

---

**Enquête de satisfaction 2010-2011 des locataires du parc HLM de Midi - Pyrénées:  
Confirmation de la satisfaction globale, focalisation sur des points sensibles.  
Les organismes HLM se mobilisent.**

---

La qualité de service dans le logement social constitue un enjeu stratégique pour le mouvement HLM. Une mobilisation est continue, est assurée par tous les organismes et sur tous les territoires, se traduisant notamment par le biais d'enquêtes triennales (réalisées en 2003/2004, 2006/2007 et 2010/2011)

L'enquête 2010/2011 a été réalisée par les organismes du logement social de Midi-Pyrénées auprès d'un échantillon représentatif de **13% des locataires** du parc HLM de Midi-Pyrénées, soit **15 123 enquêtes exploitées**.

Composé d'un tronc commun national de **13 questions**, le questionnaire a été enrichi de **7 questions régionales** élaborées et validées par l'ensemble des organismes.

### **Des résultats globalement bons et stables**

En 2011, sur la base des 20 questions, l'enquête révèle que **84% des locataires du parc HLM de Midi-Pyrénées sont satisfaits de leur bailleur** (88% à périmètre égal à comparer aux 83% de 2007-2008). Une satisfaction générale qui globalement se maintient.

Parmi les **points forts**, on notera l'**appréciation générale sur les logements (85%)** ainsi que le **fonctionnement de leurs équipements (82%)**. La **qualité de l'accueil, les contacts, l'information et la communication** sont reconnus par les locataires avec respectivement 84% et 82% de satisfaction.

La **qualité du cadre de vie, généralement appréciée (78%)**, accuse un léger tassement de 2 points.

### **Des points sensibles qui subsistent, malgré les actions correctrices engagées**

Pour l'USH Midi-Pyrénées, tout résultat inférieur à 70% de satisfaction est un sujet sensible qui appelle une intervention et une vigilance particulières.

Avec des résultats proches des 60%, **les espaces collectifs (extérieurs et parties communes)** demeurent un point de vigilance.

La **propreté des espaces extérieurs** est en nette régression de 9 points (62%) comme la satisfaction relative à la **propreté des parties communes accusent un tassement de 2 points**

#### Contact presse :

(67%). Le **fonctionnement des équipements collectifs** pose également question, avec un taux de 72%, en baisse de 6 points.

La **réactivité dans les interventions à la suite de pannes ou de dégradations**, est également pointée (67% de satisfaits, en baisse de 3 points).

**Si des progrès significatifs ont été notés depuis 2008, le traitement des demandes et des réclamations reste une priorité et particulièrement** les réclamations techniques : taux global de 61% en diminution de 7 points par rapport à 2004.

Le niveau de satisfaction pour les autres demandes, non techniques, est globalement satisfaisant (77%).

### **La réponse des organismes HLM de Midi-Pyrénées : des actions concrètes**

**Mobilisés sur la qualité depuis plusieurs années**, les organismes HLM s'appuient sur les résultats des enquêtes de satisfaction pour engager **des plans d'actions en vue d'améliorer le service rendu** sur le cœur de métier.

Dispositifs innovants, réponses aux évolutions sociétales, création de nouveaux métiers... les bailleurs s'investissent dans toutes les thématiques sensibles (qualité cadre de vie, propreté, fonctionnement des équipements...) en créant des réponses adaptées aux attentes des locataires.

- La priorité affichée par les bailleurs, malgré les améliorations sensibles constatées, demeure le **traitement des demandes et des réclamations techniques** avec des initiatives telles que la mise en place de services d'astreintes 24h/24h et 7J sur 7 par **Tarn Habitat ou Promologis**.
- **La qualité de vie des locataires** reste une thématique importante pour les organismes comme en témoignent notamment **l'OPH 65** en accompagnant ses locataires dans leurs parcours résidentiel ou encore le **Groupe le Chalets** qui adapte ses logements aux besoins des seniors. De leurs côtés, **Lot Habitat** et **Patrimoine SA Languedocienne** innovent en créant respectivement un poste de Conseillère en maîtrise des charges et de l'énergie et des trois projets novateurs pour aider les familles monoparentales.
- Certaines bailleurs mènent conjointement des actions telles que le **Groupe des Chalets, Patrimoine SA Languedocienne** et **Habitat Toulouse** qui, soucieux d'améliorer la qualité du service rendu à destination des locataires, se sont associés pour mettre en place un dispositif innovant de médiation sociale nocturne auprès des jeunes de 16/25 ans dans le quartier de Bellefontaine.

*« La qualité de service doit être la composante-clé d'un contrat avec nos locataire » - commente Stéphane Carassou, Président de l'USH Midi-Pyrénées – « L'ensemble de nos adhérents sont mobilisés sur des objectifs d'amélioration exigeants et conduisent des plans d'action ambitieux et innovants. Ces bonnes pratiques illustrent bien leur fort degré d'engagement. Cependant, on ne peut que remarquer que certaines situations dépassent le cadre d'une gestion de proximité classique. Dans certains cas, seule la mobilisation de tous les acteurs - collectivités, acteurs sociaux, tissu associatif, jusqu'aux locataires eux-mêmes – permettra de venir à bout des problèmes récurrents du logement social . »*

#### **Contact presse :**

Camille Magliola – Anouk Déqué Communication  
05 34 32 62 21 – 06 24 62 56 44 – c.magliola@adeque.com

**A propos de l'Union sociale pour l'habitat Midi-Pyrénées (USHMP) :** Organisation professionnelle qui 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 130 800 logements (Logements locatifs + logements-foyers Etudiants + logements-foyers personnes âgées) et logent plus de 258 000 personnes.

Un secteur d'activité qui emploie 2 000 collaborateurs.

**Contact presse :**

Camille Magliola – Anouk Déqué Communication  
05 34 32 62 21 – 06 24 62 56 44 – c.magliola@adeque.com