

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Toulouse, le 15 mars 2010

### En 2010 les locataires du parc HLM seront invités à se prononcer sur la qualité du service rendu par leur bailleur

Depuis 2004 les bailleurs sociaux réalisent une enquête triennale sur la qualité du service rendu auprès des locataires HLM. En 2004, l'enquête portait sur les six services suivants :

- la propreté des parties communes et des abords,
- la maintenance et le fonctionnement des équipements,
- la qualité de l'accueil et traitement des réclamations,
- la communication avec les habitants,
- la qualité du cadre de vie,
- les conditions d'entrée dans les lieux.

Réalisée par une tierce partie, cette enquête doit permettre de mesurer la satisfaction générale, de mieux appréhender la perception du niveau de service rendu. Cette enquête doit permettre de définir les priorités pour hiérarchiser les axes de progrès sur le patrimoine.

L'objectif visé au travers de l'enquête est la définition d'orientations par chaque organisme concertées avec les associations de locataires aboutissant à un plan d'amélioration de la qualité.

L'année 2007 a été une nouvelle échéance d'évaluation de l'engagement professionnel. Aussi, afin de conforter la dynamique régionale créée et d'échanger collectivement de manière plus fine, l'Union sociale pour l'habitat Midi-Pyrénées a animé une démarche interorganismes pour les organismes souhaitant se regrouper pour faire appel à un prestataire commun pour les accompagner dans leur démarche d'enquête individuelle et de synthèse collective. Pour ce faire, un groupement d'achat avait été réalisé.

**Dans la perspective de la réalisation des prochaines enquêtes de satisfaction qui se dérouleront courant 2010, l'USH Midi-Pyrénées a mis en place une démarche interorganismes réunissant 17 organismes de Midi-Pyrénées sur la base de la démarche de 2007.**

**L'Union sociale pour l'habitat Midi-Pyrénées (USHMP)**, organisation professionnelle, regroupe les 42 organismes d'habitat social exerçant leur activité en locatif ou en accession à la propriété dans la région Midi-Pyrénées : 13 Offices Publics d'Habitat, 15 Entreprises Sociales de l'Habitat, 10 Sociétés Anonymes Coopératives d'Hlm et 4 Société Anonyme Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété.

L'Union sociale pour l'habitat Midi-Pyrénées a une mission générale de mise en œuvre des politiques de l'habitat social au niveau territorial. Elle se décline en 5 principaux types d'intervention :

- la représentation locale des organismes du logement social niveau régional, départemental et local ;
- l'appui professionnel aux organismes et la diffusion d'informations sur les pratiques ;
- la mutualisation des connaissances et des savoir-faire ;
- la capitalisation de données territoriales ;
- l'animation des démarches interorganismes régionales et infra-régionales.

Les organismes Hlm de Midi-Pyrénées gèrent 124 000 logements et logent plus de 210 000 personnes. Un secteur d'activité qui emploie 1 800 collaborateurs.

**Contacts** : Stéphane CARASSOU, Président et Sabine VENIEL-LE NAVENNEC, Directrice