

## **Résultats de l'enquête de satisfaction – Année 2025**

Suite aux enquêtes de satisfaction menées en 2014 et 2020, il nous a semblé opportun d'évaluer à nouveau la satisfaction des locataires occupant un logement des Habitations Sud Luxembourg, cinq ans après notre dernière enquête.

Même si, en 5 ans, certains locataires ont quitté leur logement (281), d'autres sont arrivés (317). Parmi ceux-ci, 75 ménages ont obtenu une mutation pour un logement plus en adéquation avec leur situation personnelle. Notre patrimoine a également évolué : 10 logements ont été construits à Messancy, 7 logements à Wolkrange, 10 logements à Arlon, 5 logements à Heinstert. Nous avons également repris en gestion 6 logements appartenant à la commune d'Aubange. Notre patrimoine s'est donc élargi à 209 garages et 980 logements et notre population a bien changé.

Pour cette édition, nous avions mis au point 2 moyens différents de transmission de l'enquête. Une version papier de l'enquête a été distribuée aux locataires dont nous n'avions pas l'adresse mail (277). Pour les locataires dont nous disposions de l'adresse mail, nous leur avons envoyé par mail un lien vers l'enquête, à compléter en ligne (687). Les locataires ayant reçu le lien vers l'enquête par mail avaient également la possibilité de nous demander une version papier s'il préférait cette alternative.

Au total, nous avons reçu 312 réponses à notre questionnaire. Cela représente à peu près un tiers de nos locataires. Notre échantillon est donc assez représentatif de l'ensemble de nos bénéficiaires. Aucune réponse n'était obligatoire, ce qui justifie parfois des différences dans le nombre de réponses obtenues par question.

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

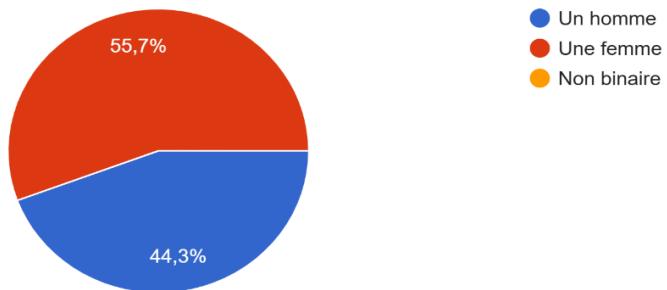
On peut aussi se demander si le fait d'être plus éloigné du siège administratif de la société ne diminue pas « l'intérêt » des locataires pour les activités proposées par les Habitations Sud Luxembourg. Devoir se déplacer pour ramener le questionnaire ou acheter des timbres expressément pour renvoyer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

Nous remercions chaleureusement les locataires qui ont pris le temps de nous répondre.



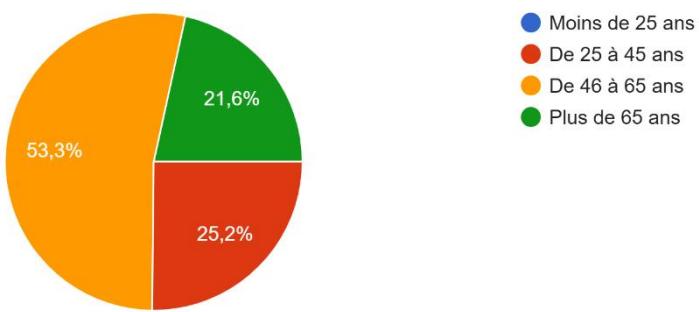
## **1) Description de l'échantillon**

Vous êtes  
309 réponses



Notre échantillon est composé pour plus de la moitié de femmes. En effet, 172 femmes (55,7%) et seulement 137 hommes (44,3%) ont répondu. Cette proportion correspond au genre de nos locataires, puisque 58% des chefs de ménage de tout notre patrimoine sont des femmes.

Quel âge avez-vous?  
306 réponses

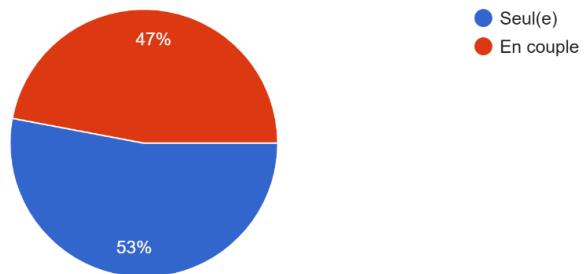


Au niveau de l'âge des locataires, il est à remarquer qu'aucune personne de moins de 25 ans n'a répondu à l'enquête, ce qui est logique puisque que nous n'avons que 3 chefs de ménage de moins de 25 ans sur tout notre patrimoine. Comme nous pouvons le voir dans le graphique ci-dessus, la moitié des répondants se situent dans la tranche d'âge 46-65 ans (53,3%). Plus d'un quart de notre échantillon a plus de 65 ans (25,2%). C'est donc 79% des locataires qui ont plus de 45 ans.

Il est essentiel de prendre cette donnée en compte. Cela souligne l'importance de viser cette tranche de la population notamment lorsque de nouveaux logements sont construits, par exemple en construisant davantage de logements PMR ou de logements adaptés ou adaptables aux personnes plus âgées.

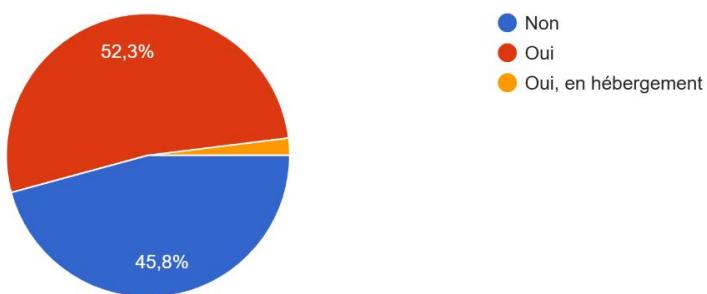
Intéressons-nous maintenant au modèle familial le plus répandu au sein des HSL. Encore une fois, c'est assez mitigé : 47% de notre échantillon vivent avec un conjoint, tandis que 53% vivent seul.

Vous êtes  
304 réponses



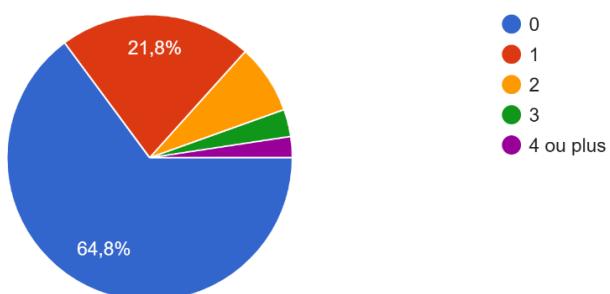
Ci-dessous, nous pouvons constater que 54,2% des locataires ont un ou plusieurs enfants qui vivent sous le même toit, que ce soit en hébergement ou à temps plein.

Avez-vous un/des enfant(s) qui vivent avec vous?  
308 réponses



Nous pouvons remarquer ci-dessous que 64,8% des locataires n'ont pas d'animaux de compagnie. Cela signifie donc que 35,2% des locataires possèdent au moins 1 animal de compagnie. Etant donné que les animaux peuvent représenter souvent une source de dégradation de nos logements (portes griffées, murs abîmés, odeur,...), nous pourrions sensibiliser davantage les ménages au fait que les animaux sont uniquement tolérés, dans la mesure où il ne représente pas une gêne pour les voisins et qu'il ne dégrade pas les bâtiments.

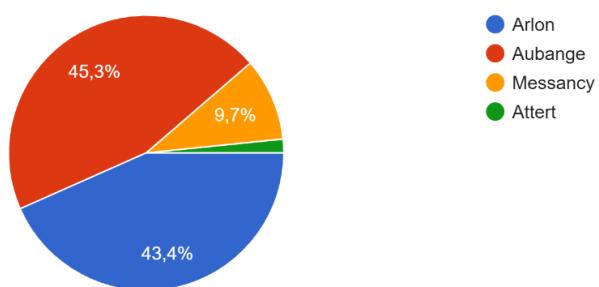
Avez-vous des animaux de compagnie?  
293 réponses



Nous avons reçu 312 questionnaires en retour, ce qui nous a positivement étonné. Cela représente environ un tiers de nos bénéficiaires. Parmi ces questionnaires reçus, la distribution s'est faite comme ceci : 43,4% des questionnaires venaient de la commune d'Arlon (=134), 45,3% d'Aubange (=140), 9,7% de Messancy (=30) et 1,6% d'Attert (=5). Cette répartition est très semblable à la répartition de nos logements sur les 4 communes. En effet, dans notre patrimoine, sur 980 ménages, 49% habitent la commune d'Arlon (479), 43% la commune d'Aubange (422), 7% la commune de Messancy (66) et 1% la commune d'Attert (13). On peut donc dire que notre échantillon est bien représentatif de notre population.

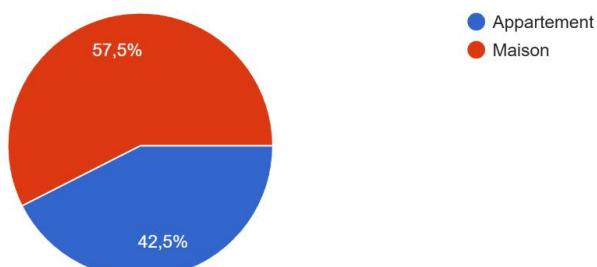
Dans quelle commune habitez-vous?

309 réponses



Dans quel type de logement habitez-vous?

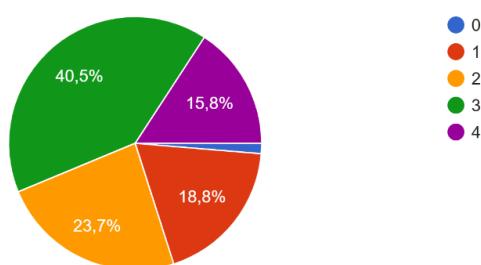
308 réponses



L'habitat prédominant semble être la maison (57,5% contre 42,5% d'appartements). Cela correspond à peu près à notre patrimoine qui contient 65% de maisons et 35% d'appartements. Nous pouvons voir dans le graphique ci-dessous que 40,5% de nos répondants habitent un logement de 3 chambres, 23,7% un logement de 2 Chambres, 18,8% un logement d'une chambre et 15,8% un logement de 4 chambres. 4 personnes occupent un studio (1,3%).

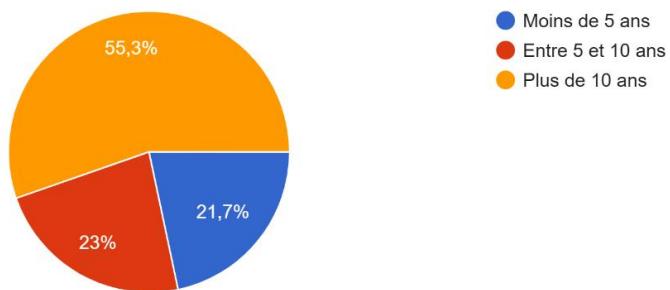
Nombre de chambres que possède votre logement

304 réponses



Depuis combien de temps êtes-vous locataire des Habitations Sud Luxembourg?

309 réponses

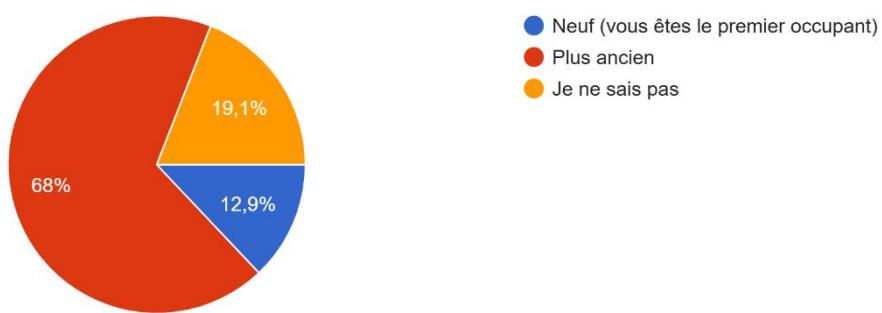


Nous pouvons constater ci-dessus que la majorité des répondants habitent un logement des Habitations Sud Luxembourg depuis longtemps (55,3% depuis plus de 10 ans et 23% entre 5 et 10 ans).

Seuls 12,9% des locataires vivent dans un logement neuf, dont ils sont le premier occupant. La majorité des autres habitants occupent un logement plus ancien (68%).

Votre logement est

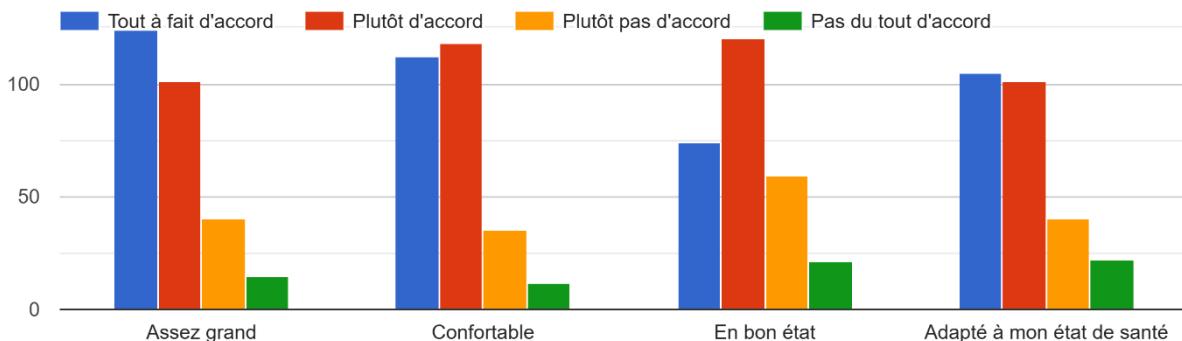
309 réponses



## **2) Le logement**

Globalement, nous pouvons constater que les locataires sont assez satisfaits de leur logement. Lorsque nous regroupons les réponses positives par rapport à celle-ci (« Tout à fait satisfait » et « Plutôt satisfait »), nous trouvons 80,4% de personnes satisfaites de la **grandeur** du logement. 76,9% des locataires affirment que leur logement est **adapté à leur état de santé**. Cela peut être mis en lien avec la politique de mutation dès lors qu'un certificat médical permet d'attester du besoin de bénéficier d'un logement adapté, par exemple un rez-de-chaussée. Bien qu'il soit impossible de satisfaire chaque personne individuellement en fonction de ses difficultés, il semble important de s'atteler à construire davantage de logements adaptables au public fragilisé au niveau physique. Travailler en collaboration avec l'A.V.I.Q. en vue de faire des petites adaptations dans les logements qui puissent améliorer la qualité de vie de nos locataires peut être une solution, privilégier l'octroi d'un logement déjà adapté à des personnes en perte d'autonomie en est une autre (« Projet Convergence »).

Votre logement est

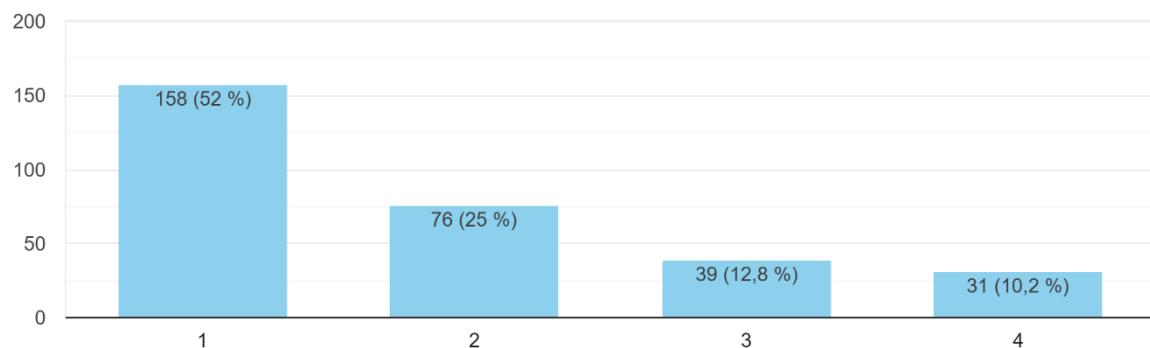


Le taux global de satisfaction diminue un peu lorsque nous parlons de l'état du logement mais reste assez bon puisque 70,8% des répondants sont satisfaits de **l'état du logement**. Le patrimoine des sociétés de logements publics est souvent vieillissant et devient de plus en plus difficile à entretenir au fil des ménages qui se succèdent. Les ouvriers retrouvent en effet de plus en plus de logements dégradés quand les locataires les quittent. Les rénover devient de plus en plus difficile, en raison de l'accroissement du nombre de logements et de l'usure normale des bâtiments. Les différents plans de rénovation trouvent ici toute leur importance. En effet, le Plan de rénovation actuellement en cours va permettre la rénovation de 178 logements, en plus des 137 logements déjà rénovés lors de précédents plans de rénovation (Plan PIVERT,...).

83% de notre échantillon trouvent leur logement **confortable**. On peut imaginer que les personnes aménagent leur logement, s'investissent afin qu'il soit à leur goût. Il semble donc normal que la plupart des répondants trouvent leur logement confortable. Pour appuyer ce fait, nous avons demandé aux locataires s'ils trouvaient leur logement accueillant et s'ils y avaient fait des améliorations pour se sentir bien.

Veillez-vous à vous sentir bien dans votre logement et à ce qu'il soit accueillant?

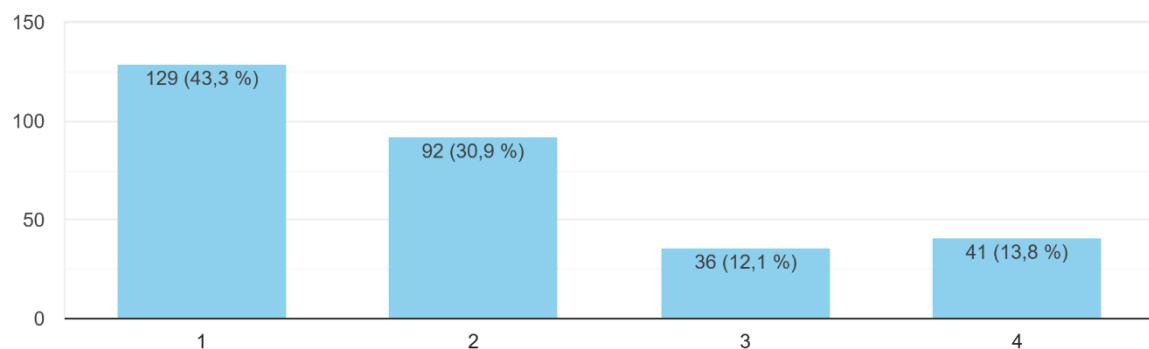
304 réponses



77% veillent à se sentir bien dans leur logement et à ce qu'il soit accueillant et 74,2% disent avoir amélioré leur logement afin de s'y sentir bien. Il est rassurant de noter que la majorité des locataires s'investissent dans leur logement, le décorent à leur goût afin de s'y sentir bien.

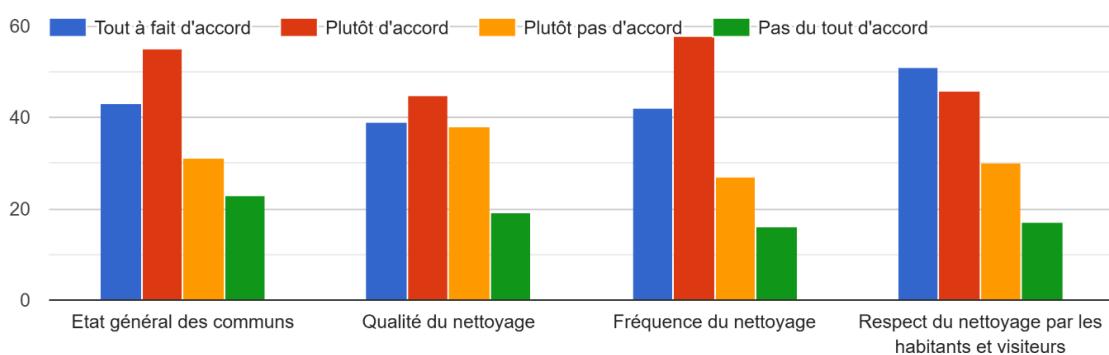
Est-ce que vous avez amélioré votre logement afin de vous y sentir bien?

298 réponses



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. Sur notre échantillon, 64,7% semblent satisfaits par rapport à **l'état général des communs**. Il est à noter que depuis notre dernière enquête, les parties communes de tous nos immeubles ont été repeints (en 2023), grâce à l'obtention d'une subvention via le plan de relance « Get up Wallonia ! ». 69,9% se disent satisfaits de la **fréquence de nettoyage** des parties communes et 67,36% sont satisfaits du **respect du nettoyage par les habitants et visiteurs**. Par contre, seuls 59,6% de nos locataires sont satisfaits de la **qualité du nettoyage**. Cette information nous semble intéressante à transmettre à l'entreprise qui gère le nettoyage des parties communes de nos immeubles.

Si vous habitez dans un immeuble avec des parties communes (hall, cage d'escaliers), êtes-vous satisfait(e) de...



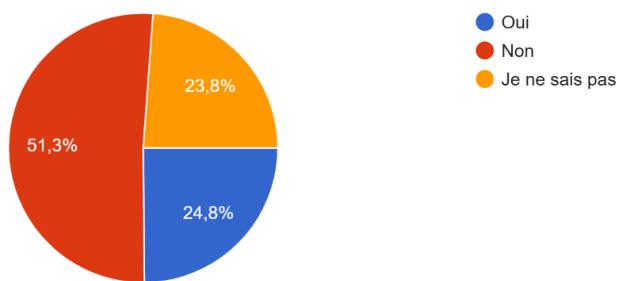
Ces résultats sont néanmoins à nuancer car ils dépendent notamment des exigences de chacun vis-à-vis du nettoyage. Il serait intéressant d'interroger les locataires : Seraient-ils plus satisfaits s'ils ne payaient plus ce service tout en sachant que c'est eux-mêmes qui devraient alors s'organiser entre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

Les encombrants, sacs poubelles et déchets laissés dans les parties communes est une problématique importante, qui empêche parfois la société de nettoyage de réaliser correctement son travail. Des affiches ont été posées concernant le respect des règles de vie dans les parties communes et les dates de ramassage des sacs poubelles sont notifiées dans chaque immeuble. Nous postons également les dates de ramassage des encombrants sur notre page Facebook. Néanmoins, une sensibilisation régulière au respect des espaces communs doit être réalisée pour améliorer cet aspect de la vie en collectivité (affiches, flyers, rappel du Règlement d'Ordre Intérieur,...).

Nous avons ensuite demandé aux locataires si leur logement avait été rénové par notre société ces 10 dernières années. 51,3% ont répondu non à cette question. 24,8% des répondants habitent un logement rénové.

Votre logement a-t-il été rénové ces 10 dernières années?

302 réponses



Lorsque leur logement a été rénové, les locataires trouvent que...

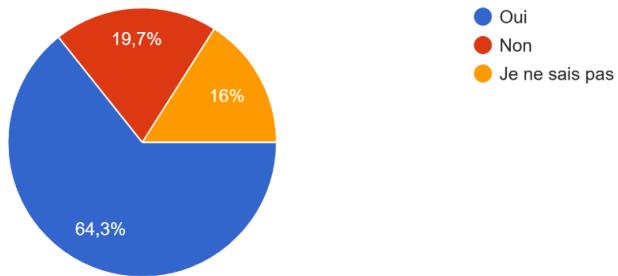
La consommation de chauffage a diminué	69,5%
Le logement est mieux isolé de la chaleur	64,7%
Le logement est mieux isolé du bruit	63,1%
Le logement est mieux isolé du froid	63,6%
Le logement est plus beau	81,25%
La qualité d'air dans le logement est meilleure	75%
Le logement est plus sain (moins d'humidité et de moisissure)	69,2%

Il est intéressant de noter que les locataires constatent davantage l'amélioration esthétique de leur habitation que les améliorations techniques apportées par les travaux à leur habitation (isolation). L'accompagnement social, notamment les ateliers dispensés par des services de formation externe, semble prendre tout leur sens ici, notamment par rapport aux bénéfices techniques qu'apportent ces travaux sur leur logement (utilité d'une ventilation mécanique contrôlée, de l'isolation,...).

Plus de la moitié des locataires (64,3%) pensent que nous devrions encore effectuer des travaux de rénovation dans leur logement.

Pensez-vous que les Habitations Sud Luxembourg devraient effectuer des travaux de rénovation dans votre logement?

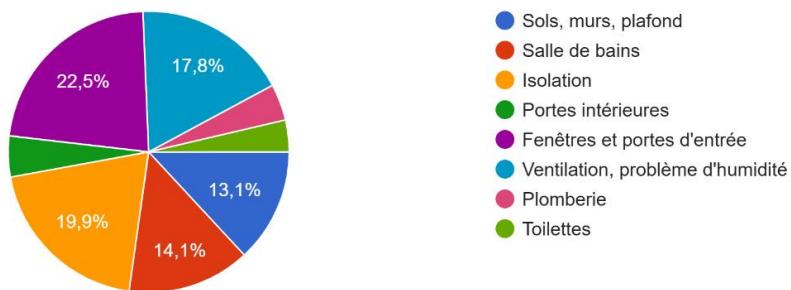
294 réponses



Si on leur demande quels travaux doivent être effectués en priorité, trois postes se détachent : remplacement des fenêtres et portes d'entrées (22,5%), isolation (19,9%) et ventilation (17,8%) (problème d'humidité dans le logement). Cela nous semble cohérent par rapport à l'âge de notre patrimoine et aux normes de salubrité des logements à l'époque de leur construction.

Quels travaux devraient être effectués en priorité ?

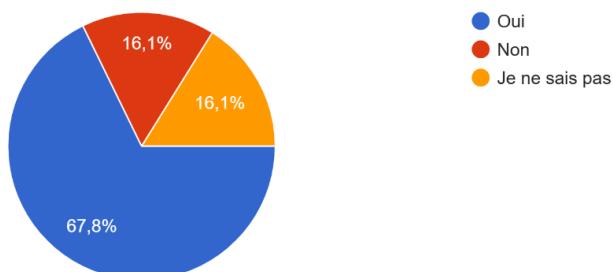
191 réponses



Une majorité des répondants pensent qu'un contrôle régulier de l'entretien des logements et des jardins est utile. En effet, 67,8% ont répondu que oui. 16,1% sont indécis. Cela nous pousse à penser que les visites de patrimoine régulières du service social vont dans la bonne direction.

Trouvez-vous qu'un contrôle régulier de l'entretien des logements et des jardins est utile?

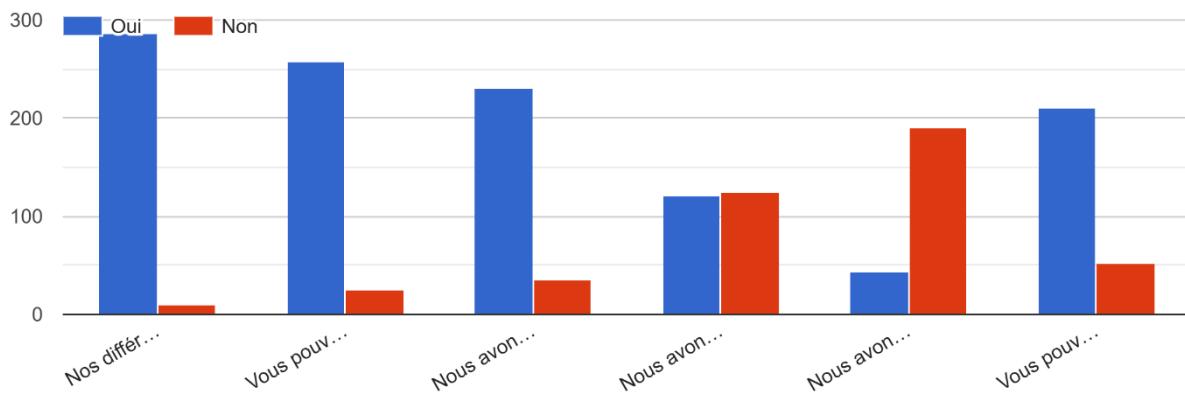
304 réponses



### **3) Les Habitations Sud Luxembourg**

Les questions suivantes portaient sur les contacts avec Les Habitations Sud Luxembourg.

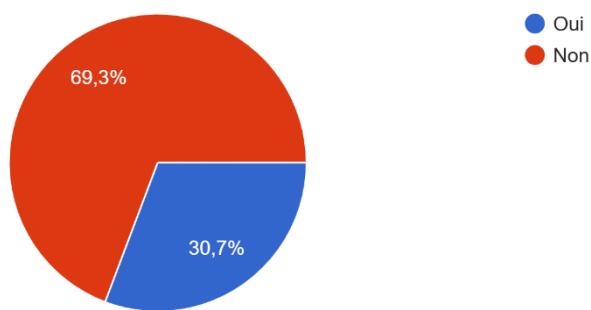
Le saviez-vous...



Il nous semblait intéressant de vérifier si nos locataires savent comment nous joindre le cas échéant. Les moyens de communication classiques semblent bien connus des locataires. Ils savent en effet qu'ils peuvent nous joindre par téléphone (96,6%), par mail (90,8%) ou aux Accueils proposés à Arlon et Athus (79,9%). Ils connaissent l'existence de notre site internet (86,5%). La moitié d'entre eux semblent connaître notre page Facebook (49,4%). Par contre, moins d'une personne sur 5 semblent connaître notre chaîne Youtube (18,4%), créée en novembre 2024. 69,3% disent ne jamais avoir consulté nos réseaux sociaux. Une mise en avant de nos réseaux peut être intéressante, étant donné que nous y relayons certaines informations utiles et des conseils relatifs à l'entretien technique de leur logement.

Avez-vous déjà consulté les réseaux sociaux de la Société?

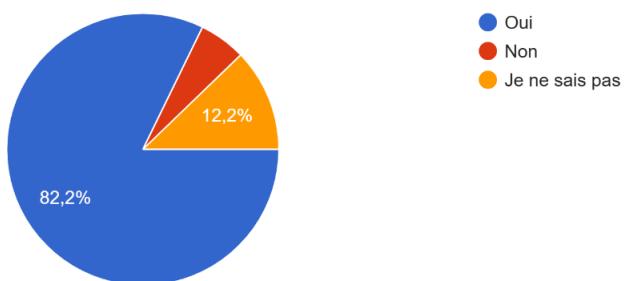
296 réponses



Parmi les locataires ayant déjà consulté nos réseaux sociaux, 82,2% sont satisfaits des informations qui s'y trouvent.

Êtes-vous satisfait(e) des informations qui s'y trouvent?

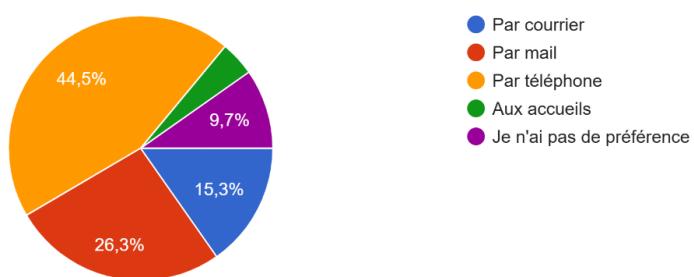
90 réponses



Comment nos répondants préfèrent-ils entrer en communication avec les Habitations Sud Luxembourg ? Par téléphone pour près de la moitié (44,5%). Plus d'un quart de nos locataires préfèrent communiquer avec nos services par mail (26,3%). 15,3% des répondants préfèrent encore la communication par courrier. Une minorité seulement (4,2%) souhaite entrer en communication avec nos services via un Accueil. La décision de la Société de privilégier la communication par mails, téléphone, et par rendez-vous individualisé en cas de besoin semble aller dans la bonne direction.

Comment préférez-vous entrer en communication avec les Habitations Sud Luxembourg?

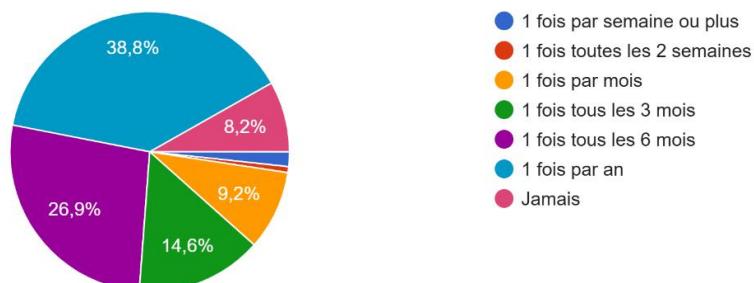
308 réponses



Nous pouvons constater dans les graphiques ci-dessous que la plupart des locataires ne contactent la Société qu'une fois par an (38,8%). Sur 294 personnes, 26,9% ont besoin d'entrer en communication avec notre Société une fois tous les 6 mois, et 14,6% une fois tous les 3 mois.

À quelle fréquence contactez-vous la Société?

294 réponses



Quand ils nous contactent, il s'agit en très grande majorité pour un problème technique (69%). Le reste des sujets de discussion étant des demandes de mutation (6,1%), des demandes pour réaliser des travaux chez eux (3,4%), des questions sur leur loyer (2,7%), des conflits de voisinage (2,7%), des arriérés de loyer (2,4%), une assistance administrative (1%) ou une autre raison (12,8%).

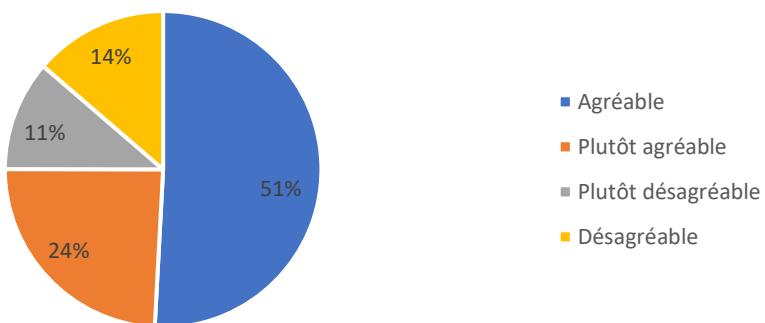
#### La raison de votre contact avec la Société concerne le plus souvent

297 réponses



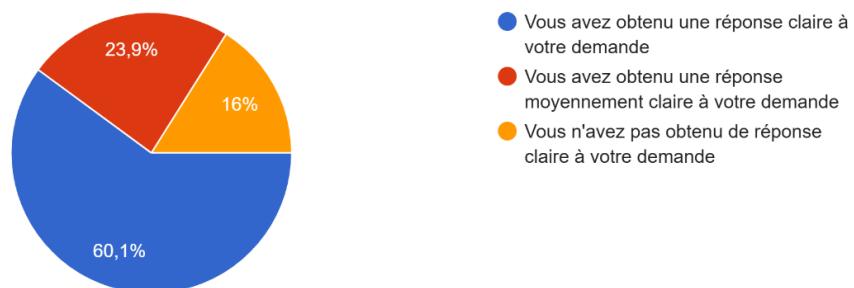
Lorsque nous interrogeons les locataires sur la qualité de l'accueil qu'ils ont eu lors de leur contact avec les Habitations Sud Luxembourg, 75% disent avoir eu un accueil agréable ou plutôt agréable. Ils estiment par ailleurs, pour 84%, avoir obtenu une réponse claire ou moyennement claire à leur question. Seuls 16% d'entre eux disent ne pas avoir reçu de réponse claire à leur question de la part des Habitations Sud Luxembourg.

#### La conversation téléphonique a-t-elle été agréable?



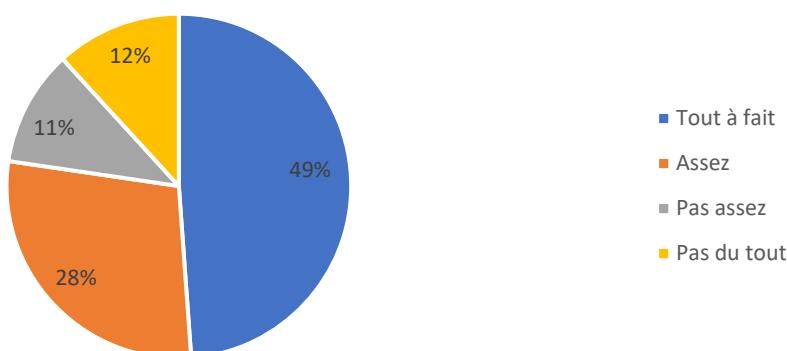
#### Lors de vos derniers contacts avec la Société

293 réponses



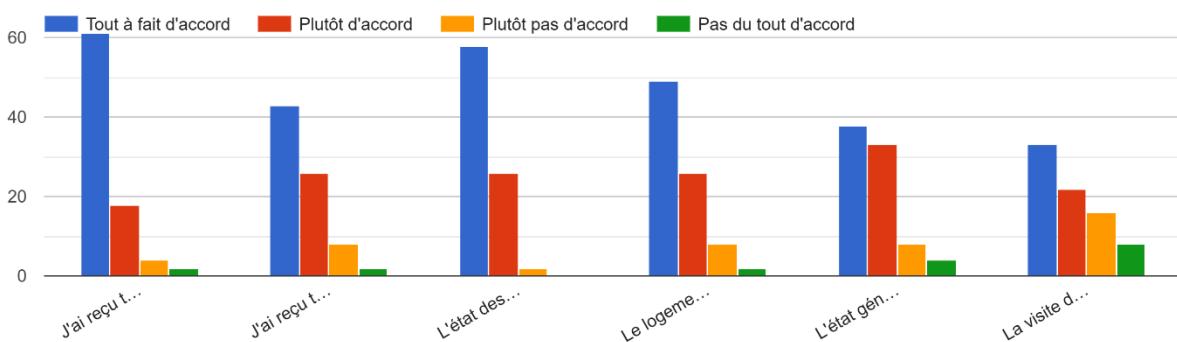
75,1% des répondants disent avoir déjà rencontré un collaborateur de la Société lors d'un rendez-vous au bureau ou une visite à domicile. Pour 77,4% d'entre eux, l'entretien a été agréable ou plutôt agréable. 10,9% des locataires estiment que l'entretien a été peu agréable et 11,8 % qu'il a été désagréable. Il nous semble normal que les rencontres sollicitées par la Société puissent leur paraître peu agréables étant donné qu'il s'agit en grande partie d'entretiens pour discuter d'un *problème* : au niveau d'un calcul de leur loyer, d'arriérés de loyer, de conflits de voisinage ou d'un manque d'entretien dans leur logement, sujets peu agréables dans l'absolu.

### La conversation avec le(la) collaborateur(rice) a-t-elle-été agréable?



Nous avons demandé aux 85 personnes qui ont emménagé dans un de nos logements les 5 dernières années comment l'entrée dans le logement s'est déroulée.

Lors de votre entrée, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ?

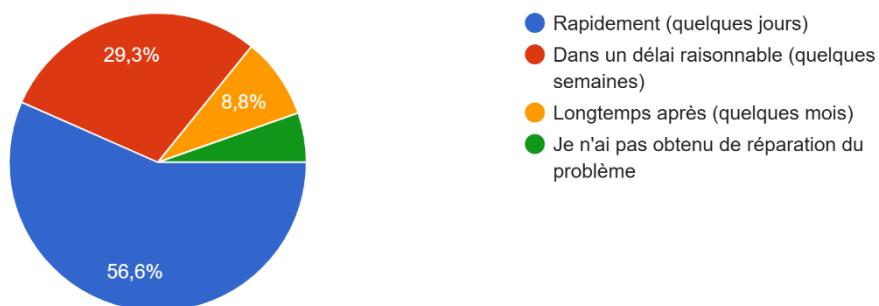


Si nous additionnons les items « Tout à fait d'accord » et « Plutôt d'accord », nous pouvons constater que ces locataires entrés récemment ont reçu toutes les **informations administratives** nécessaires (93%), qu'ils ont reçu toutes les **informations techniques** nécessaires (87%), que **l'état des lieux** s'est bien déroulé (98%), que le logement était **propre** (88%), que **l'état général** du logement les satisfaisait (86%). La visite de logement après 6 mois d'installation semble avoir été utile pour une majorité de nouveaux arrivants (70%). Peut-être faudrait-il organiser cette visite plus tôt, afin qu'elle soit encore plus utile.

Parmi les répondants, 66,9% ont déjà fait appel à notre régie ouvrière au cours des deux dernières années.

Dans quel délai avez-vous obtenu réparation du problème?

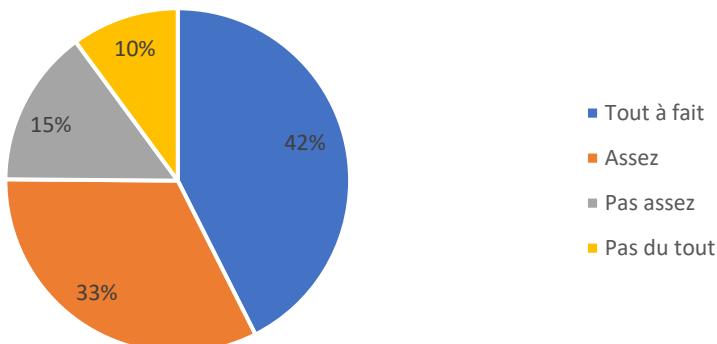
205 réponses



86% d'entre eux estiment que la régie est intervenue rapidement ou dans un délai raisonnable. 9% disent que les ouvriers sont intervenus longtemps après et 5% disent n'avoir jamais obtenu de réparation. Il est néanmoins plus que probable que nous ne sommes pas intervenus parce qu'il s'agissait de problèmes techniques à charge du locataire.

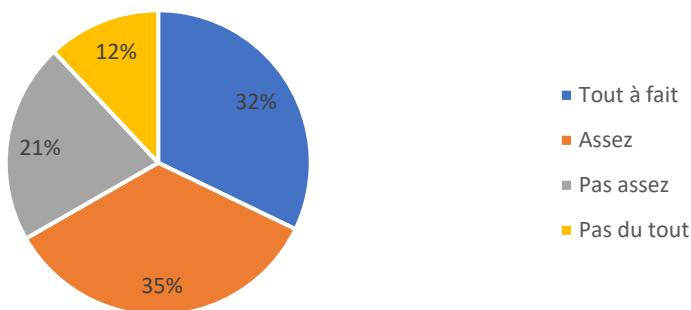
Comme vous pouvez le constater ci-dessous, globalement, les locataires sont satisfaits des services administratifs offerts par la Société. 75% répondent qu'ils sont très satisfaits ou satisfaits.

Etes-vous satisfait(e) de la qualité des services administratifs offerts par la Société?



Quant au service technique, ce sont 67% des répondants qui sont très satisfaits ou satisfaits par notre service technique. Cette question peut cependant être biaisée car peu de locataires font la différence entre notre Régie ouvrière et les ouvriers d'une entreprise extérieure, mandatée par nos soins.

### Etes-vous satisfait(e) de la qualité des services techniques offerts par la Société?



À la question de savoir si, selon nos locataires, les Habitations Sud Luxembourg s'améliorent, se maintiennent ou se détériorent, près de 60% des répondants estiment que la Société se maintient ou s'améliore. 11,6% estiment que les services de notre Société se détériorent. Près de 30% ont répondu qu'ils ne savent pas si la Société s'améliore, se maintient ou se détériore. Il est difficile de prendre en compte cette question car cela est totalement subjectif et ne se base que sur une expérience personnelle d'un locataire. Cette impression dépend également de ce qu'on veut dire par « le passé ».

### Diriez-vous que, par rapport au passé, les Habitations Sud Luxembourg...

302 réponses



Lorsque nous demandons ce que les locataires attendent en premier lieu des Habitations Sud Luxembourg, les réponses sont assez disparates et dépendent probablement du logement habité. Cependant, ce qu'ils souhaitent le plus (36,5%), ce sont des rénovations. Viennent ensuite, une amélioration de leur cadre de vie (13,3%), l'installation d'autres équipements dans leur logement (11,6%). Il est à noter que plus de 15% n'attendent rien de notre Société. Viennent ensuite un meilleur service technique (7,8%), une amélioration de l'entretien des parties communes (6,5%), davantage d'accompagnement social (4,8%), un meilleur service administratif (2,4%) et une meilleure information (1,7%).

Qu'attendez-vous en tout premier lieu des Habitations Sud Luxembourg à l'avenir?

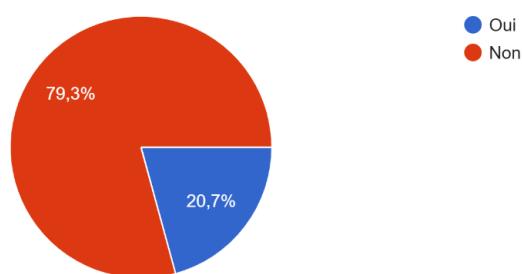
293 réponses



Parmi les services proposés par les Habitations Sud Luxembourg, il y a également le Comité Consultatif des Locataires et des Propriétaires. Néanmoins, Seuls 43% de l'échantillon connaissent l'existence du C.C.L.P. Parmi les locataires qui ont déjà entendu parler du C.C.L.P., seuls 9% ont déjà fait appel à ce Comité.

Avez-vous déjà participé à une action organisée par le CCLP (excursions, concours, fête des voisins,...)?

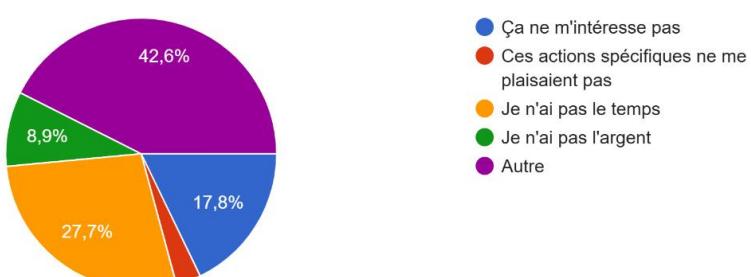
135 réponses



Parmi les activités proposées par le C.C.L.P., nous pouvons compter des excursions, un concours de cartes de vœux, de façades fleuries, d'illuminations de noël, la fête des voisins,... Sur seulement 135 répondants à cette question, 21% disent avoir déjà participé à une action du C.C.L.P. Les raisons évoquées pour ne pas avoir participé sont le manque de temps (28%), le manque d'intérêt pour ce genre de rassemblement (18%), le manque d'argent (9%), le manque d'intérêt pour les actions spécifiques proposées (3%). 43% invoquent « d'autres raisons » pour ne pas avoir participé à une activité du C.C.L.P.

Pourquoi?

101 réponses



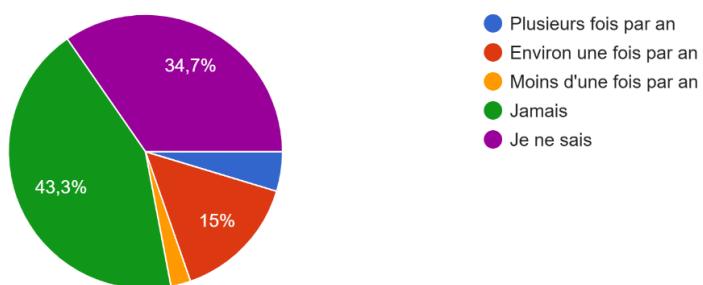
Si nous demandons des suggestions d'activités à proposer au C.C.L.P., les habitants ont quelques idées : Fête des voisins, brocante, activités pour les enfants après l'école, création d'un petit parc pour enfants, voyage à la mer, décoration des quartiers (halloween, noël), balade nature, occupations pour les jeunes, voir avec les locataires ce qui va ou non dans leur logement, nettoyage de quartier, rencontrer les habitants, ...

Il semble nécessaire de communiquer encore davantage au sujet de ce Comité afin que les locataires apprennent à le connaître et pensent à s'adresser à lui en tant que relai entre eux et la société.

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

Dans votre quartier, y a-t-il parfois des rencontres organisées entre voisins (repas, fête des voisins,...)

300 réponses

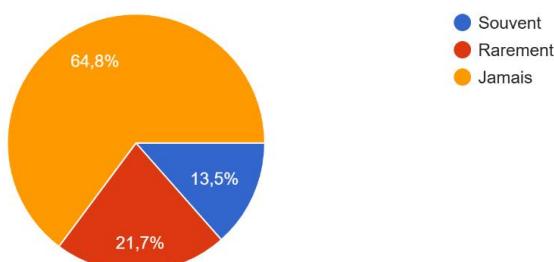


Les voisins organisent peu d'activités entre eux. Seuls 22% des habitants affirment qu'ils se rencontrent. Ces activités ne sont pas très fréquentes. En effet, 5% affirment qu'il y en a plusieurs fois par an, 15% une fois par an et 2% moins d'une fois par an. 43,3% disent qu'il n'y a jamais de rencontres organisées. Il est intéressant de constater que près de 35% des locataires ne sont pas au courant des éventuelles rencontres qui existent dans leur quartier.

Quand on demande : « *S'il y a des rencontres, y participez-vous ?* », 64,8% disent ne jamais s'y rendre, 21,7% s'y rendent rarement et seulement 13,5% s'y rendent souvent. Nous pouvons donc émettre l'hypothèse que peu de personnes sont intéressées par des rencontres entre voisins. On peut se demander pourquoi ; les activités ne répondent pas à leurs souhaits ? Elles n'ont pas assez de visibilité ou d'attrait ? Les locataires ne trouvent aucun plaisir à se retrouver entre eux ?

S'il y a des rencontres organisées entre voisins, généralement, y participez-vous?

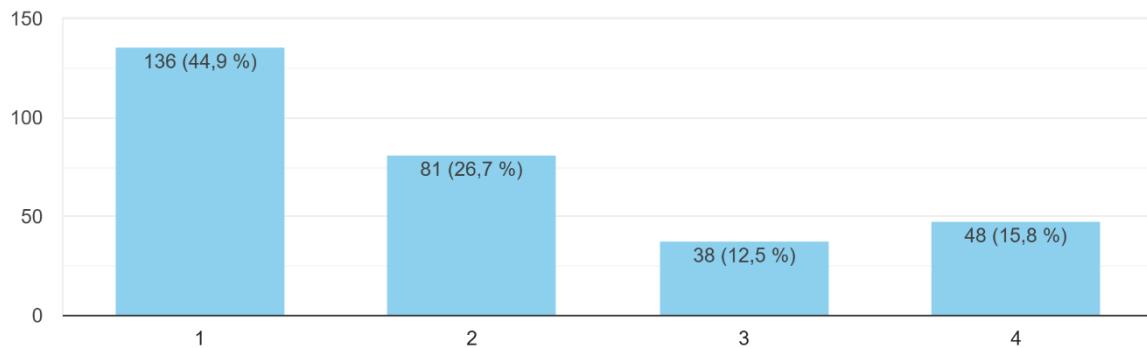
267 réponses



## 4) Le quartier

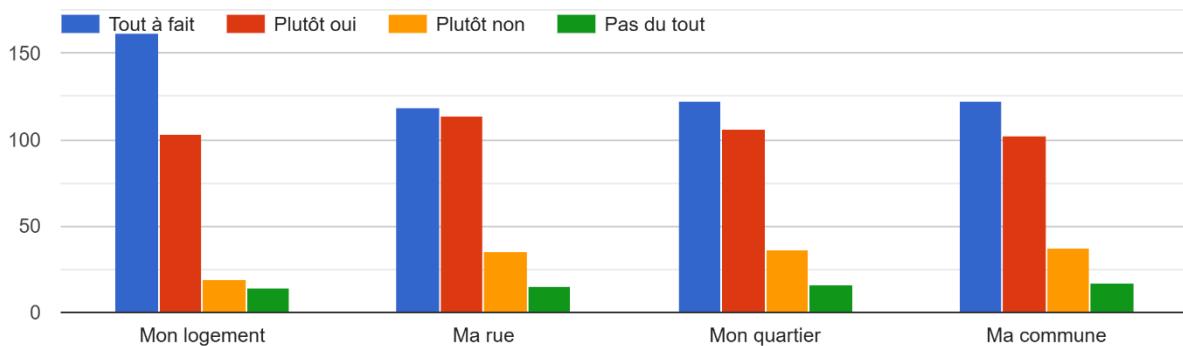
Je me sens bien dans mon quartier

303 réponses



71,6% des locataires ayant répondu à l'enquête se sentent globalement bien dans leur quartier. Cela signifie que près d'un tiers de nos locataires (28,3%) ne se sentent pas bien dans leur quartier. Nous avons voulu en savoir plus sur ce sentiment au travers de différentes questions afin de savoir si certaines problématiques peuvent être mis en évidence.

Je me sens en sécurité dans



Au niveau de la sécurité, les locataires se sentent globalement en sécurité dans leur logement (89%), leur rue (82%), leur quartier (82%) et leur commune (81%).

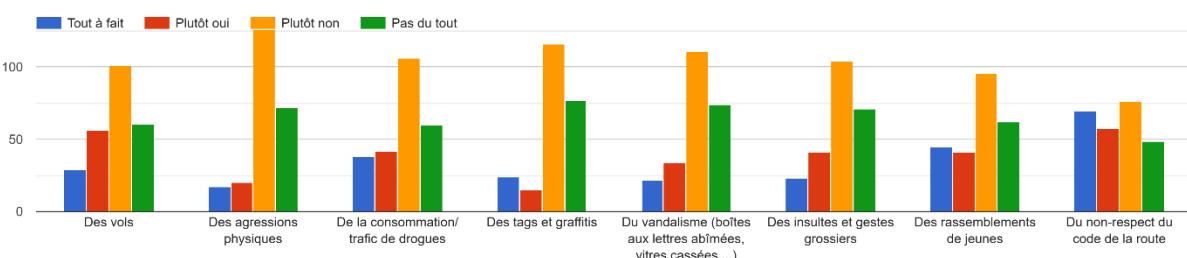
Il faut toutefois noter que c'est le *sentiment* d'insécurité qui est mesuré et non l'insécurité en tant que telle. Certaines personnes peuvent se sentir bien dans un quartier où la sécurité pose problème alors que d'autres peuvent ne pas se sentir en sécurité dans un quartier où il n'y a pas de problème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

Les questions suivantes portent sur les infractions les plus souvent rencontrées dans les quartiers. Cependant, avant de commencer à détailler les résultats, une remarque est à formuler. La communication dans un espace bien déterminé comme une cité de logements sociaux est particulière. Les rumeurs circulent très rapidement.

Ce n'est pas parce qu'une personne affirme qu'il y a des vols dans le quartier qu'elle a effectivement été victime de vol. Un habitant peut raconter à tout un quartier un vol commis dans une seule maison et en faire un exemple qui va dorénavant représenter la réalité pour tous les habitants. Le quartier sera donc jugé sensible au vol alors qu'il n'y a eu qu'un vol effectif. Il serait intéressant de mettre ces données en lien avec les plaintes reçues au bureau de police afin d'avoir une vision plus juste du sentiment d'insécurité et de l'insécurité en tant que telle.

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

Dans mon quartier, il y a

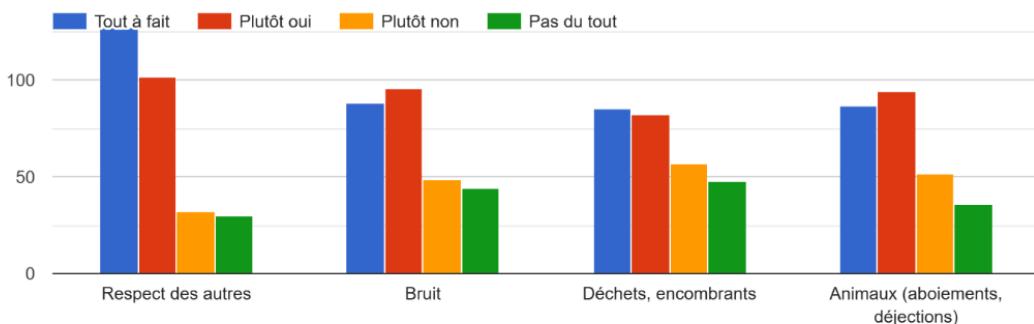


Nous pouvons constater que c'est le respect du code de la route (51%) qui pose le plus de problème dans nos cités, plus de la moitié de nos occupants trouvent en effet que les automobilistes ne le respectent pas. Viennent ensuite les rassemblements de jeunes (35%), les vols (34%), la consommation et/trafic de drogue (33%), les insultes et gestes grossiers (27%), le vandalisme (23%), les tags et graffitis (17%) et enfin les agressions physiques (16%).

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. Cela est très différent également si l'on habite dans un appartement ou dans une maison.

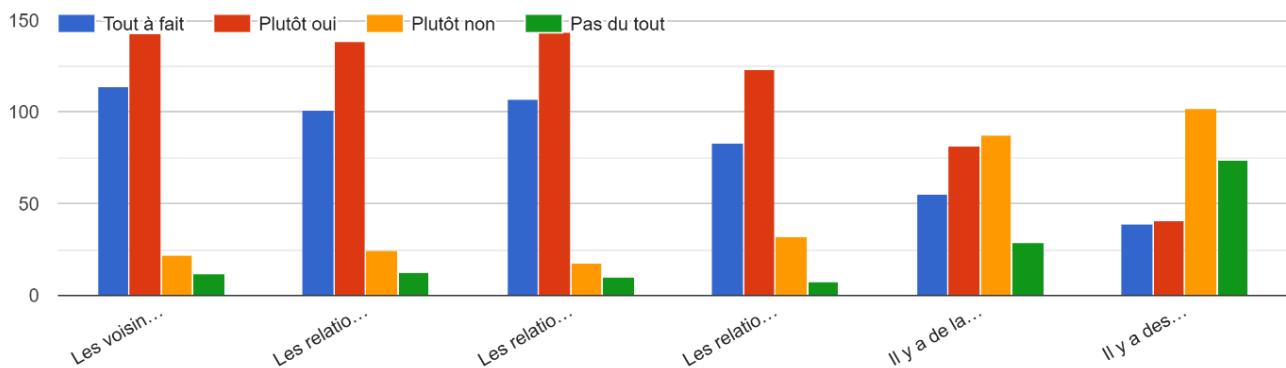
Êtes-vous satisfait(e) du civisme de vos voisins (respect des autres, bruit, déchets, animaux,...)



Concernant le civisme entre voisins, lorsque nous parlons de respect des autres, les locataires semblent globalement assez satisfaits (79%). Cependant, il y a une baisse de la satisfaction sur plusieurs points : les animaux (abolements, déjections) (67%), le bruit (66%) et les déchets et encombrants qui seraient laissés dans des lieux inadéquats (61%).

Les questions qui suivent se rapportent à la *vision* que les locataires ont des relations entre voisins. Les résultats sont donc à prendre avec précaution. Cela dépend de la vision de chacun, des conflits éventuels avec leurs voisins ou de l'ambiance générale qui 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.

Dans mon quartier,



Globalement, les relations entre voisins semblent satisfaisantes. En effet, si nous regroupons les catégories positives (« Tout à fait », « Plutôt oui ») et négatives (« Plutôt non », « Pas du tout ») entre elles, nous pouvons constater que 88% des locataires ayant répondu trouvent que les voisins s'entendent bien. 86% des répondants trouvent que les relations sont bonnes entre nationalités différentes. 90% trouvent que les relations sont bonnes entre les différentes générations présentes dans les quartiers. 84% trouvent que les relations sont bonnes entre les jeunes et la police. Plus de la moitié des locataires (54%) trouvent qu'il y a de la pauvreté dans leur quartier alors qu'un tiers (31%) trouvent qu'il y a de la jalousie.

Pendant ces trois dernières années, moins d'un tiers des locataires (27,1%) a déjà connu des problèmes avec un de ses 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,...) ou simplement des différences de caractères ou des divergences d'opinions.

#### À qui avez-vous demandé de l'aide?

79 réponses



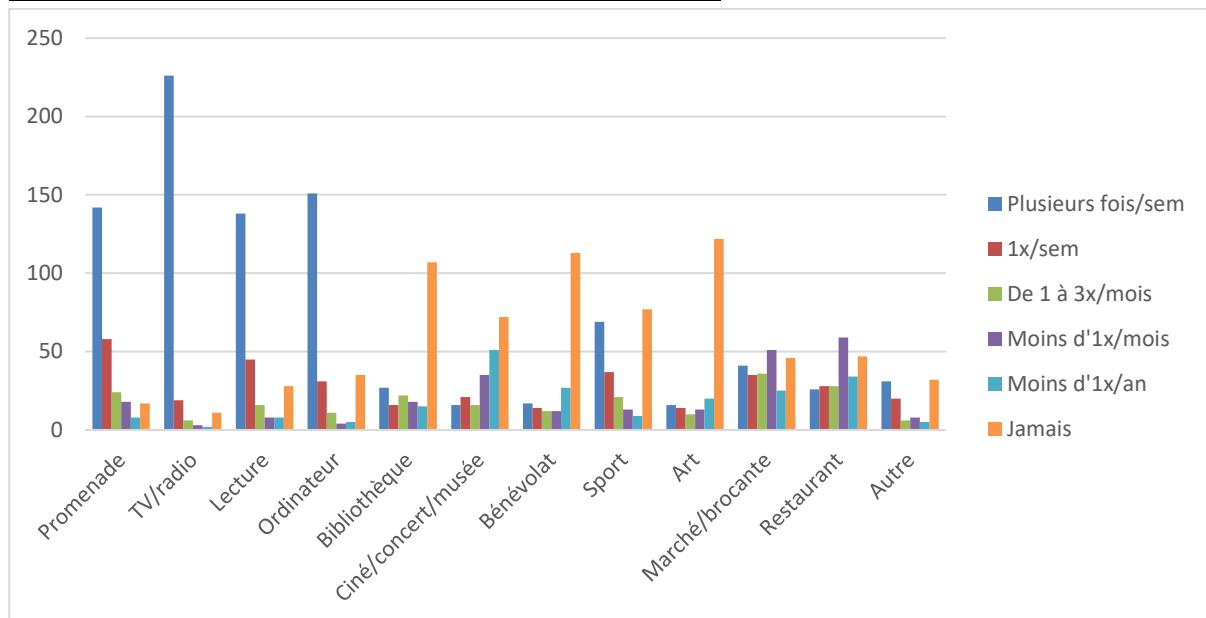
Nous avons demandé à ces 79 personnes à qui ils avaient demandé de l'aide lors du conflit. En cas de conflit de voisinage, les locataires ont tendance à ne pas chercher de l'aide de la part d'un tiers (34,2%). Seul un tiers des habitants pensent à se tourner vers la police (35,4%) en premier lieu en cas de conflit. 7,6% des locataires font encore appel aux Habitations Sud Luxembourg pour des problèmes de voisinage, alors que cela ne relève pas de leurs compétences. Des personnes de l'entourage sont sollicitées lors d'un conflit, mais dans une moindre mesure, comme la famille (7,6%) ou les amis (5,1%). 2,5% disent avoir demandé de l'aide au C.C.L.P. pour résoudre leur conflit.

L'agent de quartier est le principal acteur dans ce genre de conflits. Malheureusement, seuls 34,9% des locataires de nos quartiers le connaissent et seulement 33,7% d'entre eux ont déjà fait appel à celui-ci.

Les locataires semblent encore démunis lorsqu'un différend arrive avec un voisin ou ils ne souhaitent pas faire intervenir un tiers. Un document récapitulatif des recours possibles en cas de conflits de voisinage serait peut-être intéressant ainsi qu'une séance d'information avec un agent de quartier et/ou un juge de paix pour donner davantage de visibilité à leurs actions et fonctions.

## **5) Le temps libre**

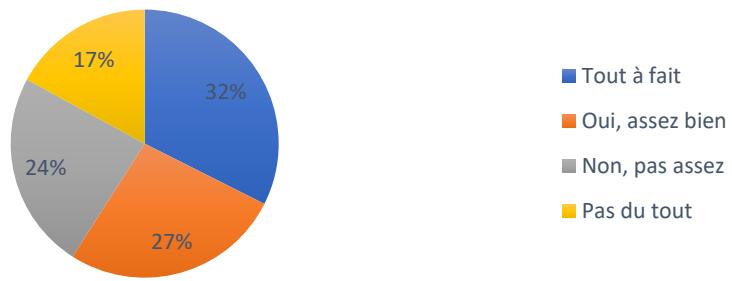
**A quelle fréquence faites-vous les activités suivantes :**



Nous pouvons constater que les loisirs les plus appréciés restent la télévision/radio, l'ordinateur, la promenade, la lecture et le sport. En effet, 48% disent utiliser la télévision ou la radio au moins 1 fois par semaine, et 43% lisent, utilisent leur ordinateur ou se promène au moins 1 fois par semaine. Le sport est pratiqué au moins 1 fois par semaine par un tiers des répondants (32%).

Les autres loisirs ne sont pas très pratiqués. Un quart des répondants se rendent au marché ou en brocante au moins 1 fois par semaine. Un cinquième des locataires disent se rendre au restaurant au moins 1 fois par semaine. La bibliothèque, le ciné/concert/musée, le bénévolat et l'art sont des loisirs un peu moins appréciés par nos locataires. En effet, respectivement 17%, 15%, 14% et 13% d'entre eux s'y rendent au moins 1 fois par semaine.

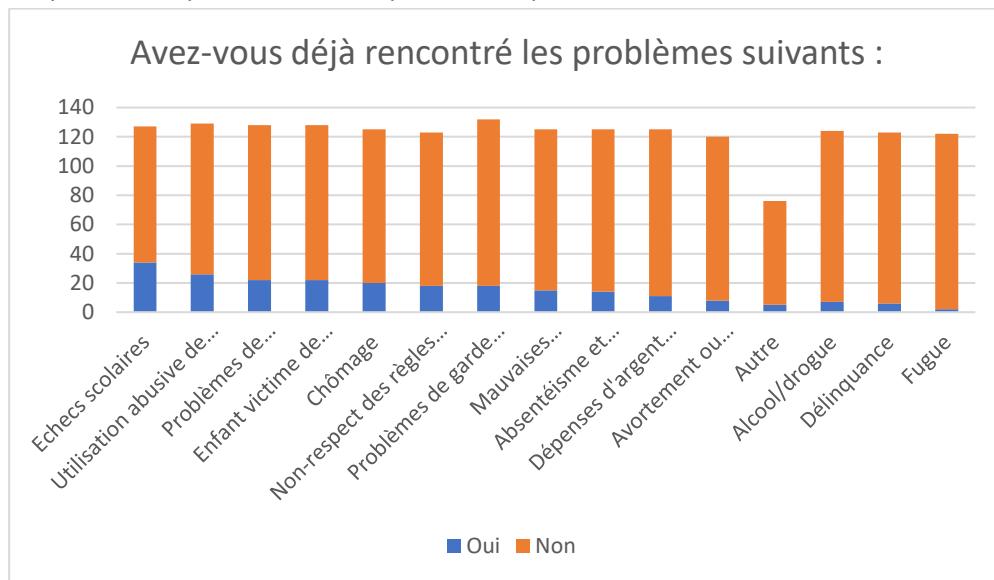
**Pensez-vous être assez informé(e) des loisirs dans votre commune? (293 réponses)**



Les locataires qui se disent assez bien ou tout à fait informés des loisirs dans leur commune représentent 59%. Cela nous semble assez peu étant donné les moyens déployés par les communes pour atteindre les habitants et promouvoir les activités et événements sur le territoire (magazine communal, page Facebook, site internet, affiches,...) Une veille sociale semble donc toujours nécessaire pour relayer les informations. En effet, 2 personnes sur 5 ne se sentent pas suffisamment informées des activités et loisirs dans leur commune (41%).

## **6) La vie familiale**

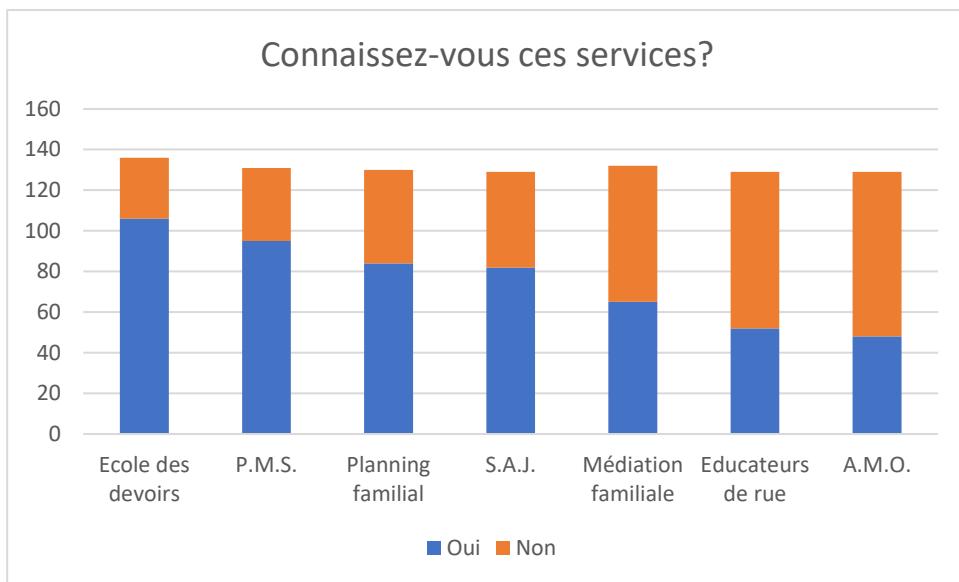
48.8% des répondants (148) à notre enquête déclarent avoir au moins un enfant de moins de 25 ans. En moyenne, 130 personnes ont répondu aux questions suivantes.



Nous pouvons constater que globalement les locataires qui ont répondu à notre enquête ne rencontrent pas beaucoup de problème avec leur(s) enfant(s). Parmi les problèmes les plus fréquemment observés, les locataires relèvent les échecs scolaires (37%), l'utilisation abusive de la TV/jeux vidéo (25%), les problèmes de disciplines à l'école (21%) et les enfants victimes de violence (physique ou verbale (21%). Le chômage des enfants concerne 19% des répondants.

Ensuite, dans une moindre mesure, les difficultés rencontrées peuvent être le non-respect des règles à la maison (17%), les problèmes de garde (crèche, garderie, gardienne) (16%), les mauvaises fréquentations (14%), l'absentéisme et le décrochage scolaire (13%) et les dépenses excessives d'argent (10%).

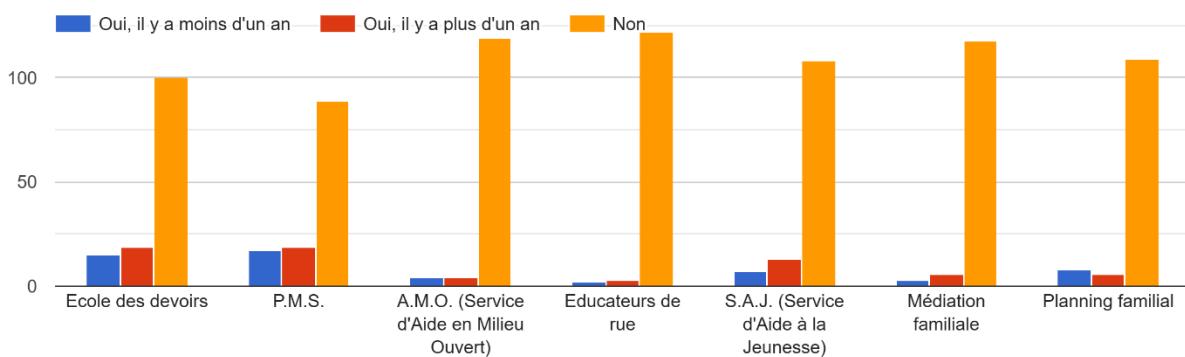
Nous avons ensuite voulu savoir si les parents utilisaient les services qui existent pour aider leurs enfants à vivre certains moments plus difficiles. Pour cela, nous leur avons d'abord demandé s'ils connaissaient ces services et ensuite s'ils s'y sont déjà rendus.



Nous pouvons constater que les services les plus connus sont l'école des devoirs (78%), le P.M.S. (73%) et le planning familial (65%). Viennent ensuite le S.A.J. (64%), la médiation familiale (49%), les éducateurs de rue (40%) et une A.M.O. (37%).

Par contre, nous constatons que très peu de parents utilisent ce genre de services. En effet, comme vous pouvez le constater ci-dessous, à la question « Avez-vous déjà fait appel à ces services ? », une très grande majorité répond que non. Que ce soit il y a plus ou moins d'un an, 36 personnes ont déjà fait appel au P.M.S. (29%), 34 personnes ont déjà fait appel à l'Ecole des devoirs (25%), 20 au S.A.J. (16%), 14 au planning familial (11%), 9 à la médiation familiale (7%), 8 à une A.M.O. (6%) et 5 aux Educateurs de rue (4%).

Avez-vous déjà fait appel à ces services?



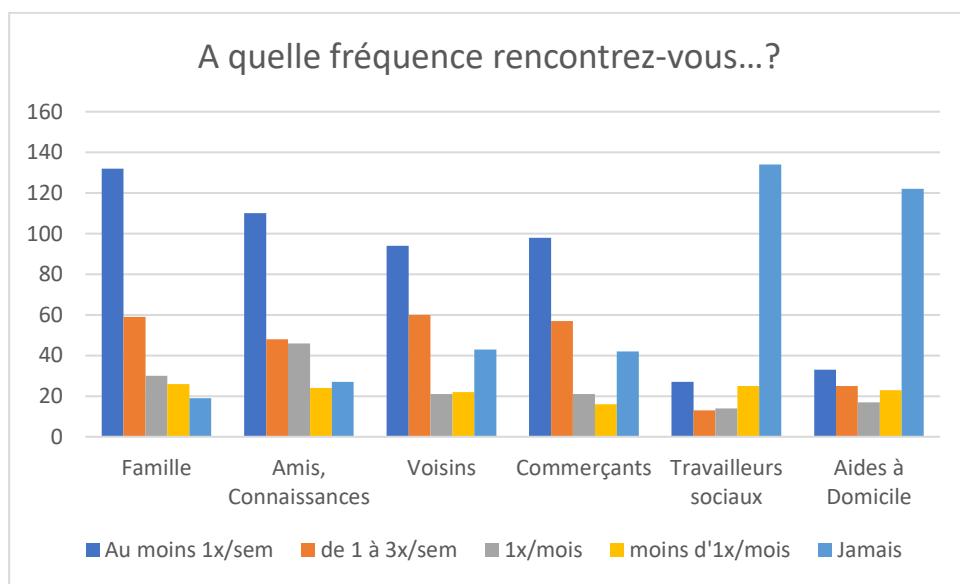
78% des répondants connaissent L'Ecole des devoirs. Par contre, seuls 25% affirment y avoir déjà été. C'est intéressant de croiser cette donnée avec la question « Votre enfant a-t-il déjà connu des échecs scolaires ? ». Pour rappel, 37% de notre échantillon affirment avoir déjà été confrontés à l'échec 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 ? Absence de ce service dans leur région ?

Le planning familial est un service connu par un peu plus de la moitié de nos locataires. 65% le connaissent, bien que seuls 11% s'y sont déjà rendus. Le planning familial est un centre qui propose des consultations médicales, psychologiques, sociales et juridiques, sexologiques,... à bas prix. Est-ce par manque de visibilité que les locataires des logements sociaux ne s'y rendent pas plus ?

## **7) Les relations sociales**

Le graphique ci-dessous présente les catégories de personnes que les locataires rencontrent et la fréquence de leurs rencontres.

Le graphique est assez partagé, ce qui signifie que les locataires rencontrent plusieurs catégories de personnes quotidiennement. Par semaine, sur 504 personnes, ils sont 26% à voir au moins une fois leur famille, 22% à voir leurs amis, 21% à voir leurs voisins, et 19 % des commerçants. Par contre, la tendance s'inverse lorsque l'on parle d'aide comme des travailleurs sociaux ou des aides à domicile. En effet, seuls 7% rencontrent des aides à domicile au moins une fois par semaine et 5% rencontrent des travailleurs sociaux une fois par semaine.

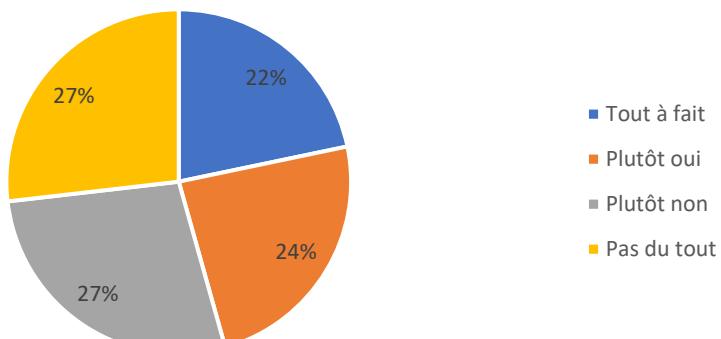


Au contraire, lorsque l'on regarde quelle catégorie de personnes n'est jamais rencontrée par nos locataires, sur 387 personnes, 5% ne voient jamais leur famille, 7% ne voient jamais d'amis, 11% déclarent ne jamais rencontrer leurs voisins et des commerçants. 35% ne rencontrent jamais de travailleurs sociaux et 32% ne voient jamais d'aide à domiciles.

C'est intéressant de voir qu'il y a si peu de personnes qui utilisent les aides telles que les aide-ménagères ou les travailleurs sociaux alors qu'il y a de plus en plus de logements qui sont peu ou mal entretenus et que de plus en plus de personnes souffrent de mal-être et de dépression et ne s'en sortent pas au niveau de leurs papiers. Est-ce par peur qu'ils ne font pas appel à ces services ? Par manque d'argent ? Donner davantage de visibilité à ces services semble être utile.

Nous avons demandé aux locataires s'ils désiraient avoir davantage de contacts sociaux. Le graphique ci-dessous nous montre que les 276 locataires ayant répondu à cette question sont assez mitigés concernant le fait d'avoir plus de contacts sociaux réguliers. En effet, 22% sont tout à fait d'accord avec le fait d'avoir davantage de contacts, 24% sont plutôt d'accord, 27% ne désirent pas avoir plus de contacts sociaux, 27% n'en veulent pas du tout.

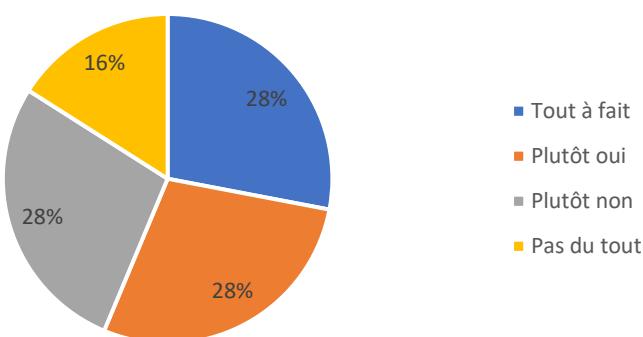
Aimeriez-vous avoir plus de contacts avec des personnes en dehors de votre famille?



## **8) La santé**

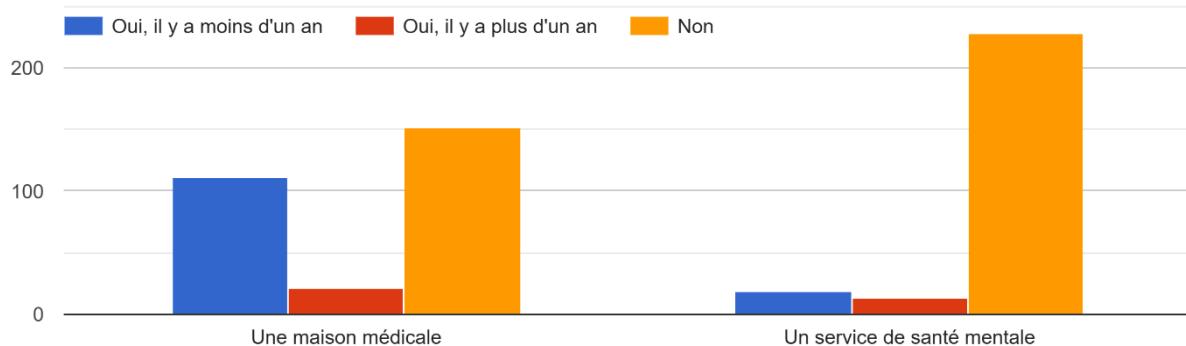
La santé nous paraissait importante à investiguer car elle joue sur plusieurs aspects de la vie quotidienne. Une personne en mauvaise santé aura moins tendance à avoir des activités extérieures, l'envie d'aller à la rencontre d'autres personnes, l'envie de trouver du travail,... Les personnes qui ne se sentent pas en bonne santé restent également plus souvent à la maison et ont besoin de plus de chaleur, mais elles peuvent avoir plus de difficultés à entretenir leur logement.

Vous sentez-vous en bonne santé?



Globalement, seule la moitié de la population questionnée et qui ont répondu à cette question (56%) se sent en bonne santé. Près d'un tiers de notre échantillon ne se sent pas particulièrement en bonne santé et 16% se sent en mauvaise santé.

Avez-vous déjà fait appel à ces services?



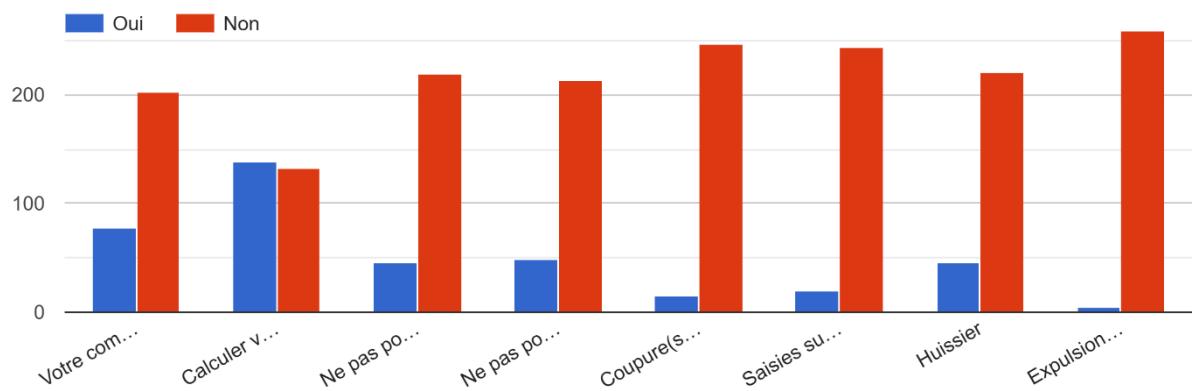
81.7% de notre échantillon connaissent une maison médicale près de chez eux, mais seuls 46.7% s'y sont déjà rendus. 48.3% connaissent un service de santé mentale et seulement 7.3% de notre échantillon a déjà franchi les portes d'un tel service.

La santé mentale semble être encore un sujet tabou parmi nos locataires. 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. A cela s'ajoute le manque de professionnels de santé en province du Luxembourg.

## **9) Le budget**

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

Au cours des 3 dernières années, avez-vous connu...?

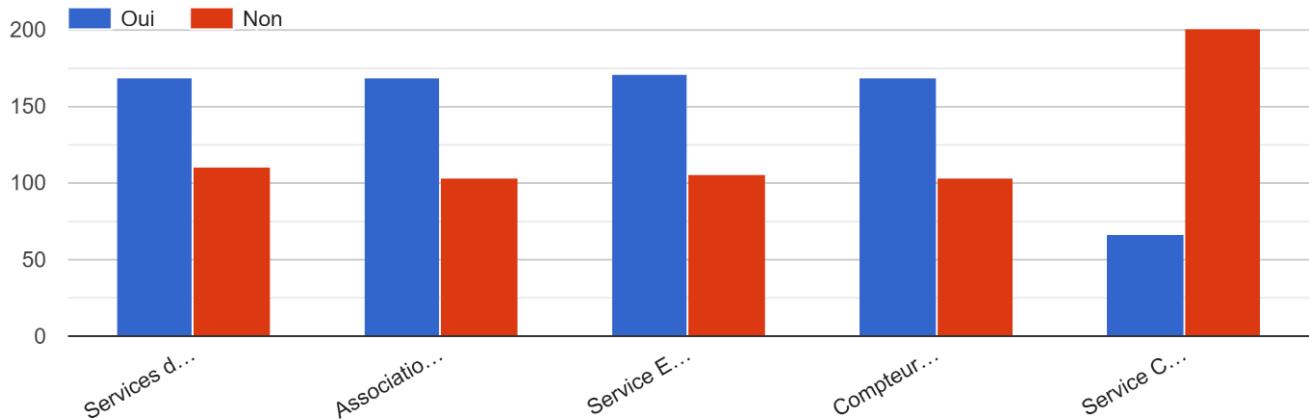


Nous pouvons constater ci-dessus que peu de locataires ayant répondu à notre questionnaire semblent avoir des problèmes financiers importants. Lorsque nous détaillons les ennuis déjà rencontrés, nous trouvons : devoir

**calculer ses dépenses** au cent près (51,1%), avoir un **compte en banque en négatif** (27,6%), ne pas pouvoir **rembourser une dette** (18,6%), recevoir le courrier d'un **huissier** (17,2%). 17% n'ont pas su payer leur **loyer** à temps au moins une fois. Très peu ont déjà connu une **coupure énergétique** (6%) ni de **saisies sur salaire** (7%). 5 répondants ont déjà vécu une **expulsion** pour non-paiement de loyer (1,8%).

Nous avons également voulu savoir si les locataires connaissaient les services qui pouvaient leur venir en aide au niveau financier. 61% 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,... 62% ont déjà entendu parler du **service Energie** du C.P.A.S. et 62% ont déjà entendu parler de **compteurs à budget énergétique**. Seuls 25% de nos répondants ont déjà entendu parler du **Service CAP** du Groupe Action Surendettement de Martelange.

Avez-vous déjà entendu parler de ces services ?



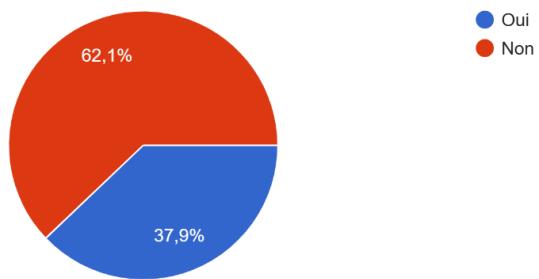
Cela ne nous semble pas suffisant. En effet, la bonne gestion de l'argent et de l'énergie est importante dans le contexte social actuel. Par exemple, une grande part des revenus d'une personne est destinée à l'énergie. Or, certains petits conseils peuvent être très utiles et permettre de grandes économies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

## **10) L'emploi**

Sur les 301 personnes qui ont répondu à cette question et constituent donc notre échantillon, 37,9% travaillent.

En ce moment, travaillez-vous?

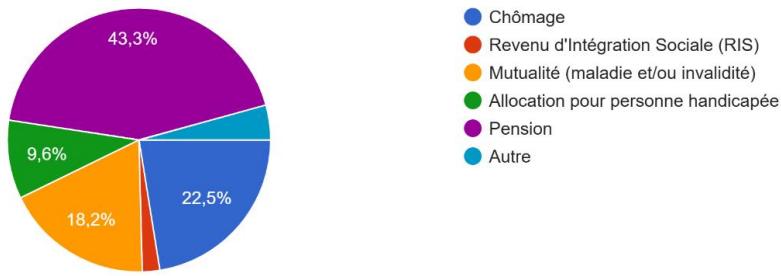
301 réponses



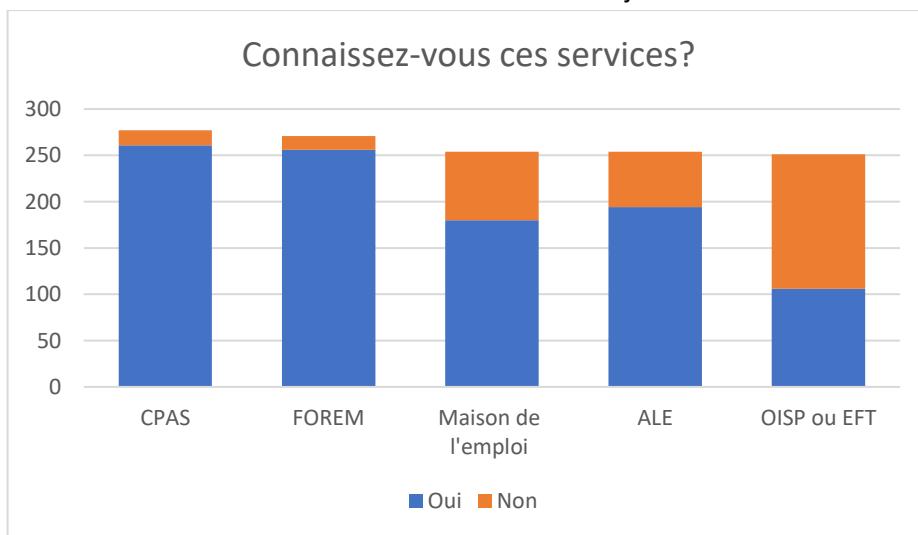
Comme nous pouvons le voir dans le graphique ci-dessous, le revenu de remplacement des locataires vient principalement d'une pension (43,3%). Vienennent ensuite, le chômage (22,5%), la mutualité (18,2%), les allocations d'handicap (9,6%) et enfin le RIS du C.P.A.S. (2,1%). 4,3% déclarent percevoir autre revenu.

Que percevez-vous?

187 réponses

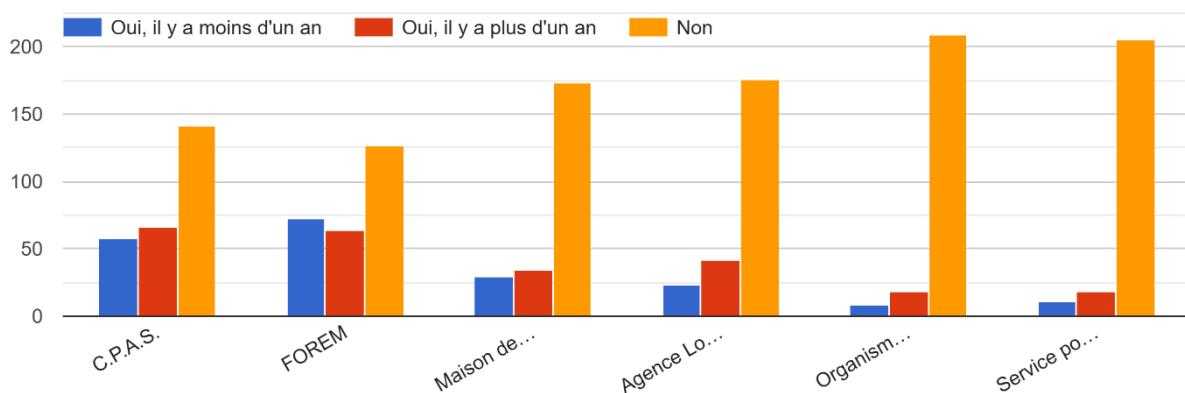


Nous avons voulu savoir si les locataires connaissent et utilisent les services mis à leur disposition afin d'améliorer leur situation socioprofessionnelle. Pour cela, nous avons posé deux types de questions : « Connaissez-vous tel service ? » et « Y avez-vous déjà été ? ».



Le C.P.A.S. et le FOREM sont visiblement bien connus des locataires. En effet, respectivement 94% des personnes ayant répondu les connaissent. Les Maisons de l'emploi et les ALE/Titres-services sont assez bien connus également puisque 71% et 76% disent avoir déjà entendu parler de ces services. Par contre, d'autres services utiles à la recherche d'un emploi sont méconnus : 42% de notre échantillon seulement connaissent l'existence d'un organisme d'insertion socioprofessionnelle ou une entreprise de formation par le travail dans leur région. Lorsque nous regardons l'utilisation de ces services d'aide à la recherche d'un emploi, nous voyons que peu de personnes les utilisent. En effet, dans notre échantillon, 52% se sont déjà rendus au FOREM, 47% au C.P.A.S., 27% dans un service d'ALE/Titres-services ou dans une Maison de l'Emploi et seulement 12% dans une O.I.S.P. ou une E.F.T.

Avez-vous déjà fait appel à ces services...?

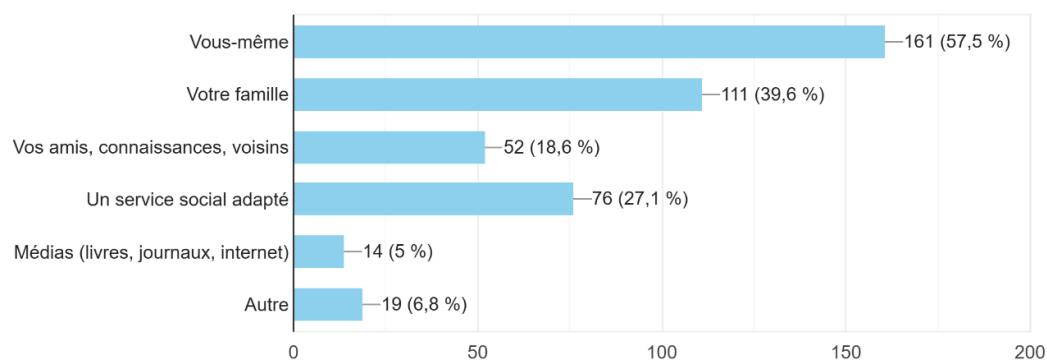


## 11) Les problèmes sociaux

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

Quand vous avez un problème social, vous demandez de l'aide à ...

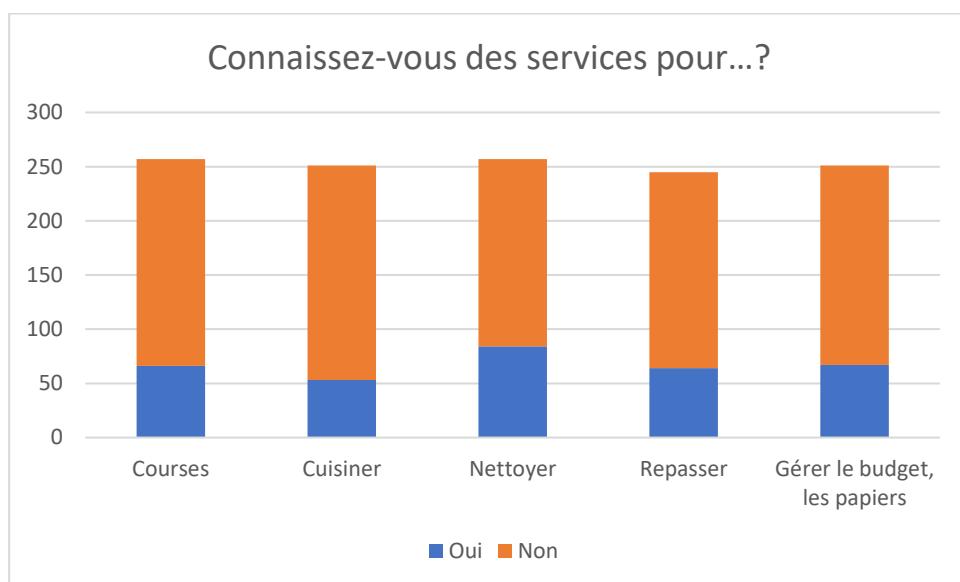
280 réponses



Visiblement, en cas de problème social, les locataires ne demandent pas d'aide (57,5%). Ils sont 39,5% à demander de l'aide à leur famille, 27,1% à en demander à un service social et 18,6% à leurs amis, connaissances et voisins.

Il est interpellant de voir ci-dessous que la majorité de nos locataires ne connaissent aucun service qui peut les relayer pour certaines tâches du quotidien. En effet, seuls 33% connaissent un service pour le nettoyage, 27% connaissent un service pour gérer le budget et les papiers administratifs, 26% connaissent un service pour faire les courses et pour repasser et 21% connaissent un service pour la cuisine. Parmi les réponses libres qui reviennent le plus : le CPAS, les titres-services et les aides-familiales.

Ces résultats nous semblent étonnant vu la diversité des services sociaux actuels. Il serait peut-être bon de donner plus de visibilité à ceux-ci afin que les locataires y pensent davantage lorsqu'un problème surgit.



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