

# TERRITOIRES ET HABITAT

JUIN  
2010

N°14

## S O M M A I R E

EDITO

CHIFFRES-  
CLÉS

IMAGES

**DOSSIER** : CHARTE D'ENGAGEMENT  
AU SERVICE DES LOCATAIRES, DES  
DEMANDEURS ET DES TERRITOIRES

## ENSEMBLE FAISONS AVANCER LE LOGEMENT SOCIAL

### Présentation de nos 10 engagements

**E**n s'engageant, à travers une charte définissant clairement, en dix points clés, les objectifs et les priorités de leur action, les opérateurs du logement social de Midi-Pyrénées, affirment aujourd'hui leur détermination à répondre aux attentes et aux besoins des habitants et des élus locaux, en fonction des réalités spécifiques de chaque territoire. L'effort de construction doit être poursuivi et amplifié. Développer une offre de logements accessible, demeure la mission fondamentale des organismes HLM. Mais la production de nouveaux logements, comme l'amélioration du parc existant, doivent nécessairement s'inscrire dans la définition d'une stratégie d'urbanisme et d'une politique locale de l'habitat équilibrée et diversifiée. L'autre priorité majeure concerne la prise en compte des exigences du développement durable. Les organismes HLM souhaitent renouer avec l'innovation. Innovation en matière de forme, d'esthétique architecturale, mais aussi avec l'utilisation de matériaux nouveaux, plus respectueux de l'environnement, et de

procédés susceptibles de réduire les coûts de construction. Innovation également en matière énergétique, dans la recherche de solutions permettant de limiter les charges des locataires. Enfin, innovation en matière de gestion sociale pour accompagner les évolutions du rôle social des organismes. Les organismes HLM affirment par ailleurs leur volonté d'agir en faveur de la restauration d'un véritable parcours résidentiel. Les mécanismes d'accession sociale à la propriété sécurisée répondent à cette préoccupation tout en favorisant la mixité des nouveaux programmes de logements. Ces évolutions doivent être au final mesurées à l'aune de la performance, de la qualité et du service rendu, dans une relation de proximité avec nos locataires et l'ensemble de nos partenaires. La qualité, un maître mot, au cœur de l'engagement de l'ensemble des organismes membres de l'Union Sociale pour l'Habitat Midi-Pyrénées.

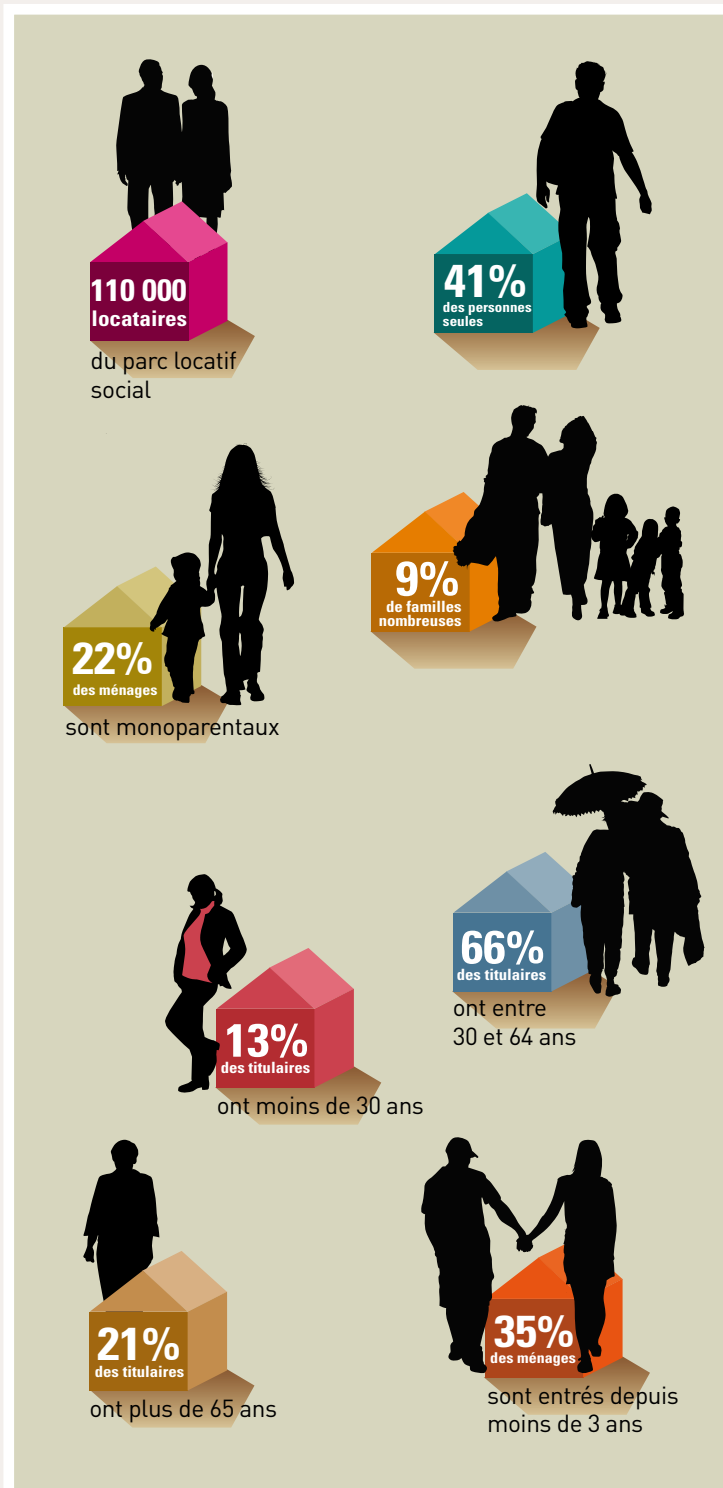
**Stéphane Carassou**  
Président



# DES RÉALISATIONS DANS LA RÉGION

## LES CHIFFRES-CLÉS

### QUI SONT LES LOCATAIRES DU PARC HLM ?



Sources : enquête OPS 2009



Ariège, Moulin Neuf



Aveyron, Onet-le-Château



Haute-Garonne, Toulouse



Gers, Villecomtal



Lot, Cahors



Hautes-Pyrénées, Montagaillard



Tarn, Labruguière



Tarn-et-Garonne, Verdun-sur-Garonne



# 2010, 10 engagements

En 2010, les organismes du logement social au travers de l'USH Midi-Pyrénées s'engagent sur les 10 points suivants :

## DES PRODUITS - LOGEMENTS AU REGARD DES ENJEUX SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

**1** Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires en développant le volume de production nouvelle et de reconstitution de logements locatifs sociaux. Pour ce faire, ils s'engagent à être des opérateurs actifs dans la définition et la mise en œuvre des politiques locales de l'habitat.

**2** Adapter l'offre de places d'hébergement aux besoins des territoires en contribuant au développement du volume de places nouvelles.

**3** Produire des formes architecturales et urbaines innovantes.

**4** Entretenir et améliorer le patrimoine existant pour réduire la facture énergétique du locataire.

## DES MISSIONS SOCIALES POUR CONSTRUIRE DES PARCOURS RÉSIDENTIELS

**5** Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes.

**6** Mettre en œuvre les mécanismes de sécurisation des parcours d'accès sociale à la propriété via une assurance perte en cas de revente, une garantie de rachat, une mission de conseil préalable et une solution de logement en cas d'échec.

## UNE VOCATION SOCIALE ÉLARGIE ET UNIVERSELLE

**7** Assurer la diversité des ménages dans l'occupation du parc social tout en s'engageant sur l'accueil de ménages défavorisés.

## MÉTIERS TOUJOURS AMÉLIORÉS ET DE NOUVEAUX SERVICES DÉVELOPPÉS

**8** Garantir un traitement de la demande de logement ou de mutation dans le cadre du référentiel régional de classement objectif de la demande.

**9** Détecter les situations d'impayés pour prévenir les expulsions.

**10** Assurer la qualité du service rendu aux locataires autour des items suivants : le conseil à l'entrée dans le logement, la communication des noms des interlocuteurs, la vérification du bon état de fonctionnement du logement, le nettoyage des parties communes, la prise en compte de toutes les demandes d'intervention technique, le contrôle technique régulier du patrimoine pour la sécurité, le rappel des règles de bon voisinage pour la tranquillité, une réponse 24h/24h en cas d'incident grave.

Aussi les organismes mesurent la satisfaction des locataires tous les trois ans.



## L'INTERVIEW

# UNE ENTREPRISE AU SERVICE DES SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES DE DEMAIN



Roland Leporcher,  
Directeur Entreprises  
GrDF Sud-Ouest

**L**e mois dernier, l'Assemblée nationale examinait le projet de loi Grenelle 2 dans laquelle seront précisées les modalités de la prochaine réglementation thermique. Celle-ci exigera, a minima, le niveau Bâtiment Basse Consommation. Deux fois plus exigeant que la réglementation thermique actuelle, ce label BBC deviendra donc la norme imposée à partir de 2013. Tout nouveau bâtiment construit dans notre région, ne pourra ainsi consommer plus de 45 kWh par mètre carré et par an pour l'ensemble des usages énergétiques hors élec-

troménager. Pour atteindre un objectif aussi ambitieux, il convient de minimiser les besoins en énergie du bâtiment en optimisant son isolation thermique, son orientation par rapport au soleil, sa forme... Mais il faut aussi choisir des équipements de chauffage et de production d'eau chaude performants. Le gaz naturel offre à cet égard des solutions parfaitement adaptées. Déjà prêtes et très bien positionnées pour répondre aux exigences du BBC, ces solutions peuvent être mises en œuvre sans bouleverser les pratiques de construction actuelles. Les chaudières à condensation existent déjà et les éco-générateurs ou « chaudières électrogène », permettant la production combinée de chaleur et d'électricité en résidentiel individuel, seront bientôt disponibles. Tous ces équipements peuvent bien sûr être couplés à des capteurs solaires thermiques et photovoltaïques. Avec mesure et lucidité, GrDF se

mobilise pour être aux côtés des élus et des collectivités territoriales, acteurs clés en matière d'urbanisme, de choix énergétique et d'accompagnement social. Être à leurs côtés, cela signifie aller à leur rencontre, éclairer leurs choix, les aider à faire mieux avec moins d'énergie, en bref prodiguer les conseils d'une entreprise qui dispose de toutes les compétences et la technicité nécessaire pour conseiller et guider vers les solutions énergétiques de demain.

Enfin, GrDF est en mesure d'accompagner la démarche Qualité du mouvement HLM en Midi-Pyrénées. Cet accompagnement se traduit par une priorité donnée à la sécurité de nos réseaux (80 000 euros sont investis chaque jour à cet effet dans le Sud-Ouest), à un processus de raccordement de nos clients certifié ISO 9001, ou encore par des services facilitant l'emménagement des locataires, tels que la mise en gaz pour essai.

**Directeur de la publication**  
Stéphane Carassou  
**Responsable de la rédaction**  
Sabine Vénier-Le Navennec

**Comité de rédaction**  
Jean-Marie Constans  
**Conception graphique**  
Teddy Bélier Design

**Crédits photographiques**  
USH Midi-Pyrénées



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
Midi-Pyrénées

104, avenue Jean Rieux - 31500 Toulouse  
Tél. 05 61 36 07 60 - Fax 05 61 36 07 61  
e.mail : ushmp@union-habitat.org

[www.habitat-midipyrenees.org](http://www.habitat-midipyrenees.org)



En partenariat avec  
la Caisse des Dépôts,  
le financeur du  
logement social.

