



**PRÉFET
DE LA RÉGION
D'ÎLE-DE-FRANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Drihl Direction régionale
et interdépartementale
de l'Hébergement
et du Logement

Résultats du questionnaire de satisfaction sur la bourse aux logements sociaux interministériels réservés aux agents de l'État : Balae



Objectifs de l'étude

L'objectif de cette enquête de satisfaction auprès des agents de l'État utilisateurs de BALAE était d'identifier les points d'amélioration de la qualité du parcours de l'utilisateur BALAE.

Le questionnaire identifie toutes les étapes du parcours usager (information sur la bourse, référent logement, accès à la bourse, ergonomie du logiciel, qualité des logements proposés, expérience avec les bailleurs sociaux) afin de repérer les irritants et améliorations possibles.

Passation du questionnaire

Le questionnaire a été **diffusé à 8108 adresses mails** entre le 15 décembre 2023 et le 4 janvier 2024. Deux relances ont été effectuées le 20 et le 27 décembre 2023.

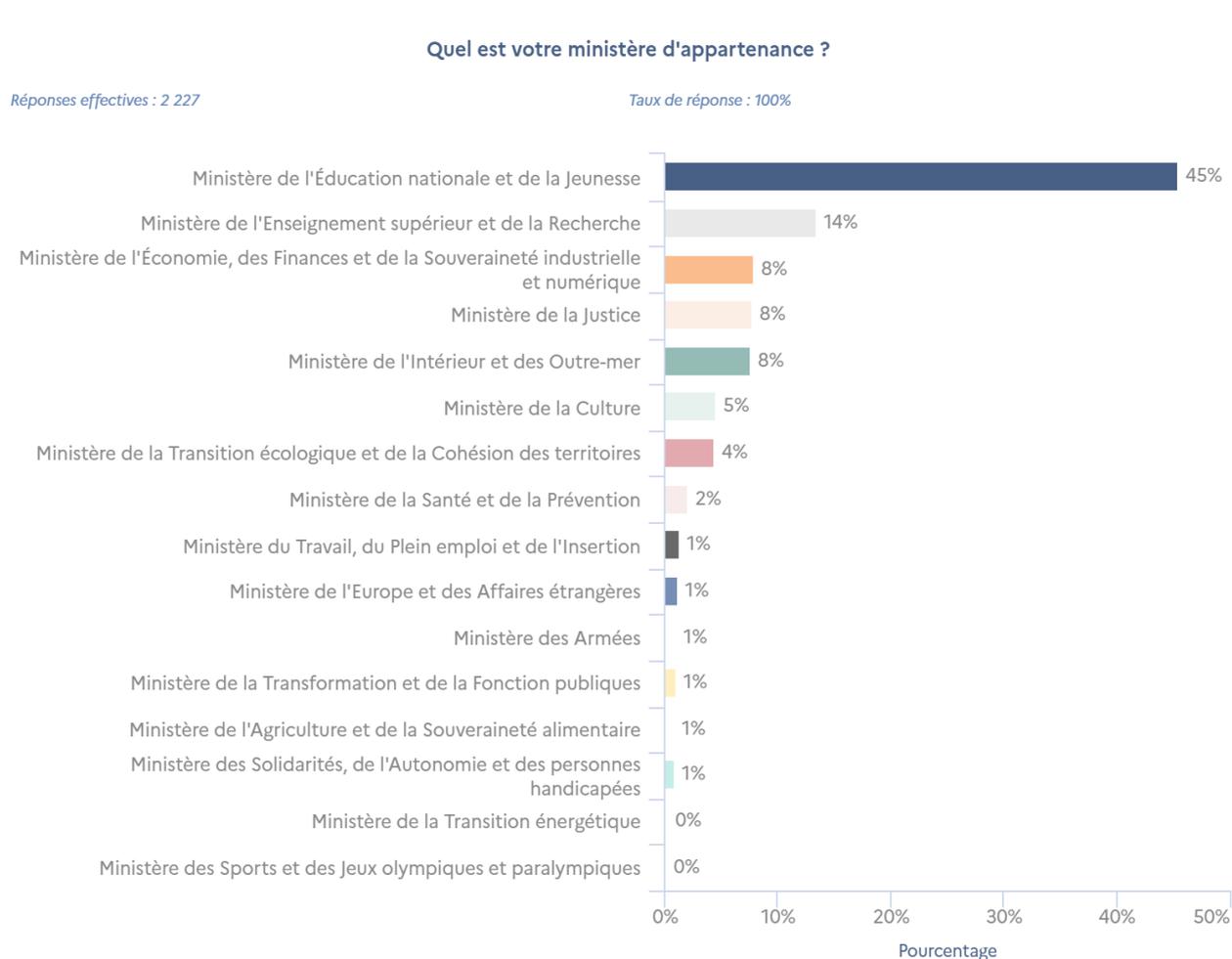
2 227 personnes ont rempli le questionnaire en entier. Soit un taux de retour de 27%.

Les résultats de l'enquête étaient anonymisés.

Analyse des résultats

Quel est le profil des répondants ?

45% des répondants sont issus du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, suit, à 14%, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Le ministère de la Santé et de la Prévention représente 2% des répondants (autre corps de fonctionnaires).

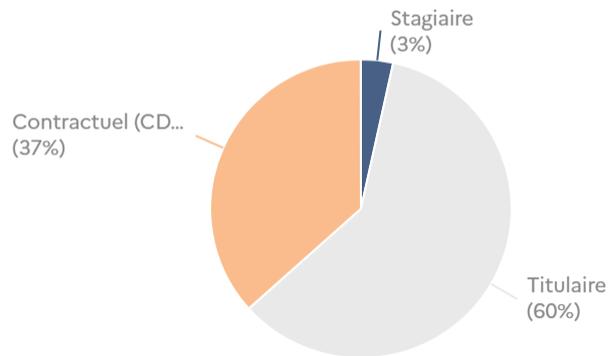


Près de deux tiers des répondants (60%) sont des titulaires et 37% des contractuels.

Quel est votre statut ?

Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%



52% travaillent pour l'administration en Ile-de-France depuis plus de 5 ans, 26% entre 1 et 3 ans et 16% entre 3 et 5 ans.

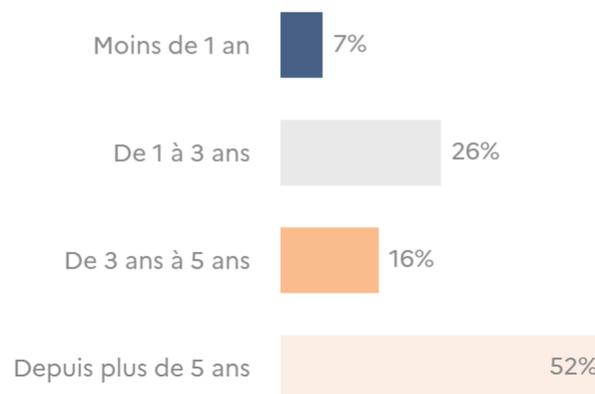
Au-delà de 3 ans presque deux tiers des nouveaux arrivants repartent en province.

On peut supposer que les 52% travaillant depuis plus de 5 ans pourraient être issus de la région parisienne.

Depuis combien de temps travaillez-vous pour l'administration en Ile-de-France ?

Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%

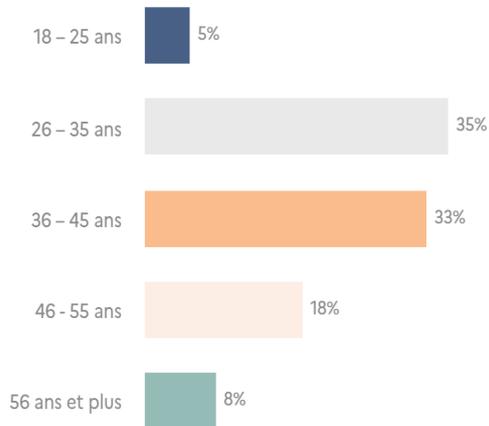


Les répondants sont surtout célibataires (64%) et âgés de 26 à 45 ans.

Quel est votre âge ?

Réponses effectives : 2 227

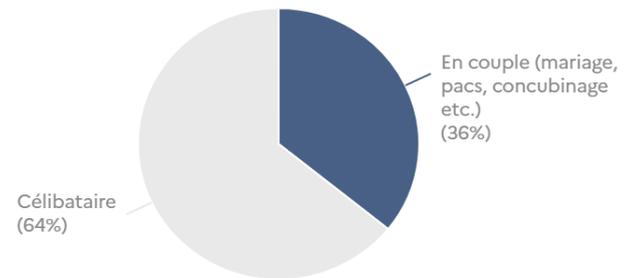
Taux de réponse : 100%



Quelle est votre situation familiale ?

Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%

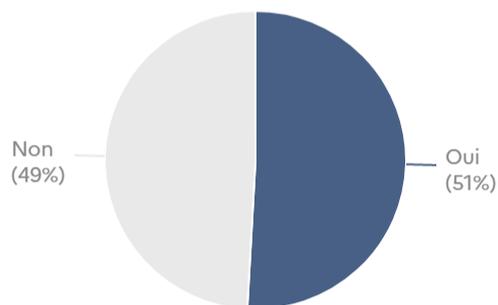


Pour moitié, ils ont des enfants à charge.
39% ont un enfant et 37% en ont deux.

Avez-vous des enfants à charge ?

Réponses effectives : 2 227

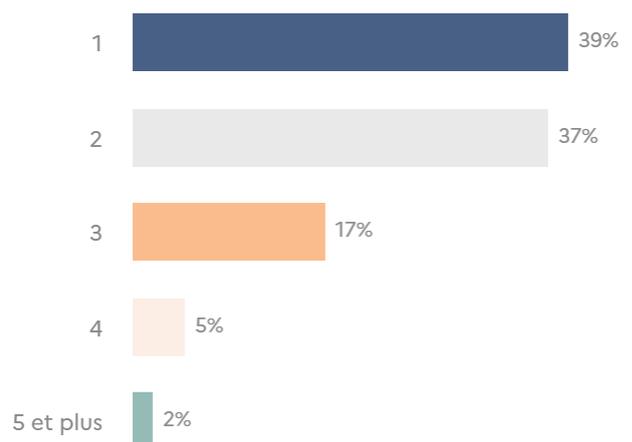
Taux de réponse : 100%



Nombre d'enfant(s) :

Réponses effectives : 1 133
Moyenne : 1,9

Taux de réponse : 100%



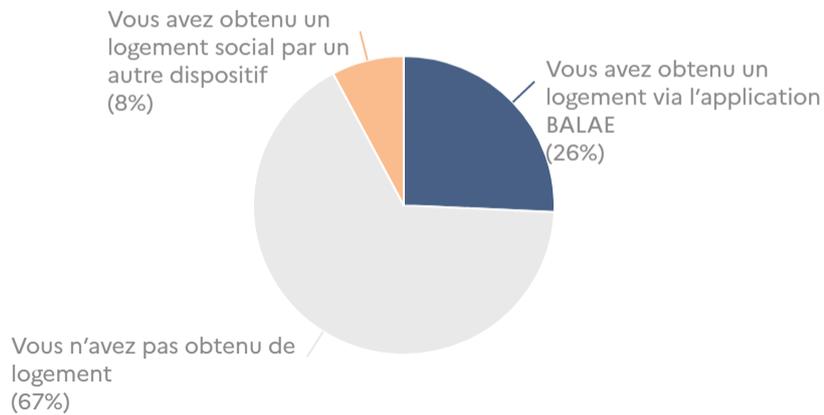
Quelle est leur situation dans le parcours Balae

67% des répondants n'ont pas encore obtenu de logement contre 26% qui en ont eu un, grâce à l'application Balae et 8% grâce à une autre application.

Actuellement, votre situation est la suivante :

Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%

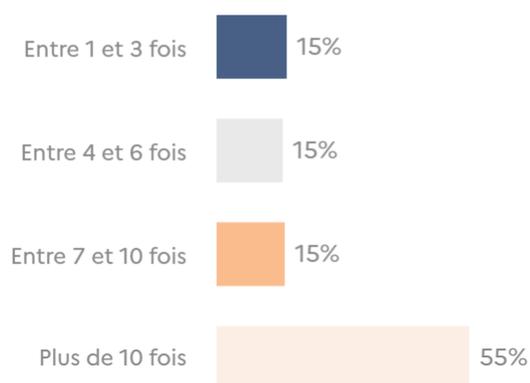


55% des répondants ont candidaté plus de 10 fois sur Balae pour obtenir un logement et 43% ont demandé un logement via un autre dispositif.

Combien de fois avez-vous candidaté sur BALAE pour obtenir un logement ?

Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%

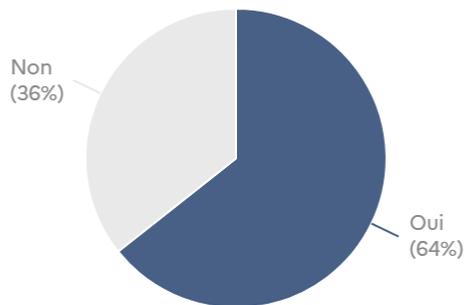


64% (sur les 1 654 réponses effectives à la question) ont été sélectionnés pour un passage en commission d'attribution.

Votre dossier a-t-il déjà été sélectionné pour un passage auprès de la commission d'attribution du bailleur dans le cadre d'une demande via BALAE ?

Réponses effectives : 1 654

Taux de réponse : 100%

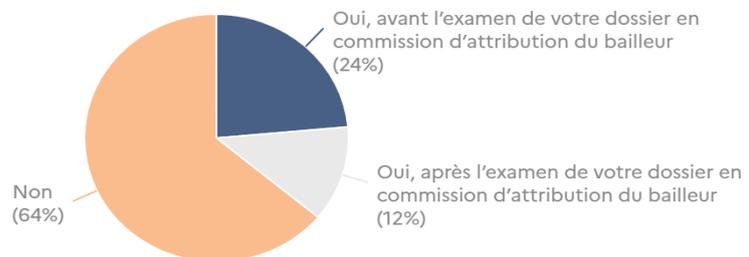


De même 64% des répondants (sur 1 637) n'ont jamais refusé de logement contre 24% avant l'examen de leur dossier en commission d'attribution du bailleur et 12% après examen.

Avez-vous déjà refusé un logement ?

Réponses effectives : 1 637

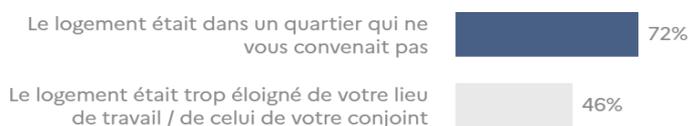
Taux de réponse : 100%



Pour ceux qui ont refusé, les raisons principales avancées sont parce que le logement n'était pas dans un quartier qui convenait (72%), l'immeuble était en mauvais état (72%), le logement était plutôt en mauvais état (52%), le logement a été choisi par erreur (68%).

A noter, 35% ont refusé le logement car il ne correspondait pas aux informations reçues.

Le quartier, la localisation

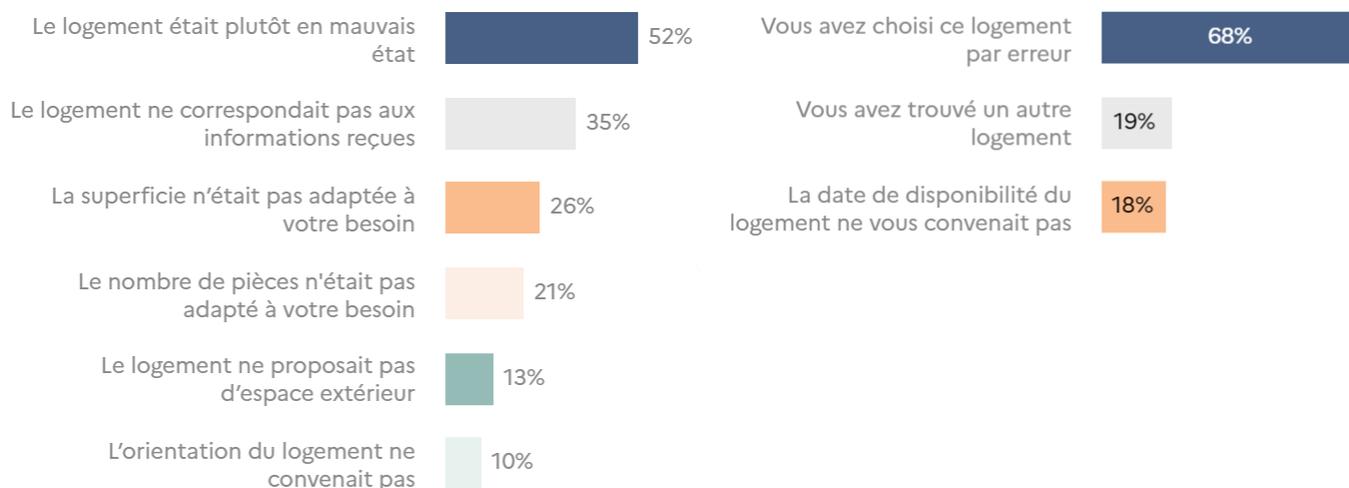


L'immeuble



Le logement

Autres



Le nuage de mots des raisons invoquées :



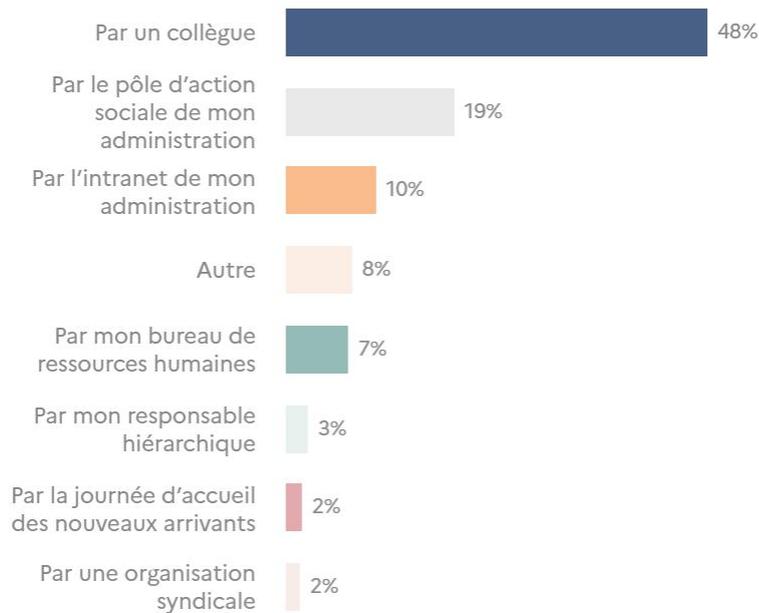
Comment les utilisateurs de Balae jugent la qualité de l'information ?

48% des répondants ont eu connaissance de Balae par un collègue, 19% par le pôle d'action sociale de leur administration et 10% par leur intranet.

Comment avez-vous eu connaissance de l'existence de la bourse BALAE ?

Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%

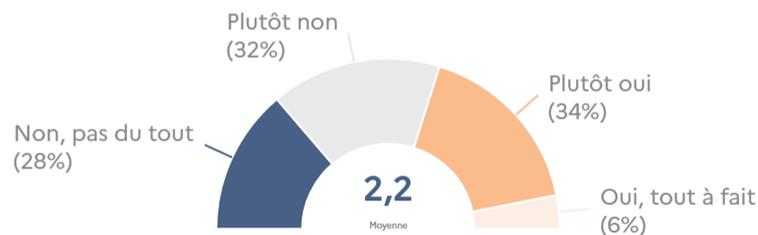


60% considèrent qu'il est difficile de connaître l'existence de Balae.

Est-il facile de connaître l'existence de la bourse BALAE ?

Réponses effectives : 2 227
Moyenne : 2,2

Taux de réponse : 100%

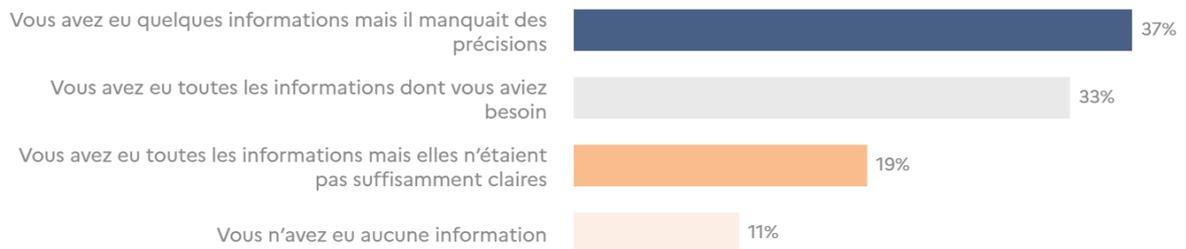


56% ont jugé qu'ils avaient reçu des informations incomplètes ou pas suffisamment claires. Seuls 33% déclarent avoir eu toutes les informations dont ils avaient besoin.

Que pensez-vous de la qualité de l'information fournie pour l'utilisation de la bourse BALAE (accès à la bourse, critères de sélection des demandeurs etc) ?

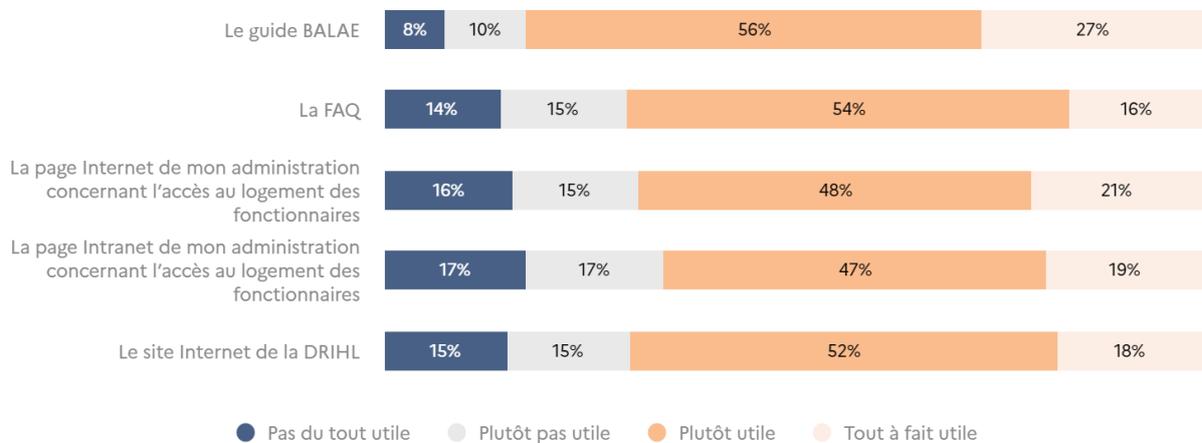
Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%

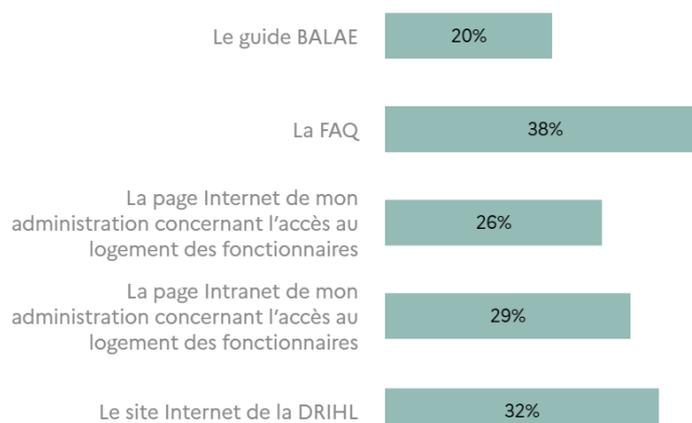


Les supports les plus utilisés dans la recherche d'informations sont le guide Balae (jugé utile à 83%), puis ex-aequo la FAQ et le site internet de la Drihl (70%). Viennent ensuite la page internet de l'administration des répondants et leur page intranet.

Parmi les supports/documents suivants, quel était leur niveau d'utilité dans votre recherche d'informations :



Part des répondants n'ayant pas consulté les documents :



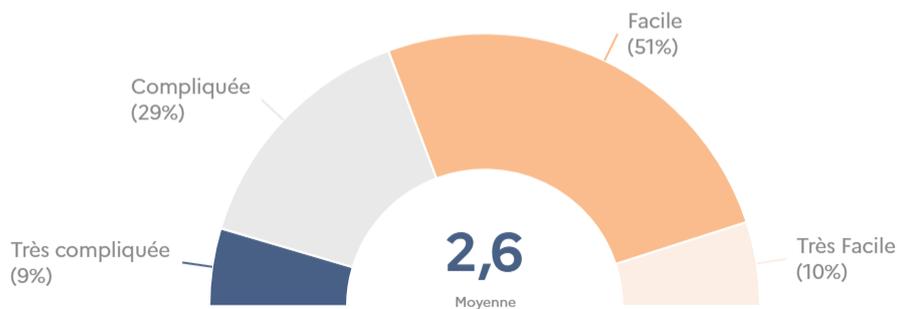
Comment jugent-ils la démarche pour faire une demande de logement social ?

61% des répondants jugent que la réalisation d'une demande de logement social est facile voire très facile.

La réalisation d'une demande de logement social (DLS) est-elle :

Réponses effectives : 2 227
Moyenne : 2,6

Taux de réponse : 100%



Mais paradoxalement, de nombreuses améliorations sont demandées. Elles concernent la prise en main par le demandeur de la mise à jour du dossier plutôt que de repasser par le guichet ou encore plus de contacts physiques et téléphoniques entre les demandeurs et l'administration. Certains souhaiteraient un site plus intuitif. Mais beaucoup pointent le faible nombre de logements proposés.

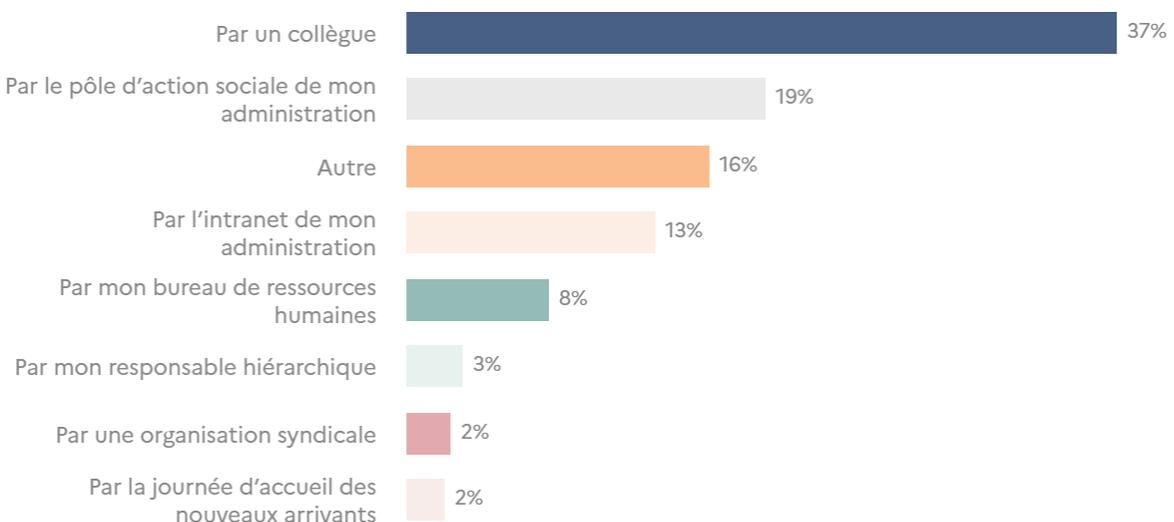
Quel rôle pour le référent logement ?

Ce sont avant tout les collègues (à 37%) qui informent de l'existence d'un référent logement. Vient ensuite le pôle d'action sociale de l'administration (19%). Mais beaucoup n'en connaissent pas l'existence.

Comment avez-vous eu connaissance de l'existence d'un référent logement dans votre administration ?

Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%

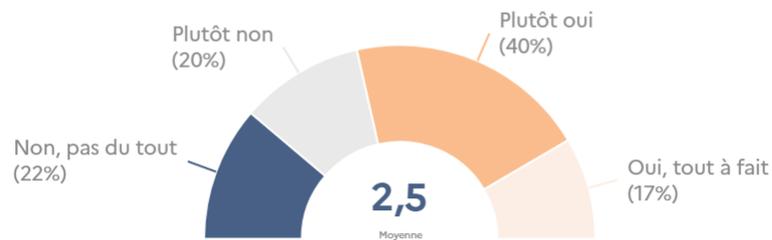


57% jugent qu'il a été facile d'entrer en contact avec le référent. Soit une note de 2,5/4.

A-t-il été facile d'entrer en contact avec le référent logement ?

Réponses effectives : 2 227
Moyenne : 2,5

Taux de réponse : 100%

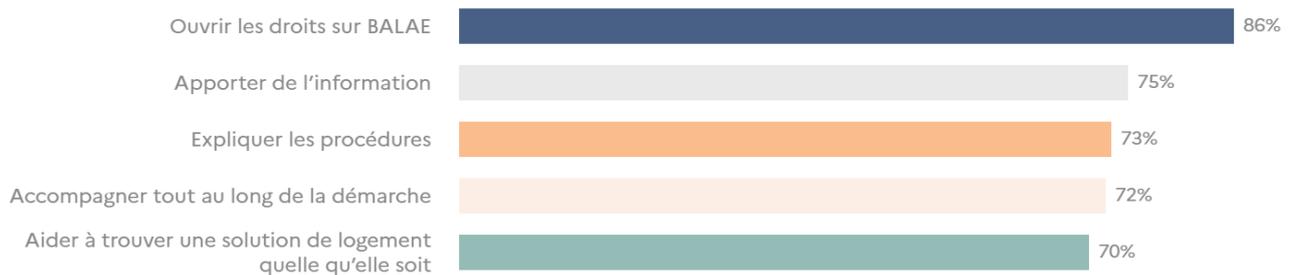


Les principaux apports des référents logement concernent l'ouverture de droits sur Balae (86%), puis l'apport d'informations et l'accompagnement.

Parmi les suggestions ci-dessous, quels sont pour vous les principaux apports du référent logement ?

Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%

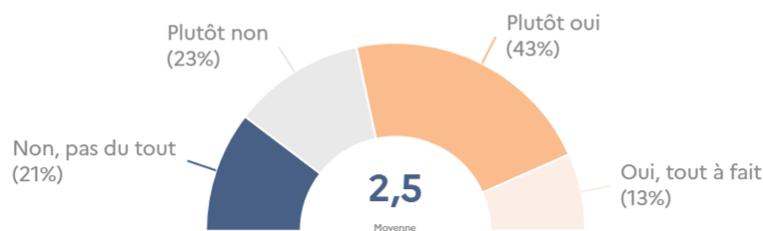


La réponse aux attentes obtient la note de 2,5/4.

Le référent logement a-t-il répondu à vos attentes ?

Réponses effectives : 2 227
Moyenne : 2,5

Taux de réponse : 100%



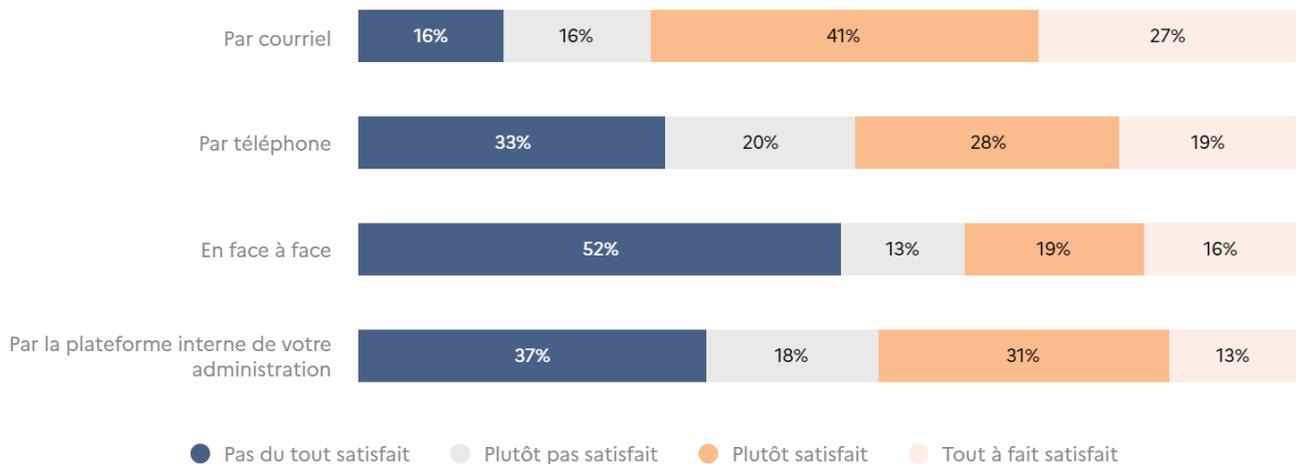
Parmi les demandes d'amélioration, on note « se faire connaître avec efficacité », « répondre aux interrogations » et être plus explicite sur l'adéquation entre la demande et les critères d'attribution en fonction du profil du candidat.

Le nuage de mots pour la question « Comment le référent logement pourrait-il vous appuyer davantage dans votre recherche de logement » :



Les candidats jugent qu'il est facile d'entrer en contact par email avec le référent logement à 68% mais que l'obtention d'un rendez-vous en face à face reste à améliorer (65% d'insatisfaits).

Quelle est votre degré de satisfaction des moyens utilisés pour entrer en contact avec le référent logement ?



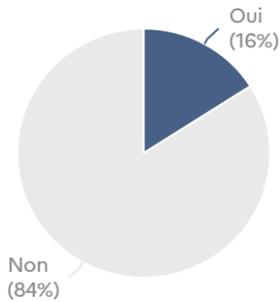
Comment les usagers jugent-ils la facilité d'utilisation de l'application Balae ?

84% des utilisateurs n'ont pas eu besoin d'aide pour utiliser l'application Balae. Pour ceux qui ont eu besoin d'aide, ils ont en majorité trouvé qu'il y avait un manque de clarté sur les différentes étapes.

Avez-vous eu besoin d'aide pour utiliser l'application BALAE ?

Réponses effectives : 2 227

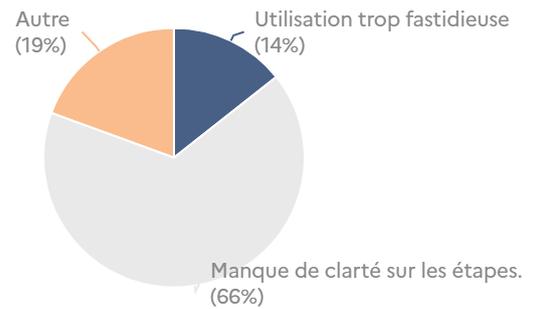
Taux de réponse : 100%



Pour quelles raisons principale avez-vous eu besoin d'aide ?

Réponses effectives : 356

Taux de réponse : 100%



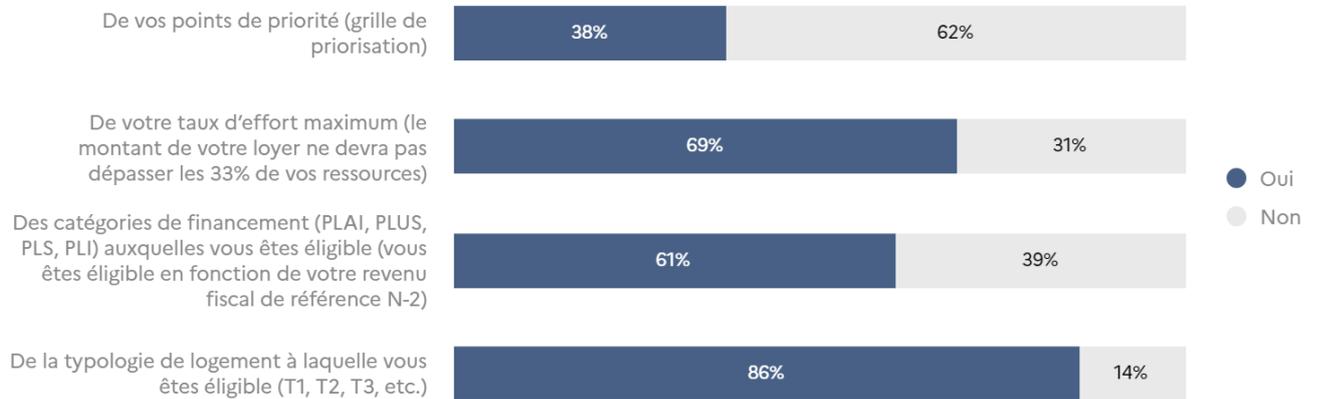
Ils ont alors en priorité fait appel à un collègue puis ensuite à leur référent :



Avant de postuler, 86% des répondants avaient connaissance de la typologie à laquelle ils sont éligibles, 69% connaissaient leur taux d'effort maximum et 61% étaient au courant des catégories de financement auxquelles ils ont droit.

La grille de priorisation est connue par 38% des répondants.

Avant de postuler sur un logement, aviez-vous connaissance des informations suivantes :

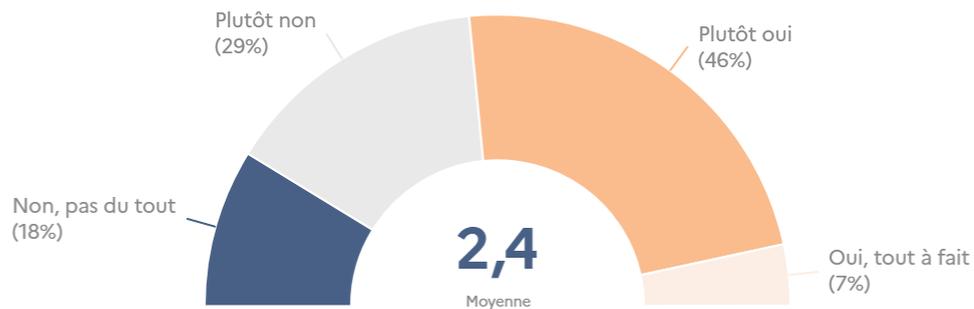


Une légère majorité juge suffisantes, les informations communiquées dans les annonces (53%). La note obtenue est de 2,4/4.

Les informations communiquées dans les annonces vous semblent-elles suffisantes ?

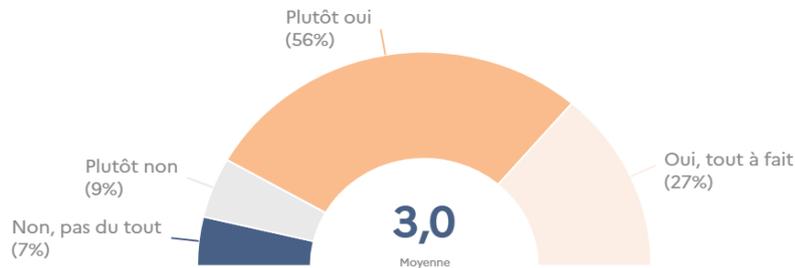
Réponses effectives : 2 226
Moyenne : 2,4

Taux de réponse : 100%



83% des répondants ont jugé que le mail d'information du bailleur pour un prochain passage en commission d'attribution était clair.

Le mail de BALAE vous informant de la sélection de votre dossier pour un prochain passage en commission d'attribution du bailleur, était-il clair ?

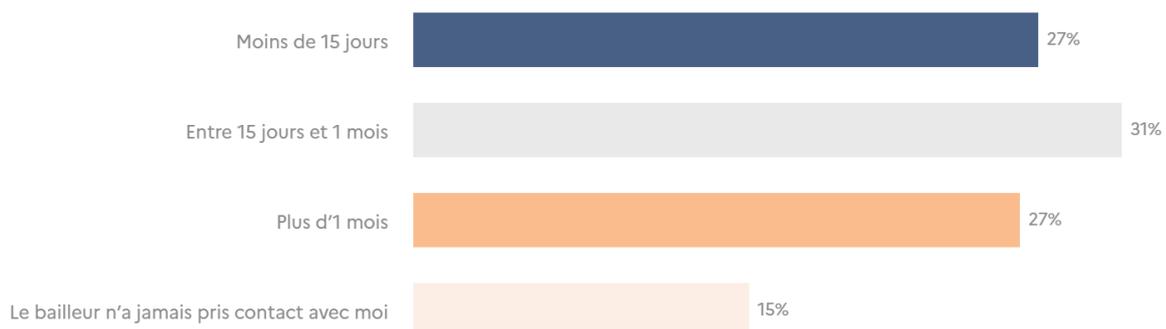


Ceux qui l'ont jugé peu clair auraient apprécié avoir des informations sur la question d'une perte de priorité en cas de refus. Certains se sont demandé s'il s'agissait d'une sélection pour passer en commission ou obtenir l'appartement.



La durée entre la prise de contact du bailleur pour informer de la date de passage du dossier en commission et la commission proprement dite s'échelonne à parts quasi égales entre moins de 15 jours, 15 jours et un mois et plus d'un mois pour la majorité des répondants. 15% signalent ne jamais avoir eu de contact avec le bailleur.

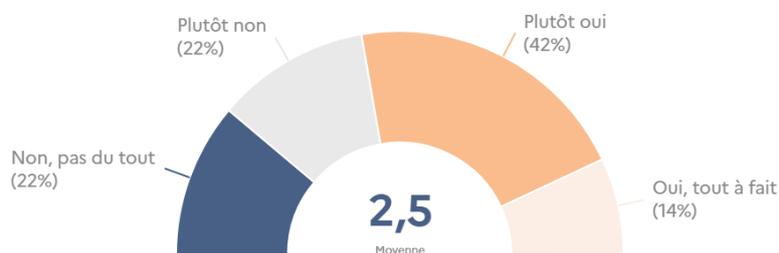
Sous quel délai le bailleur a-t-il pris contact avec vous pour vous informer de la date de passage de votre dossier en commission d'attribution du bailleur et de la liste des pièces à fournir pour votre dossier ?



Êtes-vous satisfait du délai de réponse des bailleurs à la suite de la commission d'attribution logement ?

Réponses effectives : 1 637
Moyenne : 2,5

Taux de réponse : 100%
Ecart-type : 1,0

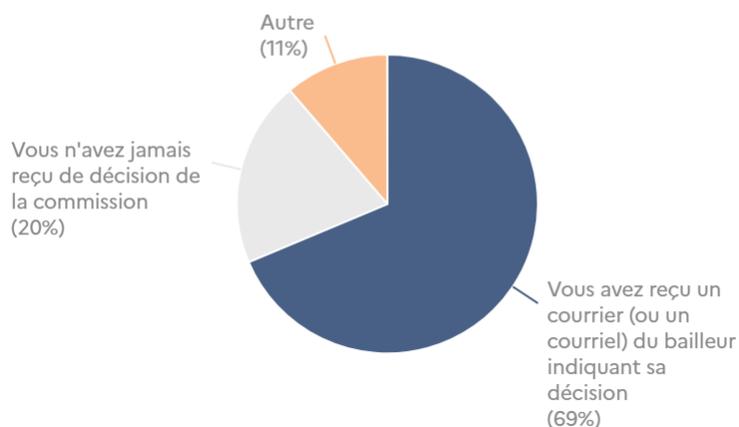


Près de 70% des répondants ont appris la suite donnée à leurs demandes par la commission d'attribution via un courrier/email. Mais 20% déclarent ne jamais avoir eu de retour.

Comment avez-vous pris connaissance de la suite donnée à votre demande par la commission des attributions du bailleur ?

Réponses effectives : 1 637

Taux de réponse : 100%

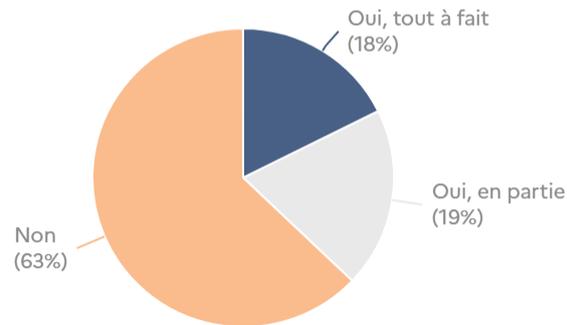


L'incompréhension de la non attribution d'un logement domine avec 63% contre 18% de répondants ayant tout à fait compris et 19% ayant compris en partie.

Avez-vous compris pourquoi le logement ne vous a pas été attribué ?

Réponses effectives : 1 064

Taux de réponse : 100%

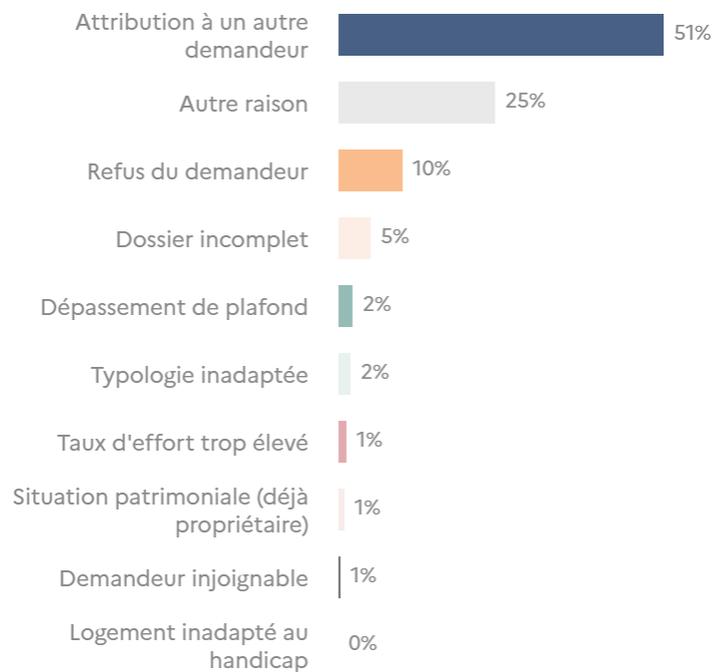


Les raisons invoquées par le bailleur sont à 51% dues à l'attribution à un autre demandeur. 25% des répondants mentionnent « autre raison ».

Quelle raison était invoquée ?

Réponses effectives : 761

Taux de réponse : 100%

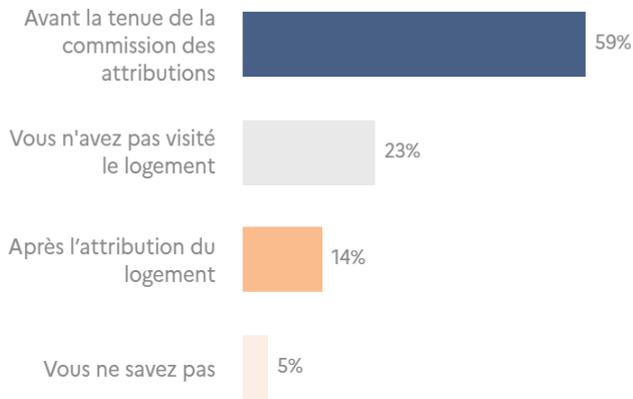


59% des répondants ont pu visiter le logement avant la commission d'attribution contre 23% qui n'ont pas visité le logement et 14% qui l'ont fait après l'attribution du logement.

A quel moment avez-vous visité le logement ?

Réponses effectives : 1 637

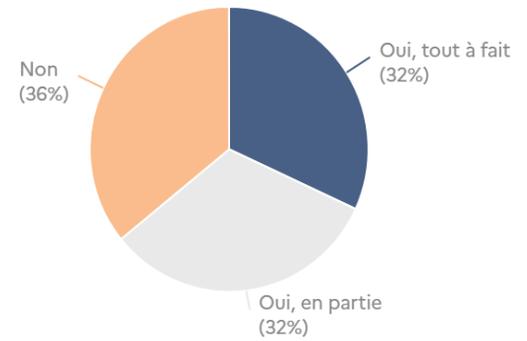
Taux de réponse : 100%



Le bailleur social a-t-il pu répondre à vos questions concernant le logement ?

Réponses effectives : 1 637

Taux de réponse : 100%



Les répondants souhaiteraient que le bailleur donne davantage d'informations, qu'elles soient plus précises et que les délais entre les différentes étapes soient raccourcis.

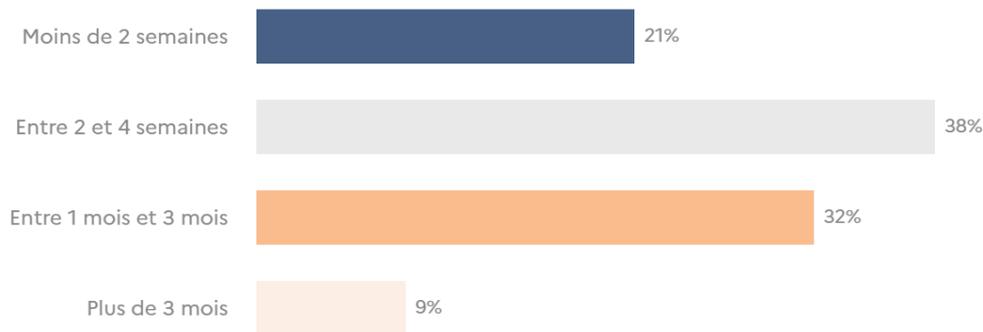


La signature du bail est intervenue entre 2 et 4 semaines pour 38% des répondants, entre 1 et 3 mois pour 32%. 21% des demandeurs ont signé en moins de 2 semaines.

Sous quel délai après le passage en commission d'attribution du bailleur avez-vous signé le bail ?

Réponses effectives : 573

Taux de réponse : 100%



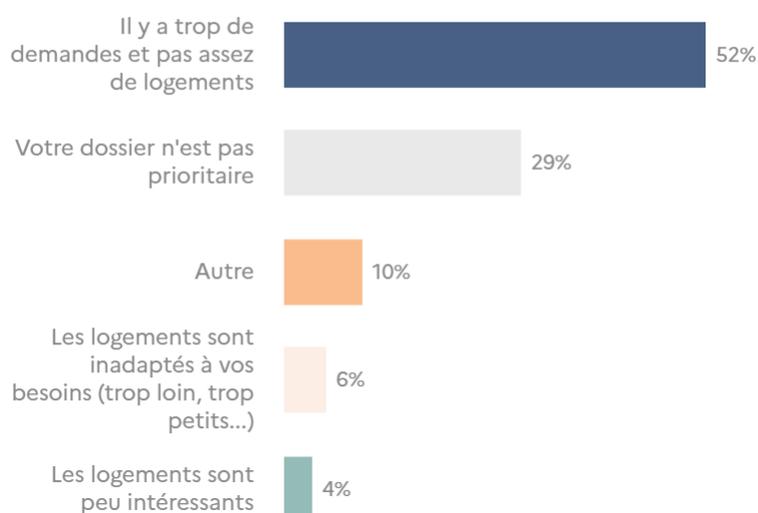
En conclusion

Au bilan, 52% des répondants pensent que leur demande de logement n'aboutit pas car il y a trop de demandes par rapport au nombre de logements disponibles et, 29% que leur dossier est non prioritaire par rapport à d'autres.

Pour quelle(s) raison(s) pensez-vous que votre demande de logement via BALAE n'aboutit pas ?

Réponses effectives : 1 654

Taux de réponse : 100%

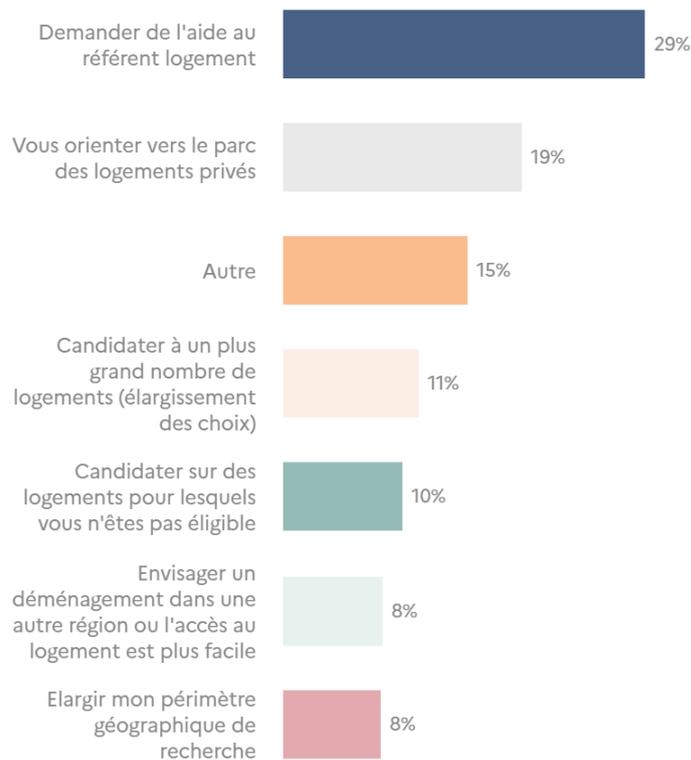


Ils comptent se retourner vers leur référent logement à 29% ou s'orienter vers le parc privé à 19%. 8% envisagent un déménagement dans une autre région ou à égalité, élargir leur périmètre géographique de recherche.

Si votre demande n'aboutit toujours pas d'ici quelques mois, que comptez-vous faire ?

Réponses effectives : 1 481

Taux de réponse : 100%



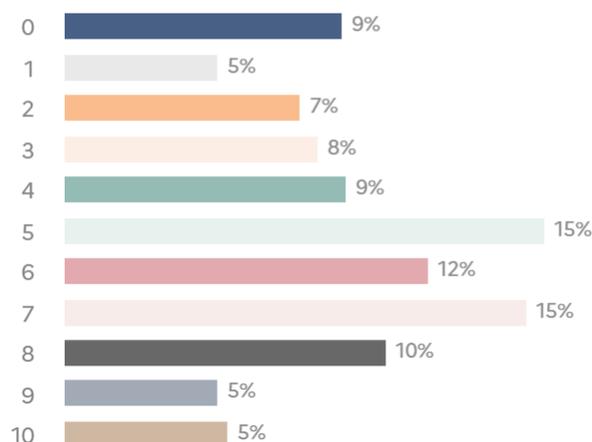
L'expérience des répondants pour la bourse Balae obtient la moyenne avec une note de 5,1/10.

Globalement, êtes-vous satisfait de votre expérience concernant la bourse BALAE?

Réponses effectives : 2 227

Taux de réponse : 100%

Moyenne : 5,1



Paradoxalement, ils sont 70% à être satisfaits de leur expérience (36% moyennement satisfaits) et 77% recommanderaient Balae à un collègue ou un ami.

Globalement, êtes-vous satisfait de votre expérience concernant la bourse BALAE?

*

Réponses effectives : 2 227
Moyenne : 5,1

Taux de réponse : 100%

