



PARCOURS RÉSIDENTIEL

« MUTATIONS INTER-
BAILLEURS »



LE CONTEXTE NANTAIS: UN PEU D'HISTOIRE..

- **1997**- Création de l' Espace Habitat Social et du fichier commun de la demande locative sociale
- **2005** – Convention ANRU 1 – relogement en inter-bailleurs
- **2010** - Convention avec la DDCS – Instructions des recours DALO



LE CONTEXTE NANTAIS

Volonté des bailleurs de mettre en place un dispositif partagé et innovant en partenariat avec l'ADIL

- **2013** – Création du dispositif « Mutations inter-bailleurs » avec 4 bailleurs
- **2015** - Plate forme d'accueil téléphonique d'information des demandeurs de logement



LA PROBLÉMATIQUE

- Taux de refus important sur les mutations internes
- Produit inadapté à des demandes spécifiques
- Prévention des expulsions
- Méconnaissance des attentes et des besoins des locataires
- Non respect des indicateurs rotation CUS



« ALLER VERS »

- Objectifs

- ✓ Mieux répondre aux locataires en attente de mutations
- ✓ Sécuriser en identifiant un seul référent pour sa demande de logement
- ✓ Développer un outil de prévention des expulsions
- ✓ Apporter un regard neutre : « médiateur de la mutation »
- ✓ Préparer et accompagner la proposition de logement



DES MOTIFS PRIORITAIRES

- ✓ Raisons de santé, handicap, maladies invalidantes
- ✓ Difficultés économiques
- ✓ Sous occupation
- ✓ Sur occupation

UN TERRITOIRE

- ✓ Nantes Métropole



UNE SYNERGIE PARTENARIALE

○ 2013 – 2014

- 1^{ère} Expérimentation - 4 bailleurs (29 000 logements)

○ 2015 – 2016

- 2^{nde} Expérimentation – 7 bailleurs (61 000 logements)

○ Depuis le 01 Janvier 2017

- Dispositif de droit commun inscrit dans la Conférence Intercommunale du Logement de Nantes Métropole – 14 bailleurs (66 000 logements)



DES AIDES À LA MUTATION

- ✓ Préavis réduit à un mois par lettre simple
- ✓ Transfert du dépôt de garantie à équivalence (sauf en cas de dette)
- ✓ Prise en charge éventuelle des frais d'ouverture de compteurs, de déménagement....
- ✓ Remise de loyer





DÉROGATIONS

- Depuis le 01/04/2014, la Préfecture de Loire-Atlantique nous autorise à
 - présenter un candidat unique en CAL,
 - proposer un logement en droit de suite préfecture à un locataire non contingenté,
 - muter en inter-bailleurs un locataire relevant de la sous-occupation et dépassant les plafonds de ressources.

- Depuis le 01/09/2014, Action Logement nous autorise à proposer un logement en droit de suite Action Logement à un locataire non contingenté.



UN RÉSEAU DE PARTENAIRES

○ Préfecture

- DALO: Décision préconisant une entrée dans le dispositif
- CCAPEX: Orientation vers le dispositif
- Contingent préfectoral: Orientation vers le dispositif et prise sous contingent, positionnement sur des logements neufs

○ Action Logement

- Identification des salariés intégrés au dispositif
- Soutien à la mutation au travers du Loca-Pass
- Positionnement sur des logements neufs

○ Conseil Départemental

- FSL : accord sur l'aide au résiduel
- Soutien à la mutation au travers du FSL accès
- Réactivité des travailleurs sociaux de terrain



BILAN DES ATTRIBUTIONS

- En 4 ans, **552 mutations** ont été réalisées.
- Le délai moyen entre la réalisation du diagnostic au domicile et l'entrée dans le nouveau logement est de **6 mois et demi**.
- **71 % des locataires** donnent leur accord dès la première proposition de logement.
- **43 % des locataires** emménagent dans une nouvelle commune.
- **46 % des locataires** emménagent dans un logement plus petit (35 % de même typologie).



ENQUÊTES DE SATISFACTION

- Une enquête de satisfaction est réalisée par le nouveau bailleur deux à trois mois après l’emménagement dans le cadre d’une visite de courtoisie.
- **91 % des locataires** sont satisfaits de leur nouveau logement,
- **94 % des locataires** sont satisfaits de leur nouvelle résidence,
- **94 % des locataires** sont satisfaits de leur nouveau quartier,
- **Moins de 5 % des locataires** déposent une demande de mutation dans les 12 mois consécutifs à leur emménagement.

ATOUTS DU DISPOSITIF

- Un travail partenarial entre les bailleurs, les institutions, les réservataires...
- Un accompagnement personnalisé grâce au « Aller vers »
- Des mesures d'aide à la mutation
- Une évolution des pratiques
- Une émulation des équipes
- Une réelle satisfaction des locataires



« Mutations inter-bailleurs »

« Seul, on va plus vite
Ensemble, on va plus loin »

- **Didier GENDRON**

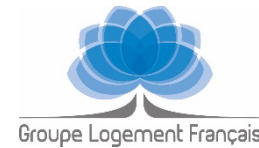
- Directeur des Relations Clients - Atlantique Habitations
dgendron@atlantique-habitations.fr

- **Sabrina PETIT**

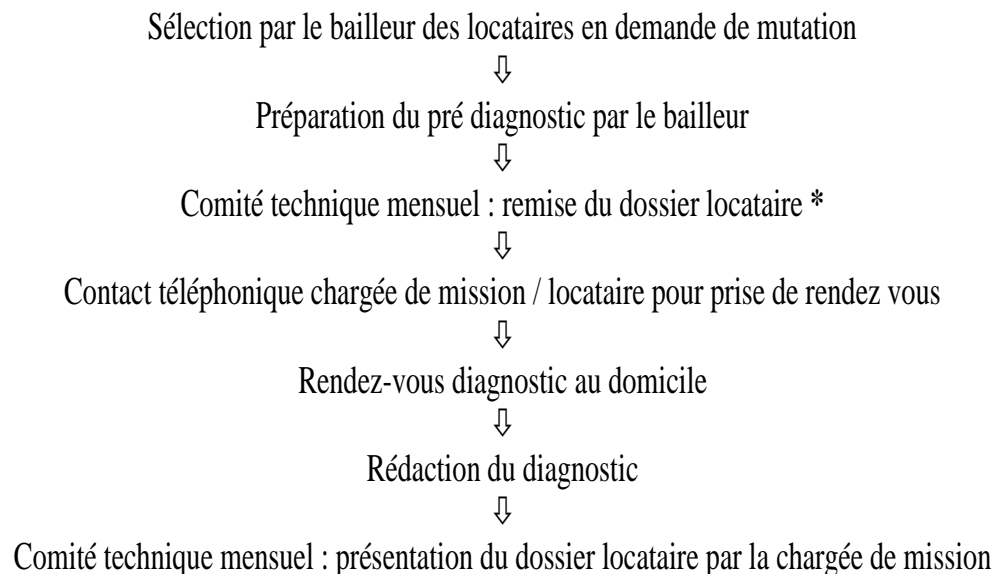
- Chargée de mission – ADIL de Loire Atlantique
sabrina.petit@adil44.fr



MERCI DE VOTRE ATTENTION



Organigramme fonctionnel « Mutations inter-bailleurs »



* avec fiche demandeur, relevé de compte locataire et fiche pré diagnostic bailleur

Option 1

- Positionnement d'un bailleur
- Proposition du bailleur
- Visite du logement
- Accord proposition
- Passage en CAL
- Mutation

si refus : retour auprès de la chargée de mission pour compléments diagnostic

Option 2

- Mise en inter bailleurs dans l'attente d'un logement correspondant aux besoins
- Proposition d'un bailleur
- Visite du logement
- Accord proposition
- Passage en CAL
- Mutation

Option 3

- Mise en attente ou retrait du dispositif « mutations inter-bailleurs »
- projet de mutation à moyen ou long terme
 - conditions d'accès au logement social non respectées
 - mutation interne....

