

LES MUTATIONS DANS LE PARC SOCIAL FRANCILIEN



JUIN 2017
30.16.02



www.iou-icf.fr



 **Observatoire**
du logement social
en Ile-de-France

IAU

INSTITUT
D'AMÉNAGEMENT
ET D'URBANISME

 Ile de France

LES MUTATIONS DANS LE PARC SOCIAL FRANCILIEN OBSERVATOIRE DU LOGEMENT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE

ACTES DU GROUPE BAILLEURS

Réunion du 24 Novembre 2016

IAU île-de-France

15, rue Falguière 75740 Paris cedex 15
Tél. : + 33 (1) 77 49 77 49 - Fax : + 33 (1) 77 49 76 02
<http://www.iau-idf.fr>

Directeur général : Fouad Awada
Actes du Groupe Bailleurs : Hélène Joinet, IAU îdF pour l'OLS

N° d'ordonnement : 30.16.02

Crédit photo de couverture : © Arnaud Bouissou - Terra

Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement d'Île-de-France
Aorif – l'Union Sociale pour l'Habitat d'Île-de-France
Caisse des dépôts et consignations, Direction Régionale Île-de-France
Fédération des EPL d'Île-de-France
Institut d'Aménagement et d'Urbanisme île-de-France
Action Logement, Délégation Régionale d'Île-de-France

www.ols-idf.org

Sommaire

Introduction Anthony BRIANT.....	7
Les « groupes bailleurs » de l’Observatoire du logement social, un lieu d’échange pour approfondir des sujets d’actualité Hélène JOINET.....	9
Eléments de cadrage Alice GENTY.....	11
Les mutations dans le nouveau contexte réglementaire et législatif Julien LEPLAIDEUR.....	15
Initiatives des bailleurs sociaux en faveur de la mobilité des locataires	
La mobilité résidentielle chez I3F en Île-de-France Marie-Christine LEBLANC.....	17
Le projet mobilité à Valophis, actualité et perspectives Catherine PONIN, Françoise TRIOLLE.....	23
Témoignages de collectivités et de réservataires	
La Charte des mutations de Paris Lorraine BOUTTES.....	33
Le suivi des mutations inter-réservataires à Paris : premières tendances Jean-François ARENES.....	39
L’implication d’Action Logement dans le chantier des mutations Bernard SIRKIS.....	43
Conclusion Christophe RABAULT.....	47
Annexes Diaporamas.....	49

Introduction

Anthony BRIANT

Directeur adjoint à la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL), en charge des questions du logement

La production, la mise en œuvre du droit au logement opposable et la facilitation des mutations : trois enjeux majeurs pour le logement social en Île-de-France

Les Groupes Bailleurs organisés dans le cadre de l'Observatoire du logement social (OLS) constituent une précieuse opportunité d'échanges directs avec les professionnels du logement social.

Co piloté par l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France (IAU îdF), l'Association des organismes HLM d'Île-de-France (AORIF), la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL), la Caisse des dépôts et consignations (CDC) et la Fédération des entreprises publiques locales (EPL), l'Observatoire du Logement Social a choisi d'inscrire la question des mutations à son ordre du jour afin d'avancer sur ce sujet en confrontant le point de vue de chacun.

En effet, les mutations, à savoir les déménagements et emménagements des personnes qui sont déjà locataires du parc social, constituent une question importante pour les bailleurs comme pour la collectivité, car derrière s'inscrit une partie de la qualité du service que l'on offre aujourd'hui aux résidents du logement social. Les familles et les conditions de travail des personnes évoluent et à un moment donné, elles ont envie et besoin de changer de logement pour, par exemple, se rapprocher de leur travail ou avoir un logement plus grand.

Il s'agit d'être en capacité de répondre à ces aspirations légitimes. De plus, le fait que les demandes de mutations représentent un tiers de la demande exprimée en Île-de-France révèle que ces aspirations sont importantes et qu'il faut savoir y apporter une solution.

Mais il convient de répondre aux envies de mutation, sans pour autant handicaper ou gêner l'accès au parc pour ceux qui n'y sont pas encore, car la demande ne se tarit pas.

L'une des solutions est que chacun des partenaires continue à contribuer à la production d'un nombre important de logements sociaux. De fait, l'enjeu lié à la production du parc social dans notre région se renouvelle chaque année. Le fort dynamisme de production que nous constatons aujourd'hui survient dans un cadre remanié : mise en place du fonds national des aides à la pierre en septembre 2016 qui change un peu la mécanique du financement du logement social, et aussi de nouveaux enjeux relatifs aux délégations de crédits et à la délivrance d'agrément.

Au-delà de la production, un autre sujet important dans la région est celui des attributions en faveur des ménages reconnus prioritaires au sens du droit au logement opposable (DALO), et notamment des DALO hébergés. L'Etat et la DRIHL sont très attentifs à la question des attributions en direction des bénéficiaires du droit au logement sur le contingent préfectoral.

Les « groupes bailleurs » de l'Observatoire du logement social, un lieu d'échange pour approfondir des sujets d'actualité

Hélène JOINET

Chargée d'études habitat et politique de la ville, Institut d'aménagement et d'urbanisme Île-de-France

Pour mémoire, le Groupe Bailleurs de l'Observatoire du Logement Social se réunit une à deux fois par an sur un thème d'actualité choisi dans le cadre du comité de pilotage de l'OLS.

Les précédents groupes bailleurs ont porté sur des sujets divers : comment rendre le logement social encore plus abordable, le logement des salariés et Action Logement, les charges locatives, la vente HLM, les résidences spécifiques, le logement social intermédiaire.

La présente séance consacrée aux mutations s'organise autour de trois séquences :

- Une première séquence de cadrage alimentée par les éléments tirés de l'exploitation du Système National d'Enregistrement sur le nombre et le profil des demandeurs de logements en Île-de-France déjà logés dans le parc social, et les attributions dont ils bénéficient.
Ce premier temps comportera aussi une analyse des nouveaux dispositifs mis en place dans le cadre de la réforme de la gestion des demandes et des attributions pour voir comment sont prises en considération les mutations. Il serait intéressant d'en savoir plus sur la manière dont sont appréhendées les mutations dans les quartiers en politique de la ville, pour voir si des actions spécifiques sont menées pour fluidifier les parcours et réduire l'impression d'assignation à résidence pour certains ménages ;
- Une deuxième séquence consacrée au retour d'expérience des organismes HLM pour mieux comprendre comment les organismes organisent les mutations, les accompagnent et parfois même, les suscitent ;
- Une troisième séquence centrée sur la mobilisation d'une collectivité, la Ville de Paris, et le positionnement d'un acteur majeur du logement social comme Action Logement.
En effet, les élus sont généralement vigilants et attentifs à la question des mutations qui permettent de faire simultanément « deux heureux ». Pour cela, des chartes des mutations et des grilles de cotation spécifiques sont mises en place par certaines collectivités.
Quant à Action Logement, elle est de fait confrontée à la question des mutations au travers de la question de la mobilité professionnelle des salariés. Nous essayerons de voir quelles sont les exigences actuelles, les demandes de contreparties formulées par Action Logement pour accompagner les mutations, par exemple quand les mutations ont lieu sur un logement de leur contingent, mais à destination de locataires qui n'appartiennent pas à des entreprises cotisantes.

Eléments de cadrage

Alice GENTY

Chargée d'études bailleurs et logements sociaux, Service des observatoires, études et évaluations (SOEE),
DRIHL IDF

30 % des demandes et des attributions concernent des mutations

Cette présentation se fonde sur une exploitation du Système National d'Enregistrement (SNE). Les données exploitées via le SNE sont déclaratives, ce qui constitue une limite. Pour l'étude de la demande, il s'agit du stock des demandeurs au 1^{er} janvier 2016 et pour les attributions, il s'agit du volume des attributions de l'année 2015. Ces extractions ont été réalisées début septembre. Des analyses fondées sur des extractions à une autre date pourraient ne pas livrer les mêmes chiffres.

Les grands volumes sont les suivants :

- 629 900 demandeurs, dont 182 300 demandes de mutation ;
- 83 800 attributions, dont 23 750 mutations.

Environ 30 % des demandes de logement social et 30 % des attributions sont donc liées aux mutations.

Les demandeurs déjà logés dans le parc social : un profil plus familial, plus âgé et une situation professionnelle plus stable

	Demandeurs déjà logés dans le parc social	Demandeurs logés hors du parc social
Âge moyen	45	39
Taille Moyenne des Ménages	3,00	2,10
Composition familiale		
Deux co-titulaires avec personne à charge	40%	20%
Isolé avec personne à charge	27%	21%
Isolé sans personne à charge	17%	47%
Situation Professionnelle		
CDI	57%	49%
Retraité	11%	5%
Revenu mensuel moyen /UC	1291 €	1264 €

L'analyse comparée de l'âge, de la composition familiale et de la situation professionnelle met en évidence quelques particularités des demandeurs déjà logés dans le parc social, en comparaison avec les demandeurs logés en dehors du parc HLM.

Ainsi, les demandeurs résidant déjà dans le parc social sont plus âgés que ceux qui n'en sont pas issus (45 ans contre 39). De plus, la taille moyenne des ménages demandeurs de mutations est en moyenne plus grande (3 personnes par ménage contre 2 pour les demandeurs non locataires du parc social).

Les demandeurs déjà logés dans le parc social ont un profil nettement plus familial :

- Le poids des « familles avec personnes à charge » est deux fois plus élevé : 40 % parmi les demandeurs issus du parc social contre 20 % parmi les demandeurs logés en dehors du parc HLM ;
- La part des familles monoparentales est également plus prononcée, bien que dans une proportion moindre ; 27 % des demandes de mutations contre 21 % des demandes hors mutations ;

- La différence la plus remarquable entre les demandeurs de mutation et les demandeurs ne résidant pas dans le parc social concerne les personnes seules : seuls 17 % des demandeurs de mutation sont des personnes seules, alors que ce pourcentage s'élève à 47 % parmi les demandeurs résidant hors du parc social.

Concernant l'activité professionnelle, on observe que :

- 57 % de demandeurs de mutation ont un emploi stable (CDI, fonctionnaires), contre 49 % pour les demandeurs qui ne sont pas issus du parc social ;
- La part des retraités est quasiment deux fois plus élevée parmi les demandeurs déjà logés dans le parc social. Cela témoigne du vieillissement des locataires du parc social ; phénomène mis en évidence par l'enquête sur l'occupation du parc social (OPS).

En revanche, en termes de revenus, l'écart est très faible : 1291 euros par unité de consommation (UC) pour les demandeurs déjà présents dans le parc social contre 1264 euros par UC pour ceux qui n'y résident pas (ce qui s'explique par la taille moyenne plus élevée des ménages déjà logés dans le parc social : 3 contre 2,1).

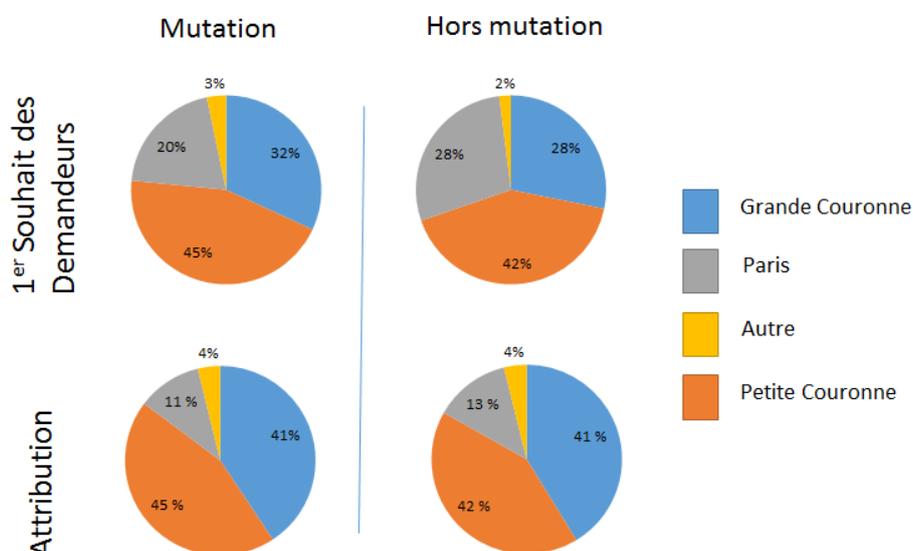
Localisation souhaitée et localisation obtenue : le tropisme communal

L'analyse des choix de localisation s'appuie uniquement sur le premier choix exprimé par les demandeurs. L'exploitation du SNE révèle que les demandeurs de logements sociaux préfèrent rester dans la commune dans laquelle ils résident au moment où ils déposent leur demande de logement social. Ce constat est encore plus fort pour les demandeurs issus du parc social. En effet, 62 % des demandeurs de mutation souhaitent rester dans leur commune, contre 54 % des demandeurs hors mutation.

Ce phénomène est encore plus marqué à l'échelle intercommunale : plus de 70 % des demandeurs souhaitent obtenir un logement dans la même intercommunalité. Mais à cette échelle, la différence entre les demandeurs de mutation et hors mutation s'atténue : 76 % des premiers et 74 % des seconds souhaitent rester dans le même EPT ou EPCI.

Qu'en est-il dès lors en matière d'attributions ? Quand on est déjà dans le parc social, obtient-on plus facilement son premier choix de localisation ? La réponse est oui, car 70 % des demandeurs de mutation ont obtenu leur premier choix de localisation, contre 59 % des demandeurs hors mutation. Toutefois, un demandeur issu du parc social doit attendre cinq mois de plus qu'un demandeur hors parc social pour obtenir un logement.

Géographie des demandes et des attributions



L'étude de la répartition géographique des demandes porte également sur le premier choix formulé par les demandeurs. On observe que les demandeurs de mutations souhaitent moins souvent être logés à Paris que les demandeurs qui ne sont pas dans le parc social : la différence est de 8 points. Deux faits peuvent expliquer ce constat :

- La concentration du parc social en petite couronne ;
- Le souhait d'habiter dans des lieux où les surfaces habitables sont plus grandes, ce qui est cohérent avec le fait, comme nous l'avons vu précédemment, que les demandeurs de mutation sont plus souvent des familles et/ou des ménages de grande taille.

Quant à la géographie des attributions, elle est comparable pour les demandeurs qui étaient déjà logés dans le parc et les autres : plus de 40 % des attributions sont réalisées en petite couronne, près de 40 % en grande couronne, et un peu plus de 10 % à Paris.

L'exiguïté du logement, premier motif de la demande de mutation

L'exploitation du SNE a uniquement porté sur le premier motif de demande exprimé, alors qu'un demandeur peut fournir dans le formulaire de demande de logement social plusieurs raisons à sa demande.

40 % des demandeurs de mutation invoquent comme premier motif que leur logement actuel est trop petit. En second lieu, 10 % des demandeurs évoquent des problèmes d'environnement et de voisinage. Rappelons à cet égard que 62 % des demandeurs de mutation souhaitent rester dans la même commune. Lorsqu'ils signalent des problèmes d'environnement et de voisinage, il s'agit donc peut-être de problèmes de quartier, ou des demandeurs, minoritaires, qui ne veulent pas rester dans la même commune. La troisième raison la plus citée concerne, à part égale, les raisons de santé et le coût trop élevé du loyer versé par les demandeurs de mutation. Les raisons de santé sont probablement en partie liées à la part des personnes âgées dans le parc social qui ont besoin d'un logement adapté.

Pour les demandeurs d'un logement social hors mutation, la hiérarchie est quelque peu différente. 35 % invoquent en premier lieu la précarité de leurs conditions de logement : ils sont hébergés, sans logement ou en logement temporaire. En deuxième position, nous retrouvons le logement trop petit (17 %) et en troisième place le logement trop cher (16 %), ces deux motifs étant également évoqués par les demandeurs de mutation.

Les mutations dans le nouveau contexte réglementaire et législatif

Julien LEPLAIDEUR

Responsable du pôle "Innovation sociale", AORIF - L'Union sociale pour l'habitat d'Île-de-France

Ces dernières années, trois lois sont venues modifier le contexte dans lequel s'inscrivent les mutations. L'enjeu est désormais de réussir à mettre en œuvre collectivement une dynamique structurée sur les mutations.

Les lois MOLLE, ALUR et Ville : trois « marqueurs » importants

En 2009, la loi MOLLE¹ a introduit des obligations pour que les ménages en sous-occupation s'inscrivent, sous l'impulsion des organismes, dans un parcours de mobilité. L'objectif est que des ménages ayant un trop grand logement aillent dans un autre, plus petit, et libèrent la place pour les plus grandes familles, les plus de 65 ans étant exclus de cette obligation.

Ce premier marqueur s'est par la suite fortement accentué, de manière moins ciblée et plus stratégique, à travers la loi ALUR² et la loi Ville³, qui sont concomitantes (respectivement mars et février 2014). Ces textes structurent la gestion de la demande et des attributions à l'échelle intercommunale, en posant toute une série d'enjeux sur les attributions (cela va de l'accueil du demandeur à l'enregistrement de la demande et des pièces, jusqu'à l'attribution du logement).

Il s'agit d'une réforme globale et dans ce cadre, la question des mutations est mise en avant, qu'elle soit traitée dans le cadre de la politique de la ville avec la loi Ville ou dans le cadre des questions de logements et de gestion de la demande. Ainsi, dans les plans partenariaux de gestion de la demande et d'information du demandeur que les EPCI doivent mettre en place, l'objectif est de mener un travail collectif sur la question du renforcement des dynamiques autour des mutations internes. La loi Ville prévoit des conventions intercommunales d'équilibre territorial pour les EPCI ayant un quartier politique de la ville. Ces dernières doivent être produites et élaborées dans le cadre d'une conférence intercommunale du logement qui propose une vision stratégique des attributions.

Que ce soit dans le cadre de cette conférence ou dans celui de la convention intercommunale d'équilibre territorial, l'enjeu des mutations est défini parmi différents objectifs, dont la mixité sociale et les publics prioritaires. C'est l'une des trois cibles identifiées par le législateur dans le cadre de ces politiques d'attribution. Il s'agit dorénavant de travailler simultanément sur les mobilités résidentielles et les attributions.

Le quatrième point identifié dans le cadre de la conférence et de la convention intercommunale d'équilibre territorial est un objectif de méthode, à savoir la coopération entre bailleurs et réservataires.

Jusqu'à il y a quelques années, la question des mutations était traitée de manière très variable par les uns et les autres. Désormais, le travail sur cette question est une obligation collective. Force est de constater que cette obligation n'est pas vaine tant l'enjeu est criant. Quand nous reprenons la liste des questions traitées dans les enquêtes de satisfaction sur la qualité des services (sur la propreté, la sécurité, les traitements des réclamations, etc.), la question qui reçoit le moins de réponses favorables est celle des mutations, avec 17 % de taux de satisfaction, sachant que généralement les taux de satisfaction se situent autour de 70 ou 80 %. La question des mutations est donc un point important d'insatisfaction des locataires du parc social.

30 % des attributions correspondent à des mutations. Cela peut paraître beaucoup, pour le bailleur qui ne considère que ce qu'il peut faire en interne, sur son propre contingent. Cette proportion se rapporte en effet aux attributions entre différents parcs, un ménage pouvant passer du patrimoine d'un bailleur à celui d'un autre.

¹ LOI n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion

² LOI n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

³ LOI n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine

Un enjeu d'équité de traitement

Ces dernières années, de nombreux organismes ont activé des politiques en faveur de la mobilité résidentielle dans le parc social. Néanmoins, les marges de manœuvre des organismes sont très différentes en fonction des droits de réservation dont ils disposent en propre. Nombre d'organismes sont contingentés à près de 100 %, car les candidats aux attributions sont orientés par Action Logement, l'Etat et les communes. Dès lors, l'organisme n'a pas la main pour favoriser les politiques de mobilité résidentielle. Les organismes qui ont davantage de latitude d'action mettent souvent en place des politiques très actives en faveur des mutations, mais cela signifie que pour un ménage qui rentre dans le parc social, ses possibilités de mobilité résidentielle sont complètement différentes selon l'organisme qu'il intègre.

Des dispositifs locaux à consolider

De plus pour pouvoir proposer des parcours résidentiels aux administrés d'un territoire, quand bien même ils ne peuvent pas accéder au parc privé, est un enjeu pour les collectivités locales. Les bailleurs sont ainsi régulièrement sollicités pour mettre en place des dispositifs locaux en faveur des mutations.

L'AORIF avait fait le point sur ces questions en 2014 et identifié une quinzaine de dispositifs locaux. Force était tout de même de constater que sur ces initiatives locales, beaucoup avaient du mal à avoir un effet de levier suffisant.

Les mutations : un enjeu collectif entre organismes et réservataires à l'échelle des territoires

Au même titre que la question des publics prioritaires ou de l'équilibre de peuplement, le sujet des mutations doit pleinement devenir un enjeu collectif, car les organismes HLM ne peuvent pas développer une dynamique suffisante à eux seuls.

La crainte à mener des démarches collectives tient au fait que celles-ci viendraient freiner l'accès au parc social pour les autres ménages demandeurs. Mais en réalité ces craintes à reloger un ménage déjà locataire du parc social peuvent paraître incongrues puisque lorsqu'un ménage du parc social se voit attribuer un logement, il en libère un autre. Il y a donc une dynamique vertueuse à favoriser et elle ne pourra se mettre en place efficacement que si l'on arrive à y travailler collectivement. Celle-ci doit se faire en inter-réservataires, à l'échelle des territoires, en visant notamment à améliorer des conditions de logement difficiles, permettre une meilleure adéquation entre les ressources du ménage et le loyer, lutter contre la sur-occupation, permettre aux locataires en situation de handicap d'occuper un logement adapté, etc.

Dans le même temps, toutes les initiatives particulières menées par les uns et les autres sont bonnes à prendre, car il convient aussi d'appréhender les situations individuelles et de les suivre au plus près.

Initiatives des bailleurs sociaux en faveur de la mobilité des locataires

La mobilité résidentielle chez I3F en Île-de-France

Marie-Christine LEBLANC

Responsable du service des politiques sociales, des attributions et réservations, Immobilière 3F

I3F s'est engagé pour favoriser la mobilité résidentielle au moyen d'actions spécifiques qui supposent des efforts permanents ainsi que la mise en œuvre d'innovations régulières.

La mobilité résidentielle, une réponse aux évolutions familiales et aux accidents de la vie

La mobilité résidentielle est un enjeu essentiel pour I3F comme pour l'ensemble des bailleurs, les collectivités, Action Logement et l'Etat. En effet, il s'agit de l'une des principales réponses que l'on peut apporter aux évolutions familiales.

Aujourd'hui, les situations personnelles des ménages évoluent de manière permanente : les familles s'agrandissent ou diminuent, certaines personnes rencontrent des situations de handicap ou de graves ennuis de santé, et d'autres ont un parcours chaotique dans leur vie professionnelle et se retrouvent en difficultés financières. Ce sont autant de raisons qui font que ces personnes ont besoin de changer de logement. Et la réponse apportée par le bailleur est un critère déterminant pour améliorer le « bien vivre » du ménage et donc son niveau de satisfaction.

Des besoins de mobilité pas toujours exprimés

30 % des demandeurs d'un logement social résident déjà dans le parc HLM et demandent un changement de logement (mutation). Ce pourcentage est probablement inférieur à la réalité, puisqu'il existe des besoins non exprimés, non quantifiables et peut-être plus nombreux que les besoins exprimés. En effet, pour différentes raisons, par pudeur, par renoncement mais aussi par manque d'information, beaucoup de locataires ne signalent pas forcément au bailleur les difficultés auxquelles ils doivent faire face (problèmes financiers, psychologiques ou liés au vieillissement, par exemple). Ces situations peuvent être détectées totalement par hasard par un gardien attentif aux locataires ou par des chargés d'accompagnement social lors d'une rencontre ou d'une visite à domicile.

La mobilité résidentielle, un volet à part entière de la charte d'attribution I3F

I3F est engagé dans la mobilité depuis un peu plus de quinze ans. Dès l'an 2000, la mobilité résidentielle est inscrite dans la charte d'attribution. Elle est également inscrite dans le projet d'entreprise et dans les engagements de service client.

Le premier engagement pris dans la charte d'attribution des logements est de dire que tout logement qui serait sans réservataire ou qui serait remis à disposition pour un tour par le réservataire d'origine, est systématiquement fléché vers un changement de logement. Il faut tout de même préciser que, comme quasiment tous les bailleurs, I3F n'intègre pas les relogements pour démolition ou habitat indigne dans ses statistiques relatives aux changements de logement.

La pression de la demande, principal frein à la mobilité

Parmi les freins à la mobilité des locataires HLM, intervient tout d'abord la concurrence, très injustifiée, entre les primo-demandeurs et les demandeurs de mutation. Il est vrai que la plupart des primo-demandeurs n'a pas de toit et est hébergée, alors que certains demandeurs de changement connaissent également des situations très critiques, et doivent d'urgence obtenir un autre logement. Aujourd'hui, ils ne sont pas ou très peu priorités par les réservataires.

L'implication de ces derniers est inégale et varie également en fonction des territoires. Cela est lié au taux de rotation et au niveau global du taux de réservation, variable d'un territoire à un autre (souvent pour raison d'ancienneté du patrimoine).

Ainsi les filiales implantées en région, arrivent à satisfaire les demandes de mutations, tout en logeant les ménages reconnus DALO, car les parcours résidentiels sont beaucoup plus fluides et le taux de rotation est quasiment deux fois plus élevé qu'en Île-de-France. L'optimisation de la mobilité résidentielle est donc beaucoup plus simple en région qu'en Île-de-France, où il faut loger un nombre plus important de DALO, de sortants de structures d'hébergement, etc. Tout cela vient amputer le stock de logements qui pourrait permettre de satisfaire davantage de demandeurs de changement de logement.

Critères et conditions pour bénéficier d'un changement de logement

Avant 2009, nous disposions d'une traçabilité très précise des demandeurs de changement de logement. Nous étions en capacité de bien discerner ceux qui étaient plus prioritaires que d'autres et d'avoir une bonne appréciation des situations en attente. A cette époque, nous dénombrions un stock de 5 000 demandeurs en attente de changement (il s'agit des besoins exprimés). En face, seulement 800 changements étaient réalisés. A la vue de ces chiffres, I3F a estimé qu'il était impossible de continuer de la sorte, car au final les clients les plus insistants obtenaient satisfaction plus rapidement.

I3F a donc pris la décision de prioriser les demandes de mutations et ainsi de concentrer ses efforts sur les publics définis comme prioritaires.

Le critère de l'ancienneté de la demande contribue à départager entre elles les demandes prioritaires.

Décision a été prise de satisfaire des catégories prioritaires :

- ❖ Situations de handicap
- ❖ Ennuis graves de santé
- ❖ Personnes subissant des violences
- ❖ Situation de sur-occupation
- ❖ Situation de sous-occupation
- ❖ Personnes en difficulté financière
- ❖ Personnes en mobilité professionnelle
- ❖ Personnes âgées
- ❖ Ménages pour lesquels le logement est mis en vente et qui ne peuvent se rendre acquéreurs



Les conditions pour bénéficier d'un changement de logement sont assez classiques :

- il faut respecter le plafond de ressources, sauf en cas de sous-occupation ou d'occupation d'un logement inadapté au handicap (conformément à la loi MOLLE) ;
- il faut être à jour dans le paiement des loyers, sauf si le changement permet de résorber l'impayé. En effet, malgré la complexité de la démarche, I3F travaille beaucoup sur la tentative de réaliser des changements de logement pour résoudre des difficultés financières, dans le cadre de la prévention des expulsions ;
- il ne faut pas avoir dégradé le logement occupé ;
- il ne faut pas avoir occasionné de troubles de voisinage.

Ces candidats au changement font l'objet d'une présentation systématique en commission d'attribution.

Les engagements de 3F en faveur de la mobilité

I3F a pris six engagements principaux. Tout d'abord, il s'agit de maintenir le prix au mètre carré du logement libéré par le client, dès lors que son nouveau logement relève de la même catégorie de plafond de ressources (indépendamment du financement).

Ensuite, intervient le report de dépôt de garantie de l'ancien logement sur le nouveau, d'autant que ces personnes sont souvent rentrées dans leur logement depuis longtemps et qu'à l'époque, le dépôt de garantie était très faible.

Troisièmement, le préavis du logement libéré est systématiquement réduit à un mois.

Si l'une des personnes d'un ménage qui occupe un logement ne pouvant être adapté au handicap doit faire face à des ennuis de santé, I3F peut proposer un nouveau logement pouvant être adapté. Dans ce cas, le bailleur prend en charge les travaux d'adaptation nécessaires.

Pour prévenir les expulsions et également pour faire face aux problèmes liés au vieillissement, un accompagnement par un chargé d'accompagnement social peut-être mis en place. Plus de 80 % des interventions de nos chargés d'accompagnement social sont consacrées à la prévention des expulsions.

De temps en temps, un demandeur de changement est orienté vers une autre région dans le cadre du dispositif « Vivre en région » lancé en 2012. Depuis la mise en place de ce dispositif, un peu plus de 200 personnes ont quitté l'Île-de-France pour les filiales régionales, sans stigmatisation d'âge, de ressources ou de composition familiale. A l'origine, le public pressenti était celui des personnes âgées ou seules, mais dans les faits, ce n'est pas le cas, puisqu'il bénéficie également à des familles monoparentales ou des couples avec enfants, autrement dit des profils variés. Cette action reste tout de même très marginale, car les demandeurs de changement cherchent plutôt à rester dans la même résidence ou la même commune.

Un large panel d'actions : fiabilisation de la demande, livrets et revues de mobilité, exploitation de l'enquête occupation, collaborateurs dédiés, permutations, départs en région...

Parmi les actions développées, la plus compliquée et la première à mener à bien est de fiabiliser la situation de la personne. Le travail mené en 2007 et 2008 avec l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) a permis une meilleure organisation et l'élaboration du livret de mobilité résidentielle, destiné aux personnes en situation prioritaire. Si une personne fait une demande de changement de logement et qu'elle n'est pas prioritaire, elle recevra une lettre de prise en compte de sa demande où il est spécifié que la satisfaction de sa demande sera soumise aux disponibilités. En revanche, les personnes en situation prioritaire (cf. critères énoncés plus haut) se voient remettre le livret de mobilité. Ce dernier présente un double avantage, pour le client et pour le bailleur. L'avantage pour le client est de pouvoir s'exprimer par écrit, car il est parfois plus facile d'exprimer par écrit des situations difficiles ou longues à décrire et cela permet de partager avec les clients ce qu'ils ont à raconter. Pour le bailleur, et plus particulièrement pour les chargés d'accompagnement social, c'est un outil de travail, qui leur permet d'instaurer un partage avec le client, et de mettre en place un suivi et une traçabilité des actions menées.

Le deuxième travail consiste à exploiter l'enquête d'occupation qui livre une mine d'informations pour intervenir auprès des ménages, particulièrement sur ceux qui sont en sous-occupation, au-delà des situations qui relèvent de la loi MOLLE (qui sont déjà nombreuses). Il est également important d'appréhender les situations de sur-occupation, puisque cela permet d'impulser des permutations entre les clients, dès lors que nous avons des personnes en situation de sur et de sous-occupation dans la même cage d'escalier ou même résidence. Ce type de démarche est intéressant et vertueux, mais c'est un travail à la carte qui exige un investissement en temps et en énergie très important pas toujours mobilisable. En effet, cela donne satisfaction aux clients qui choisissent de permuter avec leurs voisins. Ce sont donc deux clients contents, alors même que nous n'avons pas eu besoin de capter un nouveau logement.

Les interventions auprès des personnes en difficulté ciblent trois catégories de ménage : les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes en difficultés financières qui signalent leur situation et qui font une demande de changement de logement. Nous intervenons alors auprès d'elles pour fiabiliser leur

situation, car une personne peut se dire en situation de handicap alors qu'elle ne l'est pas. La connaissance fine de ces situations facilite la détermination des actions à mettre en œuvre.

En 2007-2008, I3F a lancé une expérimentation visant à dédier des collaborateurs au traitement de la mobilité. Or tous les départements n'ont pas adhéré à cette expérimentation. Les assistants commerciaux ne sont pas nécessairement impliqués dans la gestion des mobilités. Dans le même temps, au sein de certaines structures, le ou les collaborateurs dédiés à la mobilité résidentielle se sont vraiment investis dans leur mission qu'ils ont prise à cœur afin de donner satisfaction aux ménages. Leur action permet d'avoir une visibilité plus globale pour faire correspondre des ménages et des logements. L'expérience a été intéressante. Pour autant, le fait de dédier le traitement de la mobilité n'est pas encore stabilisé dans les équipes d'I3F.

Depuis peu, I3F a mis en place des revues de mobilité à l'intérieur des services. De très courtes réunions ont lieu et permettent de réunir le commercial, le chargé d'accompagnement social, le chargé de recouvrement et, si nécessaire, le chargé de gestion locative. Au cours de ces réunions d'environ une demi-heure, nous analysons une dizaine ou une vingtaine de dossiers pour les prioriser. En effet, compte tenu de la masse de dossiers que nous gérons, chaque métier qui fait remonter des besoins pense être prioritaire par rapport aux autres. Le fait de mettre tout le monde autour d'une table permet d'objectiver la priorisation de la situation de la personne et de ce fait, de mettre tout le monde au même niveau. Voir peu de dossiers en même temps permet également d'en optimiser le traitement.

L'impulsion des permutations et la valorisation de la mobilité vers les régions constituent d'autres modes d'actions.

Enfin, nous orientons certaines familles vers les patrimoines en vente, ce qui fonctionne assez bien, puisque 500 locataires environ se rendent acquéreurs de leur logement chaque année. L'accession sociale représente des volumes limités, mais elle s'inscrit dans une logique plus large de parcours résidentiel, au-delà du strict champ de la mobilité au sein du parc social.

Des niveaux de mobilité variables selon les territoires,

Quelques chiffres permettent d'illustrer la mobilité résidentielle chez I3F. En 2009, 5 000 demandes étaient recensées et 800 attributions avaient été réalisées. A l'époque, cela représentait 10 % des attributions. En 2015, 1 500 changements de logements ont été réalisés, soit 14 % des attributions. Ces chiffres ne prennent pas en compte les mutations inter-bailleurs, c'est-à-dire les nouveaux clients qui viennent de confrères. En incluant cette mobilité inter-bailleurs, la part des mutations atteindrait 30 % des attributions, conformément au chiffre fourni par le SNE.

Le taux moyen de 14 % sur l'Île-de-France pour I3F est très hétérogène selon les départements, car il varie de 11 à 18 %. C'est lié à plusieurs paramètres : l'importance du parc ; le taux de rotation sur le parc du département ; le pourcentage de contingentement ; le taux de remise à disposition des réservataires d'origine, qui est plus ou moins important selon les départements ; et le rôle des réservataires, qui est plus ou moins marqué.

En 2015, le taux d'intervention des réservataires était de 40 % sur les changements de logements opérés. En 2016, le nombre de changements de logement a augmenté en valeur absolue, pour atteindre probablement plus de 1 600 changements. Au 31 octobre 2016, sur ces changements de logements, la contribution des réservataires d'origine avait déjà bien chuté, se situant juste au-dessus de 30 %.

Par ailleurs, 81 % des changements se font vers des logements financés en PLUS/PLAI, alors que pour l'ensemble des attributions, cette proportion est de 77 %.

La sur-occupation comme premier motif de mutation

40 % des changements réalisés l'ont été pour motif de sur-occupation. 11 % des changements ont été réalisés pour handicap ou ennuis graves de santé. I3F souhaiterait pouvoir augmenter le nombre de changements de logement permettant de résoudre des difficultés financières, mais le cas le plus facile à satisfaire reste le motif de sur-occupation. Les mobilités liées au motif de sous-occupation restent peu nombreuses - en deçà des 10 % - malgré celles qui relèvent des dispositions de la loi MOLLE.

En termes d'âge, 60 % des bénéficiaires d'un changement ont entre 30 et 50 ans, alors que le poids de cette tranche d'âge est moindre si l'on considère l'ensemble des attributions.

Des efforts permanents et des innovations régulières



Malgré toutes les actions engagées, nous devons remettre l'ouvrage sur le métier en permanence. Des efforts et des innovations régulières sont absolument nécessaires.

Travailler sur la mobilité résidentielle suppose que les personnels aient « envie de faire plaisir », soient persévérants, réactifs et s'impliquent pleinement dans la mission. Par exemple, les assistants commerciaux ont des objectifs très forts sur la vacance des logements, donc sur l'inscription très rapide des candidatures pour donner une visibilité aux clients et aux réservataires. Il faut aussi savoir négocier et maîtriser tous les processus, ainsi que bien connaître les besoins des clients. Dans cette démarche, il ne faut pas négliger le rôle des personnels de proximité qui ont une très bonne connaissance des situations des clients. Dans cette démarche, il ne faut pas négliger le rôle des personnels de proximité qui ont une bonne connaissance des situations des clients.

Avoir des procédures claires et transparentes pour nos clients est nécessaire, car ils sont fortement demandeurs, comme en témoigne le service client. En effet, quand ces personnes appellent, elles ne comprennent pas aisément pourquoi untel a obtenu un changement de logement et pas elles. Nous devons être très vigilants à ne pas générer l'insatisfaction.

Au-delà de l'implication des équipes et de l'adaptation des procédures, il faut aussi sensibiliser les réservataires, quels qu'ils soient. Enfin, il faut travailler en direction des demandeurs, en leur donnant plus d'opportunités, en leur livrant de l'information et des communications régulières pour qu'ils soient davantage acteurs de leur demande.

Le plus des débats

Le bon état du logement, une condition pour concrétiser tout échange

Avant de répondre à une demande d'échange, il faut répondre à certaines conditions, dont celle d'avoir conservé son logement en bon état : le gardien fait donc une visite préalable.

Quelle implication des réservataires et notamment d'Action Logement dans les mutations ?

Dans le parc francilien de I3F, le taux d'intervention des réservataires est de 40 %, ce qui signifie que 40 % des mutations sont faites sur des logements réservés et non remis au bailleur pour un tour. Le contingent mobilisé est généralement celui d'une collectivité ou d'Action Logement. Peu de mutations sont réalisées sur le contingent de l'Etat. Il peut y avoir des négociations avec le réservataire ou bien le réservataire propose lui-même à I3F l'un de ses propres clients. C'est le cas d'Action Logement lorsque des besoins sont exprimés par les salariés d'une entreprise sur un territoire où I3F est présent. Dans ce type de démarche, un réservataire va désigner un locataire d'I3F. Ensuite, ce locataire libère son logement et le congé part au réservataire d'origine du logement libéré. Il n'y a pas de problématique d'échange de contingent dès lors qu'il s'agit d'une attribution pour un seul bail.

Les changements de logement pour motif de sous-occupation, une mise en œuvre complexe

Libérer des grands logements sous-occupés pour pouvoir reloger des familles est compliqué et difficile. Si environ 1 100 ménages franciliens d'I3F en situation de sous-occupation relèvent des dispositions de la loi MOLLE, l'enquête d'occupation montre qu'environ 4 300 ménages relèvent plus globalement d'une situation de sous-occupation dans les huit départements de l'Île-de-France

I3F est intervenu auprès des ménages relevant de la loi MOLLE. Des courriers ont été envoyés depuis déjà plusieurs mois, mais les retours sont peu nombreux. De plus, il y a des contestations effectivement « justifiées » par des éléments qui ne figuraient pas dans l'enquête OPS. Sont ainsi mises en lumière des situations de personnes qui ne vivent pas seules mais en ménage, ou bien des situations de handicap qui n'étaient pas connues. Des informations complémentaires « remontent » à cette occasion, comme des personnes qui sont décédées, et I3F découvre à l'occasion de ces courriers que le transfert de bail peut être effectué naturellement. De nombreux événements de ce type sont mis en évidence. Mettre en œuvre des changements de logements pour motif de sous-occupation implique des interventions et des contacts réguliers.

Trouver un logement au niveau de loyer adapté : un préalable à la mobilité des ménages en impayés de loyer

Assurer la mobilité des ménages qui sont en situation d'impayé locatif est un enjeu fort qui consiste à trouver à la fois un logement qui améliore la situation du ménage et qui lui convienne en termes de situation et de loyer.

Le projet mobilité à Valophis, actualité et perspectives

Le groupe Valophis

Le Groupe Valophis se compose de cinq sociétés, dont trois couvrent l'activité locative : Valophis Habitat, Valophis Sarepa et Valophis Chaumière.

L'essentiel du patrimoine de Valophis se situe dans le Val-de-Marne. Il comprend 42 800 logements et accueille environ 38 000 familles, soit près de 100 000 personnes. L'organisation compte environ 1 000 salariés, dont les deux tiers occupent des postes de proximité. L'organisme a 231 sites de proximité, qui sont constitués notamment par les espaces d'accueil des locataires, les agences de proximité et les antennes.

Catherine PONIN,

Responsable du service attribution de Valophis

Françoise TRIOLLE,

Adjointe à la Direction de l'Action territoriale

9 % des locataires en demande de mutation, une part sans doute sous-estimée

Depuis quelques années, une centrale d'appels, qui gère près de 110 000 appels par an, a été mise en place. Les sollicitations concernant les mutations représentent 4,5 % de ces appels. Cela peut sembler faible, mais cela représente un travail important.

Sur les 38 000 ménages locataires de Valophis au 31 décembre 2015, on dénombrait 3 436 demandes de mutation, soit 9 % des locataires. Ce sont environ 1 400 demandes nouvelles par an, dont 1 050 mutations prioritaires. 196 locataires ont été identifiés en sous-occupation, selon les termes de la loi MOLLE. Le Groupe Valophis était très peu concerné par la mobilité pour dépassements de plafonds de ressources et ces situations ont quasiment toutes été traitées.

Le taux de demandes de mutations (9 %) peut paraître faible. En effet, actuellement, avec l'inscription directe sur le SNE, une partie des demandeurs de mutation échappe probablement à notre connaissance. Auparavant, tous les demandeurs étaient inscrits sur notre logiciel. Les mutations constituent en effet un sujet suivi depuis longtemps par Valophis, car on dénombrait naturellement beaucoup de demandes de mutation, notamment dans les communes où il y avait peu de constructions. Mais désormais, avec l'inscription sur le SNE, le bailleur n'a pas connaissance d'une partie des demandes.

	Attrib (hors mut)	Mut.	%	dont forte sous-occ	dont Loi MOLLE obligatoires	dt Relogts
2014	2309	528	18,6%	26	7	108
2015	2333	484	17,2%	39	20	77
au 31/10/2016	2390	425	14,9%	34	12	29

Les résultats du Groupe Valophis : attributions, mutations, relogements Anru, loi Molle

Les résultats des années 2014, 2015, 2016 montrent que le nombre et la part des mutations dans l'ensemble des attributions baissent. Et les mutations réalisées (528 en 2004, 484 en 2015, 425 jusqu'à fin octobre 2016) sont en-deçà des demandes de mutations jugées prioritaires. Ces résultats sont globalisés pour le groupe. S'ils étaient détaillés par société, des différences apparaîtraient. Ainsi, à Valophis Habitat, uniquement implanté dans le Val-de-Marne, la proportion de mutations est plus élevée que pour Valophis La Chaumière, dont le patrimoine se situe notamment en Seine-et-Marne, ou que pour Valophis Sarepa, dont le patrimoine en Essonne est plus récent, plus réservé et donc plus contingenté.

Les objectifs du projet mobilité : satisfaire les locataires, optimiser l'occupation, mettre en application la loi

Les objectifs du projet mobilité mettent l'accent sur l'accompagnement de la mobilité résidentielle des locataires, qui est ainsi inscrit dans le projet d'entreprise en cours de finition. Valophis veut répondre aux attentes des locataires et optimiser l'occupation des logements pour essayer de rapprocher l'occupation de la typologie des logements. La demande exprimée (ainsi que celle qui ne l'est pas encore, mais qui intéresse aussi le bailleur) doit aider à régler les problèmes de sur-occupation. Valophis souhaite fidéliser les locataires, et donc favoriser les mutations ; lesquelles permettent aux locataires qui le souhaitent de rester dans le parc. Des travaux dans les logements sont également réalisés à cette fin.

L'un de nos objectifs était également de mettre en œuvre les obligations réglementaires de la loi MOLLE, ce que nous avons fait progressivement. Cette obligation réglementaire a heurté un certain nombre de locataires. Les amicales ont été très attentives aux différents courriers envoyés, qui ont dû, dans un second temps, être reformulés en pondérant le discours.

Enfin, la mise en œuvre du contrat d'objectifs et de moyens signé avec le département du Val-de-Marne fait partie des objectifs de Valophis, qui est rattaché au Val-de-Marne et qui reçoit des subventions du Conseil départemental. En compensation de ces fonds, des engagements ont été pris à différents niveaux pour favoriser notamment les réhabilitations, le développement durable, la mobilité.

Mobiliser les communes sur le parcours résidentiel pour créer une dynamique

Actuellement, les mutations réalisées sont légèrement en dessous de l'objectif fixé. Pour les mutations, Valophis avait fixé un objectif de 20 % de l'ensemble attributions, et de 25 % en 2016. Nous n'y serons pas. Dans certaines communes, le pourcentage de mutations est plus important, notamment quand la collectivité est dans une dynamique de parcours résidentiel pour ses habitants. Dans ce cas, cela fonctionne mieux, mais si une commune n'est pas dans cette logique, cela constitue un frein. En tant que bailleurs, nous sommes ainsi favorables à une mobilisation des communes en faveur des parcours résidentiel, en lien avec les réservataires comme Action logement. Un bailleur seul rencontre nécessairement des limites : il faut développer une notion de parcours résidentiel en lien avec les collectivités locales.

En outre, et c'est un point important, la mutation représente souvent un coût supplémentaire pour les bailleurs du fait de la remise en état des logements, ce qui peut être un frein pour le développement des mutations.

Au début, l'objectif tenait compte des relogements ANRU, qui pouvaient être nombreux. Quand ces relogements sont nombreux, il est difficile de traiter les autres mutations. Pendant quelques années, nous avons davantage mis en œuvre des relogements liés au renouvellement urbain que de la mutation classique et ces relogements ANRU ne sont pas terminés.

Un recentrage vers les ménages prioritaires

Par le passé, Valophis considérait tous les types de mutation avec le souhait de répondre à la diversité des demandes. Mais Valophis s'est finalement recentré sur les ménages prioritaires, et notamment les situations de sous-occupation.

Définition de la sur-occupation et de la sous-occupation par Valophis

	T1	T2	T3	T4	T5	T6
1 pers.						
2 pers.						
3 pers.						
4 pers.						
5 pers.						
6 pers.						
7 pers.						
8 pers.						
9 pers.						
10 pers.						
11 et +						

	sous-occupation		sur-occupation
	sous-occupation loi MOLLE		

Allant au-delà des critères fixés par la loi MOLLE, Valophis a élaboré sa propre définition de la sous-occupation (et de la sur-occupation) pour qualifier la priorité de la demande.

Bien que son budget ne soit pas extensible, Valophis a mis en place des incitations financières spécifiques pour favoriser le parcours résidentiel (budget parcours résidentiel dédié notamment aux personnes en sous-occupation, selon la définition élaborée par Valophis). Les ménages prioritaires sont aussi ceux qui connaissent des problèmes de solvabilité. Valophis engage en direction de ces locataires « des mutations contentieuses » qui cherchent à faire diminuer le taux d'effort. C'est parfois une obligation, car dans le cadre des Fonds de solidarité habitat (FSH), nous devons organiser des mutations sur des logements garantissant un taux d'effort compatible avec le revenu de la famille. En dehors même de cette obligation, et lorsque les personnes en expriment le besoin, nous essayons de ne pas les laisser en difficulté.

La priorité concerne enfin les problèmes de sécurité et de santé. Mais il est parfois difficile de muter des personnes âgées. Un programme de travaux et d'aménagement du parc œuvre donc au maintien à domicile des locataires quand ils ne peuvent pas être mutés. Il existe ainsi tout un programme d'adaptation des logements.

Trois grands critères de priorité

Pour les critères de priorité, nous travaillons en nous basant sur les motifs de demande exprimés par le demandeur dans son formulaire de demande de logement social. Nous avons déterminé trois types de priorités afin de traiter certaines demandes avant les autres :

- Répondre à une grave inadéquation du logement, qui peut être liée à des problèmes de santé ou de handicap, à la taille des ménages, à un taux d'effort trop important, ou à des situations de conflits graves au sein des résidences (ces mutations sont minoritaires, mais sont parfois nécessaires).
- Traiter les situations de sous-occupation.
- Permettre les mutations. Quand nous avons des problèmes de vacance sur certains secteurs, nous sommes, par exemple, très tentés de faire de la mutation de confort. Cette mutation de confort est cependant devenue plus difficile à traiter qu'à une certaine époque. En effet, le contexte a changé, notamment avec l'obligation d'avoir trois candidats par logement. Pour une mutation prioritaire, notre commission d'attribution des logements accepte de n'avoir qu'un candidat, mais cela ne s'applique pas pour les mutations de confort. C'est très compliqué de mettre une mutation en concurrence avec deux attributions qui seraient prioritaires.

L'organisation des mutations, entre centralisation et travail en proximité

Pour gérer les demandes de mutation, Valophis dispose d'un service attributions centralisé, composé d'une trentaine de personnes. Les mutations sont gérées avec les équipes de proximité par les chargés de gestion locataires (CGL). On compte cinquante chargés de gestion locataires répartis dans les dix agences de Valophis. Les chargés de gestion locataires sont les premiers interlocuteurs des locataires pour les demandes de mutation.

Les deux directions concernées (Direction des politiques sociales, qualité et attributions et Direction de l'action territoriale) sont rattachées à la Direction générale adjointe et travaillent ensemble.

Au moment du dépôt de la demande (en situation simple), le locataire s'adresse à son agence, à son gardien ou à son chargé de gestion locataires. Valophis a donc mis en place une proposition d'entretien systématique lors du dépôt de la demande (et si possible, avant qu'elle ne soit enregistrée sur le SNE). L'idée n'est pas de revenir sur ce que souhaite le locataire, mais d'étudier ses souhaits avec lui pour pouvoir prioriser correctement.

De nombreux outils mis en place : entretien annuel, chemise et livret mutation, aide au déménagement

Le fait de mettre en place un entretien systématique avec tout demandeur de mutation permet une équité de traitement et de connaissance des demandeurs de mutation. Ce ne sont plus les plus virulents qui ont le plus de chance d'obtenir un logement. Les personnes qui font une demande sans insister sont reçues et ont un espace-temps pour évoquer leurs besoins. C'est un plus, d'autant que cet entretien est annuel, avec une

périodicité calée sur le renouvellement de la demande.

Pour répondre aux besoins des chargés de locataires qui ne savent pas forcément que répondre aux nombreuses sollicitations relatives aux mutations, Valophis a tenu à développer des outils :

- L'entretien annuel : l'entretien consiste à écouter et faire patienter les locataires. Il a donc été professionnalisé en formant les chargés de gestion locataires. Il a également été formalisé en identifiant deux moments forts : l'entretien au moment du dépôt de la demande et l'entretien lors du renouvellement à la date anniversaire. Dans l'intermède, on ne traite que les changements de situation. Valophis reste à l'écoute des situations qui peuvent devenir urgentes et s'applique à diminuer l'insatisfaction des locataires ; un reproche fréquent étant que les demandeurs de mutation n'obtiennent pas suffisamment de réponses.

- Valophis a également conçu une « chemise Mutation », que l'on remet aux locataires pour leur expliquer la démarche d'une demande de mutation.



Vous occupez un logement qui ne correspond plus à vos besoins

Vous occupez un logement trop grand au regard de la composition de votre famille ? Vos revenus dépassent le plafond applicable à la catégorie de votre logement ? Ce dernier pourrait être occupé par une personne handicapée ? Valophis peut vous proposer de changer de logement, tout en restant au sein de son patrimoine.

Dans certains cas, depuis 2009, Valophis est contraint par la loi MOLLE (loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions) de vous faire une telle proposition.

Modalités

1^{re} étape Valophis vous contactera par courrier et vous proposera un rendez-vous avec votre chargé de clientèle

- Au cours d'un premier entretien, il fera un point de votre situation, écoutera vos souhaits et vous expliquera les principes liés à ce changement de logement. Il vous conseillera sur les possibilités qui s'offrent à vous.

- Vous devrez alors remplir une demande de logement (formulaire Cerfa, accessible sur le site www.groupevalophis.fr) et fournir les pièces justificatives. Votre demande sera valable un an.

2^e étape La visite du logement

Lorsque Valophis vous proposera par courrier un logement, vous aurez 10 jours pour nous faire connaître votre intérêt pour la proposition. Votre chargé de clientèle vous proposera de visiter le logement. S'il vous convient, vous devrez transmettre les justificatifs nécessaires pour constituer le dossier qui permettra à Valophis de prendre une décision.

Si la proposition ne vous convient pas, vous devrez nous en préciser les raisons par courrier. Votre dossier sera alors mis à jour et votre demande restera valide dans le fichier des demandeurs de logement.

Si vous êtes concerné par la loi Molle, après trois refus, vous perdez votre droit à une mutation. Valophis vous donnera alors congé de votre logement. Vous devrez le quitter dans les 6 mois suivants.

3^e étape L'état des lieux et la signature du bail

Si la décision de Valophis est favorable, vous serez convié par courrier à un état des lieux et à la signature de votre nouveau bail. Vous pourrez emménager dès que le logement sera disponible.

GroupeValophis

- Valophis a également conçu un livret de mutation. Après avoir reçu le locataire, le souhait de Valophis est de pouvoir lui transmettre un livret de mutation qui est un condensé de l'entretien et qui reprend les éléments essentiels. Nous constatons toutefois que dans les dix agences, les cinquante chargés de gestion locataires n'utilisent pas tous le livret de mutation de la même manière. En effet, certains ne l'utilisent qu'en cas de litige avec le locataire, car l'existence d'une trace écrite de ce qui s'est dit et des propositions de logement qui ont été faites permet de relativiser. Certains ne l'utilisent jamais, tandis que d'autres l'utilisent systématiquement. Ce sujet va donc être retravaillé en interne en vue d'une utilisation plus homogène. Des dispositifs, tels que la minoration de loyers et dans certains cas l'aide au déménagement, peuvent aussi être mobilisées.

Mise en place d'un infocentre qui permet de mieux traiter les mutations, à côté du SNE

Du fait de la mise en place du SNE et conformément aux dispositions réglementaires, la saisie des demandes de mutation, qui sont des demandes de logement, a été centralisée. Afin de pouvoir identifier et avoir un suivi des demandes de mutation des locataires de Valophis, nous avons choisi de conserver notre logiciel, sur lequel nous rapatrions les demandes de mutation de nos locataires inscrites dans le SNE. Nous avons donc mis en place ce que nous appelons « l'infocentre », qui est issu de la saisie des demandes sur le SNE. Nous avons rapatrié les demandes dans notre système en reprenant nos critères de priorité, sans pour autant effacer la priorité telle qu'elle figure dans le SNE. Par exemple, si le troisième motif de demande de mutation

invoqué par un locataire et figurant dans le SNE est un problème de santé, nous mettons ce motif en rang 1 dans notre infocentre. Cela concerne également les relogements, la loi MOLLE, etc. Procéder ainsi nous permet de rendre la demande prioritaire et de pouvoir travailler sur le relogement du ménage, en prenant en compte ce motif.

Cet outil permet aux chargés d'attribution d'avoir une vue sur toutes les mutations déposées et priorisées. En outre, il est possible de changer la priorité de la demande dans l'infocentre, suite aux entretiens entre les CGL et les locataires. Nous attachons donc de l'importance à ces entretiens qui permettent de ne pas passer à côté des mutations urgentes ou importantes.

L'organisation des mutations, synonyme d'une réorganisation des métiers

Les mutations impliquent une réorganisation des métiers de proximité. Les chargés de gestion locataires traitent une partie du contentieux et une partie du parcours résidentiel des locataires.

Les postes ont été redéfinis régulièrement. Les chargés de gestion locataires étaient précédemment beaucoup plus polyvalents, mais nous les avons recentrés sur la filière contentieuse, essentiellement sur les questions relatives aux mutations et aux petits soucis locatifs.

Nous réfléchissons aussi à avoir des salariés positionnés sur le traitement des mutations et identifiés comme référents en agence. Toutefois, ce n'est pas encore mis en place.

Nous traitons également le travail inter-agences, en plus de l'inter départements, car nous gérons 49 000 logements sur un territoire assez étendu. Nous souhaitons travailler davantage sur les mutations inter-agences. Aujourd'hui, le service Attributions centralise les demandes de congés et garantit une vision d'ensemble sur les départs et emménagements de locataires. Les agences ont quant à elles une vision qui est souvent réduite à leur seul périmètre d'intervention. Ainsi, le CGL travaille, en lien avec ses collègues, sur son secteur, et assez peu avec les autres agences, y compris les plus proches, ce qui peut conduire à une gestion fragmentée du congé. L'approche reste donc perfectible. Le service Attributions pourrait être le pivot de la gestion des mutations et transmettre aux agences concernées les informations nécessaires pour une bonne prise en charge des mutations.

Si dans cette configuration, le service Attribution peut arbitrer en fonction des demandes des agences, l'approche reste néanmoins encore perfectible.

Des partenariats indispensables avec les communes et Action Logement

La recherche de logement s'opère donc avec le service Attributions central, ainsi qu'en proximité, mais aussi en partenariat avec les villes. Un travail quotidien est réalisé avec ces dernières, surtout lorsqu'elles détiennent de nombreux logements. Le partenariat est complètement naturel et il faut parfois même freiner les villes car de nombreuses communes se focalisent avant tout sur leurs habitants alors que nous souhaiterions qu'elles considèrent aussi les ménages de la commune d'à côté. Or elles ne l'acceptent pas toujours. Ces partenariats avec les villes nous permettent toutefois d'avancer.

Avec la mise en place des conventions intercommunales d'équilibre territorial (CIET), nous observons une timide amorce de mise en place de partenariats inter-communes, notamment dans les villes concernées par un PLUI. Nous commençons donc à avoir des rapprochements, mais cela demeure compliqué.

A l'occasion de ces CIET, nous allons essayer d'associer les autres partenaires comme Action Logement. Certes, Action Logement est déjà partenaire de certaines communes, mais certaines d'entre elles lui reprochent de reloger des personnes qui ne sont pas issues du territoire communal. Sur les programmes neufs, les communes ne peuvent compter, dans le meilleur des cas, que sur 20 % à 30 % des réservations. Elles sont alors gênées de voir pratiquement 50 % des réservations revenir à des locataires en provenance d'autres communes. Les groupes neufs sont contingentés à 100 %, dont 50 % du programme réservé à Action Logement. C'est donc parfois difficile pour les communes. Certaines se sont donc rapprochées d'Action Logement pour développer un partenariat et travailler sur le fichier des villes. Cela fonctionne plus ou moins bien, mais Action Logement est maintenant clairement identifié comme un partenaire des villes.

Localement, nous avons essayé d'établir des chartes de mutations. Nous en avons signé une ou deux. Tout le travail réalisé pour bâtir ces chartes est intéressant bien qu'ensuite, les résultats ne soient pas forcément optimaux. Ces chartes regroupent tous les partenaires concernés et une réflexion est actuellement menée sur les mutations inter-bailleurs. Valophis a par exemple signé une charte sur la commune de Cachan. Ce n'est pas le territoire où nous avons le plus de logements et de rotation, mais il y a un office municipal. L'idée est qu'avec ces chartes, tout le monde s'engage à faire connaître les congés de logements à la ville. Il faut donc que tous les partenaires soient d'accord. Cela se fait également sur certaines communes, sans charte. De fait, ce n'est pas parce qu'une charte est signée que les résultats sont meilleurs : c'est la conclusion à laquelle nous aboutissons, même si nous sommes favorables au travail en partenariat.

Des atouts pour gérer au mieux les mutations : l'intervention des conseillères sociales et la classification du patrimoine

Valophis dispose d'atouts pour gérer les mutations, tout en étant également confronté à des difficultés. Valophis considère comme un atout la gestion des mutations au plus près des locataires par les équipes de proximité, car cela a toujours été un élément fort dans l'organisation du groupe : à côté des services centralisés, il y a toujours besoin d'être au plus près du terrain et des locataires. Un autre atout est l'anticipation du congé donné par le locataire. Les chargés de gestion locataires gèrent cela. Cela permet de gagner du temps sur les délais de relocation, d'autant que les situations sont devenues difficiles avec le préavis qui a été réduit à un mois. La visite conseil au moment du dépôt de la demande est également un élément positif qui a permis d'atténuer l'agressivité des personnes, même si ce n'est pas toujours parfait.

Enfin, depuis peu de temps, des conseillères sociales interviennent au sein des équipes. Huit conseillères sociales ont été recrutées et elles couvrent quasiment toutes les agences. Positionnées dans les agences de proximité, elles sont rattachées à une Direction centrale, ce qui ne pose pas de difficulté au quotidien. Leur travail permet de favoriser les mutations dans certaines situations difficiles. En outre, il faut parfois traiter un ensemble de problèmes préalables, en amont de la mutation. Tout le monde considère ainsi de manière très positive le rôle des conseillères sociales.

Par ailleurs, depuis assez longtemps, notre patrimoine est classé en quatre catégories. La première catégorie se rapporte au patrimoine le plus facile et la quatrième au parc le plus en difficulté. Cette classification nous a permis d'élaborer une politique d'attribution que nous avons présentée au conseil d'administration de Valophis, qui l'a validée. Cela nous a permis d'essayer d'avoir la politique de peuplement la plus adaptée aux sites, en incluant les mutations. Pour les locataires des sites difficiles, nous pouvons être plus « tolérants » en essayant de les reloger dans des sites plus faciles. Nos services juridiques remettent régulièrement à jour notre politique d'attribution, notamment du fait des évolutions réglementaires afin de rester dans le cadre de la loi.

Les difficultés identifiées pour faciliter les mutations : réduction du délai de préavis, coût de la remise en état et de la minoration des loyers

La réduction du délai de préavis ne facilite pas les mutations.

Il ne faut pas non plus négliger la question budgétaire. En effet, les minorations de loyer ainsi que les remises en état de logement représentent un coût pour l'organisme. Or nos dépenses d'exploitation ne peuvent pas croître en continu. L'utilisation des outils et leur pérennité peuvent aussi poser problème.

En effet, nous constatons que les outils que nous avons mis en place sont parfois mal utilisés. Avec les équipes de proximité, nous devons vraiment analyser si ces outils ont une utilité et comment faire pour les optimiser. Nous avons bâti un projet de mutation, mais il ne suffit pas de le laisser vivre auprès des équipes : il faut regarder ce qui se passe réellement.

Parmi les difficultés que nous avons relevées, il y a le fait que les locataires peuvent s'inscrire directement sur le SNE – ce qui est très bien, car ils peuvent être acteurs de leur demande – mais ils oublient parfois de nous dire qu'ils ont déposé une demande. Certaines mairies repèrent ces situations et nous les signalent. Parfois, c'est lorsque le demandeur nous téléphone pour savoir où en est l'avancement de son dossier, que

nous prenons connaissance de sa demande qui n'est pas enregistrée dans notre fichier. Ainsi, nous n'appréhendons sans doute pas l'ensemble des mutations, surtout dans les secteurs où nous sommes moins présents.

La mobilité inscrite dans le projet d'entreprise de Valophis

Dans notre projet d'entreprise, nous nous sommes fixés des perspectives en matière de mobilité et de parcours résidentiel. Actuellement, nous faisons un bilan de ce projet de mobilité. Nous allons l'ajuster et comme nous nous sommes lancés dans une démarche de certification, nous devons revoir les mutations dans la certification ISO.

Nous bâtissons un projet d'entreprise 2016-2020 avec un axe consacré au parcours résidentiel. Celui-ci comprend l'accession à la propriété grâce à Expansiel Promotion⁴, pour les locataires qui dépassent les plafonds de ressources ou qui peuvent financièrement être propriétaires. En commercialisation, Expansiel Promotion travaille avec des fichiers de locataires et avec les communes. Ce travail est mené sur tous les locataires du parc social et pas uniquement sur les locataires de Valophis. En effet, certaines communes demandent à Expansiel Promotion de travailler sur les fichiers locataires de l'ensemble du parc social. Autrement dit, on s'adapte aux souhaits des communes. Les communes ne sont d'ailleurs pas toujours d'accord lorsque nous souhaitons faire la promotion des programmes d'accession auprès de nos locataires. Le travail avec Action Logement est à développer, quand ce dernier sera réorganisé et que nous aurons des interlocuteurs bien identifiés.

Nous devons également mener un travail inter-agences et promouvoir plus de fluidité entre nos dix agences. Enfin, pour faciliter la satisfaction des mutations, nous nous sommes aussi laissé la possibilité d'expérimenter une bourse aux logements interne au groupe.

Nous sommes donc ouverts à de nombreux sujets, que nous allons travailler en 2017.

⁴ Expansiel promotion est une filiale du groupe Valophis spécialisée dans l'accession à la propriété en Île-de-France.

Le plus des débats

Un manque de visibilité sur le nombre précis de demandes de mutation

L'exemple de Valophis laisse clairement entendre que les organismes manquent de visibilité sur les demandes de mutation de leurs locataires : les demandes de mutation sont sous-estimées ou difficiles à apprécier. Le pourcentage de 9 % des locataires en demande de mutation au sein du groupe Valophis témoigne en effet d'une déperdition de la connaissance puisqu'au niveau régional, d'après le SNE, les demandes de mutations représentent 15 % du parc (180 000 demandeurs de mutations pour un parc de 1,2 million de logements en Île-de-France).

En interne, des outils sont donc à concevoir et mobiliser pour que les locataires demandeurs d'un changement de logement se fassent connaître auprès de leur bailleur.

Il convient également d'améliorer la comptabilisation des mutations inter-bailleurs car tout organisme HLM relogé aussi des locataires HLM provenant du parc d'autres bailleurs. Il faut parfaire cette « traçabilité ».

Une adaptation du SNE nécessaire et programmée

C'est aujourd'hui au SNE de s'adapter pour faire en sorte que les bailleurs sociaux puissent extraire de la base leurs locataires qui demandent une mutation. Certes, les locataires qui demandent une mutation peuvent indiquer, dans un champ spécifique figurant sur le formulaire de demande de logement social, le bailleur chez lequel ils sont logés. Mais ce champ n'est pas obligatoire et d'autre part, il n'existe pas dans le module d'extraction. Les organismes ne peuvent donc pas sélectionner les demandeurs de mutation logés dans leur parc.

Autrement dit, s'il existe désormais une demande unique pour chaque demandeur, centralisée dans le SNE, les bailleurs restent obligés de s'adresser aux locataires pour connaître leur souhait de mutation : cela n'a guère de sens et va même à l'encontre de ce qui a été mis en place.

Actuellement, il manque deux informations dans le fichier du numéro unique pour s'assurer d'un meilleur suivi des mutations. Le premier est le SIRET du bailleur, pour permettre l'identification des demandes issues de tel ou tel bailleur et faire fonctionner les mutations, y compris dans un cadre inter-organismes. Et concernant Action Logement, il manque le SIRET de l'entreprise pour identifier des demandes de salariés de telle ou telle entreprise qui se font directement par le SNE, sans passer par l'entreprise. Dans ce cas de figure, ni l'entreprise, ni Action Logement n'ont connaissance de ces demandes.

Ces évolutions ont été demandées et sont inscrites dans une prochaine version du SNE, mais il va falloir patienter.

La réduction des délais de préavis et de désignation : quels impacts ? Des risques de vacance mais des mutations facilitées ?

La loi Alur de 2014 a réduit le délai de préavis à un mois (contre trois mois auparavant) pour les locataires d'un logement vide du secteur privé ou social dans les zones tendues (pour les contrats de location signés après le 27 mars 2014). La loi Macron de 2015 a élargi cette mesure à tous les contrats de location, quelle que soit leur date de signature. Dans le même temps, la loi Macron, dans son article 86, a également prévu que le délai dans lequel le réservataire propose un ou plusieurs candidats ne peut excéder un mois.

Aujourd'hui, il faut faire attention au risque de vacance lié à cette réduction des délais. Il n'est pas rare que 70 % des congés donnés par les locataires se situent, selon les motifs, à zéro ou à un mois de préavis.

Avec la loi Macron, et la réduction des délais de préavis comme de désignation, la bonne coordination entre les différents partenaires, bailleurs et réservataires, devient essentielle pour améliorer les processus d'attribution et éviter la vacance frictionnelle.

Les bailleurs ont intégré ces nouvelles dispositions et largement communiqué auprès des réservataires. Mais pour certains réservataires, compte tenu du procédé d'attribution, le délai de trente jours est très court et compliqué à respecter. Or le rôle de ces réservataires est essentiel pour la construction du patrimoine. Les bailleurs doivent donc procéder adroitement.

Cette difficulté des réservataires à désigner un nouveau locataire dans les délais impartis va sans doute favoriser les reprises de logements par les bailleurs et donc faciliter la mise en œuvre des politiques de mutations internes des organismes HLM grâce à un « contingent propre » plus étoffé.

Chez I3F, en 2016 comparé à 2015, on observe un infléchissement du taux d'attributions par les réservataires d'origine : cela a permis à l'organisme d'augmenter le nombre de mutations au bénéfice de ses locataires car il disposait de plus de logements remis ou repris pour un tour.

Demandes légitimes et demandes de confort

Il convient toujours de s'interroger sur le motif de la demande, car les organismes sont tous confrontés à des locataires qui refusent différentes propositions de mutations au motif qu'elles ne leur conviennent pas.

Il faut distinguer les demandes légitimes et les demandes de confort.

Une personne seule qui souhaite un T4 formule une demande illégitime. Sa demande ne sera pas prise en compte. Mais quand cette personne répondra à une enquête de satisfaction, elle dira qu'elle a fait une demande d'échange et qu'elle n'est pas satisfaite de la réponse de son bailleur. Un bailleur doit donc être en capacité de dire à ses locataires que certaines de leurs demandes sont illégitimes et qu'il ne peut pas y répondre.

Quand le SNE aura évolué, les bailleurs pourront tracer les propositions faites à ces demandeurs par tous les réservataires et ils constateront probablement que certains ménages ont des niveaux d'exigences élevés. Au final, il en ressortira que les bailleurs, Action Logement et la DRIHL leur ont fait des propositions alors même qu'actuellement, ils arrivent devant une commission qui n'a pas connaissance de ces refus.

Faciliter le droit à la mobilité dans les QPV

Certaines communes, à l'image de Rennes, expérimentent des systèmes pour rendre plus attractifs des quartiers qui manquent d'attractivité. A cet égard, dynamiser la mutation et la mobilité résidentielle est une façon de renforcer l'attractivité de certains territoires, les ménages relogés dans un quartier prioritaire se voyant par exemple assurés d'un droit de priorité lorsqu'ils formuleront au terme de quelques années une demande de mutation.

Dynamiser les mutations sans créer d'attentes excessives

Tout bailleur doit faire attention à ne pas susciter trop d'attentes auprès des locataires, car il rencontrerait par la suite des difficultés pour satisfaire l'ensemble des demandes de mutations. En communiquant largement sur les dispositifs en faveur des mutations, le risque est grand de générer une très forte affluence de demandeurs de changements qui, au final, ne pourront pas être satisfaits et provoquer ainsi un mécontentement accru. Le choix généralement retenu est donc de rester prudent en termes de communication.

Travailler en inter-contingents et inter-bailleurs pour favoriser les parcours résidentiels

Les locataires sont souvent captifs. Pour permettre les parcours résidentiels, et élargir les opportunités de mobilité, il faut travailler sur des mutualisations inter-bailleurs et inter-contingents. Il convient par exemple de mettre en place des accords avec les communes selon lesquels, dès lors qu'un locataire relevant du contingent de la commune bénéficie d'une mutation sur le contingent du bailleur, la commune met à disposition de l'organisme le logement libéré pour accueillir un nouveau ménage (et inversement).

Témoignages de collectivités et de réservataires

La Charte des mutations de Paris

Lorraine BOUTTES

Cheffe de service de la gestion de la demande de logement à la Ville de Paris

Le service de la gestion de la demande de logement à la Ville de Paris s'occupe de recueillir les demandes de logement et constitue l'un des 800 guichets d'Île-de-France. Il traite les désignations sur le contingent de Paris, que ce soit en logement familial ou en logement temporaire.

La difficile appréciation du nombre de demandeurs déjà logés dans le parc social

Dans les fichiers gérés à la ville, on dénombre 400 000 demandeurs. Il y a les demandeurs qui souhaitent avoir un logement à Paris et ceux qui souhaitent aller sur des communes de la première couronne, où Paris a des droits de réservation. Pour des raisons historiques, Paris a toujours un patrimoine, des équipements en dehors de ses murs et les réservations ne font pas exception à la règle. La Ville de Paris désigne donc des demandeurs dans des communes de banlieue parfois éloignées. Tous ces demandeurs sont « rapatriés » dans le fichier de gestion de la demande de Paris, qui comptent 400 000 demandeurs, ce qui constitue un beau vivier d'observation.

Dans ce fichier, environ 25 % des demandes de logement social sont des demandes de mutation, avec toutefois un souci lié à l'approximation de la donnée dans le SNE. Un grand nombre de demandeurs qui dit résider dans le parc social habite en fait chez un tiers. Ils ne sont pas titulaires du bail et ne sont donc pas locataires en titre d'un logement social. La deuxième difficulté est due au champ ouvert qui livre des éléments un peu fantaisistes à exploiter, notamment dans les noms des bailleurs avec des informations très diverses et une orthographe différenciée. Certains chiffres sont donc à prendre avec précaution.

L'exploitation de fichiers est également compliquée. Lors des réunions de travail avec les bailleurs sur cette charte, certains d'entre eux ont signalé avoir perdu des demandeurs de mutation de leur radar. La Ville a donc transmis ses fichiers à certains bailleurs pour qu'ils essaient de récupérer des ménages, mais quand il est juste écrit : « Habite le parc social », il n'est pas possible de chercher adresse par adresse. Or c'est ce qu'il faudrait faire pour les retrouver, et cela devient compliqué à exploiter.

Il y a donc un réel souci. En effet, quand les personnes nous écrivent pour une demande de mutation et que nous voyons qu'elles sont logées dans le parc social, nous leur répondons qu'il faut qu'elles s'adressent à leur bailleur : nous faisons 15 000 courriers par an sur ce sujet. Dans le SNE, il faudrait changer ce champ pour le rendre obligatoire et pour que nous puissions l'exploiter dans le cadre des mutations, même s'il n'a pas été créé pour cela.

Les mutations : un terme générique pour des réalités différenciées

Tout le monde ne parle pas de la même chose en évoquant les mutations. Les locataires parlent souvent de mutation quand ils sont à l'initiative de la demande, mais les bailleurs ont également des mutations provoquées par d'autres motifs que la volonté des locataires. Des choses peuvent s'imposer aux locataires par les aléas de leur vie personnelle, comme les situations de violence familiale, tandis qu'ils peuvent s'accommoder de certaines autres situations, comme la sous-occupation – pour lesquelles les bailleurs et les réservataires aimeraient à l'inverse créer de la mobilité. Il y a ensuite des situations plus compliquées, comme les impayés de loyer. Enfin, un motif important de changement de logement concerne les travaux de réhabilitation d'immeuble.

Nous avons donc constaté que cette notion de mutation était un peu floue. C'est pourquoi il faut la clarifier pour la rendre commune à tout le monde. Cela a été retravaillé dans le cadre de la nouvelle charte des mutations adoptée et signée en 2015.

La charte des mutations de la Ville de Paris, fruit d'un long processus partenarial

La charte des mutations a été signée le 16 septembre 2015. Cette charte est l'aboutissement de plusieurs années de travail et de partenariat.

En 2009, une première charte des mutations avait été mise en place par la Ville de Paris sur un périmètre beaucoup plus restreint, car le seul signataire côté réservataire était la Ville et cela ne concernait que les quatre « bailleurs Ville » : Paris Habitat, Elogie, la RIVP et la SIEMP. L'objectif était que 20 % des attributions sur le contingent de la Ville de Paris soient consacrées à des demandes de mutation. Bien sûr, il y a eu un mécontentement de fond, les demandes d'échange non satisfaites représentant une cause d'insatisfaction majeure des locataires.

La nouvelle charte des mutations est passée au Conseil de Paris le 26 mai 2015 et a été signée en septembre 2015. Son périmètre a été élargi, puisque l'Etat est entré dans la dynamique et que, cette fois-ci, elle inclut 19 bailleurs sociaux ayant du patrimoine sur Paris.

Le travail d'élaboration a été très coopératif et partenarial, car selon la philosophie de la charte, le bailleur est au cœur des mutations. C'est lui qui est proche de ses locataires et qui sait des choses que la Ville ne connaît pas en tant que réservataire. Il peut dialoguer pour affiner les demandes, sachant que les demandeurs de mutation ont un niveau d'exigence relativement élevé. Si nous voulons être pertinents dans les propositions, il faut bien connaître les souhaits des locataires. Il y a également eu un temps de concertation avec les associations de locataires.

Nous avons donc affiné la définition pour dire que la mutation est le déménagement d'un locataire du parc social vers un autre logement du parc social, quel que soit le motif de ce changement : qu'il réponde à son désir spontané ou qu'il soit imposé par des circonstances, notamment pour des travaux de réhabilitation. Les objectifs sont de fluidifier le système, favoriser la rotation interne et favoriser la satisfaction des occupants du parc.

Notre contrainte a été de ne pas dégrader un élément de satisfaction important lié au relogement intra-arrondissement. En effet, la majorité des mutations se fait non seulement au niveau de la commune, mais aussi sur celui de l'arrondissement, sachant que les arrondissements parisiens ont parfois la taille d'une ville. Garder cet élément de satisfaction était un point important.

Faciliter le traitement des mutations inter contingents par les bailleurs

La mesure phare de cette charte est l'essai de mise en place d'un dispositif visant à promouvoir les mutations inter contingents.

Le système des contingents intervient en effet comme un frein à la mutation, et cela est d'autant plus vrai que le parc du bailleur est petit. Et même un bailleur disposant d'un parc important peut parfois être entravé. Paris relève du régime de la loi Paris-Lyon-Marseille qui donne un droit de décision au maire d'arrondissement. Les maires d'arrondissement sont donc parties prenantes du dispositif. Un accord a été trouvé avec la Ville de Paris dans son ensemble (mairie de Paris et mairies d'arrondissement) et avec l'Etat, pour autoriser les bailleurs à disposer respectivement de 25 % et de 20 % des logements qui se libèrent annuellement sur leurs contingents. Pour les programmes neufs, ces proportions sont respectivement de 25 % et de 10%.

Nous avons conçu cette procédure allégée comme une sorte de droit de tirage. A priori, les bailleurs recevront une décision favorable, mais il faut néanmoins un accord du réservataire. Le bailleur fait son travail en amont avec les candidats à la mutation et s'il voit que son locataire peut voir sa demande satisfaite sur un autre contingent, il l'envoie au réservataire de ce contingent en précisant que ce sera une mutation inter contingents. Dans la majorité des cas, la mutation aboutit : il est exceptionnel que la Ville refuse et l'Etat est également dans une dynamique positive.

Un suivi complexe mais nécessaire... pour que les réservataires s'y « retrouvent »

Le suivi des mutations inter-contingents est compliqué, mais nécessaire car c'est un point sensible.

En effet, les mutations créent des logements disponibles, mais dans un premier temps, la Ville et l'Etat acceptent de laisser la main aux bailleurs pour répondre aux besoins des locataires. De ce fait, au début de la dynamique, le réservataire perd des logements sur ses publics prioritaires.

Un autre souci pour le réservataire est également de connaître les logements qui seront libérés, car le logement libéré ne sera pas semblable à celui dont il disposait au départ. Un petit logement prendra peut-être la place d'un plus grand, et le réservataire qui avait le grand logement se retrouvera avec un petit. De plus, il faut considérer la situation géographique.

L'Etat avait exprimé ses contraintes, car ses objectifs en matière de relogement des DALO sont très forts. La deuxième contrainte de l'Etat était de savoir où ces logements seraient situés : seront-ils en QPV (quartier prioritaire de la politique de la ville) ou pas ? Là aussi, des difficultés sont prévisibles si le réservataire perd des logements hors QPV et en récupère en QPV, d'où l'idée d'établir un suivi de cette mesure au moyen d'un tableau Excel.

Des mesures incitatives pour les situations de sous-occupation

Parmi les mesures classiques, compte-tenu de la pénurie de grands logements, nous cherchons à favoriser la libération des logements sous-occupés, au-delà des dispositions réglementaires. Une mesure plus stricte de la sous-occupation a été retenue, à savoir que la différence entre le nombre de pièces et le nombre d'occupants est égale ou supérieure à deux, alors que c'est strictement supérieur à deux dans la législation. Il est donc demandé au bailleur d'aller plus loin.

La charte prévoit que les bailleurs s'engagent à poursuivre et amplifier leurs actions pour détecter les logements sous-occupés et accompagner les ménages en sous-occupation par le biais de la remise en sécurité systématique et la vérification de la conformité du logement proposé pour la mutation. Le transfert automatique du dépôt de garantie et la garantie du maintien du prix du loyer au prix du mètre carré, ainsi que l'aide à la mobilité sont également prévus.

Transparence des procédures et responsabilisation des usagers

La charte demande aux bailleurs de faire un effort sur la transparence des procédures et sur la responsabilisation des usagers. Le bailleur est repositionné en tant que premier interlocuteur du demandeur de mutation. Ensuite, il faut développer l'information des usagers sur les critères de priorité et les modalités de désignation.

La charte comporte également une mesure que l'on peut juger sévère et qui se justifie en zone tendue : « La demande de mutation sera gelée pendant un an lorsque le ménage a refusé ou n'a pas répondu à deux propositions formulées ».

Le terme « formulées » est important car les groupes de travail ont mis en évidence que les bailleurs avaient des pratiques assez variées en matière de proposition de mutation. Certains avaient des pratiques très abouties, formalisées et d'autres, pas du tout. Il y avait donc un vrai sujet de formalisation de processus et d'harmonisation des procédures lorsque le demandeur de mutation refuse l'une des propositions. Pour le moment, le refus de deux propositions a été retenu pour déclencher la mise en place du gel, mais il faut encore travailler sur les modalités pratiques et l'information des ménages.

Une cotation spécifique pour les demandes d'échanges

La charte explicite aussi la manière de prioriser les demandes de mutation afin d'harmoniser les pratiques des bailleurs et de répondre à un souci de transparence vis-à-vis des demandeurs de mutation. C'est en effet une plainte récurrente : « Je ne comprends pas, cela fait des années que je demande une mutation et mon voisin l'a eue ». Cela entretient les soupçons sur l'opacité des procédures de traitement des mutations.

Comment afficher le fait qu'une demande est plus prioritaire qu'une autre ? Comment arbitrer des priorités qui sont toutes pertinentes ? Le souci n'est pas d'éliminer les demandes de confort, mais bien de faire passer une demande prioritaire devant une autre.

L'idée de fond est de proposer au bailleur d'utiliser un outil mis en place par la Ville de Paris depuis le 1^{er} octobre 2014 pour la cotation des demandes. Depuis cette date, les 400 000 demandes gérées dans le fichier de la Ville ont toutes un nombre de points correspondant à des critères de priorité auxquels nous avons attaché des pondérations. La description de ce système est en accès libre sur le téléservice « Cotation de la Ville de Paris » où toute la grille est détaillée, avec l'ensemble des rubriques et les modes de calcul des points.

Le principe de cette cotation est basé à 90 % sur les éléments qui figurent dans les demandes de logement social, donc sur du déclaratif. Une petite partie des points est en surpondération et s'appuie sur des documents associés à la demande de logement social. La Ville a proposé ce système aux bailleurs pour que tout le monde adopte la même grille de priorisation qui permettra d'attribuer des points à chaque demande de mutation et d'être très transparent avec les personnes. En effet, nous pourrions leur montrer leur nombre de points et les comparer avec d'autres. Cela sera également comparable d'un bailleur à l'autre.

Cette grille est légèrement différente de celle de la cotation générale, car certaines rubriques et certaines informations étaient plus particulièrement pertinentes dans l'étude d'une mutation. Ces éléments n'ont pas lieu d'être dans une demande extérieure au logement social, mais ils ont du sens dans le traitement d'une mutation. Par exemple, il y a le fait que la demande de mutation soit motivée par la réalisation de travaux de rénovation par le bailleur. Ce motif a été reconnu par tous les membres du groupe de travail comme une priorité absolue, car s'il faut vider une cage d'escalier, cela passe avant tout. Ensuite, d'autres motifs de priorité spécifiques aux bailleurs ont été identifiés, parmi lesquels un accord FSL sous réserve de changement de logement.

Dans un tel système, ce n'est qu'après avoir défini la priorisation des demandes, que la notion de gel des dossiers peut être introduite (sous la forme précitée : après avoir fait deux propositions, la demande pourra être gelée).

Les bailleurs sont satisfaits de cette perspective, car cela facilitera le dialogue avec les usagers. Ils pourront expliquer le fonctionnement et ne plus être accusés en permanence de favoritisme. De plus, cela permettra d'être transparent sur la façon dont est traitée une personne qui refuse plusieurs propositions.

Mise en ligne, bourse d'échanges : de nouveaux outils de traitement des demandes

Un autre outil est à l'étude pour mettre en œuvre l'objectif de mutation inter-bailleurs.

Pour le moment, l'outil existant est LOC'annonces. Il s'agit de logements sociaux mis en ligne sur un site de la Ville de Paris et sur lesquels n'importe qui peut candidater. Ensuite, la Ville utilise sa grille de cotation pour faire ses désignations à partir de la liste des candidats. Parmi ces candidats, il peut y en avoir en mutation et ils sont actuellement traités comme les autres.

Dans un second temps, courant 2017, notre souhait serait de flécher dans cet outil des logements réservés aux demandeurs de mutation. Quelques soucis techniques doivent encore être surmontés pour y parvenir. Ce mécanisme pourrait être ouvert à un demandeur de mutation qui reste dans le parc de son bailleur, mais cela pourrait également être de l'inter-bailleurs.

A plus long terme, nous avons la perspective d'un outil de type bourse d'échange. Il en existe dans certaines villes de France, mais ce n'est pas simple. Cela relève d'une initiative du résident dans le parc social qui souhaite bouger et qui décrit son logement pour le proposer à des personnes intéressées. Une régulation par

les bailleurs sera toutefois nécessaire, car ces derniers ont tout de suite signalé que cela leur posait quelques problèmes et qu'ils craignaient les dessous-de-table et une utilisation de l'outil selon des modalités qu'ils ne souhaitaient pas.

Des difficultés à surmonter, des solutions techniques à proposer

A l'été et à l'automne 2015, diverses réunions impliquant l'ensemble des partenaires concernés ont permis d'avancer sur la mise en œuvre pratique de la charte des mutations.

La mise en œuvre de cette charte suppose en effet un important travail de fond. Plusieurs mesures envisagées, notamment les cotations, impliquent la remontée d'informations en provenance des bailleurs. Il nous faut donc mettre au point les solutions techniques relatives à la transmission des informations issues des différents systèmes d'information. Et nous renvoyons ensuite aux bailleurs la cotation car il faut qu'eux-mêmes soient capables d'utiliser cette cotation pour prioriser leur travail sur les demandes de mutation.

D'autres difficultés subsistent, que nous traitons progressivement :

- l'outil Excel de suivi de la mise en œuvre des mutations inter-contingents demeure difficile d'utilisation ;
- la nécessité d'avoir des outils qui permettent d'intégrer une logique de territoire pour traiter les questions relatives à la localisation ;
- la mutualisation de la comptabilisation des refus et des propositions non abouties pour avoir une politique commune envers les demandeurs de mutation inter-bailleurs et pouvoir déclencher le gel de la demande après deux refus de propositions.

Une mise en œuvre progressive

Parmi les mesures à mettre en œuvre, certaines sont déjà réalisées. Ainsi, un modèle de reporting est mis à disposition des bailleurs pour qu'ils nous informent de ce qu'ils ont mis en place pour traiter les décohabitations, la sous-occupation, les demandes de mutations du fait d'un handicap, et les modalités d'information des usagers (courriers envoyés), soit toutes les mesures engagées pour faciliter la mobilité.

Le tableau de suivi des mutations inter contingents a également été adopté et il doit être envoyé tous les mois à la Direction du logement et de l'habitat de la Ville de Paris (DLH) et à la DRIHL (depuis octobre 2015). Il faudra préparer les outils techniques à inclure dans le système d'information pour la mise en place de la grille de priorisation commune, pour son utilisation dans le traitement des demandes et pour l'intégration des mesures de gel.

A fin 2017 au plus tard, des outils de communication seront mis au point (élaboration de dépliants, etc.) et on procédera à la mise en ligne des logements dédiés à la mutation sur LOC'annonces. La grille de cotation des mutations devrait être opérationnelle en fin d'année. Chaque bailleur devra réfléchir pour formaliser son processus de proposition et de formalisation des refus, avec un passage en commission d'attribution ou en commission ad hoc. Quand nous mettrons en place le gel des propositions, il faudra prévoir une procédure de recours qui générera du travail. En effet, si l'on considère les gels de la grille de cotation générale, un quart des mesures provoque un recours.

En 2018, nous travaillerons sur un nouvel outil informatique qui favorisera les mutations inter-bailleurs. Enfin, le dernier outil en perspective est celui qui permettrait de lancer la bourse d'échange entre les locataires. C'est le dernier volet des ambitions de la charte des mutations.

Le plus des débats

Quel périmètre pour la charte des mutations de Paris ? Quid du contingent des fonctionnaires de l'Etat et des logements non conventionnés de la Ville ?

Le contingent de l'Etat pris en compte dans le cadre de la charte ne comprend pas le contingent des fonctionnaires (il s'agit donc du contingent 25% de l'Etat et non 30%).

Néanmoins, le logement social mobilisé dans la charte des mutations comprend aussi bien le parc conventionné que le non-conventionné. Cela n'est pas anodin car à Paris le parc social compte de nombreux logements non-conventionnés, mais attribués par la Ville en suivant les mêmes processus : passage en commission de désignation, logements soumis à attribution réglementaire, etc. Ces logements sont d'ailleurs en cours de conventionnement de manière assez massive. Ils sont donc inclus dans le périmètre de la charte.

Les logements « repris » par les bailleurs participent aux mutations

Il faut également mentionner les reprises de logements par les bailleurs quand surviennent des échecs de désignation. Et en la matière, à Paris, certains bailleurs reprennent promptement le logement. On peut ainsi distinguer deux grands cas de figure : d'une part, les mutations qui s'effectuent sur le contingent propre de Paris Habitat et d'autre part, les reprises que les bailleurs peuvent mettre à profit pour organiser des mutations.

La pratique la plus répandue : une seule proposition de candidat en cas de mutation

En matière de mutation, un unique candidat est proposé.

Sur cette question, il n'y a pas de débat. Cela n'a pas beaucoup de sens de proposer trois candidats au bailleur, dès lors que l'on connaît tout le travail que cela représente en amont de trouver le logement qui va convenir à une famille. Quand un logement convient, cela n'a pas de sens de demander trois candidats.

Dès lors qu'une mutation est estampillée « mutation prioritaire », un seul candidat est proposé, mais il faut tout de même que la CAL puisse déterminer si c'est une mutation prioritaire qui rentre dans les critères. S'il s'agit d'un motif de confort, nous sommes obligés de proposer trois candidats.

Quels choix de pondération dans la règle de cotation ?

L'élaboration d'une cotation pour les mutations va poser la question du dosage du nombre de points par rubrique. La sous-occupation ne sera pas forcément en concurrence avec ceux qui ont besoin d'augmenter leur superficie, mais il peut y avoir des concurrences sur d'autres motifs, comme entre la santé ou la sur-occupation du logement. Ce seront des choix politiques. La ville de Paris rencontre déjà ce problème sur la cotation de la grille générale et des arbitrages ont été réalisés. Chaque organisme voudrait que le maximum de points soit accordé aux caractéristiques de son public à reloger. La FNARS (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale) estime que les sortants d'hébergement ne bénéficient pas d'assez de points. Pour la Fondation Abbé Pierre, il n'y a pas suffisamment de points sur les problèmes d'insalubrité. Chacun défend son public et la ville de Paris fait ensuite un arbitrage et une pondération.

Des simulations préalables pour finaliser toute grille de cotation

Pour élaborer la grille de cotation générale, la ville de Paris a observé ce que son utilisation donnait par le biais de simulations successives réalisées par l'Apur (afin de voir à chaque fois quels profils de ménages ressortaient). Le même travail sera à mener pour finaliser la grille de cotation sur les mutations. Pour le moment, des points ont été déterminés, mais tant que la grille ne tourne pas, il est impossible de savoir ce que cela va donner. Par exemple, les points prévus sur les événements graves ne feront-ils pas avant tout ressortir ces personnes, sans rien laisser pour les autres ? Il faudra être attentifs et choisir collectivement.

Les mutations demandées par « confort »

A Paris, cette notion de confort deviendra plus limpide lorsque la grille de cotation sera opérationnelle. Si une personne seule veut un quatre pièces, elle aura zéro point en cotation et sa demande ne sera pas prioritaire.

Le suivi des mutations inter-réservataires à Paris : premières tendances

Jean-François ARENES

Chef de projet Habitat-Logement à l'Atelier Parisien d'Urbanisme (Apur)

Mise en place d'un tableau de suivi des mutations inter-réservataires

Le dispositif des mutations inter contingents est fondé sur un système de compensation. En effet, le réservataire qui accepte de donner un logement récupérera à terme un logement de l'autre réservataire. Dans le cadre de la charte des mutations signée le 16 septembre 2015 par l'Etat, la Ville de Paris et les principaux bailleurs sociaux parisiens, l'Apur a développé un premier tableau, pour essayer de suivre ces mutations inter contingents. Il s'agit d'un tableau que les bailleurs partenaires de la charte doivent compléter.

Le premier objectif est de disposer d'un dispositif de suivi permanent des mutations inter-réservataires, impliquant la Préfecture, la Ville de Paris et le contingent propre des bailleurs sociaux signataires. Chaque mois, les bailleurs doivent remplir le tableau pour décrire les mutations en cours et ainsi les suivre dans le temps. De la sorte, on voit, par exemple, le nombre de logements prélevés sur les réservations de la Préfecture qui ont conduit à ce que leurs résidents soient envoyés vers des logements du contingent de la Ville et idem dans l'autre sens.

La deuxième finalité est que ce tableau puisse permettre une analyse annuelle et plus globale de l'ensemble des mutations sur le territoire parisien. Cet exercice est d'autant plus intéressant que nous n'avons pas tous accès aux données du SNE. Par ce biais, il s'agit d'avoir une vision claire des mutations qui ont lieu sur le territoire parisien.

Premier bilan des 1 900 mutations réalisées entre 2015 et début 2016

Nous avons réalisé en avril-mai 2016 un travail statistique à partir d'un premier ensemble de données. Il s'agit d'un premier exercice qui n'est pas exempt d'erreurs. 14 bailleurs distincts parmi les 19 signataires de la charte ont transmis des informations valables pour la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 mars 2016. La période est donc assez longue et nous permet d'avoir un volume de données relativement important. Nous examinons 1 888 mutations distinctes.

Les mutations décrites ici ne concernent que celles au sein d'un même bailleur, on ne s'intéresse pas aux mutations inter-bailleurs, car de fait, les bailleurs ne savent pas nécessairement d'où viennent les candidats, ni où vont ceux qui partent de chez eux. Au travers des données des bailleurs, nous ne sommes pas capables de reconstituer des mutations entre bailleurs.

Les données contenues dans le fichier, concernent des logements libérés par les mutations. Sont ainsi renseignés leur localisation, leurs caractéristiques et les droits de réservation associés. Nous disposons également d'éléments sur le locataire concerné par la mutation, notamment la taille du ménage, puisque la question de l'adéquation entre la taille du ménage et celle de son logement est essentielle. Il y a également des éléments qui portent sur le logement proposé au locataire : sa localisation, ses caractéristiques et son contingent de réservation. Un certain nombre d'éléments concernent la qualification de la mutation, dont le ou les motif(s). Enfin, des éléments décrivent le déroulé de la mutation, l'idée étant d'avoir un suivi au fil de l'eau, avec les dates de proposition, d'agrément ou d'acceptation du réservataire (qui accepte que son logement soit utilisé pour reloger un ménage, alors que celui qui est libéré ne lui est pas forcément réservé à l'origine).

Le rôle important de Paris Habitat

Sur la période d'observation étudiée, les résultats obtenus montrent que 14 % des logements proposés dans le cadre des mutations provenaient d'un logement libéré par le contingent préfectoral, 32% provenaient d'un logement libéré par le contingent de la Ville de Paris et 40% provenaient des contingents propres des bailleurs.

Si l'on considère les logements proposés sur le contingent de la Préfecture, on constate que 39% d'entre eux s'inscrivent dans une mutation où le logement libéré relevait déjà du contingent préfectoral. Ce taux de mutation interne à un même contingent est plus élevé au sein du contingent de la Ville (49%) et plus encore au sein du contingent des bailleurs : 57% des logements proposés sur le contingent d'un bailleur sont issus d'un logement libéré relevant du contingent propre d'un bailleur. Ce taux élevé s'explique en partie par la particularité du principal bailleur social parisien (Paris Habitat), qui détient en réserve propre une partie de son patrimoine (une part non négligeable des mutations s'effectue au sein du patrimoine de ce bailleur, sur son contingent propre).

Si l'on analyse les mutations, non plus à partir de l'ensemble des logements proposés, mais à partir de l'ensemble des logements libérés, on constate que 7% des logements libérés ont débouché sur une proposition de logement relevant du contingent de la Préfecture, 39 % sur un logement relevant du contingent de la Ville de Paris (ce taux élevé est lié à une acceptation assez facile des possibilités de mutation) et 45 % sur un logement relevant du contingent du bailleur social. Ce dernier pourcentage montre, encore une fois, l'importance des bailleurs dans ce dispositif, et notamment de Paris Habitat.

Ce premier examen porte sur des éléments en partie antérieurs à la signature de la charte. Fin 2016, nous devrions a priori avoir des résultats un peu différents.

7 mutations sur 10 ont lieu dans le même arrondissement

Nous nous sommes ensuite intéressés à la localisation de ces logements. Nous constatons que le XIII^{ème} arrondissement est le premier arrondissement d'origine des mutations et le premier arrondissement de destination. C'est lié au fait que de nombreuses personnes souhaitent être mutées dans le même secteur que leur lieu de résidence et que le XIII^{ème} arrondissement est celui qui compte le plus de logements sociaux à Paris. Il en va de même pour le XIX^{ème} et le XX^{ème} arrondissement. Ce sont des éléments assez mécaniques. En moyenne, 70 % des mutations sont proposées au sein d'un même arrondissement et 17 % dans un arrondissement limitrophe. Autrement dit, les personnes ne veulent pas s'éloigner. Dans la grande majorité des mutations qui aboutissent, la proximité géographique entre le logement quitté et le logement d'arrivée est très forte.

Par ailleurs, nous nous sommes intéressés à la problématique des quartiers de la politique de la ville. Nous avons constaté que 37 % des logements actuels (logements libérés) étaient situés en QPV et nous voyons que dans 47 % des cas, les ménages correspondants ont accepté un relogement en QPV. Cela témoigne à certains égards d'une volonté de ne pas quitter son secteur.

Les T1 et T2 représentent 60% des logements libérés mais seulement 31% des logements proposés

80 % des mutations concernent deux logements relevant de la même catégorie de financement (au sens large, au-delà de la grande variété observée dans le détail des catégories de financement des logements parisiens). Et 72 % des mutations concernent des logements PLUS et équivalents.

En termes de typologie, les logements libérés par mutation sont principalement de petite taille. En effet, 23 % sont des T1 et 37 % des T2. 60 % des logements comptent donc moins de trois pièces. A l'inverse, les plus de cinq pièces ne représentent que 4 % des logements libérés. Cela est bien sûr en partie lié à la structure du parc parisien, mais cette caractéristique est néanmoins accentuée. A l'inverse, les logements proposés en contrepartie sont souvent plus grands. En effet, seuls 6 % des logements proposés à la fin du mécanisme sont des T1 et 25 % des T2.

2/3 des mutations ont débouché sur une augmentation du nombre de pièces

On peut aussi étudier l'écart entre le nombre de pièces du logement proposé et celui du logement actuel et idem pour la surface. Nous constatons une croissance de la taille du logement dans plus de 67 % des cas, car les personnes ont demandé et obtenu une augmentation du nombre de pièces de leur logement. Il en va de même pour la surface puisque 63 % des logements proposés et acceptés comportent dix mètres carrés

de surface supplémentaire par rapport au logement d'origine. Pour autant, quasiment 8 % des demandes ont abouti à une baisse de plus de vingt mètres carrés de surface habitable, ce qui n'est pas si négligeable.

Nombre de pièces du logement proposé par rapport au nombre de pièces du logement actuel	
Ecart	%
-4 pièces	0,2%
-3 pièces	1,3%
-2 pièces	5,2%
-1 pièce	9,3%
Même nombre de pièces	16,7%
+1 pièce	45,2%
+2 pièces	19,2%
+3 pièces	2,8%
+4 pièces	0,2%
Ensemble	100%

> 67%

Surface du logement proposé par rapport à la surface du logement actuel	
Variation	%
Baisse < -30m ²	5,2%
Baisse [-30m ² ; -20m ² [3,3%
Baisse [-20m ² ; -10m ² [5,6%
Baisse [-10m ² ; 0m ² [6,2%
Même surface	2,0%
Hausse]0m ² ; 10m ²]	13,9%
Hausse]10m ² ; 20m ²]	27,3%
Hausse]20m ² ; 30m ²]	19,2%
Hausse > 30m ²	16,1%
Non calculable	1,2%
Ensemble	100%

> 63%

La qualification des mutations : les motifs prévus par la loi

La loi prévoit deux motifs particuliers de mutations, qui sont alors facilitées de diverses manières (maintien du loyer au m², aides spécifiques au déménagement...) : d'une part, les mutations pour « réduction » liées à une situation de sous-occupation et d'autre part les mutations liées aux situations de handicap. Ceci étant, les statistiques montrent que les mutations pour réduction représentent moins de 5 % de l'ensemble. Quant au motif adaptation au handicap/santé, il représente 15 % des mutations. Ces qualifications de réduction et d'adaptation pour handicap sont renseignées par le bailleur. C'est à ce dernier de signifier s'il considère qu'une mutation relève de ces critères.

Encore une fois, les analyses présentées résultent des premières données obtenues. Nous verrons par la suite comment poursuivre cet exercice dans le temps, sachant que dans la charte, il y a bien l'idée d'un suivi annuel des mutations pour dresser un bilan et envisager d'éventuels réglages.

Le plus des débats

Existe-t-il à côté du bilan des mutations réalisées, un bilan des refus et de leurs motifs?

Cela pourra être envisagé dans le futur, mais pour le moment il n'y a pas de visibilité sur les refus. Chaque bailleur traite les refus en amont, donc ils n'apparaissent pas dans le suivi des mutations, puisque ce n'est pas rentré dans le système d'information. A terme, l'idée est que cela soit enregistré pour avoir un suivi et des données consolidées. Mais ce n'est pas encore formalisé.

Etudier la problématique du refus est un exercice complexe, car la notion même n'est pas facile à définir. Que veut-on suivre au juste ? Par exemple, lorsque trois candidats sont présentés lors d'une désignation, le refus n'a pas le même sens et la même portée si la désignation passe avec le second candidat après un refus du premier ou si cette dernière n'aboutit pas parce que les trois désignations reçoivent un refus du bailleur ou du candidat. Il y a des refus plus problématiques et gênants que d'autres pour le fonctionnement global du système.

Il y a une forte problématique de refus, même à Paris. La mise en place d'une grille de cotation pour les mutations permettra de classer les demandes, mais pas nécessairement de réduire notablement le niveau des refus. Normalement, pour éviter les refus, il faut entendre au mieux les attentes des personnes et les intégrer en amont dans la sélection de l'offre par rapport à la demande.

Les demandeurs déjà logés dans le parc social : un profil spécifique

La cotation générale montre que les demandeurs qui sont déjà dans le parc social sont souvent dans une situation de logement qui est meilleure que la moyenne des demandeurs classiques. Cela conduit à ce que leur nombre de points soit plus faible. Si un ménage en logement social et un ménage logé hors du parc social sont compatibles pour le même logement, il y a des chances pour que le second soit prioritaire avec le mécanisme actuel. Dans la grille générale, il y a quelques points liés au fait d'être en logement social et en situation de sous-occupation, mais c'est à la marge.

Quand on raisonne en termes de compatibilité de logement, il est toutefois intéressant de voir que si les ménages demandeurs déjà présents dans le parc social ont des problématiques de logement moins importantes, ils peuvent aussi disposer de niveaux de ressources plus élevés. Ils sont donc plus souvent compatibles avec des logements relativement « chers ». Ils ne seront donc pas toujours « dégradés » dans le mécanisme de la cotation générale. Avec la cotation générale, des personnes en mutation « ressortent » parfois mais ce n'est pas pour les logements les moins chers. Quand les bailleurs ne travailleront que sur des personnes en mutation, les ménages seront tous à égalité. Par exemple, lorsque l'on ne travaillera que sur les personnes en mutation pour attribuer un logement PLAI, il n'y aura plus la concurrence des ménages extérieurs, qui sont cotés plus globalement. La compétition ne sera donc pas faussée.

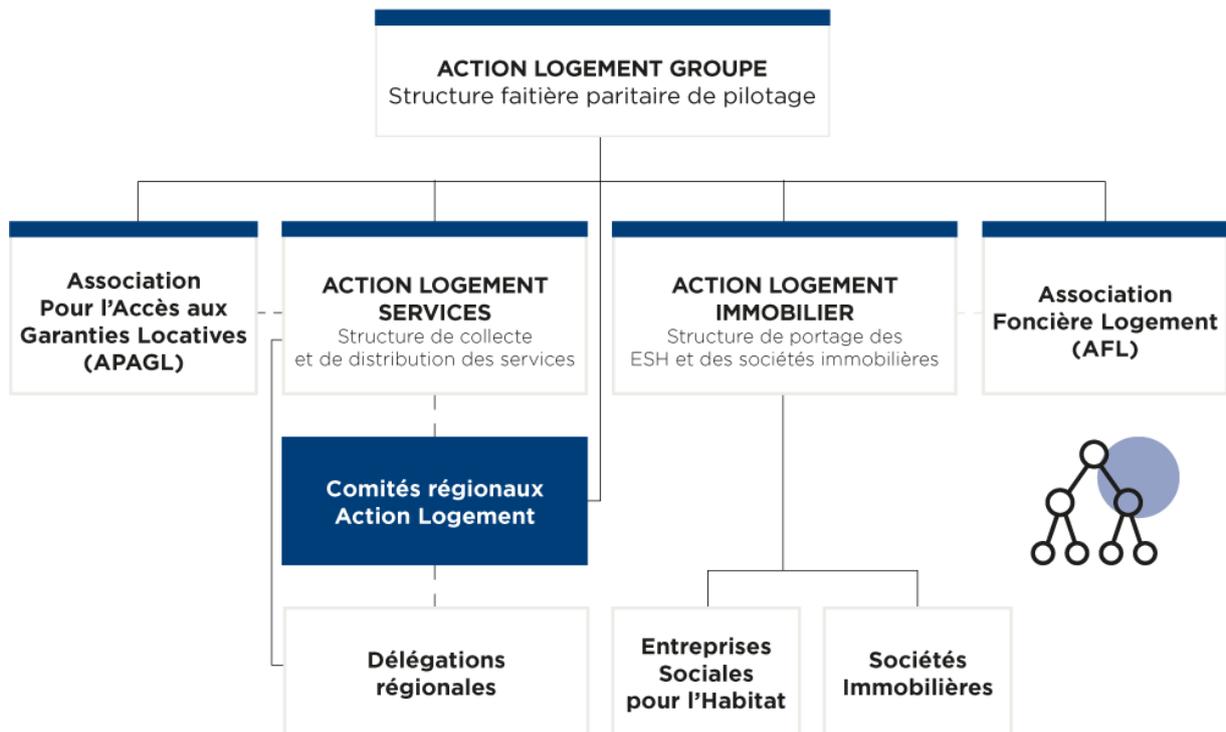
L'implication d'Action Logement dans le chantier des mutations en Île-de-France

Bernard SIRKIS

GIC Action logement, responsable de l'animation des partenariats

La réforme d'Action Logement : où en est-on ?

Depuis le 1er janvier 2017, les groupes CIL (Comités interprofessionnels du logement), l'apagl et l'afl ont cédé la place à un groupe unique : Action Logement. Le nouveau groupe se compose comme suit :



L'APAGL a pour mission la mise en œuvre de Visale, dispositif de sécurisation des salariés entrant dans le parc locatif privé.

L'AFL est l'opérateur spécifique d'Action Logement pour la mise en œuvre de la mixité sociale dans les quartiers visés par le PNRU et le NPNRU.

Action Logement Services s'organise autour de 13 délégations régionales sur l'ensemble du territoire dont celui de l'île de France.

Les Délégations régionales sont au cœur du dispositif sur le territoire. Elles gèrent la relation avec les entreprises, les salariés, les bailleurs, les partenaires et les collectivités territoriales. Elles déclinent opérationnellement les orientations stratégiques de développement définies par Action Logement Groupe et relayé sur chaque territoire par les comités régionaux rattachés à chaque délégation régionale. Les missions principales des Délégations régionales sont : (i) recueillir les attentes des salariés et des entreprises, (ii) produire et distribuer les services, (iii) développer l'ancrage territorial, (iv) animer le Comité Régional Action Logement, et (v) développer l'expertise du lien « emploi-logement ».

En Île-de-France, la Délégation régionale devient l'unique interlocutrice pour l'ensemble des acteurs de l'habitat et du logement du territoire.

Cette nouvelle organisation régionale est de nature à faciliter la mise en place de partenariat structurant, efficace et durable pour le développement du lien emploi logement : en témoignent la convention-cadre signée avec l'AORIF et le protocole signé avec l'Observatoire du Logement Social (OLS), en avril 2017.

Quelle mobilisation d'Action Logement en faveur des mutations ?

En Île-de-France, les investissements locatifs réalisés auprès des bailleurs sociaux pour développer l'offre de logements se sont élevés à 776 Millions d'€ en 2016, soit 55% des financements au niveau national. En matière d'attribution locatives, l'activité francilienne est également significative avec plus de 26 000 familles logées en 2016. Nos attributions bénéficient aux salariés des entreprises.

Nous estimons la part des mutations au sein de ces attributions à 25 – 30%, soit entre 6000 et 8000 attributions ayant généré des mutations selon une vision inter-bailleurs. Ces mutations bénéficient à des publics prioritaires, en situation difficile comme les salariés pauvres ou ceux exposés à des violences conjugales. Ces derniers exigent des mesures d'éloignement rapide qui de fait, aboutissent à des mutations lorsque l'on intervient dans un cadre inter-organismes. S'ils sont a priori moins concernés par les mutations, les jeunes de moins de 30 ans peuvent bénéficier de mutations lorsqu'ils sont co-titulaires d'un bail avec leurs parents. Autre public concerné par les mutations : les ménages en mobilité professionnelle que nous sommes amenés à reloger dans le parc social sur un autre territoire, pour accompagner la politique de recrutement de l'entreprise et/ou dans le cadre d'un parcours professionnel des salariés.

Les mutations sont donc une approche ancrée dans les pratiques d'Action Logement sans faire l'objet d'une stratégie et d'objectifs préétablis : le rapprochement entre l'offre et la demande est guidée par la volonté d'apporter des réponses adaptées aux besoins des salariés et actionner tous les leviers pour y parvenir.

Avec la mise en œuvre de la loi ALUR, et plus récemment de la loi Egalité et Citoyenneté, une série d'expérimentations et d'initiatives se mettent en place dans les territoires pour développer les mutations. Les partenaires sociaux qui pilotent le dispositif d'Action Logement ont souhaité aborder l'ensemble de ces dispositifs de manière positive. Action Logement confirme sa volonté de contribuer efficacement aux politiques de mutations internes des organismes HLM eu égard à son rôle majeur dans le financement du logement social et en sa qualité de réservataire.

Des enjeux de sensibilisation, d'information et de pédagogie auprès des entreprises

La participation d'Action Logement aux dispositifs partenariaux doit préserver les attentes et besoins des entreprises, ainsi que le maintien de la qualité de services. Parmi ces services, l'accès à un logement social demeure le plus emblématique et le socle des politiques du logement définies au sein des entreprises. Les dispositifs qui se mettent en place ne doivent pas apparaître à nos entreprises comme remettant en cause leurs possibilités de loger en priorité leurs salariés.

La Délégation régionale d'Île-de-France s'est engagée dans une démarche active d'information et de sensibilisation des entreprises sur les nouvelles dispositions réglementaires relatives à la gestion de la demande et des attributions, issues de l'application des lois ALUR et Egalité et Citoyenneté. Il s'agit d'une approche pédagogique permettant aux entreprises de mesurer les impacts sur leur politique logement, et de les accompagner dans l'actualisation de leur politique pour les inscrire dans les nouvelles modalités locales impulsées et cadrées par le législateur. L'objectif est de faire bénéficier les entreprises de dispositifs innovants qui favoriseront une meilleure satisfaction de leurs salariés en ouvrant davantage l'offre de services d'Action Logement.

Les nouveaux dispositifs : nécessité d'expérimentations préalables, d'évaluations et d'un engagement comparable de tous les partenaires

Ces nouveaux dispositifs requièrent une période d'expérimentation préalable. Avant la définition de règles et de méthodes définitives, il est important de pouvoir expérimenter les dispositifs sur une durée déterminée et suffisamment significative pour en tirer un bilan et évaluer leur efficacité. Cette notion d'expérimentation et d'évaluation est fondamentale pour l'ensemble des partenaires et pour faciliter les engagements

réciroques. La pérennité et la diffusion des dispositifs doivent reposer sur une convergence d'intérêt pour les partenaires mobilisés et un mode de fonctionnement tenant compte des contraintes d'intervention de chacun, des missions et objectifs respectifs, etc. La période expérimentale devrait prévoir également une clause de retour en cas d'échec et la possibilité pour un partenaire de sortir du dispositif si celui-ci s'avérait trop contraignant et difficile à honorer. Nous identifions un autre pré-requis, facteur de succès : le fait que l'ensemble des réservataires s'engagent à cette contribution aux mutations internes. Enfin, il semble incontournable d'envisager une politique différenciée selon les enjeux des territoires, voire même infra-territorial (quartiers de la politique de la ville, quartiers NPNRU, centre urbain des agglomérations, etc). Pour Action Logement, l'enjeu est de pouvoir négocier localement des conditions de mise en œuvre des dispositifs de mutations tenant compte d'orientations stratégiques définies par les partenaires sociaux et intégrant les politiques logement des entreprises.

Action Logement est un acteur déjà engagé en faveur des mutations dans le parc social. La nouvelle organisation territoriale d'Action Logement incarnée par la Délégation régionale d'Île-de-France, unique interlocutrice, constitue un élément facilitateur pour valoriser cette contribution et engager des démarches partenariales qui concourront à fluidifier les parcours résidentiels dans le parc social.

La mobilisation volontariste d'Action Logement, déjà mesurable à travers sa participation aux groupes de travail et de réflexion initiés dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme des attributions et de la gestion partagée de la demande, est guidée par la volonté d'accroître les solutions de logement offertes aux salariés des entreprises clientes.

Le plus des débats

Pour les bailleurs, de nouvelles méthodes de travail avec Action Logement

Suite à la réforme d'Action Logement, comment devront procéder les bailleurs qui ont plusieurs réservataires liés à Action Logement ? A qui devront-ils envoyer les déclarations de vacance ? Une information est-elle prévue sur ce sujet très concret ?

Les bailleurs continuent d'envoyer les congés aux sites référents habituels.

En effet, chaque bailleur dispose d'un référent Action Logement services

Leurs missions sont d'entretenir une relation de proximité avec le bailleur, de collecter et coordonner les demandes de financement, de suivre la programmation du bailleur et d'explicitier les modalités de financement d'Action Logement (enveloppes de financement régionales, types de financement, contreparties associées et leur mise à disposition).

Trois candidats à terme pour les réservations d'Action Logement ?

Sur le contingent d'Action Logement, il est malaisé d'obtenir actuellement trois candidats. Les choses vont-elles changer ?

Action Logement a engagé une révision de ses procédures afin de respecter l'obligation réglementaire de présenter trois candidats. Cette mise en conformité s'avère d'autant plus déterminante qu'elle permet de s'adapter à des préavis ramenés à un mois dans les zones tendues (loi Macron), de maîtriser les refus en CAL et de palier les désistements des candidats dans les dernières étapes de la procédure.

Cette application s'avère plus complexe pour les logements rétrocédés en droit de suite à des entreprises. Si leur nombre a tendance à se réduire, des entreprises disposent toujours d'un parc de logements conséquent pour lequel elles souhaitent conserver leur droit de désignation. Action Logement ne peut, sans concertation avec l'entreprise, imposer une ou deux candidatures supplémentaires de salariés d'entreprises sans risquer de susciter incompréhension et sentiment d'inéquité si leur candidat venait à ne pas être retenu par la CAL. Sur ce sujet également, Action Logement a engagé une démarche d'information et de sensibilisation qui trouve écho auprès de plus en plus d'entreprises.

Action Logement s'oriente ainsi de plus en plus vers la multicandidature.

Le contingent des fonctionnaires de l'Etat hors du dispositif de la charte des mutations : explications et interrogations

Pour les services de l'Etat, la non-mobilisation des 5 % dédiés aux agents de l'Etat dans la charte des mutations de Paris a son explication. C'est qu'il existe un dispositif mutualisé à l'échelle de la région : l'ensemble des 5 % de tous les départements de la région a été mutualisé au sein d'une bourse aux logements avec l'idée d'adopter un système de location choisie sur les 5 % de l'ensemble des départements franciliens.

Action Logement a développé la mutualisation des offres pour l'ensemble des salariés sur la région Ile-de-France depuis de nombreuses années, sous forme d'outils partagés de diffusion des offres aux entreprises. Il s'agit d'un outil comparable à celui utilisé pour le contingent des agents de l'Etat.

Quel impact de la réforme d'Action Logement sur les réservations des entreprises et les entreprises de 10 à 20 salariés ?

L'objectif de la réforme est aussi de satisfaire les petites entreprises. Cela signifie-t-il qu'à partir de sa mise en place, il n'y aura plus de réservation pour les entreprises ? Il y aura les réservations Action Logement. Mais elles ne donneront plus des droits de suite avec les entreprises ?

Le transfert de droits de suite auprès des entreprises était de moins en moins pratiqué par les ex-CIL : cette position est indépendante de la réforme d'Action Logement. Les réservations en droit de suite des entreprises ont tendance à disparaître. Ces droits s'éteignent naturellement avec le temps et peu d'entreprises en demandent de nouveaux. Une poignée de grandes entreprises demeurent cependant très attachées à leur parc de réservation et souhaitent le renouveler.

Le parc de droits d'Action Logement repose majoritairement sur un système mutualisé, au bénéfice de l'ensemble des salariés du secteur assujéti. Les entreprises de 10 à 20 salariés relèvent du secteur assujéti : elles bénéficient toutefois d'une exonération du versement de la PEEC que compensait, jusqu'en 2016, l'Etat à hauteur de 133 millions d'€ par an. Dans le cadre du projet de budget 2017, l'Etat a décidé unilatéralement d'affecter cette compensation à d'autres dépenses amputant ainsi Action Logement d'une ressource indispensable à l'accompagnement de ces entreprises. Les partenaires sociaux d'Action Logement ont cependant souhaité maintenir les activités de services et d'aides auprès des entreprises de 10 à 20 salariés.

Conclusion

Christophe RABAULT

Directeur de l'AORIF, l'Union sociale pour l'habitat d'Île-de-France

En conclusion, il n'est pas inutile de rappeler que le fait d'augmenter le nombre de mutations lorsque des logements se libèrent ne se fait pas au détriment de l'accès au logement social pour les demandeurs extérieurs au parc. Car au final, nous finissons par faire accéder au parc social le nombre de ménages correspondant au nombre de logements libérés.

Le deuxième point important concerne le travail sur les mutations. Effectivement, pour travailler sur les mutations aujourd'hui, il faut en identifier les demandeurs. Or, actuellement, cette capacité à identifier les ménages du parc en demande de mutation est difficile pour les organismes à travers le SNE. Les choses devraient évoluer dans l'année à venir. Il s'agit d'être patient, car il est prévu qu'une nouvelle génération du SNE indique les références SIRET, permettant ainsi d'identifier les ménages demandeurs de mutation issus du parc des bailleurs. Chaque organisme pourra alors travailler sur les mutations plus facilement à partir du SNE.

Il serait également utile que les adhérents de l'AORIF engagent un travail interne à la profession pour essayer, au vu des expériences menées, de voir quels engagements collectifs nous pourrions prendre pour favoriser l'organisation de mutations dans une logique de référentiel professionnel, à l'image ce qui a été effectué sur l'analyse des ressources des ménages demandeurs de logement social.

Un autre sujet mérite d'être approfondi : il s'agit du lien entre les mutations et le parcours résidentiel, avec la piste explorée par certains, tel Valophis, de l'ouverture vers l'accession.

Le retour d'expérience de Paris, avec une charte des mutations très approfondie depuis un an, est intéressant. Et il est important de passer à l'acte sur de nouveaux territoires pour y mener à bien des expérimentations en matière de mutations inter-organismes et inter-réservataires, sans négliger la difficulté supplémentaire consistant à entraîner des communes à travers l'EPCI.

Mais il est clair que si l'on attend que tout le monde soit d'accord sur tout, nous n'aboutirons jamais. En effet, si pour envisager une expérimentation sur un territoire donné, on attend que toutes les communes et tous les réservataires se lancent, cela peut être bloquant. Il faut plutôt privilégier la capacité à expérimenter dans le périmètre qui sera celui de l'accord des partenaires mobilisés autour de la table.

Enfin, un travail important doit être mené autour des mutations cibles. En effet, dans un contexte de tension du marché, il ne faut pas être critiquable. En mettant en avant les mutations, il ne faut pas laisser croire que nous favorisons les mutations de confort au détriment des questions d'accès des publics prioritaires. Il faut donc être clair et transparent sur ce que l'on vise en facilitant les mutations.

Annexes

Diaporamas

Éléments de Cadrage – Alice GENTY - DRIHL

Groupe Bailleur 24/11/2016 Alice Genty, DRIHL-IDF

La demande de mutation

Une exploitation du Système National d'Enregistrement

Elements de cadrage

Groupe Bailleur 24/11/2016 Alice Genty, DRIHL-IDF

Introduction

- Données déclaratives
- Demands, données au 01/01/2016
- Attribués, données sur l'année 2015
- Extraction début septembre

629 900 Demandeurs
Dont 182 300 Demandes de Mutation

83 800 Attributions
Dont 23 750 Mutations

Les mutations représentent 30% des Demandes de Logement Social et des Attributions

Groupe Bailleur 24/11/2016 Alice Genty, DRIHL-IDF

Comparaisons des demandeurs

	Demands déjà logés dans le parc social	Demands logés hors du parc social
Age moyen	45	39
Taille Moyenne des Ménages	3,00	2,10
Composition familiale		
Deux cotitulaires avec personne à charge	40%	20%
Isolé avec personne à charge	27%	21%
Isolé sans personne à charge	17%	47%
Situation Professionnelle		
CDI	57%	49%
Retraité	11%	5%
Revenu mensuel moyen /UC	1291€	1264€

Groupe Bailleur 24/11/2016 Alice Genty, DRIHL-IDF

Choix de la localisation

DEMANDEUR

62 % des demandeurs de mutation } Veulent la même commune

54 % des demandeurs hors mutation } Veulent le même EPCI/EPT

ATTRIBUTION

70 % des demandeurs de mutation } Ont obtenu leur 1^{er} choix de localisation

59 % des demandeurs hors mutation }

34 mois pour un demandeur mutation
29 mois d'attente pour un demandeur hors mutation

Groupe Bailleur 24/11/2016 Alice Genty, DRIHL-IDF

Répartition géographique

Mutation

Hors mutation

1^{er} Souhait des Demandeurs

Attribution

■ Grande Couronne
■ Paris
■ Autre
■ Petite Couronne

Groupe Bailleur 24/11/2016 Alice Genty, DRIHL-IDF

Motifs de la demande

Mutation	Hors mutation
1 ^{er} Logement Trop Petit (40%)	1 ^{er} Hébergé, Sans Logement ou en Logement temporaire (35%)
2 ^{ème} Problème d'environnement et Problème de voisinage (10%)	2 ^{ème} Logement Trop Petit (17%)
3 ^{ème} Raisons de Santé (8%)	3 ^{ème} Logement Trop Cher (16%)
3 ^{ème} Logement Trop Cher (8%)	

La mobilité résidentielle chez I3F en Île-de-France – Marie-Christine LEBLANC

L'une des orientations principales de la Charte d'Attribution

La mobilité résidentielle inscrite dans la Charte d'Attribution des logements 3F depuis 2000

- ◆ Principale réponse aux évolutions familiales, professionnelles, de santé, de ressources des ménages locaux.
- ◆ Critère de satisfaction des clients
- ◆ Permet de redonner de la dynamique dans la rotation du patrimoine tout en fidélisant les clients
- ◆ 33% des demandeurs de logement sont des demandes de changement
- ◆ Ce pourcentage est à compléter des besoins non exprimés

Un logement sans réservataire ou remis à disposition pour 1 désignation est prioritairement orienté vers la mobilité

3

Principaux freins identifiés

- ▶ Concurrence entre les primo-demandeurs et les demandeurs de changement
- ▶ Les demandeurs de changement considérés comme non prioritaires et qui ne sont pas ou peu désignés par les réservataires
- ▶ Niveau d'exigence plus élevé
- ▶ Des souhaits et des besoins en inadéquation avec l'offre
- ▶ Faible taux de rotation
- ▶ Un niveau global de réservation très élevé
- ▶ Une implication des réservataires très inégale
- ▶ D'autres objectifs à consolider en parallèle

4

Critères et conditions 3F

En 2009, plus de 5 000 demandes de changement enregistrées dans nos bases informatiques (un nombre en deçà de la réalité) pour 800 changements réalisés la même année.

Décision a été prise de satisfaire des catégories prioritaires :

- ◆ Situations de handicap
- ◆ Ennuis graves de santé
- ◆ Personnes subissant des violences
- ◆ Situation de sur-occupation
- ◆ Situation de sous-occupation
- ◆ Personnes en difficulté financière
- ◆ Personnes en mobilité professionnelle
- ◆ Personnes âgées
- ◆ Ménages pour lesquels le logement est mis en vente et qui ne peuvent se rendre acquéreurs

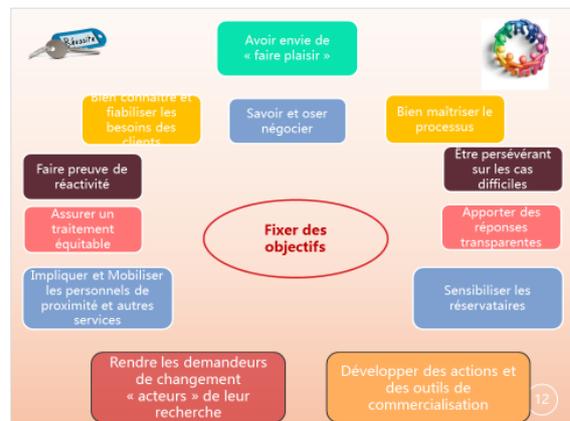
Ancienne té de la demande

5

Principales actions menées

- ◆ Enregistrer toutes les demandes de changement
- ◆ Fiabiliser les situations prioritaires avec l'aide notamment d'un livret de mobilité
- ◆ Exploiter l'enquête OPS en particulier pour les cas de sous et sur-occupation
- ◆ Intervenir directement auprès de personnes en difficultés (financières, handicap, âgées...)
- ◆ Mobiliser les Chargés d'accompagnement social 3F pour certaines situations
- ◆ Selon les départements, dédier des collaborateurs au traitement de la mobilité
- ◆ Organiser des « revues mobilité » pour mieux prioriser les situations

6



Le projet mobilité à Valophis, actualité et perspectives – Catherine PONIN, François TRIOLLE



Le groupe Valophis

Valophis, 1^{er} bailleur social du Val de Marne, est un partenaire privilégié des collectivités locales pour :

- L'aménagement urbain dans et hors périmètres ANRU
- La construction en location et en accession sociale
- La gestion sociale de proximité

Il adapte en continu ses activités aux nouvelles exigences sociales, économiques, environnementales et technologiques.

Au centre des préoccupations de Valophis :

- La qualité de vie de ses habitants
- La qualité de son patrimoine
- La réponse aux besoins de logement
- La mixité urbaine et sociale

➢ Valophis est présent dans toute l'Ile-de-France

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

Quelques chiffres

- Un patrimoine de **42.800 logements**
- **37.650 familles logées** soit 102.500 personnes
- **1.000 salariés** dont les 2/3 en proximité répartis sur **231 sites**
- Une plateforme téléphonique qui traite **110.000 appels téléphoniques par an**
- **105.500 sollicitations de locataires déposées en 2015** dont **4800 concernent les demandes de mutation**

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

Quelques chiffres concernant la mutation (hors opérations de relogement)

Données au 31/12/2015 pour 38000 ménages (37650) :

- Demandes de mutations : 3436 (9% de nos locataires)
- Environ 1400 nouvelles demandes déposées tous les ans
- Demandes de mutations prioritaires : 1050
- Locataires loi MOLLE sous-occupation : 196

- Les résultats (attributions / mutations / relogt anru / loi Molle)

	Attrib (hors mut)	Mut.	%	dont forte sous-occ	dont Loi MOLLE obligatoires	dt Relogts
2014	2309	528	18,6%	26	7	108
2015	2333	484	17,2%	39	20	77
au 31/10/2016	2390	425	14,9%	34	12	29

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

LES OBJECTIFS DU PROJET MOBILITE

- ❖ Favoriser et accompagner la mobilité résidentielle des locataires :
 - répondre à leur attentes,
 - optimiser l'occupation des logements,
 - fidéliser nos locataires.
- ❖ Mettre en œuvre les obligations réglementaires de la loi MOLLE
- ❖ Mettre en œuvre le Contrat d'Objectifs et de Moyens signé avec le Département du Val de Marne

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

ORIENTATIONS STRATEGIQUES

- ❖ Des objectifs de mutations recentrées sur les ménages prioritaires : sous-occupation, solvabilisation des ménages, problèmes de santé, sécurité...)
- ❖ **20% des attributions avec l'objectif d'atteindre 25% en 2016***

Cet objectif n'a pas été réalisé en 2015 puisque 484 mutations ont été satisfaites représentant 17% des attributions. Nous notons une diminution de nos résultats depuis 2012 (528 et 642 mutations réalisés en 2014 et 2013)**

- ❖ Des conditions financières spécifiques : politique de loyers, installation d'un budget « parcours résidentiel » dédié pour certaines cibles prioritaires.
- ❖ Une priorisation de la demande

* objectifs inscrits dans la OUS et dans l'Agenda HLM 2015-2018
 ** 3 éléments expliquent cette baisse :
 - la diminution du contingent Valophis (-30% entre 2012 et 2015)
 - la mise à disposition de logements du contingent Valophis à des résidents
 - la diminution des relogements dans le cadre de l'ANRU (-50% entre 2013 et 2015)

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

CRITERES DE PRIORITE

❖ Les mutations urgentes ou obligatoires :

- les mutations dans le cadre de l'ANRU et de projets de réhabilitations complexes
- Les locataires loi MOLLE (en sous-occupation)

❖ les mutations prioritaires :

Priorité 1 : répondre à un problème grave d'inadéquation du logement :

- lié à des **problèmes de santé ou de handicap** ;
- lié à la composition familiale (**sur-occupation**) ;
- en termes de charges vis-à-vis des ressources de la famille et des **difficultés de paiement de loyer** (notamment en cas de sous-occupation) ;
- en raison de **situations de conflit grave** à l'intérieur des résidences.

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

5

Priorité 2 : répondre à une demande d'intérêt général : satisfaire la demande d'un ménage en **sous-occupation**.

N.B. Une demande de mutation prioritaire lorsqu'elle est présentée en CAL est prioritaire par rapport à une demande d'attribution externe.

Valophis se doit aussi de satisfaire les mutations dites « normales » afin de répondre aux aspirations d'un parcours résidentiel ascendant (rapprochement domicile-travail, volonté de changer de résidence, de quartier etc.)

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

6

DEFINITION DE LA SOUS-OCCUPATION

Allant au-delà des critères fixés par la loi MOLLE, Valophis a élaboré sa propre définition de la sur-occupation et de la sous-occupation pour qualifier la priorité de la demande

	T1	T2	T3	T4	T5	T6
1 pers.						
2 pers.						
3 pers.						
4 pers.						
5 pers.						
6 pers.						
7 pers.						
8 pers.						
9 pers.						
10 pers.						
11 et +						

■ sous-occupation
■ sous-occupation loi MOLLE
■ sur-occupation

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

10

ORGANISATION

- Des attributions centralisées
- Le service attribution faisant partie de la Direction des Politiques Sociales, Qualité et Attribution (DPSQA) (27 personnes)
- Des mutations gérées en proximité par les Chargés de Gestion Locataires (CGL). Les CGL (50) travaillent au sein des 10 Agences rattachées à la Direction de l'Action Territoriale (DAT)
- Ces 2 Directions sont rattachées à la Direction Générale Adjointe

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

11

ORGANISATION

En proximité :

- Rencontre avec le locataire : entretien au dépôt de la demande, pré-visite du logement, entretien à la date anniversaire du dépôt de la demande
- Livret mutation
- Recherche de logement avec le service attribution, et en partenariat avec les Villes
- Préparation du dossier pour la CAL

En centralisé :

- Centralisation de la saisie de la demande au service Attribution suite normalisation SNE
- Le chargé d'attribution négocie les reprises ou échanges de logement avec les réservataires
- Validation du dossier pour présentation en CAL

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

12

LES MOYENS ET OUTILS MIS EN PLACE

- La chemise mutation
- L'entretien mutation
- Le livret mutation
- L'infocentre
- L'extension des dispositifs loi molle tels que la minoration de loyer et l'aide au déménagement dans certains cas

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

13

CHEMISE MUTATIONS



Valophis a mis en place un outil de communication à destination des locataires leur détaillant les principales étapes nécessaires au changement de logement ainsi que les aides qui peuvent leur être proposées.

Cet outil est remis à tout locataire venant s'informer sur une demande de mutation ou lors de son premier entretien avec le Chargé de Gestion Locataires.

Il existe deux versions différentes de ce document selon que le locataire soit demandeur ou que la mutation soit incitée par Valophis (mutation d'intérêt Générale). Ce dernier cas concerne principalement les ménages en sous-occupation concernés par la loi MOLLE ou non.

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

14

L'ENTRETIEN MUTATION

Un entretien est réalisé entre les **Chargés de Gestion Locataires de Valophis et les locataires déposant une demande mutation**. Cet entretien est effectué en Agence ou chez le locataire. Un point sur l'avancée de la demande est ensuite fait régulièrement entre le locataire-demandeur et le Chargé de gestion Locataires.

L'objectif de l'entretien mutation est de :

- Ecouter les souhaits et attentes, motifs de changement du locataire et vérifier la compréhension de la demande
- L'informer des possibilités, conditions, délais de satisfaction
- L'informer des critères de priorité définis par Valophis
- Le conseiller dans les démarches complémentaires à effectuer, pour élargir ses choix et ses possibilités d'obtenir satisfaction
- Informer le locataire du suivi de sa demande via le livret de mutation qui lui sera envoyé
- L'informer des conditions préalablement requises à la satisfaction de sa demande de mutation en cas de logement dégradé ou d'impayés
- L'informer aussi des différentes possibilités d'accession à la propriété auxquelles il peut prétendre

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

15

LIVRET MUTATION

Valophis a également mis en place un nouvel outil : **le livret mutation**.

Il vise à retracer les relations, entre Valophis et les locataires, relatives à leur parcours résidentiel.

Le livret mutation :

- ✓ Formalise le projet de mobilité
- ✓ Permet de suivre les propositions faites au locataire et ses réponses aux propositions

Lors du premier entretien avec le Chargé de Gestion Locataires ou de toute modification de la demande **une version imprimée est remise au demandeur en main propre ou par courrier.**

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

16

L'INFOCENTRE

- C'est un tableau de bord qui reprend l'ensemble des demandes actives et leur priorisation, ainsi que les loi Molle
- C'est un outil commun entre les Agences et le service Attribution

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

17

LES PARTENARIATS

- Des actions concertées avec les Villes
- Peu de chartes d'engagement signées

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

18

LES ATOUTS

- Une gestion au plus près des locataires par les équipes de proximité
- Une anticipation sur le congé donné par le locataire afin d'optimiser la chaîne de relocation
- La visite conseil au moment du dépôt de la demande et au renouvellement de la demande
- La mise en place de poste de conseillères sociales au sein des Agences
- La classification du patrimoine mise à jour régulièrement
- Une politique d'attribution des logements approuvée par le conseil d'administration des 3 entités du Groupe

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

19

LES DIFFICULTES

- L'incidence de la réduction du délai de préavis
- La question budgétaire (coût des minorations, coût des remises en état de logement)
- L'utilisation des outils et leur pérennité
- Les locataires qui s'inscrivent directement en mairie ou sur le SNE sans en informer leur CGL (impossibilité de les retrouver facilement sur le SNE)

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

20

LES PERSPECTIVES

- Bilan de l'organisation actuelle
- Ajustement de la procédure actuelle, qui sera reprise dans la certification ISO
- Projet d'entreprise 2016/2020 : Ouverture du parcours résidentiel avec accession sociale à la propriété (Expansiel)
- Travail avec les partenaires d'Action Logement
- Travail Inter Agences à développer
- Expérimentations à mener : bourse aux logements...

Le projet mobilité à Valophis - novembre 2016

21

La Charte des mutations de Paris – Lorraine BOUTTES

MAIRIE DE PARIS

Une première réponse dès 2009

- Les demandeurs de logement déjà locataires du parc social représentent près de 25% des demandeurs de logement social.
- En juin 2009, une charte des mutations avait fait l'objet d'une communication au Conseil de Paris, avec l'objectif de consacrer 20 % des attributions sur le contingent de la Ville de Paris à des ménages demandeurs d'un échange de logement.
- Cependant, les demandes d'échange non satisfaites représentaient encore en 2015 la première cause d'insatisfaction des locataires.
- Les 3 principaux motifs de demande d'échange des ménages domiciliés à Paris sont :
 - logement trop petit : 50% des demandeurs d'échange mentionnent ce motif.
 - problèmes d'environnement et de voisinage : 25,3% des demandeurs mentionnent ce motif.
 - raisons de santé : 16,8% des demandeurs mentionnent ce motif.

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 3

MAIRIE DE PARIS

Des mutations motivées également par des contraintes pesant sur le locataire ou le bailleur

- Les situations de violences familiales.
- Les cas des sous-occupations (logement trop grand pour le ménage qui l'occupe).
- Les situations d'impayés de loyer : Le développement des mutations est ainsi un élément du dispositif de prévention des expulsions en proposant des logements plus petits et/ou moins chers aux ménages en difficulté financière.
- Les indispensables changements de logement en cas d'importants travaux, voire de réhabilitation de l'immeuble.

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 4

MAIRIE DE PARIS

Une charte des mutations adoptée par le Conseil de Paris le 26 mai 2015 et signée le 16 septembre 2015

Des objectifs ambitieux partagés par les signataires de la Charte : État, Ville de Paris et 19 bailleurs sociaux

- Les bailleurs sociaux, acteurs essentiels pour la mise en œuvre des mutations, ont été largement associés à l'élaboration de la Charte.
- La Charte a fait l'objet d'une concertation avec les associations de locataires.

Le terme mutation dans la Charte 2015 est pris au sens large : attribution d'un logement social à un locataire qui occupe déjà un logement social.

La Charte des mutations vise à fluidifier le système entre bailleurs et réservataires pour favoriser la rotation interne et renforcer ainsi la satisfaction des occupants du parc social, en maintenant le taux de relogements intra-arrondissement au niveau actuel : environ deux tiers des occupants du parc social qui se sont vus attribuer un logement sont restés dans le même arrondissement.

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 5

MAIRIE DE PARIS

Faciliter le traitement des mutations inter-contingents par chacun des bailleurs

- La Maire de Paris, les Maires d'arrondissement et l'Etat autorisent les bailleurs à disposer respectivement de 25 % et 20% des logements qui se libèrent annuellement sur leur contingent (pour les programmes neufs 25% et 10%).
- Une procédure allégée pour les bailleurs : les bailleurs ont l'initiative de la proposition dans le cadre d'un « droit de tirage » et demandent l'accord du réservataire concerné.

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 6

MAIRIE DE PARIS

Des mesures incitatives pour les situations de sous-occupation

Compte tenu de la pénurie de grands logements, il est nécessaire de favoriser leur libération au-delà des dispositions réglementaires.

- Un ménage est considéré en situation de sous-occupation lorsque la différence entre le nombre de pièces et le nombre d'occupants est égale ou supérieure à 2 (la réglementation impose une différence strictement supérieure à 2).
- Les bailleurs s'engagent à poursuivre et amplifier leur action pour détecter ces logements et accompagner les ménages concernés :
 - La remise en sécurité systématique et une vérification de la conformité du logement proposé pour la mutation.

et à examiner la possibilité de mettre en œuvre :

- Le transfert automatique du dépôt de garantie.
- Lorsque le logement proposé est plus petit et que les ressources du ménage sont sous plafond PLUS ou PLAI, le maintien du prix du loyer au m² payé dans le logement d'origine.
- L'aide à la mobilité et à l'emménagement dans certaines situations.

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 7

MAIRIE DE PARIS

Transparence des procédures et responsabilisation des usagers

- L'occupant du parc social qui souhaite un échange de logement doit en premier lieu en informer son bailleur, celui-ci enregistre cette demande qui constitue une demande de logement social.
- La Charte demande aux bailleurs et aux réservataires de développer l'information des usagers sur les critères de priorité et les modalités de désignation, la localisation et les contraintes de l'offre : lettres d'information, courriers individuels, information sur les sites Internet, etc...
- Compte tenu du nombre de demandeurs d'un échange, la demande de mutation sera gelée pendant 1 an lorsque le ménage a refusé ou n'a pas répondu à 2 propositions formulées. Les modalités de mise en place du gel (procédures, outils) et d'information des ménages sur les décisions prises (examen des recours, etc...) seront déclinées par le réservataire en concertation avec les bailleurs.

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 8

MAIRIE DE PARIS

Des nouveaux outils de traitement des demandes

- Afin d'harmoniser les priorisations des demandes de mutations par les bailleurs, les demandes d'échange feront l'objet d'une cotation spécifique fin 2017 dans AIDA, et d'un gel des dossiers en cas de refus de 2 propositions. (rappel : cotation des demandes de logement social par la Ville depuis octobre 2014)
- Des logements réservés aux mutations seront proposés courant 2017 sur le site LOC'annonces (téléservice de mise en ligne de logements sociaux ouvert en avril 2015).
- Une bourse régulée d'échanges entre locataires sera mise en place à terme.

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 9

MAIRIE DE PARIS

Les groupes de travail mis en œuvre

- Des réunions dès le 2 juillet 2015 avec la DRIHL et un petit groupe de bailleurs pour réfléchir à la mise en œuvre de la Charte des mutations.
- **Les principaux points abordés :**
 - ✓ Les solutions techniques envisageables pour les transmissions d'informations des différents SI.
 - ✓ Le traitement de la sous-occupation : comment mettre en œuvre une norme de sous-occupation plus stricte que celle du Code de la Construction et de l'Habitat ?
 - ✓ Quel outil de suivi de la mise en œuvre des mutations inter contingents et quelle finesse d'informations nécessaires ? (nécessité de suivre la localisation des logements concernés par rapport aux QPV).
 - ✓ Comment mettre en place une comptabilisation des refus et des propositions non abouties pour déclencher un gel de la demande de mutation après deux refus de propositions ?

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 11

MAIRIE DE PARIS

Des réunions impliquant tous les signataires à l'automne 2015

- Un groupe de travail animé par l'AORIF pour élaborer un tableau de suivi des mutations inter contingents, avec le concours de l'APUR.
- Des réunions techniques avec les responsables des Systèmes d'information des 19 bailleurs pour proposer des solutions techniques d'échanges d'information en vue de la mise en place de la grille de cotation mutations.
- Des réunions avec les représentants de la DRIHL, des 19 bailleurs, de l'AORIF, sur les modalités de mise en œuvre des diverses mesures de la Charte. Présence de représentants d'Action Logement en observateurs.

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 12

MAIRIE DE PARIS

Le calendrier de mise en œuvre des mesures

- **Mise en œuvre réalisée :**
 - ✓ Un modèle de reporting mis à disposition des bailleurs pour suivre le traitement des décohabitations, de la sous-occupation, des demandes de mutations du fait d'une situation de handicap, des occupants des ateliers logement, et les modalités d'information des usagers.
 - ✓ Un tableau de suivi des mutations inter contingents adopté qui doit être envoyé tous les mois à la DRIHL et à la DLH (à compter d'octobre 2015).
 - ✓ Le format technique des échanges entre les SI des bailleurs et AIDA est arrêté : les bailleurs enverront les données relatives aux rubriques « gros travaux ou opérations d'urbanisme », « FSL accordé sous condition de relogement », « handicap justifié », « événement grave » et recevront en échange la cotation des demandes de mutation calculée dans AIDA.

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 13

MAIRIE DE PARIS

Le calendrier de mise en œuvre des mesures (2)

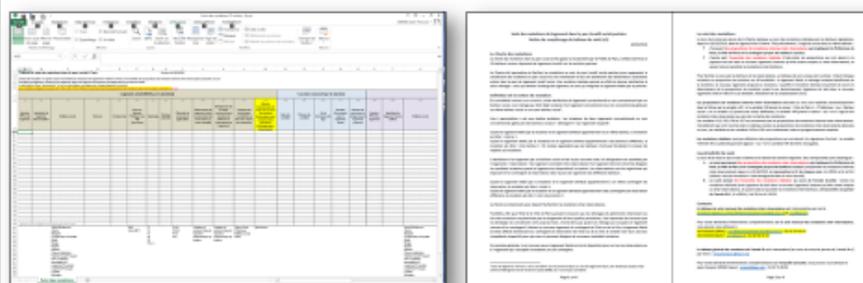
- **Mesures prévues au plus tard fin 2017 :**
 - ✓ Élaboration d'un dépliant par la Ville de Paris en collaboration avec les signataires sur la Charte des mutations.
 - ✓ Mise en ligne des logements dédiés à la mutation sur LOC'annonces.
 - ✓ Mise en œuvre de la grille de cotation mutations dans AIDA.
 - ✓ Organisation par chaque bailleur d'une procédure officialisant les procédures de refus et des procédures non abouties.
 - ✓ Mise en œuvre des transmissions d'informations entre les SI des bailleurs et AIDA.
 - ✓ Définition et mise en œuvre d'une procédure de recours contre les mesures de gel.
- **Mesure prévue en 2018 :**
 - ✓ Création d'un nouvel outil informatique favorisant les mutations inter-bailleurs
 - ✓ Création d'un nouvel outil informatique pour la mise en place d'une bourse d'échanges entre les locataires

Observatoire du logement social – 24 novembre 2016 Direction du Logement et de l'Habitat / S.G.D.L. 14

Le suivi des mutations inter-réservataires à Paris : premières tendances

Jean-François ARENES - APUR

Un dispositif pour suivre les mutations



Un tableau à compléter par les bailleurs signataires de la charte des mutations

- Un suivi permanent des mutations inter-réservataires impliquant la Préfecture, la Ville de Paris et le contingent propre des bailleurs sociaux
- Un suivi annuel de l'ensemble des mutations réalisées (mutations simples et inter-réservataires)



Les mutations réalisées en 2015 et début 2016

- Le fichier utilisé pour l'analyse regroupe 1 888 mutations distinctes.
- Les données analysées ont été transmises par 14 bailleurs distincts, pour la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 mars 2016 (partiellement pour certains bailleurs).
- Les mutations ici décrites sont uniquement des mutations au sein d'un même bailleur.
- Pour chaque mutation, il contient les informations suivantes
 - Le logement libéré par la mutation (localisation, caractéristiques, contingent de réservation)
 - Le locataire concerné par la mutation (taille du ménage)
 - Le logement proposé au locataire (localisation, caractéristiques, contingent de réservation)
 - La qualification de la mutation (le motif)
 - Le déroulé de la mutation (proposition, agrément, résultat)



Contingent de réservation (considéré au titre de la charte) du logement actuel et du logement proposé

Contingent de réservation du Logement actuel (libéré par la mutation)	Contingent de réservation du Logement proposé				Ensemble
	Préfecture	Ville de Paris	Bailleur social	Autre	
Préfecture	39%	12%	13%	8%	14%
Ville de Paris	26%	49%	19%	23%	32%
Bailleur social	20%	28%	57%	20%	40%
Autre	15%	11%	11%	49%	14%
Total général	100%	100%	100%	100%	100%

Contingent de réservation du Logement actuel (libéré par la mutation)	Contingent de réservation du Logement proposé				Ensemble
	Préfecture	Ville de Paris	Bailleur social	Autre	
Préfecture	20%	34%	42%	4%	100%
Ville de Paris	6%	62%	26%	6%	100%
Bailleur social	4%	28%	65%	4%	100%
Autre	8%	29%	35%	28%	100%
Total général	7%	39%	45%	8%	100%



Localisation du logement actuel et du logement proposé

- Le 13^e arrondissement, premier arrondissement d'origine des mutations (21%) suivi par le 15^e et le 20^e arrondissement avec chacun 14% des situations
- Le 13^e arrondissement, premier arrondissement de destination des mutations (22%) suivi par le 19^e, le 20^e, le 15^e et le 17^e arrondissement avec respectivement 15%, 12%, 10% et 10% des situations
- En moyenne, 70% des mutations sont proposés au sein d'un même arrondissement et 17% dans un arrondissement limitrophe de l'arrondissement d'origine.
- 37% des logements actuels sont situés en QPV. Les ménages correspondant se voient proposer un logement situé en QPV dans 47% des cas.

Localisation du logement actuel (libéré par la mutation)	Localisation du logement proposé			
	Hors QPV	QPV	NC	Ensemble
Hors QPV	53%	9%	0%	62%
QPV	19%	18%	0%	37%
NC	0%	0%	2%	2%
Ensemble	72%	26%	2%	100%



Catégorie de financement et type du logement actuel et du logement proposé

Catégorie de financement

- 80% des mutations concernent deux logements relevant de la même catégorie de financement
- 72% des mutations concernent des logements PLUS (actuels et proposés)

Typologie

- Les logements libérés par mutation sont principalement des petits logements (23% de T1 et 37% de T2). Les logements de 5 pièces ou plus représentent moins de 4% des logements libérés.
- Les logements proposés en contrepartie sont plus grands dans la majorité des cas.
- Seuls 6% des logements proposés sont des T1 et 25% des logements proposés sont des T2. Les logements de 5 pièces ou plus représentent 7% des logements proposés.

Nombre de pièces et surface du logement actuel et du logement proposé

Nombre de pièces du logement proposé par rapport au nombre de pièces du logement actuel

Ecart	%
-4 pièces	0,2%
-3 pièces	1,3%
-2 pièces	5,2%
-1 pièce	9,3%
Même nombre de pièces	16,7%
+1 pièce	45,2%
+2 pièces	19,2%
+3 pièces	2,8%
+4 pièces	0,2%
Ensemble	100%

> 67%

Surface du logement proposé par rapport à la surface du logement actuel

Variation	%
Baisse < -30m ²	5,2%
Baisse [-30m ² ; -20m ² [3,3%
Baisse [-20m ² ; -10m ² [5,6%
Baisse [-10m ² ; 0m ² [6,2%
Même surface	2,0%
Hausse]0m ² ; 10m ²]	13,9%
Hausse]10m ² ; 20m ²]	27,3%
Hausse]20m ² ; 30m ²]	19,2%
Hausse > 30m ²	16,1%
Non calculable	1,2%
Ensemble	100%

> 63%

apur
ANALYSE URBAINE
D'URBANISME

Qualification (motifs) des mutations

La loi prévoit **deux motifs particuliers de mutation** :

- Les mutations pour « réduction » car sous-occupation
- Les mutations pour adaptation pour handicap ou raisons de santé

La mutation est alors facilitée de différentes manières (maintien du loyer par m² initial, aides spécifiques au déménagement...).

→ Les mutations pour « réduction » représentent moins de 5% des mutations déclarées par les bailleurs.

→ Les mutations pour adaptation handicap / santé représentent 15% des mutations déclarées par les bailleurs

apur
ANALYSE URBAINE
D'URBANISME



INSTITUT
D'AMÉNAGEMENT
ET D'URBANISME



L'INSTITUT D'AMÉNAGEMENT ET D'URBANISME DE LA RÉGION D'ÎLE-DE-FRANCE
EST UNE FONDATION RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE PAR DÉCRET DU 2 AOÛT 1960.

15, RUE FALGUIÈRE - 75740 PARIS CEDEX 15 - TÉL. : 01 77 49 77 49