



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Midi-Pyrénées

REUNION DE PRESSE

**ENQUETE DE SATISFACTION
« QUALITE DU SERVICE RENDU »
DES ORGANISMES HLM DE MIDI-PYRENEES**

Jeudi 13 octobre 2011

INTERVENANTS

Stéphane CARASSOU

Président de l'Union Sociale pour l'Habitat Midi-Pyrénées,

Sabine VENIEL - LE NAVENNEC

Directrice de l'Union Sociale pour l'Habitat Midi-Pyrénées.

USH Midi-Pyrénées

104 avenue Jean-Rieux – 31 500 Toulouse

www.habitat-midipyrenees.org

Contact presse :

Camille Magliola – Anouk Déqué Communication

05 34 32 62 21 – 06 24 62 56 44 – c.magliola@adeque.com

SOMMAIRE

I – COMMUNIQUE DE PRESSE SYNTHÈSE

> Méthode et principaux résultats de l'enquête

> Axes d'amélioration dégagés par les organismes et illustrations

II – DEMARCHE QUALITE SERVICE : résultats de l'enquête

➤ Cf Power point

III – LES REPONSES DES ORGANISMES DE MIDI-PYRENEES

VI – L'USH MIDI-PYRENEES EN 2010

ANNEXE 1 : LE QUESTIONNAIRE 2010

ANNEXE 2 : LES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL EN MIDI-PYRENEES

III – LES REPONSES DES ORGANISMES DE MIDI-PYRENEES

Depuis plusieurs années, les organismes HLM s'engagent dans des plans d'actions afin d'assurer un service de qualité à leurs locataires.

Dispositifs innovants, réponses aux évolutions sociétales, création de nouveaux métiers... quelques exemples d'actions concrètes en Midi-Pyrénées :

Une démarche transversale : la médiation locative

Soucieux d'améliorer la qualité du service rendu à leurs locataires, les 3 bailleurs sociaux, Groupe des Chalets, Patrimoine SA Languedocienne et Habitat Toulouse 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. L'objectif est d'améliorer la tranquillité au sein des résidences, à travers trois axes :

>> Une **mission de dialogue** qui consiste à aller au devant des jeunes qui se trouvent dans les immeubles pour les orienter vers le local de médiation ouvert en soirée

>> Une **mission de médiation collective** dans le local de médiation situé au cœur de Bellefontaine en proposant des activités socio-éducatives

>> Un **accompagnement renforcé individualisé** des jeunes ayant besoin de construire un projet professionnel (suivi individuel avec une psychologue et un chargé d'insertion) puis lien avec les structures et dispositifs d'insertion de droit commun (Mission Locale, Ecole régionale de la 2ème chance...)

Cette opération a été confiée à l'Association Médiation Prévention Relais qui intervient depuis plus de trois ans sur certaines résidences du quartier Bellefontaine. Une équipe mobile de 6 médiateurs effectue ainsi des passages réguliers en soirée dans les résidences de Bellefontaine (plus de 1 740 logements concernés). Les retombées et l'impact de MiB sont évalués par le Cabinet Urbanis, société indépendante de conseil en amélioration du cadre de vie.

Ce projet interbailleurs est issu d'une expérimentation débutée en juin 2007 par le Groupe des CHALETS suite à des dysfonctionnements particuliers rencontrés sur une résidence du quartier Bellefontaine.

Innover pour les familles monoparentales

Face à l'augmentation du nombre de familles monoparentales parmi ses locataires, ainsi que des difficultés croissantes qui se posent à elles, Patrimoine Sa a conduit une étude auprès d'un échantillon représentatif. Le but était d'identifier les attentes de ces familles et de dégager des pistes d'actions concrètes.

Fort de ces informations, Patrimoine SA a lancé un appel à projets auprès du milieu associatif avec deux axes d'action :

- l'accompagnement dans le logement : aider à la maîtrise des charges, informer sur l'accès aux droits...
- les services autour de la vie du logement : accompagner l'insertion professionnelle,

soutenir la garde d'enfants...

Sur les 9 dossiers étudiés par la Commission de sélection à laquelle participaient des représentants des locataires, 3 projets ont été lancés en septembre 2011 :

- une forme de **coaching parental** mené par l'association *Reflét*
- un **accompagnement à l'accès aux droits des femmes**, proposé par l'association *Parle avec elles*
- la construction de **projets d'insertion** avec *Egalité*

Deux services novateurs de proximité pour répondre aux réclamations

Afin de garantir une écoute personnalisée et professionnelle à ses locataires, Promologis a mis en place deux services novateurs de proximité, parties intégrantes de leurs prestations.

Ils assurent et garantissent le service rendu par Promologis à ses locataires, 24h/24h et 7J sur 7 :

> Durant les horaires d'ouverture des bureaux : les locataires peuvent joindre le Service Relations Clients (SRC), du lundi au vendredi.

Situé à Toulouse et composé de collaborateurs de Promologis formés aux divers métiers (gestion locative, gestion immobilière, quittancement, régularisation des charges...), le SRC:

- Réponds aux diverses sollicitations des clients,
- Enregistre leurs demandes d'interventions techniques et les informe des suites qui vont y être données,
- Apporte un premier niveau de réponse à leurs préoccupations,
- Transfère éventuellement leurs appels plus complexes vers les services compétents.

Le niveau d'expertise des équipes du SRC leur permet de traiter intégralement près de 9 appels sur 10.

> En dehors des horaires d'ouverture des bureaux: les locataires peuvent joindre le Service d'Astreinte Technique.

Ce dernier réunit les compétences d'un professionnel de la téléphonie (CONTACTEL), l'expertise des ilotiers de Promologis (collaborateurs de terrain en charge, notamment, de l'entretien technique du patrimoine) et le savoir faire des prestataires techniciens (ascensoristes, TCE...):

- CONTACTEL répond 7 jours sur 7, 24h sur 24 aux sollicitations techniques(*) des locataires, et organise avec les ilotiers leurs déplacements.
- Les ilotiers coordonnent les interventions des prestataires compétents, durant et en dehors de l'astreinte. Les délais d'intervention sont clairs, affichés et respectés: cet engagement fait régulièrement l'objet d'audits internes et externes, Promologis étant certifiée QUALIBAIL® depuis plusieurs années(**).

(*) *Les sollicitations non techniques sont prises en compte, enregistrées et diffusées aux services compétents de Promologis, afin que ces derniers les instruisent durant les horaires d'ouverture des bureaux. Les modalités de traitement de ces demandes sont précisées à nos clients.*

(**) *QUALIBAIL® est une certification engagement de services délivrée par l'AFAQ. Elle fait l'objet de 2 audits annuels de suivis et se renouvelle tous les 3 ans.*

Une réponse au vieillissement des locataires : les logements « Chalets Seniors »

En réponse au vieillissement de ses locataires et à une demande croissante de logements adaptés pour ce public, le Groupe des CHALETS a développé une stratégie en direction des Seniors et propose **une solution habitat aux personnes âgées retraitées encore autonomes qui souhaitent être accompagnées dans leur vieillissement** : les logements « Chalets Seniors ».

Les logements « Chalets Seniors » sont des T2 ou T3 accessibles, **adaptés aux besoins des Seniors** (sanitaires, motorisation des volets roulants, robinetterie, prises électriques à hauteur...) et situés dans des résidences dites « attractives », c'est-à-dire accessibles et intégrées dans un environnement de services, commerces et transports en commun.

Par ailleurs, le Groupe des CHALETS assure des **services spécifiques** aux locataires Seniors : accueil personnalisé et collectif, forfait de menus travaux à l'installation dans le logement, visite de courtoisie, facilitation du lien social entre Seniors et résidents et sensibilisation des équipes CHALETS aux besoins des Seniors pour mieux répondre à leurs demandes. D'autres services sont travaillés en partenariat avec le Conseil Général et les Mairies pour l'accès aux droits et les animations proposées quand il existe une salle commune dans la résidence.

Mise en opérationnalité : début 2012 avec la livraison de 2 résidences (Route de Launaguet à Toulouse et Saint-Jean) présentant 44 logements « Chalets Seniors » et mise en œuvre dans 2 résidences du parc existant (quartiers Bellefontaine et Montaudran à Toulouse).

A terme entre 10 et 15% de logements seront consacrés aux Seniors dans 24 résidences attractives, soit 250 logements.

Nouveau métier : conseillère en maîtrise des coûts d'énergie

Pour répondre aux besoins divers et grandissants de l'organisme en matière de développement durable et de compétences en énergie, LOT HABITAT a vu la nécessité de créer en 2001 un poste de Conseillère en maîtrise des charges et de l'énergie.

La Conseillère travaille en collaboration avec les différents services de l'organisme et assure les missions principales suivantes :

- **conseil en maîtrise des charges et de l'énergie** auprès des locataires en difficulté,
- **suivi des programmes de réhabilitation** portant sur le chauffage des logements (remplacement de chauffage électrique ou gaz, raccordement aux réseaux de chaleur bois...) et sur l'individualisation des contrats de fourniture d'eau,
- **montage des dossiers de financement** pour les opérations intégrant des travaux d'économie d'énergie et/ou l'utilisation des énergies renouvelables,
- **constitution et suivi des programmes** liés à la réalisation des diagnostics techniques.

Faciliter le parcours résidentiel

L'accès social à la propriété par la vente de logement ancien est une priorité à l'OPH65. Il y a plusieurs années, un poste de Chargée des Ventes a spécialement été créé pour accompagner les futurs accédants, prioritairement des locataires, tout au long de leur parcours résidentiel.

Après étude des souhaits des locataires (taille, lieu, prix, épargne...), la chargée des ventes dispose de plusieurs solutions :

- acquérir l'appartement dont ils sont locataires si la résidence a été désignée à la vente par le Conseil d'Administration de l'OPH65
- devenir propriétaire d'un logement vacant mis en vente par l'OPH65
- acheter un terrain viabilisé pour y bâtir leur maison

Quelques chiffres en 2010

17 résidences sont en vente sur l'ensemble des Hautes-Pyrénées, des appartements ou des pavillons, du studio au T5.

85 000 euros : prix de vente moyen d'un T3

20 à 25 ventes de logements réalisés

4 lotissements (soit 51 lots) en cours de commercialisation

A court terme, l'OPH 65 envisage de proposer des logements en PSLA.

40 ans de services d'astreintes au service des locataires

Tarn Habitat dispose depuis plus de 40 ans de services d'astreintes 24h/24 et 7j/7, garantissant à ses locataires des **interventions rapides sur les ascenseurs, les systèmes de chauffage ou les réseaux d'eau.**

Le traitement des réclamations techniques étant sans conteste une des attentes prioritaires des locataires en terme de qualité de service, Tarn Habitat a souhaité poursuivre son action d'amélioration du traitement des réclamations alors même que la dernière enquête de satisfaction témoigne des progrès enregistrés entre 2007 et 2010.

Aussi dans les semaines à venir, Tarn Habitat enrichira le dispositif en :

- offrant aux locataires des contacts plus clairs grâce à l'indication sur les quittances de loyers du nom et numéro de téléphone de leur contact
- ajustant les interventions couvertes par l'astreinte aux attentes prioritaires de nos locataires,
- complétant ce dispositif par à une astreinte de décision pour les cadres. Cette astreinte permettra à nos partenaires externes de disposer d'un interlocuteur engageant Tarn Habitat et capables de gérer la complexité de certains évènements.

Un audit devrait mesurer prochainement l'opinion des locataires sur ces évolutions.

LES 42 ADHÉRENTS DE L'USH MIDI-PYRÉNÉES

A R I È G E

SACICAP DES PYRÉNÉES

16, avenue Maréchal Leclerc - BP 12
09301 LAVELANET Cedex

OPH DE L'ARIÈGE

23 bis, avenue de Ferrières -
CS 50039 - 09002 FOIX Cedex

SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE D'HLM UN TOIT POUR TOUS

23 bis, avenue de Ferrières - CS 50039
09002 FOIX Cedex

SOCIÉTÉ AUDOISE ET ARIÉGOISE

6, rue Barbès - BP 15
11001 CARCASSONNE Cedex

A V E Y R O N

AVEYRON LOGEMENT

55, boulevard de Verdun
12400 SAINT-AFFRIQUE

LA PETITE PROPRIÉTÉ

4, rue Frédéric Rosa
13090 AIX-EN-PROVENCE

SACICAP SUD MASSIF CENTRAL

1 bis, boulevard Flaugergues
12000 RODEZ

OPH DE L'AVEYRON

Immeuble Sainte Catherine
Place Eugène Raynaldy
12032 RODEZ Cedex 9

OPH DE DECAZEVILLE

20, avenue Maruéjols
12300 DECAZEVILLE

OPH DE MILLAU ET SA REGION

23 ter, boulevard de la Capelle - BP 452
12104 MILLAU Cedex

OPH DE RODEZ

14, rue de l'Embergue - BP 217
12002 RODEZ Cedex

H A U T E - G A R O N N E

CENTRE COOPÉRATIF DES CHALETS

29, boulevard Gabriel Koenigs - BP 3148
31027 TOULOUSE Cedex

COLOMIERS HABITAT

8, allée du Lauragais - BP 131
31772 COLOMIERS Cedex

COOPÉRATIVE TOULOUSAINE D'HABITATIONS

5, place de la Pergola
31077 TOULOUSE Cedex 4

ERILIA

Centre de Gestion - Résidence "Les Anthémis"
6, avenue Xavier Darasse
31500 TOULOUSE

ICF ATLANTIQUE

Agence Midi-Pyrénées
1, impasse Jean Chaubet 31500 TOULOUSE

LA CITÉ JARDINS

18, rue de Guyenne - BP 90041
31702 BLAGNAC Cedex

NOUVEAU LOGIS MÉRIDIONAL

2, place de la Légion d'Honneur
BP 35865 - 31506 TOULOUSE Cedex 5

HABITAT TOULOUSE

27, rue Roquelaine 31069 TOULOUSE Cedex

OPH DE LA HAUTE-GARONNE

75, rue St Jean - BP 63102
31131 BALMA Cedex

PATRIMOINE - SA LANGUEDOCIENNE

5, place de la Pergola
31077 TOULOUSE Cedex 4

PROMOLOGIS

2, rue du Dr. Sanières - BP 90718
31007 TOULOUSE Cedex 6

SACICAP TOULOUSE

30, boulevard Carnot 31000 TOULOUSE

SA D'HLM DES CHALETS

29, boulevard Gabriel Koenigs - BP 3148
31027 TOULOUSE Cedex

SCP D'HLM DE LA HAUTE-GARONNE

29, boulevard Gabriel Koenigs - BP 3148
31027 TOULOUSE Cedex

SCP D'HLM NOTRE MAISON / EXPANSIEL SUD-OUEST

29, boulevard gabriel Koenigs - BP 3148
31027 TOULOUSE Cedex

SFHE - GROUPE ARCADE

Antenne de Midi-Pyrénées
Immeuble Tersud- Bât B
5, avenue Marcel Dassault
31400 TOULOUSE

G E R S

GASCONNE D'HLM DU GERS

68, rue Dessoles - BP 141
32003 AUCH Cedex

OPH DU GERS

71, rue Jeanne d'Albret - BP 547
32021 AUCH Cedex 9

SCP D'HLM DU GERS

68, rue Dessoles - BP 141
32003 AUCH Cedex

L O T

INTERRÉGIONALE POLYGONE

« Le Polygone »
1, avenue Georges Pompidou - BP 705
15007 AURILLAC Cedex

LOT HABITAT

23, avenue Alphonse Juin
46001 CAHORS Cedex 9

H A U T E S - P Y R É N É E S

OPH 65

28, rue des Haras - BP 816
65008 TARBES Cedex

PROMO PYRENE

9, rue de Belfort - BP 1036
65010 TARBES Cedex

T A R N

MIDI HABITAT ACCESSION

1, boulevard Lacombe 81012 ALBI Cedex 9

MAISONS CLAIRES

6, rue de Bisséous 81100 CASTRES

OPH DE CASTRES

28 bis, rue d'Empare - BP 263
81104 CASTRES Cedex

NEOLIA

22, avenue Bouloc Torcatis
81400 CARMAUX

IMMOBILIÈRE MIDI-PYRÉNÉES

SA DE LA VALLÉE DU THORE
12, rue Jules Ferry 81200 MAZAMET

TARN HABITAT

2, rue du Général Gallieni 81011 ALBI Cedex 9

T A R N - E T - G A R O N N E

SCP D'HLM MIDI LOGEMENT

12, avenue Jean Monnet 82000 MONTAUBAN

TARN ET GARONNE HABITAT

401, bd Irénée Bonnafous - BP 239
82002 MONTAUBAN Cedex