



Dans ce numéro

Assemblée Générale de l'USH Midi-Pyrénées	1
Météo France : signature d'un accord	2
Nouveau site Internet pour l'USH Midi-Pyrénées	3
Engagement professionnel Qualité de service : consolidation des enquêtes de satisfaction	4
Accession sociale à la propriété 2006-2007	5
Observatoire régional de la demande locative sociale : analyse des données 2007	6

Assemblée Générale de l'USH Midi-Pyrénées

L'Assemblée Générale de l'Union sociale pour l'habitat Midi-Pyrénées du 25 juin 2008 a été l'occasion d'une conférence avec **Serge PAUGAM**, directeur d'études et responsable de la formation doctorale Sociologie à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, directeur de recherche au CNRS, enfin directeur de la collection «Le lien social» aux Presses Universitaires de France.

L'intervention de Serge PAUGAM a porté sur le thème suivant : **Les nouvelles formes de pauvreté et de solidarités contemporaines ...**

Au cours de cette conférence, Serge PAUGAM a abordé les éléments suivants :

- » la pauvreté et les inégalités dans les sociétés modernes, notamment en Europe ;
- » les fondements des liens sociaux et les différents types de ruptures sociales ;
- » les formes contemporaines de solidarité.

L'Assemblée Générale de l'Union sociale pour l'habitat Midi-Pyrénées a également été l'occasion d'un débat avec **Pierre QUERCY**, Délégué Général de l'Union sociale pour l'habitat. Les échanges ont porté sur le contenu du projet pour le mouvement HLM présentant les éléments pour un pacte national. Ce projet sera présenté lors du Congrès de septembre.



agenda :

- » 09/09 : Groupement Départemental : Séminaire des Directeurs
- » 11/09 : Groupement Départemental : Atelier Métier Gestion Locative
- » 12/09 : Groupement Départemental : Réunion sur le Fichier commun de la demande locative sociale
- » 12/09 : Groupement Départemental : Réunion Plénière
- » 15/09 : USH Midi-Pyrénées : Atelier commission de médiation DALO
- » 16/09 : USH Midi-Pyrénées : Conseil d'administration et Commission communication
- » 18/09 : Groupement Départemental : Atelier Métier Maîtrise d'Ouvrage
- » 18/09 : USH Midi-Pyrénées : CPR Fills
- » 30/09 : USH Midi-Pyrénées : Atelier Directeur Administratif et Financier
- » 01/10 : Groupement Départemental : signature d'un Accord départemental relatif à l'adaptation des logements à l'handicap et/ou à la perte d'autonomie
- » 08/10 : Vivre Aujourd'hui : Comité de rédaction
- » 10/10 : Groupement Départemental : Réunion Plénière
- » 21/10 : Groupement Départemental : Atelier Métier Maîtrise d'Ouvrage
- » 23/10 : Groupement Départemental : Atelier Métier Gestion Locative

NOUVEAU SITE INTERNET
www.habitat-midipyrenees.org

Le nouveau site de l'USH Midi-Pyrénées est en ligne. Il est composé d'un Espace public et d'un Espace adhérents. Les informations relatives aux ateliers, enquêtes et observatoires sont accessibles dans l'Espace adhérents et sont réservées aux organismes d'habitat de Midi-Pyrénées. La connexion à l'Espace adhérents se fait par la saisie de l'identifiant et du mot de passe qui vous permet également l'accès au site de l'Union sociale pour l'habitat à Paris.

Météo France : signature d'un accord

Dans la continuité de l'opération de transfert progressif de certains services de Météo France, il est prévu une deuxième phase de délocalisation des services de Météo France et notamment la Direction des systèmes d'observation installée à ce jour à Trappes en région Ile-de-France. 110 emplois seront ainsi délocalisés. Dans cette perspective, le Groupement Départemental de la Haute-Garonne a signé un accord de partenariat en juin 2008. Au titre de cet accord, le Groupement invitera ses adhérents à proposer des logements aux familles concernées dès lors qu'elles sont éligibles au parc locatif social.

Engagement professionnel Qualité de service

1► Les enquêtes de satisfactions lancées en 2007 : une dynamique régionale maintenue

La réalisation des enquêtes de satisfaction est une pratique qui se banalise : 26 organismes en 2007. Les modes de faire restent néanmoins diversifiés, avec toutefois une tendance à s'uniformiser. En effet, les organismes mènent les enquêtes triennales mais également des enquêtes annuelles (entrants, travaux, sortants, prestataires) pour les deux tiers des organismes. Les enquêtes téléphoniques restent majoritaires (86%) par rapport aux enquêtes auto administrées (14%). Les enquêtes collectives (70%) sont légions : les enquêtes sur le mode individuel représente 21% et les enquêtes menées dans le cadre d'un groupe 9%.

Les prestataires sont globalement fidélisés. En effet, 86% des organismes ont poursuivi les enquêtes de satisfaction avec le même prestataire que la fois précédente.

S'agissant du rôle des représentants des locataires dans la mise en œuvre de ces enquêtes, les Associations de locataires ont été associées à la préparation de l'enquête dans 30% des cas. 85% des organismes ont restitué les résultats aux Associations de locataires.

85% des organismes ont associés les Association à la définition des actions de progrès et 77% des organismes associeront les Association à la mise en œuvre des actions.

Dans 70% des cas, la présentation des résultats a été faite dans le cadre des CCL (sans changement par rapport à 2003).

Dans 71% des cas, les organismes envisagent la diffusion des résultats à l'ensemble des locataires, essentiellement par le biais du journal des locataires.

2► Les résultats quantitatifs et qualitatifs régionaux

	2007				2004			Ecart 2007 - 2004			
	organisme répondant	Moyenne	Médiane	Mini	Maxi	Moyenne	Mini	Maxi	Moyenne	Mini	Maxi
Qualité du cadre de vie	21	80%	84%	70%	96%	83%	70%	93%	-3%	0%	3%
Amélioration ou maintien du cadre de vie	18	74%	69%	65%	96%						
Propreté espaces extérieurs	20	71%	72%	53%	90%	67%	49%	88%	4%	4%	2%
Amélioration/maintien propreté espaces extérieurs	18	74%	71%	68%	93%						
Propreté générale parties communes	22	69%	74%	50%	91%	66%	44%	90%	3%	6%	1%
Amélioration/maintien propreté parties communes	19	71%	71%	57%	85%						
Fonctionnement équipements parties communes	21	78%	81%	60%	95%	77%	63%	93%	1%	-3%	2%
Interventions suite pannes/dégradations PC	19	70%	69%	59%	90%	68%	50%	90%	2%	9%	0%
Amélioration entretien technique PC	18	80%	78%	58%	93%						
Appréciation générale sur le logement	21	86%	88%	71%	94%						
Fonctionnement équipements logement	20	82%	84%	67%	91%						
Interventions suite pannes dans logement	19	76%	76%	61%	91%						
Amélioration/maintien fonct. et interv. dans logement	17	85%	85%	76%	96%						
Conditions d'entrée dans nouveau logement*	20	88%	89%	65%	98%	78%	46%	100%	10%	19%	-2%
Contacts - qualité accueil	20	89%	89%	77%	95%						
traitement demandes réclamations techniques**	22	61%	59%	47%	76%	68%	49%	87%	-7%	-2%	-11%
traitement autres demandes	20	77%	80%	66%	91%						
Information-communication avec bailleur***	21	80%	84%	59%	90%	68%	45%	84%	12%	14%	6%
Satisfaction générale/Appreciation du bailleur	21	86%	90%	75%	97%						
Conseiller le bailleur à un proche	19	80%	81%	74%	97%						

* évaluation seulement propreté en 2005

** pas de distinction entre réclamations en 2005

***uniquement information travaux en 2005

Il est à noter un **niveau de satisfaction général très élevé de 86% (89% hors ZUS)**. Cette satisfaction générale s'explique notamment par les éléments suivants :

- Une **appréciation générale sur le logement très bonne** de 86% ainsi que sur le fonctionnement de leurs équipements (quel que soit le zonage) ;
- La **qualité de l'accueil (89%) et les contacts** d'une part, **l'information et la communication (80%)** d'autre part constituent également des atouts ;
- La qualité du **cadre de vie (80%)** est également fortement appréciée (83% en 2004). A noter que cette satisfaction diminue fortement en ZUS (72%) ;
- **Les conditions d'entrée dans le nouveau logement** satisfont également les nouveaux entrants (88% en 2007). Cette satisfaction est en nette progression, plus 10% par rapport à 2004.

S'agissant des **espaces collectifs (extérieurs, parties communes)**, ils contribuent également (mais de façon plus modérée) à la satisfaction générale. En effet, il ressort les éléments suivants :

- ▶ La propreté des espaces extérieurs est globalement satisfaisante (73% en global et légèrement moindre en ZUS, 70%). On notera une progression de 6% par rapport à 2004 ;
- ▶ La propreté des parties communes (satisfaction globale de 69%), point d'amélioration jugé prioritaire lors de l'enquête précédente, progresse globalement de 3%. Des disparités importantes entre les organismes perdurent (de 50 à 91%) mais elles sont essentiellement liées à la nature du patrimoine ;
- ▶ Le fonctionnement global des équipements des parties communes est bien apprécié (78%) et demeure stable. L'efficacité des interventions lors de dysfonctionnements est en revanche moins appréciée (70%, stable par rapport à 2004).

S'agissant du **traitement des demandes et des réclamations, l'insatisfaction subsiste.**

- ▶ L'insatisfaction concerne surtout les réclamations techniques. Le taux global de 61% est en diminution de 7 points par rapport à 2004. On notera de fortes disparités entre organismes (47 à 76%). Le patrimoine en ZUS est encore plus touché (52% de satisfaits) ;
- ▶ Le niveau de satisfaction pour les autres demandes non techniques est en revanche satisfaisant (77%).

3▶ Le Plan d'action 2008-2010

▶ La priorité affichée par les bailleurs demeure le traitement des demandes et des réclamations techniques, et à un moindre degré les autres demandes.

▶ Les conditions d'entrée dans les lieux sont également un sujet de préoccupation. Ce thème demeure d'actualité pour certains des organismes bien que le niveau de satisfaction global soit très bon.

contact : s.veniel-le-navennec.ushmp@union-habitat.org

Accession sociale à la propriété 2006-2007

L'ÉTAT DES MISES EN VENTE

Les mises en vente de logements existants en 2006 et 2007 sont stables, à hauteur respectivement de 777 et 780 logements. Pour 2008, les prévisions de mises en vente sont estimées à 516 logements locatifs.

LES PRODUITS VENDUS

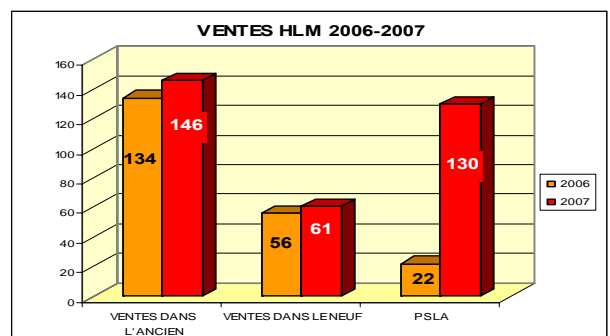
3 types d'accession à la propriété sont proposés par les organismes du logement social :

> la **vente de logements existants** progresse de 10% entre 2006 et 2007 (280 logements au total).

> la **vente de logements neufs** augmente de 5% en un an (117 logements au total)

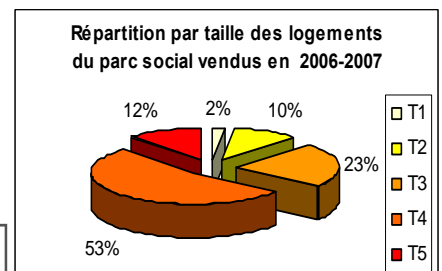
> la **vente dans le neuf via une phase locative**, grâce au Prêt Locatif Social Aidé (PSLA), est en très forte progression; En effet elle a été multipliée par 6 en 1 an (152 logements au total).

Soit un total, tous produits confondus, de **549 logements**.



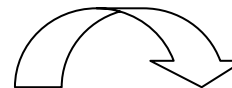
LES ACCÉDANTS À LA PROPRIÉTÉ dans le parc public se répartissent comme suit :

- ▶ 83,2% des accédants sont des locataires du parc social soit 233 ménages occupant le logement qu'ils achètent ou des locataires du parc social.
- ▶ 11% sont des particuliers répondant aux plafonds de ressources.
- ▶ 6% sont des personnes morales pour des projets spécifiques, comme par exemple la création de 2 casernes de pompiers dans le Tarn, en 2007.



Les résultats complets et détaillés sont consultables sur l'espace adhérents du site Internet www.habitat-midipyrenees.org, dans la rubrique « outils de connaissance de l'interorganismes », sous-rubrique « enquêtes », dossier « Accession sociale à la propriété »

contact : m.raynal.ushmp@union-habitat.org



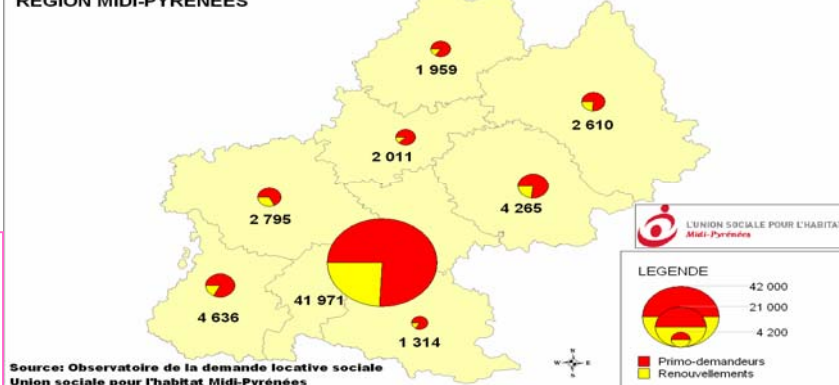
Observatoire régional de la demande locative sociale : analyse des données 2007

LES ENJEUX DE L'OBSERVATOIRE SONT

- La visibilité sur les besoins qualitatifs et quantitatifs en termes de logements sociaux.
- Une analyse à variables multiples: zooms territoriaux et thématique.
- Un outil d'aide à la décision tant en interne qu'auprès des partenaires : financeurs, politiques.
- L'adaptation de la production de logements sociaux à la demande dans un contexte d'augmentation de la production.

L'observatoire régional de la demande locative sociale a analysé 61 561 demandes. Il s'agit des premières demandes déposées dans les organismes ou des renouvellements effectués entre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007. La représentativité des données analysées est de 91,3%.

REPARTITION DEPARTEMENTALE DE LA DEMANDE LOCATIVE SOCIALE REGION MIDI-PYRENEES



LES MOTIFS DE LA DEMANDE

La demande d'un logement social peut être motivée par plusieurs motifs : évolution de la cellule familiale, décohabitation ou cohabitation intergénérationnelle, raisons économiques....

L'observatoire a notamment recensé les principaux motifs suivants :

- > L'inadaptation du logement par rapport à la taille de la famille (16,4%) ;
- > L'hébergement par un tiers ou la famille (11,9%) ;
- > Le loyer et/ou des charges trop élevés (8,1%) ;
- > Une séparation ou divorce (7,8%).

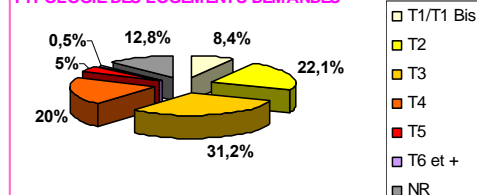
L'ANCIENNETÉ DE LA DEMANDE

- > 47 179 demandes ont été déposées pour la première fois en 2007 soit 76,6% des demandes.
- > 23,4% du total des demandes ont plus d'un an d'ancienneté et ont été renouvelées.
- > 10,1% des demandes ont plus de 24 mois d'ancienneté. 72,2% de ces demandes ont été enregistrées en Haute-Garonne, ce qui reflète un contexte de forte pression de la demande sur le parc existant.

LE PROFIL SOCIOLOGIQUE DU DEMANDEUR

- > Les isolés représentent 36,5% des demandeurs, suivis des familles monoparentales avec 1 ou 2 enfants (26,1%).
- > La tranche des 25-34 ans est la plus importante (28,2%). Les 35-44 ans totalisent 26,4% de la demande.
- > 33,6 % des demandeurs bénéficient de prestations sociales (hors APL).

TYPOLOGIE DES LOGEMENTS DEMANDES



L'ANALYSE DES DEMANDES SELON LES PLAFONDS DE RESSOURCES

RÈGLEMENTAIRES

Avec 83,5% des demandeurs en dessous de 60% des plafonds réglementaires, les organismes remplissent pleinement leur mission sociale.

Répartition selon les plafonds de ressources réglementaires	-20%	20 à 59%	60 à 99%	100 à 139%	> 140%	TOTAL
Valeur absolue	28	23 256	8 281	1 382	492	61 561
En %	45,7	37,8	13,5	2,2	0,8	100,0

Les rapports départementaux 2007 sont consultables par les adhérents sur le site Internet :

www.habitat-midipyrenees.org dans la rubrique «les outils de connaissance de l'interorganisme ». Pour tout complément sur la Haute-Garonne : Jeanne ASTRE, j.astre.ushmp@union-habitat.org Autres départements : Maguy RAYNAL, m.raynal.ushmp@union-habitat.org