



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



BILAN ET PERSPECTIVES
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



ÉDITOS



La faible rotation dans le parc social, la contraction de la production neuve et la pénurie marquée d'offres disponibles sont autant de facteurs qui viennent impacter durablement la capacité des organismes à répondre aux demandes de mutation.

Dans ce contexte de parcours résidentiel empêché, Échanger Habiter constitue un outil agile, capable de répondre aux besoins des demandeurs de mutation en leur permettant d'échanger leurs logements en fonction de leur parcours de vie.

En effet, et malgré un contexte économique perturbé, les résultats obtenus en 2023 confirment la capacité de notre inter-bailleurs à faire vivre un outil toujours plus innovant. Cette année encore, 650 nouveaux ménages ont pu bénéficier d'un échange via ce service, portant le nombre total de locataires ayant échangé à près de 3 000 depuis la création d'Échanger Habiter en 2019. Et la demande ne cesse de croître ! Ce sont en effet plus de 90 000 utilisateurs qui sont inscrits sur notre plateforme.

La mobilité résidentielle fait l'objet d'un intérêt avéré de la part des pouvoirs publics et du gouvernement. Pour sa part, Échanger Habiter a montré toute sa pertinence dans les réponses qu'elle apporte pour répondre aux locataires du parc social qui souhaitent ou doivent changer de logement : évolution de la composition familiale, évolution des ressources, contrainte de déplacement, éloignement du lieu de travail, Échanger Habiter s'adapte à son contexte et concourt avec souplesse et simplicité à une meilleure adéquation entre situation personnelle et logement.

Les bourses d'échange offrent des marges de manœuvre supplémentaires aux organismes désireux d'appuyer leur politique de mobilité, et les succès observés, notamment en Île-de-France et Nouvelle Aquitaine, laissent entrevoir une extension de l'outil à d'autres territoires.

À travers la publication de ce rapport d'activité qui témoigne de l'engagement des bailleurs sociaux franciliens à répondre aux attentes de leurs locataires, je souhaite adresser mes sincères remerciements à Pascal Vacher, dont l'investissement pendant 4 ans à la direction de notre GIE, a fortement contribué au rayonnement d'Échanger Habiter.

Claude Knapik, Président du GIE Échanger Habiter



En tant que nouveau Directeur du groupement, je suis honoré de rejoindre un projet dynamique fédéré autour d'un inter-bailleurs de 39 membres et de m'inscrire dans la continuité du travail déjà effectué, en participant à l'élaboration du dernier rapport d'activité du GIE Échanger Habiter.

En 2023, l'engagement accru des bailleurs adhérents s'est illustré par la création et le déploiement d'une application mobile. Nouvelle expérience utilisateur, l'application mobile Échanger Habiter incarne un développement ambitieux, qui offre de belles perspectives à la bourse d'échange francilienne. Pour en faciliter la promotion, nous avons intégré l'application mobile au kit de communication, disponible dans l'espace adhérent.

En 2024, il nous faudra poursuivre notre démarche d'amélioration continue en respectant les prérequis exprimés dès les origines du projet à savoir disposer d'un outil souple, simple d'utilisation, performant et adapté aux besoins des locataires du parc social.

Simon Duchemin,
Directeur du GIE Échanger Habiter

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 d'un nouvel outil pour favoriser la fluidité dans le parc social. Impulsée 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, les bailleurs membres ont décidé de se constituer en GIE pour structurer l'activité de la plateforme.

Un dispositif soutenu par

AORIF



ActionLogement 

et les collectivités locales partenaires

NOS BAILLEURS ADHÉRENTS

Fort d'un réseau inter-bailleurs de 39 membres, le GIE Échanger Habiter assure le pilotage et le développement de la bourse d'échange.

Immobilière 3F • Paris Habitat • CDC Habitat • Seqens • 1001 Vies Habitat • RIVP • ICF Habitat la Sablière • Batigère Habitat • Elogie-SIEMP • Erigère • Emmaüs Habitat • RATP Habitat • Aximo • Antin Résidences • Habitat Social Français • MC Habitat • 3F Seine et Marne • OPH d'Aubervilliers • Seine-Saint-Denis Habitat • Valophis Habitat • Valophis la Chaumière • Valophis Sarepa • Vilogia • Plaine Commune Habitat • Nanterre Coop Habitat • Courbevoie Habitat • Val du Loing Habitat • Logirep • Les Résidences Yvelines Essonne • Aulnay Habitat • Val d'Oise Habitat • Coopérer pour Habiter • Erilia • Pierres et Lumières • IDF Habitat • Confluence Habitat • SEMISO • Hauts-de-Seine Habitat • SEMISE



LA GOUVERNANCE DU GIE

Le Conseil d'Administration du GIE Échanger Habiter est composé de 15 membres, représentatifs de la diversité des familles et des territoires.
Président du CA : *Claude KNAPIK*, Vice-Présidence *Batigère Habitat*

Claude KNAPIK a été élu Président du GIE Échanger Habiter le 30 juin 2022 par le Conseil d'administration pour un mandat de trois ans.

Les membres du GIE ont désigné leurs représentants au sein d'un CA organisé en deux collèges :

Fondateurs

- 1001 Vies Habitat, *Gilles BADARIOTTI* – Direction Territoriale
- CDC Habitat Social, *Isabelle HENRY-FERRAN* – Direction Interrégionale IDF
- Emmaüs Habitat, *Pascal PARLIER* – Direction Gestion Locative
- ICF Habitat La Sablière, *Laura SCHMITLIN* – Direction Clientèle
- I3F, *Caroline LANDEAU* – Direction Politiques Sociales
- Paris Habitat, *Nathalie CHASTANET* – Direction Politiques Locatives

Représentants territoriaux

Val d'Oise • Erigère, *Toni GONCALVES* – Direction Clientèle
Hauts-de-Seine • Hauts-de-Seine Habitat, *Damien VANOVERSCHELDE* – Direction Générale
Essonne • IDF Habitat, *en cours de remplacement*
Seine-et-Marne • MC Habitat, *Armelle HAY* – Direction Générale
Seine-Saint-Denis • OPH Aubervilliers, *Jean-Baptiste PATURET* – Direction Générale
Paris • RIVP, *Virginie BLIN-DENIS* – Direction des politiques d'attributions
Yvelines • Seqens, *Elisabeth NOVELLI* – Direction Générale Seqens Solidarités
Val-de-Marne • Valophis Habitat, *Agnès BENETEAU* – Service Attributions

JANVIER

Début des ateliers de conception de l'application mobile

Rencontre avec la Mairie du 17^e arrondissement de Paris

Lancement du cycle de formations mensuelles

FÉVRIER

Rencontre avec la Mairie des Ulis

MARS

Rencontre avec le cabinet du Ministre du Logement

Participation au Forum du logement organisé par la Mairie du 12^e arrondissement de Paris

Atelier inter-bailleurs sur le plan d'actions 2023

Réunion du Conseil d'Administration

JUIN

Rencontre avec Plaine Commune

Réunion du Comité Technique

JUILLET

Réunion de l'Assemblée Générale

Comité partenarial du GIE

Lancement de l'application mobile

AOÛT

Rencontre avec la DHUP

SEPTEMBRE

Réunion du Conseil d'Administration

OCTOBRE

Congrès HLM pour les 5 ans du GIE

Rencontre avec l'USH

DÉCEMBRE

Réunion de l'Assemblée Générale et admission d'un nouveau membre

Réunion du Comité Technique

Publication de l'enquête de satisfaction

LE COMITÉ PARTENARIAL

Rendez-vous annuel du GIE, le troisième comité partenarial s'est tenu le 4 juillet et a réuni 70 participants.

L'ensemble de nos partenaires ont répondu présents à ce temps fort de l'année, l'occasion de revenir sur les 5 ans de la bourse, mais aussi de présenter en avant-première notre application mobile. Nous remercions à nouveau Monsieur Jean-Luc VIDON (Président de la Fédération Nationale des Associations Régionales) pour sa participation et son soutien.



LANCEMENT DE L'APPLICATION MOBILE

Échanger Habiter offre une nouvelle expérience utilisateur avec son application mobile, disponible depuis l'été 2023. Un développement ambitieux pour appuyer la stratégie de développement de l'outil, et l'adapter aux usages des locataires.

Un projet justifié par des attentes croissantes de nos utilisateurs :

- Gagner en ergonomie et simplifier les démarches
- Poster directement les photos de son logement
- Recevoir les dernières annonces, messages et alertes en temps réel sur son smartphone

Le GIE a participé activement à sa conception à travers une série d'ateliers animés par l'éditeur. L'occasion de garantir le cadre fonctionnel et le confort d'utilisation de l'application ; mais aussi d'entamer une mise à jour progressive de la BEL, dont les contenus ont peu évolué depuis son lancement.

Les premières statistiques d'utilisation sont très encourageantes, avec déjà près de 4 500 téléchargements et des retours positifs.

L'application mobile Échanger Habiter c'est :

- une visibilité renforcée ;
- un levier de satisfaction locataire supplémentaire ;
- un développement incontournable pour poursuivre l'essor de notre outil.

LE GIE EN QUELQUES CHIFFRES

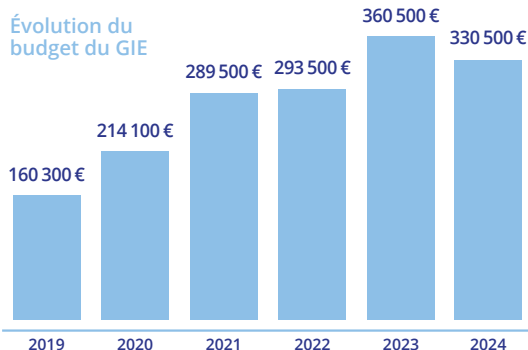
39 bailleurs
360 500 € de budget en 2023
80% du parc social francilien importé

L'ÉQUIPE DU GIE ÉCHANGER HABITER CEST :

1 directeur et **1** chargée de projet

Ensemble, ils assurent :

- le pilotage du projet en coordination avec les membres et prestataires du groupement ;
- sa gestion financière ;
- l'élaboration et le suivi des objectifs stratégiques en matière de développement et promotion.



Le budget prévisionnel 2024 a été adopté par l'Assemblée Générale le 5 décembre 2023.

LES RÉSULTATS D'ÉCHANGER HABITER

Un dispositif qui facilite les mutations en levant les freins à la mobilité :

45%
déchanges inter-bailleurs

77%
déchanges inter-réservataires

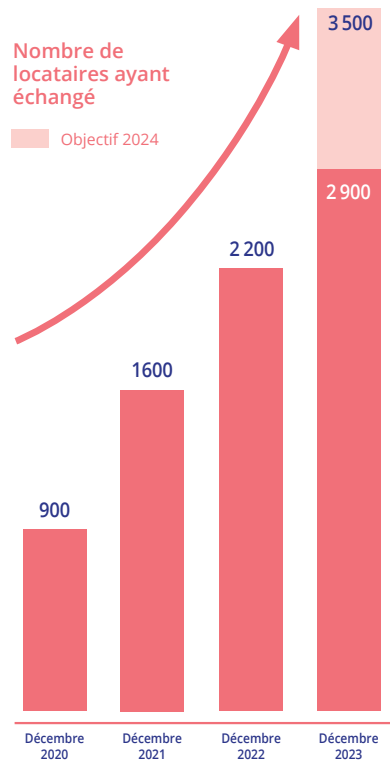
Qui permet une meilleure adéquation entre logement occupé et besoin des ménages :

80%
de locataires ont ajusté la typologie de leur logement après échange

32%
de locataires ont ajusté leur loyer après échange

Des flux caractérisés par leur ancrage territorial :

80%
des échanges ont été réalisés au sein du même département



ZOOM SUR L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Dans une démarche continue d'amélioration, le GIE a renouvelé son enquête satisfaction pour la quatrième année consécutive. Un questionnaire et des entretiens téléphoniques ont permis de recueillir les avis de 160 locataires et mesurer la satisfaction globale des utilisateurs. Plusieurs points positifs et leviers d'améliorations ont pu être identifiés.

Les bailleurs et le GIE se mobilisent pleinement pour répondre au mieux aux attentes des locataires et faire évoluer l'outil.

LE PROFIL DES UTILISATEURS :

42%

sont en attente d'une mutation depuis plus de deux ans

61%

souhaitent changer de typologie

dont **36%** pour un logement plus grand et **25%** pour un logement plus petit

35%

ont découvert l'existence de la bourse grâce à leur bailleur

Les résultats de l'enquête révèlent une note moyenne de satisfaction à

7,6/10

Facile, pratique et efficace

Cela fait un an que je suis inscrite et je déménage demain !



Idée géniale



Répond aux besoins et très en phase avec notre ère du numérique

* extraits des entretiens conduits auprès de nos locataires

UN OUTIL APPRÉCIÉ DES LOCATAIRES ET SIMPLE D'UTILISATION :

93%

des sondés recommandent le dispositif

4/5

Évaluation moyenne de l'expérience utilisateur

 <p>Ma famille s'est agrandie. Nous avons besoin d'un troisième ou quatrième chambre.</p>	 <p>Pour me rapprocher de mon travail, j'ai trouvé un studio dans le 13^e.</p>
 <p>Si les parents trouvent un logement avec un budget moins élevé, ce sera parfait.</p>	 <p>Suite au départ de mes enfants, nous aurons besoin d'un 2 pièces dans.</p>

VOTRE LOGEMENT SOCIAL N'EST PLUS ADAPTÉ ? ÉCHANGEZ-LE !


Inscrivez-vous sur echangehabiter.fr

Dispositif mis en œuvre par un groupeement de bailleurs

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 membres afin de communiquer largement auprès de leurs locataires et de les informer au mieux du fonctionnement de la plateforme.



UN ÉCHANGE FACILITÉ EN 5 ÉTAPES



1. JE M'INSCRIS SUR ECHANGEHABITER.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 ou 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.

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



*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.*



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



POUR DÉVELOPPER LA MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE EN ÎLE-DE-FRANCE.

REJOIGNEZ



ÉCHANGER
HABITER

CONTACTS

Simon Duchemin, directeur du GIE • simon.duchemin@batigere.fr
Astrée Doise, chargée de projet GIE • a.doise@echangerhabiter.fr

WWW.ECHANGERHABITER.FR