

AVRIL 2016

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de  
logements diffus d'Habitat et Humanisme

habitat et humanisme



**mrje**  
Mission Régionale  
d'Information sur l'Exclusion Rhône-Alpes



## Sommaire

Quelques mots d'introduction par la Fédération Habitat et Humanisme .....	p4
Méthodologie .....	p6
I. Une enquête qui provoque l'intérêt et engage le débat .....	p9
II. Profils des personnes enquêtées .....	p12
III. Une relation fondatrice .....	p14
IV. Un bénévole accompagnant aux côtés de la personne, dans le conseil ou l'action .....	p22
V. Un accompagnement véritablement apprécié .....	p27
VI. La relation à Habitat et Humanisme .....	p29
Quelques mots de conclusion par la Fédération Habitat et Humanisme .....	p33
Annexes .....	p35

## Quelques mots d'introduction par la Fédération Habitat et Humanisme

« Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole ». Le titre de ce rapport n'est pas anodin. Nous aurions pu écrire « Des locataires "nous" parlent de l'accompagnement » alors qu'il nous est si souvent difficile, nous qui en sommes les acteurs de l'expliquer. Lorsque c'est la personne qui vit l'accompagnement qui en parle, nous avons toutes les chances de beaucoup mieux le comprendre. Dans les pages qui suivent sont présentés les résultats consolidés de la première enquête nationale auprès de locataires d'Habitat-Humanisme interrogés sur l'accompagnement bénévole.

Le calendrier de l'enquête a coïncidé avec un grand questionnement interne au sein du Mouvement Habitat et Humanisme sur les déclinaisons opérationnelles dans chaque territoire de notre nouvelle vision Habitat et Humanisme 2020. Malgré un agenda compliqué, conscientes des enjeux liés à cette enquête, les équipes d'Habitat-Humanisme se sont fortement mobilisées partout en France. Que celles-ci ainsi que les locataires en soient remerciés. Toutefois, la première reconnaissance vient des locataires eux-mêmes par le fort taux de participation à cette consultation.

Nous avons été épaulés dans ce travail par notre partenaire, la Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion, association lyonnaise spécialisée dans ce type d'enquête, qui déjà nous a assistée dans le passé lors de consultations nationales auprès des pensions de familles. Au-delà de leur maîtrise scientifique la fine connaissance des publics en situation de précarité de nos interlocutrices nous a été d'une aide importante.

Cette enquête doit permettre de nous aider à faire évoluer nos pratiques et développer notre capacité à faire une place aux personnes que nous logeons. Inscrire le Mouvement dans une logique de reconnaissance réciproque, de responsabilité et de construction partagée. Avancer vers un « faire ensemble », à travers la richesse de démarches participatives fortes. Soulever des points de confrontation pour partir sur le chemin de la co-construction. C'est le long combat que mène ATD quart-monde depuis tant d'années. Après avoir questionné le locataire sur son ressenti, sa satisfaction de l'accompagnement et ses conséquences, s'ouvrira pour nous un deuxième chantier autour de l'élaboration de pistes de travail passant par la réflexion, la formation, le débat et l'action commune.

L'enjeu est d'importance, il constitue une mutation majeure, un vrai changement de paradigme de l'accompagnement à Habitat et Humanisme et viendra impacter nos façons de faire.

Améliorer la qualité des dispositifs proposés aux locataires, intégrer leur parole dans les instances de gouvernance de nos associations, identifier les freins et proposer les leviers à la participation des personnes accueillies et accompagnées... Nous comptons sur elles pour nous apporter des clés et nous aider à trouver ensemble les bonnes solutions.

Caluire, Service Accompagnement,  
Fédération Habitat-Humanisme,  
Avril 2016



Caluire, le 9 novembre 2015

A l'attention des locataires d'Habitat et Humanisme

Objet : Enquête nationale sur l'accompagnement bénévole auprès des locataires d'Habitat et Humanisme

Madame, Monsieur,

Habitat et Humanisme dispose de près de 6000 logements en France, dont celui dans lequel vous habitez.

Aujourd'hui, nous souhaiterions connaître votre avis sur l'accompagnement bénévole d'Habitat et Humanisme, notre objectif étant de connaître vos besoins, vos attentes pour mieux y répondre.

Un questionnaire intitulé « **VOTRE AVIS NOUS INTERESSE** » vous est proposé ; il est anonyme, votre nom n'apparaîtra donc pas, ainsi pouvez-vous dire ce que vous pensez en toute liberté.

La personne qui vous remet ce courrier ainsi que le questionnaire, bénévole de l'association, peut vous aider, à le remplir.

Quand vous aurez complété le questionnaire, merci de le poster avec l'enveloppe prévue à cet effet. Il n'y a pas besoin de mettre un timbre. Votre accompagnateur, si vous le souhaitez, effectuera la démarche.

**La date limite pour envoyer le questionnaire est le 9 janvier 2015.**

Cette consultation, conduite au niveau national, permettra un travail de réflexion que nous serons heureux de partager avec vous.

En vous remerciant de votre participation et du temps que vous allez prendre pour répondre au questionnaire, soyez assurés de nos salutations les plus cordiales.

*Vous faire connaître votre avis, c'est nous accompagner ;  
C'est, vraiment merci !  
Bernard Devert*

Bernard DEVERT  
Président Fondateur du Mouvement  
Habitat et Humanisme

Christiane REYMOND  
Vice-présidente de la Fédération HH  
Responsable Service Accompagnement HH

## Méthodologie

Après une première rencontre en mai 2015 entre la Fédération Habitat et Humanisme et la MRIE, le choix d'interroger les locataires du diffus par questionnaire a été acté. À partir de ce moment-là, le travail s'est organisé autour d'un comité de pilotage (cf. liste des membres du comité en annexe) qui s'est réuni de la rédaction du questionnaire débutée fin juin 2015 à l'écriture du rapport finalisé en mars-avril 2016. Dans cette partie méthodologique, nous revenons sur les principales étapes du travail et sur les choix méthodologiques qui ont été établis collectivement.

### Rédaction du questionnaire

Une première phase d'entretiens a été réalisée au printemps 2015 auprès de 9 locataires logés dans différentes associations du mouvement Habitat et Humanisme (associations du Rhône, de l'Hérault, de Loire-Atlantique, du Doubs, de l'Auvergne et de la Saône-et-Loire). Ces entretiens ont aidé les membres du Comité de pilotage à :

- identifier les types de questions pertinentes ;
- repérer les sujets peu accessibles d'emblée aux locataires ;
- choisir le mode de passation le plus adéquat pour les locataires d'Habitat et Humanisme.

Les consignes durant cette première phase étaient volontairement très souples et les questions très ouvertes.

De ces retours, le comité de pilotage de juin 2015 a pu élaborer un premier jet de questionnaire dit « martyr ». Ce premier jet a pu alors être affiné et approfondi lors des deux rencontres de septembre. Ce questionnaire porte sur la perception de l'accompagnement proposé par l'accompagnant bénévole d'Habitat et Humanisme, donc une personne bien précise dans l'entourage du locataire. Notons qu'afin d'être certain que le locataire comprenne bien que le questionnaire concernait sa relation avec le bénévole accompagnant, un post-it a été placé sur le questionnaire par chaque enquêteur avec le nom et/ou prénom du bénévole accompagnant (celui-ci a été retiré à l'issue de l'entretien afin de préserver l'anonymat des locataires). En effet toute incompréhension dans l'identification du bénévole accompagnant, pouvait s'avérer très préjudiciable à l'enquête.

Plusieurs comités de pilotage ont été organisés tout au long de ce processus de rédaction du questionnaire<sup>1</sup>. Des échanges téléphoniques et mails avec le comité de pilotage ont, par ailleurs, permis d'affiner et de prendre en compte les attentes de chacun. Puis, deux sessions de tests ont été organisées :

- Une première session de tests a été mise en place grâce à l'appui de cinq associations départementales (Hérault, Haute-Savoie, Paris, Maine-et-Loire et Puy-de-Dôme) et de 21 locataires, en présence de bénévoles enquêteurs. Cette première session de tests (et autres retours effectués par des membres de la Fédération Habitat et Humanisme) a permis de procéder à divers ajustements et principalement de mettre à jour, d'une part la complexité du questionnaire, et d'autre part la problématique des locataires non-accompagnés (peu pris en compte dans le questionnaire). Enfin, a été mise à jour l'impression de redondance qui pouvait être ressentie quant aux questions portant sur l'accompagnement réalisé et l'accompagnement attendu. Ainsi, il a été décidé de centrer l'enquête sur l'accompagnement réalisé et de n'interroger que des locataires accompagnés par un bénévole accompagnant.
- Compte tenu de l'importance des modifications opérées à la suite de la première session de test, une deuxième session de tests a été conduite. Ces tests ont été réalisés par deux associations (celles du Rhône et de Drôme-Ardèche) auprès de cinq locataires accompagnés. Ces retours ont permis de réajuster quelques formulations de questions, d'ajouter quelques items et de finaliser la mise en page du document.

---

<sup>1</sup> Le mardi 23 juin 2015, le jeudi 3 septembre 2015, le vendredi 25 septembre 2015 et le lundi 2 novembre 2015.

Les difficultés à mettre en place l'enquête (identification des locataires accompagnés, aléas des rendez-vous...) et le sentiment de « densité » du questionnaire relayé par certains locataires (longueur, complexité de certaines questions) ont été pressentis dans les deux sessions de tests. Aussi, nous avons décidé de mettre en place un dispositif de passation des questionnaires adapté au public des locataires d'Habitat-Humanisme, à savoir en présence d'un bénévole enquêteur.

### Mode de passation des questionnaires

Afin de favoriser et faciliter la réponse des locataires<sup>2</sup>, il a été décidé de solliciter le renfort d'enquêteurs qui se sont rendus au domicile de la personne et ont proposé à celle-ci de remplir le questionnaire en leur présence (et avec leur soutien si nécessaire). Les enquêteurs ont pu être, selon les départements, de nouveaux salariés ou bénévoles, un bénévole de l'association qui ne soit pas en lien avec la famille ou encore des stagiaires en travail social. Seules restrictions : l'enquêteur ne devait pas être le bénévole accompagnant de la famille visitée et il devait être formé à l'enquête.

L'enquête et ses aspects méthodologiques ont été expliqués aux bénévoles et salariés présents lors du « séminaire accompagnement » d'Habitat et Humanisme organisé début octobre 2015 ; ils ont ensuite été précisés localement par les associations. Une notice a également été rédigée à l'attention des enquêteurs. Cette dernière (cf. annexe) indique : les attendus de ce travail, les dates de passation de l'enquête, le public ciblé, des conseils pour la prise de contact avec le locataire et son entretien, les modalités de retour du questionnaire, des précisions quant à l'anonymat et quelques cas particuliers possibles et un contact technique en cas de difficulté. En sus, en bas de la notice, un petit questionnaire de retour a été annexé et a permis à l'enquêteur de rendre compte du déroulement de l'enquête et de ses impressions/attentes quant à celle-ci. Une soixantaine d'enquêteurs nous ont fait part de leur retour. Les résultats issus de l'exploitation de ce petit questionnaire font l'objet d'un encadré présenté pages 10 et 11.

Il est certain que le soutien et l'engagement des enquêteurs a été très précieux dans ce travail et a permis de collecter un nombre important de questionnaires tout en préservant la qualité des réponses. Au-delà des simples effets directs sur la compréhension des questions lors des entretiens, les liens occasionnés par cette consultation ont, si l'on en croit les retours des enquêteurs, permis des échanges denses et fertiles avec les locataires.

### Constitution de l'échantillon de locataires interrogés

Le questionnaire s'intéresse à l'ensemble des locataires du diffus (donc hors pensions de famille et résidences sociales) accompagnés par un bénévole accompagnant. Compte tenu du volume de locataires concernés, du nombre de questionnaires attendus (entre 250 et 400) et de l'importance de conserver la répartition entre logement pérenne et logement temporaire, il a été décidé d'interroger un locataire accompagné sur deux dans le diffus pérenne et un locataire accompagné sur deux dans le temporaire.

**1 370** locataires concernés par cette forme d'accompagnement

**684** locataires interrogés

**414** questionnaires valides traités

Pour ce faire, les listings de locataires ont été centralisés par la Fédération Habitat et Humanisme. En tout, après échanges avec les associations, 1 370<sup>3</sup> locataires en logement diffus ont été identifiés comme concernés par ce type d'accompagnement à l'automne 2015. Afin d'éviter tout biais de représentativité, il a été acté d'interroger un locataire sur deux dans l'ordre alphabétique du nom de famille issu de la liste des locataires du pérenne ou du temporaire de l'association. Dans chaque association, le nombre

---

<sup>2</sup> Même permettre la réponse pour certains locataires ne sachant ou pouvant lire et écrire.

<sup>3</sup> Ce qui ne signifie pas que seuls 1370 locataires sont accompagnés : d'autres sont accompagnés par un bénévole qui n'a pas la fonction d'un bénévole accompagnant (bénévole bricoleur par exemple), d'autres sont accompagnés par des professionnels, certains enfin bénéficient de plusieurs de ces accompagnements.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

---

de locataires résidant dans le pérenne et dans le temporaire à interroger a été clarifié avec l'équipe en place et le bon nombre de questionnaires vierges a ensuite été envoyé par la Poste.

En tout à mi-février 2016, nous avons reçu 425 questionnaires. Sur ces 425 questionnaires, 11 ont été écartés de l'analyse soit parce que « non remplis », soit parce que « hors public cible » :

- 8 questionnaires vides : 5 pour « refus de répondre », et 3 « impossible à contacter » ;
- 2 questionnaires de locataires qui ne disposent pas d'un bénévole accompagnant (cela a été clairement écrit sur le questionnaire) ;
- 1 questionnaire d'un locataire trop récemment accompagné et ayant, de ce fait, répondu qu'à une seule des quatre pages.

Ainsi, l'analyse proposée par la suite se base sur 414 questionnaires « valides », soit **un taux de réponse<sup>4</sup> de 61 %**. Ainsi, **30 % des locataires accompagnés à l'automne 2015 ont répondu au questionnaire**.

## Traitement des réponses

Les questionnaires ont été saisis et traités par la MRIE via le logiciel Le Sphinx. En appui, deux comités de pilotage ont été organisés en mars pour réfléchir collectivement aux résultats du questionnaire et penser au format du rapport final.

Les résultats issus de chaque question sont intégrés à ce rapport en annexe ; les questions ouvertes (appelant du texte de la part du répondant) ont fait l'objet d'une réaffectation par thèmes. De plus, certaines questions ont été croisées afin d'approfondir l'analyse des résultats mis à jour. Lorsque le croisement révèle des différences significatives, le résultat est présenté dans le texte et une note de bas de page précise la qualité du lien<sup>5</sup>. Dans la mise en place des croisements, pour fiabiliser les résultats et travailler davantage les liens entre questions, nous avons écartés les « non réponses » des questions concernées<sup>6</sup>. Toutefois, afin de permettre les comparaisons avec les résultats de l'ensemble des répondants, les pourcentages issus des croisements et présentés dans le texte sont calculés en intégrant les « non réponses ».

---

<sup>4</sup> Le taux de réponse est le rapport entre le nombre de questionnaires adressés et le nombre de questionnaires retournés.

<sup>5</sup> La note de bas de page précise quelles sont les deux questions croisées. Est également noté le pourcentage issu du test du khi deux ; ce dernier indique la qualité de la dépendance entre les deux questions : plus le pourcentage est élevé et plus le lien entre les deux questions est significatif.

<sup>6</sup> Et parfois les « ne sait pas ».



## **I. Une enquête qui provoque l'intérêt et engage le débat**

Quels enseignements peut-on tirer de cette enquête ? Nous allons développer dans cette première partie, sur les analyses issues de ce travail. Si vous souhaitez connaître le détail des réponses données à certaines questions, nous vous invitons à vous reporter aux annexes où sont présentés les résultats de chacune des questions. Rappelons que les résultats présentés ont été analysés à partir de 414 questionnaires.

### **Une enquête bien accueillie**

Cette enquête sur l'accompagnement bénévole semble avoir intéressé enquêtés et enquêteurs. Pour preuve déjà, le taux de réponse : plus de 60 % des personnes interrogées ont accepté de répondre au questionnaire. En témoins de cet intérêt porté à l'enquête, retenons également les retours des enquêteurs (cf. encadré ci-après). Ces derniers évoquent un questionnaire majoritairement « *très bien* » accueilli, des rencontres riches et des retours constructifs. Bien que des critiques aient parfois été évoquées vis-à-vis du questionnaire, l'enquête a globalement été saluée pour avoir permis des rencontres et des invitations à la réflexion sur le dispositif d'accompagnement bénévole. L'intérêt et les attentes sont donc bien là.

### **Précautions dans la lecture des résultats**

Si elles sont le lot commun des enquêtes par questionnaires, quelques limites sont toutefois à évoquer avant un exercice de synthèse des résultats. Tout d'abord, concernant les non-répondants (locataires qui n'ont pas répondu au questionnaire), il est fort probable qu'ils s'agissent de locataires plus fermés à l'échange et globalement moins satisfaits par leur accompagnement. Ensuite, concernant les répondants, malgré une volonté d'anonymat affichée et respectée, quelques éléments ont pu amener certains locataires à tempérer leurs propos vis-à-vis de l'accompagnant (présence du nom de l'accompagnant sur un post-it et de l'enquêteur au domicile de la personne, éléments cependant nécessaires au bon déroulement de l'enquête). Par ailleurs, il est à noter que les modes de passation diffèrent d'un locataire à l'autre. En effet, certains ont répondu au questionnaire seuls, d'autres en présence ou avec l'aide de l'enquêteur. Ces différents modes de passation ont pu légèrement jouer sur la formulation des réponses des locataires.

### **Des questionnaires issus de 44 départements différents**

Qu'en est-il de leur implantation géographique ? Les questionnaires proviennent de 44 départements différents - correspondant à 37 associations Habitat-Humanisme - certains ayant retourné un seul questionnaire, d'autres plus de 20. En nombre, les départements ayant retournés le plus de questionnaires sont franciliens (Paris et Hauts-de-Seine), région qui totalise, par ailleurs, un bon taux de réponse (76 % contre 61 % pour l'ensemble des territoires) ; les deux autres départements ayant retournés le plus de questionnaires sont la Vendée et les Bouches-du-Rhône. Mais au-delà du nombre, les départements qui maximisent le taux de réponse (part des questionnaires retournés par rapport au nombre de locataires à interroger) sont : l'Essonne et Paris comme nous l'avons signalé, le Doubs, le Finistère, la Gironde, l'Isère et la Haute-Marne<sup>7</sup>. Certains de ces départements ont même retourné plus de questionnaires que prévus.

---

<sup>7</sup> Dans le lot, certains territoires n'avaient que quelques questionnaires à retourner.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### QUELS RETOURS NOUS ONT FAIT LES ENQUÊTEURS ?

Nous avons proposé aux enquêteurs de répondre à quelques questions après leurs rencontres avec les locataires. Une soixantaine d'entre eux ont répondu.

#### Des locataires rencontrés en face et face, un questionnaire bien accueilli

À la fin de vos rencontres avec les locataires, merci de répondre aux quelques questions ci-dessous et de retourner le coupon à votre association départementale ou à la MRIE – 14 rue Passet – 69007 LYON :

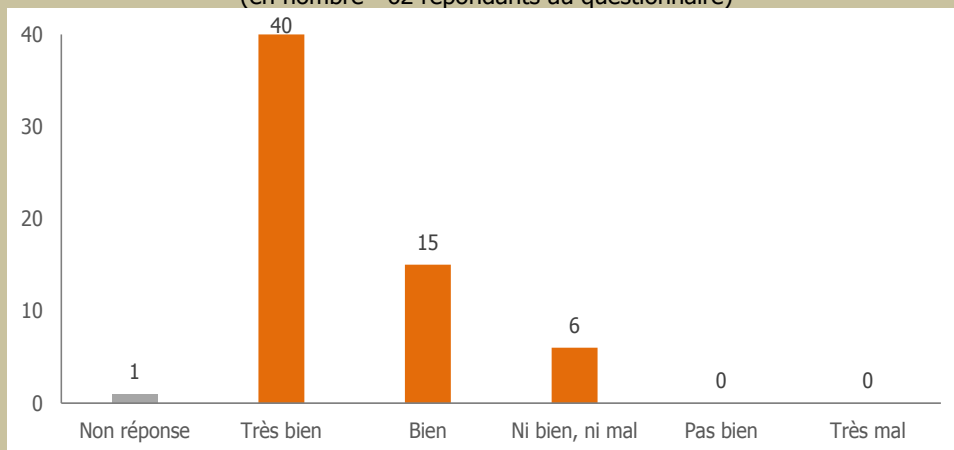
Votre nom / prénom : \_\_\_\_\_  
Votre département : \_\_\_\_\_  
Combien de locataires avez-vous rencontré de visu ? \_\_\_\_\_  
Globalement, comment a été accueilli le questionnaire par les locataires ?  
 Très bien     Bien     Ni bien, ni mal     Pas bien     Très mal  
Parmi ceux qui sont accompagnés, les locataires ont-ils compris à qui faisait référence le bénévole accompagnant ?  
 Oui, très bien     Oui, assez bien     Non, pas vraiment     Non, pas du tout  
Avez-vous des remarques, des retours spécifiques à nous faire ?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Encore merci pour votre implication.

Les enquêteurs interrogés ont rencontré en moyenne 3 locataires de visu ; un petit tiers n'en ont rencontré qu'un seul et un tiers, quatre ou plus. Pour mémoire, lors des tests, nous avons évalué à 40 minutes l'échange autour du questionnaire. Pour rendre compte de l'investissement demandé il faudrait encore ajouter à ce temps la prise de contact préalable et le déplacement au domicile du locataire. L'enquête a, en effet, demandé une mobilisation forte aux associations, aux enquêteurs et aux enquêtés.

Dans certains cas, malgré des tentatives de contacts et une venue au domicile, les enquêteurs ont été obligés de déposer le questionnaire dans la boîte aux lettres du locataire. Seuls 31 % des enquêteurs en sont venus au dépôt en boîte aux lettres pour un ou plusieurs des locataires ciblés. Ils ont donc majoritairement pu rencontrer et

échanger avec les locataires et leurs retours témoignent d'un bon accueil. Effectivement, près de neuf enquêteurs sur dix disent avoir été « très bien » ou « bien » accueillis et aucun dit avoir été mal accueilli.

#### Globalement, comment a été accueilli le questionnaire par les locataires ? (en nombre - 62 répondants au questionnaire)



Source : enquête bénévole accompagnant – Fédération HH-MRIE

#### Un bénévole accompagnant globalement bien identifié

Les locataires avaient-ils bien cerné à quoi s'intéressait l'enquête ? La réponse est globalement positive puisque plus des deux tiers des enquêteurs jugent que le locataire avait « très bien » compris à quoi faisait référence l'expression « bénévole accompagnant ». Quelques doutes subsistent pour le tiers restant : 12 enquêteurs estiment que les locataires avaient « assez bien » compris de quoi il relevait, 2 « pas vraiment » et 5 n'ont pas su répondre à la question (dont deux expriment clairement à la marge qu'ils ne comprennent pas cette notion).

#### Des retours enrichissants sur l'enquête

Enfin, une dernière question posée aux enquêteurs invitait aux remarques et commentaires libres sur l'enquête. Plus de la moitié des enquêteurs ont tenu à s'exprimer dans cette dernière partie libre. Les remarques les plus fréquentes concernent la satisfaction du locataire à être interrogé : « le locataire l'a fait avec la plus grande complaisance », « accueil magnifique », « les familles étaient contentes d'être consultées, même valorisées » ou encore « que des retours positifs ». Une part importante des retours porte sur des critiques quant à la structuration du questionnaire : longueur en écho à la redondance de certaines questions et questions incompréhensibles ou pas assez nuancées. D'autres retours exposent la difficulté de mise en place de l'enquête en particulier lorsque les enquêteurs ont eu du mal à contacter (et/ou rencontrer) les locataires.

.../...

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

.../...

### Avez-vous des remarques, des retours spécifiques à nous faire ?

(question ouverte recodée – plusieurs réponses possibles)

	Nombre
<b>Total de répondants</b>	<b>62</b>
<i>Non réponse</i>	26
Evoque un locataire content d'être interrogé	15
Critiques sur le questionnaire en lui-même (compliqué, long, questions incomprises ou pas assez nuancées)	10
Difficulté dans la mise en place de l'enquête (refus de répondre, difficulté à contacter les locataires, public non concerné, notion de bénévole accompagnant non assimilée)	7
Enquête qui a permis aux enquêteurs de prendre du recul (sur la situation des locataires et l'accompagnement proposé par HH)	7
A permis un moment d'échange approfondi, une rencontre avec des publics isolés	6
Questionnaire complet, facile à utiliser, démarche intéressante	5
Le locataire manifeste sa satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement ou d'HH en général	3
Le locataire ne connaît pas bien les activités proposées par HH	2
Aurait rajouté une question (contrat d'accompagnement, partenariat)	2
Autres commentaires	3

Source : enquête bénévole accompagnant – Fédération HH-MRIE

À l'inverse, un certain nombre de commentaires rendent compte de l'intérêt porté à l'enquête. Des commentaires pointent les possibilités de prise de recul que l'enquête a permis aux enquêteurs sur la situation du locataire (certains ont pris conscience du besoin d'accompagner davantage, ou au contraire, de ne plus accompagner). La prise de recul est également exprimée vis-à-vis de l'accompagnement proposé par Habitat et Humanisme ; deux commentaires explicites à ce sujet : « *n'étant pas accompagnant, j'ai perçu l'importance de cette relation et l'indispensable empathie dont doit faire preuve l'accompagnant. "Il doit savoir m'aider comme me gronder"...* » ou encore « *très bon accueil qui montre encore une fois le besoin de rencontres et de partages des locataires. Ces rencontres m'ont invitée à réfléchir à quelques pistes pour l'accompagnement par les locataires* ». D'autres commentaires insistent sur la richesse de l'échange généré par ce dernier entre enquêteur et locataire comme c'est le cas de ces deux personnes qui expliquent : « *Il [le questionnaire] a été bien perçu pas les locataires qui presque tous l'ont perçu comme un moment d'échanges concrets sur la relation avec le bénévole accompagnant et sur la mission d'Habitat et Humanisme* » et « *les familles étaient contentes d'être consultées, même valorisées et quatre sur les cinq interrogées ont souhaité être informées des résultats de l'enquête* ». Enfin, des commentaires marquent la facilité de réponse au questionnaire ou l'intérêt de cette démarche qui invite à l'échange et à la réflexion. ■

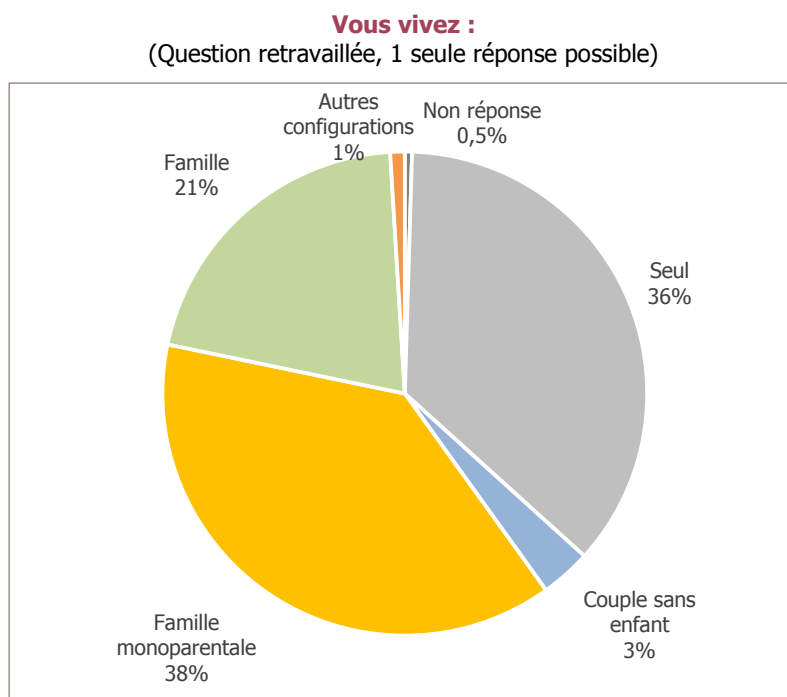
## II. Profils des personnes enquêtées

Qui sont les locataires interrogés ?

Dressons tout d'abord un portrait sociodémographique des personnes enquêtées.

### Des profils très diversifiés

Il s'agit majoritairement de femmes (pour 61 %). La tranche d'âge la plus représentée est celle correspondant grossièrement au cœur de la vie active. En effet, 54 % des enquêtés ont entre 30 et 49 ans ; à l'inverse les plus de 50 ans représentent un petit tiers des enquêtés et les moins de 30 ans seulement 14 %. Enfin, en ce qui concerne la configuration familiale, les trois quart des enquêtés sont sans conjoint (avec ou sans enfant). Les familles (notamment monoparentales) sont nombreuses et représentent près de 60 % des enquêtés. Inversement, les couples sans enfant sont minoritaires.



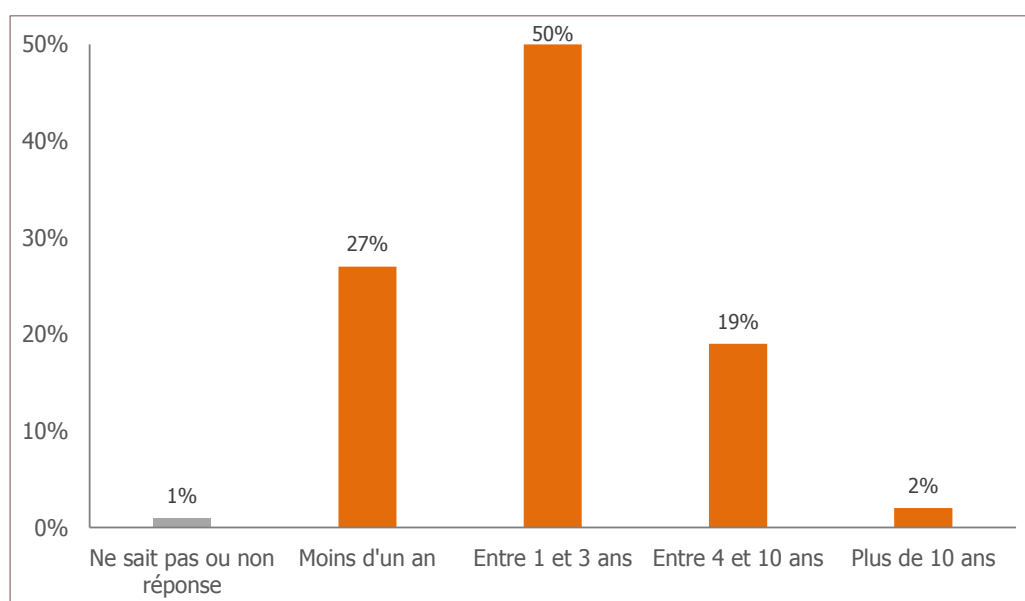
Source : enquête HH-MRIE, 2016

La différenciation selon la configuration familiale n'est pas neutre dans la réponse aux questions. C'est pourquoi nous proposons une analyse des différences observées sur les trois configurations familiales les plus représentées (personnes seules, familles et familles monoparentales) dans un encadré intégré pages 20 et 21.

### Des locataires plutôt récemment installés, dont le statut d'occupation reste encore méconnu

Deux questions traitent du statut de location. Il apparaît que les nouveaux locataires sont nombreux. En effet, près de 8 répondants sur 10 ont emménagé dans les trois dernières années. *A contrario*, les locataires installés depuis plus de 10 ans ne représentent que 2 % des personnes interrogées<sup>8</sup>.

#### Vous occupez ce logement depuis :



Source : enquête HH-MRIE, 2016

« Vous pouvez rester dans le logement que vous occupez : »  
« autant de temps que vous voulez » ou « temporairement » ?  
13 % des enquêtés ont indiqué qu'ils ne savent pas s'ils peuvent occuper ce logement autant de temps qu'ils le souhaitent ou temporairement (+ 2 % d'enquêtés qui n'ont pas répondu à la question). Cette forte part de « ne sait pas » interroge sur la compréhension qu'ont certains locataires de leur situation de logement : ont-ils compris leur contrat de location ?

#### Vous pouvez rester dans le logement que vous occupez :

**40 %** autant de temps que vous voulez  
**45 %** temporairement  
**13 %** ne sait pas  
**2 %** non réponse

Enquête HH-MRIE, 2016

Pour ceux qui ont su répondre à la question, les locataires logés temporairement sont légèrement plus représentés. Toutefois, comparativement à la population totale interrogée, la répartition entre « logement pérenne » et « logement temporaire » est tout à fait cohérente<sup>9</sup>. Cette différenciation de statut d'occupation du logement est un facteur clef de l'accompagnement, l'accompagnement étant fortement axé sur le logement pour les personnes logées en temporaire. C'est pourquoi, nous avons choisi d'analyser les différences observées entre ces deux populations de locataires. Cette analyse fait l'objet d'un encadré en page 26.

<sup>8</sup> Les locataires en logement temporaire sont de fait des locataires récents. Quant aux locataires logés dans le pérenne, ceux-ci peuvent faire le choix d'interrompre leur accompagnement bénévole, une fois leur installation réalisée. On peut donc expliquer ainsi la forte part des nouveaux locataires parmi les répondants.

<sup>9</sup> À fin 2015, 47 % des locataires accompagnés par un bénévole accompagnant vivaient dans le diffus pérenne et 53 % dans le diffus temporaire. Si l'on calcule la part des enquêtés qui se disent dans le pérenne par rapport au nombre d'enquêtés qui ont su répondre à la question, on obtient également 47 % des locataires dans le pérenne et 53 % dans le temporaire. Aucune sur ou sous-représentation sur ce point.

### III. Une relation fondatrice

Comment s'est construite la relation entre le locataire et le bénévole accompagnant ?  
Comment celle-ci se traduit aujourd'hui ?

#### Un lien avec le bénévole accompagnant qui commence vite et bien !

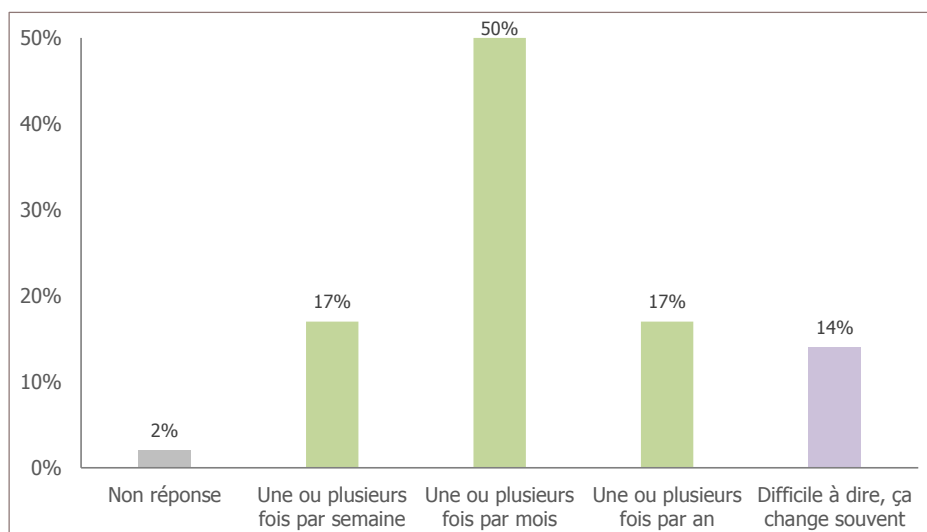
La relation avec le bénévole accompagnant commence généralement rapidement. Plus de 8 enquêtés sur 10 expliquent qu'ils ont rencontré leur bénévole accompagnant avant la fin du premier mois qui a suivi leur emménagement, près de la moitié avant même leur emménagement dans le logement. Compte tenu d'une arrivée récente dans le logement pour beaucoup, la relation avec le bénévole accompagnant est également récente : pour plus d'un tiers elle a commencé dans l'année et pour seulement 21 % elle date de plus de 3 ans.

Quel souvenir gardent-ils de cette première rencontre ? Pour 92 %, cette première rencontre est un « *bon* » souvenir ; seulement deux enquêtés évoquent un « *mauvais* » souvenir. Notons par ailleurs que très peu d'enquêtés n'ont pas su évoquer cette première rencontre.

#### Une fréquence de contacts qui convient aux locataires

Actuellement, qu'en est-il de la fréquence des contacts avec le bénévole accompagnant ? La moitié des enquêtés déclarent des contacts entre une à deux fois par mois. Notons également que 14 % des enquêtés ont des contacts irréguliers avec leur bénévole.

##### Le bénévole accompagnant est en contact avec vous (visite ou coup de téléphone) environ :



Source : enquête HH-MRIE, 2016

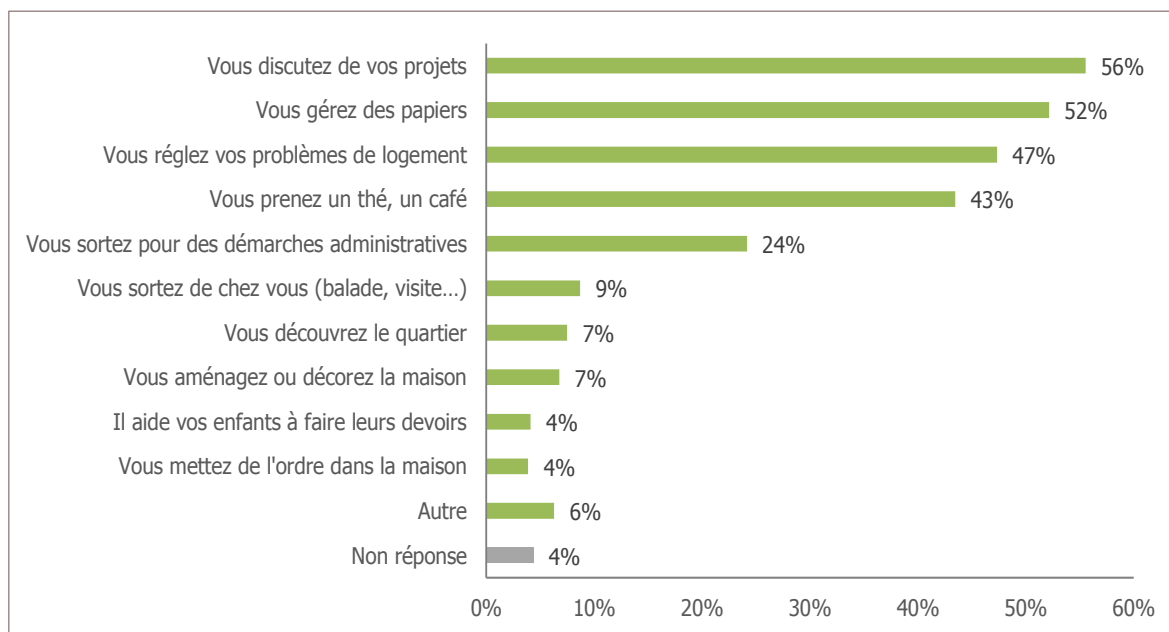
Cette fréquence leur convient-elle ? La réponse est globalement positive puisque près de 90 % des enquêtés en sont satisfaits et indiquent que c'est « *juste comme il faut* ». La faible part de ceux qui n'en sont pas satisfaits demandent davantage de contacts (pour 8 % des enquêtés) ; seulement 1 % en demandent moins. À noter que les locataires insatisfaits déclarent plus fréquemment que les autres des contacts irréguliers avec leur bénévole accompagnant<sup>10</sup> : 26 % des enquêtés insatisfaits évoquent des contacts irréguliers, contre 12 % des enquêtés satisfaits. La régularité des contacts semble donc constituer un atout dans la relation bénévole-accompagnant.

<sup>10</sup> Le croisement entre la question sur la fréquence (n°11) et celle sur la satisfaction vis-à-vis de cette fréquence (n°12) conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 97 % après fusion des modalités « *pas assez souvent* » et « *trop souvent* »).

### Trois grands types de relations

Plusieurs questions interrogent les activités réalisées avec le bénévole (questions 15 à 21). Il en ressort une pluralité de pratiques : discuter des projets, solliciter l'aide du bénévole comme appui administratif, partager un thé ou un café, se balader, décorer la maison... Les réponses fusent à la question « *que faites-vous concrètement avec votre bénévole accompagnant ?* », les enquêtés ayant coché près de 3 réponses en moyenne à cette question.

#### Que faites-vous concrètement avec votre bénévole accompagnant ? (Plusieurs réponses possibles)



Source : enquête HH-MRIE, 2016

L'activité la plus citée concerne les échanges autour d'un projet. Ensuite, les deux activités les plus souvent évoquées (gérer des papiers et régler des problèmes de logement) sont concrètes et traduisent davantage un rôle d'aidant pour le bénévole qui le rapproche du soutien apporté par le travailleur social. À l'inverse, dans les activités réalisées avec le bénévole accompagnant retenons que 43 % des enquêtés prennent un thé ou un café, possible support de la relation. En dehors des sorties pour les démarches administratives, les derniers items ressortent de façon beaucoup plus marginale. Ainsi, les loisirs sont peu pratiqués conjointement (balades ou visites). À savoir que dans les items « autres », deux retours principaux ont été formulés : des enquêtés qui expliquent « *discute, prend des nouvelles* », d'autres qui écrivent sans préciser davantage « *rien de tout ça* ».

Que retenir de cette question sur les activités ? Pour démêler la diversité des réponses renvoyées, nous avons tenté de qualifier la nature des échanges. Pour ce faire, nous avons identifiés trois types de relations :

- les activités réalisées qui relèvent uniquement de l'aide concrète : ont été cochés les items "vous gérez des papiers", "vous réglez vos problèmes de logement", "vous mettez de l'ordre dans la maison", "vous découvrez le quartier", "vous sortez faire des démarches administratives", "il aide vos enfants à faire leurs devoirs" et/ou "vous aménagez ou décidez votre maison" ;
- les activités réalisées qui traduisent exclusivement une relation amicale et conviviale : ont été cochés les items "vous discutez de vos projets", "vous sortez de chez vous (balade, visite)" et/ou "vous prenez un thé, un café" ;
- les activités réalisées qui relèvent des deux types.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

Trois grands types de relations se dessinent dans cette analyse : tout d'abord des relations dans lesquelles le bénévole est essentiellement un « aidant », un appui technique au locataire, une « aide concrète » ; ensuite des relations plutôt amicales davantage dans la réciprocité et enfin des relations à mi-chemin entre ces deux types.

Qu'en ressort-il ? Tout d'abord, pour une majorité d'enquêtés, la relation avec le bénévole accompagnant, semble relever à la fois d'une aide concrète, et d'une relation amicale. Ensuite, une plus grande part d'enquêtés est en lien avec leur bénévole accompagnant essentiellement pour réaliser des tâches concrètes. Enfin, une minorité de locataires évoque une relation amicale et ne gère aucune tâche domestique ou administrative avec leur bénévole accompagnant. L'analyse approfondie de ces trois types de relation rend compte du fait que les enquêtés qui se disent les plus satisfaits de l'accompagnement sont précisément ceux qui évoquent une relation d'aide et amicale ; et ceux qui se disent les moins satisfaits, ceux qui en restent aux activités d'aide concrète<sup>11</sup>. À noter que les réponses données au questionnaire selon la configuration familiale de l'enquêté semblent fortement orientées par ces typologies de relations enquêté-bénévole (cf. pages 20 et 21).

### Que faites-vous concrètement avec votre bénévole accompagnant ? (retravaillée)

**21 %** que des activités qui traduisent une aide concrète  
**15 %** que des activités qui traduisent une relation amicale  
**56 %** deux types d'aide évoqués  
**7 %** non réponse ou inqualifiable

Enquête HH-MRIE. 2016

Cette prépondérance d'enquêtés qui semble attendre du bénévole accompagnant une aide concrète apparaît également dans la question n°16 intitulée « *Pour vous, ce qui compte surtout c'est : (1 seule réponse attendue)* » : 52 % des enquêtés répondent « *ce que vous faites concrètement ensemble* » et 31 % « *de passer un bon moment ensemble* » (le reste étant réparti entre non réponse et « *ne sait pas* »).

Soulignons également que les réponses à cette question sont différentes selon l'ancienneté dans le logement : plus les locataires sont installés depuis longtemps dans le logement et plus ils ont tendance à apprécier de passer un moment convivial avec leur bénévole accompagnant. En effet, la part des locataires qui dit préférer passer un bon moment avec leur bénévole accompagnant est de 48 % pour les locataires installés dans leur logement depuis au moins 4 années, et seulement de 25 % pour ceux qui y résident depuis moins d'un an<sup>12</sup>. Les attentes des locataires quant à l'accompagnement proposé semblent donc évoluer avec le temps, mais peut être aussi avec le développement des compétences des locataires et des bénévoles.

## Une relation qui aide à avancer

Différentes questions s'intéressent à la nature de la relation entre locataires et accompagnants. Nous avons déjà pu sentir une juxtaposition voire une dichotomie entre relation amicale et aide concrète apportée par le bénévole au locataire. Ce double rôle du bénévole accompagnant apparaît nettement à la lecture des réponses apportées à la question n°24 sur « *votre relation avec le bénévole accompagnant est plutôt* » : 48 % des locataires évoquent « *une relation d'aide* », 46 % « *une relation amicale* » et moins de 5 % « *une relation parfois envahissante* » ou « *une relation distante* ». En outre, alors même qu'il était explicitement demandé aux locataires de ne cocher qu'un seul item, 4 % n'ont pas su trancher entre la relation amicale et la relation d'aide concrète.

Les réponses données à la question n°14 reviennent sur cette dualité à laquelle s'ajoute la notion de confiance qui existe entre les deux protagonistes.

<sup>11</sup> Le croisement entre la question sur la nature des activités réalisées ensemble (n°15 retravaillée) et celle sur la satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement (n°28) conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 99 % après fusion d'items sur la question 28).

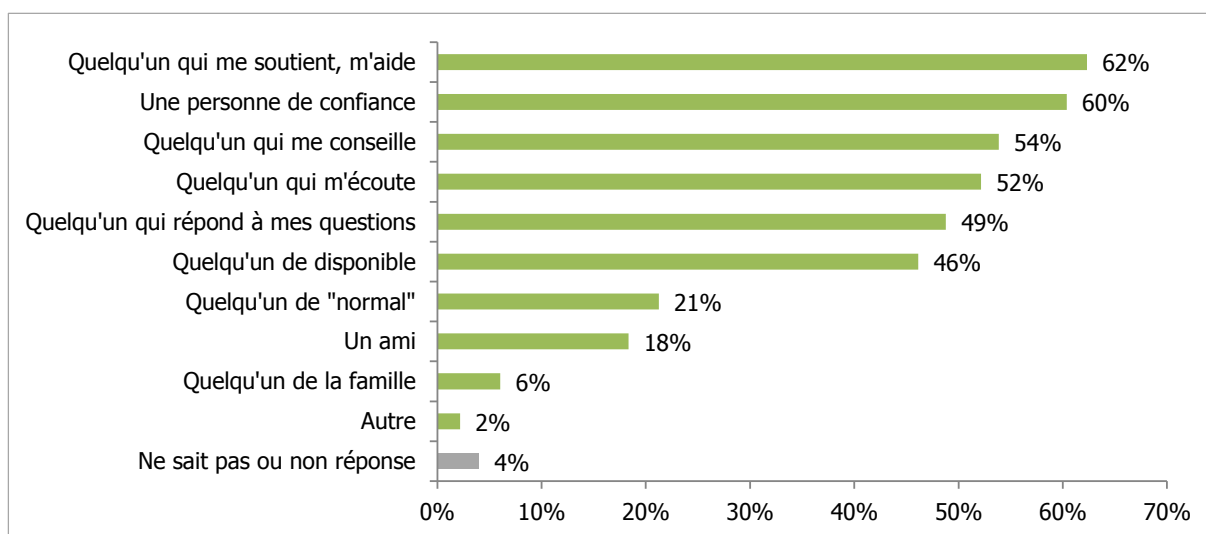
<sup>12</sup> Le croisement entre la question sur l'ancienneté du locataire dans le logement et celle sur « ce qui compte surtout » (question n°16) conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 99 %).



## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### Pour vous, votre bénévole accompagnant c'est : (Plusieurs réponses possibles)



Source : enquête HH-MRIE, 2016

Le bénévole est prioritairement perçu comme soutenant (moral ou concret). Il est cité comme « *personne de confiance* » par 60 % des locataires enquêtés. Les aptitudes de conseils et d'écoute déjà identifiées dans certaines questions précédemment apparaissent ensuite. En écho à la relation amicale forte qui s'est construite autour de certains binômes, des locataires évoquent un « *ami* » et « *quelqu'un de la famille* ». Enfin, notons qu'un enquêté sur cinq (en particulier les couples avec enfants<sup>13</sup>) coche « *quelqu'un de normal* » soulignant ainsi la qualité spécifique du bénévole accompagnant à Habitat et Humanisme. En effet, les éléments qui caractérisent spécifiquement l'accompagnement bénévole en le distinguant d'autres accompagnements notamment professionnels ne sont pas nombreux dans le questionnaire. « *Quelqu'un de normal* » nous donne des indices intéressants en ce sens, car il peut signifier :

- qu'il ne s'agit pas d'une personne en difficulté actuellement, dans la même situation qu'eux ;
- qu'il ne s'agit pas d'un travailleur social ;
- qu'il s'agit, au contraire, d'un citoyen "lambda".

Autre élément intéressant qui interpelle dans cette formulation : ces répondants se considéreraient-ils comme « pas dans la norme » ?

La question n°27 résume assez bien la nature de la relation. Les réponses ont été très diversifiées et abondantes sur cette question (jusqu'à 4 items recodés). Revient la dichotomie ou complémentarité entre, d'une part, les locataires qui sollicitent fortement le bénévole accompagnant (relation amicale créée, aide et soutien global) et, d'autre part, des locataires (minoritaires) qui s'appuient sur le bénévole accompagnant uniquement sur des aspects pratiques (notamment soutien dans les démarches de logement ou non).

Globalement, les locataires rendent compte de leur satisfaction et de l'importance de l'accompagnement dans leur vie. Ils insistent particulièrement sur les capacités d'écoute du bénévole. Entre relation amicale et relation d'aide, ressort également l'apport d'un soutien moral : « *il me donne confiance en moi, me rassure* ».

#### **Enfin, le plus important pour vous dans cet accompagnement, qu'est-ce que c'est : (principaux retours)**

- 23 % son écoute
- 16 % son amitié, sa confiance, son humanité
- 14 % il me donne confiance en moi, me rassure
- 13 % son aide concrète en cas de besoin
- 13 % son soutien dans mes démarches, mes projets
- 12 % ses conseils
- 9 % sa disponibilité
- 8 % son soutien dans ma recherche/gestion de mon logement
- 7 % sa présence, son souci de moi
- Plusieurs thèmes avec maximum 4 % de répondants
- 18 % non réponse ou manque de précisions

Enquête HH-MRIE, 2016

<sup>13</sup> Cf. encadré « Zoom sur la situation familiale des locataires », pages 20 et 21.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

Cet appui moral est au cœur de l'analyse de la question n°25, sur le soutien apporté par le bénévole sur le plan personnel. Les trois quart des enquêtés affirment que les bénévoles accompagnants les aident à « *avancer* », « *avoir confiance en vous* » et/ou « *vous débrouillez tout seul* ». Le bénévole accompagnant-permet de gagner en autonomie et d'aller de l'avant.

## Une relation basée sur la réciprocité

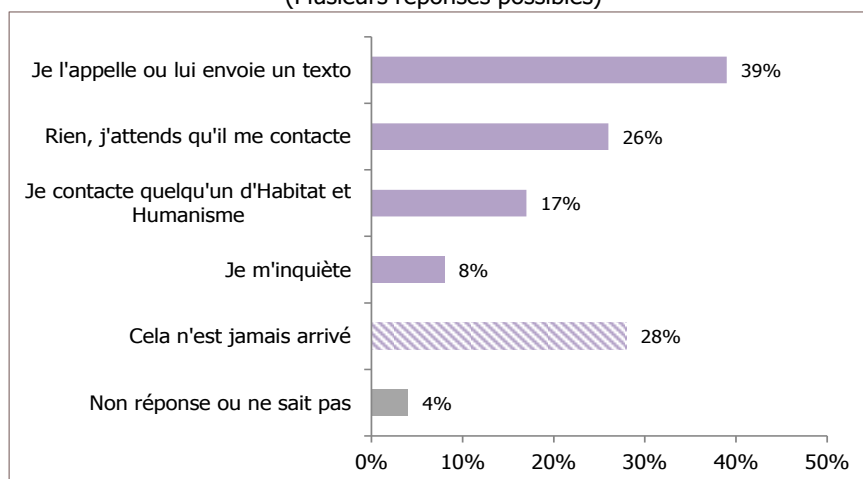
La relation amicale dont certains font l'écho avec leur bénévole accompagnant pourrait rendre compte d'une relation réciproque entre locataire et bénévole. L'analyse de la question 13 donne des éléments de réponse à ce sujet. Cette dernière questionne la prise de contact du locataire vis-à-vis du bénévole. Il en ressort que les trois quart des locataires ont le numéro de téléphone de leur accompagnant et prennent l'initiative de le contacter. S'ils le contactent c'est prioritairement parce qu'ils ont besoin de ses conseils (70 %). Beaucoup l'appellent tout simplement pour garder le contact : 40 % « *pour prendre des nouvelles* » et 36 % « *pour discuter* ». Une minorité contacte le bénévole accompagnant pour organiser une rencontre ou solliciter une aide concrète<sup>14</sup>. Qu'en est-il de ceux qui ne contactent jamais d'eux-mêmes leur bénévole accompagnant ? Notons qu'ils sont minoritaires (un quart). La plupart de ces derniers (64 %) précisent qu'ils n'ont pas besoin de l'appeler.

## En cas de difficulté, comment ça se passe ?

Deux situations identifiées pour rendre compte de ce qui se passe en cas de difficultés dans la relation. La première concerne l'absence prolongée de nouvelles de la part du bénévole accompagnant. Pour plus d'un quart des locataires, cela n'est jamais arrivé. Si la plupart des locataires appellent le bénévole, un quart attend que le bénévole les contacte. La réaction de ces derniers interroge et renvoie une certaine dissymétrie dans la relation. Enfin, notons que 17 % connaissent une autre personne chez Habitat et Humanisme et s'autorisent à la contacter.

### Quand vous n'avez pas de nouvelles de votre bénévole depuis longtemps, que faites-vous ?

(Plusieurs réponses possibles)



Source : enquête HH-MRIE, 2016

Deuxième cas de figure : comment cela se passe en cas de désaccord ou de malentendu entre locataire et bénévole accompagnant ? Dans 75 % des questionnaires, le locataire signifie que cela n'arrive jamais. Comment interpréter ce résultat ? Le locataire ose-t-il exprimer son désaccord ? Quand il l'exprime, force est de constater que locataires et bénévoles arrivent à en discuter. En effet, 20 % des locataires indiquent qu'ils arrivent à en discuter contre seulement 3 % qui n'y parviennent pas.

<sup>14</sup> Question à choix multiple.

### Des locataires qui interrogent les modalités de leur accompagnement

Il convient ici de proposer une lecture décalée sur cette question de l'accompagnement bénévole. Nous avons pu mesurer toute la satisfaction et tout l'intérêt porté par nombre de locataires à l'accompagnement qui leur est proposé (cf. partie V à venir). Pour autant, cet accompagnement est-il nécessaire à tous les locataires logés dans le diffus ? Que pensent les locataires de cette nécessité ?

Nous ne disposons pas d'indications qui nous permettent de répondre directement à ces questions. Pour autant, dans le questionnaire, plusieurs éléments nous interrogent : 67 locataires ne contactent jamais d'eux-mêmes leur bénévole accompagnant parce qu'ils n'ont jamais besoin de l'appeler ; 107 locataires ne font « rien », attendent que le bénévole les contacte alors même qu'ils n'ont pas de nouvelles de sa part depuis longtemps ; 90 locataires disent n'avoir jamais été suivis par un travailleur social.

Si l'on considère l'ensemble des locataires concernés par au moins l'une des 3 situations évoquées ci-dessus, ce sont 192 enquêtés qui sont concernés. Si l'on considère les locataires concernés par les trois situations simultanément (ne contacte pas son bénévole car pas besoin, attend que son bénévole le contacte même lorsque cela fait longtemps qu'il n'a pas de ses nouvelles et n'a jamais été suivi par un travailleur social) ce sont 13 personnes seulement qui sont concernées.

Quel que soit leur nombre, cette enquête révèle que des locataires questionnent, à travers leurs actes, la nécessité de leur accompagnement. Ont-ils (toujours) besoin d'un accompagnement<sup>15</sup> ? Leur accompagnement pourrait-il évoluer ? Et si oui, comment ?

---

<sup>15</sup> Peuvent également être évoqués les quelques questionnaires de locataires qui se disent « pas du tout » ou « pas vraiment » satisfaits par l'accompagnement (4 %).



### Zoom sur la situation familiale des locataires Des familles plus soutenues et plutôt dans une relation d'aide avec leur bénévole, des personnes seules davantage isolées et dans une relation amicale avec le bénévole

Les réponses fluctuent fortement et régulièrement selon la situation familiale des enquêtés. C'est ce que nous proposons d'analyser ici. Trois configurations familiales ont pu être étudiées (celles comptabilisant un nombre suffisant de répondants), à savoir les personnes seules, les familles monoparentales et familles (couple avec enfant(s)). L'ensemble de ces trois configurations représentent 95 % des questionnaires : 38 % des questionnaires proviennent de familles monoparentales, 36 % de personnes seules et 21 % de familles.

Qu'en est-il tout d'abord des différenciations relatives au contexte socio-familial et résidentiel ? Les personnes seules sont plus souvent des hommes, ils sont plus âgés et occupent plus fréquemment leur logement de façon pérenne. Les personnes à la tête d'une famille monoparentale sont plus souvent des femmes qui ont signé un contrat temporaire avec Habitat et Humanisme. Enfin, les enquêtés à la tête d'une famille apparaissent plus jeunes que les autres enquêtés et sont entre 2 et 3 fois plus nombreux à ne pas savoir si ils occupent le logement de façon pérenne ou temporaire. On retrouvera par la suite d'autres points de vigilance pour les familles.

En ce qui concerne la fréquence des contacts avec le bénévole accompagnant, les familles monoparentales paraissent privilégiées. Plus des trois quart d'entre elles sont en contact avec leur bénévole accompagnant au moins une fois par mois, et cette temporalité leur convient. C'est au sein du groupe des personnes seules que l'on observe le taux de relations distendues (une à plusieurs fois par an) le plus fort : 21 %. Quant aux familles, elles sont plus nombreuses à évoquer une relation irrégulière et à souhaiter davantage de contact avec leur bénévole.

#### Différences significatives\* de réponses selon la situation familiale du locataire

	Seuls	Famille monoparentale	Famille
Est un homme	64%	11%	30%
À moins de 30 ans	11%	12%	21%
À 50 ans ou plus	55%	16%	13%
Logé de façon pérenne	51%	30%	35%
Ne sait pas s'il est logé en pérenne ou en temporaire	9%	9%	24%
En contact avec le bénévole au moins une fois par mois	67%	76%	60%
En contact avec le bénévole de façon irrégulière	11%	10%	22%
Souhaiterait davantage de contact avec le bénévole	7%	4%	15%
Le bénévole est quelqu'un qui me conseille	45%	63%	50%
Le bénévole est quelqu'un de normal	21%	15%	33%
Accompagné plutôt autour d'activités traduisant une activité amicale	21%	11%	11%
Le bénévole agit seul lorsqu'il intervient dans l'aménagement et la décoration de la maison	17%	8%	11%
Le bénévole met en lien le locataire avec un bricoleur	11%	22%	22%
Parle de ses soucis de santé	55%	46%	34%
Parle de ses soucis d'argent	31%	39%	22%
Parle de ses soucis de famille	34%	56%	37%
Parle de ses soucis de travail	39%	54%	51%
A un projet professionnel**	19%	37%	31%
Le bénévole et l'enquêté ne rencontrent jamais de désaccord ou de malentendu	69%	77%	83%
La relation avec le bénévole est plutôt amicale	45%	37%	29%
La relation avec le bénévole est plutôt dans l'aide	35%	44%	45%
Cette relation aide le locataire à avoir confiance en lui	34%	48%	29%
Cette relation aide le locataire à se sentir moins seul	31%	21%	19%
À déjà été suivi par un travailleur social	67%	84%	83%
Pas vraiment ou pas du tout satisfaites de l'accompagnement	3%	2%	12%
Préférerait que son bénévole soit plus âgé que lui	7%	24%	23%
Exprime une préférence quant à la situation familiale de son bénévole	3%	12%	17%
Accompagné par quelqu'un d'autre à Habitat et Humanisme	49%	61%	67%
Pour lui, Habitat et Humanisme c'est une relation amicale	55%	38%	41%
Pour lui, Habitat et Humanisme c'est des rencontres	25%	37%	33%
Souhaiterait un jour aider d'autres locataires (devenir bénévole)	52%	69%	67%

Source : enquête HH-MRIE, 2016

\* Tous les croisements présentés ici ont rendu compte de différences statistiquement significatives

\*\* Calculé sur l'ensemble des enquêtés qu'ils aient ou non un projet.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

---

Qu'en est-il de la nature de la relation entre locataire et bénévole ? À ce sujet, les familles, qu'elles soient monoparentales ou non, semblent s'opposer aux personnes seules. Les deuxièmes évoquent davantage une relation de type amicale avec leur bénévole, qui occupe une place plus tranchée vis-à-vis de l'aménagement et de la décoration de la maison (on est davantage sur le format : soit il fait seul, soit il n'en parle pas). « *Une relation amicale* » est d'ailleurs la première spécificité qu'ils reconnaissent à l'association. Cette relation est, plus que pour les autres configurations familiales, parfois traversée par des malentendus ou désaccords. Ces malentendus sont toutefois, très souvent, vite dépassés. Point important également spécifique aux personnes seules : ces dernières sont plus nombreuses à préciser que l'accompagnement leur permet de se sentir moins seules.

Les familles (monoparentales ou non) semblent davantage se positionner dans une relation d'aide avec leur bénévole accompagnant. Cela semble encore plus marqué pour les familles monoparentales qui sont 63 % à mettre en avant la dimension « conseils » de leur relation avec le bénévole. Cette relation d'aide n'est toutefois pas uniquement une aide pragmatique, puisque près de la moitié des familles monoparentales expliquent qu'elle leur permet de renforcer leur confiance en soi.

Ajoutons à ce sujet, que les familles (monoparentales ou non) semblent davantage soutenues que les personnes seules : elles ont plus généralement été suivies par un travailleur social, et sont plus nombreuses à être suivies actuellement par quelqu'un d'autre à Habitat et Humanisme. Les familles identifient mieux que les personnes seules la dimension « rencontres » promue par le mouvement Habitat et Humanisme. Inversement donc, les personnes seules apparaissent moins accompagnées par d'autres acteurs d'Habitat-Humanisme, plus isolées, davantage dans une relation duelle avec leur bénévole.

De quoi parlent les enquêtés avec leur bénévole ? Les personnes seules parlent davantage que les autres de leurs soucis de santé (rappelons qu'elles sont plus âgées). Les problèmes d'argent et les soucis familiaux sont plus abordés par les familles monoparentales. Quant aux préoccupations liées à l'emploi, elles sont prioritairement au cœur des échanges avec les familles, notamment monoparentales.

Que pensent les enquêtés de l'accompagnement dont ils bénéficient ? Si globalement la satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement est claire, elle est un peu moins évidente pour les familles qui sont 12 % à évoquer un accompagnement « à peu près » ou « pas du tout » comme elles le souhaiteraient. Par ailleurs, les familles et familles monoparentales expriment davantage de préférence quant à l'âge et à la situation familiale de leur accompagnant. Paradoxalement, ce sont également les familles (monoparentales ou non) qui semblent les plus enclines à devenir un jour bénévole. ■

---

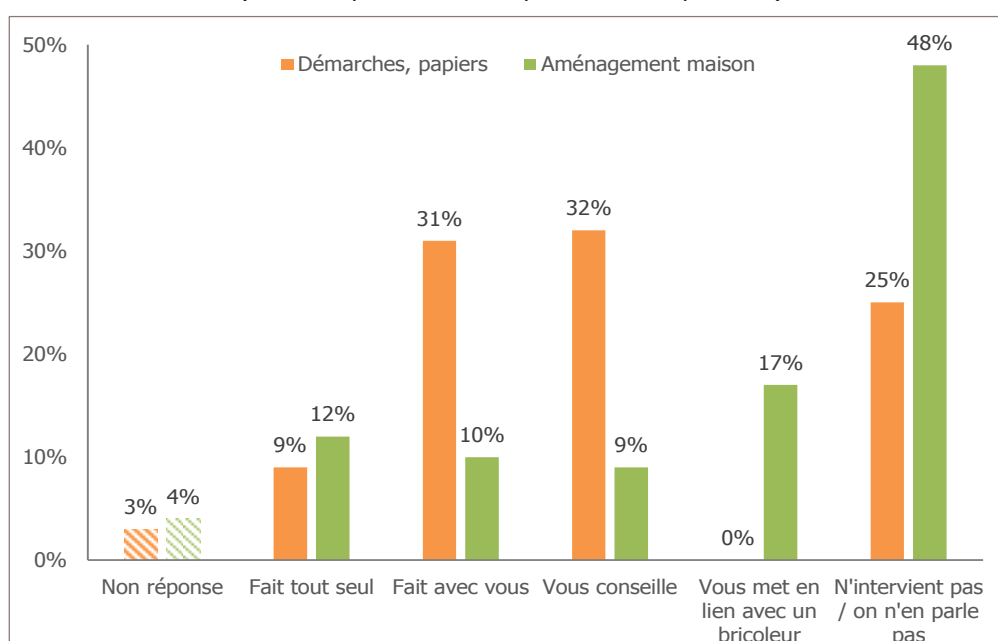
## IV. Un bénévole accompagnant aux côtés de la personne, dans le conseil ou l'action

À quels niveaux la relation avec le bénévole accompagnant soutient-elle le locataire ?  
Quelle confiance accordée au bénévole par le locataire ?

### Un bénévole accompagnant en appui sur les tâches administratives

La réalisation de tâches concrètes se fait rarement sans le locataire. Quand il intervient, le bénévole est plus souvent aux côtés de la personne et la conseille. C'est en effet ce qui ressort de l'analyse des réponses données aux questions portant sur la nature du soutien apporté par le bénévole quant aux démarches administratives et à l'aménagement de la maison.

**En général, pour les démarches (inscriptions, papiers) / pour la décoration et l'aménagement de la maison, votre bénévole accompagnant**  
(1 seule réponse attendue pour les deux questions)



Source : enquête HH-MRIE, 2016

Notons à ce sujet que les bénévoles semblent davantage soutenir les locataires dans leurs démarches administratives que dans l'aménagement de la maison (où les bénévoles bricoleurs prennent souvent le relai). Près de la moitié n'intervient pas du tout dans l'aménagement de la maison.

L'implication du bénévole dans la réalisation de ces activités, et plus généralement son implication concrète dans la vie du locataire, varie selon le type de contrat signé. À ce sujet, nous renvoyons les lecteurs à l'encadré « zoom sur le type de location » en page 26.

### Un locataire qui expose ses projets au bénévole

Sur quoi portent les échanges ? Nous avons constaté précédemment que les activités réalisées conjointement tournaient souvent autour d'un échange sur les projets des locataires. Qu'en est-il du projet qui leur tient plus particulièrement à cœur ?

Point important : près de 7 locataires sur 10 identifient un projet (une idée, une envie) qui leur tient particulièrement à cœur. L'ancienneté dans le logement semble avoir une influence sur la formulation d'un projet : la part de locataires qui ont un projet passe de 76 % pour les locataires établis dans le

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

logement depuis moins d'un an à 64 % pour ceux installés depuis au moins 4 ans<sup>16</sup>. Ainsi, les locataires récemment arrivés dans le logement semblent davantage être dans une dynamique de changement ; ceux installés depuis plus longtemps dans leur logement semblent, à l'inverse, dans une logique de stabilisation. Le même constat est établi entre locataires en contrat temporaire et locataires en contrat pérenne ; ces derniers ayant moins fréquemment formulés de projets (cf. page 26).

Si beaucoup parlent de leurs projets<sup>17</sup>, seuls près de la moitié des locataires qui ont un projet en tête (soit moins d'un tiers des enquêtés tout confondus) se sentent soutenus par leur bénévole accompagnant vis-à-vis de ce projet.

## Des projets qui tournent autour du travail et du logement

De quels projets s'agit-il ? Premier fait marquant : une grande majorité des locataires a tenu à préciser la nature de leur projet alors qu'ils n'y étaient pas expressément invités (82 %). Les projets cités sont plus fréquemment liés à l'emploi qu'au logement : plus d'un locataire sur quatre qui dit avoir un projet cite un projet d'ordre professionnel. Dans les projets professionnels, certains citent des métiers bien précis, d'autres restent vagues, d'autres encore exposent leurs projets de formation. À noter également : beaucoup de locataires souhaitent se mettre à leur compte pour développer une activité. En ce qui concerne le logement, les mots "définitif", "fixe" et "maison" apparaissent souvent ; certains évoquent leur souhait de devenir propriétaires, d'autres encore (une minorité) d'opérer quelques aménagement pour rendre leur logement plus adapté à leurs besoins. Il semble ressortir de leurs projets de logement, un besoin de sécurité, l'« envie d'un logement où je me sente bien » pour reprendre les termes d'un homme seul.

### Si vous voulez préciser de quel(s) projet(s) il s'agit : (principaux retours)

**41 %** emploi (trouver, créer, changer) / formation  
**33 %** logement (changer, acheter ou aménager)  
**5 %** famille (enfants, conjoint)  
**3 %** vie normale, mieux vivre, devenir autonome  
**2 %** santé  
**2 %** projet sportif ou de jardinage  
**2 %** ne rien changer  
Plusieurs thèmes avec **1 %** de répondants  
**18 %** non réponse ou manque de précisions

Enquête HH-MRIE, 2016

## Les soucis du locataire : un sujet d'échange avec le bénévole

Hors projets, de quoi parlent-ils ensemble ? Une très grande majorité parle de leurs soucis. Effectivement, seuls 13 % des locataires disent ne pas parler de leurs soucis avec les bénévoles accompagnants. Les échanges vont donc bien au-delà de quelques échanges autour « de la pluie et du beau temps ».

<sup>16</sup> Le croisement entre la question sur l'ancienneté du locataire dans le logement et celle sur la formulation d'un projet (question n°21) conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 94 %).

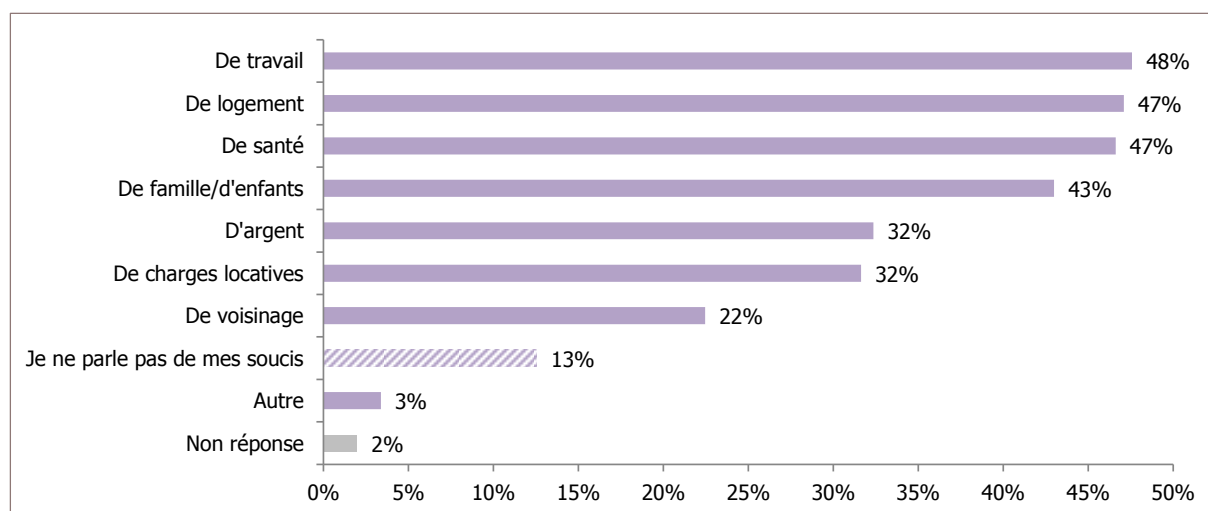
<sup>17</sup> Rappelons que 56 % des locataires discutent de leurs projets avec le bénévole accompagnant (résultat question n°15).



## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### Avec votre bénévole accompagnant, vous arrive-t-il de parler de vos soucis : (Plusieurs réponses possibles)



Source : enquête HH-MRIE, 2016

Les soucis de logement sont évoqués par 62 % si l'on considère les items « logement », « voisinage » et/ou « charges locatives ». Globalement, si l'on considère l'ensemble des questions qui portent sur les enjeux de logement, cette dimension est omniprésente dans les échanges et activités réalisées par les locataires et accompagnants bénévoles : 94 % des questionnaires traduisent la présence des préoccupations liées au logement dans la relation<sup>18</sup>.

Toutefois, si les questions de logement sont au cœur de l'accompagnement, les échanges entre bénévoles et locataires n'en restent pas là. En effet, les soucis d'emploi et de santé (et plus modérément les soucis de famille) sont également cités par près de la moitié des locataires, ce qui semble traduire la confiance dans laquelle se trouvent les binômes locataires-bénévoles accompagnants.

## Des relations de voisinage timides, peu impactées par l'accompagnement bénévole

Arrêtons-nous quelques instants sur les enjeux de voisinage qui traversent les préoccupations de logement et répondent à l'objectif « *d'habiter autrement* », cher au mouvement Habitat et Humanisme. Force est de constater que les locataires sont peu en lien avec leurs voisins : seuls 17 % disent « *beaucoup* » connaître et échanger avec leurs voisins, près d'un quart dit n'avoir aucun lien. La majorité des locataires évoquent « *peu* » de liens. Ceux qui semblent avoir tissé le plus de liens avec leurs voisins sont les locataires les plus établis dans le logement. En effet, la part de locataires qui disent avoir « *beaucoup* » de liens avec leurs voisins est de 15 % pour les locataires installés dans le logement depuis moins de 4 ans et de 26 % pour ceux qui y résident depuis au moins 4 ans<sup>19</sup>.

Globalement, le bénévole accompagnant occupe un rôle limité dans ces interactions. En effet, seuls 7 % des locataires qui sont un minimum en lien avec leurs voisins disent que le bénévole y a « *beaucoup* » contribué, et 16 % « *un peu* ».

<sup>18</sup> Sont considérés comme en lien avec les enjeux de logement, les questionnaires où il a été coché au moins un des items suivants : « *vous réglez vos problèmes de logement* », « *vous aménagez ou décidez la maison* », « *vous mettez de l'ordre dans la maison* » à la question n°15, « *fait tout seul* » ou « *fait avec vous* » ou « *vous conseille* » à la question n°18, « *de logement* », « *de charges locatives* » à la question n°20 et/ou « *logement* » à la question ouverte n°21.

<sup>19</sup> Le croisement entre la question sur l'ancienneté du locataire dans le logement et celle sur l'intensité des relations de voisinage (question n°19) conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 96 % après fusion des « moins d'un an » et « entre 1 et 3 ans » d'ancienneté dans le logement).



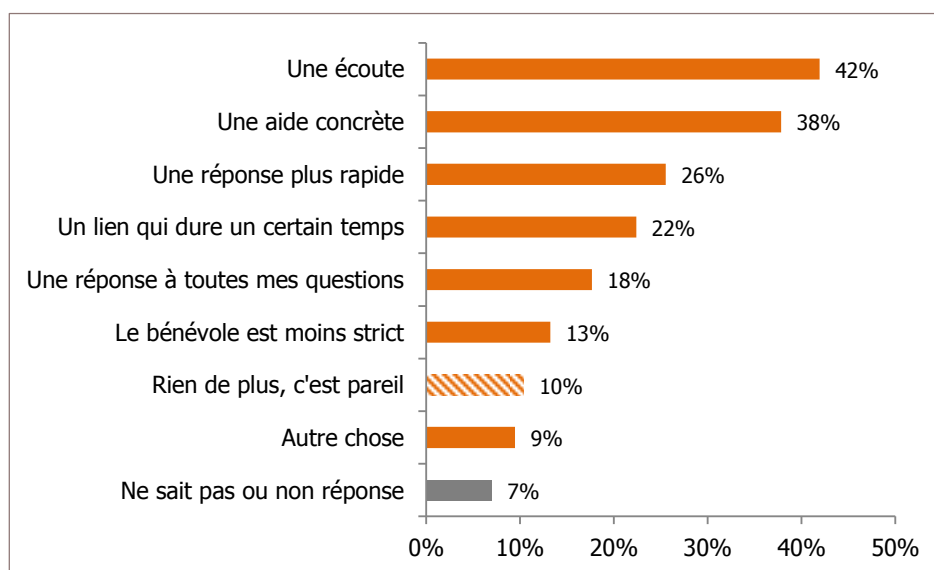
### Quelle signification à l'accompagnement ?

Deux questions permettent de pressentir comment les locataires appréhendent le travail social, et le rapport qu'ils font entre travail social et accompagnement bénévole. Tout d'abord, la question n°7 interroge l'image de l'accompagnement par les locataires avant leur arrivée chez Habitat et Humanisme. Ces derniers ont, globalement, une image positive de l'accompagnement : les trois quart des locataires avancent une ou deux critiques positives (« être soutenu » massivement et/ou « être autre chose qu'un numéro de dossier ») et seulement 8 % des critiques négatives (« être surveillé » et/ou « être considéré comme pas capable »)<sup>20</sup>. À noter toutefois que près d'un quart, ne se retrouvent pas dans les items proposés, ne savent pas ou n'ont pas répondu à la question. Nous émettons quelques doutes quant à la bonne compréhension de cette question par tous les locataires (possibilité que certains aient répondu à propos de l'image qu'ils ont de l'accompagnement aujourd'hui). Retenons que si, globalement ils ont un a priori sur l'accompagnement, les locataires en avaient une image plutôt positive avant-même leur entrée dans un logement d'Habitat et Humanisme.

### Un accompagnement bénévole ou professionnel ?

Font-ils la différence entre l'accompagnement proposé par Habitat et Humanisme et celui proposé par les professionnels du travail social ? Premier point important : 22 % des locataires disent ne jamais avoir été suivis par un travailleur social, impossible donc pour eux d'établir une comparaison. Pour les autres, si la majorité s'accorde sur des différences, la qualification de ces dernières est diverse.

**Si oui, qu'est-ce qu'un bénévole vous apporte de plus qu'un travailleur social (assistante sociale, conseillère) ?**  
(Plusieurs réponses possibles)



Source : enquête HH-MRIE, 2016

Reviennent les aptitudes d'écoute et l'aide concrète, éléments précieux de l'accompagnement bénévole d'Habitat et Humanisme que nous avons eu déjà l'occasion de mettre en avant. Sont ensuite évoquées la réactivité et la durabilité de la relation. Dans les autres réponses avancées, retenons la convivialité / chaleur de la relation et une présence plus soutenue.

<sup>20</sup> Des croisements ont été opérés sur ces enquêtés qui disaient avoir une mauvaise image de l'accompagnement avant leur arrivée chez Habitat et Humanisme. Il n'est pas apparu de différences significatives qui permettent de voir si ces locataires ont plus ou moins souvent été suivis par des travailleurs sociaux au cours de leur vie. De même, il n'est pas possible de savoir si ces locataires sont plus ou moins satisfaits de l'accompagnement bénévole (et, a priori compte tenu des résultats calculés sur ces derniers, ils n'en semblent pas moins satisfaits).



### Zoom sur le type de location

**Une relation avec le bénévole accompagnant plutôt amicale en logement pérenne et opérationnelle en logement temporaire**

Le questionnaire interroge les locataires sur le type de location qu'ils ont souscrits : sont-ils locataires en logement dit "pérenne" (c'est-à-dire à durée indéterminée) ou sont-ils locataires en logement dit "temporaire" (ce qui signifie que leur installation est limitée dans le temps) ? Comme nous l'avons déjà pointé précédemment, la part de ceux qui ignorent le type de contrat qu'ils ont signé est tout de même non négligeable puisque de l'ordre de 13 %. Il ne sera ici pas question de ces derniers, mais seulement de ceux qui identifient leur statut de location. À ce sujet, rappelons que la répartition est à peu près symétrique puisque 40 % des enquêtés se disent en logement pérenne et 45 % en logement temporaire.

Les locataires en location pérenne ont-ils une relation différente avec leur bénévole accompagnant que ceux qui sont location temporaire ? C'est ce que nous proposons d'analyser ici.

Tout d'abord, l'analyse rend compte qu'il s'agit de publics différents. En effet, en ce qui concerne la situation socio-familiale des enquêtés, il apparaît que les locataires en pérenne sont plus âgés et, en partie de ce fait, plus rarement accompagnés d'enfants. Inversement, les locataires logés de façon temporaire sont plus jeunes et, pour plus de la moitié, des familles monoparentales. Il est important de garder à l'esprit ces différences dans la lecture de ce qui sera présenté par la suite. Notons, par ailleurs, que les locataires logés de façon temporaire semblent plus soutenus (certainement parce qu'ayant davantage besoin de soutien pour stabiliser leur situation). Ils sont effectivement plus nombreux à avoir déjà été suivis par un travailleur social et à être actuellement suivis par un autre acteur d'Habitat et Humanisme.

Autre fait marquant : les locataires logés de façon temporaire semble davantage inscrits dans une dynamique de changement car plus nombreux à avoir formulés un projet.

Ensuite, concernant le lieu de vie des enquêtés, des différences quant aux relations de voisinages sont observées. Les locataires en pérenne sont davantage en contact avec leurs voisins, probablement du fait d'une installation plus ancienne (qui ressort comme significative dans l'analyse comparative), possiblement également du fait d'une installation plus durable permettant alors de s'investir dans des relations humaines.

Enfin, qu'en est-il de la relation tissée avec le bénévole accompagnant ? Cette relation, plus récente pour les locataires de logements en temporaire, semble plus dense. Huit locataires en temporaire sur dix ont, au moins, un contact par mois avec leur bénévole accompagnant (contre à peine plus la moitié des locataires logés de façon pérenne). Ils sont également plus nombreux que leurs homologues logés de façon pérenne à prendre l'initiative de contacter leur bénévole.

Que font-ils ensemble ? Là encore, des différences sont observées. Deux remarques à ce sujet : la nature de la relation est différente selon le type de location ; elle semble également plus installée pour les locataires de logements pérennes. Sur ce dernier point, remarquons que les bénévoles des locataires installés dans des logements pérennes ont un rôle plus tranché du point de vue des démarches administratives (papiers, inscriptions) : soit ils font seuls, soit ils ne font pas du tout. Inversement, les bénévoles de locataires logés en temporaire sont davantage aux côtés de la personne, dans le conseil ou l'accompagnement. Dans le même esprit, notons que les bénévoles qui interviennent auprès de locataires de logements pérennes sont trois fois plus nombreux à gérer seuls l'aménagement et la décoration de la maison.

Mais c'est surtout dans la qualification de l'accompagnement qu'apparaissent les différences les plus fondamentales. Les locataires de logements en pérenne font mention d'une relation amicale et sont plus nombreux à dire passer un bon moment avec leur bénévole (et non ce qu'ils font avec lui). *A contrario,* les locataires installés dans des logements de façon temporaire évoquent, plus souvent, une relation d'aide et sont une majorité à surtout apprécier ce qu'ils font concrètement avec leur bénévole. ■

Différences significatives* de réponses entre enquêtés en logement pérenne et temporaire		
	Pérenne	Temporaire
A 50 ans ou plus	46%	19%
Est une famille monoparentale	29%	51%
Vit seul ou en couple sans enfant	53%	31%
Habite ici depuis au moins 4 ans	34%	9%
A rencontré son bénévole accompagnant pour la première il y a plus de 3 ans	32%	9%
Est en contact avec son bénévole au moins une fois par mois	54%	81%
Appelle de lui-même son bénévole	68%	79%
Apprécie surtout de passer un bon moment avec son bénévole	40%	26%
Apprécie surtout de faire concrètement quelque chose avec son bénévole	40%	60%
Le bénévole fait seul les démarches du locataire	11%	7%
Le bénévole n'intervient pas dans les démarches du locataire	30%	20%
Le bénévole gère seul la décoration et l'aménagement de la maison	19%	6%
N'est pas du tout en lien avec ses voisins	18%	33%
A un projet qui lui tient à cœur	61%	78%
Qualifie la relation avec le bénévole d'amicale	47%	36%
Qualifie la relation avec le bénévole d'aidante	32%	47%
N'a jamais été suivi par un travailleur social	28%	15%
Exprime une préférence quant à la situation familiale de l'accompagnant	5%	12%
Ne sait pas s'il recommanderait à un autre locataire d'être accompagné par Habitat et Humanisme	9%	4%
Est accompagné par quelqu'un d'autre à Habitat et Humanisme	47%	68%

Source : enquête HH-MRIE, 2016  
\* Tous les croisements présentés ici ont rendu compte de différences statistiquement significatives

## V. Un accompagnement véritablement apprécié

À quel point les locataires apprécient-ils l'accompagnement proposé par le bénévole d'Habitat et Humanisme ?

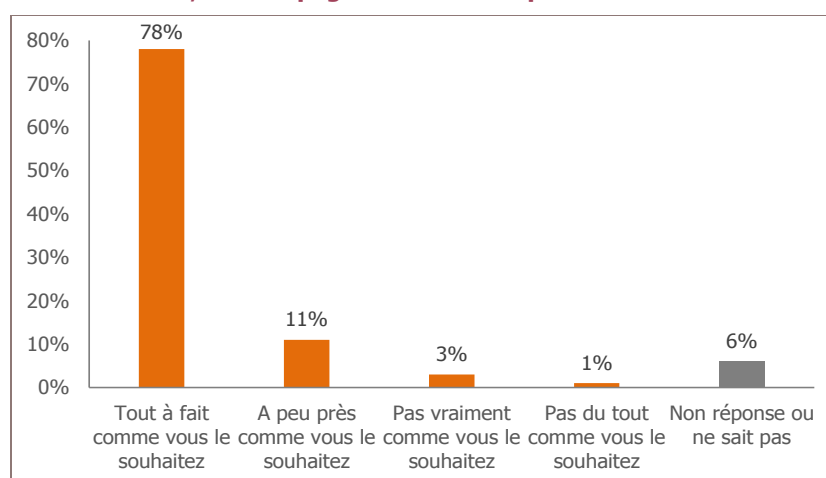
Expriment-ils des attentes spécifiques quant au profil de l'accompagnant ?

Quel regard porté par les locataires sur la nécessité d'un accompagnement bénévole pour tous ?

### Plus des trois quart des locataires évoquent un accompagnement « tout à fait » comme ils le souhaitent

Les locataires ont massivement exprimés leur satisfaction quant à l'accompagnement bénévole.

**Globalement, l'accompagnement réalisé par votre bénévole est :**



Source : enquête HH-MRIE, 2016

Près de 8 sur 10 se disent « *tout à fait* » satisfaits et seulement 4 % « *pas vraiment* » ou « *pas du tout* ». La satisfaction est nette à la lecture des réponses données à la question : « *conseilleriez-vous à un nouveau locataire d'être accompagné par un bénévole d'Habitat et Humanisme ?* » : 87 % répondent par l'affirmative et seulement 3 % par la négative (9 % ne savent pas ou n'ont pas répondu à la question). Les quelques locataires moins satisfaits semblent plus éloignés de l'association. Ils sont en effet alors plus nombreux à ne pas connaître les activités proposées par Habitat et Humanisme<sup>21</sup>.

### Des locataires qui expriment peu d'attentes vis-à-vis du profil de l'accompagnant

Le questionnaire permet d'aller un plus loin sur leur satisfaction quant à l'accompagnement. Les éventuels attendus du locataire quant au profil de l'accompagnant sont questionnés : sexe, âge, situation familiale et lieu d'habitation. Les locataires semblent prêter peu d'importance au lieu d'habitation de leur bénévole : 84 % n'expriment pas de préférence à ce sujet, 6 % préfèrent qu'il habite dans leur quartier et 5 % hors de leur quartier. La situation familiale est également peu l'objet d'attentes particulières (84 % n'ont pas de préférence sur le sujet), mais lorsque les locataires expriment une préférence, ils demandent, très souvent, des bénévoles qui soient des parents. En ce qui concerne le sexe et l'âge, les avis sont davantage tranchés. Dans les deux cas, la part de ceux qui n'expriment aucune préférence est de 70 %. Les femmes sont nombreuses à préférer une femme comme bénévole accompagnant. Inversement, les hommes sont beaucoup plus neutres sur le sujet<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> Le croisement entre la question sur la satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement et celle sur la connaissance des activités menées par l'association conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 99 % après fusion des différents items de non satisfaction totale).

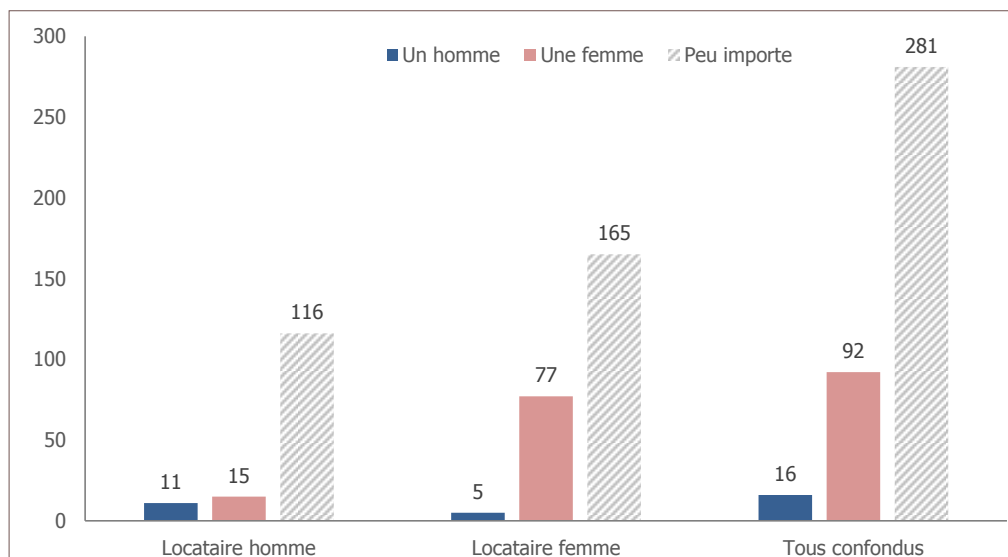
<sup>22</sup> Le croisement entre la question sur le sexe du répondant et celle sur la préférence quant au sexe de l'accompagnant conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 99 %).

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### Si c'était possible, vous aimeriez que votre bénévole accompagnant soit : (1 réponse)

(Résultats issus des 389 questionnaires où les locataires ont répondu aux deux questions)



Source : enquête HH-MRIE, 2016

Note de lecture : 11 locataires hommes souhaiteraient être accompagnés par un bénévole homme.

Quant à l'âge, les préférences vont aux bénévoles plus âgés : 17 % des enquêtés préfèrent être accompagnés par quelqu'un de plus âgé qu'eux (moins de 1 % quelqu'un de plus jeune). Cela est encore plus net chez les moins de 30 ans qui sont 30 % à préférer être accompagnés par quelqu'un de plus âgé<sup>23</sup>.

Quels conseils donnent-ils à leur bénévole accompagnant ? Les trois quart des locataires ne s'autorisent pas à donner des conseils (ou n'en ont pas). Pour ceux qui en donnent, retenons l'importance accordée à l'écoute et à la relation de confiance, éléments déjà pointés dans les questions précédentes. Les autres conseils donnés (disponibilité, juste distance, aide concrète, chaleur humaine, etc.) ont également déjà fortement traversé les retours des locataires sur la nature de l'accompagnement réalisé.

#### Pouvez-vous donner des conseils aux bénévoles accompagnants pour mieux répondre à vos besoins : (principaux retours – plusieurs réponses possibles)

- 31 % ne donne pas de conseils
- 10 % écoute, confiance, relation posée
- 4 % question de la juste distance
- 4 % disponibilité, être là quand il faut
- 4 % apporter une aide concrète
- 3 % contacts + fréquents
- 3 % sourire, chaleur humaine, sympathie
- Plusieurs thèmes avec maximum 2 % de répondants
- 5 % ne sait pas ou motif incompris
- 39 % non réponse

Enquête HH-MRIE, 2016

## Le souhait d'une histoire qui se poursuit

Qu'attendent les locataires de « l'après accompagnement » ? Plus de 8 locataires sur 10 espèrent garder le contact avec leur bénévole lorsqu'ils ne seront plus locataires d'Habitat et Humanisme (et seulement 6 % couper le contact). Leur engagement va plus loin pour 62 % des locataires qui aspirent un jour à aider d'autres locataires<sup>24</sup>. Un beau résultat qui prouve tout l'intérêt de la démarche !

<sup>23</sup> Le croisement entre la question sur l'âge du répondant et celle sur l'âge préféré de l'accompagnant conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 99 %).

<sup>24</sup> Les enquêtés récemment installés dans leur logement formulent davantage le souhait d'accompagner un jour d'autres locataires : 64 % des locataires logés par Habitat et Humanisme depuis moins de 4 ans envisagent d'accompagner à leur tour des locataires, contre 55 % des locataires installés depuis au moins 4 ans. Le croisement entre la question sur l'ancienneté du locataire dans le logement et celle qui interroge leur souhait de devenir à leur tour bénévole (question n°36) conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 94 % après fusion des « moins de 1 an » et « 1 à 3 ans » d'ancienneté dans le logement).

## VI. La relation à Habitat et Humanisme

Quelle intégration des locataires dans le mouvement Habitat et Humanisme ? L'accompagnement aide-t-il à cette intégration ?

Les locataires connaissent-ils bien l'association et ses valeurs ?

### Une intégration concrète du locataire dans l'association pas toujours effective

Le bénévole accompagnant n'est souvent pas le seul lien à Habitat et Humanisme pour les locataires. 57 % des locataires disent être accompagnés par d'autres acteurs d'Habitat et Humanisme. Il s'agit principalement du travailleur social et des bénévoles bricoleurs qui sont davantage cités que le gestionnaire.

Qu'en est-il des 41 % de locataires qui disent ne pas être accompagnés par quelqu'un d'autre chez Habitat et Humanisme ? La plupart justifient cette absence d'accompagnement supplémentaire par un non besoin, seuls 19 % indiquent que cela ne leur a pas été proposé. À noter qu'un tiers n'a pas répondu à la question ou n'a pas su y répondre.

**Pour les locataires qui ne sont pas en lien avec une autre personne d'HH. Pourquoi ne l'êtes-vous pas ?** (plusieurs réponses possibles)

**52 %** je n'en ressentais pas le besoin

**19 %** on ne me l'a pas proposé

**3 %** je n'ai pas voulu

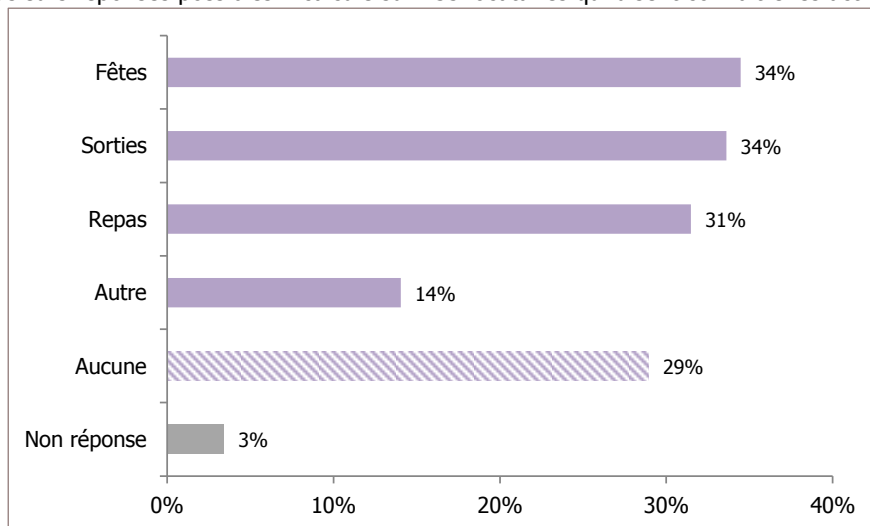
**32 %** non réponse ou ne sait pas

*Enquête HH-MRIE, 2016*

Les locataires accompagnés connaissent-ils les activités proposées par Habitat et Humanisme ? Si une majorité (57 %) les connaît, la part des locataires qui dit réellement y participer n'est que de 38 %<sup>25</sup>.

#### A quelles activités participez-vous ?

(Plusieurs réponses possibles – calculé sur 235 locataires qui disent connaître les activités)



Source : enquête HH-MRIE, 2016

Les activités pratiquées par ces derniers sont diverses : fêtes, sorties, repas mais également beaucoup d'autres animations spécifiques (notamment des ateliers). Plus de la moitié de ceux qui connaissent les activités proposées par Habitat et Humanisme souhaiteraient participer à l'organisation, preuve de leur intérêt pour une vie associative.

<sup>25</sup> Calculé sur l'ensemble des enquêtés à partir des locataires qui disent les pratiquer réellement (235 – 8 non répondants – 68 qui ne participent à aucune activité = 159).

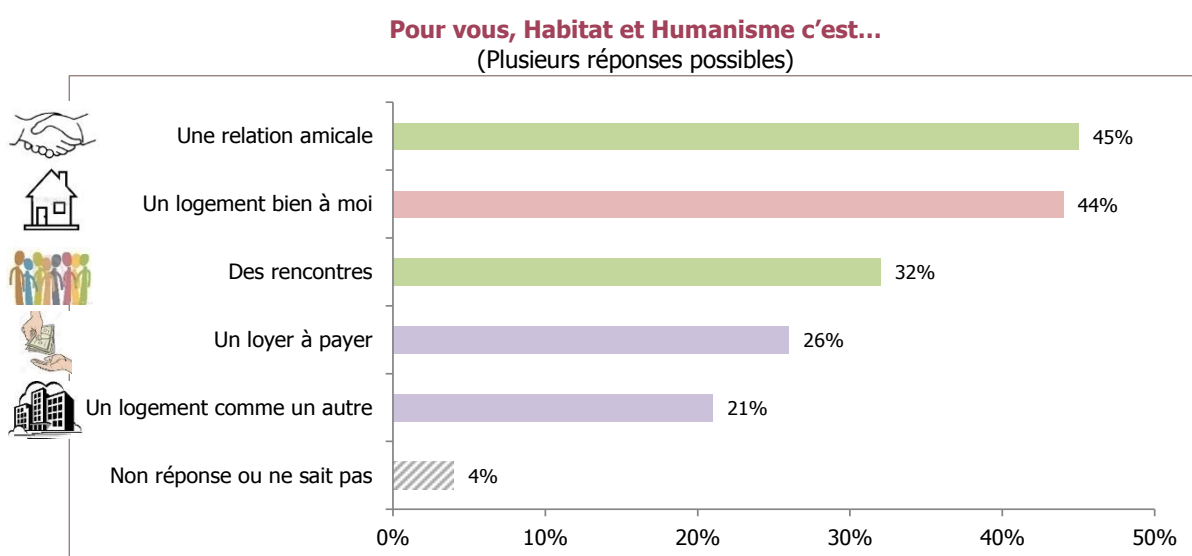
## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

Point intéressant qui apparaît à la lecture croisée des résultats donnés par les locataires selon leur ancienneté dans le logement : si les locataires anciennement installés dans le logement connaissent mieux les activités proposées par l'association<sup>26</sup>, ils sont moins nombreux à vouloir s'y investir en tant qu'organisateur. Les locataires qui semblent les plus enclins à s'investir dans l'organisation des activités sont les locataires installés depuis 1 à 3 ans : 61 % de ces derniers y sont favorables, contre 46 % des locataires installés depuis moins d'un an et 44 % de ceux qui y résident depuis au moins 4 ans<sup>27</sup>.

## Des locataires qui identifient les spécificités relationnelles au sein de l'association Habitat et Humanisme

Enfin, comment les locataires se représentent-ils Habitat et Humanisme ? L'humanité de l'association apparaît clairement dans les réponses avec près de la moitié des enquêtés qui envisagent Habitat et Humanisme comme une relation amicale<sup>28</sup> et un tiers comme un lieu de rencontres (items en verts). En tout, plus de 60 % évoquent une relation amicale et/ou ou des rencontres.



Source : enquête HH-MRIE, 2016

Les aspects pragmatiques (items en violet), propres à toute agence immobilière, apparaissent toutefois dans les retours des locataires : un locataire sur quatre met en avant le loyer à payer et un sur cinq estime qu'Habitat et Humanisme lui confère un logement comme un autre. Cela étant dit, seuls 14 % des locataires ne mettent en avant que l'un, l'autre ou deux de ces arguments. Une très grande majorité de locataires identifient donc les spécificités notamment relationnelles du mouvement Habitat et Humanisme.

## Et pour ceux qui ne sont pas accompagnés par un bénévole ?

En parallèle du questionnaire, une réflexion a été organisée autour du rapport que les locataires logés dans le diffus entretiennent avec leur logement (qu'ils soient accompagnés ou non). Ce sujet n'est pas exactement symétrique à celui du questionnaire, mais il fournit, entre autres, des apports sur le thème général de l'accompagnement et de la relation avec Habitat et Humanisme.

<sup>26</sup> Le croisement entre la question sur l'ancienneté du locataire dans le logement et celle sur la connaissance des activités proposées par Habitat et Humanisme (question n°35) conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 93 %). La part de ceux qui connaissent les activités proposées passe de 50 % pour les locataires installés depuis moins d'un an à 61 % pour ceux qui y résident depuis au moins 4 ans.

<sup>27</sup> Le croisement entre la question sur l'ancienneté du locataire dans le logement et celle sur le souhait de participer à l'organisation des activités mises en place par l'association (question n°35b) conclut à un lien significatif entre les deux questions (p-valeur de 91 %).

<sup>28</sup> Le fait que le questionnaire traite de l'accompagnement a toutefois dû jouer sur leur représentation de l'association.



### ÊTRE ACCOMPAGNÉ : qu'en disent des locataires « non accompagnés » par un bénévole d'Habitat et Humanisme ?

Analyse de 5 entretiens menés dans le Rhône

Encadré rédigé par Anaïs Bertron, Étudiante en sociologie à l'Université Lumière Lyon 2 en stage à la MRIE

Cette recherche offre une approche qualitative, puisqu'elle se base sur des observations et 5 entretiens réalisés auprès de locataires du diffus Habitat et Humanisme habitant Tassin-La-Demi-Lune ou Lyon. Parmi les 5 locataires rencontrés, aucun n'est actuellement accompagné par un bénévole. L'intérêt de ces entretiens par rapport à ce sujet est donc de saisir ce qu'« accompagner » représente pour ces personnes, au travers du regard qu'elles portent sur l'accompagnement bénévole, mais aussi sur d'autres types d'accompagnements.

La majorité des personnes rencontrées ont été confrontées à des difficultés importantes dans leur parcours de vie, et en particulier vis-à-vis du logement. Cependant, ce qui leur manque et ce à quoi elles aspirent, avoir davantage de relations sociales, trouver un travail épanouissant, connaître des personnes de leur quartier,... des désirs qui nous habitent tous. Dès lors, l'accompagnement social et les formes d'accompagnement proposées par Habitat et Humanisme représenteraient des substituts à ces supports dont nous bénéficions tous et dont nous sommes tous dépendants pour parvenir à s'ancrer dans un logement, un quartier, une ville.

#### Être accompagné par Habitat et Humanisme

Habitat et Humanisme propose différents types d'accompagnement, dont l'accompagnement par des bénévoles.

#### L'accompagnement bénévole

Parmi les cinq enquêtés, seule une personne avait déjà entendu parler de ce dispositif et en avait bénéficié à son entrée dans le logement. Caroline s'est vue proposer cette forme d'accompagnement alors qu'elle arrivait tout juste dans son nouvel appartement géré par Habitat et Humanisme, dans une situation d'urgence, puisque son mari venait de décéder et qu'on lui demandait de quitter rapidement son ancien logement. Elle présente la bénévole qui l'accompagne alors comme « *une dame très gentille [...] On se voyait pas souvent mais elle venait m'aider, de temps en temps* ». De cet accompagnement, Caroline retient les missions d'épauler la personne dans ses démarches administratives et aider à découvrir le quartier. Mais pour l'un ou l'autre, Caroline dit qu'elle-même ne ressentait pas vraiment le besoin qu'on l'aide, qu'elle parvenait à se débrouiller seule sans problème. Elle exprime en effet tout au long de l'entretien qu'elle se sent capable et apprécie, par exemple, de découvrir un nouveau quartier par elle-même. En se rendant compte de cela, « *ils [Habitat et Humanisme] ont dit que c'était plus la peine* » et ont fait arrêter le dispositif pour elle. Caroline n'explique pas plus les modalités d'arrêt de cet accompagnement, mais témoigne de son accord avec cette décision.

De même, trois autres des enquêtés ne ressentent pas le besoin d'être accompagnés par un bénévole, et ne montrent que peu d'intérêt lorsqu'on leur explique ce dont il s'agit. Colette et Lili bénéficient déjà du support d'une assistante sociale d'Habitat et Humanisme pour les difficultés administratives qu'elles peuvent rencontrer. Elles l'apprécient toutes les deux beaucoup. Lili, malgré le fait qu'elle n'ait pas beaucoup de contacts à Tassin et qu'elle ne connaisse que peu les environs, n'a pas montré d'enthousiasme particulier à ce qu'un bénévole l'aide à ce niveau-là. Dans son emploi du temps, on sent qu'elle est déjà très occupée par l'éducation de ses quatre enfants, qui rythme ses journées. De plus, dans son discours, le travail occupe une place centrale ; elle est venue en France du Portugal dans le but de trouver un travail lui permettant d'avoir un meilleur niveau de vie et d'offrir un cadre de vie plus agréable à ses enfants. Elle ne semble pour l'instant pas donner une importance cruciale à un ancrage à Tassin par des relations sociales hors-famille.

Marc est dans une situation bien différente des autres enquêtés. Il a un travail stable - policier municipal - qui lui apporte une rémunération convenable, ne bénéficie d'aucune aide financière et n'a jamais été lié à des institutions d'aide sociale. Il a trouvé son appartement dans des petites annonces, il y a 15 ans. Il se sent très peu lié à l'association et aux autres habitants de l'immeuble (tous sont des locataires Habitat et Humanisme), dont il ne sait au final pas grand-chose. Alors, l'idée d'être accompagné par un bénévole ne lui parle pas.

Théo est la seule personne qui ait réagi très positivement lorsqu'il a appris, dans l'entretien, l'existence des bénévoles accompagnants. Il a semblé très enthousiaste à l'idée de rencontrer une nouvelle personne. Si Théo bénéficie d'un appui de la part d'institutions et de professionnels, notamment son curateur, qui l'aide avec les papiers et qui gère son argent, c'est le côté relationnel de l'accompagnement bénévole qui semble l'attirer. C'est donc dans ce lien humain que réside, pour Théo, la valeur ajoutée du bénévole accompagnant.

En somme, si la plupart des enquêtés ne ressentent pas le besoin de bénéficier de ce système, c'est que, selon eux, ils trouvent déjà les apports qu'il propose dans d'autres formes d'accompagnement ou relations sociales.

#### Les lieux de convivialité : un accompagnement par le collectif

Dans les entretiens, c'est aussi l'étendue d'Habitat et Humanisme, la multiplicité des interlocuteurs, des numéros à contacter, parfois de l'impersonnalité des échanges plus « techniques » qui ressortent. Ce manque de lisibilité de la structure la rend difficilement accessible, alors qu'il s'agit là d'une forme, diffuse, d'accompagnement.

Mais c'est aussi en raison de cette étendue, de cette complexité et de cette diversité de la structure qu'apparaissent de multiples initiatives. Parmi celles-ci, d'autres formes d'accompagnement sont développées. Trois des enquêtés de Tassin participent régulièrement aux événements organisés dans l'immeuble (géré par Habitat et Humanisme) dans lequel deux d'entre eux habitent. Deux bénévoles y créent depuis des années des moments de rencontre entre voisins (ex. galette des rois en janvier). Ces événements, s'ils sont au départ proposés essentiellement aux habitants de l'immeuble, sont très ouverts vers l'extérieur.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

Colette habite dans un autre bâtiment du même quartier. C'est Marie-Anne, l'une des bénévoles, qui la tient au courant des événements organisés et qui l'y invite, depuis une année, lorsqu'elle a appris que le mari de Colette venait de décéder.

Ainsi, si Habitat et Humanisme met en place des accompagnements spécifiques et rapprochés, par les bénévoles accompagnants ainsi que les travailleurs sociaux appartenant à la structure, de nombreuses autres formes de support sont construites. Celles-ci relèvent de bénévoles ou de salariés qui s'investissent pour organiser des dispositifs plus lâches et spontanés, qui permettent peut-être d'atteindre une autre population de locataires, avec des apports propres, révélateurs de ce que « habiter » représente. Si les personnes enquêtées bénéficient, en étant à Habitat et Humanisme, de certains de ces accompagnements réfléchis et organisés, il s'agit de supports que l'on peut retrouver, sous différentes formes, à tous les niveaux de la vie et pour chacun d'entre nous.

### Des habitants qui s'entourent d'autres formes d'accompagnement

La plupart des enquêtés, s'ils sont logés par Habitat et Humanisme, sont suivis par d'autres institutions sociales, qui agissent parfois comme des accompagnants. De plus, comme pour chacun d'entre nous, la famille, le travail, les amis, sont des « institutions du quotidien » qui peuvent servir d'accompagnement au cours de la vie.

#### L'accompagnement par les professionnels du "social"

Tout au long de la vie de chacune des personnes interrogées, accompagner est une fonction qui a aussi été assumée par divers acteurs, autres que ceux liés à Habitat et Humanisme. Tout d'abord, la majorité des enquêtés sont passés par de multiples institutions d'aides, bâtissant ce que l'on pourrait appeler une « carrière » dans ce domaine. Lili, à son arrivée en France, a trouvé une place dans un foyer. L'assistante sociale de cette structure l'a mise en lien avec de nombreuses associations d'aide, entre autres Habitat et Humanisme. Passer par tous ces organismes et bénéficier encore aujourd'hui de certaines aides a notamment permis à Lili d'avoir un appartement suffisamment grand pour pouvoir y accueillir ses quatre enfants, et de pouvoir subvenir à ses besoins, alors qu'elle n'a pas de travail en ce moment. En plus d'un support matériel, les institutions d'aide sociale représentent pour certains enquêtés un apport précieux, pour étendre leurs réseaux de sociabilité ou s'ouvrir à de nouvelles activités par exemple. Raphaël, le fils de 17 ans de Lili, a été suivi depuis son arrivée en France il y a près de deux ans par des éducateurs. Grâce à leur aide, Raphaël a participé à des séjours sportifs et à des championnats nationaux, ce qui lui a permis notamment de faire des connaissances. Ils lui ont également apporté des informations sur son orientation, l'aidant ainsi à imaginer et construire un projet professionnel.

#### L'accompagnement par les institutions du quotidien

Mais pour les enquêtés, l'accompagnement ne s'arrête pas uniquement à celui endossé par des professionnels ou des bénévoles. Le travail, la famille, les pairs sont autant de supports qui les ont plus ou moins accompagnés au cours de leur vie, et les accompagnent parfois encore. Pour Colette, le travail constitue une occupation précieuse. À 56 ans, elle multiplie les boulots à son compte de garde d'enfants et de femme de ménage à domicile. Même si cette activité ne lui offre pas un revenu stable et suffisant, Colette lui accorde une importance majeure, notamment car elle lui permet de sortir de chez elle. Son activité permet à Colette de s'ancrer dans la ville, en la faisant se déplacer quasiment tous les jours dans des quartiers différents. Elle lui impose également des contraintes, notamment horaires, à respecter, et c'est notamment en fonction de cela que Colette organise sa vie de tous les jours. De plus, travailler inscrit Colette dans un réseau social, puisque pour la plupart des familles pour lesquelles elle travaille, elle y reste pendant des années, s'occupe de la maison et des enfants, qu'elle voit grandir, et tisse des liens privilégiés avec eux. Si bien que de cette activité, Colette semble ressortir avant tout des relations sociales fortes qui lui sont très importantes : « *t'as l'impression de faire partie de la famille* ». L'activité professionnelle représente un support pour Colette et d'autres enquêtés de par les impacts qu'elle a sur la vie des personnes. Les engagements qu'un travail implique sont producteurs de sens pour ces personnes.

Sauf Marc, les enquêtés ont aujourd'hui une certaine distance géographique avec les membres de leur famille, empêchant celle-ci de remplir totalement son rôle de support. Théo s'est par exemple retrouvé seul à Lyon après être parti de sa région natale. À cause de cela, il a dû, au moment où il n'avait plus assez d'argent pour se payer une chambre dans une auberge de jeunesse, faire appel à un centre d'hébergement d'urgence pour se loger.

L'accompagnement par la famille ou par le travail, thèmes les plus récurrents cités dans les entretiens, se croisent donc autour des relations sociales que ces espaces permettent de développer. Ces liens ont des actions multiples sur la vie des personnes ; ils offrent aux personnes de s'investir dans des activités, d'occuper et donc structurer le temps, de ne pas se sentir seul, et, au travers de tout cela, de se sentir plus ancré dans leur quartier, leur logement. Les relations sociales sont un élément essentiel qui transparaît dans le discours, qui permettent de donner du sens, aux activités, au travail ou encore à l'utilisation du quartier, donc à l'endroit qu'ils habitent.

C'est à cela que revient l'accompagnement : redonner du sens, grâce à un apport dans différents domaines, qui permettront de s'ancrer davantage dans un endroit. L'accompagnement bénévole organisé par Habitat et Humanisme est donc un dispositif qui parle avant tout à des personnes ne bénéficiant pas de suffisamment de supports semblables par ailleurs. Les autres formes d'accompagnement proposées par la structure, telles que les lieux de convivialité permettent de pallier les manques ressentis par les personnes. Ce soutien plus diffus et flexible permet le développement des supports de chacun. Les gens se retrouvant de manière régulière dans ces lieux, ils y créent des liens, voire des amitiés, des façons de faire avec les autres et pour les autres. Tout ce qui est acquis, développé dans ces espaces-là peut alors être réinjecté ailleurs, dans la vie de tous les jours. ■



## Quelques mots de conclusion par la Fédération Habitat et Humanisme

### La démarche de consultation directe des locataires très appréciée

Xavier Emmanuelli nous invite à « aller vers » les personnes en situation de précarité<sup>29</sup>.

Quoi de mieux qu'une consultation pour recueillir la parole des locataires du diffus ?

Premier exercice du genre au sein du Mouvement à l'échelle nationale, l'enquête sur l'accompagnement bénévole a été très appréciée. Nombreux ont été les retours assurés par des enquêteurs affirmant que les locataires s'étaient sentis valorisés, les avaient très bien accueillis. Sur la base de cette première expérience nous pourrions dans les années à venir en tirer des enseignements pour organiser d'autres consultations directes auprès des locataires comme la nouvelle vision Habitat et Humanisme 2020 nous y invite.

### Des locataires très satisfaits de l'accompagnement bénévole : les chiffres parlent d'eux-mêmes :

- 8 sur 10 sont « tout-à-fait » satisfaits de leur accompagnement bénévole.
- 92 % gardent un bon souvenir du premier contact !
- 87 % des locataires accompagnés par un bénévole recommanderaient à un nouveau locataire de l'être aussi.
- 8 sur 10 souhaitent garder le contact avec leur accompagnant lorsqu'ils ne seront plus locataires d'Habitat-Humanisme.

Le nombre de questionnaires retournés, 414 soit 61 % du total de personnes sollicitées, est tel, et issu d'une telle diversité de territoires – 44 départements – que la tendance de fonds est incontestable : l'accompagnement bénévole est véritablement plébiscité.

### Une relation qui se tisse naturellement

Au fil des visites, des contacts, la relation entre l'accompagnant bénévole et le locataire s'ajuste spontanément. Chaque duo locataire-accompagnant tisse de manière différente la relation même si nous remarquons quelques tendances en fonction du type de situation. Ainsi les familles monoparentales ou de manière plus générale l'ensemble des personnes logées de façon temporaire sont plus intéressées par une aide concrète. A contrario, les personnes isolées comme les personnes logées de façon pérenne sont plus attachées au lien social. **Il ressort donc que la relation s'ajuste de manière naturelle qu'il s'agisse du rythme des visites comme des sujets évoqués (projets/ soucis).**

### L'accompagnement bénévole, « troisième voie » entre l'accompagnement professionnel et l'accompagnement par les pairs.

Dans la recherche universitaire actuelle sur le travail social il ressort deux grands types de relations d'acteurs : **travailleurs sociaux/usagers** ou **l'accompagnement par les pairs**.

L'accompagnement assuré par des bénévoles est une sorte de « troisième voie » qu'Habitat-Humanisme explore avec d'autres acteurs associatifs. La distinction fondamentale entre Habitat-Humanisme et la plupart des autres associations étant certainement que cet accompagnement bénévole se fasse au domicile des personnes.

<sup>29</sup> Lors du Séminaire Accompagnement 2014, dans sa conférence d'ouverture,

L'enquête a mis en exergue que les locataires :

- Identifient clairement le bénévole accompagnant par rapport aux autres acteurs sociaux qui les entourent et apprécient sa disponibilité et sa capacité d'écoute.
- Affectionnent particulièrement de pouvoir conjuguer dans la relation avec les bénévoles un aspect concret et pratique avec une dimension amicale, conviviale. Le bénévole étant en outre une personne de confiance pour 60 % des locataires. Le niveau d'insatisfaction étant d'ailleurs le plus fort lorsque la relation se cantonne uniquement à des aspects pratiques.

C'est bien cette dimension de l'accompagnement qui permet de colorer de façon particulière la relation des locataires avec Habitat-Humanisme : près de la moitié d'entre eux résumant Habitat-Humanisme par « une relation amicale ».

### Points de vigilance et évolutions des pratiques

Cette enquête soulève toutefois des questions :

- D'une part il nous faudra prendre le temps de comprendre certains résultats. Comment expliquer par exemple que 13 % des locataires au global ou encore 24 % des couples avec enfants sont incapables de répondre à la question sur le statut de leur logement (temporaire/pérenne) ?
- D'autre part comment expliquer le paradoxe du fort taux de satisfaction affirmé par les locataires accompagnés par les bénévoles et le fort taux de non accompagnement au sein du Mouvement ?
  - Pourquoi ne pas poser directement la question aux locataires qu'ils aient participé ou pas à l'enquête en organisant des restitutions sur le terrain ? Pourquoi ne pas proposer à des locataires accompagnés de présenter eux-mêmes aux nouveaux locataires l'intérêt d'être accompagné soit par un bénévole soit par un autre locataire ? Bien souvent nous affirmons que les familles non accompagnées n'ont pas ou plus besoin d'être accompagnées. En est-on sûr ? Notamment quand on voit l'importance de la dimension amicale de l'accompagnement pour les personnes seules qui représentent une part importante des locataires du diffus ?
  - L'enquête a permis de mettre en évidence que plus un locataire était informé sur l'offre de service proposé par Habitat et Humanisme et plus le sentiment de satisfaction était important. Est-on sûr d'avoir bien communiqué auprès des locataires ?
  - Enfin l'enquête a permis de valider certaines recommandations comme l'importance de mettre en place la relation d'accompagnement le plus en amont possible de l'entrée dans le logement.

### La prise en compte de la parole précieuse des locataires

Grâce à l'enquête nous disposons d'informations qui vont nous aider à améliorer nos pratiques et nous permettre de retisser des liens parfois distendus dans le temps avec certains locataires. A nous de tirer le meilleur profit de ces « paroles précieuses » de locataires - pour reprendre les mots de Jean-Claude Métraux<sup>30</sup>. Elles vont nous aider à progresser dans notre cheminement vers une société plus inclusive.

Caluire, Service Accompagnement,  
Fédération Habitat-Humanisme,  
Avril 2016

<sup>30</sup> Psychiatre suisse et intervenant à Habitat-Humanisme.

## Annexes

### Les membres du comité de pilotage

**A**bjean Annaig, directrice de la MRIE

**J**affrézo-Arainty Jean-Claude, chef de service, service Accompagnement de la Fédération Habitat-Humanisme

**P**errier Flora, chargée de mission à la MRIE

**P**erroy Astrid, chargée de mission, service Accompagnement de la Fédération Habitat-Humanisme

**R**erolle Marie-France, membre du service Accompagnement de la Fédération Habitat-Humanisme

**R**eymond Christine, Vice-Présidente de la Fédération Habitat-Humanisme, Responsable de l'accompagnement

**R**ivoire Marc, responsable de l'accompagnement, Habitat et Humanisme Drôme-Ardèche, membre du service Accompagnement de la Fédération Habitat-Humanisme

## Le questionnaire

**VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !**

*Pour participer à cette enquête, il vous suffit de répondre aux questions ci-dessous. Votre réponse est tout à fait anonyme et sans conséquence sur votre situation personnelle. D'avance, merci pour votre participation précieuse pour nous.*

**QUELQUES QUESTIONS POUR COMMENCER**

1. Vous êtes :  Un homme       Une femme

2. Vous résidez dans le département de : \_\_\_\_\_

3. Vous avez :  Moins de 30 ans     Entre 30 et 49 ans       Entre 50 et 59 ans     60 ans ou plus

4. Vous vivez : (plusieurs réponses possibles)  
 Seul (sans enfant ni conjoint)  
 Avec un conjoint       Avec un ou des enfants       Avec une ou d'autres personnes

5. Vous occupez ce logement depuis :  
 Moins d'un an       Entre 1 et 3 ans       Entre 4 et 10 ans       Plus de 10 ans       Ne sait pas

6. Vous pouvez rester dans le logement que vous occupez :  
 Autant de temps que vous voulez     Temporairement       Ne sait pas

7. Avant d'être logé par Habitat et Humanisme, être accompagné ça voulait dire : (plusieurs réponses possibles)  
 Être soutenu       Être autre chose qu'un numéro de dossier  
 Être surveillé       Être considéré comme pas capable  
 Rien de tout ça       Ne sait pas

**LE BENEVOLE ACCOMPAGNANT ET VOUS**

8. Quand avez-vous rencontré votre bénévole accompagnant pour la première fois ?  
 Avant d'emménager  
 Le jour où vous avez emménagé  
 Dans le premier mois qui a suivi votre emménagement  
 Dans l'année qui a suivi votre emménagement  
 Plus tard  
 Ne se souvient pas

9. La première fois que vous avez rencontré votre bénévole accompagnant, c'était il y a :  
 Moins d'un an       Entre 1 et 3 ans       Plus de 3 ans  
 Ne se souvient pas

10. Quel souvenir gardez-vous de cette première rencontre ?  
 Bon       Mauvais  
 Ni bon ni mauvais       Ne se souvient plus


11. Le bénévole accompagnant est en contact avec vous (visite ou coup de téléphone) environ :  
 Une ou plusieurs fois par semaine     Une ou plusieurs fois par mois  
 Une ou plusieurs fois par an       Difficile à dire, ça change souvent

12. Pour vous, c'est :  
 Juste comme il faut       Pas assez souvent       Trop souvent

13. Est-ce qu'il vous arrive d'appeler vous-même le bénévole accompagnant ?  
 Oui       Non

13a. Si oui, pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)  
 Parce que j'ai besoin de ses conseils  
 Pour prendre des nouvelles  
 Pour discuter  
 Pour qu'on se voit ou qu'il m'accompagne quelque part  
 Autre motif. Précisez : \_\_\_\_\_  
 Ne sait pas

13b. Si non, pourquoi c'est toujours lui qui appelle ? (plusieurs réponses possibles)  
 Parce que je n'ose pas l'appeler  
 Parce que je n'ai pas ses coordonnées  
 Parce que je n'ai pas besoin de l'appeler  
 Autre motif. Précisez : \_\_\_\_\_  
 Ne sait pas



**Votre bénévole accompagnant c'est...**

*Coller un post-it ici avec le nom du bénévole accompagnant.*

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 14. Pour vous, votre bénévole accompagnant c'est : (plusieurs réponses possibles)

- Quelqu'un qui me soutient, m'aide  
 Une personne de confiance  
 Quelqu'un qui répond à mes questions  
 Autre : \_\_\_\_\_  
 Ne sait pas
- Quelqu'un qui me conseille  
 Quelqu'un de disponible  
 Un ami  
 Quelqu'un de la famille  
 Quelqu'un qui m'écoute  
 Quelqu'un de "normal"

### QU'EST-CE QUE VOUS FAITES AVEC VOTRE BENEVOLE ACCOMPAGNANT ?

#### 15. Que faites-vous concrètement avec votre bénévole accompagnant ? (plusieurs réponses possibles)

- Vous prenez un thé, un café  
 Vous gérez des papiers  
 Vous réglez vos problèmes de logement  
 Vous mettez de l'ordre dans la maison  
 Vous découvrez le quartier  
 Autre. Préciser : \_\_\_\_\_
- Vous discutez de vos projets  
 Vous sortez pour faire des démarches administratives  
 Il aide vos enfants à faire leurs devoirs  
 Vous aménagez ou décidez la maison  
 Vous sortez de chez vous (balade, visite...)

#### 16. Pour vous, ce qui compte surtout c'est : (1 seule réponse attendue)

- Ce que vous faites concrètement ensemble  
 De passer un bon moment ensemble  
 Ne sait pas

#### 17. En général, pour les démarches (inscriptions, papiers), votre bénévole accompagnant :

(1 seule réponse attendue)

- Fait tout seul  
 Fait avec vous  
 Vous conseille  
 N'intervient pas / on n'en parle pas

#### 18. En général, pour la décoration et l'aménagement de la maison, votre bénévole accompagnant :

(1 seule réponse attendue)

- Fait tout seul  
 Fait avec vous  
 Vous conseille  
 N'intervient pas / on n'en parle pas

#### 19. Connaissez-vous et échangez-vous avec vos voisins (immeuble, quartier) ?

- Oui, beaucoup  
 Oui, un peu  
 Non, pas du tout

#### 19a. Si oui, votre bénévole accompagnant vous y a-t-il aidé ?

- Oui, beaucoup  
 Oui, un peu  
 Non, pas du tout  
 Ne sait pas

#### 20. Avec votre bénévole accompagnant, vous arrive-t-il de parler de vos soucis : (plusieurs réponses possibles)

- De santé  
 De famille/d'enfants  
 De logement  
 Je ne parle pas de mes soucis
- D'argent  
 De travail  
 Autre. Préciser : \_\_\_\_\_
- De charges locatives (EDF, eau, entretien de l'immeuble)  
 De voisinage

#### 21. Avez-vous un projet (une idée, une envie) qui vous tient à cœur ?

- Oui  
 Non  
 Ne sait pas

Si vous voulez préciser de quel projet il s'agit : \_\_\_\_\_

#### 21a. Si oui, votre bénévole accompagnant vous aide-t-il dans la réalisation de ce projet ?

- Oui, beaucoup  
 Oui, un peu  
 Non, pas du tout  
 Ne sait pas

### COMMENT ÇA SE PASSE AVEC LE BENEVOLE ACCOMPAGNANT ?

#### 22. Quand vous n'avez pas de nouvelles de votre bénévole depuis longtemps, que faites-vous ?

(plusieurs réponses possibles)

- Je l'appelle ou lui envoie un texto  
 Rien, j'attends qu'il me contacte  
 Cela n'est jamais arrivé
- Je contacte quelqu'un d'Habitat et Humanisme  
 Je m'inquiète  
 Ne sait pas

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

23. Quand il y a un désaccord ou un malentendu avec votre bénévole accompagnant, arrivez-vous à en discuter ?

- En général oui  En général non  Cela n'arrive jamais

24. Votre relation avec le bénévole accompagnant est plutôt : (1 seule réponse attendue)

- Une relation parfois envahissante  Une relation amicale  
 Une relation d'aide  Une relation distante  
 Ne sait pas

25. D'un point de vue personnel, votre bénévole accompagnant vous aide à : (plusieurs réponses possibles)

- Avancer  Avoir confiance en vous  Vous débrouiller tout seul  
 Vous sentir moins seul  Rien de tout ça  Ne sait pas  
 Autre. Préciser : \_\_\_\_\_

26. Avez-vous déjà été suivi (ou êtes-vous suivi actuellement) par un travailleur social, une assistante sociale, ou une conseillère ?

- Oui  Non

26a. Si oui, qu'est-ce qu'un bénévole vous apporte de plus qu'un travailleur social (assistante sociale, conseillère) ? (plusieurs réponses possibles)

- Rien de plus, c'est pareil  Une réponse plus rapide  Le bénévole est moins strict  
 Une aide concrète  Un lien qui dure un certain temps  Une écoute  
 Une réponse à toutes mes questions  Ne sait pas  
 Autre chose : \_\_\_\_\_

### FINALEMENT...

27. Finalement, le plus important pour vous dans cet accompagnement avec le bénévole qu'est-ce que c'est ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

28. Globalement, l'accompagnement réalisé par votre bénévole est :

- Tout à fait comme vous le souhaitez  A peu près comme vous le souhaitez  
 Pas vraiment comme vous le souhaitez  Pas du tout comme vous le souhaitez  
 Ne sait pas

29. Pouvez-vous donner des conseils aux bénévoles accompagnants pour mieux répondre à vos besoins ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

30. Si c'était possible, vous aimeriez que votre bénévole accompagnant soit : (1 réponse par ligne)

- Un homme  Une femme  Peu importe  
→  Plus jeune que moi  De mon âge  Plus âgé que moi  Peu importe  
→  Parent  Sans enfant  Peu importe  
→  De mon quartier  Pas de mon quartier  Peu importe

31. Si vous n'êtes plus locataire à Habitat et Humanisme un jour, souhaitez-vous garder le contact avec votre bénévole accompagnant ?

- Oui  Non  Ne sait pas

32. Conseillerez-vous à un nouveau locataire d'être accompagné par un bénévole d'Habitat et Humanisme ?

- Oui  Non  Ne sait pas

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### ET HABITAT ET HUMANISME DANS TOUT ÇA ?

33. En plus du bénévole accompagnant, êtes-vous accompagné par quelqu'un d'autre à Habitat et Humanisme ?

Oui

33a. Si oui, par qui ? (plusieurs réponses possibles)

Par le travailleur social

Par l'agence / le gestionnaire

Par les bénévoles bricoleurs

Par quelqu'un d'autre. Préciser sa fonction : \_\_\_\_\_

Non

33b. Si non, pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)

On ne me l'a pas proposé

Je n'en ressentais pas le besoin

Je n'ai pas voulu

Ne sait pas

34. Pour vous, Habitat et Humanisme, c'est... (1 ou 2 réponses attendues)



Ne sait pas

35. Connaissez-vous les activités proposées par Habitat et Humanisme ?

Oui

Non

35a. Si oui, auxquelles participez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

Sorties

Fêtes

Repas

Autre. Préciser : \_\_\_\_\_

Aucune

35b. Si oui, souhaiteriez-vous les organiser avec nous ?

Oui

Non


Ne sait pas

36. Souhaiteriez-vous un jour aider d'autres locataires (devenir bénévole) ?

Oui

Non

Ne sait pas

Merci 



## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

La notice aux enquêteurs

### NOTE D'INFORMATION SUR L'ENQUETE NATIONALE D'HABITAT ET HUMANISME MENEES AUPRES DES LOCATAIRES LOGES DANS LE DIFFUS « QUE PENSENT-ILS DE L'ACCOMPAGNEMENT BENEVOLE ? »

*Vous trouverez ci-dessous quelques informations utiles et pratiques pour mener à bien votre mission d'enquêteur. Un grand merci pour votre implication !*

#### QUELQUES MOTS SUR LES ATTENDUS DE CE TRAVAIL

Ce projet s'inscrit dans la volonté d'être au plus près des besoins des locataires et de répondre à leurs attentes. Un acteur n'a pas encore été consulté dans le cadre d'une enquête nationale : le principal bénéficiaire de notre mandat social, le locataire d'un logement dans le diffus. Ce défi se pose à nous alors que parallèlement nous nous interrogeons sur nos pratiques d'accompagnement pour les faire évoluer d'une simple relation d'aide vers un renforcement du pouvoir d'agir des locataires.

#### ORGANISATION PRATIQUE DE L'ENQUETE

##### Quand faire passer les questionnaires ?

Du 9 novembre 2015 au 9 janvier 2016.

##### Qui doit-on interroger ?

Les locataires tirés au sort (1 questionnaire par foyer tiré au sort). Ces locataires sont nécessairement logés dans un logement diffus et accompagnés par un bénévole accompagnant.

**Attention : l'enquêteur ne peut pas être le bénévole accompagnant de la personne ni le travailleur social de l'association.**

##### Comment ces locataires ont-ils été choisis ?

Il a été décidé d'interroger la moitié des locataires logés dans le diffus et accompagnés par un bénévole accompagnant. Afin de respecter la répartition des locataires logés dans le diffus pérenne et le diffus temporaire, le tirage au sort est réalisé distinctement dans les deux listes (tirage au sort opéré : un sur deux dans l'ordre alphabétique du nom de famille).

##### Comment faire passer les questionnaires ?

1. L'accompagnant doit informer le locataire de votre passage
2. Contacter le locataire pour prendre un rendez-vous chez lui
3. Avant de rencontrer le locataire : noter le nom et prénom de son **bénévole accompagnant<sup>1</sup> actuel sur un post-it à coller en page 1.**
4. Lors de votre passage chez le locataire : présentez-vous, expliquez le cadre de cette enquête et l'importance pour Habitat et Humanisme qu'il y réponde. Vous lui remettez le courrier de présentation de l'enquête.
5. Ensuite, proposez-lui de répondre directement au questionnaire en votre présence. Si celui-ci est d'accord : soit il préfère y répondre lui-même, soit il préfère que vous lui lisiez à voix haute les questions. Proposez au locataire de passer les questions auxquelles il ne peut pas ou ne souhaite pas répondre.
6. **Assurez-vous qu'il ait bien compris que les questions concernent l'accompagnant bénévole.** Par contre, ne reformulez pas les questions et notez mot pour mot ce qu'il a dit lorsque la question appelle un texte. Si le locataire préfère répondre seul au questionnaire sans votre présence vous pouvez lui donner vos coordonnées pour qu'il puisse vous questionner au besoin.

Bonjour, je suis... de l'association Habitat et Humanisme. Nous aimerions vous poser quelques questions sur l'accompagnement que propose notre association. Est-ce que l'on peut en parler ensemble ?

En moyenne durant la phase test les entretiens d'enquêtes ont duré 40 minutes par personne interrogée.

##### Comment le retourner ?

Deux possibilités : soit vous récupérez directement le questionnaire et vous le retournez à la Fédération Habitat-Humanisme, soit la personne décide de le renvoyer elle-même et une enveloppe T lui est distribuée.

Le service Accompagnement de la Fédération transmettra les enveloppes reçues à la MRIE.

##### Qu'en est-il de l'anonymat ?

Les réponses seront traitées de façon anonyme. Si certaines informations personnelles (coordonnées, post-it non retiré, etc.) parviennent à la MRIE, ces dernières seront occultées. En tant qu'enquêteur, merci de n'écrire aucune information personnelle sur le questionnaire (nom ou adresse de la personne, de son entourage, de son accompagnant hors post-it, etc.).

**Cas particuliers. Si la personne est suivie par un binôme de bénévoles accompagnants, choisissez le nom du bénévole accompagnant avec lequel elle est le plus en lien et proposez-lui de répondre aux questions en écho à cet accompagnant uniquement.**

<sup>1</sup> Il s'agit bien du bénévole accompagnant, non pas du bénévole bricoleur par exemple.



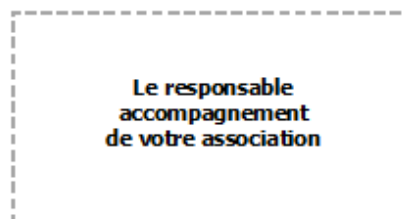
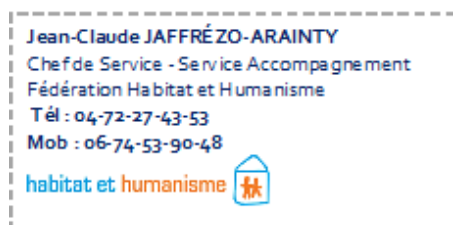
## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### CONTACTS

Cette enquête est gérée par la Fédération Habitat et Humanisme en collaboration avec la Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion (MRIE)<sup>1</sup>.

Contacts techniques :



### SUITES DE CE TRAVAIL

Les questionnaires seront saisis et traités par la MRIE, en lien avec le comité de pilotage Habitat et Humanisme de cette enquête. Cette dernière fera l'objet d'une publication et alimentera les réflexions du mouvement Habitat et Humanisme sur l'accompagnement bénévole.

⇒ Il est important de proposer aux locataires de prendre connaissance des résultats de l'enquête à laquelle ils auront participé. Aussi nous vous remercions de bien vouloir interroger les locataires à ce sujet, « Souhaitent-ils ou pas être informés des résultats de l'enquête ? ». Vous pourrez inscrire sur la « fiche d'identification » les coordonnées de la ou les famille(s) qui souhaite(nt) être informée(s). Cette fiche complétée est à remettre au responsable accompagnement.

⇒ **A la fin de vos rencontres avec les locataires, merci de répondre aux quelques questions ci-dessous et de retourner à la MRIE – 14 rue Passet – 69007 LYON :**

-----  
Votre nom / prénom : \_\_\_\_\_

Votre département : \_\_\_\_\_

Combien de locataires avez-vous rencontré de visu ? \_\_\_\_\_

Combien de questionnaires avez-vous dû déposer dans les boîtes aux lettres après 2 tentatives de prise de contact ? \_\_\_\_\_

Globalement, comment a été accueilli le questionnaire par les locataires ?

Très bien       Bien       Ni bien, ni mal       Pas bien       Très mal

Parmi ceux qui sont accompagnés, les locataires ont-ils compris à qui faisait référence le bénévole accompagnant ?

Oui, très bien       Oui, assez bien       Non, pas vraiment       Non, pas du tout

Avez-vous des remarques, des retours spécifiques à nous faire ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Encore merci pour votre implication.*

<sup>1</sup> Association rhônalpine de production de connaissance sur la pauvreté : [www.mrie.org](http://www.mrie.org)

### Les résultats nationaux question par question

*Issus de 414 questionnaires*

L'ensemble des résultats sont présentés ci-dessous dans l'ordre d'apparition dans le questionnaire. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de personnes concernées par la question (c'est à dire invitées à y répondre), qu'elles y aient répondu ou non (si elles n'ont pas répondu, elles sont comptabilisées dans les non réponses). Nous attirons votre attention sur le fait que certaines questions peuvent amener plusieurs réponses (ceci est précisé dans l'intitulé de la question). Pour ces questions dites "multiples", les pourcentages sont également calculés par rapport au nombre de personnes concernées par la question (et non par rapport au nombre de réponses données). Suite au comité de pilotage du 10 mars, nous avons ajouté en dessous des tableaux concernés le nombre total et moyen de réponses données.

Pour les questions "ouvertes" (appelant des phrases, un texte de la part du répondant), un recodage par thématiques a été travaillé. Ces questions apparaissent en **bleu**.

Les passages ou questions rédigées en **vert** correspondent à des transformations de questions (ou de consignes) opérées pour le traitement des résultats.

En plus, afin d'apporter des clefs de lecture complémentaires, des commentaires sont annexés à certains tableaux. Ces commentaires indiquent les limites des réponses, le contenu d'annotations rédigées sur le questionnaire par les locataires ou présentent des précisions diverses sur le traitement des résultats.

#### Quelques questions pour commencer

##### 1. Vous êtes :

	<b>Nb</b>	<b>%</b>
<i>Non réponse</i>	<i>16</i>	<i>4%</i>
Un homme	144	35%
Une femme	254	61%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Les non réponse correspondent, très souvent, à des couples qui ont souhaité répondre ensemble.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

<b>2. Vous résidez dans le département de :</b>				
	<b>Nb</b>	<b>%</b>	<b>Questionnaires envoyés</b>	<b>Taux de réponse</b>
<i>Non réponse</i>	13	3%		-
01 - Ain	2	<1%	3	67%
06 - Alpes-Maritimes	6	1%	10	60%
13 - Bouches-du-Rhône (Provence pour HH)	25	6%	36	69%
14 - Calvados	16	4%	27	59%
17 - Charente-Maritime	3	<1%	8	38%
21 - Côte-d'Or	13	3%	14	93%
25 - Doubs	17	4%	16	106%
28 - Eure-et-Loire	0	-	11	0%
29 - Finistère	5	1%	5	100%
33 - Gironde	12	3%	11	109%
34 - Hérault	15	4%	29	52%
35 - Île-et-Vilaine	6	1%	11	55%
37 - Indre-et-Loire	1	<1%	4	25%
38 - Isère	7	2%	7	100%
39 - Jura	6	1%	7	86%
42 - Loire	0	-	4	0%
43 - Haute-Loire	2	<1%	4	50%
44 - Loire-Atlantique	13	3%	22	59%
45 - Loiret	11	3%	12	92%
49 - Maine-et-Loire	9	2%	12	75%
51 - Marne (Champagne-Ardenne pour HH)	4	<1%	5	80%
52 - Haute-Marne	2	<1%	2	100%
56 - Morbihan	13	3%	15	87%
59 - Nord (Nord-Pas-de-Calais pour HH)	2	<1%	20	10%
64 - Pyrénées Atlantiques	4	1%	14	29%
67 - Bas-Rhin	1	<1%	3	33%
68 - Haut-Rhin	0	-	8	0%
69 - Rhône	6	1%	15	40%
71 - Saône-et-Loire	9	2%	18	50%
72 - Sarthe (Mayenne-Sarthe pour HH)	7	2%	8	88%
73 - Savoie	13	3%	26	50%
74 - Haute-Savoie	13	3%	32	41%
75 - Paris	30	7%	28	107%
76 - Seine-Maritime	12	3%	23	52%
78 - Yvelines	19	5%	30	63%
83 - Var	3	<1%	5	60%
85 - Vendée	20	5%	36	56%
87 - Haute-Vienne (Limousin pour HH)	3	1%	5	60%
91 - Essonne	4	<1%	2	200%
92 - Hauts-de-Seine	21	5%	27	78%
94 - Val-de-Marne	9	2%	22	41%
26 - Drôme	4	<1%	15	67%
07 - Ardèche	6	1%		
03 - Allier	1	<1%	42	45%
63 - Puy-de-Dôme	18	4%		
54 - Meurthe-et-Moselle	4	<1%	19	42%
57 - Moselle	4	<1%		
Midi-Pyrénées	0	-	11	0%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>	<b>684</b>	<b>61%</b>

La plupart des non répondants à cette question ont répondu par une date ou une année à la place de donner le département de résidence (ils ont probablement compris la question comme suit : "Vous résidez dans le département depuis :").

A noter quelques taux de réponse supérieurs à 100%.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 3. Vous avez :

	Nb	%
Non réponse	6	1%
Moins de 30 ans	57	14%
Entre 30 et 49 ans	224	54%
Entre 50 et 59 ans	75	18%
60 ans ou plus	52	13%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 4. Vous vivez : (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
Non réponse	2	<1%
Seul (sans enfant ni conjoint)	150	36%
Avec un conjoint	100	24%
Avec un ou des enfants	245	59%
Avec une ou d'autres personnes	4	<1%

=> 499 réponses données par 412 répondants (1,2 réponses en moyenne).

### 4. Vous vivez : (retravaillée)

	Nb	%
Non réponse	2	<1%
Seul (sans enfant ni conjoint)	150	36%
Couple sans enfant	14	3%
Famille monoparentale	158	38%
Famille	86	21%
Autres configurations	4	1%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Dans les autres configurations, on retrouve 4 personnes qui vivent avec d'autres personnes (amis ? colocataires ?) dont une également avec son ou ses enfants.

### 5. Vous occupez ce logement depuis :

	Nb	%
Non réponse	3	<1%
Moins d'un an	113	27%
Entre 1 et 3 ans	209	50%
Entre 4 et 10 ans	78	19%
Plus de 10 ans	10	2%
Ne sait pas	1	<1%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 6. Vous pouvez rester dans le logement que vous occupez :

	Nb	%
Non réponse	8	2%
Autant de temps que vous voulez	167	40%
Temporairement	187	45%
Ne sait pas	52	13%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 7. Avant d'être logé par Habitat et Humanisme, être accompagné ça voulait dire : (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
Non réponse	12	3%
Être soutenu	279	67%
Être autre chose qu'un numéro de dossier	76	18%
Être surveillé	23	6%
Être considéré comme pas capable	18	4%
Rien de tout ça	32	8%
Ne sait pas	53	13%

=> 481 réponses données par 402 répondants (1,2 réponses en moyenne).

Deux locataires ont commenté cette question, en y proposant d'autres réponses : "être suivi" et "être hébergée dans l'urgence : unique préoccupation".

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### Le bénévole accompagnant et vous

#### 8. Quand avez-vous rencontré votre bénévole accompagnant pour la première fois ?

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	3	<1%
Avant d'emménager	201	49%
Le jour où vous avez emménagé	50	12%
Dans le premier mois qui a suivi votre emménagement	86	21%
Dans l'année qui a suivi votre emménagement	40	10%
Plus tard	24	6%
Ne se souvient pas	10	2%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Quand plusieurs items ont été cochés, n'a été conservé que la réponse la plus ancienne.

#### 9. La première fois que vous avez rencontré votre bénévole accompagnant, c'était il y a :

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	5	1%
Moins d'un an	147	36%
Entre 1 et 3 ans	169	41%
Plus de 3 ans	86	21%
Ne se souvient pas	7	2%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

#### 10. Quel souvenir gardez-vous de cette première rencontre ?

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	4	<1%
Bon	382	92%
Mauvais	2	<1%
Ni bon ni mauvais	19	5%
Ne se souvient plus	7	2%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

#### 11. Le bénévole accompagnant est en contact avec vous (visite ou coup de téléphone) environ :

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	8	2%
Une ou plusieurs fois par semaine	69	17%
Une ou plusieurs fois par mois	209	50%
Une ou plusieurs fois par an	72	17%
Difficile à dire, ça change souvent	56	14%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Plusieurs personnes ont tenu à préciser à la marge les évolutions de la fréquence des contacts.

#### 12. Pour vous, c'est :

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	9	2%
Juste comme il faut	367	89%
Pas assez souvent	32	8%
Trop souvent	6	1%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

#### 13. Est-ce qu'il vous arrive d'appeler vous-même le bénévole accompagnant ?

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	3	<1%
Oui	307	74%
Non	104	25%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 13a. Si oui, pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>307</b>	
<i>Non réponse</i>	2	1%
Parce que j'ai besoin de ses conseils	216	70%
Pour prendre des nouvelles	122	40%
Pour discuter	109	36%
Pour qu'on se voit ou qu'il m'accompagne qu	83	27%
Autre motif	65	21%
Ne sait pas	1	0%

=> 596 réponses données par 305 répondants (2 réponses en moyenne).

#### Autres motifs cités :

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	4	6%
Entretien maison / bricolage	25	38%
Papiers / administratif	20	31%
Aide / Problèmes	9	14%
Voisinage	3	5%
Aide aux enfants	3	5%
Manque de précisions	1	2%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Vingt et une réponses contenaient le mot "problèmes", qu'il soit utilisé de façon générale ou bien pour détailler des situations précises où ils ont fait appel à leur bénévole accompagnant ; le bénévole est donc considéré comme au appui, un aidant.

### 13b. Si non, pourquoi c'est toujours lui qui appelle ? (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>104</b>	
<i>Non réponse</i>	7	7%
Parce que je n'ose pas l'appeler	7	7%
Parce que je n'ai pas ses coordonnées	7	7%
Parce que je n'ai pas besoin de l'appeler	67	64%
Autre motif	12	12%
Ne sait pas	9	9%

=> 102 réponses données par 97 répondants (1,1 réponses en moyenne).

Pour expliquer pourquoi il n'ose pas contacter le bénévole, un locataire explique qu'il pense que le bénévole est pour les cas plus graves que lui et ajoute qu'il se sent bien dans sa tête.

#### Autres motifs cités :

	Nb	%
Contacte quelqu'un d'autre chez Habitat et H	3	25%
Ne peux pas appeler	2	17%
Veux gérer ses problèmes seul	1	8%
Manque de temps	1	8%
Le bénévole n'aide pas	1	8%
Trop difficile psychologiquement	1	8%
Manque de précisions	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Un des deux locataires qui dit ne pas pouvoir appeler justifie par le fait qu'il a perdu son téléphone, l'autre qu'il n'y voit pas clair.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 14. Pour vous, votre bénévole accompagnant c'est : (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
<i>Non réponse</i>	7	2%
Quelqu'un qui me soutient, m'aide	258	62%
Quelqu'un qui me conseille	223	54%
Quelqu'un de disponible	191	46%
Une personne de confiance	250	60%
Un ami	76	18%
Quelqu'un de la famille	25	6%
Quelqu'un qui répond à mes questions	202	49%
Quelqu'un qui m'écoute	216	52%
Quelqu'un de "normal"	88	21%
Autre	9	2%
Ne sait pas	8	2%

=> 1546 réponses données par 407 répondants (3,8 réponses en moyenne).

#### Autres réponses données :

	Nb	%
Qualificatif positif	5	56%
"De cœur"	2	22%
Quelqu'un qui fait des cadeaux à mes enfants	1	11%
Qualificatif négatif (ne m'écoute pas)	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Une bonne dizaine de commentaires écrits ont été recodés dans les items pré-existants. En ce qui concerne les qualificatifs positifs rédigés, nous avons : "formidable", "gentil", "bien", "sympa" et "plaisant, cultivé et amusant".

### Qu'est-ce que vous faites avec votre bénévole accompagnant ?

### 15. Que faites-vous concrètement avec votre bénévole accompagnant ? (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
<i>Non réponse</i>	18	4%
Vous prenez un thé, un café	180	43%
Vous discutez de vos projets	230	56%
Vous gérez des papiers	216	52%
Vous sortez pour faire des démarches admin	100	24%
Vous réglez vos problèmes de logement	196	47%
Il aide vos enfants à faire leurs devoirs	17	4%
Vous mettez de l'ordre dans la maison	16	4%
Vous aménagez ou décidez la maison	28	7%
Vous découvrez le quartier	31	7%
Vous sortez de chez vous (balade, visite...)	36	9%
Autre	26	6%

=> 1076 réponses données par 396 répondants (2,7 réponses en moyenne).

Dans les non réponses, on retrouve des locataires ayant encore peu côtoyés leur bénévole accompagnant. A noter également : plusieurs locataires qui indiquent aménager ou décorer leur maison avec le bénévole accompagnant précisent qu'ils profitent de leurs rencontres pour acheter des meubles ensemble.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### Autres activités réalisées :

	Nb	%
Rien de tout ça	11	42%
Discute, prend des nouvelles	10	38%
Discute du voisinage	2	8%
Evoque une difficulté/un malaise avec le béné	2	8%
Manque de précisions	1	4%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

### 16. Pour vous, ce qui compte surtout c'est : (1 seule réponse attendue)

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	13	3%
Ce que vous faites concrètement ensemble	216	52%
De passer un bon moment ensemble	130	31%
Ne sait pas	55	13%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 17. En général, pour les démarches (inscriptions, papiers), votre bénévole accompagnant : (1 seule réponse attendue)

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	12	3%
Fait tout seul	37	9%
Fait avec vous	127	31%
Vous conseille	134	32%
N'intervient pas / on n'en parle pas	104	25%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Lorsque les locataires ont coché plusieurs items, c'est l'item reflétant la plus forte implication du bénévole qui a été conservé.

### 18. En général, pour la décoration et l'aménagement de la maison, votre bénévole accompagnant : (1 seule réponse attendue)

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	15	4%
Fait tout seul	50	12%
Fait avec vous	42	10%
Vous conseille	38	9%
Vous met en lien avec un bricoleur	70	17%
N'intervient pas / on n'en parle pas	199	48%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Même remarque que pour la question précédente.

### 19. Connaissez-vous et échangez-vous avec vos voisins (immeuble, quartier) ?

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	8	2%
Oui, beaucoup	71	17%
Oui, un peu	225	54%
Non, pas du tout	110	27%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 19a. Si oui, votre bénévole accompagnant vous y a-t-il aidé ?

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	11	4%
Oui, beaucoup	20	7%
Oui, un peu	46	16%
Non, pas du tout	215	73%
Ne sait pas	4	1%
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>



## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 20. Avec votre bénévole accompagnant, vous arrive-t-il de parler de vos soucis : (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
<i>Non réponse</i>	9	2%
De santé	193	47%
D'argent	134	32%
De charges locatives (EDF, eau, entretien de	131	32%
De famille/d'enfants	178	43%
De travail	197	48%
De voisinage	93	22%
De logement	195	47%
Autre	14	3%
Je ne parle pas de mes soucis	52	13%

=> 1187 réponses données par 405 répondants (2,9 réponses en moyenne).

Un locataire ayant coché "je ne parle pas de mes soucis" à préciser : "ce ne sont pas des soucis mais des choses de la vie" ; d'autres ont indiqué qu'ils n'avaient pas de soucis.

### Autres soucis évoqués :

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	2	14%
Papiers	2	14%
De tout / parcours de vie / soucis quotidiens	7	50%
Relations sociales	2	14%
Manque de précisions	1	7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

### 21. Avez-vous un projet (une idée, une envie) qui vous tient à cœur ?

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	10	2%
Oui	286	69%
Non	74	18%
Ne sait pas	44	11%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### Si vous voulez préciser de quel projet il s'agit : (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>286</b>	
<i>Non réponse</i>	36	13%
Emploi (trouver, créer ou changer)	97	34%
Logement (changer, acheter ou aménager)	95	33%
Formation	32	11%
Famille (enfants, conjoint)	14	5%
Vie normale / mieux vivre / devenir autonom	10	3%
Santé	6	2%
Projet sportif ou de jardinage	5	2%
Ne rien changer	5	2%
Voyager / prendre des vacances	4	1%
Acheter un véhicule	4	1%
Faire du bénévolat	3	1%
Naturalisation	2	1%
Manque de précisions / ne veut pas préciser	15	5%

=> 292 réponses données par 250 répondants (1,2 réponses en moyenne).

Premier fait marquant : un grand nombre de locataires ont tenu à préciser la nature de leur projet (seulement 13% de non réponse et 5% de manque de précisions ou ne veut pas préciser). Les projets cités sont quasi aussi fréquemment liés à l'emploi que liés au logement. Dans les projets professionnels, certains citent des métiers bien précis, d'autres restent vagues. A noter également : beaucoup de locataires souhaitent se mettre à leur compte pour développer une activité qui leur tient à cœur. En ce qui concerne le logement, les mots "définitif" et "maison" apparaissent souvent ; certains évoquent leur souhait de devenir propriétaires, d'autres encore (une minorité) d'opérer à quelques aménagement pour rendre leur logement plus adapté à leurs besoins.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 21a. Si oui, votre bénévole accompagnant vous aide-t-il dans la réalisation de ce projet ?

	Nb	%
Non réponse	9	3%
Oui, beaucoup	69	24%
Oui, un peu	72	25%
Non, pas du tout	120	42%
Ne sait pas	16	6%
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>

### 22. Quand vous n'avez pas de nouvelles de votre bénévole depuis longtemps, que faites-vous ? (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
Non réponse	7	2%
Je l'appelle ou lui envoie un texto	162	39%
Je contacte quelqu'un d'Habitat et Humanisme	69	17%
Rien, j'attends qu'il me contacte	107	26%
Je m'inquiète	34	8%
Cela n'est jamais arrivé	117	28%
Ne sait pas	10	2%

=> 499 réponses données par 407 répondants (1,2 réponses en moyenne).

Deux locataires ont précisé en commentaire qu'ils ne ressentent pas le besoin de reprendre contact avec leur bénévole accompagnant.

### 23. Quand il y a un désaccord ou un malentendu avec votre bénévole accompagnant, arrivez-vous à en discuter ?

	Nb	%
Non réponse	9	2%
En général oui	82	20%
En général non	11	3%
Cela n'arrive jamais	312	75%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 24. Votre relation avec le bénévole accompagnant est plutôt : (1 seule réponse attendue mais ici plusieurs conservées)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
Non réponse	9	2%
Une relation parfois envahissante	7	2%
Une relation amicale	192	46%
Une relation d'aide	200	48%
Une relation distante	19	5%
Ne sait pas	19	5%

=> 437 réponses données par 405 répondants (1,1 réponses en moyenne).

### Votre relation avec le bénévole accompagnant est plutôt : (question n°24 retravaillée)

	Nb	%
Non réponse	9	2%
Une relation parfois envahissante	6	1%
Une relation amicale	161	39%
Une relation d'aide	170	41%
Une relation distante	18	4%
Ne sait pas	19	5%
N'a pas su choisir entre amical et d'aide	29	7%
Plusieurs réponses contradictoires	2	<1%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Un peu plus d'une trentaine de locataires n'ont pas respecté la consigne de ne donner qu'une seule réponse. Il s'agit essentiellement (sauf 2 cas) de personnes ayant coché à la fois la réponse "une relation amicale" et "une relation d'aide", items assez proches dans le sens.

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 25. D'un point de vue personnel, votre bénévole accompagnant vous aide à : (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
<i>Non réponse</i>	13	3%
Avancer	228	55%
Avoir confiance en vous	155	37%
Vous débrouiller tout seul	111	27%
Vous sentir moins seul	103	25%
Rien de tout ça	49	12%
Ne sait pas	10	2%
Autre	16	4%

=> 672 réponses données par 401 répondants (1,7 réponses en moyenne).

#### Autres aides évoquées :

	Nb	%
Aide concrète	8	50%
Remonte le moral / soutien	5	31%
M'aide à réfléchir	1	6%
Manque de précisions	1	6%
Ne rencontre pas de problème	1	6%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

### 26. Avez-vous déjà été suivi (ou êtes-vous suivi actuellement) par un travailleur social, une assistante sociale, ou une conseillère ?

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	7	2%
Oui	317	77%
Non	90	22%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 26a. Si oui, qu'est-ce qu'un bénévole vous apporte de plus qu'un travailleur social (assistante sociale, conseillère) ? (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>317</b>	
<i>Non réponse</i>	6	2%
Rien de plus, c'est pareil	33	10%
Une réponse plus rapide	81	26%
Le bénévole est moins strict	42	13%
Une aide concrète	120	38%
Un lien qui dure un certain temps	71	22%
Une écoute	133	42%
Une réponse à toutes mes questions	56	18%
Ne sait pas	16	5%
Autre chose	30	9%

=> 582 réponses données par 311 répondants (1,9 réponses en moyenne).

Plusieurs locataires ont précisé l'aide concrète apportée (réponses de nature très diverses).

#### Autres spécificités du bénévole : (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>30</b>	
+ dispo, + présent	8	27%
Davantage convivial, chaleureux, humain	10	33%
Suivi + personnalisé	4	13%
Le bénévole et le TS n'abordent pas les mêmes	5	17%
Le suivi bénévole ne m'apporte rien	3	10%
Manque de précision : "c'est différent"	4	13%

=> 34 réponses données par 30 répondants (1,1 réponses en moyenne).

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

Enfin...

### 27. Finalement, le plus important pour vous dans cet accompagnement avec le bénévole qu'est ce que c'est ? (recodage question ouverte - plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
<i>Non réponse</i>	53	13%
Son écoute	97	23%
Son amitié, sa confiance, son humanité	65	16%
Il me donne confiance en moi, me rassure, m	56	14%
Son aide concrète en cas de besoin	54	13%
Son soutien dans mes démarches, mes proje	52	13%
Ses conseils	51	12%
Sa disponibilité	38	9%
Son soutien dans ma recherche ou la gestion	34	8%
Sa présence, son souci de moi	28	7%
Manque de précision, explication incomprise	26	6%
Evoque les qualités du bénévole	15	4%
Je me sens moins seul	12	3%
On prend du bon temps ensemble	11	3%
Pointe une lacune dans l'accompagnement ou	10	2%
M'aide dans mes relations avec les autres	7	2%
Aide ou présence auprès des enfants	6	1%
Me sentir bien chez moi	5	1%
L'intérêt qu'il me porte	4	<1%
Me faire connaître des évènements / activités	2	<1%
M'ouvre sur d'autres réalités	1	<1%
Ne sait pas	2	<1%

=> 576 réponses données par 361 répondants (1,6 réponses en moyenne).

Les réponses ont été très diversifiées et abondantes sur cette question (jusqu'à 4 items recodés). Globalement, les locataires rendent compte de leur satisfaction et de l'importance de l'accompagnement dans leur vie. Ils insistent particulièrement sur les capacités d'écoute du bénévole. Dans le recodage, est apparue une dichotomie entre, d'une part, les locataires qui investissent fortement le bénévole accompagnant (relation amicale créée, aide et soutien global) et, d'autre part, des locataires (minoritaires) qui investissent le bénévole accompagnant uniquement sur des aspects pratiques (notamment soutien dans les démarches de logement ou non).

### 28. Globalement, l'accompagnement réalisé par votre bénévole est :

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	13	3%
Tout à fait comme vous le souhaitez	323	78%
A peu près comme vous le souhaitez	45	11%
Pas vraiment comme vous le souhaitez	14	3%
Pas du tout comme vous le souhaitez	5	1%
Ne sait pas	14	3%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 29. Pouvez-vous donner des conseils aux bénévoles accompagnants pour mieux répondre à vos besoins ? (recodage question ouverte - plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
<i>Non réponse</i>	160	39%
Non, pas de conseils à donner aux bénévoles	68	16%
C'est très bien comme ça, continuer	55	13%
Etre à l'écoute	35	8%
Contacts + fréquents	12	3%
Disponibilité / rapidité	12	3%
Garder une juste distance	10	2%
M'aider davantage	10	2%
Sourire, chaleur humaine, sympathie	9	2%
N'ose pas donner de conseils	8	2%
Manque de précisions / explication incompris	8	2%
Etre plus proche / poser + de questions	8	2%
Etablir une relation de confiance	7	2%
Patience, calme, discrétion	7	2%
Donner des conseils	7	2%
Evoque une difficulté ou une déception	6	1%
Etre là en cas de besoin	5	1%
Aider par rapport au logement (recherche, a	5	1%
Rassurer, donner confiance	3	<1%
N'a pas besoin de l'accompagnement du béné	2	<1%
Rester naturel	2	<1%
Préciser le rôle de l'accompagnant	2	<1%
Se voir à plusieurs	2	<1%
Faire remonter les difficultés	2	<1%
Sortir avec l'accompagnant	2	<1%
Pouvoir changer de bénévole en cas de souci	1	<1%
Un accompagnement durable	1	<1%
Développer l'entraide	1	<1%
M'aider à comprendre la société	1	<1%
S'occuper + de ceux qui en ont besoin	1	<1%
Avoir du vécu	1	<1%
M'aider dans mes relations aux autres	1	<1%
Que le bénévole prenne soin de lui	1	<1%
Ne sait pas / n'a pas compris la question	11	3%

=> 306 réponses données par 254 répondants (1,2 réponses en moyenne).

Cette première version de recodage est assez détaillée, la suivante propose une approche plus globale.

### 29. Pouvez-vous donner des conseils aux bénévoles accompagnants pour mieux répondre à vos besoins ? (recodage bis de la question ouverte - plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
<i>Non réponse</i>	160	39%
Ne donne pas de conseils	130	31%
Ne sait pas ou motif incompris	19	5%
Ecoute, confiance, relation posée	40	10%
Question de la juste distance	18	4%
Disponibilité, être là quand il faut	17	4%
Apporter une aide concrète	15	4%
Contacts + fréquents	12	3%
Sourire, chaleur humaine, sympathie	11	3%
Interroge le fonctionnement de l'accompagne	10	2%
Ne veut pas être accompagné ou critique l'ac	8	2%
Donner des conseils	7	2%
Rassurer, donner confiance, ouvrir sur le mo	5	1%
Sortir avec l'accompagnant	2	<1%
Divers	2	<1%

Cette deuxième version du recodage donne une lecture plus rapide des réponses données. Retenons déjà que les trois quart des locataires ne se sont pas exprimés sur la question, ou ont donné une réponse incomprise (somme des trois premières lignes possibles car les locataires ne peuvent pas se retrouver dans plus d'une de ses trois lignes).

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 30. Si c'était possible, vous aimeriez que votre bénévole accompagnant soit : (1 réponse)

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	12	3%
Un homme	17	4%
Une femme	94	23%
Peu importe	291	70%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Lorsque l'item "peu importe" a été coché dans la première des 4 lignes et que rien d'autre n'a été coché par le locataire, nous avons considéré que ce "peu importe" s'appliquait à l'ensemble des 4 sous questions.

### 30. Si c'était possible, vous aimeriez que votre bénévole accompagnant soit : (1 réponse)

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	21	5%
Plus jeune que moi	4	<1%
De mon âge	27	7%
Plus âgé que moi	72	17%
Peu importe	290	70%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Léger risque que l'item "plus âgé que moi" ait été coché en lieu et place de l'item "peu importe" du fait d'un défaut de mise en page.

### 30. Si c'était possible, vous aimeriez que votre bénévole accompagnant soit : (1 réponse)

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	24	6%
Parent	39	9%
Sans enfant	2	<1%
Peu importe	349	84%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 30. Si c'était possible, vous aimeriez que votre bénévole accompagnant soit : (1 réponse)

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	22	5%
De mon quartier	25	6%
Pas de mon quartier	20	5%
Peu importe	347	84%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 31. Si vous n'êtes plus locataire à Habitat et Humanisme un jour, souhaitez-vous garder le contact avec votre bénévole accompagnant ?

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	12	3%
Oui	347	84%
Non	23	6%
Ne sait pas	32	8%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### 32. Conseillerez-vous à un nouveau locataire d'être accompagné par un bénévole d'Habitat et Humanisme ?

	Nb	%
<i>Non réponse</i>	9	2%
Oui	362	87%
Non	12	3%
Ne sait pas	31	7%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### Et Habitat et Humanisme dans tout ça ?

#### 33. En plus du bénévole accompagnant, êtes-vous accompagné par quelqu'un d'autre à Habitat et Humanisme ?

	Nb	%
Non réponse	8	2%
Oui	236	57%
Non	170	41%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

#### 33a. Si oui, par qui ? (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>236</b>	
Non réponse	4	2%
Par le travailleur social	145	61%
Par l'agence / le gestionnaire	63	27%
Par les bénévoles bricoleurs	96	41%
Par quelqu'un d'autre	29	12%

=> 333 réponses données par 232 répondants (1,4 réponses en moyenne).

#### Autre personne d'Habitat et Humanisme avec qui vous êtes en lien :

	Nb	% cit.
L'autre bénévole accompagnant	4	14%
Un membre du bureau d'HH	4	14%
Un autre bénévole	4	14%
Le responsable du site	3	10%
Le bénévole du lieu de vie	3	10%
Le responsable accompagnant	3	10%
Le directeur d'HH ou du pôle social	2	7%
Le propriétaire	1	3%
Un animateur	1	3%
Le responsable des bénévoles	1	3%
Manque de précisions	3	10%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

#### 33b. Si non, pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>170</b>	
Non réponse	31	18%
On ne me l'a pas proposé	32	19%
Je n'en ressentais pas le besoin	89	52%
Je n'ai pas voulu	5	3%
Ne sait pas	24	14%

=> 150 réponses données par 139 répondants (1,1 réponses en moyenne).

#### 34. Pour vous, Habitat et Humanisme, c'est...

(1 ou 2 réponses attendues mais parfois plus de 2 cochées)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>414</b>	
Non réponse	15	4%
Un loyer à payer	109	26%
Un logement comme un autre	88	21%
Un logement bien à moi	183	44%
Une relation amicale	186	45%
Des rencontres	131	32%
Ne sait pas	14	3%

=> 711 réponses données par 399 répondants (1,8 réponses en moyenne).

La consigne de ne répondre que par une ou deux réponses (par ailleurs trop floue) n'a pas été respectée par 51 personnes. Nous avons choisis de conserver toutes les réponses données par les locataires mais il est fort probable que sans la consigne, les enquêtés aient encore davantage renseignés de réponses diverses. Par ailleurs, certains locataires ont proposé d'autres qualificatifs, pour la plupart sur le thème de l'aide ("chance", "bonne solution", etc.).

## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### 35. Connaissez-vous les activités proposées par Habitat et Humanisme ?

	Nb	%
Non réponse	12	3%
Oui	235	57%
Non	167	40%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

#### 35a. Si oui, auxquelles participez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>235</b>	
Non réponse	8	3%
Sorties	79	34%
Fêtes	81	34%
Repas	74	31%
Autre	33	14%
Aucune	68	29%

=> 335 réponses données par 227 répondants (1,5 réponses en moyenne).

#### Autres activités auxquelles vous participez : (plusieurs réponses possibles)

	Nb	%
<b>Nombre de questionnaires concernés</b>	<b>33</b>	
Non réponse	2	6%
Ateliers cuisine	2	6%
Ateliers logement	5	15%
Formations	2	6%
Autres ateliers	3	9%
Jardinage	2	6%
Aide aux déménagements	2	6%
Réunion organisationnelle HH (conseil de mai	5	15%
Fête ou temps de rencontres avec les voisins	3	9%
Vacances	1	3%
Autre animation	5	15%
Participe presque à tout ce qui est proposé	2	6%

=> 32 réponses données par 31 répondants (1 réponse en moyenne).

#### 35b. Si oui, souhaiteriez-vous les organiser avec nous ?

	Nb	%
Non réponse	20	9%
Oui	126	54%
Non	54	23%
Ne sait pas	35	15%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

A cette question, 3 locataires ont expliqué en commentaire pourquoi ils participent ou non aux activités.

### 36. Souhaiteriez-vous un jour aider d'autres locataires (devenir bénévole) ?

	Nb	%
Non réponse	16	4%
Oui	255	62%
Non	61	15%
Ne sait pas	82	20%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Cette question a provoqué des commentaires de la part de plusieurs locataires : certains ont noté en face du "oui" : "pourquoi pas", six autres ont donné davantage de précisions sur le pourquoi du "non" ou par comment ils envisagent leur bénévolat.



## Des locataires parlent de l'accompagnement bénévole

Enquête nationale auprès de locataires de logements diffus d'Habitat et Humanisme

### Présence d'un commentaire noté à la marge :

	<b>Nb</b>	<b>%</b>
<i>Non réponse</i>	12	3%
Oui	32	8%
Non	370	89%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

### Commentaires

	<b>Nb</b>	<b>%</b>
Avis de la personne sur l'accompagnement p	3	9%
Sur le déroulement de l'entretien	2	6%
Sur la situation du locataire	2	6%
Avis de la personne sur HH	2	6%
Q7	2	6%
Q11	1	3%
Q13	1	3%
Q16	3	9%
Q17	1	3%
Q21	2	6%
Q22	2	6%
Q26	1	3%
Q28	1	3%
Q31	1	3%
Q32	1	3%
Q34	6	19%
Q35	3	9%
Q36	6	19%
<b>Total</b>	<b>32</b>	

Sur le déroulement de l'entretien, 2 commentaires écrits par les enquêteurs signalent des difficultés de communication (un couple de locataires ne maîtrise pas très bien le Français, un autre est sourd).