

Compte-rendu de réunion

LES ENJEUX DU TRAITEMENT DES MUTATIONS DANS LA REFORME DE LA DEMANDE ET DES ATTRIBUTIONS

16 Mars 2021 - Teams

Participants

Daloula GATTOUSSI, Responsable du pôle attributions	Val de Berry
Samuel LEMERCIER, Directeur Général	Chartres Métropole Habitat
Nathalie DUGUÉ, Adjointe à la Direction Locative et Sociale	Chartres Métropole Habitat
Audrey EVAIN-ATTAL, Directrice Gestion Locative et Contentieux	Habitat Eurélien
Sophie PLAZE, Responsable clientèle	Eure et Loir Habitat
Pascal LONGEIN, Directeur Général	OPAC 36
Marie-Charlotte LECAROUX, Directrice Générale Adjointe, Gestion Locative	OPAC 36
Nadine HULEUX, Responsable territoire	Scalis
Tiphaine ZAPLOTNY, Directrice Générale Adjointe - Gestion locative	Val Touraine Habitat
Ricardo FERREIRA, Directeur des Services à la Clientèle	Tours Habitat
Marie-Laure VIVIER, Responsable Service Location	Tours Habitat
Véronique HAVY, Directeur de la Clientèle et de la proximité	Touraine Logement
Marion TARTARIN, Responsable de la gestion locative	Touraine Logement
Julie BONETTI, Adjointe à la Direction de la Clientèle	Ligeris
Vanessa PELLETIER, Service Gestion Locative	Ligeris
Pierre BLANCHARD, Responsable Gestion Locative	Loir&Cher Logement
Richard LAROUCAU, Directeur du Développement et de la maîtrise d'ouvrage	3F Centre Val de Loire
Astrid HEUZÉ-MERCIER, Responsable développement clientèle adjointe	3F Centre Val de Loire
Sabrina GATEFIN, Responsable de territoire	Valloire Habitat
Marc GILBERT, Responsable gestion locative	LogemLoiret
Charlotte FLORENTIN, Responsable commerciale locations	France Loire
Corinne PATROCINIO, Secrétaire Générale	Les résidences de l'Orléanais
Véronique BERGER, Coordinatrice gestion locative	Pierres et Lumières
Nicolas FORISSIER, Manager	HABITAT & TERRITOIRES CONSEIL
Hélène QUENOUILLE, Directrice	USH Centre-Val de Loire
Richard BILLAUD, Chargé de mission	USH Centre-Val de Loire

Ordre du jour

9h30- 10h00	Présentation de l'État des lieux des CALEOL en région Centre-Val de Loire par Richard Billaud, chargé de mission chez l'Union Sociale pour l'Habitat de la région Centre-Val de Loire
10h00- 10h30	Focus sur le panorama et les enjeux de la mutation dans un contexte évolutif par Nicolas Forissier, Manager de projet chez Habitat et Territoires Conseil et Richard Billaud, chargé de mission chez l'Union Sociale pour l'Habitat de la région Centre-Val de Loire
10h30 -11h15	Temps d'échange sur les pratiques des bailleurs régionaux
11h15-11h30	Présentation dispositifs particuliers pour la prise en compte des mutations par Nicolas Forissier, Manager de projet chez Habitat et Territoires Conseil
11h30-11h45	Quelle conciliation entre mutations et autres objectifs d'attribution ? Par Nicolas Forissier, Manager de projet chez Habitat et Territoires Conseil

RETOUR DES TRAVAUX DE LA CALEOL ET DE L'EVOLUTION DE LA MUTATION

Richard Billaud, Chargé de mission, USH Centre-Val de Loire

Cf. support de présentation

Travaux des CALEOL

Sur les 16 organismes présents sur les territoires concernés, 7 ont mis en place une CALEOL entre septembre 2019 et janvier 2021.

8 873 locataires sont concernés par les 5 situations d'examen des CALEOL.

- La sous occupation du logement est la situation la plus rencontrée.
- Les bailleurs traitent en priorité les situations de sur-occupation.
- Les situations relatives au dépassement du plafond de ressources, d'occupation d'un logement adapté par un ménage sans handicap ou relatives à un besoin de logement adapté sont peu prises en compte à ce jour, fautes d'offres adaptées disponibles.

État des lieux de la demande en métropole

En région, près d'1/3 des attributions réalisées concerne des mutations.

Les situations de sous-occupation, majoritaires dans l'examen d'occupation, ne se corrélaient pas avec la typologie de la demande de mutation où ce motif est peu représenté. Parallèlement, la situation traitée en priorité par les CALEOL concerne la sur-occupation motif par ailleurs très présent dans les demandes de mutation en stock.

FOCUS SUR LE PANORAMA ET LES ENJEUX DE LA MUTATION DANS UN CONTEXTE EVOLUTIF

Nicolas Forissier, Manager de projet chez Habitat et Territoires Conseil

Cf. support de présentation

L'évolution de la prise en compte des mutations

La problématique des mutations a sensiblement évolué en l'espace de 10 ans. Avant 2011, la réalisation des mutations relevait de la politique d'attribution du bailleur, de fait elle n'entraînait pas dans le champ des priorités de l'État.

À partir de 2009, la question des mutations entre progressivement dans le champ de la réglementation sur les attributions par le biais de la loi MOLLE et la création des CUS. Les travaux des CUS ont porté leurs premiers résultats dès 2011. Dans le même temps, le SNE a été créé ce qui a permis de mieux qualifier et quantifier la demande de mutation.

Dès 2014, la pression sur la mutation s'est accentuée avec la loi ALUR et le positionnement des EPCI comme pilote de la politique de l'habitat.

Les lois égalité citoyenneté et ELAN sont venues mettre en place des dispositifs tels que les CIL et CIA et les PPGDID et ont établi des objectifs territoriaux qui impactent la prise en compte des mutations. Dans le même temps, la loi ELAN a fait naître les CALEOL.

Constats et tendances

Sur les secteurs tendus notamment, la prise en compte des demandes de mutation permet de fluidifier l'offre de logements sociaux en faisant davantage d'attribution. En effet, par le traitement des mutations, le bailleur renforce l'adéquation du logement avec les besoins de ses locataires et il libère une offre qui peut répondre à une demande nouvelle. Néanmoins, le développement des mutations se veut chronophage et coûteux pour les organismes.

Lorsque les bailleurs se sont engagés dans les travaux des CUS, des politiques stratégiques de traitement des mutations ont été développées par les organismes afin d'accompagner les locataires dans leur parcours résidentiel, notamment ceux rencontrant des problématiques d'inadéquation de leur logement avec leur situation (situation de sous-occupation, logements non adaptés pour des personnes âgées...).

Les pratiques inter-bailleurs sont essentiellement centrées sur les enjeux de renouvellement urbain. En l'absence de politique stratégique dédiée, la mutation se focalisera sur une réponse à des situations d'urgence ou sur la satisfaction du locataire à forte ancienneté.

Toutefois, de nombreux bailleurs expriment le souhait de proposer à leur locataires un parcours résidentiel au gré de leurs besoins.

TEMPS D'ÉCHANGE SUR LES PRATIQUES DES BAILLEURS REGIONAUX

La sous occupation peut être appréhendée au regard de la superficie ou au regard du nombre de pièces par rapport à la taille du ménage.

Si l'on se base sur les textes législatifs, il convient de prendre en compte la superficie du logement pour établir une situation de sur-occupation. Pour autant, les bailleurs tels que Chartres Métropole Habitat ou LogemLoiret par exemple, prennent en considération la typologie du logement par rapport aux occupants. S'appuyer sur les textes stricto sensu ne permettrait de faire ressortir que très peu de situations de sur-occupation et ne correspondrait que peu à la réalité des ménages.

Sur les examens en CALEOL concernant le handicap, Chartres Métropole Habitat met en avant le travail de son pôle « réclamation » gérant les demandes d'aménagement spécifique. Un travail en amont permet de détecter les situations pour lesquelles un aménagement spécifique n'est pas possible, notamment pour des raisons techniques. Dès lors, un contact est réalisé avec les ménages ayant formulé une demande d'aménagement spécifique pour constituer une demande de mutation portée en CALEOL.

3F a mis en place un « dispositif vivre en région » permettant aux locataires franciliens de s'installer en province grâce à un dispositif de mutation interne. Ces derniers ont également mis en place une bourse d'échange où les locataires ont la possibilité d'échanger leur logement entre eux grâce à une plateforme numérique.

Les résidences de l'Orléanais mettent en place des groupes de travail sur les 3 agences pour l'étude des demandes de mutation selon des critères similaires à l'examen en CALEOL. L'instruction du dossier est réalisée dès lors que le logement ne correspond plus à la situation du ménage. Cela représente environ 50 dossiers par mois. L'étude de ces dossiers et l'approbation des demandes de mutation, le cas échéant, permettent d'assurer une bonne mobilité sur certains secteurs, notamment en QPV.

LIGERIS a mis en place une boîte mail spécialement dédiée à la demande de mutation. Une commission d'attribution se réunit toutes les semaines pour étudier les dossiers déposés.

PRESENTATION DE DISPOSITIFS PARTICULIERS POUR LA PRISE EN COMPTE DES MUTATIONS

Nicolas Forissier, Manager de projet chez Habitat et Territoires Conseil

Cf : support de présentation

La mutation inter-bailleurs pour prévenir les expulsions

Sur la ville de Grenoble un dispositif de prévention des expulsions a été mis en place très récemment, reposant sur les pratiques inter-bailleurs avec un objectif de 25 à 30 mutations par an.

Le dispositif est construit un partenariat avec le Pôle Habitat Social, lieu d'enregistrement des demandes de logements sociaux de l'agglomération grenobloise (PHS) et permet de mutualiser l'offre de plusieurs bailleurs au bénéfice de locataires en menace d'expulsion.

Le fonctionnement est le suivant :

- Les bailleurs identifient les ménages concernés (début d'impayé, diminution des ressources, baisse de droit à l'APL...).
- PHS procède à l'analyse des dossiers et prend contact avec les ménages pour établir les besoins de logement et d'accompagnement.
- Les bailleurs ont pour objectif d'inclure 5 à 10 logements dans le dispositif.
- Le Pôle Habitat Social identifie le logement correspondant au besoin du ménage et l'attribution est réalisée par le bailleur selon les process classiques.

L'idée est d'utiliser les logements libérés suite à la réalisation des mutations pour réaliser d'autres mutations « en chaîne ». Ce dispositif permet à la fois de sécuriser le relogement de ces ménages tout en déchargeant le bailleur du travail d'instruction des dossiers.

L'organisation des CALEOL : une approche scénarisée et ciblée

En Nouvelle Aquitaine, les bailleurs ont travaillé sur l'organisation des CALEOL. Il ressort de ces travaux 3 modalités de traitement :

- Le statut quo : Une certaine résistance des bailleurs avec pour idée que la tension de la demande limite l'exercice des mutations aux urgences.
- Une application stricte de la loi : Examen de toutes les situations, en masse pour éviter l'engorgement.
- Un traitement ciblé des situations : si les besoins sont bien identifiés et si une offre répondant au besoin peut être mobilisée.

En zone tendue, les CALEOL examinent les 5 situations d'examen légales avec la rédaction d'un avis sur la situation du ménage et en faisant en sorte que l'examen ait une suite. En zone non tendue, l'application est plus souple avec pour simple base le respect d'une occupation pertinente des logements.

Les bailleurs de la région ont déterminé 3 étapes pour la prise en compte des différentes modalités de traitement des mutations :

- Dimensionner et cibler l'intervention de la CALEOL. Une grille a été mise en place avec les 5 situations d'examen.
- Installer le fonctionnement de la CALEOL. Les bailleurs privilégient l'examen par la CALEOL dans le cas de séances spécifiques déconnectées de l'attribution. L'idée est en outre de fournir à la CALEOL des informations limitées à l'examen de la situation d'occupation et de déterminer une liste de décisions que la CALEOL peut prendre.
- Traiter les avis de la CALEOL.

QUELLE CONCILIATION ENTRE MUTATIONS ET AUTRES OBJECTIFS D'ATTRIBUTION ?

Nicolas Forissier, Manager de projet chez Habitat et Territoires Conseil

Cf : support de présentation

Aujourd'hui les différents types de priorité dans les attributions se superposent et se démultiplient. Le système de cotation va se focaliser encore davantage sur les demandes externes prioritaires. A l'inverse, la gestion en flux des contingents devrait donner aux bailleurs plus de liberté pour orienter les candidats vers les logements appropriés.

Dans le même temps, le métier de l'attribution évolue. La position des bailleurs oscille aujourd'hui entre 3 grandes visions :

- L'attribution administrée : repose sur la cotation de la demande, la qualification des résidences, le pré ciblage des logements et la nécessité de suivre les résultats.
- L'attribution qualitative : repose sur une appréciation au cas par cas des candidatures en fonction des capacités attendues des demandeurs.
- La location active : les bailleurs ici considèrent que ce sont les demandeurs qui sont les plus aptes à choisir leur logement.

A retenir

**FAVORISER LES PRATIQUES
INTERBAILLEURS.**

**AIDE A LA PREPARATION DES CALEOL EN
ANNEXE.**

**Réunion gestion en flux :
fin du premier semestre**