

Étude AVISO

HLM : décalages entre perception et réalité

Pourquoi les locataires quittent-ils leur appartement ? Pourquoi certains ménages susceptibles d'entrer dans le patrimoine locatif social ne s'adressent-ils pas aux organismes HLM ? Enfin, pourquoi les demandeurs de logement auprès d'un organisme bailleur refusent-ils certaines propositions ? C'est pour répondre à ces questions que l'ARRA-HLM* et la DR-CDC ont missionné la société AVISO CONSEIL, spécialisée en études et conseil marketing.**

Ce que l'on retiendra principalement des conclusions de cette étude, c'est que la perception du "monde" HLM n'est pas du tout la même pour les locataires d'un organisme que pour ceux qui ne le sont pas, et que le parc HLM (*bâti et services*) dispose d'atouts qu'il se doit de valoriser (*à la fois dans l'absolu et relativement au privé*).

Pour les non locataires d'un logement HLM, l'image perçue du grand ensemble est celle d'immeubles sans aucune qualité architecturale, associée à une sensation d'insécurité dans un "climat" de banlieues urbaines. Par ailleurs, les organismes d'HLM sont perçus comme des structures administratives lourdes, complexes et inaccessibles.

Pour les locataires d'un logement HLM, c'est tout le contraire. Ils apprécient la qualité du logement dans lequel ils habitent et les services dispensés par les bailleurs. Ils mettent notamment en avant la rapidité d'intervention dans les domaines techniques. Enfin, ils reconnaissent que l'image des HLM doit changer car elle ne colle pas à la réalité.

Cette image devra s'appuyer sur la notion de services et de proximité du locataire dans un patrimoine de qualité.

Les organismes d'HLM sont d'ailleurs en train de s'approprier les conclusions de l'étude afin de parfaire leur propre démarche marketing.

A suivre donc...

*ARRA-HLM :
Association Régionale HLM

**DR-CDC :
Direction Régionale de la Caisse
des Dépôts et Consignations