



**ÉCHANGER
HABITER**

**LA BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS
SOCIAUX EN ÎLE-DE-FRANCE**



**BILAN ET
PERSPECTIVES
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020**

ÉDITO DU PRÉSIDENT



Le GIE Échanger Habiter, créé en mai 2019, a connu sa première année d'activité complète au cours de l'année 2020, dans un contexte néanmoins rendu complexe par la crise sanitaire qui a très fortement limité les attributions au cours du 1^{er} confinement. Cela a ainsi conduit à la diffusion de messages sur le site internet dès le début du confinement afin de limiter les échanges entre locataires.

Pour autant, le GIE a pu poursuivre son activité au cours de cette année. Ainsi, deux guides de procédure ont été produits au cours de l'année : un guide à destination des bailleurs et un guide interne au GIE retraçant l'ensemble des

actions devant être menées par le GIE pour son bon fonctionnement. Par ailleurs, un nouvel appel à manifestation d'intérêt a permis l'intégration de sept nouveaux bailleurs depuis le 1^{er} janvier 2021. Ce sont ainsi 1 million de logements qui sont déversés sur la plateforme.

Enfin, le GIE a lancé sa première enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de la plateforme, qui montre un véritable engouement pour le dispositif puisque la note moyenne est de 8,4/10 !

Cette enquête nous permettra aussi, au cours de l'année 2021, de nous améliorer sur les démarches qui semblent encore parfois complexes pour certains de nos locataires.

Ainsi, malgré le contexte sanitaire, ce sont 800 locataires qui ont pu échanger leur logement au cours de l'année 2020, nous permettant d'atteindre l'objectif que nous nous étions fixés en début d'année.

C'est donc avec plaisir que je vous invite à parcourir ce nouveau rapport d'activité, témoignant de la poursuite de la mobilisation de tous pour que cet outil innovant soit toujours plus actif et réponde toujours mieux aux attentes de nos locataires.

Claude Knapik, Président du GIE Échanger Habiter



Échanger Habiter est devenu un outil incontournable de la politique de mobilité résidentielle des bailleurs et des réservataires. Sa simplicité d'utilisation, saluée par les locataires dans l'enquête de satisfaction, ainsi que les résultats obtenus dans un contexte sanitaire complexe en sont les preuves. Nous poursuivons notre déploiement francilien afin de permettre au plus grand nombre de bénéficier de nos services à la mobilité.

Pascal Vacher, Directeur du GIE Échanger Habiter

POUR PERMETTRE AUX LOCATAIRES DE DEVENIR ACTEURS DE LEURS PARCOURS RÉSIDENTIELS, LES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL S'ENGAGENT !



3F Seine-et-Marne
Groupe ActionLogement



CHANGEMENT DE TRAVAIL, NOUVEAU DÉPART, RECOMPOSITION DE LA FAMILLE, ÉVOLUTION DES RESSOURCES, SOUHAIT DE CHANGER DE CADRE DE VIE, LES RAISONS DE CHANGER DE LOGEMENT SONT MULTIPLES !
INSCRIPTION GRATUITE SUR [ECHANGERHABITER.FR](https://www.echangerhabiter.fr)

LA GENÈSE DU PROJET

Dans une région où la tension sur le logement social est très forte, les partenaires en charge des attributions ont souhaité disposer de nouveaux outils pour favoriser la fluidité dans le parc social. Impulsée à l'origine par la Ville de Paris, la bourse Échanger Habiter a été mise en œuvre par l'AORIF et lancée en octobre 2018 grâce à un groupement de 12 bailleurs et avec un soutien de l'État et d'Action Logement. À compter de mai 2019, ce sont 24 bailleurs membres qui ont choisi de se constituer en GIE pour structurer l'activité de la plateforme.

Un dispositif soutenu par :



et les collectivités locales partenaires

LA GOUVERNANCE DU GIE

En 2020, les instances du GIE se sont réunies lors de :

- 2 Assemblées générales
- 2 Conseils d'administration

Les membres du GIE ont désigné leurs représentants au sein d'un Conseil d'administration composé de 13 membres, représentatifs de la diversité des familles et des territoires :

- 1001 Vies Habitat, *Olivier BRETON*
- Batigère en Île-de-France, *Claude KNAPIK*
- CDC Habitat Social, *Eric DUBERTRAND*
- Emmaüs Habitat, *Dominique ANDRO*
- Erigère, *Julia CLEMENT*
- ICF La Sablière, *Véronique MOMAL*
- Immobilière 3F, *Caroline LANDEAU*
- MC Habitat, *Armelle HAY*
- OPH Aubervilliers, *Benjamin HEMMER*
- Paris Habitat, *Stéphane BETTIOL*
- RIVP, *Virginie BLIN DENIS*
- Seqens, *Elisabeth NOVELLI*
- Valophis Habitat, *Agnès BENETEAU*

L'ANNÉE 2020 EN QUELQUES DATES

JANVIER

Lancement du 2^e AMI à destination des bailleurs franciliens pour adhésion au GIE

MARS

Début du 1^{er} confinement ; maintien du dispositif dans le respect des mesures sanitaires (inscriptions sans possibilité d'échanges)

JUILLET

Clôture de l'AMI qui conduira à l'intégration de 7 nouveaux organismes au 1^{er} janvier 2021

Diffusion de deux guides de procédure : un guide à destination des bailleurs et un guide interne au GIE

OCTOBRE

Réalisation de l'enquête satisfaction

NOVEMBRE

Validation du 1^{er} recrutement d'un collaborateur du GIE lors de l'AG mixte

ÉCHANGER HABITER EN QUELQUES CHIFFRES

880 000
logements importés
sur la bourse

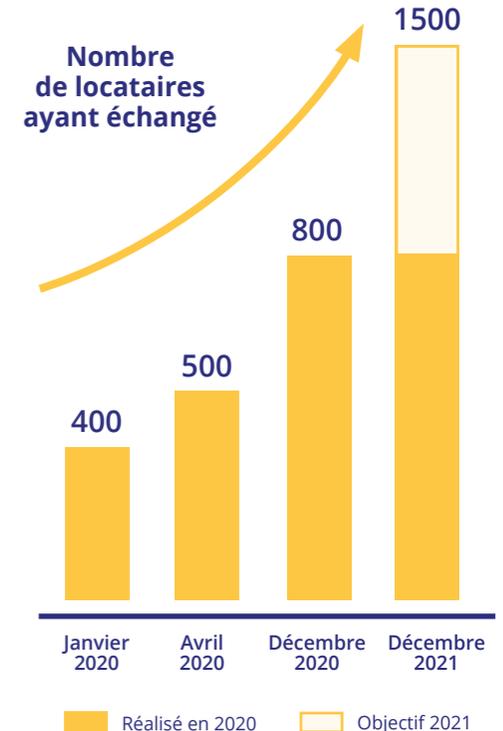
80 %
des échanges ont
été réalisés en
inter-réservataires

30
bailleurs

11 000
annonces publiées
au 31/12/20

87 %
des échanges ont été
réalisés dans le même
département

220 000 €
Budget 2020
du GIE



ZOOM SUR NOTRE ENQUÊTE DE SATISFACTION



Afin d'être dans une démarche continue d'amélioration, le GIE a choisi de lancer en 2020 sa première enquête de satisfaction auprès de 300 locataires avec un taux de réponse de 35 % parmi des locataires en cours d'échange ou ayant échangé. Une enquête téléphonique plus qualitative a été menée auprès de 40 locataires. Le panel de locataires enquêté a été choisi de façon représentative au regard des bailleurs membres de la bourse. Cette enquête répondait à un double objectif : mesurer le niveau de satisfaction des utilisateurs du dispositif et également prendre connaissance des axes de développement et d'amélioration à engager sur les années à venir. Les bailleurs et le GIE seront pleinement mobilisés en 2021 pour répondre au mieux à ces attentes, notamment l'optimisation des délais de traitement des demandes.

LES RÉSULTATS

Évaluation moyenne de l'outil :
8,4/10

- 28 % de locataires ont connu la bourse par leur bailleur
- 25 % de locataires par internet
- Évaluation moyenne de la simplicité de l'inscription : 4,7/5
- Évaluation moyenne de la praticité de l'outil : 4,5/5

« Très bien et simple d'utilisation ; tout est parfait »

« Tout s'est bien déroulé ; des informations claires et précises sur les demandes de contact »

« Cet outil permet d'être acteur et non pas seulement dépendant »

« Un vrai + par rapport à la demande de logement classique »

« Plateforme d'intérêt public »

UN KIT DE COMMUNICATION PRÊT À L'EMPLOI

Le GIE a développé une large gamme d'outils de communication (plaquettes, affiches, visuels, etc.). Ces différents documents sont à la disposition des bailleurs sociaux membres du GIE afin de leur permettre d'adapter leur communication à leurs locataires et de les informer au mieux du fonctionnement de la plateforme.



UN ÉCHANGE FACILITÉ EN 5 ÉTAPES



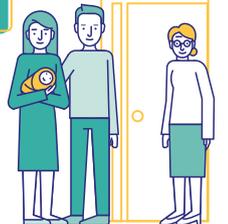
1. JE M'INSCRIS SUR changerhabiter.fr

Je crée mon compte sur le site. Je dépose une annonce pour présenter mon logement (description et photos) et je définis mes critères de recherche (taille du logement, localisation, loyer...).



2. JE CHERCHE UN LOGEMENT

Je consulte les annonces répondant à mes critères de recherche, déposées par les locataires qui pourraient être intéressés par mon logement.



3. JE VISITE

J'entre en contact avec je suis contacté par des locataires inscrits. Si nous sommes intéressés, nous organisons la visite de nos logements. En cas d'accord, nous pouvons créer un dossier d'échange.



4. NOS DOSSIERS SONT ÉTUDIÉS

Nous complétons chacun un dossier d'échange, qui sera étudié par les bailleurs. Si les conditions réglementaires d'attribution sont respectées, les dossiers sont présentés à la commission d'attribution des logements de chaque bailleur.



5. NOUS DÉMÉNAGEONS

Une fois nos dossiers validés, nous fixons la date de nos déménagements avec nos bailleurs. Nous signons nos nouveaux baux. Puis, nous réalisons les états des lieux de sortie et d'entrée et nos déménagements respectifs le même jour.

CONTACTS



*Notre famille s'est agrandie...
Nous avons dû échanger notre
appartement pour un
logement plus grand,
avec 3 chambres.*

*J'ai emménagé plus
près de mon travail
pour réduire mon
temps de trajet.*



*Nous avons trouvé un
logement avec un loyer
moins élevé, c'est parfait.*



*Suite au départ de nos
enfants, nous avons
échangé notre logement
pour un 2 pièces cosy.*

POUR DÉVELOPPER LA MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE EN ÎLE-DE-FRANCE, REJOIGNEZ



ÉCHANGER HABITER

WWW.ECHANGERHABITER.FR