

# DÉVELOPPER LES MUTATIONS: UN ENJEU À PARTAGER, UNE POLITIQUE À STRUCTURER

## UN ENJEU RÉAFFIRMÉ PAR LA PROFESSION, LES LOCATAIRES, LES TERRITOIRES

Début septembre, le Conseil d'administration de l'AORIF a demandé à la Commission «Demande et attributions» de travailler sur le renforcement des mutations au sein du parc social. Deux semaines plus tard, l'Agenda Hlm, signé par la profession avec l'État lors du Congrès de l'USH à Lyon, venait conforter cette orientation, appelant à «satisfaire les demandes de mobilité et consacrer 25% des attributions aux demandes de mutation», en organisant une gestion active des parcours, adaptant les procédures et la gestion des contingents, expérimentant des bourses d'échange, etc.

En Ile-de-France, plusieurs signaux viennent conforter la montée en priorité de ce sujet :

- près de 30% des demandeurs franciliens sont déjà logés dans le parc social ;
- seulement 17% des locataires du parc social (ayant fait une demande autre que technique auprès de leur organisme) se disent satisfaits du traitement des mutations par leur bailleur (1) ;
- les ménages déjà logés dans le parc social rencontrent des difficultés croissantes pour être reconnus «prioritaires et urgents» par les commissions de médiation DALO ;
- il existe une quinzaine de démarches locales dans la région afin de favoriser les mutations, avec des fonctionnements divers et des résultats parfois fragiles.

## DERRIÈRE LES CHIFFRES, DES RÉALITÉS CONTRASTÉES

Parallèlement à ces constats, les organismes sont de plus en plus volontaristes dans leur investissement en faveur de la mobilité résidentielle de leurs locataires : com-

munication ciblée, recours à des chargés de clientèle dédiés, mise en place d'entretiens de mobilité, adaptation des loyers et prise en charge des frais de déménagement sous certaines conditions, accompagnement des locataires... À travers ces démarches, les bailleurs tentent de mieux satisfaire leurs locataires, mais aussi d'optimiser davantage



l'occupation de leur patrimoine – conformément aux attendus de la loi MOLLE de 2009 – ou de renforcer l'entretien des logements.

De fait, on enregistre aujourd'hui 30% des attributions destinées à des ménages déjà locataires du parc social (2). Ce

taux, qui cumule mutations internes et mutations inter-bailleurs, est nettement supérieur aux taux inscrits dans les Conventions d'Utilité Sociale (CUS) au titre des seules mutations internes, variant de 5 à 20% selon les organismes. Supérieur aux 25% attendus dans l'Agenda Hlm, ce taux de 30% est cependant équivalent au taux de locataires Hlm parmi la demande globale. Il ne ressort donc pas de priorité particulière accordée aux demandes de mutation : chaque année, seule une demande de mobilité sur sept trouvera satisfaction.

De ces constats, découle un double enjeu : renforcer la priorité donnée à la mobilité résidentielle au sein du parc Hlm et structurer les dynamiques de mutation en faveur des besoins identifiés par les acteurs, par-delà la mobilité «naturelle» constatée.

Des contraintes persistantes doivent pour cela être levées, notamment concernant la gestion des droits de réservation. En effet, les différents retours d'organismes ont révélé la dépendance de leurs politiques à l'égard des contingents. Si, dans la pratique, les bailleurs trouvent ponctuellement des solutions avec des collecteurs, des services

de l'État ou des collectivités, celles-ci restent liées à l'appréciation de chaque interlocuteur, sans partenariat plus général autour de cet objectif.

## ASSOULIR LES MODALITÉS DE COMPENSATION DES DROITS DE RÉSERVATION : UNE PISTE ÉMERGENTE

La participation de quatre collecteurs et d'Action Logement lors de la Commission «Demande et attributions» du 3 novembre dernier a permis de mieux voir le travail des CIL sur les territoires, mais aussi d'appréhender leurs freins à une participation plus active aux mutations : stratégies spécifiques des entreprises, niveaux d'attractivité des logements concernés, marges de manœuvre des collecteurs, etc.

Pour autant, derrière ces difficultés, a émergé la volonté de permettre davantage de souplesse aux organismes, particulièrement concernant la gestion des compensations, dès lors qu'un réservataire met à disposition son logement pour accueillir un ménage en mutation désigné par un autre réservataire. Cette idée, qui fait écho à des propositions émises lors de la concertation nationale sur les attributions, doit désormais être creusée et formalisée dans un cadre plus large, en lien avec les services de l'État, eux-mêmes réservataires de droits peu mobilisés en ce sens. Cela en gardant à l'esprit l'effet d'entraînement lié à cette mobilité ; une mutation fait toujours deux satisfaits : le locataire Hlm qui mute et le ménage qui accède au parc social dans le logement libéré. ●

**Contact :** Julien Leplaideur  
j.leplaideur@aorif.org

(1) Source : enquête collective de satisfaction (cf. Gros plan p. 13).

(2) Source : InfoCentre SNE-NUR, 2013.