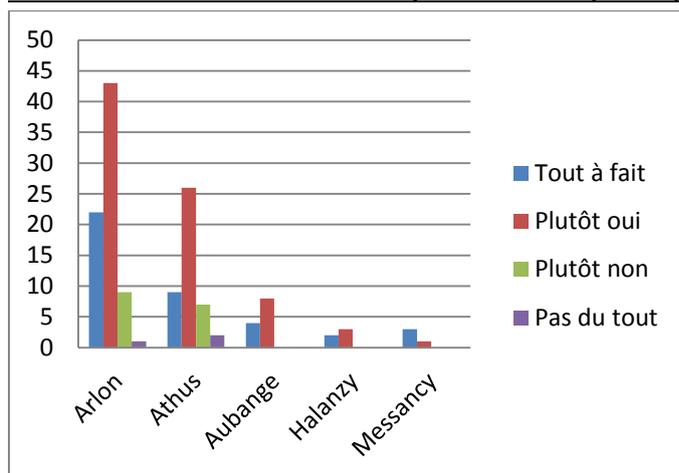
Il est intéressant ici de prendre en compte les personnes qui n'ont pas répondu. Nous pouvons en effet sous-entendre que ces personnes n'ont pas ou peu de contacts avec leurs voisins.

« Les voisins s'entendent bien » (n=238)



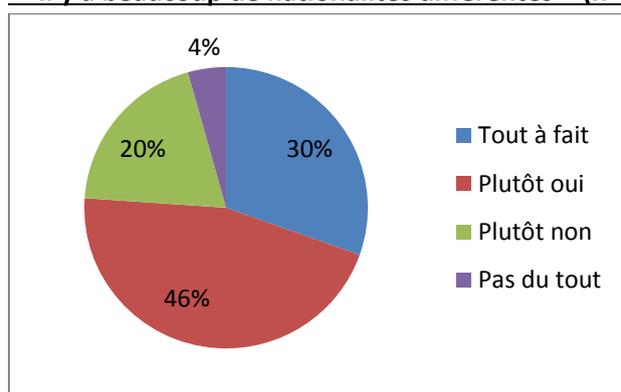
Si nous regroupons les catégories positives (« Tout à fait », « Plutôt oui ») et négatives (« Plutôt non », « Pas du tout », « Inconnu ») entre elles, nous pouvons constater que 83% des locataires ayant répondu trouvent que les voisins s'entendent bien. Par contre, 17% trouvent que les voisins ne s'entendent pas.

« Les voisins s'entendent bien » par commune (n=238)



C'est à Arlon et Athus que nous trouvons les personnes qui disent que les voisins ne s'entendent pas. Cependant, la proportion de ces personnes est assez négligeable. En effet, 9 personnes à Arlon et 7 à Athus disent que les voisins ne s'entendent pas bien (« Plutôt non ») et 1 personne à Arlon et 2 à Athus disent que les voisins ne s'entendent pas du tout (« Pas du tout »). On peut émettre l'hypothèse que ces personnes connaissent actuellement un conflit de voisinage.

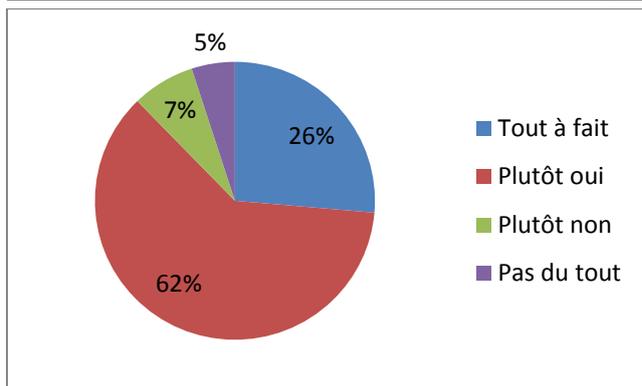
« Il y a beaucoup de nationalités différentes » (n=230)



Sur une simple question quantitative : « Y a-t-il beaucoup de nationalités différentes dans votre quartier ? », les locataires sont en désaccord. En effet, 24% pensent qu'il n'y a pas beaucoup de nationalités différentes (4% « Pas du tout » et 20% « Plutôt oui ») alors que 76% pensent qu'il y en a beaucoup (30% « Tout à fait » et 46% « Plutôt oui »). Cela dépend vraiment de leur avis subjectif, c'est une perception. De plus, la question en elle-même amène de la confusion : qu'appelle-t-on « beaucoup » ?

La Société Wallonne du Logement prône la mixité sociale dans les quartiers. Nous pouvons constater que celle-ci est bien présente dans nos quartiers puisque trois quart des locataires ont répondu par l'affirmative à la question « Il y a beaucoup de nationalités différentes ». Il serait intéressant de connaître les quartiers dans lesquels on ne retrouve pas assez cette mixité.

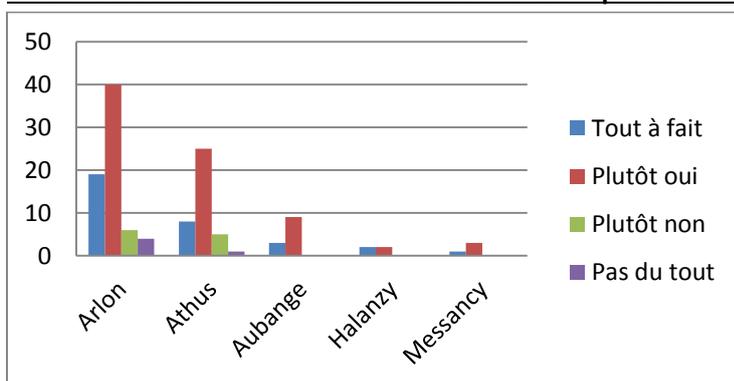
« Les relations sont bonnes entre nationalités » (n=220)



Les relations entre nationalités semblent cependant assez bonnes. En effet, globalement, 88% des répondants pensent que les relations entre nationalités sont bonnes (26% « Tout à fait » et 62% « Plutôt oui »), contre 12% qui trouvent que non, les relations ne sont pas bonnes (5% « Pas du tout » et 7% « Plutôt non »). Il est intéressant de savoir que seuls 13% des répondants n'ont pas donné leur avis sur cette question. Cela signifie que la grande majorité des locataires ont effectivement des contacts interculturels, qu'ils soient positifs ou négatifs. Cela est rassurant pour la mixité sociale dans les quartiers ; les personnes de différentes cultures n'établissent pas de mur entre leurs différentes communautés.

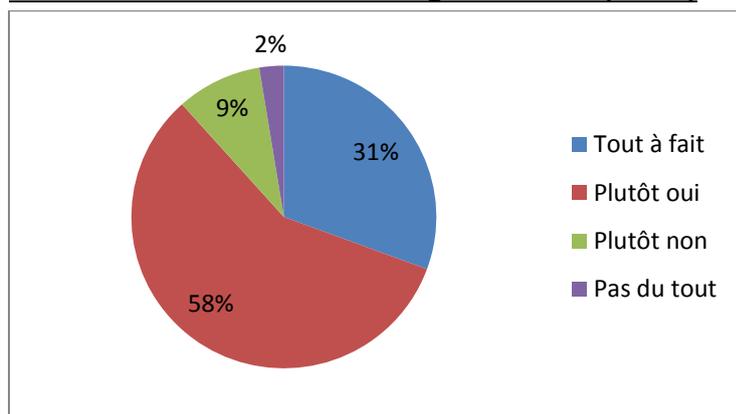
C'est à Arlon et Athus que nous trouvons les personnes qui disent que les relations ne sont pas bonnes entre nationalités. Cependant, la proportion de ces personnes est assez négligeable. En effet, 6 personnes à Arlon et 5 à Athus disent que les voisins de nationalités différentes s'entendent peu (« Plutôt non ») et 4 personnes à Arlon et 1 à Athus disent que les voisins de nationalités différentes ne s'entendent pas du tout (« Pas du tout »).

« Les relations sont bonnes entre nationalités » par commune (n=220)



Des activités interculturelles pourraient peut-être diminuer ce taux de réponses négatives et améliorer les relations dans les cités.

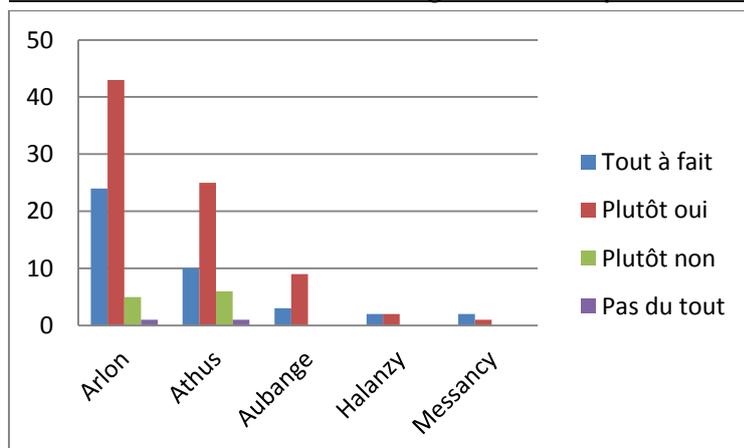
« Les relations sont bonnes entre générations » (n=232)



Les relations entre les jeunes et les personnes plus âgées semblent bonnes puisque 89% de notre échantillon ont répondu positivement (31% « Tout à fait » et 58% « Plutôt oui »).

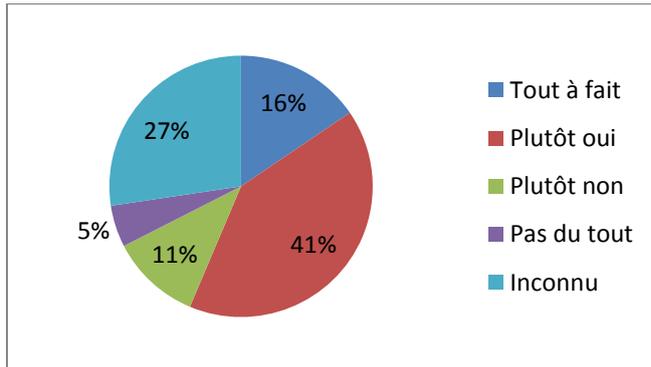
C'est à Arlon et Athus que nous trouvons les personnes qui disent que les relations ne sont pas bonnes entre générations. Cependant, la proportion de ces personnes est assez négligeable. En effet, 5 personnes à Arlon et 6 à Athus disent que les voisins de générations différentes s'entendent peu (« Plutôt non ») et 1 personne à Arlon et 1 à Athus disent que les voisins de générations différentes ne s'entendent pas du tout (« Pas du tout »).

« Les relations sont bonnes entre générations » par commune (n=232)



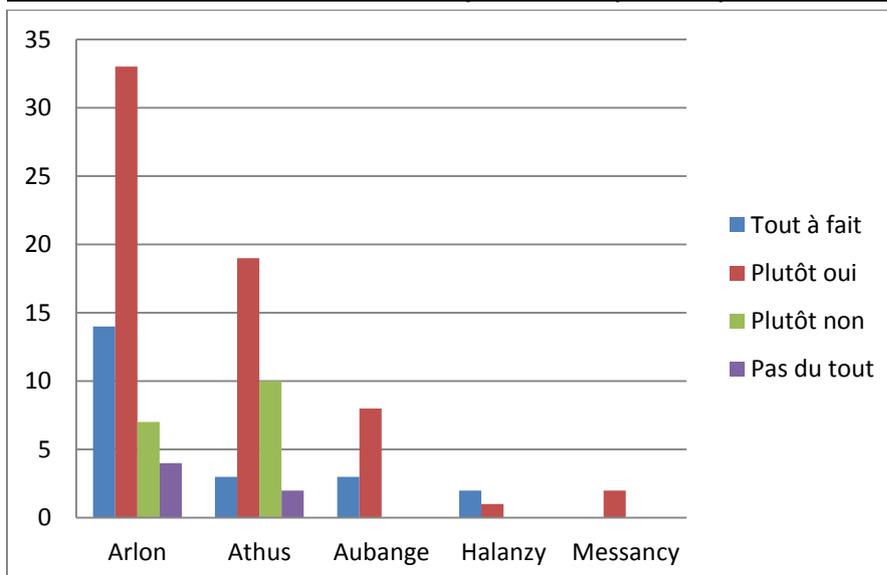
Des activités intergénérationnelles pourraient peut-être diminuer ce taux de réponses négatives et améliorer les relations sociales dans les quartiers.

« Les relations sont bonnes entre les jeunes et la police » (n=183)



Les relations entre les jeunes et la police semblent assez difficiles à percevoir. En effet, sur 252 personnes, 27% n'ont pas répondu, beaucoup n'étant pas au courant des relations entre les jeunes et la police. 57% des répondants (16% « Tout à fait » et 41% « Plutôt oui ») pensent que les relations sont bonnes, alors que 16% semblent dire qu'elles ne sont pas bonnes (5% « Pas du tout » et 11% « Plutôt non »).

« Les relations sont bonnes entre les jeunes et la police » par commune (n=183)



C'est à Arlon et Athus que nous trouvons les personnes qui disent que les relations ne sont pas bonnes entre les jeunes et la police. Cependant, la proportion de ces personnes est assez négligeable. En effet, 7 personnes à Arlon et 10 à Athus disent que les jeunes s'entendent peu (« Plutôt non ») avec la police et 4 personnes à Arlon et 2 à Athus disent que les jeunes ne s'entendent pas du tout (« Pas du tout ») avec la police.

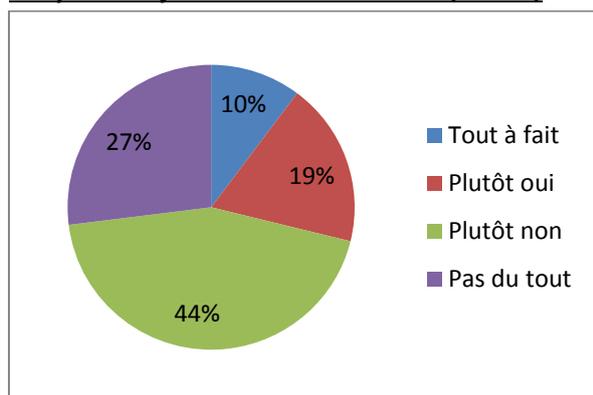
Ces résultats dépendent toutefois des quartiers. En effet, les jeunes sont surreprésentés dans certains quartiers et au contraire, sous-représentés dans d'autres. La police est peut être également moins présente dans certains quartiers et plus présente dans d'autres, suite à davantage de situations problématiques.

Des réunions afin de mieux connaître les agents de quartier et les services de la police pourraient peut-être améliorer les relations. Les jeunes comprendraient que la police n'est pas là que pour les punir mais également pour les protéger.

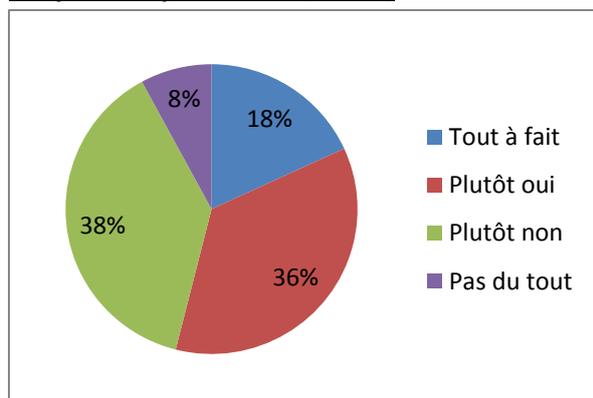
Nous avons ensuite questionné les locataires sur la jalousie et la pauvreté.

Il semble qu'il y ait peu de jalousie entre voisins. Globalement, seuls 29% des répondants trouvent qu'il y en a (10% « Tout à fait » et 19% « Plutôt oui ») alors que 71% pensent qu'il n'y en a pas (27% « Pas du tout » et 44% « Plutôt non »).

« Il y a de la jalousie entre voisins » (n=215)



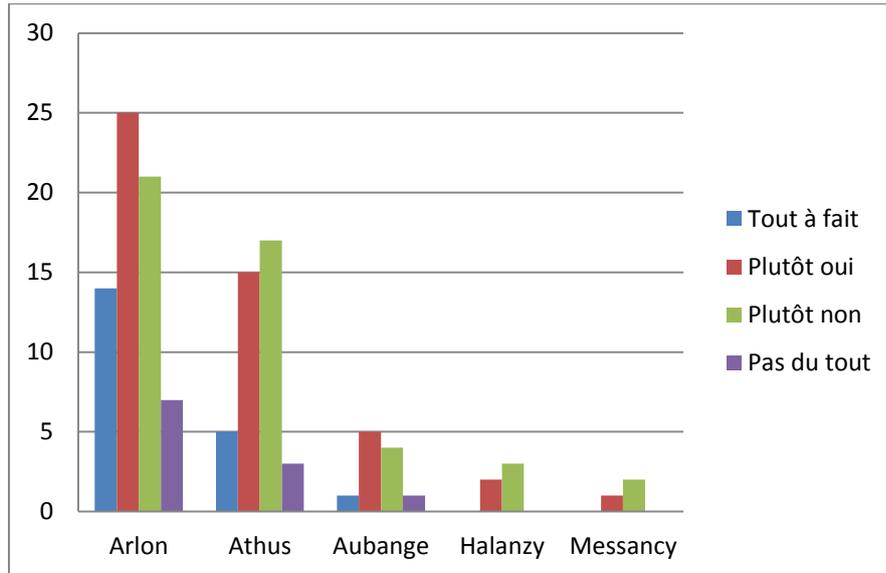
« Il y a de la pauvreté » (n=215)



La pauvreté existerait dans le quartier pour 54% des questionnés. C'est une question où les réponses sont assez mitigées. Cela dépend également de ce que l'on veut dire par « pauvreté ». Certaines personnes se considèrent comme pauvre alors que d'autres personnes ont beaucoup moins de revenus qu'elles, alors que d'autres personnes sont objectivement pauvres mais ne se considèrent pas comme telles.

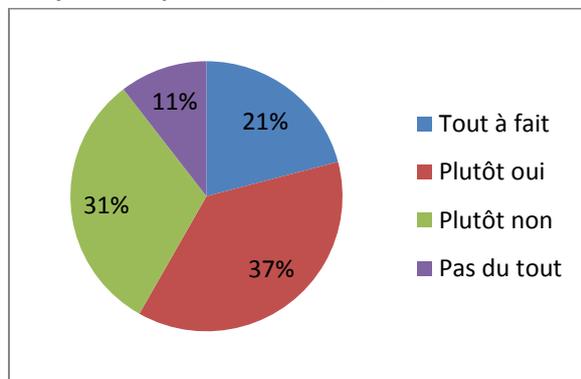
Si on reprend commune par commune, seuls les locataires d'Arlon, Athus et Aubange semblent concernés par la pauvreté.

« Il y a de la pauvreté » par commune (n=215)

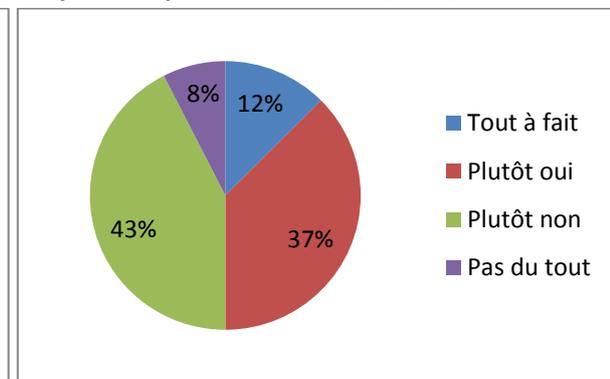


Individuellement, entre 49% et 58% de personnes affirment que la pauvreté est présente dans leur quartier (Arlon 58%, à Athus 49%, à Aubange 55%). Cette question est intéressante : les personnes vivant en logement social ont normalement des revenus peu élevés. Or, seule la moitié des répondants se sentent 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.

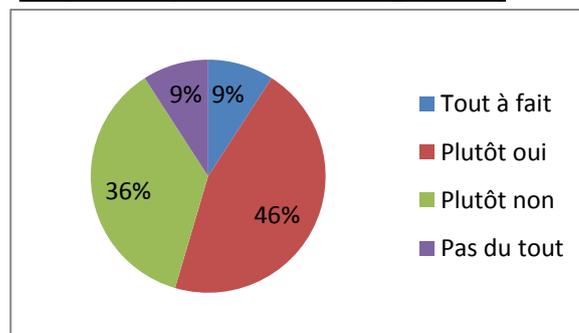
« Il y a de la pauvreté » Arlon (n=78)



« Il y a de la pauvreté » Athus (n=44)

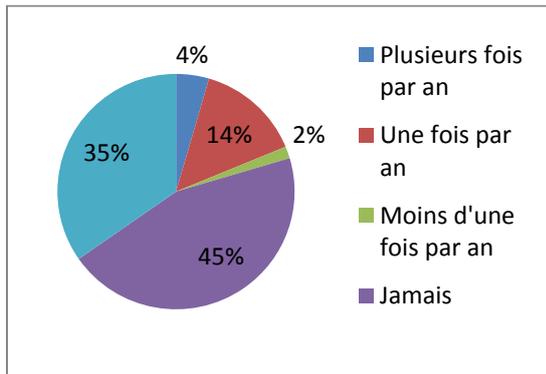


« Il y a de la pauvreté » Aubange (n=12)

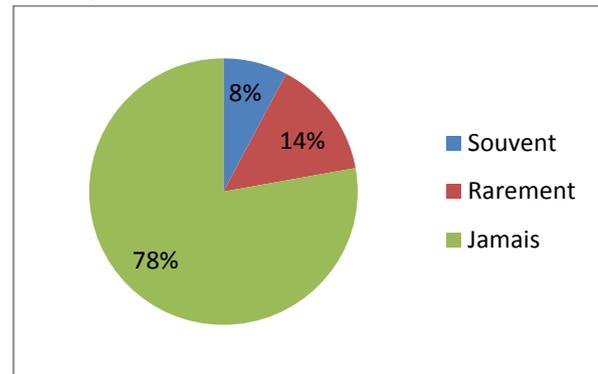


Intéressons-nous maintenant aux rencontres qui existent entre les voisins.

« Y a-t-il des rencontres entre voisins ? » (n=245)



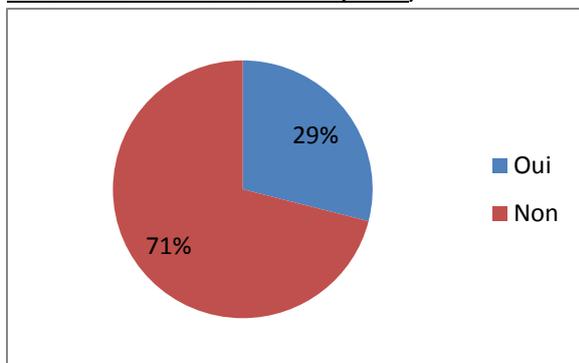
« Participez-vous aux rencontres entre voisins ? » (n=194)



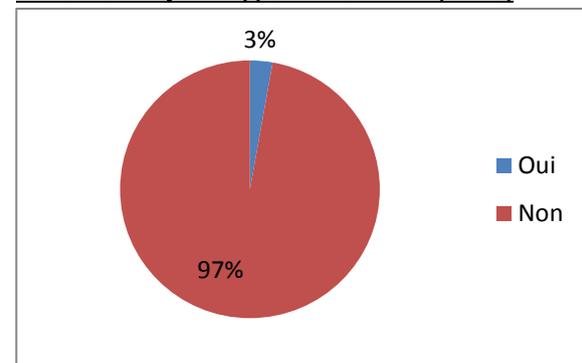
Les voisins organisent peu d'activités entre eux. Seuls 20% des habitants affirment qu'ils se rencontrent. Cependant, ces activités ne sont pas très fréquentes. En effet, 4% affirment qu'il y en a plusieurs fois par an, 14% une fois par an et 2% moins d'une fois par an. Près de la moitié des locataires n'en entendent jamais parler. Il est intéressant de constater que plus d'un tiers des locataires (35%) 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 ?* », 78% disent ne jamais s'y rendre, 14% s'y rendent rarement et seulement 8% s'y rendent souvent. Nous pouvons donc émettre l'hypothèse que peu de personnes sont intéressées par des rencontres entre voisins vu que plus de trois quart des invités à une activité n'y participent pas. 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 n'y trouvent aucun plaisir ?

« Connaissez-vous le C.C.L.P. ? » (n=245)



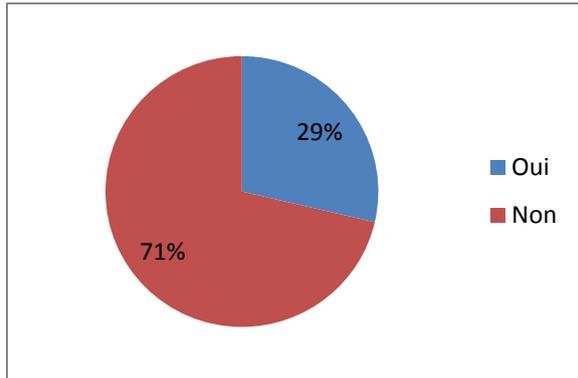
« Avez-vous déjà fait appel au C.C.L.P. ? » (n=178)



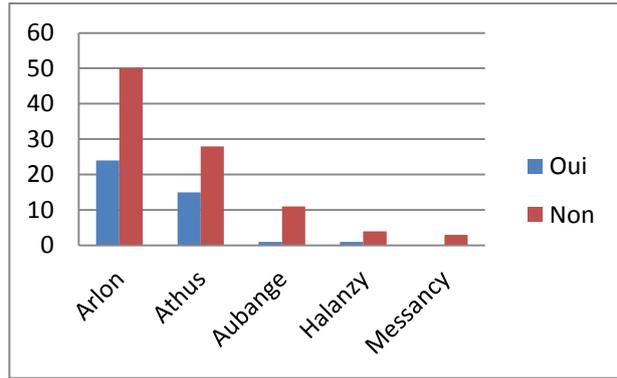
Il est interpellant que 71% des locataires ne connaissent pas le CCLP. Faudrait-il communiquer davantage au sujet de ce comité afin que les locataires pensent à s'adresser à lui en tant que relais entre eux et la société ? Faudrait-il organiser plus d'actions ?

Une autre réflexion est nécessaire autour de l'utilité d'un tel comité dans notre région. En effet, seuls 3% des locataires (ce qui correspond à 5 personnes) ont déjà fait appel au CCLP au cours de leur parcours au sein de la Société de logements. Cela nous semble très peu.

« Avez-vous déjà eu des conflits avec vos voisins ? » (n=241)

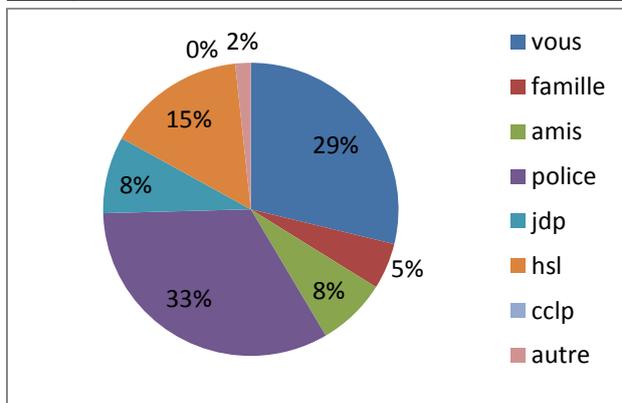


« Avez-vous déjà eu un conflit de voisinage ? » par commune (n=241)



Un tiers des locataires (29%) 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,...)

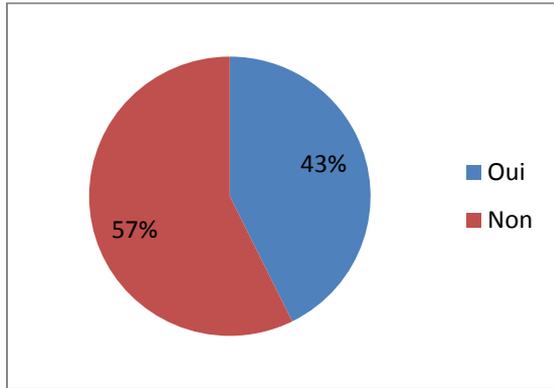
« A qui vous adressez-vous en cas de conflit de voisinage ? »



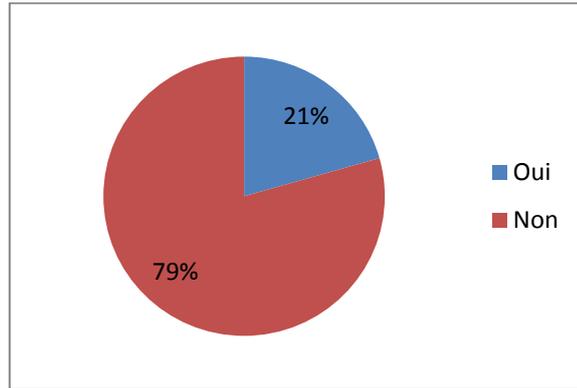
En cas de conflit de voisinage, les locataires ont tendance à ne pas chercher de l'aide de la part d'un tiers (29%). Seul un tiers des habitants pensent à se tourner vers la police (33%) en premier lieu en cas de conflit. 15% des locataires font encore appel aux Habitations Sud Luxembourg pour des problèmes de voisinage, alors que cela ne relève pas de leurs compétences. D'autres personnes de l'entourage sont sollicitées lors d'un conflit : la justice de paix (8%), les amis (8%) ou la famille (5%).

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.

« Connaissez-vous votre agent de quartier ? » (n=246)



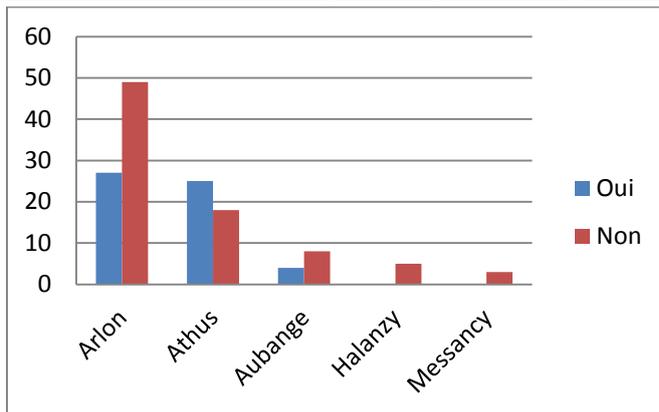
« Avez-vous déjà fait appel à votre agent de quartier ? » (n=233)



L'agent de quartier est le principal acteur dans ce genre de conflits. Malheureusement, comme nous pouvons le constater ci-dessus, seule une petite moitié des locataires le connaissent (43%) et 21% ont déjà fait appel à celui-ci.

Malgré qu'il y ait moins de conflits de voisinage à Athus (15) qu'à Arlon (24), C'est à Athus (25) que les locataires connaissent proportionnellement le plus leur agent de quartier (27 à Arlon).

« Connaissez-vous votre agent de quartier ? » par commune (n=246)



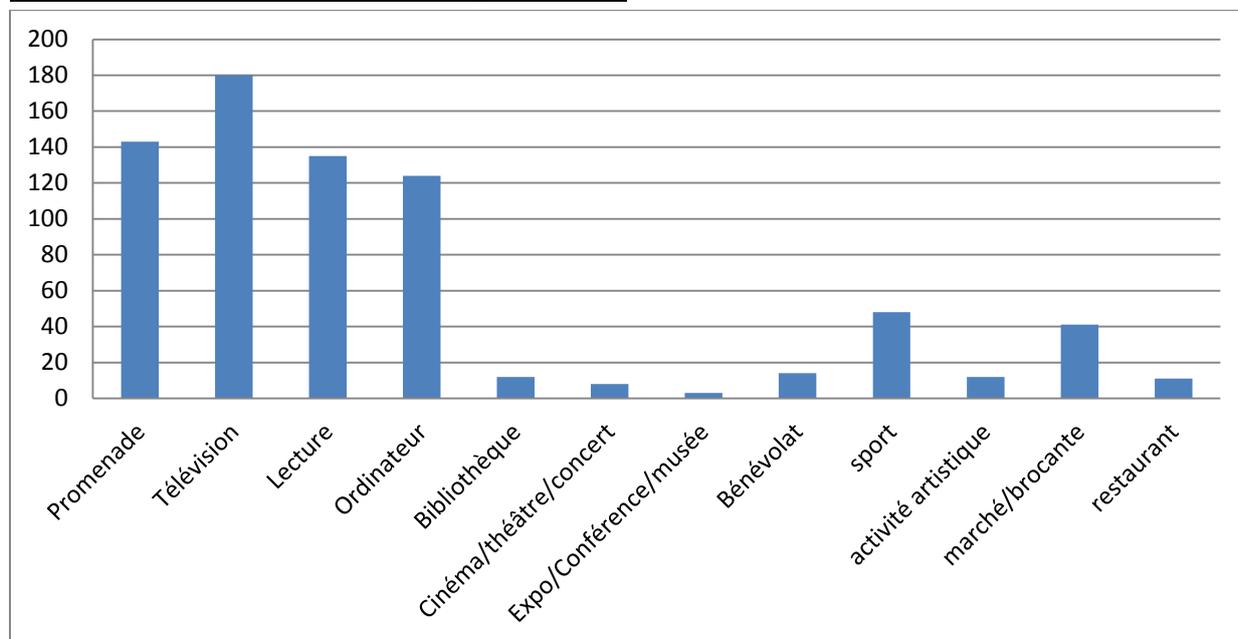
Nous avons opté pour une question ouverte afin de déterminer quel résultat le recours à l'agent de quartier a occasionné. Sur 68 personnes ayant eu recours à leur agent de quartier, seules 23 personnes ont estimé avoir eu un bon résultat de l'action. Peut-être est-ce une raison pour laquelle les locataires ne se tournent pas spontanément vers la police en cas de conflit de voisinage : une mauvaise image des agents de police circulerait.

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.

4) Le temps libre

Passons maintenant à la partie concernant le temps libre des locataires. Selon les personnes qui ont répondu qu'ils effectuaient ces activités plusieurs fois par semaine ou au moins une fois par semaine, c'est la télévision, la promenade, la lecture et l'utilisation de l'ordinateur qui viennent en tête.

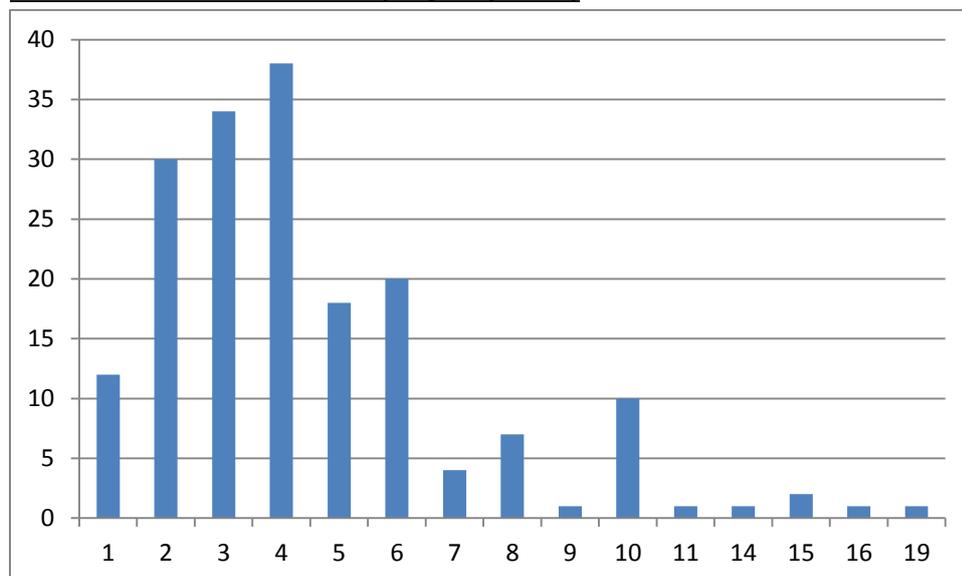
Les loisirs effectués au moins une fois par semaine



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

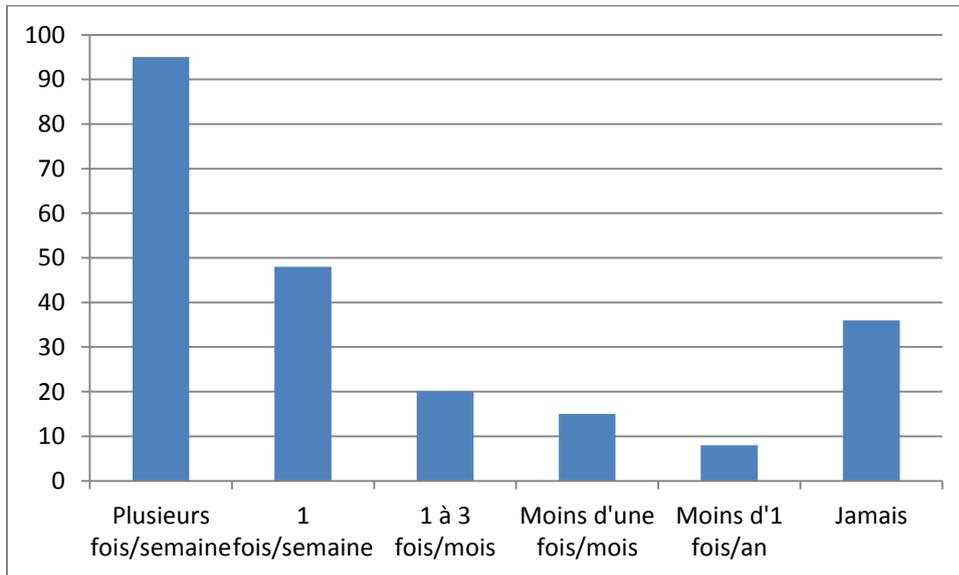
La télévision constitue l'activité préférée des locataires en général. La moyenne du nombre d'heures passées devant la télévision par jour se situe entre 2 et 4. Néanmoins, 13% des répondants estiment passer plus de 8h par jour devant la télévision.

Nombre d'heure de télévision par jour (n=180)



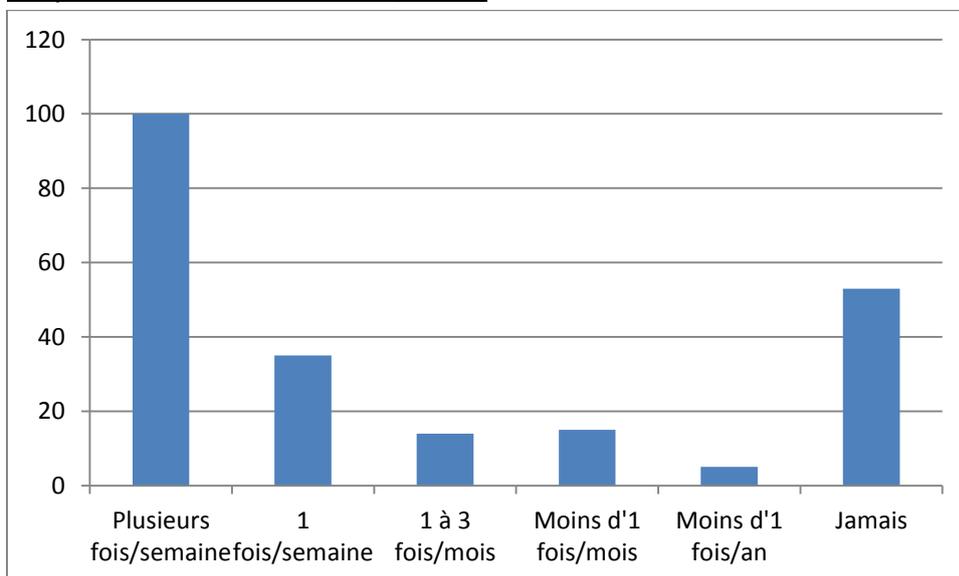
La promenade constitue une activité récurrente des locataires. 43% vont se promener plusieurs fois par semaine, 22% partent se balader au moins une fois par semaine. Seuls 16% ne se promènent jamais.

Fréquence de loisirs : la promenade (n=222)



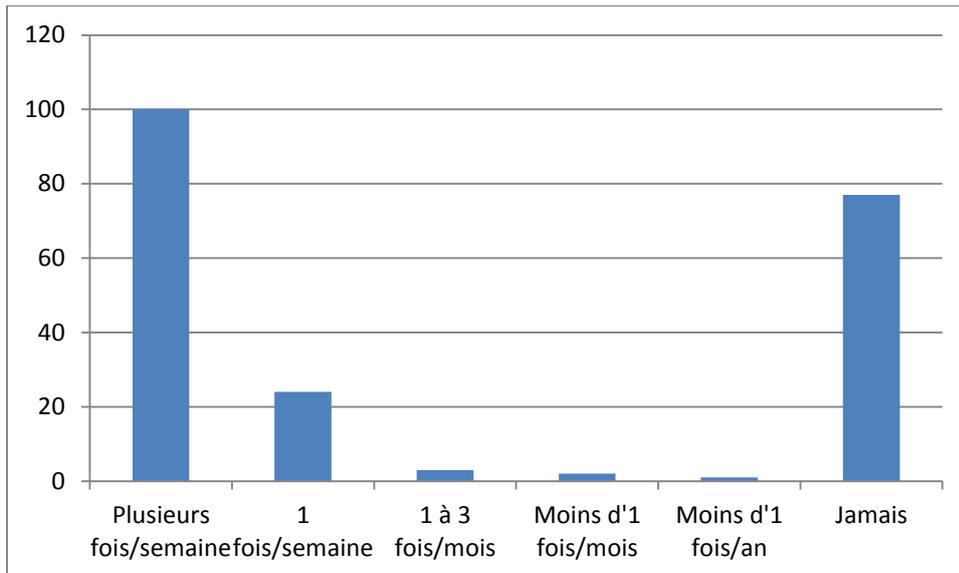
La lecture constitue une des activités favorites des locataires. 45% lisent plusieurs fois par semaine, 16% estiment lire au moins une fois par semaine. 24% des locataires ayant répondu à cet item ne lisent jamais.

Fréquence de loisirs : la lecture (n=222)



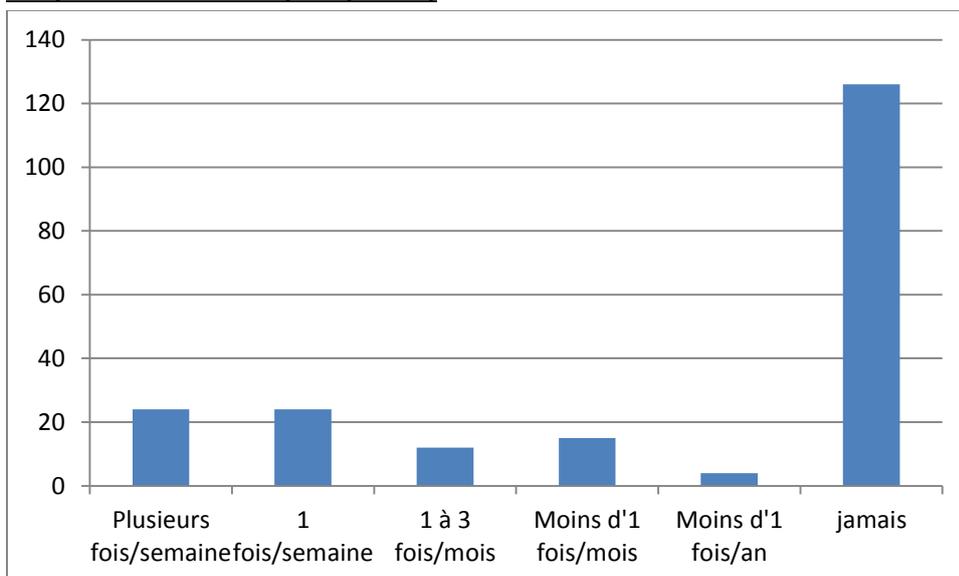
L'utilisation de l'ordinateur est assez répandue. 48% des locataires qui ont répondu à cette question, l'utilisent plusieurs fois par semaine, 12% au moins une fois par semaine. À contrario, 37% ne l'utilisent jamais.

Fréquence de loisirs : utilisation de l'ordinateur (n=207)



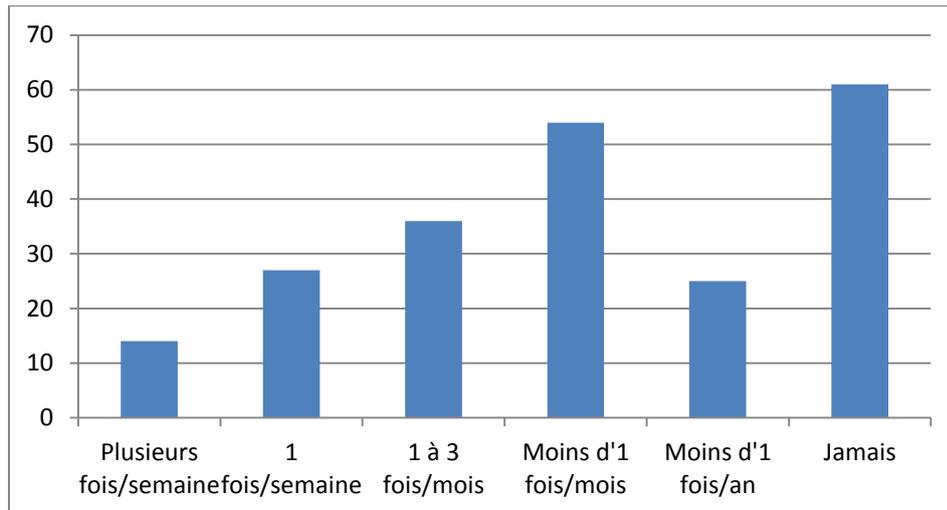
Les autres activités ne sont pas très appréciées par les locataires des Habitations Sud Luxembourg. Les graphiques s'inversent totalement. La majorité de ceux-ci répondent ne jamais effectuer ces activités. Les seules autres activités assez appréciées sont le sport et les marchés/brocantes.

Fréquence de loisirs : sport (n=205)



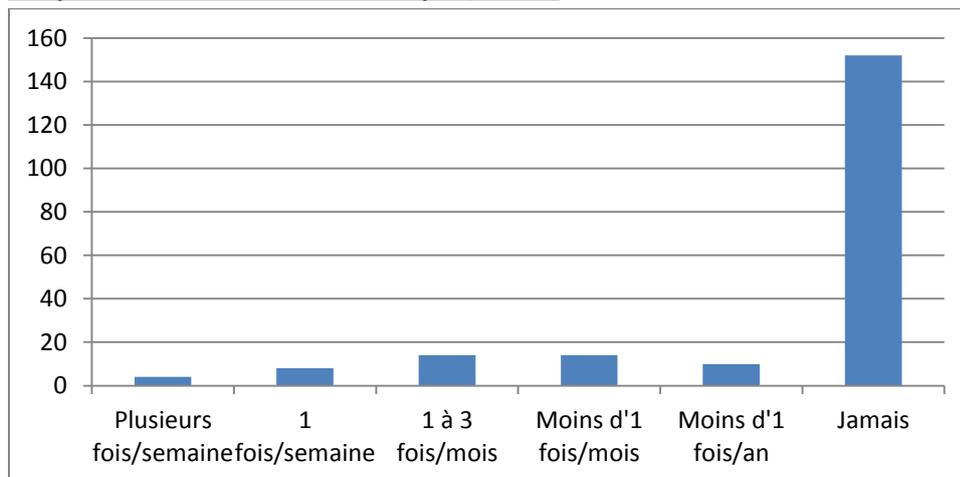
Alors que 62% estiment ne jamais faire de sport, 12% pratiquent un sport plusieurs fois par semaine et 12% environ une fois par semaine.

Fréquence de loisirs : Marché/Brocante (n=217)



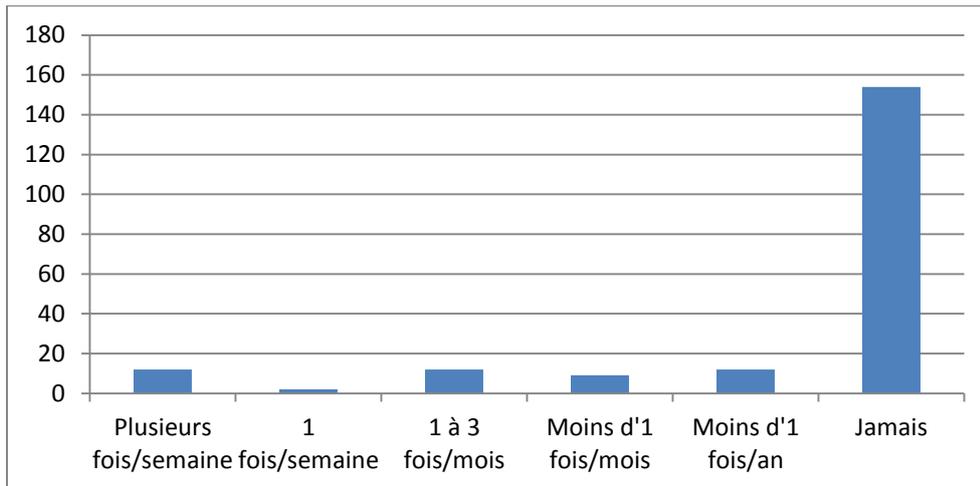
La répartition des visites de marchés et brocantes est très partagée. 28% des locataires n’y vont jamais. Par contre, 7% des habitants déclarent s’y rendre plusieurs fois par semaine et 12% s’y rendent une fois par semaine. Les taux deviennent plus élevés lorsque nous demandons aux locataires s’ils y vont plus rarement. 17% d’entre eux ont répondu s’y rendre 1 à 3 fois par mois. Un quart des habitants s’y rendent moins d’une fois par mois.

Fréquence de loisirs : la bibliothèque (n=202)



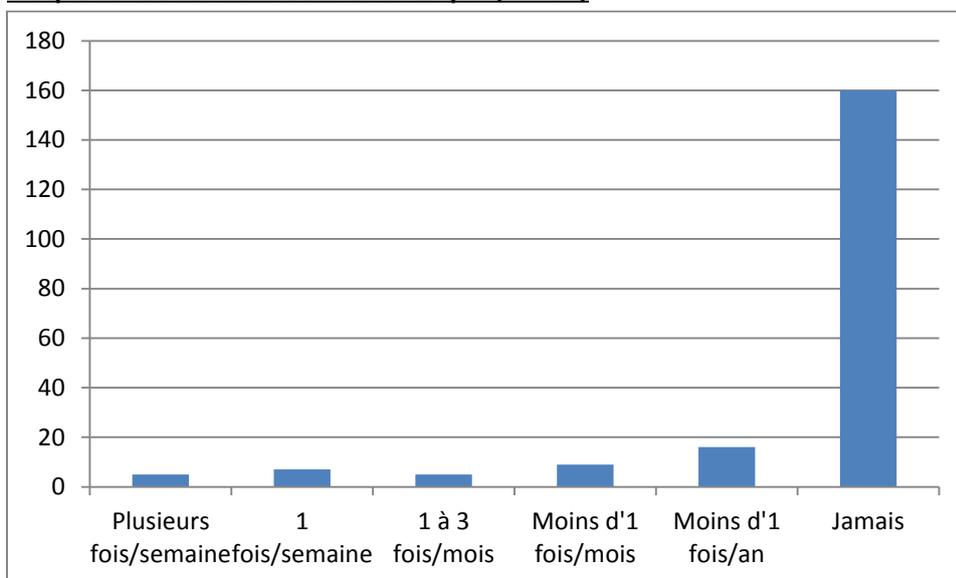
La bibliothèque n’est pas un lieu très apprécié des locataires. 75% des locataires ne s’y rendent jamais. Les taux ne dépassent pas 7% de visite. Il est intéressant de constater que, malgré que les locataires affirment lire beaucoup, ils n’utilisent pas un service gratuit qui est facilement accessible. 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 de loisirs : bénévolat (n=201)



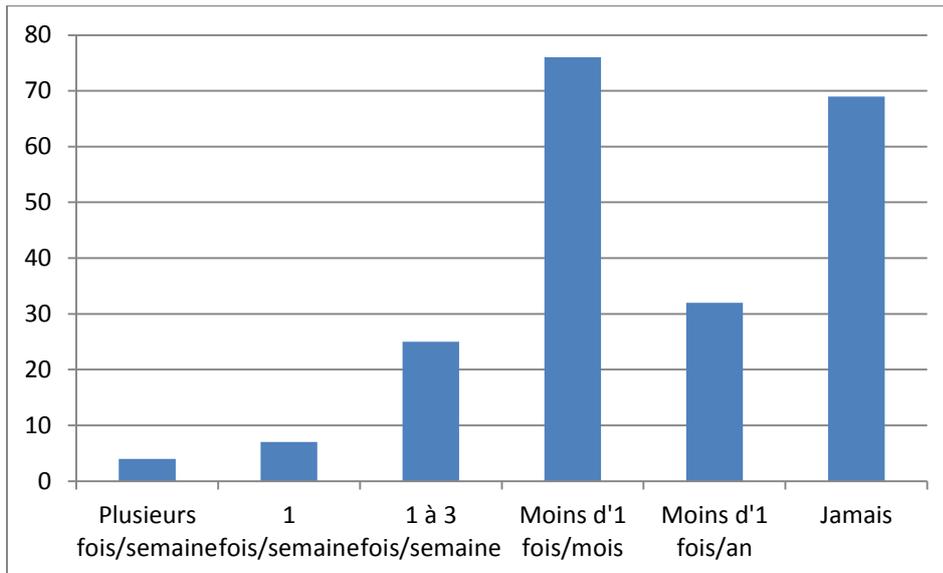
Le bénévolat n'est pas une activité fréquente pour les locataires des habitations sociales. 77% n'en font jamais. Les autres taux de bénévolat ne dépassent jamais 7%.

Fréquence de loisirs : activité artistique (n=202)



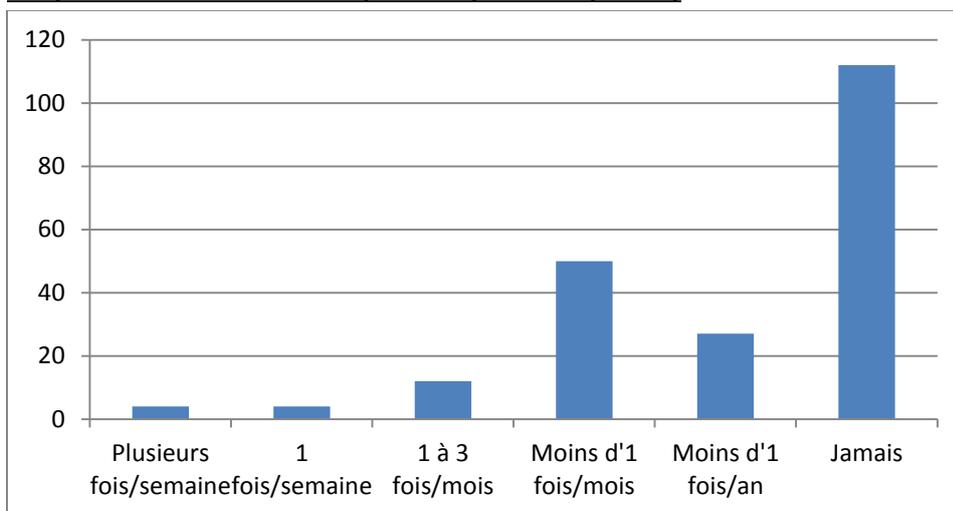
79% des locataires ne se rendent jamais à des activités artistiques. Les autres taux d'exécution d'activités artistiques ne dépassent pas les 7%.

Fréquence de loisirs : Restaurant (n=213)



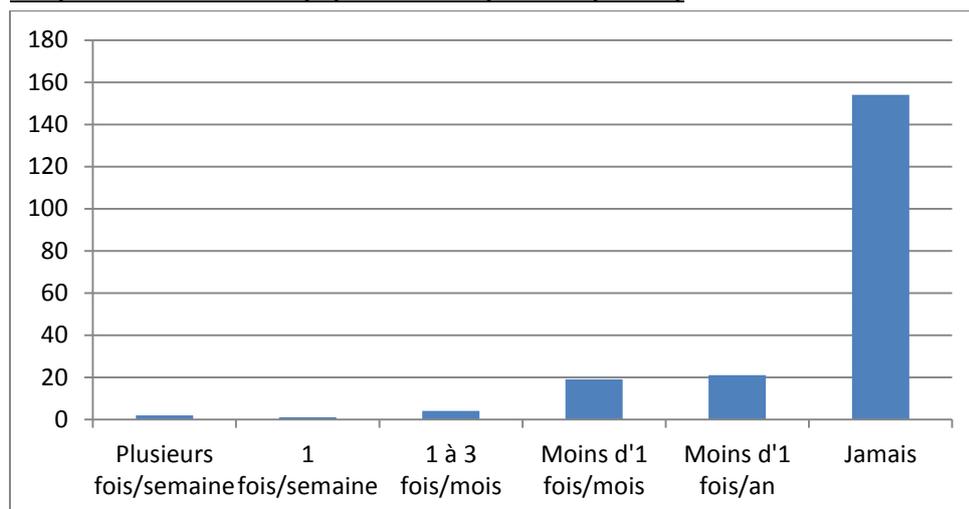
Les locataires ne mangent pas souvent au restaurant. 12% seulement y vont 1 à 3 fois par semaine, 36% déclarent s’y rendre moins d’une fois par mois. 15% y mangent moins d’une fois par an. Plus d’un tiers des locataires (32%) ne s’y rendent jamais.

Fréquence de loisirs : Cinéma/Théâtre/Concert (n=209)



Plus de la moitié des répondants déclarent ne jamais aller au cinéma, théâtre ou concert (54%). Un quart des locataires s’y rendent moins d’une fois par mois (24%) alors qu’un peu plus d’une personne sur 10 (13%) y vont moins d’une fois par an.

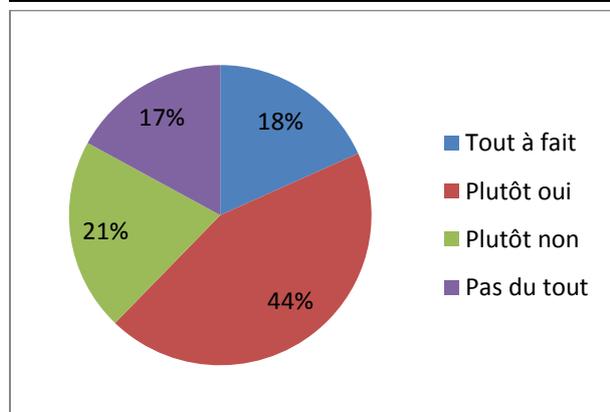
Fréquence de loisirs : Expo/Conférence/Musée (n=201)



77% des locataires ne se rendent jamais à des expositions, conférences ou musées. Environ une personne sur 10 déclarent s'y rendre moins d'une fois par mois et moins d'une fois par an.

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.

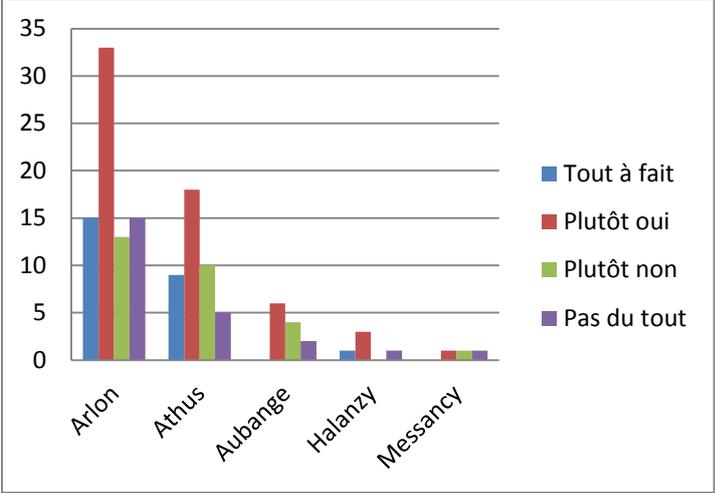
« Pensez-vous être assez informé des loisirs dans votre commune ? » (n=241)



Globalement, les locataires semblent être assez informés des activités dans leur commune. 18% se sentent tout à fait informés, 44% assez informés. C'est donc à contrario 38% des répondants qui ne se sentent pas suffisamment informés des activités dans leur commune (21% « Plutôt non » et 17% « Pas du tout »).

Lorsque nous regardons les résultats par ville, il n’y a pas vraiment de résultats significatifs. Il y a autant de personnes qui se disent informées que de personnes qui se disent pas assez informées.

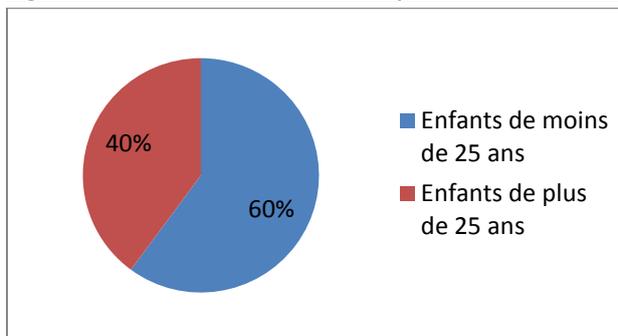
« Pensez-vous être assez informé des loisirs dans votre commune ? » par commune (n=241)



5) 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, il n'y a que 60% des locataires ayant répondu au questionnaire qui ont au moins un enfant de moins de 25 ans.

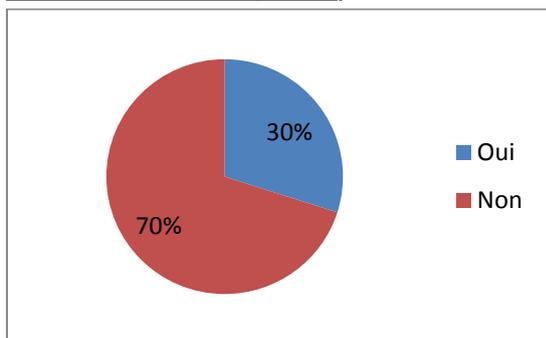
Âge des enfants de moins et de plus de 25 ans (n=188)



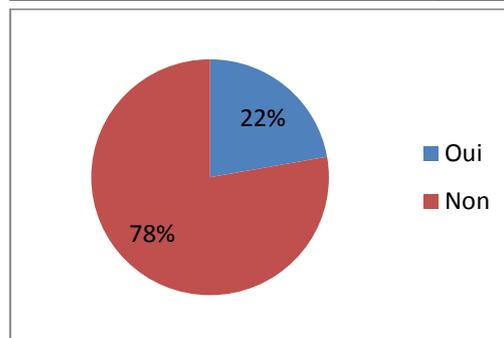
Parmi les problèmes soulevés concernant leurs enfants, les locataires en relèvent assez peu. Nous allons les détailler du plus fréquemment rapporté au moins souvent rapporté.

Parmi les problèmes les plus fréquents, on peut trouver les échecs scolaires, l'utilisation abusive des médias et le non-respect des règles à la maison. Les échecs scolaires représentent un problème pour 30% des parents, alors que 70% ne sont pas concernés par ce problème. L'utilisation abusive des médias est un problème pour 22% des parents, alors que 78% ne sont pas concernés par ce problème. Le non-respect des règles à la maison représente un problème pour 17% des parents alors que 83% ne sont pas concernés par ce problème.

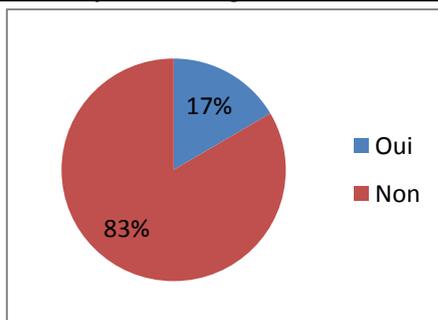
« Echecs scolaires » (n=127)



« Utilisation abusive des médias » (n=126)

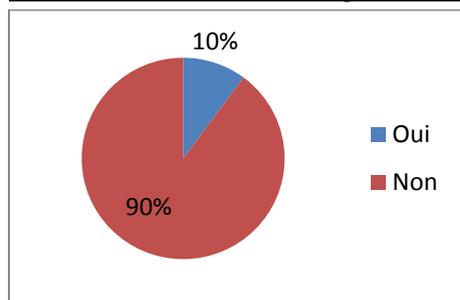


« Non-respect des règles à la maison » (n=127)

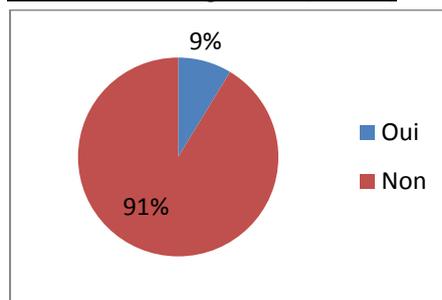


Ensuite, environ une personne sur dix nous dit qu'elle éprouve des difficultés avec son enfant au niveau de l'absentéisme et du décrochage scolaire, des problèmes de discipline à l'école, de la violence contre leur enfant, du chômage, des problèmes de garde et des mauvaises fréquentations. En effet, 10% des parents sont confrontés à l'absentéisme ou le décrochage scolaire de leur enfant, alors que 90% n'y sont pas confrontés. Les problèmes de discipline à l'école, de garde, d'enfant victime de violence et de chômage représentent chacun un problème pour 9% des parents alors que 91% pensent que ce n'est pas un souci. Les mauvaises fréquentations des enfants sont présentes chez 7% des parents quand 93%, au contraire, trouvent que cela ne représente pas un problème.

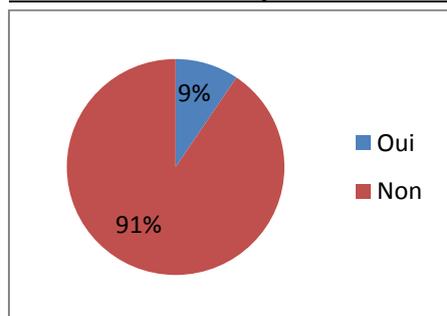
« Absentéisme et décrochage scolaire (n=128)



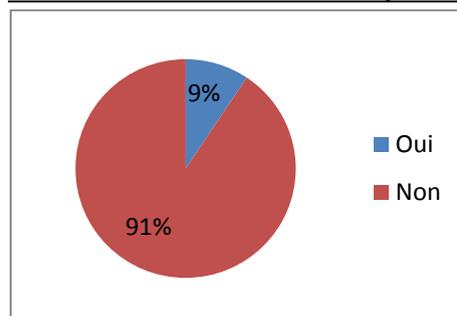
« Problèmes de garde » (n=127)



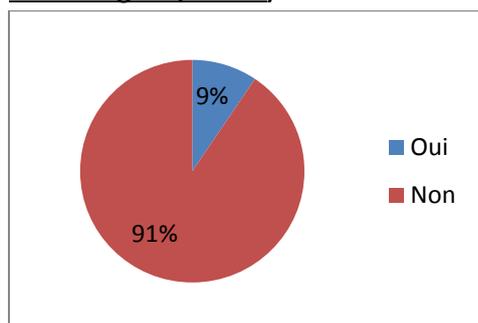
« Problèmes de discipline à l'école » (n=127)



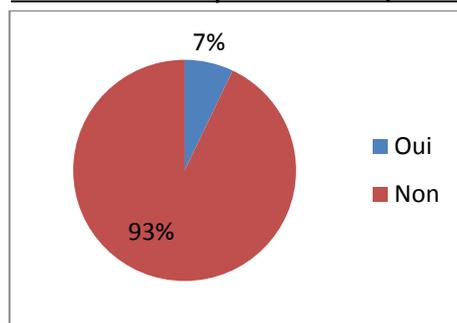
« Enfant victime de violence » (n=128)



« Chômage » (n =127)

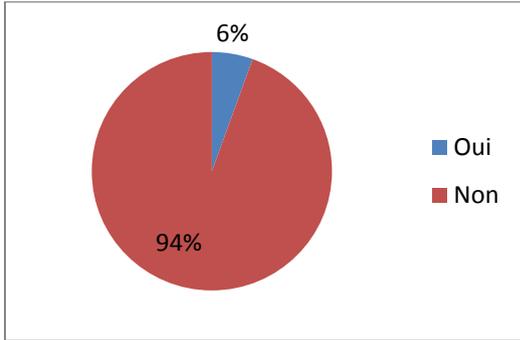


« Mauvaises fréquentations » (n=127)

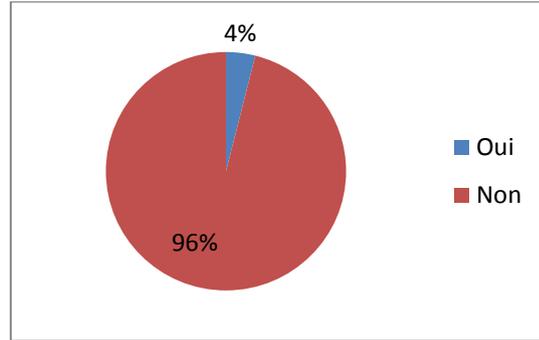


Enfin, les thèmes suivants ne semblent pas être des problématiques pour les locataires : dépense excessive d'argent (6%), avortement ou grossesse (4%, ce qui représente 5 personnes sur 127), fugue (3%), consommation d'alcool ou de drogue (1%) et délinquance (1%).

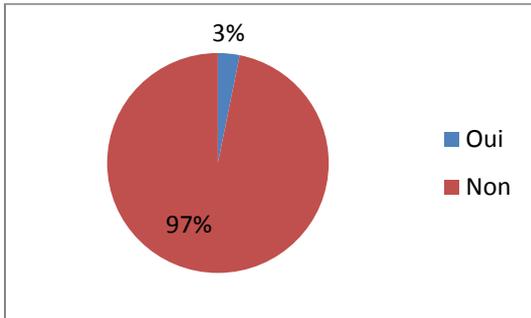
« Dépenses d'argent excessives » (n=127)



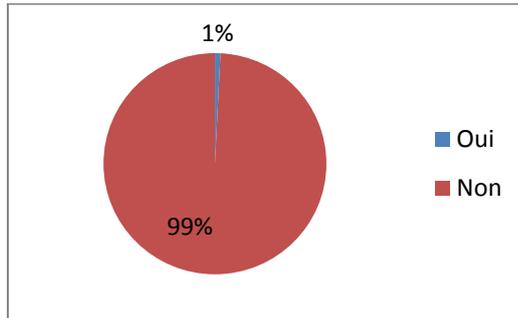
« Avortement ou grossesse » (n=127)



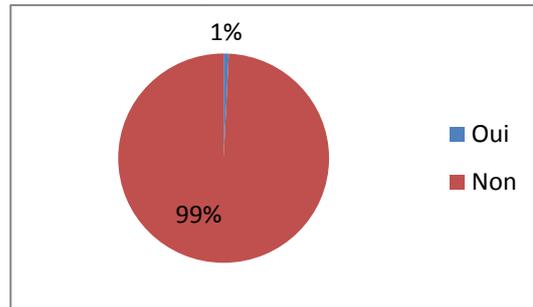
« Fugue » (n=126)



« Alcool/drogue » (n =127)

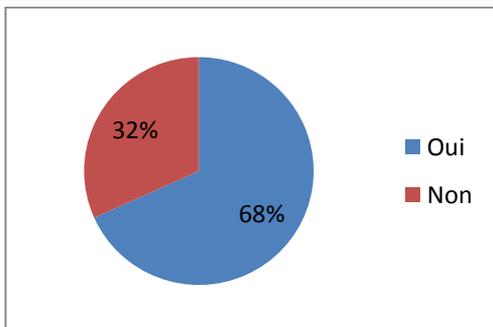


« Délinquance » (n=127)

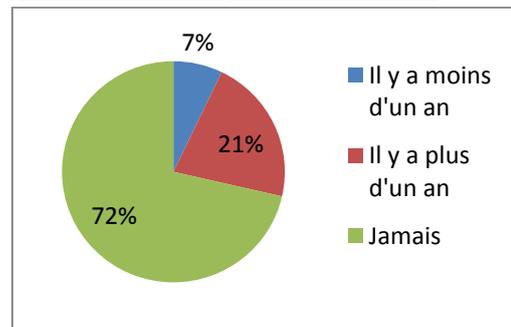


Nous avons ensuite voulu savoir si les parents utilisaient les services qui existent pour aider leurs enfants à vivre certains moments plus difficiles. Pour cela, nous leur avons d'abord demandé s'ils connaissent ces services et ensuite s'ils s'y sont déjà rendus. Nous les avons classés du service le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

« Connaissez-vous un Centre P.M.S. ? » (n=145)

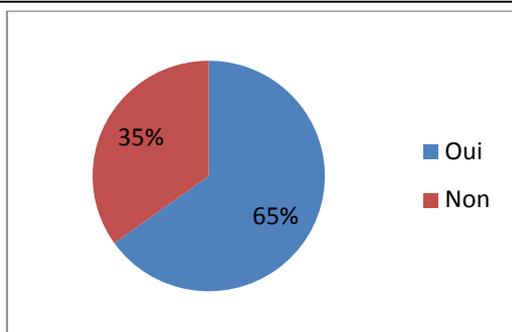


« Y avez-vous déjà été ? » (n=126)

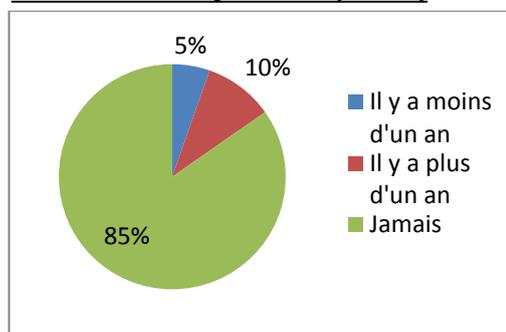


Le centre Psycho-Médico-Social est le plus connu des services à destination des jeunes. 68% des répondants le connaissent. Néanmoins, seuls 28% affirment que leur enfant y a déjà été (7% il y a moins d'un an, 21% il y a plus d'un an). Ce fait est assez étonnant étant donné que les enfants sont obligés 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. » ?

« Connaissez-vous une Ecole des devoirs ? » (n=149)

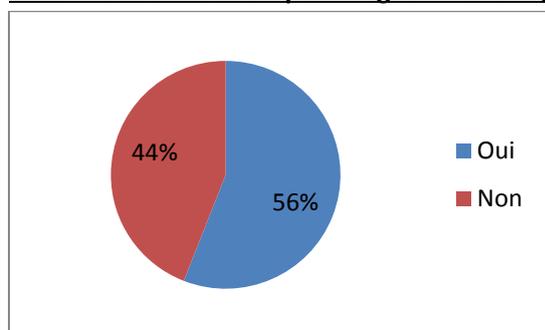


« Y avez-vous déjà été ? » (n=131)

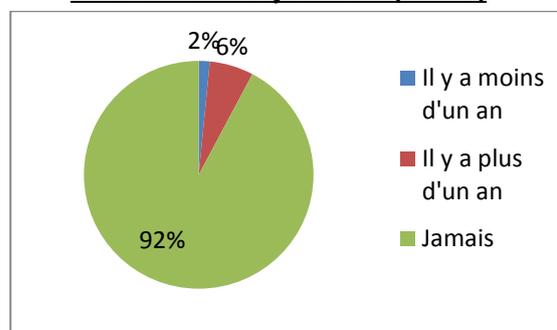


65% des répondants connaissent une école des devoirs. Par contre, seuls 15% affirment y avoir déjà été (5% il y a moins d'un an, 10% il y a plus d'un an). C'est intéressant de croiser cette donnée avec la question « Votre enfant a-t-il déjà connu des échecs scolaires ? ». Pour rappel, 30% de notre échantillon 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 ?

« Connaissez-vous un planning familial ? » (n=144)

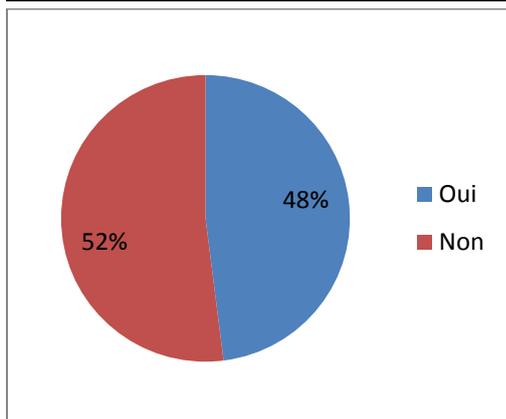


« Y avez-vous déjà été ? » (n=129)

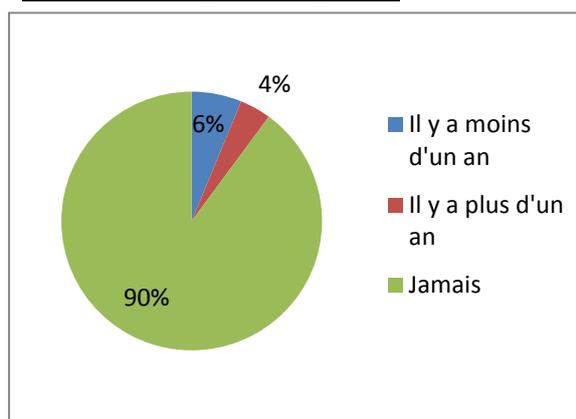


Le planning familial est un service assez connu de nos locataires. 56% le connaissent, bien que seuls 8% s'y sont déjà rendus (2% il y a moins d'un an, 6% il y a plus d'un an). Le planning familial est un centre qui propose des consultations médicales, psychologiques, sociales et juridiques, sexologiques,... à bas prix. Est-ce par manque de visibilité que les locataires des logements sociaux ne s'y rendent pas plus fréquemment ?

« Connaissez-vous les éducateurs de rue ? » (n= 150)

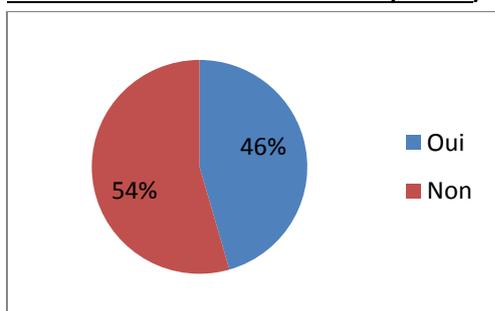


« Y avez-vous déjà été ? » (n=116)

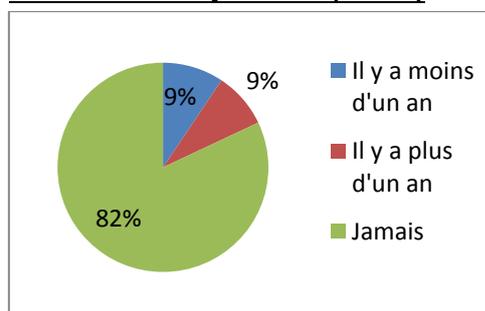


48% des répondants connaissent ce service. Par contre, seuls 10% s'y sont déjà rendus (6% il y a moins d'un an, 4% il y a plus d'un an). Le travail de rue se base sur la relation de confiance que les éducateurs tissent avec les habitants d'un quartier. Ils vont à leur rencontre dans leur milieu de vie, entrent en contact et proposent d'abord une écoute. Les liens deviennent alors plus durables et l'action des éducateurs peut devenir plus concrètes et se décliner sous des formes très diverses : du sport, des activités pour les jeunes ou pour les aînés, de l'accompagnement dans les devoirs,... Les éducateurs de rue sont assez actifs dans la région. Il serait intéressant de comprendre pourquoi les enfants ne se rendent pas davantage à leurs activités.

« Connaissez-vous le S.A.J. ? » (n=145)



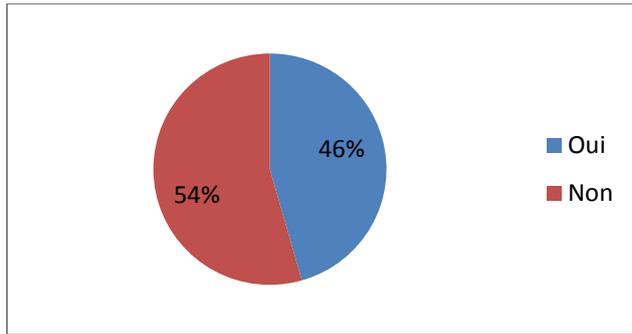
« Y avez-vous déjà été ? » (n=128)



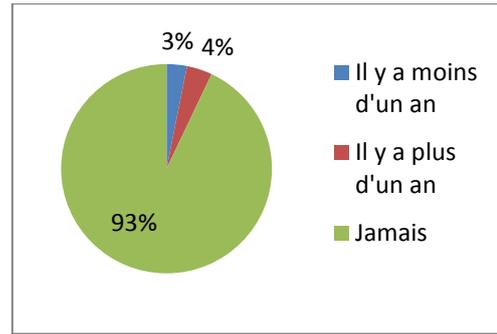
Le Service d'Aide à la Jeunesse est un service assez connu (46%). Par contre, seuls 18% de l'échantillon s'y sont déjà rendus (9% il y a moins d'un an, 9% il y a plus d'un an). Ce service intervient uniquement dans le cadre protectionnel. Il entend les difficultés des jeunes et les oriente vers le service adéquat afin de faire émerger une solution aux problématiques afin d'éviter l'intervention de la justice. L'aide proposée est une aide volontaire, participative.

C'est intéressant de voir que les locataires se sont plus rendus au S.A.J. qu'aux activités organisées par les Educateurs de rue. Ils consentent à l'intervention d'un tiers lorsque les problèmes sont déjà avérés et bien présents mais agissent moins au niveau préventif afin d'éviter les problèmes à leurs enfants.

« Connaissez-vous la médiation familiale ? » (n=147)

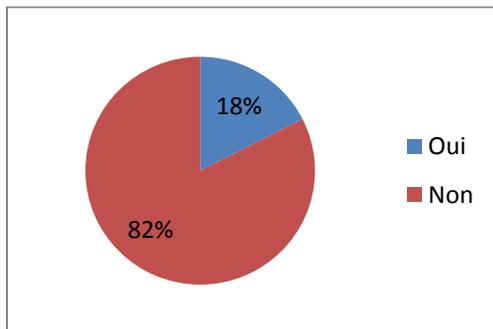


« Y avez-vous déjà été ? » (n=128)

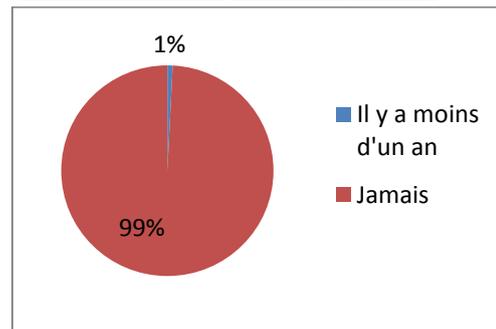


La médiation familiale est un service connu par un peu moins de la moitié de notre échantillon (46%). Cependant, peu de personnes y ont déjà eu recours (3% s'y sont déjà rendus il y a moins d'un an et 4% il y a plus d'un an). La médiation familiale est un service aux familles en vue de restaurer ou préserver les liens familiaux. Il s'agit d'un espace de dialogue, d'écoute, de respect mutuel et de concertation. La médiation familiale est un moyen pour chacun d'être acteur des décisions prises, de connaître ses droits et devoirs pour trouver ensemble des solutions qui répondent aux besoins de la famille.

« Connaissez-vous une A.M.O. ? » (n=137)



« Y avez-vous déjà été ? » (n=125)



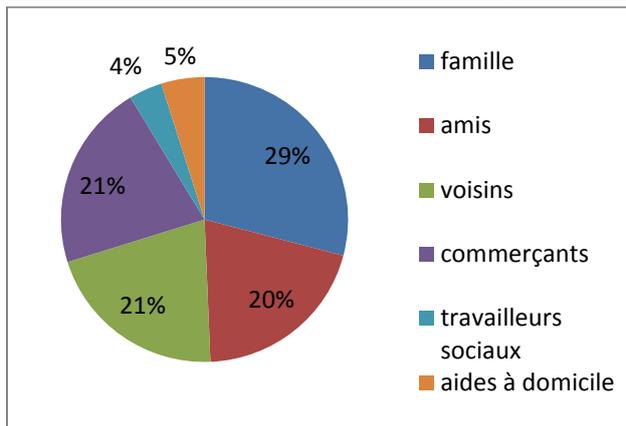
Très peu de personnes connaissent l'Aide en Milieu Ouvert comme ressource pour l'éducation de leurs enfants (18%). Seule une personne a déjà utilisé ce service. Ce service est pourtant un service de première ligne à destination des jeunes. Il travaille au niveau préventif, de manière non contraignante et confidentielle. Il a pour objectif de soutenir les projets des jeunes, leur apporter une aide dans les difficultés rencontrées.

Il serait intéressant de connaître les raisons de la non-utilisation de ce service : une mauvaise image ? La peur d'être catalogué « enfant à problème » ? Inaccessibilité des services ? Adéquation des besoins et des services proposés ? Visibilité des services ? Les éducateurs de rue font souvent partie d'une A.M.O. Les locataires connaissent peut-être le service sans en connaître le nom.

6) Les relations sociales

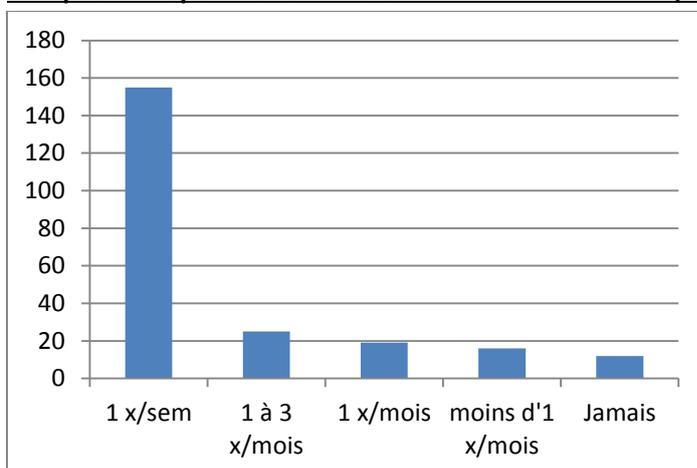
Le graphique ci-dessous présente les catégories de personnes que les locataires voient environ une fois par semaine. Le graphique est assez partagé, ce qui signifie que les locataires rencontrent plusieurs catégories de personnes quotidiennement. Ils voient au moins une fois par semaine leur famille (29%), leurs voisins (21%), les commerçants (21%), leurs amis (20%) et/ou les aides à domicile (5%, surtout leur médecin). Seulement 4% affirment voir des travailleurs sociaux au moins une fois par semaine.

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



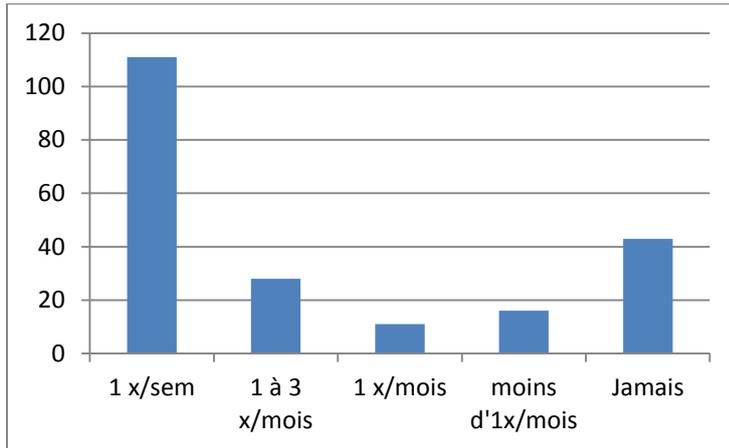
Voyons les différentes catégories l'une après l'autre. Nous les avons classées de la catégorie la plus fréquemment rencontrée à la catégorie la moins rencontrée.

« À quelle fréquence rencontrez-vous votre famille ? »(n=227)



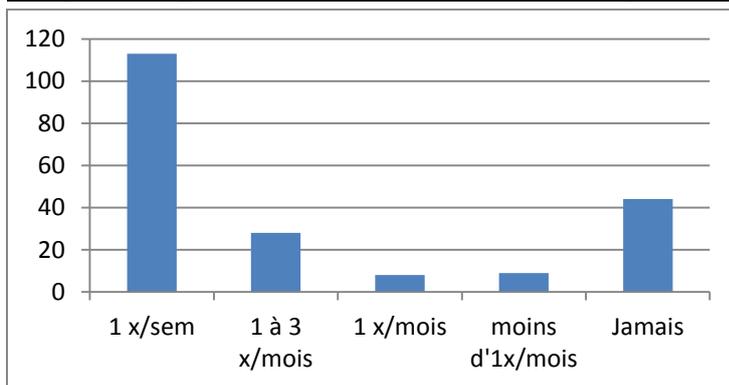
Environ 70% des répondants affirment rencontrer leur famille plus d'une fois par semaine. Les autres locataires voient beaucoup moins leur famille (11% les rencontrent une à trois fois par mois).

« À quelle fréquence rencontrez-vous des voisins ? » (n= 209)



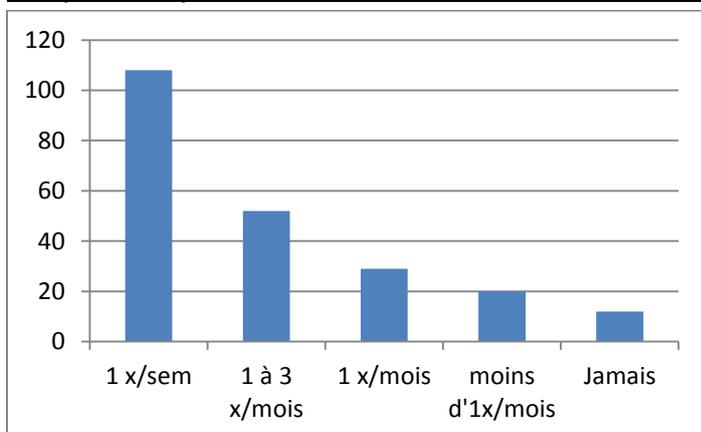
Plus de la moitié des locataires (53%) rencontrent leurs voisins au moins une fois par semaine. 13% les rencontrent une à trois fois par mois alors que plus d'une personne sur cinq (21%) affirment au contraire ne jamais voir leurs voisins.

« À quelle fréquence rencontrez-vous des commerçants ? » (n=202)



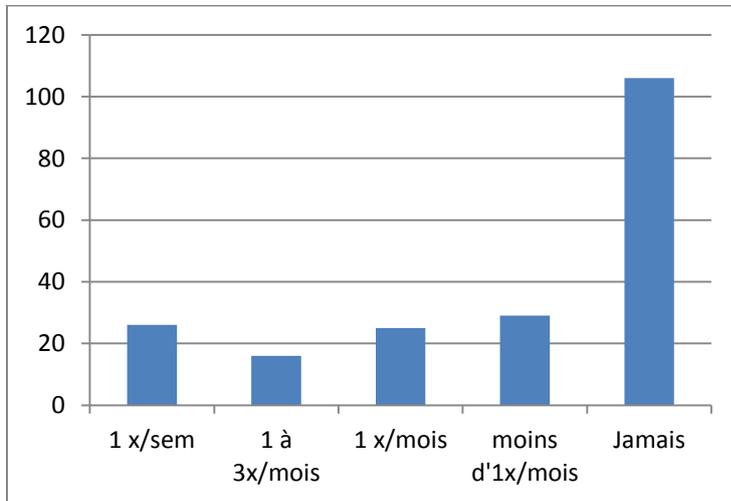
Plus de la moitié des locataires (56%) rencontrent des commerçants au moins une fois par semaine. 14% estiment en voir de une à trois fois par mois. Plus d'une personne sur 5 (22%) admettent ne jamais en voir.

« À quelle fréquence rencontrez-vous des amis ? » (n=221)



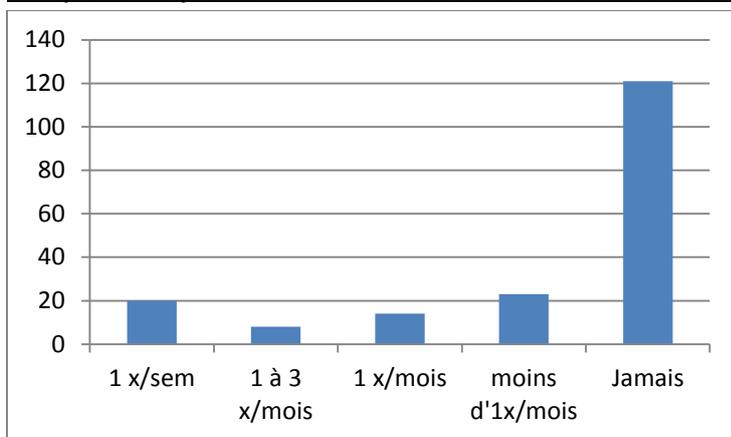
La moitié des locataires rencontrent leurs amis plus d'une fois par semaine (49%). Un peu moins d'un quart des habitants (24%) les rencontrent de une à trois fois par mois. Seuls 5% estiment ne jamais voir d'amis.

« À quelle fréquence rencontrez-vous des aides à domicile ? » (n=202)



Les aides à domicile ne sont pas non plus très populaires auprès de nos bénéficiaires. Le graphique est en effet tout à fait inversé. Plus de la moitié de nos locataires (53%) affirment ne jamais en voir. 14% en voient moins d'une fois par mois et il s'agit principalement d'un docteur.

« À quelle fréquence rencontrez-vous des travailleurs sociaux ? » (n=186)

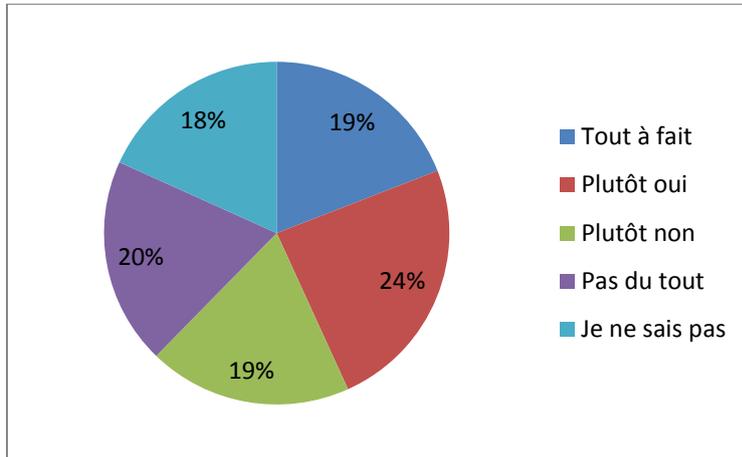


Le graphique est également inversé en ce qui concerne les travailleurs sociaux. Environ 65% des locataires n'en rencontrent jamais. À peine 10% affirment en rencontrer au moins une fois par semaine.

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. Une séance d'information sur les fonctions et missions des différentes aides disponibles pourrait être intéressante afin de leur donner davantage de visibilité.

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, 19% sont tout à fait d'accord avec le fait d'avoir davantage de contacts, 24% sont plutôt d'accord, 19% ne désirent pas avoir plus de contacts sociaux, 20% n'en veulent pas du tout. Il est intéressant de constater que 18% ont répondu ne pas savoir s'ils désirent davantage de contacts sociaux.

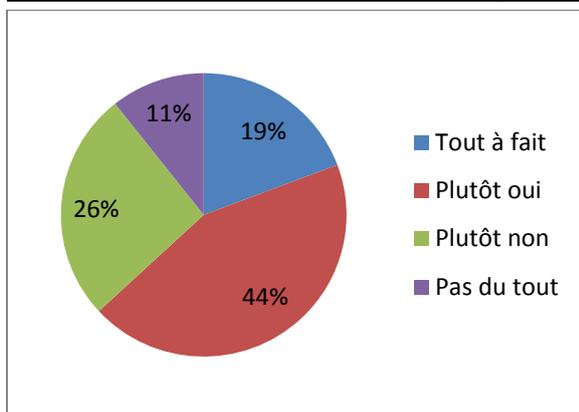
« Désirez-vous avoir davantage de contacts sociaux ? » (n=236)



7) La santé

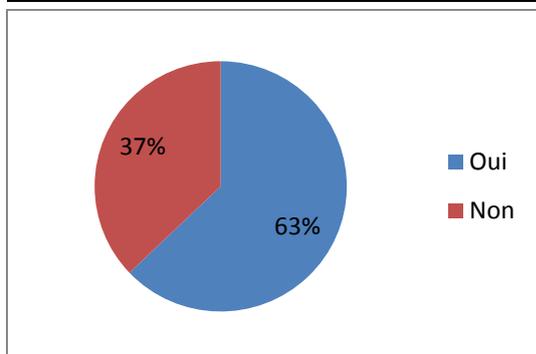
La santé nous paraissait importante à investiguer car elle joue sur plusieurs aspects de la vie quotidienne. Une personne en mauvaise santé aura moins tendance à avoir des activités extérieures, l'envie d'aller à la rencontre d'autres personnes, l'envie de trouver du travail,... Les personnes qui ne 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= 244)

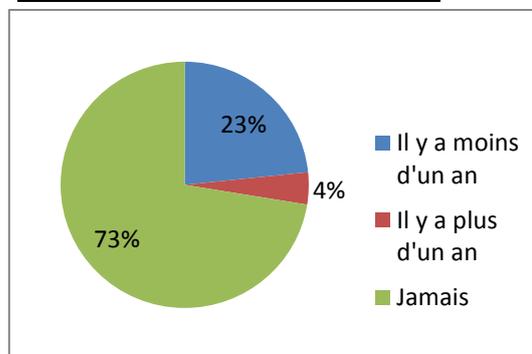


Globalement, seuls 63% de la population questionnée et qui ont répondu à cette question se sentent en bonne santé. Par contre, plus d'une personne sur 4 (26%) ne se sentent pas tellement en bonne santé et plus d'une personne sur 10 (11%) ne se sentent pas du tout en bonne santé.

« Connaissez-vous une maison médicale ? » (n=229)

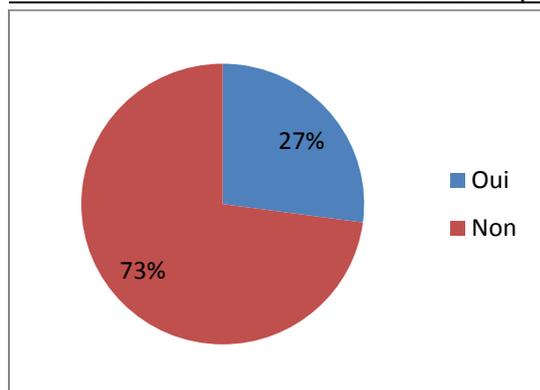


« Y avez-vous déjà été ? » (n= 214)

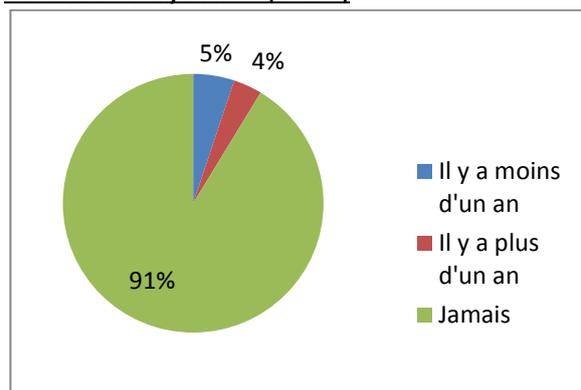


Seuls 63% de notre échantillon connaissent une maison médicale près de chez eux. Par contre, 73% affirment n'y avoir jamais été, contre 4% il y a plus d'un an et 23% il y a moins d'un an. Il est interpellant que les locataires ne soient pas au courant des services hospitaliers qui existent près de chez eux. En cas de problème physique grave, vers qui se tournent-ils ? Il est probable que la ruralité de la localisation des Habitations Sud Luxembourg soit un point explicatif : 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=214)



« Y avez-vous déjà été ? » (n= 196)

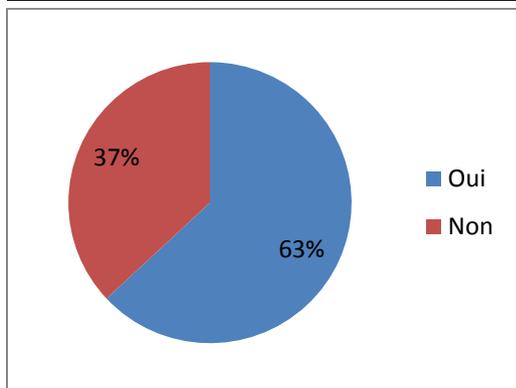


Moins d'un tiers des locataires connaissent un service de santé mentale (27%). Parmi ceux qui connaissent ce service, 91% ne s'y sont jamais rendus, contre 4% il y a plus d'un an et 5% il y a moins d'un an. La santé mentale est encore un sujet un peu tabou pour la population générale. Il est plus facile 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.

8) Le budget

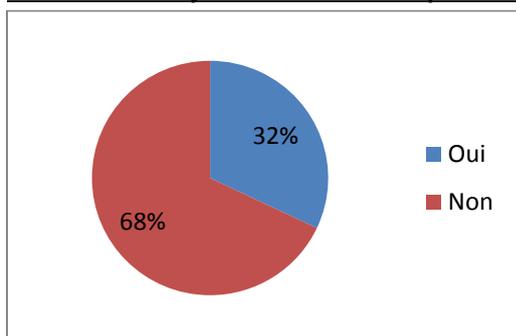
Nous nous sommes ensuite intéressés au budget des locataires. Savent-ils payer leurs factures en fin de mois ? Sinon, savent-ils vers qui se tourner afin de les aider à gérer leur budget ?

« Avez-vous déjà du calculer des dépenses au cent près ? » (n=230)



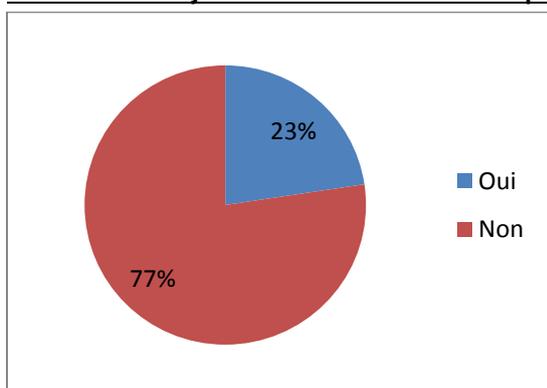
Au cours des trois dernières années, 63% des répondants ont déjà du calculer leurs dépenses au cent près. Il serait peut-être intéressant d'organiser des séances d'informations et une orientation des locataires vers des services d'aide à la gestion du budget.

« Avez-vous déjà connu votre compte en banque en négatif ? » (n=228)



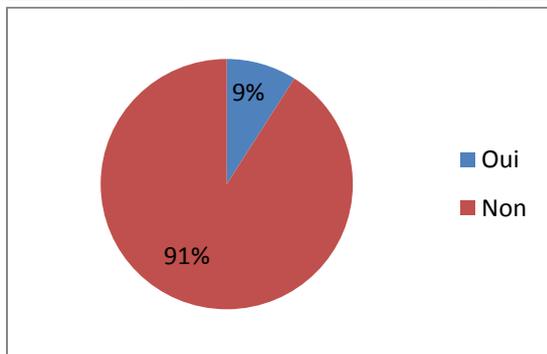
Par contre, au cours des trois dernières années, seuls 32% des répondants ont déjà connu leur compte en banque en négatif, alors que près de 7 personnes sur 10 disent ne pas devoir le faire (68%). Il semblerait donc que, bien que les locataires doivent faire très attention à leur budget, ceux-ci savent gérer leur argent et ne pas contracter de dettes importantes.

« Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour rembourser une dette ? » (n=221)



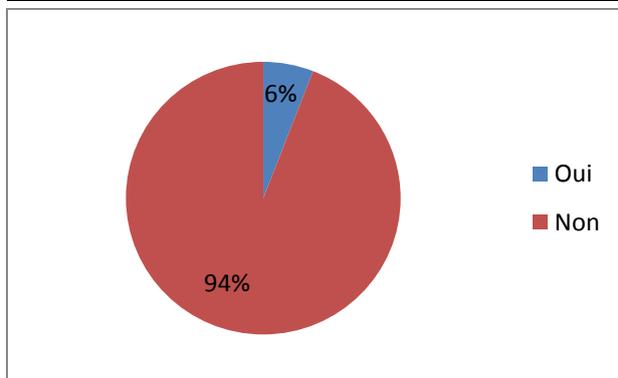
Au cours des trois dernières années, 23% des répondants se sont déjà retrouvés dans la situation de ne pas pouvoir rembourser une dette alors que plus de trois quart de la population sollicitée n'a pas eu ce type de difficultés. Il serait intéressant de croiser ces données avec les arriérés de loyer que nous rencontrons dans la société afin de savoir si, pour les locataires, payer le loyer fait partie des factures « normales » ou s'ils sont régulièrement confrontés à des dettes à ce niveau.

« Avez-vous déjà rencontré un huissier pour cause de problème financier ? » (n=222)



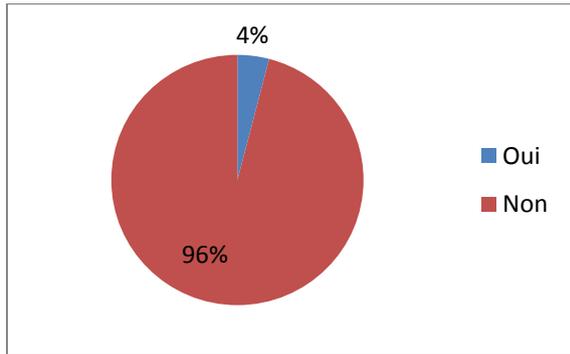
Au cours des trois dernières années, près d'une personne sur 10 (9%) ont déjà rencontré un huissier à cause de leurs problèmes financiers. Il semblerait donc que lorsque les personnes sont en difficultés financière, elles arrivent directement à l'étape « huissier ». Il faudrait pouvoir régler les problèmes financiers des locataires plus tôt, afin d'éviter d'en arriver au recours d'un huissier. Pour cela, des astuces pour une meilleure gestion budgétaire seraient pertinentes.

« Avez-vous déjà subi une coupure énergétique ? » (n=220)



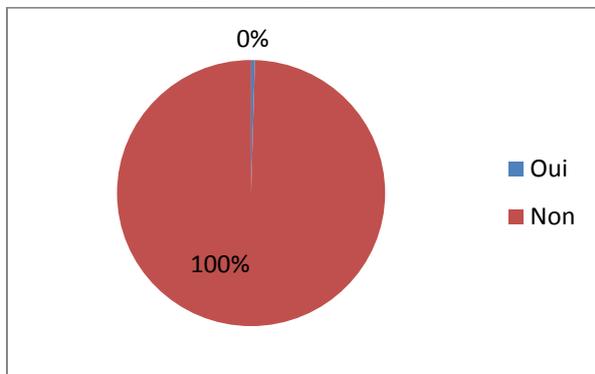
Au cours des trois dernières années, seulement 6% des répondants ont déjà subi une coupure énergétique à cause d'un non-paiement de facture alors que 94% de la population interrogée n'a jamais eu ce problème.

« Avez-vous déjà subi des saisies sur salaire ? » (n=222)



Au cours des trois dernières années, seulement 4% des répondants ont déjà subi des saisies sur salaire à cause de non-paiement de facture alors que 96% n'ont jamais eu de problème à ce niveau.

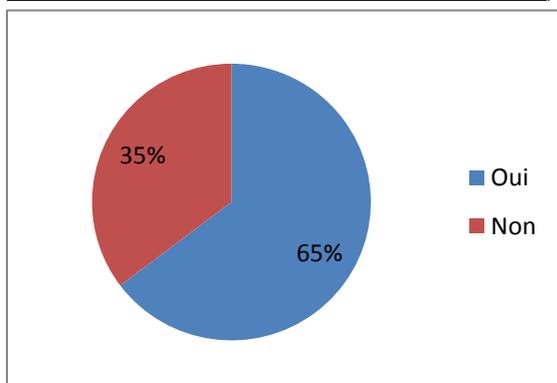
« Avez-vous déjà été expulsé pour non-paiement de loyer ? » (n=221)



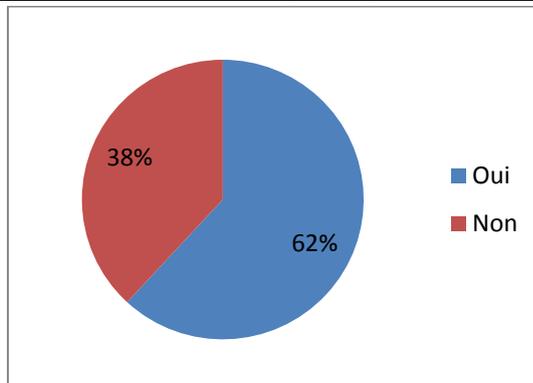
Au cours des trois dernières années, seul 1 répondant affirme avoir déjà été expulsé à cause de non-paiement de loyers.

Nous avons également voulu savoir si les locataires connaissaient les services qui pouvaient leur venir en aide au niveau financier. 65% ont déjà entendu parler d'un service de médiation de dettes, 62% ont déjà entendu parler d'associations qui distribuent des colis alimentaires, des repas, vêtements,... 60% ont déjà entendu parler du service Energie du C.P.A.S. et 54% ont déjà entendu parler de compteurs à budget énergétique.

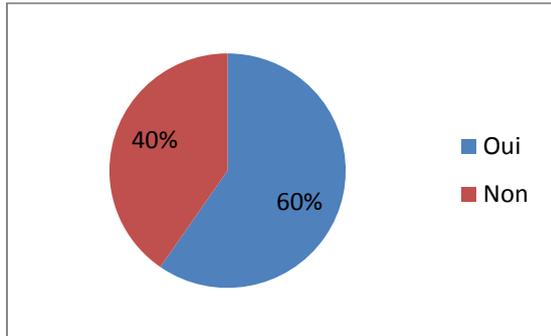
Connaissez-vous un service de médiation de dettes ? (n =221)



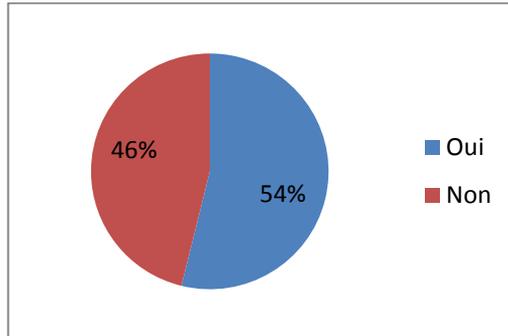
Connaissez-vous une association pour les personnes démunies ? (n =223)



Connaissez-vous le service Energie du C.P.A.S. ? (n=223)



Connaissez-vous les compteurs à budget (n=221)

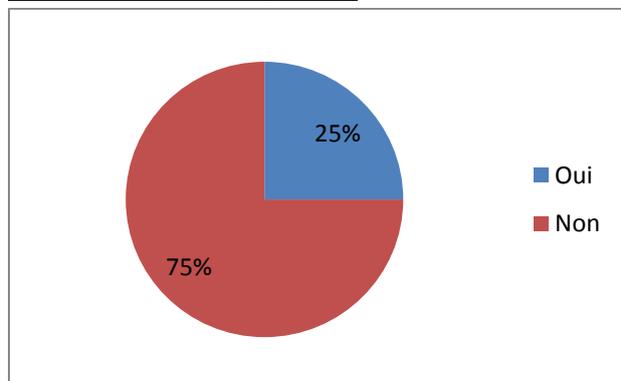


Cela ne nous semble pas suffisant. En effet, la bonne gestion de l'argent et de l'énergie est importante dans le contexte social actuel. Une grande part des revenus d'une personne est destinée à l'énergie. Or, certains petits conseils peuvent être très utiles et permettre de grandes économies, notamment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

9) L'emploi

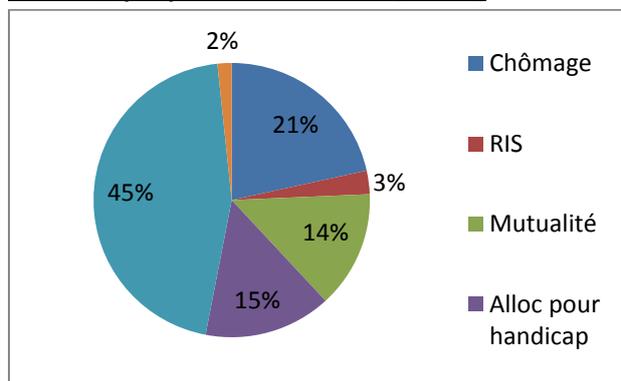
Sur les 244 personnes qui constituent notre échantillon, un quart de celles-ci seulement travaillent (25%).

« Travaillez-vous ? » (n=244)



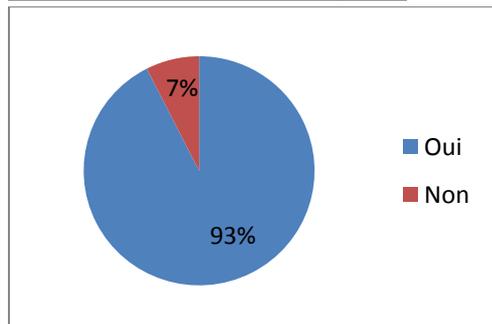
Comme nous pouvons le voir dans le graphique ci-dessous, le revenu de remplacement des locataires vient principalement d'une pension (45%). Le chômage vient en second lieu avec 21%. L'allocation pour handicap et l'intervention de la mutualité arrivent ensuite avec environ 15% des locataires qui en bénéficient. Enfin, une minorité de locataires (3%) affirment bénéficier du RIS.

« Sinon, que percevez-vous ? » (n=182)

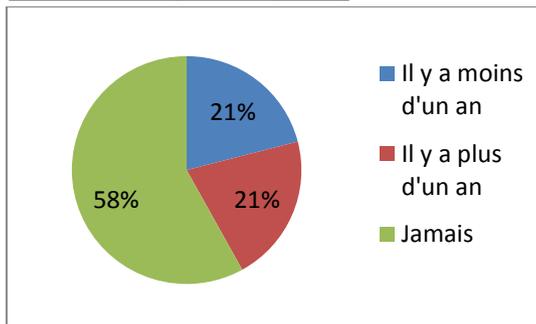


Nous avons voulu savoir si les locataires connaissent et utilisent les services mis à leur disposition afin d'améliorer leur situation socioprofessionnelle. Pour cela, nous avons posé deux types de questions : « Connaissez-vous tel service ? » et « Y avez-vous déjà été ? ». Nous les avons classés du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

« Connaissez-vous le C.P.A.S ? » (n=227)

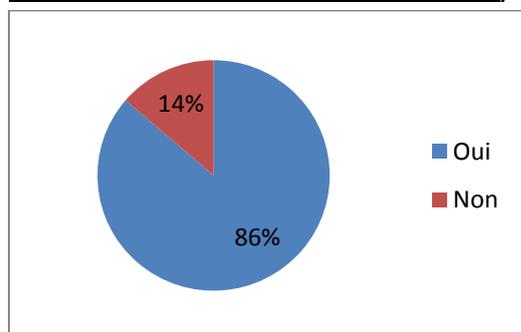


« Y avez-vous déjà été ? » (n=205)

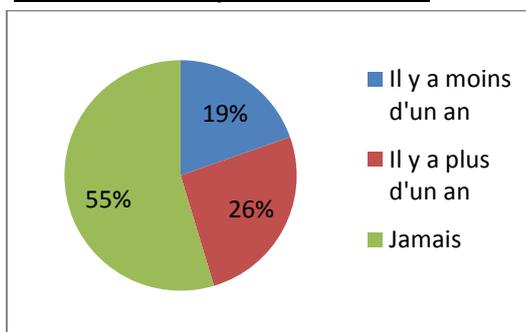


Le C.P.A.S. est visiblement bien connu des locataires. En effet, 93% des personnes ayant répondu le connaissent. Par contre, 58% des locataires affirment ne jamais y avoir été. 2 locataires sur 5 s'y sont déjà rendus ; 21% il y a plus d'un an et 21% il y a moins d'un an.

« Connaissez-vous le FOREM ? » (n=219)

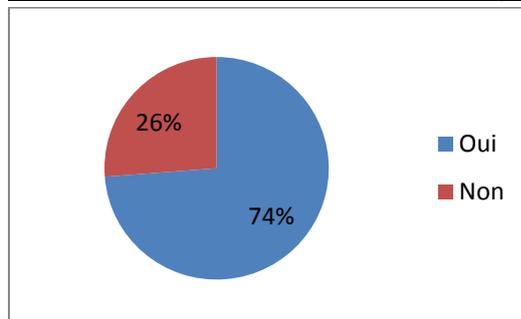


« Y avez-vous déjà été ? » (n=194)

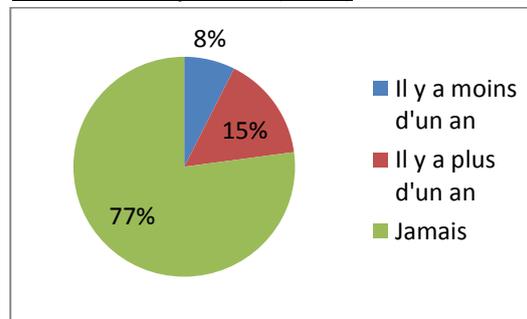


Le FOREM est également assez bien connu. En effet, 86% des locataires ayant répondu à cet item affirment connaître ce service, contre 14% qui disent ne pas le connaître. Par contre, plus de la moitié des répondants qui connaissent le FOREM ne s'y sont jamais rendus (55%). 19% de notre échantillon seulement affirment y être allés il y a moins d'un an et 26% il y a plus d'un an. Ce fait est assez interpellant étant donné que seul un quart des locataires travaillent. Or, de nos jours, il est difficilement envisageable de chercher du travail sans passer par le FOREM. Une raison à cela est peut-être que la plupart des locataires des Habitations Sud Luxembourg sont des personnes âgées, pensionnées et qui ne connaissent donc pas ce service.

« Connaissez-vous une A.L.E./Titres-services ? » (n=206)

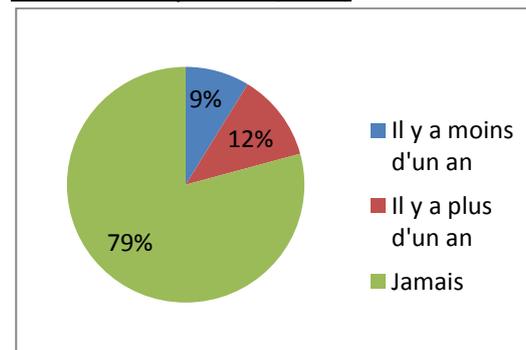
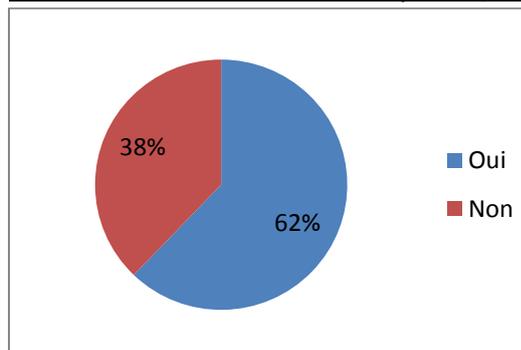


« Y avez-vous déjà été ? » (n=188)



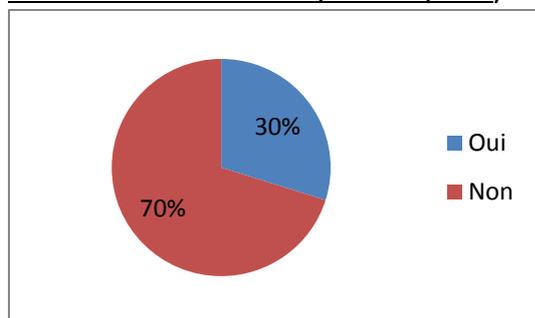
74% des répondants connaissent une agence d'A.L.E. ou de Titres-services alors que plus d'un quart n'en connaît aucune (26%). Par contre 77% de ceux qui connaissent une agence n'y sont jamais allés, contre 15% qui s'y sont déjà rendus il y a plus d'un an et 8% il y a moins d'un an.

« Connaissez-vous une Maison de l'Emploi ? » (n=201) « Y avez-vous déjà été ? » (n=183)

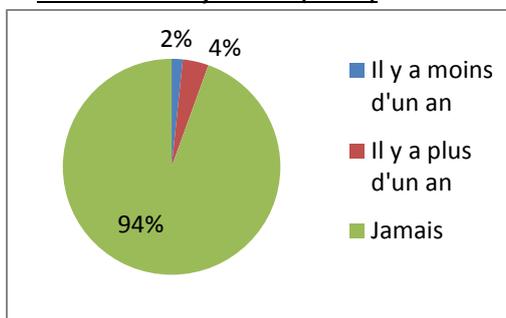


La Maison de l'Emploi est moins connue de notre public. Seuls 62% en connaissent une. Parmi ceux-ci, 79% des répondants n'y sont jamais allés, contre 12% qui s'y sont déjà rendus il y a plus d'un an et 9% il y a moins d'un an.

« Connaissez-vous une O.I.S.P./E.F.T. ? » (n=201)

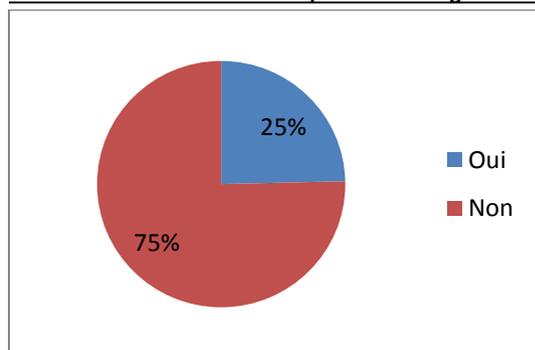


« Y avez-vous déjà été ? » (n=182)

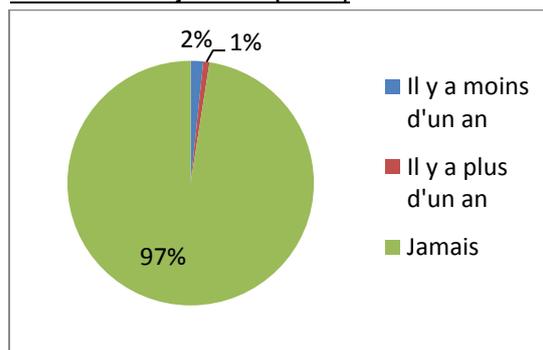


Seuls 30% des répondants connaissent une O.I.S.P. ou une E.F.T. Parmi ceux-ci, 94% affirment n'y être jamais allés, contre 4% qui affirment s'y être rendus il y a plus d'un an et 2% il y a moins d'un an. Pour cette question, il aurait peut-être été plus pertinent de donner des exemples de ces organismes. Certains ne savent peut-être pas que tel service est en réalité une O.I.S.P./E.F.T.

« Connaissez-vous un service pour les étrangers ? » (n=203)



« Y avez-vous déjà été ? » (n=122)



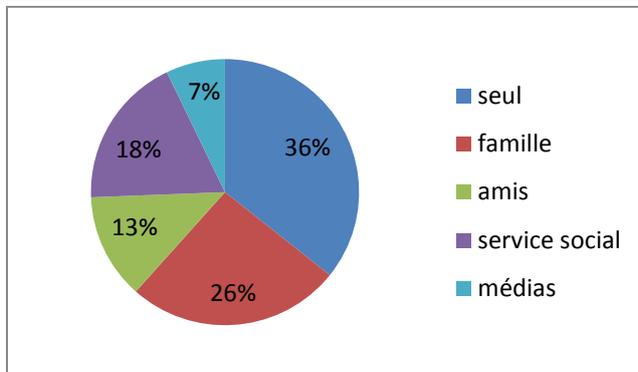
Concernant la connaissance des locataires d'un service pour l'intégration des étrangers, seuls 25% affirment en connaître un. 97% de ceux-ci n'y sont jamais allés contre 1% qui s'y sont rendus il y a plus d'un an et 2% il y a moins d'un an. Cela peut être mis en lien avec l'origine des locataires. En effet, seule une partie de ceux-ci sont étrangers, il est donc normal que tous ne connaissent pas ces services, n'en ayant pas l'utilité.

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.

10) Les problèmes sociaux

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

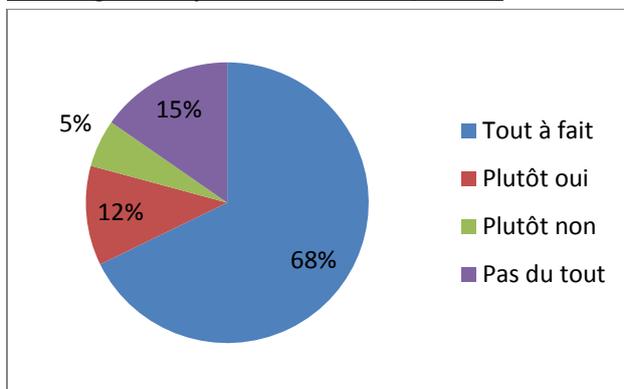
« À qui vous adressez-vous en cas de problèmes ? »



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, les locataires demandent peu d'aide lorsqu'ils ont un problème social. Quand ils en demandent, c'est à leur famille (26%), à un service social (18%) et puis à leurs amis (13%). Ils n'utilisent que très peu les médias pour résoudre un problème (7%).

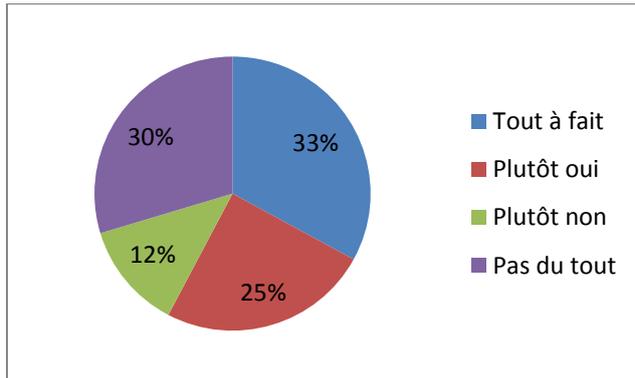
Penchons-nous maintenant individuellement sur chaque catégorie de personnes étant une ressource pour les locataires en cas de problème social.

« Je règle mes problèmes seul » (n=183)



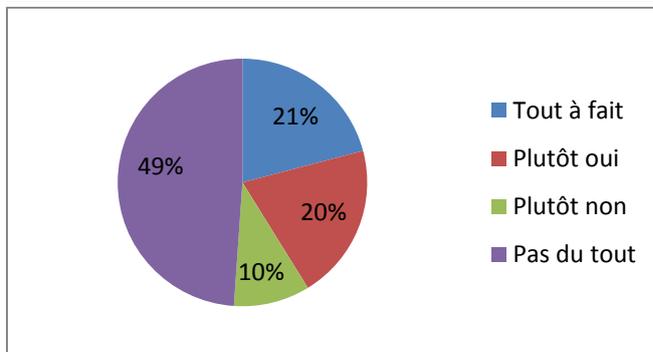
80% des répondants affirment résoudre leur problème seul (68% « Tout à fait » et 12% « Plutôt oui »). Alors que 20% des locataires affirment ne pas gérer seul un problème (15% « Pas du tout » et 5% « Plutôt non »).

« En cas de problème, je demande de l'aide à ma famille » (=182)



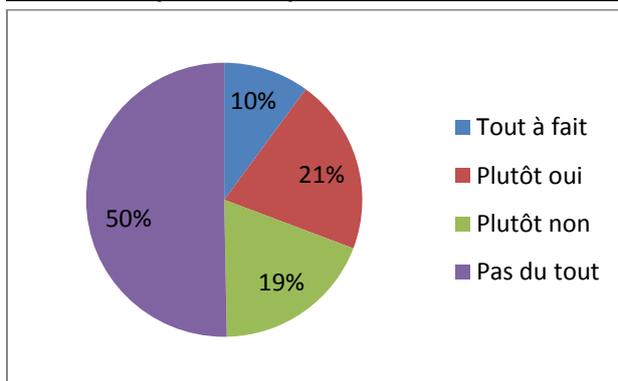
58% affirment utiliser leur famille comme ressource en cas de problème (33% « Tout à fait » et 25% « Plutôt oui »). Par contre, 42% des locataires affirment que leur famille n'est pas une ressource lorsqu'un problème surgit (30% « Pas du tout » et 12% « Plutôt non »).

« En cas de problème, je demande de l'aide à un service social adéquat » (n=182)



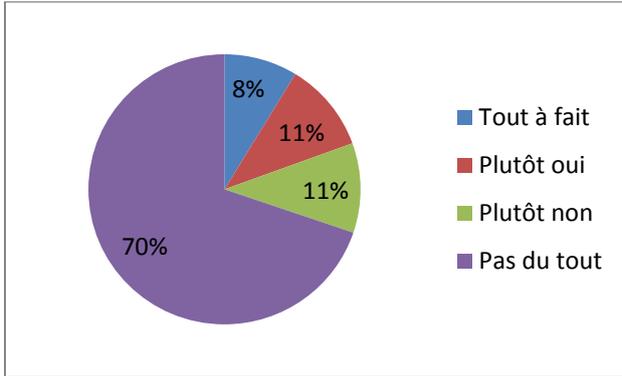
Un service social adéquat est utilisé pour seulement 41% des locataires en cas de problème (21% « Tout à fait » et 20% « Plutôt oui »). Plus de la moitié des locataires (59%) disent ne pas utiliser cette ressource en cas de problème (49% « Pas du tout » et 10% « Plutôt non »).

« En cas de problème, je demande de l'aide à mes amis » (n=169)



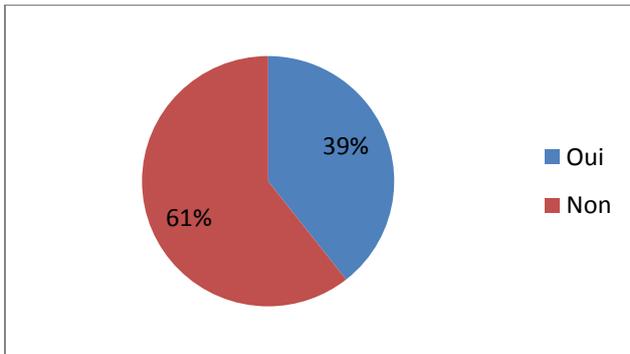
Seuls 31% des répondants utilisent leurs amis comme ressource en cas de problème (10% « Tout à fait » et 21% « Plutôt oui »). 69% des répondants ne demandent pas l'aide de leurs amis lorsqu'un problème social surgit (50% « Pas du tout » et 19% « Plutôt non »).

« En cas de problème, j'utilise les médias comme aide » (n=149)



Les médias sont le moyen le moins utilisé pour régler un problème social. Seuls 19% des répondants les utilisent en cas de problème (8% « Tout à fait » et 11% « Plutôt oui »). 81% affirment ne pas les utiliser (70% « Pas du tout » et 11% « Plutôt non »). Ces résultats sont assez cohérents au vu de la population vieillissante de nos cités qui est souvent moins au fait de l'utilisation des nouvelles technologies.

« Avez-vous déjà fait appel à un service social ? » (n=226)



Sur les 226 locataires ayant répondu à cette question, 39% 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 connaissaient 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 :

Aide familiale	9
ASD	7
Croix-Rouge	6
CSD	5
Taxi social	5
Aide à domicile	3
Aide-ménagère	3
Famille	3
Titres-services	3
CPAS	2
Voisin	2
Croix Jaune et Blanche	1
Internet	1
Mutuelle	1

À propos des services pour une aide pour la cuisine, les locataires ont donné spontanément :

Aide familiale	8
Repas à domicile	8
ASD	5
Titres-services	4
Resto du cœur	2
Aide-ménagère	2
Aide à domicile	2
CPAS	2
CSD	2
Famille	2
Mutuelle	2
Help Luxembourg	1
Croix Jaune et Blanche	1
Croix-Rouge, Jaune	1
Ami	1

À propos des services pour une aide pour nettoyer, les locataires ont donné spontanément :

Titres-services	18
Aide-ménagère	10
ASD	8
Aide familiale	8
CSD	6
Famille	4
ALE	3
Mutuelle	2
Aide à domicile	2
CPAS	1
Croix-Rouge, Jaune	1
Infirmière	1
La Lorraine	1

À propos des services pour une aide pour le repassage, les locataires ont donné spontanément :

Titres-services	12
Aide-ménagère	5
Famille	5
ASD	4
Aide familiale	4
Arlonette	3
Aide à domicile	3
Lavoir	3
ALE	2
CPAS	2
CSD	2
Avocat	1
Centrale de repassage	1
Commune	1
Mutuelle	1

À propos des services pour une aide pour gérer le budget, les papiers, les factures, les locataires ont donné spontanément :

CPAS	17
Médiation de dette	7
Famille	5
ASD	3
Titres-services	3
Administrateur de biens	2
GAS	2
Aide familiale	2
Aide-ménagère	1
Aide à domicile	1
Avocat	1
Ecrivain public	1
Gestion budgétaire	1
Mutuelle	1
SAHMO	1

Nous pouvons constater que très peu de personnes ont pu donner un nom de services spontanément. De plus, ce sont toujours les mêmes services qui reviennent. Un recensement et une séance d'information pourrait être intéressante 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, de séances d'informations à privilégier afin que les locataires se sentent encore mieux, qu'ils puissent trouver de l'aide et des services qui leur correspondent.