

CA 29 juin 2017



Charte sur les Mutations Internes



La Société Habitations Haute-Provence s'est engagée dans une politique visant à favoriser le parcours résidentiel de ses clients à travers, notamment, la recherche de mutations dans le parc locatif social et la promotion de l'accèsion sociale à la propriété.

A cette démarche volontaire se sont ajoutées des obligations légales issues de la loi de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre les Exclusions concernant un certain nombre de situations locatives.

La Société Habitations Haute-Provence entend ainsi satisfaire les attentes de ses clients tout en accueillant également de nouvelles populations au sein de son patrimoine, en répondant à la demande des partenaires des politiques du logement social et, notamment, des réservataires de son parc de logements.

Soucieux de développer une politique équilibrée en matière d'attributions au sein de son patrimoine, notre société s'est fixée pour objectif de consacrer un minimum de 10% de ses attributions annuelles à des ménages déjà clients du parc locatif social.

Durant ces 5 dernières années, la Société Habitations Haute-Provence a largement dépassé cet objectif en enregistrant un taux de mutation de 12 % sur l'ensemble de son parc.



Pour lui permettre de maintenir cette politique ambitieuse, la Société Habitations Haute-Provence met en place une politique transparente et équitable à l'égard de ses clients, de ses partenaires publics, reposant sur des critères de priorités connus et partagés par tous, et sur des procédures claires.

Tel est l'objet de la présente charte de mutation, qui vient appuyer le travail de la Commission d'Attribution des Logements (CAL) dans le respect du règlement de fonctionnement de cette dernière , de la réglementation en vigueur applicable aux attributions dans le parc locatif social et de notre charte d'attribution.

Cette charte permet la recherche d'une meilleure adéquation du logement recherché à la situation familiale, sociale ou financière du client-demandeur.

Cette charte a été approuvée par le Conseil d'Administration de la société du 30 septembre 2016 et a été présentée aux associations des locataires lors du Conseil de Concertation Locative du 23 Juin 2016.



NOS ENGAGEMENTS

Engagement n° 1 :

Dans le respect des règles d'attribution des logements sociaux, la Société Habitations Haute-Provence par le biais de son pôle Location s'engage à respecter la procédure décrite ci-dessous :

- Répondre par écrit sous un délai de 15 jours à toute demande de mutation émanant de ses clients,
- Proposer un entretien individuel avec le Client demandeur d'une demande de mutation pour identifier clairement ses souhaits en matière de relogement,
- Rechercher sous les meilleurs délais une solution de logement adaptée aux demandes de mutation prioritaires mentionnées à l'engagement n°2. Cette recherche est exercée sous la seule responsabilité de la Société Habitations de Haute-Provence qui évaluera le caractère prioritaire de la demande exprimée,
- Enregistrer la demande de mutation qui est considérée comme une demande de logement (formulaire unique de la demande de logement, formulaire Cerfa). Cette demande ainsi réalisée pourra faire l'objet d'une actualisation de pièces justificatives formulée à la demande du service Location.

Engagement n°2 :

La demande de changement de logement est formulée par un client-locataire au motif que son logement actuel n'est plus adapté. Les motifs de demandes de mutation sont traités par ordre de priorité :

- Logement sinistré et déclaré inhabitable du fait d'événements externes (incendie, inondation, explosion, péril...)
- Le relogement dans le cadre d'opérations de démolition ou de réhabilitation lourde d'immeubles issus de notre parc locatif social
- Les demandes motivées par l'inadaptation du logement aux situations de handicap, de vieillissement ainsi qu'aux personnes confrontées à des problèmes de santé nécessitant une configuration spécifique de l'habitat

-Les demandes de personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité, justifiant de violences au sein de la famille.

-Les demandes motivées par un taux d'effort trop important pour le ménage compte tenu de l'évolution de ses ressources.

-Les situations de sur-occupation manifeste ; la sur-occupation étant définie sur la base de l'article D542-14-2 du code de la Sécurité sociale qui prévoit que le logement doit « ...présenter une surface habitable globale au moins égale à 16m² pour un ménage sans enfant ou 2 personnes, augmentés de 9m² par personne en plus dans la limite de 70m² pour 8 personnes et plus... ».

-Les situations de sous-occupation définies par l'article L 442-3-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, qui permettent de libérer des logements de grandes tailles.

La Société Habitations Haute-Provence se réserve également la possibilité d'étudier avec attention les demandes motivées par :

-Un rapprochement familial,

-Un rapprochement géographique d'un centre médical,

-Un rapprochement géographique du lieu de travail,

-Des problèmes graves liés à l'environnement actuel du ménage (dépôt de plaintes, menaces, agressions...)

Au bout de 3 refus exprimés par le client d'offres adaptées à sa demande, le dossier de demande de mutation sera considéré par la Société Habitations Haute-Provence comme nul et non avenu.

Pour être éligible à ces critères de mutations, les clients demandeurs devront répondre aux 3 conditions suivantes :

- Les loyers et charges doivent être réglés régulièrement,
- Le logement actuel doit être assuré et en bon état d'entretien et ne présenter aucun désordre lors de l'état des lieux de sortie (une visite conseil sera organisée et réalisée avant proposition de relogement),
- Le logement doit être occupé dans le respect des règles en vigueur (respect des clauses du bail et du règlement intérieur...)

A défaut de respecter ces conditions, aucune remise de clés du nouveau logement ne sera possible.

Le logement convoité par ce client indélicat ne sera pas attribué à ce dernier, mais proposé au suppléant et à défaut remis en commercialisation.

Engagement n°3 :

Pour valider la phase attribution d'un nouveau logement émise par la CAL et ce (en conformité de la charte d'attribution), suite à une demande de mutation, la Société Habitations Haute-Propose procédera comme suit :

- Une visite-conseil du logement laissé sera établie par l'agent Etat des lieux en charge du secteur et un courrier ou mail précisant les frais qui seraient éventuellement imputables au client sera adressé sous huitaine,
- Après visite du futur logement et acceptation par le demandeur, un courrier sera adressé précisant le dépôt de garantie qui sera imputable à celui-ci,
- Un délai de libération de l'ancien logement est accepté au principe d'un plafonnement à 15 jours et au maintien d'une double facturation calculée au prorata de l'occupation effective des 2 logements.

Engagement n°4 :

Les personnes en grande difficulté, les personnes âgées ainsi que les personnes à mobilité réduite pourront bénéficier d'un accompagnement spécifique dans leurs démarches de la part du personnel de la société Habitations Haute-Provence ou de ses partenaires associatifs et publics.

Les mutations s'inscrivant dans une opération de rénovation urbaine avec démolition d'ensembles de logements sociaux, bénéficieront de mesures d'accompagnement particulières (recueil des souhaits de mobilité, déménagement...) reposant sur des engagements précis et une organisation adaptée.

Engagement n°5 :

La Société Habitations Haute-Provence propose d'opérer également avec ses clients en situation d'impayés, des mutations au sein de son parc.

Le changement est proposé par le Pôle Prévention-Recouvrement au bénéfice d'un client qui rencontre des difficultés financières pour s'acquitter mensuellement de ses charges logements, et sans perspective d'amélioration.

L'usage de ce type de mutation à l'initiative du bailleur, est ainsi un élément du dispositif de prévention des expulsions en proposant des logements plus petits et ou moins chers aux ménages qui se trouvent en difficulté financière.

Le client demeure l'acteur principal de la demande de mutation ; il lui appartient de ce fait, de formuler sa demande.

Cette demande de mutation sera étudiée en Commission d'Attribution des Logements (CAL) complétée du rapport émis par le Pôle Prévention-Contentieux actant l'intérêt de cette disposition.

L'attribution d'un nouveau logement est également conditionnée par les conditions décrites au sein de l'engagement n°2.

La présente charte a vocation à lever les obstacles dans le but de répondre au maximum de demandes des locataires. Cette politique de facilitation des mutations permettra d'augmenter la satisfaction de nos locataires tout en maintenant le meilleur taux de satisfaction des demandeurs souhaitant entrer dans le parc social. Une mutation réalisée permet en effet de donner satisfaction à deux ménages : celui qui obtient l'échange de logement, et celui qui intègrera le logement libéré par le premier.

Compte tenu du nombre de demandeurs d'échange de logements, les occupants du parc social de la société HABITATIONS HAUTE PROVENCE doivent être conscients de l'opportunité que représente une proposition de mutation.

En dehors des ménages bénéficiaires d'une aide du FSL sous condition de relogement, pour lesquels des dispositions particulières sont applicables, la demande de mutation sera gelée pendant 1 an lorsque le ménage aura refusé ou n'aura pas répondu à 3 propositions formulées.

La présente charte ne prend pas en compte les situations de changements inscrites dans les articles L 441-3-1, L 441-3-2 et L 441-3-3 du Code de la Construction et de l'Habitation relatifs au supplément de loyer de solidarité, ainsi que les demandes d'échanges de logement entre locataires qui font l'objet d'un traitement particulier.

Sur ce dernier volet, la Société Habitations Haute-Provence proposera prochainement à ses clients utilisateurs un nouveau service en ligne dénommé « Bourse d'Echange de Logements ».

Une fois par an les Commissions d'Attribution des Logements (CAL) rendent compte de leur activité au Conseil d'Administration de la Société Habitations de Haute-Provence, et entre autres, du nombre de mutations effectivement réalisées.

