

Instance
Consultative des
Habitants

Juin 2026



Ordre du jour

- Elections des représentants des locataires
 - Mesure de la qualité de service
 - FSI
 - Bourse logement "*Place du logement*"
 - Commission Départementale de Conciliation Haute-Garonne
 - PL Allocation de Solidarité Unifiée
 - Communication sur les locataires du logement social
-
- Questions diverses

Election des représentants des locataires *Démarche interorganismes*

HSO accompagne l'organisation des élections des représentants de locataires en Occitanie :

- **Juillet 2025 : préparation nationale**

- HSO membre du groupe de travail conduit par l'USH et les Fédérations.
 - Audition des prestataires potentiels et remontée des retours d'expérience 2022.
- => A permis aux Fédérations d'élaborer leurs protocoles nationaux.

- **Automne 2025 : cadrage régional**

- Élaboration d'un cadre interorganismes régional pour l'organisation des élections en Occitanie. Déclinaison des protocoles nationaux pour le lancement des concertations locales.
- => Présentation et discussion avec les associations en janvier 2026.

- **Février 2026 : groupement de commandes**

- 28 OLS ont souhaité se constituer en groupement pour la sélection d'un prestataire
- Groupement porté par La Cité Jardins au nom du groupe Promologis et pour le compte des 28 OLS. HSO assure une mission d'AMO.
- CFI Technologies a été retenu cette année (prestataire ayant déjà accompagné les élections en ex-Midi-Pyrénées en 2022).

=> Des évolutions souhaitées par les associations et les bailleurs prises en compte :

- Ajout d'une enveloppe de confidentialité pour retourner le bulletin de vote.
- Une explication plus détaillée et un process simplifié pour le vote électronique.
- Une équipe de pilotage chez CFI Technologies plus importante.

- **Avril – Janvier 2027 : Stratégie de communication régionale**

- Une publication mensuelle sur nos réseaux pour informer, sensibiliser, mobiliser et valoriser ces élections.
- Diffusion du kit de communication USH prévu cet été.



Mesure de la qualité *Démarche interorganismes*

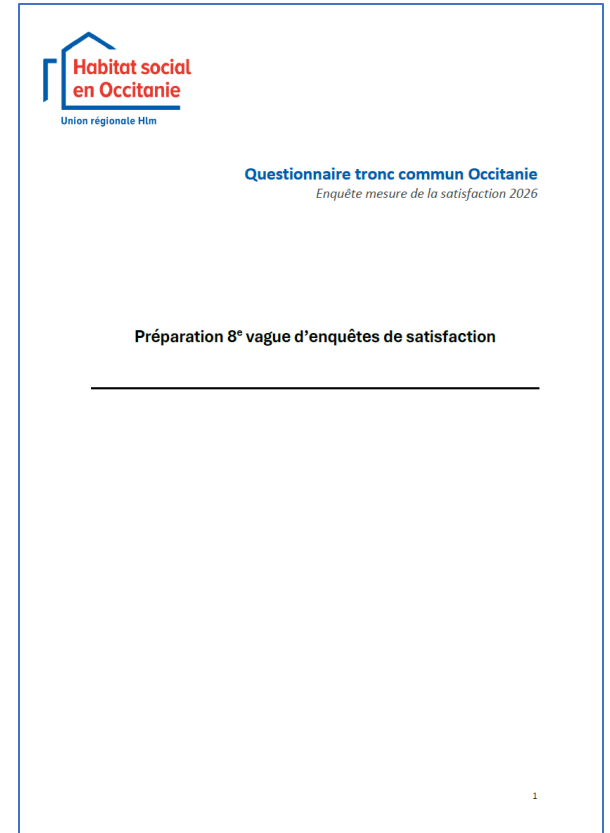
HSO accompagne la réalisation de l'enquête triennale de satisfaction en Occitanie.

Rappels :

- Engagement de la Profession depuis 2008 : les OLS réalisent *a minima* tous les 3 ans, une enquête auprès de leurs locataires pour mesurer leur satisfaction et la qualité du service rendu.
- En raison de la fusion des 2 anciennes AR Hlm en Occitanie : harmonisation des calendriers de passation de cette enquête. Pour les OLS d'ex-Midi-Pyrénées, l'enquête a exceptionnellement été décalée d'un an.

En 2025-2026 :

- Élaboration d'un questionnaire tronc commun régional : court et peu de changements (11 questions du socle national + 10 questions régionales). Possibilité pour les OLS d'ajouter des questions qui leur sont propres.
 - Groupement de commandes autour de 20 OLS pour la réalisation de l'enquête. Le groupement est porté par Lot Habitat et HSO assure une mission d'AMO. Présence / TOPO Research nous accompagne cette année (prestataire déjà retenu en 2022).
- ⇒ L'enquête se déroulera entre septembre et octobre 2026. Une communication auprès des locataires est prévue par les OLS relayée par HSO.
- ⇒ Une restitution par bailleur au sein des CA entre novembre et décembre 2026.



FSI Des projets au bénéfice des locataires

Qu'est-ce que le Fonds de Soutien à l'Innovation ?

Créé en 2014 et géré par la Caisse de Garantie du Logement Locatif social (CGLLS), **le Fonds de Soutien à l'Innovation (FSI) a pour objectif d'accompagner financièrement des projets de bailleurs sociaux qui sont principalement en lien avec l'activité locative, au bénéfice des locataires.** Sur l'année 2025, **23 projets ont été financés** par ce fonds.

Quelques exemples de projets portés par les OLS, subventionnés par le FSI.

- La mise en place de politiques seniors afin de répondre aux enjeux du vieillissement dans le parc social, en prenant en compte les besoins actuels tout en anticipant les besoins futurs. Cela passe concrètement par des évolutions des outils et pratiques internes (Revalcare -> outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une stratégie senior, accompagnement à la mobilité résidentielle, mise à disposition de moyens de mobilité etc...);
- L'évolution des outils internes (progiciels, CRC) afin d'améliorer le service rendu au locataire grâce à un meilleur traitement des réclamations et demandes, avec intégration de l'IA;
- Le déploiement de groupement de sécurité privés ou encore de dispositifs de médiation dans certains quartiers sensibles afin de renforcer la tranquillité résidentielle des locataires

Bourse du logement "*Place du logement*" **Fonctionnement et déploiement**

- **Une pression de la demande qui met en concurrence les publics.** À l'échelle régionale, elle est estimée à 7,1 demandes pour 1 attribution en 2025 (*source : HSO, 2026*).
- Des politiques publiques qui renvoient aux bailleurs sociaux la responsabilité de reloger les locataires en demande de mutation (exclusion des mutations internes de l'assiette de calcul de la gestion en flux ; mise en place du volet EOL des CALEOL).
- En Occitanie, 29 % des demandes proviennent de locataires du parc social. Ils représentent 21 % des attributaires de logements en 2025, avec des disparités territoriales.
- **Un enjeu de qualité de service pour les organismes Hlm :** les bailleurs sont attentifs au parcours résidentiel de leurs locataires.

⇒ **Place du Logement = solution supplémentaire en faveur du parcours résidentiel.**

Une bourse d'échange interbailleurs régionale pour permettre aux locataires (sous condition) d'échanger leurs logements.

Un déploiement par phase depuis novembre 2025 : pour le moment Place du Logement est disponible dans l'Hérault et le Gard et sera étendu à d'autres territoires au 2e semestre 2026.

La bourse au logement repose sur une solution informatique qui a fait ses preuves (PAM d'ACM Habitat).



Les critères d'accès

Conditions requises pour le locataire :

- Être locataire d'un OLS adhérent et ne pas avoir donné son préavis.
- Être titulaire du bail.
- Avoir une ancienneté > 2 ans dans le logement proposé à l'échange.
- Avoir un NUD actif au moment de l'inscription.
- Ne pas être concerné par une procédure contentieuse (pour impayés ou troubles de voisinage, occupants compris)* et bien entretenir son logement.

** Les locataires engagés dans une phase précontentieuse ne sont pas exclus a priori. Leur situation est examinée par le bailleur qui valide ou non l'accès à la bourse d'échange au regard de la situation du locataire (recommandation en cas d'impayés : plan d'apurement respecté sur une durée de 6 mois maximum) et par le bailleur du nouveau logement en phase d'instruction des dossiers.*

Conditions liées au logement :

- Le logement doit être situé dans le périmètre géographique de la bourse.
- Il ne doit pas être destiné à la démolition, à la vente ou concerné par opération de réhabilitation programmée nécessitant un relogement.
- Ne pas disposer d'un bail soumis à la loi de 1948.
- Ne pas être locataire avec une clause de précarité (bail lié à l'activité professionnelle du locataire).
- Ne pas être locataire d'un logement spécifique : logement foyer, logement étudiant... Les locataires de logements adaptés ne sont pas exclus, sachant toutefois que l'OLS ne fera pas de travaux supplémentaires dans les logements.

Les étapes du parcours

1

Inscription sur le site : le locataire dépose son annonce avec les renseignements sur le logement. Il précise ses critères de recherche.

Le bailleur modère les annonces : vérification de l'éligibilité du candidat, validité des informations sur le logement, vérification de la présence d'au moins 1 photo (recommandations interOLS : 1 photo par pièce de vie). Le cas échéant, l'OLS complète l'annonce avec les informations sur les loyers et charges.

1 engagement interOLS : la demande d'inscription doit être traitée dans un délai maximum de 15 jours.

Les étapes du parcours

2

Recherche du logement : le locataire communique avec les autres locataires via la messagerie intégrée.

Ils organisent eux-mêmes les visites.

3

Accord entre les locataires : formalisation par **le formulaire d'engagement réciproque**, rempli par les chacune des parties et transmis à leur bailleur respectif.

Les étapes du parcours

4

Étude des dossiers : les locataires fournissent les documents nécessaires à l'attribution.

1 engagement interOLS : la demande d'échange et l'échange effectif doivent être traités dans un délai initialement fixé à 1 mois dès lors que les dossiers sont complets. L'expérience montre que ce délai est trop court. **Un avenant est en cours de préparation. Il fixera un nouveau délai à 2 mois.**

L'OLS s'assure du respect des critères de la bourse et d'accès au logement

(typologie, plafonds de ressources...), communiquent de façon transparente les informations nécessaires à l'autre bailleur pour assurer la permutation. Ils organisent une visite conseil pour informer les locataires sur les éventuels travaux de remise en état à réaliser avant l'échange.

La CALEOL examine la demande d'échange et attribue le nouveau logement sous réserve de la libération de l'autre logement concerné par l'échange.

Les étapes du parcours

5

Échange des logements : les locataires permettent la réalisation des états des lieux en site occupé, la réalisation des diagnostics techniques et des éventuels travaux décidés par le bailleur.

Les locataires planifient librement la date de leur déménagement.

Un état des lieux entrant et sortant est réalisé.

Pour l'EL entrant, l'OLS peut se référer à l'EL initial ou réaliser un nouvel EL. A *minima*, il met à jour le DPE et les diagnostics obligatoires pouvant donner lieu à des travaux de remise aux normes.

Un nouveau bail est signé et un nouveau dépôt de garantie est déposé. Le locataire sortant récupère son propre dépôt selon les conditions prévues par son contrat (sauf réparations imputées lors de l'EL de sortie).

La demande est radiée dans le SNE par le bailleur comme pour une attribution classique.

Premiers bilans ²

- 1 215 inscrits sur la plateforme au 31.03.2026.
- 210 nouvelles demandes d'inscription par mois en moyenne (70 % sont acceptées).
- 950 demandes de visites depuis novembre 2025.
- 160 échanges à ce jour et 22 en attente.
- Des échanges interorganismes de plus en plus nombreux.
- Environ 600 comptes supprimés (pour inactivité ou désinscription des demandeurs).

Les biens :

- Les logements mis à l'échange : près de 1 logement sur 2 est un T3, 1 sur 4 est un T4. Les T5 représentent 5 %.
- Les logements recherchés : 1 sur 4 est un T3, 1 sur 3 est un T4. La demande de T5 représente 18 %.

=> Place du Logement n'a pas vocation à massifier les attributions en direction des ménages en mutation mais la plateforme offre un espace sécurisé aux locataires pour leur permettre de choisir leur futur logement.

² Source : HSO-Cleverttech, Rapports d'activité 2026.

Commission Départementale de Conciliation
Haute-Garonne
Représentation interorganismes

La Commission Départementale de Haute-Garonne avait délibéré en fin d'année dernière en faveur d'une désignation, par organisme, d'un binôme de référents pour assurer une participation des OLS aux Commissions départementales de conciliation.

La liste des membres sera proposée au préfet de Haute-Garonne pour rédaction d'un arrêté nominatif au 2^e semestre 2026.

Allocation de Solidarité Unifiée *Démarche*

Une communication à l'attention des Députés, des Sénateurs et les Présidents de Conseils
Départementaux

A l'attention de Mesdames les Députées et
Messieurs les Députés d'Occitanie,

N/Réf : JMF/MC/SVNL/MLA 26/04-28

Objet : Projet de loi créant l'Allocation de solidarité unifiée (ASU)

Toulouse, le 21 avril 2026

Madame la Députée, Monsieur le Député,

Habitat Social en Occitanie, qui fédère les organismes de logement social d'Occitanie, souhaite attirer votre attention sur les enjeux majeurs soulevés par le projet de loi créant l'Allocation de solidarité unifiée (ASU), qui sera prochainement soumis par le Gouvernement à votre examen.

Ce projet de réforme, qui vise à regrouper le RSA, la prime d'activité et les aides personnelles au logement (APL et AL) au sein d'un dispositif unifié, porte une ambition affichée de lutte contre la pauvreté et d'incitation à l'activité professionnelle. Toutefois, son architecture actuelle appelle une vigilance particulière au regard des impacts potentiels sur la politique du logement et sur les ménages les plus modestes.

Les aides personnelles au logement ne constituent pas un simple complément de revenu. Elles sont un outil central de la politique publique du logement, dont l'objet est de permettre aux ménages modestes d'accéder à un logement décent et de s'y maintenir durablement, en limitant leur taux d'effort.

L'intégration des APL dans l'ASU, combinée à la modification des objectifs de la politique d'aide au logement, tend à les assimiler à une prestation sociale de droit commun. Une telle approche suscite de fortes inquiétudes.

Elle fait peser un risque de remise en cause du caractère inconditionnel du droit au logement, principe fondamental de cohésion sociale et territoriale reconnu comme un objectif de valeur constitutionnelle. En effet, le projet de loi prévoit que les bénéficiaires de l'ASU seraient soumis aux droits et devoirs actuellement applicables aux allocataires du RSA. Appliquée aux APL, cette logique pourrait conduire à une conditionnalité du soutien au logement au respect d'obligations d'insertion ou de recherche d'emploi, et méconnaît le fait que le logement est un préalable indispensable à toute insertion sociale et professionnelle.

Elle pourrait entraîner des risques accrus de diminution de l'efficacité des politiques publiques en faveur de l'accès au logement. En effet, le projet introduit un revenu social de référence unique pour le calcul des différentes composantes de l'ASU. Ce changement de base de ressources, plus large que celle utilisée aujourd'hui pour les APL, pourrait se traduire par des baisses de droits pour certains ménages, y compris parmi les plus modestes.

Par ailleurs, en supprimant par principe le versement des APL au tiers, une telle évolution ferait peser plusieurs risques majeurs sur les bailleurs sociaux, mais aussi sur les locataires HLM eux-mêmes :

.../...

Une démarche d'incarnation, de valorisation et de prise de parole intitulée « *Locataire du logement social, je témoigne* »

Géraldine



Avril 2026

Marie.C



Mai 2026

David



Juin 2026

Marie.F



Juillet 2026

Paul



Août 2026

Carmen



Septembre 2026



Questions diverses