

# TERRITOIRES ET HABITAT

DÉCEMBRE  
2011

N°17

## S O M M A I R E

EDITO

CHIFFRES-  
CLÉS

IMAGES

**DOSSIER** : LA QUALITÉ DU SERVICE  
RENDU, UN IMPÉRATIF POUR LES  
ORGANISMES DU LOGEMENT SOCIAL

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU, UN ENJEU STRATÉGIQUE POUR LES ORGANISMES HLM ET UNE MOBILISATION CONTINUE

La qualité  
du service  
représente une  
composante  
majeure du  
contrat

Attentifs à la meilleure réponse à apporter aux besoins de leurs locataires, les organismes du logement social ont fait, depuis plusieurs années, de la qualité du service rendu un véritable enjeu stratégique. La qualité du service représente une composante majeure du contrat avec les locataires. Cet engagement, dans la pratique, s'appuie en particulier sur des enquêtes triennales, effectuées par un prestataire indépendant, qui permettent de mesurer le degré de satisfaction des locataires. Les résultats de ces enquêtes se traduisent par la mise en œuvre de plans d'actions susceptibles d'améliorer le service rendu et de remédier aux difficultés constatées. Réalisée en 2010, la dernière enquête marque, une fois de plus, la volonté des organismes régionaux d'analyser plus précisément encore, les éléments susceptibles de faire l'objet d'amélioration. Les résultats de cette enquête témoignent, globalement, d'un bon niveau de satisfaction des locataires.

Leur appréciation de leur bailleur, de leur logement, de l'accueil, bénéficie d'un niveau d'appréciation particulièrement favorable. Malgré ces éléments de satisfaction, des points faibles subsistent et nous travaillons à y remédier. Les organismes HLM de la région s'attachent à mettre en place des dispositifs souvent novateurs et originaux pour apporter des réponses adaptées aux demandes spécifiques des locataires. Dans le contexte économique et social actuel et compte tenu de la diversité des situations territoriales et patrimoniales, la qualité du service rendu aux locataires demeure un enjeu majeur et une préoccupation quotidienne des organismes HLM de Midi-pyrénées. Cette volonté d'amélioration permanente de la qualité s'inscrit par ailleurs, dans la démarche partenariale avec les collectivités locales.

**Stéphane Carassou**  
Président

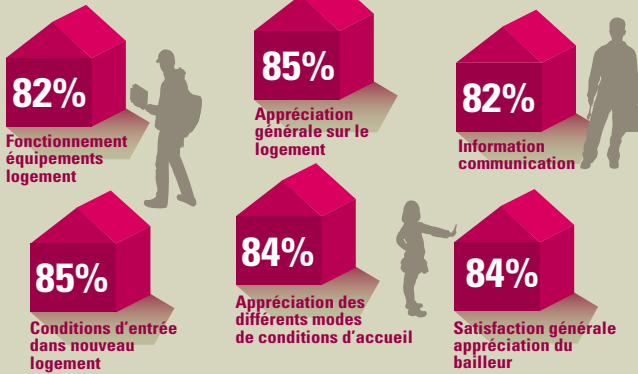


# DES RÉALISATIONS DANS LA RÉGION

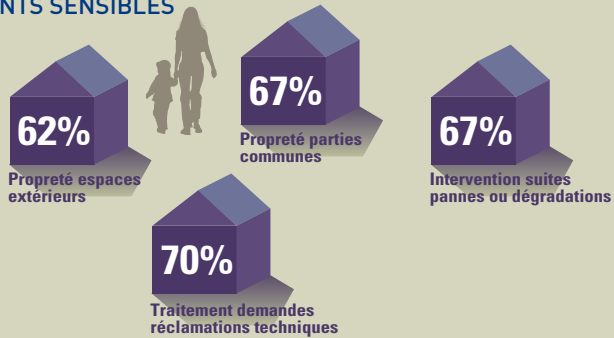
## LES CHIFFRES-CLÉS

15 123 PERSONNES ENQUÊTÉES, 13 % DES LOCATAIRES DU PARC SOCIAL HLM DE MIDI-PYRÉNÉES.

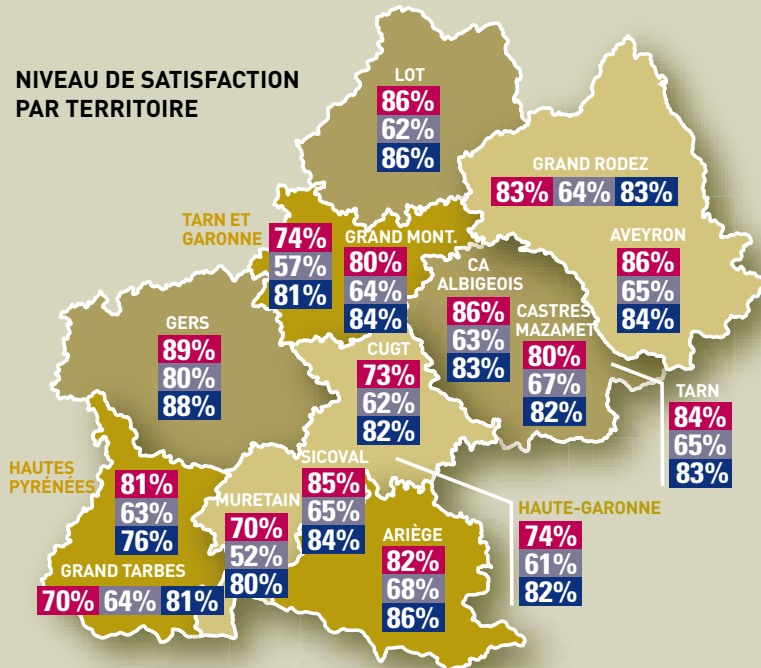
### • POINTS FORTS



### • POINTS SENSIBLES



### NIVEAU DE SATISFACTION PAR TERRITOIRE



- Qualité du cadre de vie
- Propreté espaces extérieurs
- Fonctionnement équipements logement



Ariège, Foix



Aveyron, Onet-le-Château



Haute-Garonne, Tournefeuille



Gers, Mauvezin



Lot, Cahors



Hautes-Pyrénées, Montagaillard



Tarn, Labruguières



Tarn-et-Garonne, Verdun-sur-Garonne

## DOSSIER

UNE ENQUÊTE SUR LE LOGEMENT SOCIAL  
DONNE UN TRÈS BON NIVEAU DE SATISFACTION

# *La qualité du service rendu, un impératif pour les organismes du logement social*

**L'**enquête réalisée auprès des locataires du parc social témoigne globalement d'un niveau de satisfaction positif. Un outil utile et nécessaire pour améliorer encore le service rendu grâce à des plans d'action adaptés et novateurs.

Au-delà du simple fait d'offrir un logement, la qualité du service représente aujourd'hui un enjeu majeur pour les organismes HLM. Parmi les outils permettant de mesurer le degré de satisfaction des locataires, des enquêtes triennales sont réalisées, assurées par des prestataires spécialisés, voire complétées dans certains cas par des enquêtes annuelles.

Réalisée en 2010, la dernière enquête a permis d'interroger 13% des locataires, un échantillon largement représentatif du parc social de Midi-Pyrénées. Le « tronc commun » d'enquête défini au niveau national par l'Union Sociale de l'Habitat prévoyait treize questions. En Midi-Pyrénées, sept questions supplémentaires ont été posées aux personnes enquêtées dans un souci de précision mais aussi pour répondre aux spécificités de la région. L'analyse des réponses aux vingt questions offre ainsi une large vision de l'opinion des locataires quant à leur logement, leur résidence, la qualité de vie dans le quartier, la relation avec leur organisme bailleur ou leur parcours résidentiel. Une opinion susceptible cependant de certaines variations en fonction de la localisation, zone urbaine ou rurale, quartier « sensible » ou non...

## **DES OPINIONS POSITIVES EN PROGRESSION SENSIBLE**

Des résultats qui témoignent dans l'ensemble d'un niveau de satisfaction large-

ment positif. 82% à 85% des personnes interrogées, dans tous les secteurs géographiques, se déclarent ainsi satisfaites ou très satisfaites de leur logement, du fonctionnement de leurs équipements, de la qualité de l'accueil par les organismes bailleurs et de l'information. Remarque significative, le niveau d'appréciation général de l'organisme bailleur est en progression par rapport à l'enquête précédente avec, pour un échantillon identique, 88% d'opinions positives contre 86% auparavant. Le traitement des réclamations techniques, en particulier, enregistre une progression de 11 points par rapport à la précédente enquête.

Si la qualité du cadre de vie, appréciation portant notamment sur le quartier, demeure à un bon niveau de satisfaction, avec 78% de personnes satisfaites, on note un certain tassement du taux de satisfaction. Les zones urbaines sensibles, qui accueillent souvent des logements relativement anciens, témoignent à cet égard, d'une image relativement moins positive avec 64% de satisfaits. Il est à noter toutefois une amélioration relevée dans certains secteurs, comme le Grand Toulouse.

## **UN POINT FAIBLE : LES ESPACES COLLECTIFS ET EXTÉRIEURS**

Ces bons résultats ne doivent cependant pas occulter les points faibles qui demeurent. Il en est ainsi des espaces collectifs, extérieurs et parties communes. La propreté des espaces extérieurs, par exemple, n'enregistre que 62% d'opinions favorables. Il en est de même de la propreté des parties communes, 67% de satisfaits avec des taux inférieurs dans les zones urbaines sensibles. Le fonctionnement des équipements collectifs est parfois mis en cause, avec une baisse de 6 points des personnes satisfaites. Concernant les

espaces extérieurs, il convient toutefois de souligner que la gestion et l'entretien de ceux-ci ne relèvent pas systématiquement de la compétence des organismes bailleurs. Les zones urbaines sensibles, a contrario, enregistrent un niveau de satisfaction relativement supérieur en ce qui concerne le fonctionnement des équipements, le traitement des pannes éventuelles, la qualité d'accueil ou l'information. Un résultat lié sans conteste à l'efficacité des plans d'actions mis en œuvre dans ces domaines par les organismes.

## **DES DISPOSITIFS NOVATEURS**

L'objectif final de ces enquêtes demeure en effet l'élaboration de stratégies d'intervention permettant la nécessaire amélioration de la qualité du service rendu. Plusieurs démarches innovantes ont ainsi été initiées par les organismes du logement social en Midi-Pyrénées. Entre autres exemples, trois bailleurs, le Groupe des Chalets, Habitat Toulouse et Patrimoine SA Languedocienne, ont mis en place un dispositif commun de médiation sociale nocturne destiné aux jeunes de 16 à 25 ans dans le quartier Bellefontaine, à Toulouse, afin d'améliorer la tranquillité des résidences. Le Groupe Promologis a créé deux services de proximité susceptibles d'assurer 24h/24h et 7j/7j, une réponse aux diverses demandes de ses locataires. Tarn Habitat dispose également de services d'astreinte permanents permettant de faire face à toutes les interventions techniques. L'OPH 65 met à disposition une personne chargée des ventes, pour accompagner les locataires dans leur parcours résidentiel et favoriser l'accession sociale à la propriété. La maîtrise des charges et de l'énergie se traduit, pour Lot Habitat, par la création d'un poste de conseillère spécialisée, etc.

## L'INTERVIEW

# UNE OFFRE SUR MESURE POUR RÉDUIRE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS SOCIAUX



Roland Leporcher, Directeur régional GrDF Sud-Ouest

Pour répondre aux exigences du Grenelle de l'environnement, 800 000 logements sociaux énergivores doivent être ramenés d'ici 2020 sous la barre de 150kWh/m<sup>2</sup> par an. Face à cet enjeu considérable, GrDF a conçu, pour accompagner les bailleurs sociaux, une offre spécifique «Rénovation patrimoine ». Dans ce cadre GrDF est aujourd'hui en mesure de proposer un ensemble complémentaire d'interventions : des conseils en vue d'une rénova-

tion intégrant le gaz naturel et les énergies renouvelables, avec un accompagnement technique pour des opérations complexes et innovantes ; des études de faisabilité, Consogaz, Ecogaz, Omegaz, avec, par exemple, une évaluation de la pertinence du renouvellement des installations de cogénération ; des actions de communication conjointes visant à valoriser les actions du bailleur. Ceux-ci peuvent avoir en outre à leur disposition un interlocuteur disponible et dédié au suivi de leur projet. L'offre « Rénovation patrimoine » permet de développer une gamme de solu-

tions sur mesure : référence, avec un premier niveau de travaux, à coûts maîtrisables, pour réduire les charges des locataires ; HPE, dans l'objectif d'une rénovation performante appuyée sur les dispositifs mis en place dans le cadre du Grenelle de l'environnement, afin de réduire les charges de manière substantielle, améliorer le confort et valoriser le bâti ; BBC, grâce à une rénovation exemplaire et reproductible, à haute efficacité énergétique, permettant de valoriser le patrimoine. Un ensemble de solutions qui doit donc permettre aux bailleurs sociaux, à travers l'amélioration de la performance énergétique de leur parc, de faire baisser les charges de leurs locataires tout en valorisant et en renforçant l'attractivité de leur patrimoine. Une démarche qui s'inscrit enfin dans une stratégie globale, en accord avec les exigences sociétales et les politiques environnementales des collectivités telles que l'Agenda 21 ou les plans climat.

**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.

