L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

POLITIQUES SOCIALES

Les méthodes de cotation et de location choisie (active), le lien avec la qualification de l'offre

Analyse des pratiques et avis pour une mise en œuvre

Avril 2016

Ce document a été réalisé
par l'Union Sociale pour l'Habitat

En collaboration avec SOSTEN Projet : Nathalie Gaudant et Lucille Gicquel

Ce document s'est appuyé sur l'expérience des sites suivants :

- Brest Métropole Habitat
- Logidôme
- Alliade Habitat
- SACVL
- Habitat 76
- Est Métropole Habitat
- USH Midi-Pyrénées
- ABC Hlm
- Rennes Métropole
- Ville de Paris
- Pays Voironnais
- France Loire

Contact : Juliette Furet, responsable du département des politiques sociales, direction des politiques urbaines et sociales juliette.furet@union-habitat.org

Sommaire

1/ LES DEMARCHES DE COTATION 5

1.1 Les points clé des démarches étudiées : 5

1.2 Trois séries de critères utilisés pour établir la cotation : 6

1.3 L'affectation du nombre de points : 7

1.4 Le lien avec la qualification de l'offre : 7

1.5 Des outils d'aide à la décision : 8

1.6 L'information du demandeur : 9

1.7 L'avis de l'USH relatif à la mise en œuvre de méthodes de cotation par les EPCI : 9

2/ LA LOCATION CHOISIE (active) 11

2.1 Qu'est-ce que la location choisie ? 11

2.2 Comment fonctionne la location choisie ? 11

2.3 Un bilan positif sur les territoires ayant initié la location choisie : 12

2.4 L'avis de l'USH relatif à la mise en œuvre de la location choisie par les EPCI : 12

2.5 Les points clé à étudier pour la mise en œuvre d'une méthode de location active : 13

3/ LES ANNEXES

Fiche 1 : BREST METROPOLE **15**

Fiche 2 : LOGIDOME **21**

Fiche 3 : ALLIADE HABITAT **27**

Fiche 4 : SACVL (Lyon) **30**

Fiche 5 : Habitat 76 **36**

Fiche 6 : France Loire **42**

Fiche 7 : Est Métropole Habitat **48**

Fiche 8 : USH Midi-Pyrénées **54**

Fiche 9 : ABC HLM (Métropole de Lyon) **60**

Fiche 10 : Rennes Métropole **66**

Fiche 11 : Ville de Paris **72**

Fiche 12 : Pays Voironnais **78**

Introduction

La réforme de la demande initiée par l'article 97 de la loi ALUR prévoit la possibilité pour les EPCI d'initier la mise en place de méthodes de cotation liées à une qualification de l'offre, ou de location choisie.

Dans cette hypothèse, les modalités de leur mise en œuvre doivent être précisées dans le plan partenarial de gestion et d'information des demandeurs.

L'USH a souhaité tirer les enseignements de démarches initiées depuis plusieurs années par de nombreux organismes ou collectivités locales en anticipation de la loi, pour se doter d'un point de vue sur les conditions de réussite et les écueils à éviter

13 démarches ont été étudiées : elles ont été initiées soit par des organismes, soit par des inter-organismes, soit par des collectivités. Le détail de chacune de ces démarches est présenté en annexe.

Quelques éléments de définition :

- Cotation de la demande : démarche/méthode permettant d'ordonnancer les demandes de logement sur la base de critères objectivés, auxquels sont affectés des points.
- Location choisie/active : démarche visant à renverser la logique d'attribution en partant du positionnement volontaire du demandeur sur un logement disponible pour une attribution.
- La qualification de l'offre : l'objectivation de la situation des résidences et des secteurs ainsi que leur classement, sur des critères d'occupation, d'attractivité et de fonctionnement social permet la prise en compte de l'objectif de mixité sociale dans les attributions. Cette qualification est utilisée pour la recherche d'une bonne adéquation offre demande. Elle peut être utilisée pour le profilage du type de candidat recherché.

Ces méthodes ne remettent pas en cause le rôle décisionnaire de la Commission d'attribution des logements.

	Traitement objectif de la demande	Location choisie	Lien avec la qualification de l'offre
Brest Métropole Habitat	x		
Logidôme	x		x
Alliade Habitat	x		
SACVL	x		
Habitat 76	x		x
France Loire	x		
Est Métropole Habitat	x		x
USH Midi Pyrénées	x		
ABC HLM		x	
Rennes Métropole	x		
Ville de Paris	x	x	
Pays Voironnais		x	

1/ LES DEMARCHES DE COTATION

Les démarches étudiées ont été mises en œuvre parfois depuis plus de 10 ans, bien avant la réforme de la demande. Elles répondent aux principaux objectifs suivants :

- Disposer d'une aide à la décision pour les collaborateurs
- Favoriser l'égalité de traitement quel que soit l'acteur ou le collaborateur qui prépare la CAL, limiter les « recommandations »
- S'assurer que l'ensemble des dossiers prioritaires ou anciens sont bien examinés
- Ces préoccupations relatives au traitement de la demande, se conjuguent avec celles de l'abandon progressif des fichiers tenus par chaque acteur et la centralisation de la demande à l'échelle départementale ou régionale (en lien avec le SNE ou un fichier partagé) ou intercommunale (dans le cadre de politiques locales) a renforcé encore la nécessité de se doter d'un outil objectif de traitement de la demande.

Les points clé des démarches étudiées

Une réflexion stratégique initiale

La mise en place d'une méthode de cotation s'appuie sur **la définition de priorités d'attribution**, que la cotation vient décliner de manière opérationnelle, parmi lesquelles :

- les priorités nationales d'attribution définies par le CCH et celles locales du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD)
- les priorités propres à l'acteur à l'origine du classement de la demande : par exemple, la mobilité professionnelle, les mutations internes, le lien avec le territoire en termes de logement ou d'emploi. Ce critère est notamment appliqué par les communes lorsqu'elles mobilisent leur contingent de réservation. Il permet également la prise en compte des besoins des ménages : proximité du lieu de travail, des réseaux familiaux ou amicaux.

Le système de pondération mis en place par Rennes Métropole prévoit des critères intercommunaux (qui valent 70% de la note) et des critères communaux (30% de la note). Le fait que le demandeur travaille sur la commune est pris en compte ou par exemple en cas de séparation ou de divorce quand le demandeur a un enfant pour éviter un changement d'école.

La démarche nécessite également de définir **le champ d'application** de cette méthode.

La principale question est celle des contingents concernés. Lorsque la démarche est initiée par un bailleur social, la méthode porte sur les attributions effectuées hors contingent de réservation, l'Etat, les collectivités et Action logement ayant leurs propres critères de priorité et fait parfois l'objet d'une cotation à part (cotation des prioritaires du contingent préfectoral dans SYPLO). La démarche de cotation s'applique dans certains cas à plusieurs contingents, en l'occurrence l'ensemble des contingents publics, à Rennes ou à Brest où le contingent préfectoral a été délégué à l'agglomération.

Les demandes urgentes et prioritaires sont parfois traitées hors cotation, ces demandes ne pouvant pas « attendre leur tour ». C'est le cas à Brest, Rennes.

Dans la plupart des cas, les demandes de mutation sont traitées à part. Elles s'inscrivent en général dans des engagements de qualité de service des bailleurs vis-à-vis de leurs locataires. Elles font l'objet de critères spécifiques, visant à prioriser les raisons justifiant un changement de logement. Ce choix de priorités distinctes s'explique également par le fait que les mutations ne mobilisent pas de logements, puisque chaque « mutant » libère un logement.

Le projet de cotation d'ABC Hlm qui vise à favoriser la mobilité résidentielle des locataires du parc social prévoit les catégories de critères suivants : inadaptation du logement à la taille du ménage, à la situation du ménage (handicap, santé, coût du logement, environnement), évolution de la situation familiale, de la situation professionnelle.

Enfin dans certains cas, la cotation porte sur certains segments du parc : Logidôme exclut de l'application de la cotation les livraisons neuves pour permettre de composer avec les partenaires l'occupation de ces résidences, Colomiers Habitat, en Haute Garonne, réserve à l'inverse la cotation à l'attribution des pavillons, très attractifs.

Trois séries de critères utilisés pour établir la cotation

- Le caractère prioritaire de la demande (tel qu'il apparait au travers du motif de la demande et du statut d'occupation). Ce critère fait remonter en haut de liste les demandes les plus fragiles.

Exemples	
Motif de la demande	**Statut d'occupation**
Absence de logement, taux d'occupation	Logé dans le parc public
Evènement familial, violences conjugales	Logé dans le parc privé
Motif lié à un évènement professionnel	Sans logement
Logement inadapté, handicap, santé	Hébergement temporaire

- L'ancienneté de la demande : priorise la demande ancienne, qui est parfois la plus exigeante.
- Les caractéristiques sociodémographiques des demandeurs sont parfois prises en compte pour établir la cotation de chaque demande: c'est le cas de la méthode mise en œuvre à Rennes Métropole qui prend en compte la situation professionnelle, les ressources, le quotient familial, ou encore la situation de séparation du demandeur. Cette approche nécessite une analyse qualitative de chaque demande.

Dans certains cas, des critères qualitatifs sont utilisés, à partir d'une enquête sociale, pour identifier les ménages en difficulté.

***A Brest**, toutes les demandes de logement social (primo-demandeurs et mutations) sont étudiées et classées par niveau de priorité (classement par typologie de demande et non par nombre de points) auquel correspond un délai maximum de proposition, compris entre 0 et 24 mois (environ ¼ des demandes). Les autres demandes sont évaluées du point de vue de l'autonomie des demandeurs, l'urgence de leur situation, leur solvabilité ou leur capacité à remplir leurs obligations locatives. Certaines demandes sont orientées vers la commission d'accompagnement social et d'accès au logement. Pour chaque situation, un délai de proposition est établi, dont le demandeur est informé.*

L'affectation du nombre de points

Il existe deux registres de cotation d'une demande : la priorité et l'ancienneté

- **Concernant la priorité, les cotations sont très variées**. On distingue deux modes d'affectation des points :
  - Attribuer un nombre de points aux critères issus du formulaire de la demande (ex : le logement trop cher donne 75 points, Logidôme, France-Loire, USH Midi-Pyrénées).
  - Moduler le nombre de points selon la gravité de la situation du ménage au regard de ce critère ex : la sur-occupation donne 10 points, la sur-occupation accentuée donne 40 points (Paris). L'existence de charges résiduelles supérieures à 35% donne 4 points, elle donne points lorsqu'elles sont supérieures à 35% (Ville de Paris, Rennes Métropole, Grand Lyon Habitat)

- **Concernant l'ancienneté, des points sont généralement accordés par mois (**Alliade Habitat, par tranche de 6 mois pour les mutations). En cas de refus d'une proposition par le demandeur, l'ancienneté peut être minorée voire remise à zéro à la date du dernier refus, afin de donner plus de chances à de nouveaux demandeurs. D'autres sites pratiquent le gel de proposition pendant une durée donnée (Paris, Rennes Métropole).

La cotation repose sur les informations figurant dans le formulaire de la demande, fournies par le demandeur. La cotation peut être effectuée de manière automatique lors du dépôt du formulaire ou en cas de modification de celui-ci. La vérification des justificatifs lors de l'instruction permet de limiter les risques d'erreur ou de fraude. Certains critères ou pondérations nécessitent une qualification préalable de la demande pour préciser la situation du demandeur (Rennes Métropole, Paris).

La mise en œuvre du système de cotation donne lieu en général à des tests pour mesurer l'impact des critères et de leur pondération sur les attributions. Elle donne lieu à une actualisation périodique pour prendre en compte l'évolution de la demande et des priorités de l'acteur à l'origine du système de classement.

Le lien avec la qualification de l'offre

La qualification du parc permet d'établir une segmentation, le plus souvent à l'échelle des résidences, définissant une capacité à accueillir les différentes catégories de demandeurs, dont les prioritaires et/ou fixant des objectifs de reconquête dans les secteurs les plus fragiles.

Cette segmentation du parc peut servir à **la définition de politiques d'attribution**, en organisant la répartition de la demande prioritaire. Ces politiques d'attribution, pour être efficaces, doivent s'inscrire dans un cadre plus large d'actions pluriannuelles visant la requalification du bâti, les politiques de loyer, l'adaptation ou le renforcement du service, la mise en place de mesures d'accompagnement etc.

C'est la démarche engagée par la Métropole Européenne de Lille, qui dans le cadre de la conférence intercommunale du logement, et à partir d'un diagnostic de la fragilité des quartiers, définit des objectifs d'accueil, territorialisés à l'échelle des quartiers, de ménages à bas revenus et de ménages à ressources plus conséquentes. La démarche est articulée à l'ensemble des autres politiques de l'habitat. La classification du parc peut induire une définition plus fine des segments de demande à privilégier pour chaque segment du parc au regard de l'objectif de mixité sociale ; par exemple, il peut être décidé de prioriser l'accès des demandeurs de mutation, puis des ménages prioritaires dans les segments du parc les plus attractifs.

Au plan opérationnel, l'existence d'un diagnostic formalisé des résidences et de leur environnement, accompagné le cas échéant d'orientations, guide le choix des candidats en amont de la CAL et au sein de la CAL.

Les caractéristiques du logement à attribuer sont déterminantes pour la pré-sélection des candidatures dans le fichier de la demande : montant de la quittance, typologie du logement et localisation. La qualification des résidences permet d'affiner le choix du candidat en identifiant les conditions favorables à l'insertion du futur locataire.

Plusieurs bailleurs s'appuient sur une qualification de leurs résidences/secteurs et leur classement comme aide à la décision d'attribution ***: Est Métropole Habitat*** *a défini une grille d'attractivité de l'offre, qui qualifie les résidences du point de vue de 25 indicateurs regroupés sous 4 chapitres : commercialité, quartier, produit, et qualité sociale. Cette grille dont chaque critère est coté, permet de classer les résidences en 4 catégories. D'autres bailleurs, tels* ***Logidôme ou Habitat 76*** *prennent en compte de manière plus importante les caractéristiques de l'occupation sociale dans la classification des résidences et secteurs.*

Ces données permettent une appropriation fine et partagée du fonctionnement des groupes et des immeubles par les services qui préparent la commission d'attribution et par la commission elle-même. Les décisions prennent ainsi en compte la cotation de la demande croisée avec la qualification de l'offre, tout en laissant une place importante à l'expertise humaine. La recherche de candidat dans la demande ordonnancée s'appuie sur des filtres, en fonction du fonctionnement de la résidence, de son classement voire des orientations d'attribution qui sont définies, qui réduisent le nombre de demandes correspondant au logement.

Des outils d'aide à la décision

La cotation de la demande et la qualification et le classement des résidences/secteurs sont des **outils d'aide à la décision.** Leur emploi amène à définir une procédure d'attribution rigoureuse et donne également une garantie quant au respect de cette procédure. Elle s'appuie également le plus souvent sur une montée en compétence et une professionnalisation des chargés de clientèle concernant l'approche sociale des dossiers.

Les principales étapes de la procédure d'attribution sont en général les suivantes :

- Premier tri dans le fichier réalisé sur la base de la localisation et de la typologie du logement demandé et du niveau de quittance. Ce tri produit une liste ordonnancée de demandeurs.
- Prise en compte de la qualification du parc : recherche / exclusion de certains profils par l'utilisation de filtres sur la demande ordonnancée.
- Traitement des dossiers dans l'ordre de la cotation par le chargé de clientèle, qui vérifie l'intérêt du demandeur : un dossier peut ne pas être sélectionné (ménage connu pour des refus sur des logements de ce type, absence de réponse au bon de visite), avec traçabilité du traitement (nombre de points affectés à la demande, rang du demandeur sur le logement). L'instruction de la demande – production des pièces justificatives permet de vérifier la cotation.
- Au niveau de la Commission d'attribution des logements : la cotation départage les dossiers qui se ressemblent. Lorsque les dossiers des demandeurs ont des profils contrastés, les membres de la Cal choisissent sur des critères liés à ces profils, ou au risque de refus de proposition.

L'information du demandeur

Dans la quasi-totalité des cas, les demandeurs ne sont pas informés de l'existence d'une méthode de cotation et des critères mis en œuvre.

Seule la ville de Paris, dans un contexte de marché très tendu, a communiqué vis-à-vis des demandeurs et du grand public sur les indicateurs utilisés et les points affectés à la demande relevant de son contingent. Le bilan effectué sur 3 mois de mise en œuvre montre que les demandeurs posent peu de questions à ce propos. Leur principale interrogation porte sur le délai d'attente moyen qui dépend moins de leur score que du type de logement recherché.

L'avis de l'USH relatif à la mise en œuvre de méthodes de cotation par les EPCI

La réforme initiée par l'article 97 de la loi ALUR, par la loi Ville et par les décisions du CIEC, confie aux Epci dotés d'un PLH approuvé la mission de piloter la gestion de la demande et des attributions sur leur territoire.

Les méthodes de cotation sont des outils que peuvent mettre en place les partenaires, au sein de la conférence intercommunale du logement, pour guider les décisions d'attribution, en déclinaison d'orientations d'attribution (document cadre, convention d'équilibre territoriale, accord intercommunal d'attribution). Les dispositifs de gestion partagés prévus par les plans partenariaux de gestion de la demande et des attributions sont chargés de leur mise en œuvre.

Les méthodes de cotation de la demande sont des outils d'aide à la décision, qui favorisent l'égalité de traitement entre les demandeurs et la transparence sur les critères de choix des candidats en amont de la CAL. Elles donnent une garantie supplémentaire d'examen des dossiers qui méritent d'être traités prioritairement, indépendamment des interventions de tiers et de la pression exercée sur les services par les demandeurs eux-mêmes. Elles sont susceptibles de présenter une véritable valeur ajoutée là où la demande dépasse de beaucoup les capacités de relocation. Dans les marchés détendus, la problématique principale est celle de l'attractivité de l'offre vis-à-vis des demandeurs.

L'USH est favorable à leur mise en œuvre dans les conditions suivantes :

- **La mise en place d'une méthode de cotation est l'aboutissement d'une démarche partenariale qui décline des orientations partagées visant à prendre en compte la demande dans sa** diversité et à répondre aux besoins des publics prioritaires dans le respect d'objectifs de mixité sociale définis sur les territoires.
  - Selon le résultat de cette concertation, la cotation peut couvrir tout ou partie des contingents de réservation.
  - Dans tous les cas, elle doit être corrélée à une démarche de qualification de l'offre, partagée entre les acteurs, objectivant la situation des résidences et des secteurs, support de la définition d'objectifs d'attribution territorialisées.

- **La cotation doit permettre la prise en compte de certaines situations :**
  - L'identification et le traitement rapide des demandes urgentes, volatiles, dont celle émanant de publics en mobilité professionnelle ou en formation (alors que la cotation donne une prime à l'ancienneté)
  - Le repérage de la demande des publics prioritaires qui nécessitent des réponses adaptées : logement, moyens d'accompagnement, intermédiation locative.
  - La gestion des demandes de mutations relève de priorités distinctes et ne doit pas être traitée dans la cotation ou faire l'objet d'une cotation spécifique. Le développement des parcours résidentiels dans le parc social appelle une approche spécifique de l'ensemble des acteurs, bailleurs sociaux, réservataires, communes dans le cadre du dispositif de gestion partagée

- Enfin la mise en location de programmes neufs doit donner lieu à concertation entre les réservataires sur les candidats à loger pour permettre une diversité de l'occupation et un bon fonctionnement résidentiel.

- **La cotation est un outil d'aide à la décision d'attribution**, qui reste essentiellement fondée sur une analyse qualitative de la demande et de son adéquation avec l'offre. L'utilisation de filtres permet de sélectionner, en respectant l'ordonnancement de la demande, le candidat le mieux adapté aux caractéristiques du logement à attribuer et de son environnement. La traçabilité de la cotation est conservée dans un souci de transparence. Une évaluation périodique de sa mise en œuvre est nécessaire pour permettre son ajustement.

- **La mise en œuvre de ces méthodes ne doit pas alourdir le processus de gestion de la demande** pour les organismes en générant une demande précoce de justificatifs, qu'il faut enregistrer et actualiser dans le cadre du dossier unique. La mise en œuvre de ces méthodes rend nécessaire la mise en place d'outils informatiques ad hoc dans le SNE et les fichiers partagés de la demande.

2/ LA LOCATION CHOISIE (ACTIVE)

L'article 97 de la loi ALUR prévoit la possibilité pour les EPCI d'initier des méthodes de location choisie, dont les modalités doivent être formalisées dans les plans partenariaux de gestion de la demande et d'information des demandeurs.

Qu'est-ce que la location choisie (active)?

La location choisie (active) modifie la logique d'attribution en la transformant en un processus actif pour le demandeur qui se positionne directement sur les logements disponibles. L'instruction de la demande est faite par le bailleur et la décision d'attribution prise par la CAL.

Ce système répond également à différents autres objectifs :

- Une logique commerciale visant à diversifier la demande sur certains produits difficiles à relouer et à diminuer la vacance et les délais de relocation
- Elargir et diversifier le panel des demandeurs en recrutant de nouveaux candidats potentiels : la location choisie n'est pas réservée aux demandeurs de logement social inscrits mais permet de capter une demande potentielle
- Limiter le nombre de refus de propositions en s'assurant préalablement de l'intérêt du demandeur pour un logement donné.

De nombreux organismes mettent d'ores et déjà en ligne une part plus ou moins significative de leurs logements disponibles pour une relocation. La location active n'est aujourd'hui que rarement mise en œuvre dans un cadre inter-organisme et partenarial, impliquant les réservataires sur les territoires.

- Le Pays Voironnais a décidé d'expérimenter la location active dans une démarche interbailleurs. L'objectif pour ce territoire est de donner à voir l'offre libérée dans toute sa diversité. Toutes les 4 libérations, un logement est mis en ligne (avec possibilité de décaler si concentration sur un site à forte rotation, ou sur une typologie de logement.

- La Ville de Paris expérimente le dispositif sur les **seuls PLS** (contingent Mairie : Objectif : 450 logements la 1ère année), pour lesquels il est difficile, comme ailleurs, de trouver des candidats. Les logements sont proposés par les bailleurs et validés par les mairies des arrondissements. Les élus parisiens envisagent l'extension du dispositif à 1/3 des PLUS et PLAI.

- Enfin, ABC HLM se propose de tester le dispositif sur les **seules demandes de mutations sur l'agglomération lyonnaise**, qui représentent 40 % de la demande. La proposition est donc d'affecter 1 logement sur 3 à la location choisie, si possible de façon aléatoire (démarche inter-bailleurs et contingents mutualisés).

Comment fonctionne la location choisie (active) ?

Les logements disponibles sont mis en ligne sur le site des bailleurs, des sites commerciaux ou un site dédié. Ils comportent des éléments de description et des photographies. Un délai de candidature est affiché (en général entre 7 et 10 jours).

Les candidatures sont instruites par le bailleur (vérification de l'éligibilité du ménage au logement social, adéquation au logement proposé). Une visite du logement peut être proposée avant confirmation de la candidature.

Les candidatures ainsi confirmées peuvent être passées au crible de la cotation pour les ordonnancer en vue du passage en CAL. D'autres propositions de logement peuvent être faites aux candidats non retenus et désormais inscrits dans le fichier de la demande.

- A Voiron, les offres sont dispersées sur les sites des 4 bailleurs, et peuvent être ensuite mises en ligne sur des sites commerciaux. Aucune information n'est donnée sur les conditions à remplir pour accéder à ce logement, ni sur le délai de candidature. Elles sont mises en ligne pour 7 jours.

- A Paris, le site « loc-annonces » précise également la date limite de candidature, le plafond de ressources pour y accéder et le niveau de revenus minimum, le nombre de personnes (fourchettes +/- 2), le nombre de candidats déjà positionnés. On peut également créer une alerte e-mail sur la base des critères choisis. Même délai de mise en ligne (tous les mardis -> candidature jusqu'au lundi suivant).

- A Lyon, ABC HLM a prévu la création d'un portail web « ouvert à tous les ménages » présentant des informations sur la location choisie (qui est éligible, le fonctionnement) et vérification par le demandeur de son éligibilité via son numéro unique. Consultation multicritères + une offre de recherche assistée au demandeur, sur la base de son NUD

Un bilan positif sur les territoires ayant initié la location choisie (active)

- La démarche permet de « banaliser » l'offre de logement social, suscite un intérêt nouveau pour des ménages qui n'étaient pas tous demandeurs, elle est susceptible de favoriser les parcours résidentiels au sein du parc social, car la mise en ligne de l'offre disponible peut déclencher un souhait de changement de logement.
- Elle renouvelle le rapport entre les demandeurs et les bailleurs/réservataires et une plus grande satisfaction des ménages ayant accédé au logement par ce biais. Elle est susceptible d'alléger la gestion des bailleurs dans la mise en regard offre demande, favorise une réduction du nombre de refus et réduit les délais de relocation.
- L'articulation avec l'objectif de mixité sociale est assurée par le fait qu'une partie seulement des logements à attribuer est ouvert à la location active.

L'avis de l'USH relatif à la mise en œuvre de la location choisie (active) par les EPCI

L'USH est favorable à la location active, déjà mise en œuvre de manière volontaire par de nombreux organismes, pour une partie de leurs logements disponibles. Elle constitue une modalité de mise en regard offre-demande susceptible d'améliorer la location des logements. Elle permet au demandeur d'être actif dans sa recherche de logement et d'apprécier la réalité des offres disponibles sur le territoire recherché. C'est pourquoi, l'USH s'est engagée dans la mise en place d'une plate-forme internet des offres de logement, en complément des dispositifs propres aux organismes qui s'en sont déjà dotés.

La mise en place d'une démarche de location active, sous l'égide des EPCI, associant l'ensemble des partenaires du territoire, décline les des **orientations partagées visant à prendre en compte la demande dans sa** diversité et à répondre aux besoins des publics prioritaires dans le respect d'objectifs de mixité sociale définis sur les territoires. Elle modifie les pratiques de l'ensemble des acteurs, y compris des demandeurs de logement sociaux. Elle doit être mise en œuvre de manière progressive et s'adapter à tous les contextes. L'USH ne souhaite pas de règlementation nationale.

Les points clé à étudier pour la mise en œuvre d'une méthode de location active :

- Le champ couvert : dans les quelques démarches partenariales existantes, une partie seulement des attributions est effectuée par le biais de la location active. Ceci permet aux acteurs, organismes et réservataires, de garder la capacité d'orienter les demandeurs selon la situation des résidences et des secteurs et de prendre en compte l'objectif de mixité sociale.
- L'information donnée au candidat sur les caractéristiques des logements disponibles et le support de cette information
- La mise en place éventuelle d'une méthode de cotation comme moyen de départager les candidatures sur les sites les plus attractifs
- Les règles opérationnelles qui s'appliquent : la possibilité, ou non, pour le candidat de se positionner sur plusieurs logements, la durée de publication des logements en ligne, l'information du demandeur sur son rang, la visite éventuelle des logements proposés à la location choisie, l'accompagnement dans leur démarche des ménages les moins habiles à utiliser ce type d'outils etc.
- L'articulation avec les objectifs de mixité sociale : elle est possible mais nécessite que les objectifs soient clairement affichés. L'une des options est que la location choisie ne porte que sur unepartie des attributions (voir ci-dessus). L'autre option serait de définir les profils de demandeur pouvant accéder aux différents logements à attribuer – en fonction des objectifs de mixité sociale. Ceci pose différentes questions : juridique (éviter les recours discriminants), politiques (volonté des acteurs d'être totalement transparents) et techniques. Cela impose également la mise en place d'outils adaptés.

A ce jour, il n'existe pas d'expérience d'un système de location active couvrant l'ensemble du parc Hlm d'un territoire et associant tous les réservataires sur la base d'un support commun. Aussi, avant d'envisager une généralisation du dispositif, il est important qu'il soit testé à cette échelle, et qu'il fasse l'objet d'une évaluation de la satisfaction des demandeurs de l'impact sur la mixité et sur le fonctionnement des réservataires.

3/ ANNEXES

ANNEXES

FICHE 1 : BREST METROPOLE

Traitement objectif de la demande en lien avec la qualification de l'offre

I. Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

Brest Métropole Habitat (OPAC) gère 90% du parc social sur le territoire de Brest Métropole. Comme ailleurs, la demande tend à se paupériser, avec 75% des demandeurs dont les ressources sont inférieures ou égales à 60% des plafonds.

Dès 1994, BMH établit de manière partenariale avec la collectivité une charte d'attribution de ses logements dont les spécificités sont de **définir des situations de priorité d'accès au logement social assorties de délais de proposition** et de **créer les conditions d'une bonne articulation avec la CASAL (**Commission d'Accompagnement Social et d'Accès au Logement), commission intercommunale qui gère les demandes relevant d'un accompagnement social. Cet outil est le support de la politique historique d'accompagnement ET d'accès au logement pensée globalement à l'échelle du bassin de vie de l'agglomération.

Si la méthode a fait l'objet d'adaptations (voir encadré ci-contre), les intentions de la démarche brestoise sont restées les suivantes :

- **Répondre de manière efficiente aux demandeurs** en qualifiant les situations selon leur niveau d'urgence permettant une gestion renforcée des priorités
- **Apporter de la cohérence et s'articuler avec les orientations stratégique du territoire** : anticipation/intégration des exigences de priorité DALO, PDALPD et articulation avec la CASAL
- **Partager de manière partenariale les règles d'attribution** (collectivités, réservataires, bailleurs, …) qui objectivent le traitement de la demande (encadre le travail d'attribution nominative par le service locataire qui en a la délégation).
- **Etre transparent vis-à-vis du demandeur** destinataire de la charte d'attribution et informé de son classement prioritaire avec délai assorti qualifié par la CAL

1994 : Initiation
Distinguer les demandes prioritaires à satisfaire dans un délai de 3 mois, des demandes moins urgentes pouvant être satisfaites à l'ancienneté dans le délai de l'accord collectif de 24 mois

2007 : Adaptation
Adaptation aux évolutions de la demande caractérisée par une précarisation accrue et un nombre croissant de situations prioritaires déclinées en sous-niveaux nécessitant une réponse dans les 3, 6 ou 9 mois.

2011 : Amélioration
Apporter une réponse immédiate aux situations d'urgence (mobilisation logements vacants) et assurer des solutions de sortie aux bénéficiaires de la CASAL en leur réservant un niveau de priorité.

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)		**Qualification de la demande et priorités de traitement**	X
Qualification de l'offre/profilage de la demande		Location choisie/ commercialisation active	

Toutes les demandes de logement social (primo-demandeurs et mutations) sont étudiées et classées par niveau de priorité (typologie et non nombre de points) auquel correspond un délai maximum de proposition (compris entre 0 et 24 mois). Les services location du bailleur ont délégation explicite de la CAL pour affecter la décision de priorité « à l'ancienneté » aux demandes ne présentant aucune difficulté particulière d'appréciation (environ ¼ des demandes). **Les autres demandes sont évaluées du point de vue de l'autonomie des demandeurs, leur solvabilité ou leur capacité à remplir leurs obligations locatives par la CAL**. Ses membres ont ainsi une vision globale de cette demande. La priorisation est inscrite dans le fichier partagé de la demande entre les bailleurs mais seul BMH s'engage par sa charte d'attribution à respecter les délais de proposition. Pour plus d'efficacité et de souplesse, elle confie ensuite aux services, tenus par les engagements de la CAL en termes de délais de proposition, le travail de rapprochement de la demande et de l'offre puis l'attribution nominative des logements (sauf logements neufs où l'attribution nominative reste du ressort de la CAL, qui privilégie les parcours résidentiels des locataires de BMH). Cette spécificité s'explique par l'histoire du dispositif, pensé avant l'obligation légale d'attribution nominative des logements par la CAL.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

L'originalité du dispositif brestois porte sur les principes suivants :

- La définition de niveaux de priorités corrélés à des délais de traitement de l'ensemble des demandes.
- L'appui sur les compétences techniques des services pour réaliser le rapprochement offre/demande et la désignation du candidat tout en offrant un cadre et une démarche à suivre pour prioriser la recherche.
- La transparence unique à l'égard du demandeur systématiquement informé de son niveau de priorité et du délai maximal dans lequel sa demande sera traitée.

L'engagement sur les délais de traitement de la demande intégré à la démarche qualité de l'office se traduit par :

- Une réponse à chaque demandeur dans un délai relatif à l'urgence de sa situation, formalisée par un courrier officiel suite à la qualification de la situation par la CAL
- L'attribution d'un référent chargé de location du secteur demandé qui reçoit le demandeur et assure le suivi de son dossier jusqu'à l'attribution

Selon ces principes, **la qualification de la demande se fait à partir d'une lecture plutôt qualitative du niveau de priorité des situations**. Les critères de priorité légaux y sont intégrés. Le choix a été de définir des situations plutôt que de poser des critères fins de manière à garder une dimension humaine dans l'attribution.

Accord de priorité	Qualification des situations
0 : Accord pour un relogement d'urgence manifeste ***Proposition immédiate***	Victimes de violences conjugales ou en situation d'urgence liée à un danger pour les personne ; logement ne respectant pas les normes de salubrité ou d'occupation, péril imminent constaté par BMO, incendie, expulsion, catastrophe naturelle, conséquence d'un risque technologique
1 : Accord prioritaire ménages sortant du dispositif de la CASAL ***Proposition dans délai de 6 mois***	Ménages logés dans le cadre du dispositif de la Commission d'Accompagnement Social et d'Accès au Logement (CASAL) SUR RAPPORT SOCIAL
2 : Accord prioritaire ***Proposition dans un délai de 9 mois***	Reprise activité après chômage de longue durée ; Sur occupation avec enfants mineurs ; Personnes handicapées au sein du ménage ; Dépourvus ou en perte de logement ; Difficultés économiques et sociales avec revenus <60% du plafond LS ; Situation de rupture financière ; Hébergement conflictuel ou en sur occupation
3 : Accord à l'ancienneté ***Délai réglementaire de 24 mois***	Logement autonome ne présentant pas de caractère d'insalubrité, adapté à la composition familiale et dont les ressources sont supérieures à 60% du plafond PLUS QUALIFICATION DIRECTE PAR LES SERVICES
4 : Accord dérogatoire	Décision prise par la CAL en fonction des besoins de mixité des résidences pour permettre de répondre à des situations en dépassement de plafond PLUS
5 : Report de l'accès autonome au LS. ***Orientation vers la CASAL***	Ménages logés dans le privé ou social pour lequel l'habitat collectif est inadapté et qui requière un logement répondant à leurs difficultés de savoir habiter (habitat adapté)
6 : Refus	Justifié au cas par cas par la CAL

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

Services et CAL articulent leurs interventions selon le déroulé par étapes suivant :

1. L'instruction et pré-classement de la demande par les services

Toute demande enregistrée fait l'objet d'un entretien par un chargé de location du secteur demandé pour vérifier les informations, récupérer toutes les pièces, préciser les motivations, présenter la charte d'attribution.
A l'issue de l'entretien une fiche de synthèse de la situation est rédigée et soumise au chef de service qui peut décider d'un accord à l'ancienneté si la situation ne relève pas de priorité et ne présente

aucune difficulté d'appréciation. En cas d'urgence, une proposition immédiate peut être faite. Elle est ensuite entérinée par la CAL. Dans les ¾ des cas, les dossiers sont soumis à la CAL pour être priorisés.

2. La qualification de la situation par la CAL

Les demandes posant question sont présentées en commission unique d'attribution des logements de BMH qui les qualifie et les priorise. Un délai maximum de proposition est établi pour chaque niveau de priorité. **La commission se pose ainsi comme garante de l'équité de traitement de l'ensemble de ces demandes en garantissant un délai dans lequel les services devront leur faire une proposition**.

Possibilité de faire appel de la décision de la CAL par les ménages informés de la décision.

Le refus de 2 propositions de logement entraine le **réexamen du dossier par la CAL** qui statue sur le déclassement à l'ancienneté des dossiers ayant obtenu une décision urgente ou prioritaire. Dans les faits et malgré les refus nombreux, les requalifications sont rares.

Les demandes relevant des situations les plus prioritaires sont orientées vers la commission d'accompagnement social et d'accès au logement de la Métropole (la CASAL). Elle dispose de 700 logements d'insertion (baux glissants, cités de promotion familiale, foyers d'hébergement temporaire, …) attribués sur proposition de travailleurs sociaux. Il s'agit de reporter et préparer l'accès à un logement classique. Ainsi mesures d'accompagnement et accès à un logement adapté sont assurés.

3. Le travail de rapprochement de la demande avec l'offre puis l'attribution nominative des logements sont délégués aux services

Les dossiers qualifiés par la CAL assortis d'un délai maximum de proposition sont répartis entre les chargés de location selon le secteur demandé. Lorsqu'un logement se libère, l'agence transmet une fiche de départ indiquant les caractéristiques du logement avec d'éventuels points d'alertes qualitatifs relatifs aux équilibres de bien vivre ensemble sur la résidence.
Le chargé de location assure ainsi le rapprochement en fonction de sa connaissance des demandeurs (reçu en entretien, dont il a retour de la CAL sur niveau de priorité). Il peut également consulter le fichier des demandes sur lequel figure le niveau de priorité, appliquer si besoin des filtres pour faire correspondre offre et demande (typologie, revenus puis niveau de priorité et ancienneté de la demande).
La procédure de gestion des attributions préconise de rechercher les candidats selon l'ordre suivant :

- Demandeurs en délai dépassé
- Demandeurs en délai finissant
- Demandeurs en accord de priorité selon leur niveau

Le travail de rapprochement offre/demande se fait prioritairement par l'entrée « délai de proposition ». Une attention est toutefois portée sur le maintien du bien vivre ensemble des résidences. L'attention à l'équilibre d'occupation sociale se fait plus particulièrement pour l'attribution des programmes neufs dont l'attribution est faite par programme de manière nominative par la CAL.

Régulièrement la responsable de service édite des tableaux de bord des situations en délais dépassés et en délais arrivant à échéance pour que des solutions leurs soient proposées en priorité. **Les accords à l'ancienneté peuvent alors à ce moment-là remonter sur le dessus de la pile.**

4. Le suivi nominatif des attributions est assuré par la CAL qui retrace les propositions faites et le délai effectif d'attribution.

Un retour est assuré à la CAL sur les attributions nominatives effectivement réalisées, leurs délais et le rappel des refus pouvant expliquer les délais dépassés. La veille sur les demandes en délai dépassé permet de n'oublier aucun dossier. La CAL est ainsi garante du bon respect du processus d'attribution défini.

Impacts et enseignements

Le dispositif est ancien et sa plus-value ne questionne plus l'organisme. Le suivi de son bon fonctionnement est assuré par les retours nominatifs sur la réalité des attributions à la CAL et les données globalisées présentés annuellement dans le rapport d'activité.
Les délais de proposition sont généralement tenus mais les refus conduisent parfois à des relogements au-delà des délais

- Le délai d'attribution de logement est en moyenne de 6 à 9 mois tous demandeurs confondus (prioritaires, à l'ancienneté).
- Le delta entre le délai de relogement des prioritaires et des accords à l'ancienneté est finalement assez faible : 74% des accords prioritaires sont relogés en moins de 6 mois, c'est le cas de 62% des accords à l'ancienneté. Ceci du fait d'un marché mature et parce que les refus de première proposition sont plus fréquents chez les prioritaires : 22% de refus de la première proposition contre 16% chez les accords à l'ancienneté.

> Selon la responsable des services ces **refus plus fréquents de la part des prioritaires** pourraient s'expliquer par le fait qu'il leur est plus souvent proposé un logement hors secteur demandé. Refuser est également leur seule manière d'exprimer leur choix : « *Ces publics sont dans des situations où il y a peu de domaines dans lesquels ils peuvent choisir, là ils peuvent s'affirmer en refusant* ».

- Certaines évolutions des pratiques (mise en place de prospection téléphonique pour présenter le logement avant proposition officielle) ont également contribué à faire baisser le taux de refus (de 60 % à moins de 40 %)

Le dispositif permet surtout une **transparence unique à l'égard du demandeur** qui sait dans quel délai sa demande sera traitée. Cela ne garantit toutefois pas une proposition correspondante au souhait du demandeur, notamment quand les délais sont courts et qu'au regard de l'urgence de la situation, l'offre peut concerner tout secteur.

Cette transparence peut amener un niveau d'exigence plus élevé de la part des demandeurs. Ainsi les retours des demandeurs sont mitigés ou inattendus. La CLCV témoigne : *« Plus que le délai théorique de proposition, c'est l'attribution qui importe au demandeur ! Tout délai est long pour les personnes en demande »*. Les demandeurs informés de leur niveau de priorité et disposant d'un référent location, le sollicitent d'autant plus. Une chargée de location témoigne : *« les accords prioritaires viennent souvent nous voir pour avoir leur proposition dès réception du courrier (…) ! Les décisions « à l'ancienneté », soit un délai maximum de 24 mois, viennent manifester le fait que cela va être trop long pour eux, ça les panique alors que dans la réalité, ils ont bien souvent une proposition avant ce délai ».*

Atouts	Limites
Traitement des demandes par la CAL : un gage d'objectivité par rapport à une présélection par des services qui peuvent avoir intérêt (conscient ou pas) à ne pas présenter certains dossiers difficiles.	**« Risque de subjectivité »** : Qualification par la CAL à partir de définition de situation laissant une marge d'appréciation (même si dans les faits les membres de la CAL s'accordent presque toujours à l'unanimité).
Partage des niveaux de priorité et articulation des rôles entre la CAL et les services, ce qui assure souplesse et réactivité	**Respect des textes** concernant l'attribution des logements par la CAL qui doit être nominative.
Permet une véritable gestion des priorités en repérant les situations pour lesquelles une réactivité de traitement par le bailleur s'impose. La veille sur les délais dépassés permet de n'oublier aucun dossier, même les non prioritaires. Ces différents délais sont autant d'alertes préalables avant l'atteinte du délai anormalement long. De ce fait, **le territoire brestois ne recense quasiment aucun dossier DALO.**	Le rapprochement offre/demande restant du ressort des chargés de location peut comporter une part de subjectivité en **l'absence d'outil dédié unique pour vérifier la prise en compte de l'ensemble des principes de rapprochement**

Le processus d'attribution est amené à évoluer pour être en conformité avec les textes et permettre à la CAL d'attribuer directement les logements aux demandeurs proposés par les services et ordonnancés selon leur niveau de priorité. Le regret des membres de la CAL est lié au risque de perdre cette lecture globale des situations et de la demande et cette réactivité, souplesse dans les réponses apportées aux demandeurs.

Contacts

Georges BELLOUR
gbellour@brestmetropole-habitat.fr

FICHE 2 : LOGIDOME

Traitement objectif de la demande en lien avec la qualification de l'offre

I. Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

C'est en 2009 que Logidôme a questionné tout son processus d'attribution, depuis l'accueil et l'enregistrement de la demande, la présélection et le traitement des dossiers jusqu'à l'attribution par la CAL, faisant le constat du manque d'efficacité et de l'insatisfaction générale, tant des demandeurs que des services et des membres de la CAL.
En 2010, l'organisme adopte une nouvelle charte d'attribution et un règlement intérieur, qui rappellent les critères prioritaires donnés par la loi et affichent la notion d'équilibre de peuplement et de mixité sociale : pour chaque logement à relouer, les membres de la CAL ont pour éclairer leur choix, une fiche détaillée de peuplement. Certains immeubles connaissant des problématiques fortes sont identifiés.
La même année, le fichier unique de la demande est mis en place et en 2012, la saisie de la demande en ligne est rendue possible. Le nombre de demandeurs à traiter par l'organisme passe de 4000 à 18000, sans que les processus de traitement de la demande et de présélection n'aient été redéfinis (notamment harmonisation des pratiques des chargés de location). La dimension inter bailleurs permet de constater que l'attractivité du parc de Logidôme est faible auprès des demandeurs.
Logidôme décide alors de se doter d'un processus clair, établi avec les membres de la commission et qui serve de feuille de route au service. Ce processus repose sur une recherche :

- **D'efficacité :** choisir 3 dossiers parmi des centaines, comment faire ?
- **De transparence :** assurer une lecture claire et partagée entre la CAL et les services des critères utilisés pour la présélection des demandeurs
- **De mixité** : pouvoir capter une demande moins sociale et travailler à rééquilibrer l'occupation sociale des résidences au fil de la libération des logements
- **De qualité du service :** privilégier l'analyse et le travail humain, améliorer la performance du système d'accueil.

La mise en œuvre de ce nouveau processus a demandé presque 2 ans, notamment pour accompagner les équipes dans l'appropriation des nouvelles procédures et tenir compte de leurs difficultés et propositions.

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)	**X**	Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande	**X**	Location choisie/ commercialisation active	

Logidôme a procédé à une classification de son parc, en 4 typologies définissant 4 niveaux de « fragilité sociale ». En tenant compte des indicateurs de peuplement, le chargé de location définit un « profil idéal » participant à l'équilibre social de la résidence (sauf sur les logements réservés, les livraisons neuves ou des opérations lourdes de requalification). Les filtres sont appliqués sur le fichier de la demande permettant une sélection de demandeurs correspondant au profil recherché. Ces demandes sont ordonnancées grâce à une cotation, reposant sur des critères d'ancienneté et de priorité. Le traitement de la demande (vérification, demande de justificatifs) est réalisé pour les 10 à 20 premiers dossiers. 3 candidats sont présentés en CAL ;

sur les résidences les plus fragiles, il est possible de n'en présenter qu'un ou deux, si la recherche filtrée n'a pas permis de dégager plus de candidats. La CAL arbitre en fonction de la fiche peuplement qui lui est présentée en séance.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

La démarche de Logidôme repose sur :

- La classification du parc fondée sur des indicateurs de peuplement et de qualité de vie sociale
- La priorisation des demandes, fondée sur les critères de priorité (motif de la demande) et d'ancienneté

▪ **La classification du parc**

Elle est réalisée à partir de fiches de peuplement qui **comparent la situation d'une résidence avec la moyenne du parc de Logidôme.** Les critères sont présentés de façon « neutre » c'est-à-dire que toutes les catégories sont affichées en nombre et %.

Les catégories de critères utilisés pour cette qualification du parc sont les suivantes

Composition familiale - Personne seul - Famille monoparentale - Couple sans enfant - Couple avec 1 enfant - Couple avec 3 enfants - Couple avec 3 enfants et plus - Colocataire - Autres (frères/sœur, tiers, assos)	**Situation économique** - CDI - CDD ou intérim - Chômage - Retraite - Etudiant - RSA Socle - RSA Majoré - AAH/Pension d'invalidité - Autres (sans profession, asso, NR)	**Age** - 18-29 ans - 30-39 ans - 40-49 ans - 50-59 ans - 60-75 ans - Plus de 75 ans - Autres (asso…)
Typologie des logements - F1 et F1 bis - F4 - F2 - F5 - F3 - F6	**Niveau de ressource/plafond** - < 60 % - Entre 60 % et 100 % - > au PLA - NR	**Nationalité** - France - UE - Hors UE - Autres (asso…)
Image du quartier à partir d'éléments sur les équipements, la desserte, les services etc. (note de 1 à 4)	**Image de la résidence** à partir d'éléments qualitatifs sur l'état du bâti, le fonctionnement social, la tranquillité (note de 1 à 4)	**Taux d'impayés**

4 catégories de patrimoine sont définies :

Catégories	Description et orientation d'attribution
Fonctionnement social très satisfaisant A fin 2012 : 36 % des logements	Existence de bonnes marges de manœuvre permettant l'accueil de ménages fragiles ; être vigilant sur l'intégration de ces ménages
Fonctionnement social globalement satisfaisant A fin 2012 : 34 % des logements	Veiller à maintenir la situation en ne déséquilibrant pas le peuplement ; possibilité d'accueillir des publics spécifiques ou présentant des difficultés d'intégration ; être vigilant sur l'intégration de ces ménages
Situation problématique A fin 2012 : 24,5 % des logements	Les attributions doivent tenter d'améliorer la situation en intégrant une population sans difficulté ni fragilité majeure. Il sera possible de présenter 1 ou 2 propositions par logement maximum
Situation très difficile A fin 2012 : 5,5 % des logements	La CAL pourra prendre la décision de ne pas relouer sur proposition du service. Les attributions sont particulièrement étudiées et les chargés de clientèle doivent argumenter les propositions faites. Il est possible de présenter 1 ou 2 candidats par logement

Ce classement est actualisé une fois par an. Si un immeuble bascule dans la catégorie « rouge », il est présenté est discuté en commission d'attribution qui entérine le basculement.

- **La priorisation de la demande**

La cotation est réalisée à partir de 2 critères, qui se cumulent entre eux :
- L'ancienneté (2 pts par mois, plafonnés à 72 pts)
- Le motif de la demande, classé en 4 niveaux de priorité et côté de 50 à 200 points. Les motifs non cités dans le tableau ne donnent aucun point.

C'est le motif le plus côté qui est pris en compte. La cotation est réalisée via une extension du fichier commun, dédiée à Logidôme. Elle est donc réalisée sur le dossier de demande, sans vérification auprès du demandeur ou sur présentation de justificatifs. L'absence de communication sur la cotation en direction des demandeurs fait toutefois que ceux-ci ne sont pas en mesure d'optimiser leur dossier.
Cette cotation est aveugle aux demandeurs ayant coché le motif « autre » ; l'expression libre ne pouvant être codée en vue d'un scoring. A noter que les demandeurs déjà logés par Logidôme et en situation d'impayés font l'objet d'un processus particulier.

Niveau de priorité 1	Niveau de priorité 2	Niveau de priorité 3	Niveau de priorité 4
Violences familiales	Sans logement, Hébergé	Logement trop cher	Rapprochement des équipements et services
	Logement temporaire	Logement trop grand	Rapprochement de la famille
	Démolition	Décohabitation	Accédant en difficulté
	Logement indécent insalubre ou dangereux ; local impropre à l'habitation	Logement trop petit	
	Logement repris ou mis en vente par le propriétaire	Futur mariage, concubinage, PACS	
	En procédure d'expulsion	Regroupement familial	
	Raisons de santé	Problème d'environnement ou de voisinage	
	Handicap		
	Assistante maternelle		
	Mutation professionnelle		
	Rapprochement du lieu de travail		
	Divorce séparation		

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

Le rapprochement Offre/demande est réalisé comme suit (extrait de la présentation du nouveau processus d'attribution – décembre 2012) :

1ère étape : analyse des caractéristiques du logement (surfaces, particularismes connus) et de la structure du peuplement de l'immeuble.

> Cette recherche multicritères peut être complexe et souffrir d'une application trop scolaire qui sélectionnerait des demandes incompatibles : par exemple « moins de 40 ans » et « retraité ». Il suppose donc une formation et une adhésion des agents que Logidôme a particulièrement veillé à susciter en prenant le temps de les accompagner.

- *Analyse par le service location de la situation de l'immeuble d'après la fiche peuplement*
- *Identification du profil « idéal » souhaité : âge, composition familiale, situation professionnelle*
- *Ce profil sera présenté en commission d'attribution*

2ème étape : première sélection des demandeurs

- *En fonction du quartier ou de la commune demandés, de la typologie du logement à louer. Eventuellement complété des critères plus fins de recherche en fonction de l'étape 1 (filtres multicritères). Si la sélection est insuffisante, des filtres sont supprimés*

3ème étape : priorisation des demandes

- *Les demandes sont classées en fonction de leur nombre de points*

4ème étape : arrêt d'une liste de 10 à 20 demandeurs et étude de cette liste

- *Le service location étudie dans l'ordre où les demandes sont présentées les 10 ou 20*

> Comme le classement selon le score obtenu, l'accessibilité financière des logements n'est traitée qu'à cette étape, sur la base des éléments renseignés dans le dossier de demande.
> Logidôme affirme ici son choix de ne pas solliciter inutilement le demandeur, tant qu'il n'a pas un logement à lui proposer. Ce n'est qu'à ce moment que la vérification du dossier prend du sens.

premières candidatures. Cette étude comprend notamment l'analyse du taux d'effort et du reste à vivre (des seuils acceptables ont été définis en fonction de l'inclusion du chauffage dans les charges).

5ème étape : détermination des 3 candidats présentés en CAL

- *Les demandeurs présélectionnés sont contactés par téléphone par le chargé de location dans l'ordre de priorité arrêté par la liste. L'objectif est de vérifier le degré de priorité de la demande, de confirmer l'adéquation du logement avec les capacités financières du ménages (correction éventuelle du taux d'effort et du reste à vivre) et de vérifier son intérêt pour le logement proposé. Dans l'affirmative, le logement est proposé. Si le demandeur y est favorable, il est proposé à la CAL en rang 1, le suivant en rang 2…*
- *Si le motif et la priorité de la demande ne sont pas confirmés, la liste est revue en fonction.*

> Les données ne peuvent être actualisées par le bailleur. C'est au demandeur de le faire sur le fichier unique départemental. Logidôme étudie toutefois la possibilité de créer un système d'alerte en cas d'incohérence dans les données saisies

6ème étape : présentation des 3 candidats en CAL et attribution

- *Les membres de la CAL s'assurent de la réalisation de différentes étapes et de leur pertinence. Ils ont connaissance de la fiche de peuplement du logement, du profil idéal recherché et de la cotation de chaque dossier présenté. Ils peuvent revoir la priorité des propositions par avis motivé et repris au procès-verbal.*

Concernant la conciliation des objectifs de mixité et de priorité, on peut voir que, notamment sur le niveau de priorité 2, les motifs de la demande permettent de traiter à la fois des situations les plus urgentes au regard du logement actuel, mais également de faire place à une diversité de profils, notamment en lien avec les évolutions professionnelles, de santé ou familiales. Ceci permet de garantir une certaine mixité des profils sélectionnés en CAL.
La cotation fait bien remonter des dossiers anciens qui n'ont jamais eu de proposition. Mais le bailleur reste en veille à l'égard d'un possible « trou noir » et analyse annuellement les demandes les plus anciennes.

> Une analyse de la demande confirme que la demande la moins sociale s'exprime sur les quartiers hors politique de la ville, les quartiers prioritaires concentrant les demandeurs les plus pauvres et souvent de nationalité étrangère.
> Sur un quartier prioritaire où le bailleur dispose de 500 logements, il n'est recensé que 50 demandes, dont les 4/5ème relèvent de mutations internes au quartier.
> Sur ces sites, la demande expresse en termes de localisation peut relever de stratégies de regroupement communautaire. Parfois même, elle peut être liée à la volonté d'intégrer /se rapprocher de réseaux d'économie souterraine.

En ce qui concerne les effets en termes de peuplement, Logidôme manque encore de recul. Quelques intuitions et analyses viennent cependant alerter sur les points suivants.

- Comme d'autres sites, ces stratégies de peuplement restent plus efficaces sur des résidences en voie de fragilisation que sur des difficultés déjà bien installées. Sur ces résidences, faute d'une demande diversifiée, il est quasi impossible de réintroduire de la mixité sur ces sites, surtout dans un marché peu tendu.
- Ces stratégies butent également sur les niveaux de loyer et le fait que les actifs aux revenus modestes ne sont pas solvabilisés par les APL.
- Le bailleur pose aussi la question de pouvoir concilier des objectifs de mutation et des stratégies de peuplement, notamment dans les résidences les plus en difficultés où l'on risque de faire sortir les ménages les plus intégrés, socio-professionnellement.

Impacts et enseignements

Ce processus d'attribution, travaillé conjointement par la direction, le service et les membres de la CAL a eu le mérite de créer une confiance mutuelle au sein de l'organisme. Les critères choisis sont transparents pour tous, la **traçabilité** de chaque étape est assurée et la CAL évolue peu à peu en intégrant son rôle de garante du respect du processus. Le risque de suspicion et les tensions créées par le manque de transparence dans le mode de sélection des candidatures présentées en CAL sont tombés. **La cotation est ici source de cohésion.**

Pour les agents, la cotation les libère, du moins en partie, de la responsabilité de choisir dans une pile de dossiers. Il a fallu que les agents admettent de renoncer aux « dossiers papiers » et d'aller plus directement au contact du demandeur. La démarche **garantit la prise en compte de l'expertise humaine**, à la fois dans l'identification du profil recherché (validation par le N+1), la priorisation des critères et dans le choix des demandeurs dans la liste des 10/20 présélectionnés. En effet, le chargé de location n'est pas obligé d'appeler les demandeurs dans l'ordre de priorité, notamment quand il a déjà recueilli auprès du demandeur des données détaillées qui l'amènent à l'écarter de telle offre. Enfin, cette démarche favorise **l'harmonisation des pratique**s entre les 8 chargés de location et **améliore ainsi l'équité de traitement des demandeurs.**

Atouts	Limites
Harmonise et améliore la transparence des pratiques des agents et leur compréhension par les membres de la CAL	La définition du profil recherché semble plus liée aux fiches de peuplement qu'à la classification du parc (pour laquelle la définition des « ménages fragiles » ou « spécifiques » reste floue)
Permet d'élargir la notion d'adéquation ménage/logement à l'adéquation ménage/environnement	Des stratégies de peuplement qui se heurtent, sur les territoires les plus marqués, au choix du demandeur
Permet des pratiques de sélection différenciée selon le parc, tout en garantissant la transparence des critères utilisés	L'efficacité du système dépend de la part des attributions réalisées par le bailleur, forte sur Clermont Ferrand (hors logements réservés)

Contacts

Marielle Champenier, Directrice – Logidôme - champenier@logidome.com

Mme Triomphe, directrice de la gestion locative (chercher son mail)

FICHE 3 : ALLIADE HABITAT

TRAITEMENT OBJECTIF DE LA DEMANDE EN LIEN AVEC LA QUALIFICATION DE L'OFFRE

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

Alliade Habitat est une filiale d'Amallia (collecteur du 1%), qui dispose d'un parc assez éclectique lié à des processus successifs de fusion. 80% des logements sont situés sur la métropole lyonnaise. La procédure décrite ci-dessous s'applique sur l'ensemble des logements remis à disposition.
Défini en 2014, le plan d'action vise à :
- **Faire évoluer les pratiques** en matière d'attribution pour **améliorer le service rendu aux demandeurs**
- **Mieux respecter les priorités d'attribution**
- **Dynamiser** le processus d'attribution afin de **limiter la vacance** des logements

Il repose sur deux principes :

- *Pondérer l'ensemble des demandes de logement selon des critères objectivés et paramétrables (priorités de traitement)*
- *Déployer la multi-proposition simultanée systématique pour l'ensemble des logements remis à disposition par les réservataires (42% des attributions en CAL/ un peu plus de 1000 logements par an).*

Il s'agit ici d'outiller le processus de proposition, la CAL restant souveraine dans ses attributions. Le système a préalablement été testé (certaines pondérations ayant évolué suite à ce test). Le plan d'action a été travaillé avec les membres de la CAL, le service informatique, les représentants des locataires, la commission salariés du bailleur et soumis au CA. Son éventuelle révision ne pourra intervenir avant une période d'expérimentation prévue pour 12 mois. Une période de 18 mois a été nécessaire pour former l'ensemble des maillons de la chaine, des chargés d'accueil aux managers. Le projet démarre tout juste.

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)	**X**	Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande		Location choisie/ commercialisation active	

Le système de cotation défini par Alliade Habitat est conçu comme un outil d'aide à la proposition et pas à l'attribution. Il s'applique sur les logements remis à disposition uniquement. Il vient en complément d'un plan d'action multi propositions visant à redonner du choix et de la visibilité aux demandeurs. Les critères retenus par Alliade ne sont pas appliqués de façon identique à l'ensemble des demandeurs ; si les critères de priorité s'appliquent à tous, des points sont attribués à certains dossiers selon qu'ils relèvent de demandes de mutation ou bien répondent à des critères de priorité interne. C'est donc une cotation différenciée qui est ici proposée, dont la logique est intéressante à décrypter. Alliade Habitat rappelle enfin que « le poids d'une demande n'a pas de valeur intrinsèque et ne peut être considérée qu'en fonction des autres demandeurs et de la pression locale de la demande ».

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

La pondération définie par Alliade Habitat vise à :

- **Identifier un ordre de traitement des demandes reposant sur les priorités légales, classées en 4 niveaux** et basés sur le motif de la demande.
- **Favoriser les mutations, notamment les demandes liées à un taux d'effort supérieur à 50%,** en les priorisant selon leur ancienneté
- **Repérer de façon incontournable les dossiers urgents, ayant fait l'objet d'une qualification préalable**, afin d'éviter qu'ils ne soient noyés dans la « file d'attente » établie par le scoring, en affectant des points liés à ce que l'organisme appelle des « critères internes ».

La grille de cotation pondère chaque indicateur de 20 à 400 points, cette **échelle très large de pondération correspondant à la volonté de faire ressortir certains dossiers demandant un traitement ultra-prioritaire**. Rappelons que ces ménages se verront donc proposer des visites de logements, leur acceptation ou non de la proposition ne faisant pas l'objet d'une quelconque pénalité.

- **Les motifs CERFA (4 niveaux)**

Critères	Motifs (motif le plus côté)
Motif de la demande	Handicap, violences conjugales, logement non décent, sans logement
	Logements en vente, sous occupation, divorce/séparation, expulsion, hébergé, logement trop cher, accédant en difficultés, mutation professionnelle, démolition
	Sur-occupation, futur mariage ou union, raisons de santé, rapprochement travail, regroupement familial
	Rapprochement des équipements et des services, décohabitation, assistante maternelle, rapprochement familial, autres motifs

- **L'ancienneté**

Ce critère ne s'applique qu'aux demandes de mutations. En effet, pour des ménages déjà logés dans le parc du bailleur, elle apparaît comme un critère logique d'ordonnancement. Celle-ci est pondérée par tranche, selon une courbe exponentielle permettant de faire ressortir les mutations en attente depuis 12 mois, voire 24 mois. Les points liés à l'ancienneté sont doublés si le taux d'effort (montant de loyer facturé/revenus du ménage) est supérieur à 50 %.

- **Les critères de priorité interne.**

Ces critères reposent sur une qualification des dossiers par des instances ad-hoc et doivent être cochés manuellement par les collaborateurs d'Alliade Habitat en fonction de la connaissance de la situation du demandeur. Ils sont présentés ici dans l'ordre décroissant de leur pondération.

Mise en demeure DALO	Dossiers DALO pour lesquels la Préfecture met le bailleur en demeure de trouver une solution au demandeur sous 6 mois
Commission inter-structures	Dossiers ayant fait l'objet d'un diagnostic partagé en commission interne composée des 3 pôles, d'Equature et du Pôle Social
FSL sous condition de mutation	Dossiers dont l'aide du FSL est soumise à un relogement plus en adéquation avec les capacités du ménage
Patrimoine en vente	Demandeurs de mutation locataires d'un immeuble validé dans le plan de vente
Commission prioritaire mairie	Dossiers dont le caractère prioritaire a été validé par une commission communale ou intercommunale (fonctionne comme la commission interne)
Problèmes de voisinage grave	Dossier étayé par l'expert prévention sécurité ; demande de mutation d'un locataire dans le cadre du traitement d'une situation de trouble important
Commission salariés groupe	Salariés du groupe demandeur de logement et reconnu prioritaire par la commission Salariés (permet d'avoir accès aux logements non réservés Amallia)
Demandes suivies	Demandes pour lesquelles une recommandation est adressée, après validation par le directeur du Pôle locatif

La cotation va permettre d'ordonnancer les demandes, en dégageant ceux relevant des situations les plus cotées. Les collaborateurs devront alors proposer le logement à au moins 5 demandeurs dans les plus prioritaires que le logiciel permettra d'identifier lors du rapprochement offre/demande. Certifié ISO 9001, le bailleur assurera une évaluation aux différentes étapes du processus (propositions préCAL, nombre de candidats présentés en CAL, demandeurs ayant eu au moins une proposition…). L'accompagnement au changement des pratiques est essentiel ici, avec 40 collaborateurs chargés du rapprochement O/D dans des contextes et des sites très différents. Ce nouveau processus semble déjà bien perçu par les demandeurs, qui se voient reconnu le droit de choisir leur logement tout en acquérant une meilleure connaissance de la réalité de l'offre.

Contact
Juliette DESVIGNE, déléguée d'unité territoriale ALLIADE Habitat - j.desvigne@alliade.com

FICHE 4 : SACVL (LYON)

TRAITEMENT OBJECTIF DE LA DEMANDE EN LIEN AVEC LA QUALIFICATION DE L'OFFRE

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

La Société Anonyme de Construction de la Ville de Lyon (SACVL) gère un parc de 7400 logements dont presque 3000 logements sociaux (le reste étant des logements locatifs non conventionnés). En dehors du quartier de la Duchère, où la SACVL détient 300 logements, le reste du parc conventionné est en diffus et localisé sur des quartiers plutôt côtés.
Avec l'accord du conseil d'administration, un groupe de travail, accompagné par ISM Chorum, a été constitué en 2006, réunissant les services de la gestion locative, informatique et juridique et les organisations syndicales, et associant l'ACSE et la HALDE.
L'objectif de ce groupe de travail était de se doter d'une méthode d'analyse originale, validée par la CNIL et la Halde, permettant d'analyser les différences socio-démographiques et de traitement des demandeurs en lien à leur origine réelle ou supposée. Le diagnostic préliminaire a permis d'identifier les problématiques auxquelles la SACVL a souhaité apporter des réponses en définissant un nouveau processus d'attribution visant à :

- *Améliorer l'équité de traitement de milliers de demandes (50000 demandeurs inscrits dans le fichier commun du Rhône) et la transparence des modalités d'attribution pour les demandeurs*
- *Donner la priorité aux critères légaux dans la sélection des candidats (priorités sociales : sans domicile, perte d'emploi, sur occupation…) ; limiter la subjectivité, l'interventionnisme ou les risques de discrimination dans le traitement des demandes*
- *Réduire la lourdeur administrative de la demande de logement social*

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)	**X**	Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande		Location choisie/ commercialisation active	

La SACVL a introduit deux changements majeurs dans le processus d'attribution des logements sociaux : l'application d'une **cotation des demandes**, fondée sur les critères légaux contenus dans le Cerfa, permettant d'ordonnancer la liste des dossiers à traiter dans le cadre du rapprochement offre/demande. Le logiciel (d'abord un logiciel interne, EQUILOG, puis IKOS) permet de conserver une traçabilité des logements proposés aux demandeurs, des réponses de ceux-ci, des décisions de la CAL mais également des motifs conduisant parfois les agents à ne pas respecter l'ordre de priorité des dossiers. L'expérimentation a également permis de **comparer les décisions de la CAL selon que les dossiers étaient nominatifs ou anonymes**. La SACVL s'est également engagée dans une **procédure Qualibail** reposant sur le principe de multi-propositions et de validation préalable de l'intérêt des ménages pour un logement donné. A noter que ces différentes démarches ne s'appliquent que sur le contingent du bailleur, ce qui représente environ 200 attributions par an.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

Les premiers travaux préliminaires ont permis de mettre à jour « *l'importante marge d'appréciation laissée aux agents de gestion locative et la difficulté de traiter équitablement les demandes, en raison de critères de choix trop imprécis et d'outils informatiques inadaptés face au volume des demandes. Cette situation produisait des « effets de piles », favorisant les demandes récentes au détriment des plus anciennes*. ». Au cours de cette première phase, un diagnostic préliminaire reposant sur une approche patronymique a cherché à vérifier l'égalité de traitement entre les demandeurs quelle que soit l'origine réelle ou supposée des demandeurs. Ce diagnostic, dont la méthode a été validée par la CNIL a permis d'attester :

- De différences d'ordre socio-démographiques entre les deux groupes (taille des ménages, ressources…) mais des souhaits en termes de localisation géographique qui se répartissent à l'identique.
- **Qu'à situation comparable, « *les logements sont moins souvent attribués aux demandeurs évoquant une origine extra européenne, avec des délais d'obtention nettement plus longs que pour les autres demandeurs, et une tendance à les orienter vers les logements les moins attractifs du parc* »** [extraits note de synthèse d'ISM Chorum].

Les indicateurs ci-dessous, issus du diagnostic préalable, montrent bien les difficultés accrues d'accès au logement social pour les ménages dont l'origine, réelle ou supposée, serait extra-européenne :

Indicateur	Prénom à consonance européenne	Prénom à consonance extra-européenne
Aucune proposition	64% des demandeurs « consonance européenne »	80 % des demandeurs « consonance extra européenne »
Locataires résidence très attractive (logements conventionnés)	24% des locataires « consonance européenne »	19% des locataires « consonance extra européenne »
Proposition aboutissant à un bail	31 % des demandeurs à consonance européenne	18 % des demandeurs « consonance extra européenne »

Face à ce constat, la SACVL a donc défini un **mode de cotation, fondé sur les critères légaux inscrits dans le Cerfa** : le motif de la demande, le statut actuel au regard du logement auxquels s'ajoute l'ancienneté. A chaque situation correspond un nombre de points donné (6 pondérations différentes allant de 0 à 24 points).

- Concernant le motif de la demande, où le demandeur peut cocher trois motifs, il est procédé à une moyenne des points selon le nombre de critères cochés :
    - *Un demandeur en situation de handicap aura 24 points ; un demandeur en situation de handicap (24 pts) souhaitant se rapprocher de sa famille (3 points) aura (24+3)/2 = 13,5 points.*
- Les points liés au motif de la demande sont additionnés à ceux obtenus pour le statut d'occupation et à l'ancienneté (1 point / mois).

Critères	Situations
Motif de la demande	Sans logement, hébergé, logement temporaire,
	Logement non décent, insalubre, dangereux
	Handicap
	Démolition
	Logement repris par le propriétaire,
	Violences familiales
	Raisons de santé
	Logement trop cher, trop grand, trop petit
	Divorce, séparation
	Mutation professionnelle
	Accédant à la propriété en difficulté
	Regroupement familial
	En procédure d'expulsion
	Rapprochement lieu de travail
	Décohabitation
	Futur mariage, concubinage, pacs
	Assistante maternelle ou familiale
	Problèmes d'environnement/voisinage
	Rapprochement des équipements et des services
	Rapprochement de la famille
	Autre motif
Logement actuel	SDF, abri de fortune, squat
	Camping, caravane, logé à l'hôtel
	Résidence sociale ou foyer, RHVS, structure d'hébergement, centre départemental de l'Enfance et de la Famille
	Autre critères = 0 points
Ancienneté	1 point par mois d'ancienneté (actualisation mensuelle)

Le mode de calcul des points défini est actuellement en révision, notamment pour éviter les distorsions constatées entre les personnes n'ayant coché qu'un seul motif de demande et ceux ayant coché plusieurs motifs (ne prendre dans ce cas que le motif le plus coté ? Cumuler les points des motifs plutôt que calculer une moyenne ?).
De même, le système accorde un poids important à l'ancienneté qui pose question, quand les dossiers les plus anciens ont déjà reçu un nombre très élevé de propositions.

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

Depuis la première expérimentation, la SACVL s'est dotée d'un nouveau logiciel permettant le rapprochement offre/demande, appelé IKOS.

1. Les demandeurs, extraits du fichier commun du Rhône, sont importés dans le logiciel IKOS et leur demande est cotée automatiquement. Aucun justificatif n'est demandé à ce stade.
2. Lorsqu'un logement se libère, le logiciel permet d'appeler les demandeurs en fonction de la typologie et de la localisation du bien. IKOS permet un rapprochement assez fin, par exemple si un demandeur a déjà exclu un quartier ou une résidence.

3. Une liste de demandeurs, ordonnancés en fonction de leur nombre de points est alors sortie. Conformément à l'engagement QUALIBAIL, un courrier est envoyé aux 5 premiers ménages de la liste (selon l'attractivité du parc) avec une description précise du logement et du prix (loyer et charges) et leur proposant une visite du logement.
4. Les ménages ont entre 7 et 10 jours pour répondre à l'invitation. Lors de la visite, ils confirment ou pas leur intérêt pour le logement. Si un seul ménage confirme son intérêt ou si aucun des ménages ne se positionne, la démarche est renouvelée auprès des 5 ménages suivants, jusqu'à ce qu'au moins un et si possible 3 candidats soient trouvés.
5. Les candidats ayant confirmé leur intérêt sont contactés pour un entretien dit « de découverte », qui permet d'analyser la situation sociale du ménage et de vérifier les justificatifs de sa situation. A noter que le fichier du Rhône permet de corriger les éléments contenus dans la demande, une traçabilité des saisies étant assurée quel que soit l'organisme ayant procédé à la modification.
6. Leur dossier, anonyme, est transmis en CAL pour attribution, la cotation constituant une aide à la décision. A noter que la cotation actuelle fait par exemple qu'un nombre équivalent de points est donné à une personne SDF qu'à un ménage ayant 24 mois d'ancienneté. C'est bien **la CAL qui apprécie le besoin et donne priorité à une situation plutôt qu'à une autre**.

Pour certains produits-logement, la SACVL introduit un filtre supplémentaire :

- Les **T5 et logements neufs sont destinés en priorité aux demandeurs de mutation ;** la liste sortie concerne donc d'abord ces profils ; s'ils ne sont pas intéressés par le logement, le filtre est supprimé et la liste est ouverte aux primo-demandeurs
- Pour les **T2,** les filtres appliqués permettent de rechercher en priorité des **locataires en sous occupation habitant un T3/T4 et souhaitant muter.** Il s'agit notamment de répondre aux besoins de relogement de seniors.
- concernant les **PLS**, si le rapprochement offre/demande ne permet pas de confirmer l'intérêt des demandeurs, les **offres sont publiées sur internet** pour capter de nouveaux ménages.
- Enfin, les **logements en ZUS** font l'objet d'une sélection particulière, **le lien à l'emploi** ayant été posé localement comme une exigence pour la sélection de ménages. Ceci oblige à réaliser une extraction Excel sur laquelle l'ordre de cotation est toutefois respecté.

Le système veille à assurer une bonne **traçabilité des différents « événements » depuis l'enregistrement de la demande jusqu'à l'attribution** : propositions avant visite, réponses des demandeurs, passage en CAL, éventuellement refus post-CAL (1 à 2 %). L'offre multiple de logements permet au fur et à mesure de préciser/qualifier les demandes et d'enregistrer ainsi de nouveaux critères liés au souhait des ménages : le rapprochement offre/demande s'en trouve progressivement affiné et permet de cibler au mieux les offres.
On voit qu'au-delà de l'application de la cotation en elle-même, le processus d'attribution redéfini par la SACVL vise à **donner aux demandeurs un peu plus de visibilité sur ce qui se passe** lorsqu'ils « tombent dans la boite noire » qui contient 50000 autres demandeurs, sans exiger de leur part ni la production de justificatifs ni leurs motivations quant à leur intérêt ou pas pour tel logement. Derrière ces pratiques, transparaît la reconnaissance de la **légitimité du demandeur à choisir son logement**.

Si la SACVL communique sur le processus d'attribution, l'organisme n'a pas souhaité communiquer autour des pondérations de la cotation, qui ne concerne qu'une des filières d'attributions et donc un faible nombre de logements (200). La volonté de transparence est en effet complexe à gérer quand le système dans son ensemble fait l'objet de multiples files d'attente différentes. Il serait utile de pouvoir **engager une réflexion avec les Réservataires de logements** sur leur mode de désignation de candidats.
Ce même facteur, et la spécificité du parc de la SACVL, font que la question de l'impact des cotations sur la mixité de peuplement est secondaire. Comme d'autres acteurs lyonnais, **la SACVL relativise le poids des attributions dans le peuplement d'un secteur et rappelle que ce peuplement dépend très largement de la**

situation des ménages présents sur site et de son évolution, mais également des caractéristiques des ménages qui quittent ces quartiers… et rappelle que le choix des ménages de vivre ou ne pas vivre à tel endroit n'est pas une donnée secondaire du problème. Par ailleurs, la mixité à l'échelle d'une résidence dépend aussi des caractéristiques physiques du bâti (difficile de loger des seniors isolés dans une pile de T4) et des conditions financières des logements (niveaux de loyer qui vont exclure les populations les moins aisées).

Impacts et enseignements

La démarche engagée par la SACVL a démontré la réalité de pratiques discriminatoires, grâce à une méthode qu'elle a pris soin de faire valider par la Halde. En 2008-2009, les résultats de la cotation et de l'anonymisation des candidatures étaient particulièrement probants et le processus a permis de vérifier l'égalité de traitement à chaque étape de la sélection des demandes de logements : rapprochement, proposition, acceptation, examen et attribution. La cotation et le traitement automatisé du rapprochement, objectif et encadré, écarte tout interventionnisme. La prise en compte des critères prioritaires légaux offre ici un cadre partagé ; l'effort de transparence et de traçabilité par le stockage systématique des données de rapprochement et l'obligation de justifier les dossiers sélectionnés et non proposés en CAL ont permis d'introduire de la clarté dans le processus et d'apporter des réponses objectivées aux demandeurs. Ceci allège la pression qui peut peser sur les agents, qui peuvent expliciter et faire entendre les différentes étapes du processus qualité.

Toutefois, **une fois les critères et le processus ainsi posé, on peut interroger le rôle de la CAL et les fondements de ses décisions** : quels sont les critères de sélection de la CAL et de nouveaux facteurs sont-ils susceptibles de générer des discriminations nécessitant des actions correctives (âge, lieu de résidence, composition familiale) ? Comme d'autres organismes, la SACVL pose la question de savoir si la CAL ne doit pas évoluer vers un rôle de « garante du processus ».
C'est aussi une démarche de recherche d'efficacité : ne sont présentés en CAL que des ménages ayant visité et accepté préalablement le logement, d'où un gain de temps à la relocation. De même, la constitution du dossier n'est faite que sous réserve de ce préalable, épargnant ainsi tant les demandeurs que les services de la fourniture de justificatifs jusque-là inutiles.

Enfin, l'organisme s'interroge sur **l'opportunité et la faisabilité d'un élargissement du processus d'objectivation à la location de logements à loyers libres** du parc privé, où le principe actuel reste celui du premier arrivé, premier servi ; toutefois, cette règle est-elle respectée ? Comment s'en assurer autrement que par du testing ? Cette réflexion ne pouvant prendre appui sur un « stock de demandeurs », la SACVL engage une analyse des locataires entrés dans les lieux au cours des 5 dernières années, pour extrapoler sur les caractéristiques d'une demande potentielle, en vue de construire un processus prévenant le risque de discrimination.

Atouts	Limites
Des analyses préalables qui ont permis d'objectiver la réalité des discriminations.	Une part restreinte des attributions relevant de ce processus qui ne permet pas aux demandeurs de comprendre le fonctionnement du système dans son ensemble
Des critères clairs et un processus établi permettant de garantir l'équité de traitement et de répondre aux sollicitations des demandeurs/des tiers	Une dernière étape dans la sélection des candidatures qui échappe au cadre posé : sur quels critères sont prises les décisions de la CAL ?
Un mode de traitement et des dossiers anonymes qui évitent les discriminations liées à l'origine réelle ou supposée des ménages	Une cotation qui demande à être révisée régulièrement : poids de l'ancienneté, priorité donnée ou pas aux motifs les plus graves ou au cumul de motifs moins importants
Un process reposant sur la volonté de donner du choix aux ménages et de rendre visible le plus possible le travail de traitement de la demande	Un accès au logement qui dépend également de l'adéquation entre les caractéristiques du parc et celles des demandeurs (typologies, loyers)

Le projet de location choisie pour les demandeurs de mutation construit à l'échelle inter bailleurs va dans le bon sens, car il confirme la légitimité du demandeur à choisir son logement et permet un traitement harmonisé et partagé entre bailleurs et réservataires. Attention toutefois à ne pas créer un dispositif trop complexe alors que les résultats en termes de relogements sont nécessairement limités par le nombre de logements sociaux et leur accessibilité.

Contact

SACVL : M. Lamoulen, DG ; e.lamoulen@sacvl.fr

FICHE 5 : HABITAT 76

TRAITEMENT OBJECTIF DE LA DEMANDE EN LIEN AVEC LA QUALIFICATION DE L'OFFRE

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

Le projet est né dès 1985 de questionnements sur le profil, trop peu diversifié, des candidats positionnés par les réservataires sur une opération neuve proche d'une usine Renault. Sur cette base, l'OPD a réalisé une cartographie des occupants, à l'époque à partir de fiches renseignées et corrigées à la main présentant le peuplement de chaque cage d'escalier. Des diagrammes en radars ont ensuite été réalisés.

Dans les années 90, la simple mise à plat des données d'occupation est apparue insuffisante, faute d'une réflexion sur les résultats à atteindre en termes d'équilibre de peuplement. L'organisme s'est alors engagé dans la définition de valeurs cibles croisant le profil de la demande, celui de l'occupation actuelle et celui des nouveaux entrants. Ces valeurs cibles sont venues s'ajouter aux radars permettant de voir très rapidement les écarts entre la résidence étudiée et un équilibre de peuplement « optimisé »..

Dans les années 2000, Habitat 76 a abandonné la notion de « valeur cible » pouvant être assimilée à une logique de quotas et a changé d'approche. Le nouvel enjeu ainsi défini, concomitant avec la nouvelle loi DALO, était **d'améliorer la mixité du peuplement de certaines résidences et favoriser l'accueil des ménages les plus fragiles dans des résidences attractives.**

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)		Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande	**X**	Location choisie/ commercialisation active	

Le nouveau système est fondé sur la segmentation du parc en fonction de sa capacité d'accueil des publics démunis ; 5 catégories ont été ainsi définies (de « marges d'accueil inexistantes » à « capacité d'accueil »). Cette information apparaît sur le logiciel interne du bailleur (ULIS) et le chargé de clientèle doit en tenir compte pour la recherche de candidats. Pour ce faire, il **utilise des critères d'inclusion ou d'exclusion qui permettent de filtrer les demandes** et peut simuler l'impact d'une candidature sur le peuplement de la cage d'escalier, l'immeuble, le groupe ou la commune. D'autres filtres sont mobilisables si l'on souhaite par exemple prioriser les demandes de mutation, les demandes les plus anciennes, celles qui étaient en rang 2 ou 3 lors d'un passage en CAL, etc.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et de pondération ?

Pour le classement de son parc, 5 catégories ont été identifiées à l'échelle du groupe résidentiel, à partir d'une analyse du peuplement effectuée sur la base d'un croisement d'informations sur la composition familiale et les ressources des ménages locataires.

Critères utilisés :

- % de familles monoparentales
- % ménages ayant au moins un enfant entre 13/18 ans
- % ménages de 6 personnes et plus
- % > 100% des plafonds de ressources
- % < 60 % des plafonds de ressources
- % < 40 % des plafonds de ressources
- % < 20 % des plafonds de ressources
- % Revenus autres que salaires et pensions.

Une note comprise entre 0 et 20 est attribuée à chaque groupe. Ce classement est actualisé lors du Plan Stratégique de Patrimoine et intégré dans le Convention d'Utilité Sociale, d'où est tiré le tableau ci-dessous, qui précise les orientations d'attribution en fonction des segments du parc. Ceci **exclut les livraisons neuves même si une vigilance est opérée en termes de mixité sociale lors de la première mise en location et les attributions sur le parc pavillonnaire.** Le service attributions et le service de proximité peuvent compléter si nécessaire par un avis sur la qualité sociale de vie de la résidence et son attractivité

Représentation du parc de logements de l'office par catégories de peuplement	Orientations d'attribution
Capacités d'accueil de publics prioritaires (24 % du parc au 31/12/2010) 16 à 20 points	Groupes où l'accueil des ménages fragiles est à privilégier, en prenant soin de s'assurer des possibilités d'intégration afin d'éviter les phénomènes de rejet
Marges d'accueil de publics prioritaires (42 % du parc au 31/12/2010) 12-à 16 points	Groupes où l'accueil de ménages fragiles est possible, couplé le cas échéant à des mesures d'accompagnement social
Marges d'accueil modérées de publics prioritaires (23% du parc au 31/12/2010) 9 à 12 points	Groupes où l'accueil de ménages fragiles est possible mais de façon mesurée et avec discernement pour éviter de renforcer les fragilités constatées. Il sera tenu compte du fonctionnement social du site, de la dynamique individuelle du candidat et des moyens d'accompagnement pouvant être mis en œuvre (accompagnement social, bail glissant…)
Marges d'accueil faibles de publics prioritaires (8 % du parc au 31/12/2010) 6 à 9 points	Groupes où les marges d'accueil de ménages fragiles sont faibles. Le rétablissement d'un équilibre de peuplement devra être recherché. Aussi l'accueil de ménages fragiles devra être limité et retenu seulement si le fonctionnement social du site le permet et si les mesures d'accompagnement appropriées sont octroyées (accompagnement social, bail glissant, ALT…)
Marges d'accueil inexistantes de publics prioritaires (2% du parc au 31/12/2010) 0 à 6 points	Groupes ne permettant plus l'accueil de ménages fragiles, ou de façon exceptionnelle et circonscrite. Nécessité d'une politique de reconquête (actions sur le bâti, attractivité du site, démarche commerciale) entraînant si nécessaire la vacance de logements.

Ce sont quasiment les mêmes indicateurs, dits « de sélection », qui sont utilisés comme filtres lors du rapprochement offre/demande :

- Nb et % d'ESI occupés par de familles monoparentales
- Nb et % d'ESI occupés par ménages de 6 personnes et plus
- Nb et % d'ESI occupés par ménages > plafond de ressources
- Nb et % d'ESI occupés par ménages dont ressources > au plafond mais n'excédant pas 120 % de celui-ci
- Nb et % d'ESI occupés par ménages < 60 % du plafond de ressources
- Nb et % d'ESI occupés par ménages < 40 % du plafond de ressources
- Nb et % d'ESI occupés par ménages < 20 % du plafond de ressources
- Nb d'ESI occupés par des ménages dont revenus autres que salaires et pensions

3 indicateurs dits « de connaissance » complètent la fiche de chaque logement libéré (sur lesquels il n'est pas possible de filtrer les demandes) ; ce sont :

- Nb et % des ménages dont le chef < 30 ans
  Nb et % des ménages dont le chef > 60 ans
- Nb et % de ménages ayant au moins enfant entre 13 et 18 ans.

Ces éléments sont à disposition du chargé de clientèle qui peut comparer, en changeant sur le logiciel l'échelle d'analyse, les équilibres de peuplement au niveau du patrimoine de la commune, du groupe, du bâtiment, de l'escalier ou de l'étage.

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de mixité, de prise en compte de la diversité de la demande et de relogement des publics prioritaires?

Le rapprochement offre/demande est donc réalisé par le chargé de clientèle qui, à réception d'une fiche de libération de logement, va sélectionner sur le logiciel ULIS, logiciel de rapprochement offre/demande qui dispose d'une table de concordance avec SYPLO, les demandeurs correspondant au profil.

1. Il clique sur la fiche du logement, le logiciel sélectionne alors les demandes correspondantes au logement (individuel/collectif, typologie, localisation).
2. Il peut appliquer des premiers filtres en sélectionnant uniquement les demandeurs de mutation, les demandes émises entre deux dates (pour rechercher en priorité des demandes récentes ou anciennes), les demandeurs sans proposition ou encore ceux ayant fait l'objet d'une proposition en rang 2 ou 3. Un autre filtre lui permet de sélectionner des demandeurs qui relèvent d'une appréciation spécifique : DALO prioritaire, Accord collectif, mutation locataire en impayés, fonctionnaire, etc.
3. Il peut lancer la recherche de demandeurs sur cette base ou choisir d'appliquer les critères d'équilibre de peuplement. Dans ce cas, apparaissent les 8 critères de sélection cités plus haut. Pour chaque critère, le chargé de clientèle peut filtrer les demandeurs en incluant ou excluant telle catégorie de ménages.

   Par exemple, il peut inclure le critère « familles monoparentales » (demandes qui correspondent à ce critère) et exclure le critère « revenus < 60% du plafond » (demandes qui ne répondent pas à ce critère). Les autres critères peuvent être laissés en blanc.

   « *Plus de critères sont rapprochés, moins il y aura de demandes, mais elles correspondront plus à l'équilibre du peuplement. Si aucune demande ne correspond aux critères sélectionnés, on revient sur les critères pour modifier les exigences.* » - extrait du tutoriel ULIS

4. Une fois les filtres appliqués, le logiciel ramène une liste de demandes répondant aux critères sélectionnés.
5. La vérification de l'accessibilité si nécessaire est faite en premier. On peut simuler l'impact de l'entrée de tel ou tel candidat dans la résidence (rééquilibrage ou concentration) ; le logiciel fait apparaître sur les 8 critères de sélection, ceux remplis par le candidat et ceux remplis par le sortant ainsi que les valeurs calculées (base actuelle) et simulées (à partir du profil du candidat). Le chargé de clientèle est donc en capacité de voir si les candidats sélectionnés sont susceptibles d'aggraver ou de corriger les déséquilibres existants.
6. Les demandeurs sont contactés par téléphone pour vérifier si la demande est toujours en cours, et si les éléments sont à jour ; les justificatifs sont alors demandés (GED). Les demandes ne sont pas modifiées par le bailleur mais le demandeur est invité à actualiser sa situation si celle-ci a changé.
7. 4 ou 5 candidats sont sélectionnés ; sont alors calculés les taux d'effort, simulation APL, RFR, Reste à vivre. Si les capacités financières du demandeur ne sont pas adaptées au logement proposé, le chargé de relogement peut vérifier si d'autres propositions peuvent lui être faites. 3 candidats sont enregistrés dans le logiciel ULIS.
8. Le responsable N+1 valide les 3 candidatures et les classe par priorité. Une lettre est envoyée au candidat de rang 1 pour visiter le logement ; s'il accepte, le dossier est complété est présenté en CAL, si non, on passe au 2ème de la liste. A noter que la CAL est dématérialisée (ATTRINET) et ne se réunit physiquement que pour l'étude des demandes complexes (appel de la part des réservataires ou des candidats).

Concernant la conciliation des objectifs de mixité et de priorité, les interlocuteurs contactés s'accordent sur les points suivants :

- La **démarche** mise en œuvre dès 1985 par Habitat 76 s'est **inscrite dans un contexte suffisamment favorable** ; **il ne s'agissait pas de « résoudre des difficultés » mais bien de les anticiper.** Habitat 76 reconnait que ce type de démarche est beaucoup plus difficile à mener sur des quartiers déjà très stigmatisés et qu'elle porte surtout ses fruits sur des résidences « en voie de fragilisation » en permettant de veiller à maintenir/améliorer l'équilibre fragile.

> Habitat 76 s'interroge sur **l'opportunité d'associer à sa démarche une démarche de cotation**. Mais cela pose plusieurs questions à l'organisme : à quel moment et sur quelle base coter la demande ? En effet, le dossier unique est surtout basé sur le profil du ménage pour lequel les pièces demandées ont une durée de vie limitée au regard de l'évolution des situations. Le risque est également lié à la difficulté de pouvoir départager des candidats avec un nombre de points identique. Autrement dit, peut-on établir une cotation pertinente en dehors du rapprochement offre/demande ?

- Le système ne peut fonctionner qu'à partir du moment où le **marché est suffisamment détendu** et que d'autres propositions peuvent être faites à des ménages écartés de certaines offres de logement, soit pour des raisons économiques (coût du logement) soit du fait de leurs caractéristiques familiales et de ressources.
- Dans la convention d'utilité sociale, il est souligné que si 66% du parc offrent des **marges d'accueil significatives de ménages prioritaires, *« ces dernières sont dans les faits dépendantes du taux de rotation*** *; or, celui-ci est particulièrement faible là où l'accueil des ménages est le plus favorable* ».
- **Pour être efficace, le système doit être partagé avec les réservataires**. Ceux-ci sont donc informés que les propositions ne correspondant pas aux orientations d'attribution feront l'objet d'un ajournement (cf. CUS) étant précisé que la catégorie de peuplement est indiquée sur

l'appel de candidatures. Sur certains quartiers où le parc est partagé entre plusieurs bailleurs, les efforts d'un seul ne peuvent être suffisants à changer l'image et l'attractivité du site.

- La recherche d'une plus grande mixité sociale suppose **d'avoir une attention particulière à la qualité du bâti, l'entretien des immeubles et de leur environnement, la présence sur site…et une capacité à supporter une vacance choisie.** Toutefois, c'est aussi en travaillant l'accueil par les autres résidents et la qualité du vivre ensemble que les ménages prioritaires pourront se sentir véritablement intégrés.
- Enfin, **c'est aussi par l'effort de construction que les objectifs de relogement des publics prioritaires pourront être atteints**. Comment concilier aujourd'hui des objectifs d'accueil de public prioritaires (25%) répartis de façon harmonieuse sur le territoire avec seulement 20% de PLAI dans les nouvelles livraisons ?

Impacts et enseignements

La démarche mise en œuvre par Habitat 76 est ancienne et bien reconnue aujourd'hui de ses partenaires, que ce soient les communes ou les autres réservataires. Elle semble avoir fait ses preuves, même si elle se heurte à la réalité de la demande et au nombre important de refus. En effet, l'outil visant l'équilibre de peuplement complexifie le processus de traitement de la demande et peut engendrer une augmentation du nombre de refus. Il **oblige à être « plus commercial** » qu'avant, puisque l'on souhaite influencer le choix du demandeur et l'amener à accepter une proposition qui peut être différente de son souhait initial. Il est d'ailleurs prévu de faire évoluer le logiciel ULIS pour pouvoir mieux rendre compte à la CAL des **refus de propositions**. C'est fait depuis début juillet 2015

Avec 30 ans de recul, Habitat 76 confirme que **les démarches de cette nature demandent à être régulièrement révisées** (environ tous les 5 ans), ne serait-ce que pour pouvoir intégrer les nouvelles législations ou règlementations.

Comme on l'a vu plus haut,, la **marge de manœuvre du chargé de clientèle est grande et suppose de sa part des choix multiples et une capacité à analyser des données à différentes échelles**. On peut pressentir une tentation pour l'agent de simplifier sa recherche en utilisant souvent un ou deux critères clés, plutôt que de mobiliser toute la palette des possibles. Il acquiert cependant, au fur et à mesure, une **bonne connaissance du peuplement des résidences et des déséquilibres avérés ou potentiels qui lui permettent d'aller plus vite dans la sélection des filtres à appliquer**. Sur certaines communes ou résidences pour lesquelles les demandes sont peu nombreuses, il connait les exigences des demandeurs et en tient compte dans ses propositions. Les marges de manœuvre laissées au chargé de clientèle ne font pas l'objet d'un contrôle/évaluation, qui demanderait une traçabilité des critères utilisés. Pour disposer d'une veille sur les pratiques des chargés de clientèle et des CAL, Habitat 76 analyse toutefois mensuellement le profil des nouveaux entrants et le compare au profil des demandeurs en stock.

Atouts	Limites
Outil qui constitue un guide objectif pour appréhender cette notion de mixité sociale non définie par les textes Qualifie le chargé de clientèle, en lui permettant de mieux appréhender les enjeux d'équilibre à différentes échelles. Laisse une part importante à l'expertise humaine et à la connaissance des demandeurs surtout en contexte détendu.	Le processus de rapprochement offre/demande semble insuffisamment précis quant à l'utilisation des filtres possibles : plus le nombre de filtres est élevé, plus le chargé de clientèle va chercher à simplifier la sélection selon les critères qu'il priorise/systématise.
Permet de limiter la concentration de ménages dont les caractéristiques sont porteuses de risques de dysfonctionnement et/ ou de tensions (présence de nombreux adolescents par exemple)	
La démarche est adaptée au contexte du marché du département mais également aux choix de gestion locative du bailleur (présence sur site, entretien des bâtiments…)	

Si Habitat 76 a pu construire une politique homogène à l'échelle de son parc, il s'inquiète des perspectives quant à l'évolution de la gouvernance et la place donnée aux EPCI : le système pourra-t-il perdurer avec des stratégies différentes selon les agglomérations ?

Contact
Charlette Gallouet, directrice des politiques territoriales et sociales, CGALLOUET@habitat76.fr

FICHE 6 : FRANCE LOIRE

TRAITEMENT OBJECTIF DE LA DEMANDE

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

Dans un contexte détendu, voire très détendu, où 80% des demandes sont satisfaites dans l'année, France Loire, ESH du groupe Arcade couvrant 6 départements sur 3 régions différentes, a souhaité réviser l'ensemble de son processus d'attribution.

Pour France Loire, il s'agissait :

- **De rendre le système plus transparent, tant en interne qu'à l'externe ;** jusqu'alors, les attachés commerciaux n'avaient pas de grille de lecture de la demande leur permettant d'expliciter leur présélection.
- **De garantir un traitement équitable de tous les demandeurs ;** les délais courts avant une première proposition font que les dossiers les plus anciens avaient tendance à rester en bas de la pile, car probablement plus exigeants/difficiles.
- **De favoriser la fidélisation des locataires de France Loire**, en leur proposant un parcours résidentiel répondant à leurs aspirations et en donnant une priorité aux demandes de mutation.

Cette démarche décidée par le Conseil d'administration a demandé un travail très technique, réalisé par les services (direction). Le processus et les outils (cotation et logiciel), visant à permettre que toutes les demandes, quel que soit leur niveau de difficulté, soient traitées équitablement, ont été mis en place en 2009. Une charte d'attribution élaborée en 2012 a été soumise aux associations de locataires, aux équipes et aux services sociaux pour avis et synthétisée dans le guide de l'attribution de logement, à destination des demandeurs. Une démarche d'audit de contrôle du respect des engagements de la charte a été réalisée par un consultant externe la même année. Depuis cette date, il n'y a pas eu d'évolutions majeures du système de cotation et d'attribution

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)	**X**	Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande		Location choisie/ **commercialisation active**	**X**

France Loire met en ligne sur son site internet et sur des sites commerciaux l'ensemble de son offre disponible, permettant ainsi aux demandeurs de préciser leurs souhaits en termes de localisation ; ils sont encouragés à renseigner leur demande de logement soit auprès d'une agence France Loire, soit auprès d'un réservataire, soit directement en ligne sur le site de France Loire où est positionné un lien vers le SNE. Les demandeurs peuvent également compléter quelques informations sommaires qui permettent à l'ESH de les recontacter très rapidement. Une première cotation est réalisée sur une base déclarative à partir du Cerfa et des justificatifs (CIN + Avis d'imposition). La cotation est donc à ce stade partielle mais fournit une première liste ordonnancée à partir de laquelle les attachés commerciaux vont, lors de la libération d'un logement, réaliser le rapprochement offre/demande et prendre contact avec les demandeurs pour refaire le point de leur situation.

La qualification de la demande est alors complétée manuellement, ajustant la cotation avant finalisation de la liste des candidats présentés en CAL.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

La politique d'attribution repose sur 5 orientations stratégiques :

- assurer l'accueil des personnes défavorisées ;
- poursuivre la politique d'accueil des populations spécifiques ;
- engager une politique de fidélisation des locataires de France Loire ;
- favoriser la mixité sociale et garantir de bonnes conditions de cohabitation ;
- maîtriser les phénomènes de vacance.

La cotation a donc été construite sur un nombre très large de critères, lié à un contexte très détendu. Tous les demandeurs sont pris en compte par la cotation, les locataires de France Loire bénéficiant de 100 points, en lien avec l'objectif de fidélisation des locataires et de maîtrise de la vacance (avec un taux de rotation élevé, 17%, et des difficultés à retrouver des locataires quand un logement se libère).

Le système combine 5 critères détaillés en 61 situations, cotées de 10 en 10 (clair = 10/30 ; foncé = 100 pts) qui bénéficient de coefficient multiplicateurs différents. Le motif de la demande, le logement actuel et l'ancienneté sont cotés automatiquement ; l'adéquation à la composition du ménage et la filière sont cotés manuellement lors du rapprochement offre-demande. Une seule situation est retenue par critère, le score cumulant les points obtenus dans chaque critère selon son coefficient multiplicateur.

Critères	Situations	Cotation	Pondé-ration
Motif de la demande 31 critères (regroupements ci-dessous) :	Violences familiales	De 30 à 100 points Traitement automatique sur la base de la demande	Coefficient multiplicateur X10
	Sans logement, hébergé, logement temporaire, démolition, insalubrité, expulsions		
	Handicap		
	Assistante Maternelle ou familiale		
	Mutation professionnelle, rapprochement du lieu de travail		
	Rapprochement équipements et services		
	Logement trop cher		
	Perte d'emploi		
	Logement repris par le propriétaire,		
	Logement trop grand, logement trop petit		
	Divorce/séparation, futur mariage/union, regroupement familial, naissance prévue		
	Accédant à la propriété en difficulté		
	Raisons de santé		
	Problème d'environnement/voisinage, logement actuel inconfortable		
	Décès, Retraite, étudiant, décohabitation, rapprochement de la famille		
	Souhait de changer de quartier, scolarité des enfants, souhait maison individuelle		
logement actuel	Locataire FL (mutations)	De 50 à 100 points Traitement	Coefficient multiplicateur X10
	Locataires HLM, Locataires privés, Accédants, Hébergements en établissement, hôtel ou chez des tiers		

	Logement de fonction Propriétaire occupant	automatique sur la base de la demande	
Adéquation typologie/composition familiale	Nb d'occupants = nb de chambres demandées Nb d'occupants = nb de chambres +1 Nb d'occupants = nb de chambres +2 Nb d'occupants = nb de chambres -1 Nb d'occupants = nb de chambres -2	Saisie manuelle : de 20 à 100 points Eviter les situations de sous ou sur occupation.	Coefficient multiplicateur X10
Filière	Réservation mairie, préfecture, 1 % Mutation sociale/réglementaire DALO, Accord Collectif, Urgence/sinistre, réfugié statutaire Dossier standard Mise en attente (suite refus de proposition)	Saisie manuelle : de 10 à 100 points	Coefficient multiplicateur X20
Ancienneté	1 point par mois d'ancienneté		Coefficient multiplicateur X30

La cotation demande à être testée pour s'assurer du choix des critères et/ou des indices de pondération. Elle ne peut bien entendu se dédouaner du cadre règlementaire mais elle permet également de traduire une politique volontariste de l'organisme (ex. : surpondération des locataires de France Loire).

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

Un paramétrage de l'outil informatique, IKOS, a permis la mise en place de ce dispositif. Il est lié au fichier partagé de la demande de l'Allier (importation des données dans IKOS), seul département du périmètre couvert par France Loire à disposer d'un tel outil. Il paraît difficile de gérer la cotation hors d'un fichier « organisme », ce qui suppose de prévoir les interfaces nécessaires.

0. Les ménages peuvent consulter la liste des logements disponibles sur le site de France Loire. S'ils n'ont pas encore déposé de demande de logements, ils peuvent le faire en ligne. Ils accèdent aux coordonnées mail et téléphone du centre de relation des demandeurs de logement (CRD) qui réceptionne l'ensemble des contacts des prospects et qualifie en premier niveau (urgence de la demande) .

1. Sur la base des éléments déclaratifs contenus dans la demande, une première cotation est réalisée sur la base des critères de motif de la demande, d'ancienneté et de statut d'occupation.

2. L'attaché commercial procède ensuite au rapprochement offre/demande et étudie les dossiers dans l'ordre décroissant de points (édition d'une liste). Une prise de contact avec le demandeur permet de refaire le point, de vérifier la concordance du logement avec les souhaits du ménage. L'attaché commercial cote l'adéquation de la typologie demandée à la composition familiale et le critère « filière ».

3. L'attaché commercial édite la liste des deman demandes incorrectement /insuffisamment qualifiées (auxquelles d'autres propositions peuvent être faites ; la demande peut être requalifiée et corrigée dans le logiciel et un courrier d'information est alors envoyé au demandeur). Il peut faire appel à un travailleur social (CESF) pour procéder à des enquêtes sociales.

4. Cette liste est présentée par l'attaché commercial en pré-commission d'attribution. La direction territoriale vérifie que le processus a été respecté et valide les candidatures.

5. Une proposition de visite est faite aux candidats, avant la présentation en CAL.

6. Le nombre de points apparaît sur les dossiers présentés en CAL. Toutefois, la cotation sert surtout quand les profils des candidats sont très proches, c'est alors un outil d'aide à la décision. Quand les profils sont plus contrastés, les critères habituels pèsent plus que le nombre de points.

Comme on le voit, les marges **de manœuvre sont donc limitées** dans le sens où la cotation impose un ordre de traitement des demandes : elle permet de sécuriser des bases de travail claires pour les équipes ; en cas de doute, la traçabilité permet de vérifier que le processus a été respecté. Il aura fallu plus d'un an pour accompagner les équipes dans l'appropriation de la cotation, faire comprendre le mécanisme, donner du sens au processus.

La cotation laisse toutefois **aux attachés commerciaux la responsabilité de requalifier les demandes**, conseiller les demandeurs au regard de leur profil, de leurs attentes et de l'offre disponible. Ce dispositif permet également au de faire en sorte que les demandes qui peuvent sembler « plus difficiles » (demandes anciennes, gens du voyage…) soient bien prises en compte. De même, il ne s'agit pas de choisir les « meilleurs dossiers » sur des fondements implicites et non partagés (« bon dossier = ceux qui travaillent ») mais bien de réaffirmer la **mission sociale du** bailleur en traitant selon les mêmes critères

Extrait du Guide de l'attribution de logement

QUESTIONS/RÉPONSES

1 Comment choisir le lieu où je souhaite habiter ?

Je sélectionne la ou les résidence(s) France Loire où je souhaite bénéficier d'un logement en consultant leur descriptif sur le site www.franceloire.fr.

2 Qu'est-ce qu'un logement réservé ?

La Préfecture, les communes et les collecteurs 1% disposent de logements qui leur sont réservés et sont appelés dans ce cadre «les réservataires».

Ainsi dans le parc locatif France Loire :

- 30% des logements sont réservés à la Préfecture,
- 20% des logements sont réservés à la commune,
- des logements sont réservés aux collecteurs 1% sur certains groupes immobiliers.

Les demandes de logements déposées auprès d'un réservataire seront orientées en prorité vers ces logements.

3 Sur quels critères sont sélectionnées les demandes de logement ?

- motifs de la demande,
- logement actuel (ex : locataire, hébergement en structure...),
- adéquation de la composition familiale avec le type de logement demandé,
- ancienneté de la demande,
- origine de la demande (ex : réservataires).

4 Qui fait partie de la commission d'attribution des logements France Loire ?

Elle est composée :

- d'un représentant des locataires,
- du Maire de la commune où se situe le logement demandé s'il le souhaite,
- d'au moins deux représentants de France Loire.

5 Quels sont les principaux critères dans l'attribution d'un logement ?

Les critères sont définis par la politique d'attribution de France Loire conformément à la réglementation (article L441-1 du code de la construction et de l'habitation).

- le caractère prioritaire de la demande,
- l'adéquation de la composition du foyer avec le type de logement souhaité,
- l'adéquation des ressources disponibles avec le montant du loyer,
- l'adaptation du logement aux situations de handicap,
- le respect des engagements locatifs précédents,
- l'ancienneté de la demande.

Les logements sociaux sont attribués sous réserve du respect des plafonds de ressources.

l'ensemble des demandes.

Cela exige toutefois une montée en compétence des attachés commerciaux sur **l'approche sociale des dossiers**. Pour y parvenir, France Loire a réaffecté ses CESF (orientées précédemment vers l'activité de recouvrement) qui sont à nouveau partie prenante du processus d'attribution avec comme mission d'épauler les attachés commerciaux sur le volet enquête sociale. Il s'agit de trouver la bonne limite entre les deux profils et conforter l'attaché commercial dans la prise de contact avec le demandeur/locataire. La CESF participe à la commission et peut expliciter certaines situations.

En termes de transparence, le bailleur a réalisé un travail de communication « grand public » via la charte et le guide des attributions (voir extrait dans encadré page précédente). Les groupes de critères sont mentionnés, mais pas le nombre de points pour éviter les choix trop dictés lors de la saisie des demandes. La communication de France Loire vise à montrer l'équité de traitement entre demandeurs, l'accès au logement social étant de fait quasiment acquis dans ce territoire détendu (cf. supra). Cependant, France Loire souligne la difficulté à faire comprendre la notion de réservation et que plusieurs files d'attente existent de fait.

La question de la mixité n'est pas une priorité pour France Loire aujourd'hui, dont la principale difficulté est liée au taux élevé de rotation et la peine à trouver des locataires. Cela demande à la fois un mode de commercialisation et de communication plus poussé (sur site, via un interface qui permet de diffuser les annonces sur plusieurs portails internet) et d'aller au contact du demandeur. Notons que ces démarches de commercialisation active sont propices à faire venir dans le parc social des ménages aux profils diversifiés qui sont en recherche de solutions rapides de logement, qu'elles relèvent ou pas du logement social.

Impacts et enseignements

Le système de cotation permet une **égalité de traitement des dossiers et « neutralise » la subjectivité de l'attaché commercial** (craintes ou au contraire goût pour certains profils). Il peut être perçu comme une lourdeur dans le fonctionnement avec un probable impact négatif, du moins dans un premier temps, sur les délais de remise en location : à la fois parce que certains dossiers qui « ressortent » demandent des analyses plus fines et parfois, des investigations sociales plus poussées ; et parce que l'édition d'une liste fait que l'attaché commercial ne peut pas « réutiliser » les contacts pris pour d'autres offres. Si la présélection est plus rapide, l'exercice social est plus compliqué.

Toutefois, le **bailleur parie également sur une montée en compétence de ses attachés commerciaux en termes de qualification de la demande,** qui constitue un gain à venir puisqu'il permet d'actualiser les dossiers de demande de logement social et de les compléter au mieux (modifications faites par l'agent dans le logiciel et information du demandeur). Cette qualification de la demande est un investissement susceptible de faciliter le travail de rapprochement offre/demande sur des futures propositions. Il est toutefois important que le collaborateur garde l'intelligence du traitement et que le côté mécanique de la cotation n'enlève pas la réflexion sur un rapprochement adéquat de l'offre et de la demande. Ce rapprochement est bien le résultat d'un travail fait par le collaborateur et pas par un dispositif ou un logiciel.

La mise en place d'une cotation permet aussi d'harmoniser les pratiques entre les attachés commerciaux. Les supports de communication qui ont été produits sont à de ce point de vue très clairs.

Atouts	Limites
Permet à un organisme d'agir de manière objectivée sur sa politique d'attribution	Le rapprochement offre/demande relève d'un travail humain et non uniquement d'une cotation mécanique
Harmonise et améliore la transparence des pratiques des agents et leur compréhension par les membres de la CAL	Faire en sorte que les collaborateurs gardent l'intelligence du traitement des demandes
Sécurise en offrant une base de travail claire pour les équipes	Un risque de délai accru de relocation dans un premier temps
Oblige à traiter tous les dossiers, même les plus difficiles, mais propose un accompagnement par une CESF sur les situations sociales complexes	Le système est dépendant de la qualité de la saisie de la demande

Contact : ***France Loire*** : Morgan Blin, directeur général adjoint, mblin@franceloire.fr

FICHE 7 : EST METROPOLE HABITAT

TRAITEMENT OBJECTIF DE LA DEMANDE EN LIEN AVEC LA QUALIFICATION DE L'OFFRE

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

La cotation de la demande est ancienne puisqu'elle a été initiée en 2005, quand Est Métropole Habitat n'était encore que Villeurbanne Est Habitat. A l'époque, ni le modèle Cerfa, ni le fichier commun du Rhône n'existaient.

Le projet est né des difficultés rencontrées par les services à traiter équitablement les demandes, et notamment, à ne pas donner la priorité aux demandeurs les plus bruyants (ceux qui se présentent régulièrement aux guichets, qui invectivent les agents, contestent les décisions…) ou les plus recommandés (élus, tiers). Les administrateurs ont rapidement été sollicités pour travailler de façon conjointe avec les services et poser les bases d'un système :

- Permettant de **mettre à distance les sollicitations et interventions de tiers et de baisser la pression exercée sur les services**
- **Redéfinissant les priorités sur la base des critères règlementaires**
- S'inscrivant dans une **politique globale d'attribution de l'organisme fondée sur une analyse de l'occupation sociale du parc en lien avec l'attractivité et la qualité des résidences**.

Ce mode d'élaboration du projet a permis un véritable partage des priorités entre les services et les membres de la CAL. Il a été adapté déjà à plusieurs reprises, notamment pour tenir compte des nouveaux outils (cerfa, FCR).

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)	**X**	Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande	**X**	Location choisie/ commercialisation active	

La démarche d'Est Métropole Habitat repose sur une cotation de l'offre, fondée sur une analyse multicritères très détaillée de chacune des résidences (grille d'attractivité) qui permet une appropriation fine du fonctionnement des groupes/immeubles par les membres de la CAL et offre une base d'échange intéressante avec les collectivités pour la définition d'orientations en termes d'attribution. Parallèlement, les demandes de logement social se voient attribuer un nombre de points selon le motif de la demande, le statut actuel du logement et l'ancienneté du dossier. Cette cotation constitue un des critères utilisés par les services dans le processus de rapprochement offre/demande sur le contingent bailleur, qui laisse toutefois une part importante à l'expertise humaine. Le système actuel, déjà révisé à plusieurs reprises, va à nouveau être réétudié en 2015.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

La cotation de l'offre

La grille d'attractivité élaborée par EMH et modifiée en 2007 offre un cadre d'analyse très détaillé des résidences et permet de coter chaque critère identifié. Cette grille permettait de donner à voir à la CAL les éléments de qualification des résidences concernées par une attribution et donc d'offrir à ses membres des repères pour choisir au mieux le profil du candidat à retenir. 4 catégories de résidences étaient ainsi définies ; progressivement, les membres de la CAL ont acquis une connaissance des situations qui a rendu inutile l'affichage systématique de ces données. Par ailleurs, la présence en commission des représentants des communes permet d'éclairer la situation de certains sites et de veiller à ne pas aggraver certaines difficultés ou de mettre en difficulté un futur locataire.

La grille d'attractivité qualifie les résidences du point de vue de 25 indicateurs, regroupés sous 4 chapitres : commercialité, quartier, produit et qualité sociale. Chaque indicateur se voit attribuer une note de 1 (défavorable) à 4 (favorable) ; des coefficients pondérateurs permettent de relativiser le poids de tel ou tel indicateur (de 0,25 à 1,25).

La cotation de la demande

Le système de cotation des demandes chez Est Métropole Habitat vise à :

- garantir la transparence
- optimiser la gestion
- sécuriser le bailleur.

Les critères ont été redéfinis avec les membres de la CAL en 2009, et s'appuient sur :

- L'ancienneté (5 point par mois)
- Le statut actuel d'occupation (cotés de 20 en 20 jusqu'à 100 points)
- Le motif de la demande (cotés de 20 en 20 jusqu'à 100 points ; une moyenne est réalisée si plusieurs motifs sont cochés)

Particulièrement sensible à ne pas privilégier les demandes les plus récentes ou les plus bruyantes, le bailleur a volontairement donné un poids important à l'ancienneté de la demande. Pour EMH, un dossier ayant moins de 6 mois d'ancienneté doit relever d'un cas d'urgence avérée (ou d'une attribution d'un PLS). Les dossiers les plus prioritaires relèvent normalement d'autres contingents.

La cotation se lit donc par **tranche de points** et ne vise pas à établir une hiérarchie fine entre les demandeurs, mais à aider les services dans le traitement d'un nombre important de dossiers**.** Les critères et les pondérations ne sont pas communiqués en direction des demandeurs, par crainte d'influencer les demandes.

Note	1	2	3	4

COMMERCIALITE

Niveau de loyer	**Très élevé**	**Elevé**	**Moyen**	**Faible**
Niveau des charges	**Très élevé**	**Elevé**	**Moyen**	**Faible**
Demande et relocation	**Absence de demande et difficultés importantes pour relouer**	**Peu de demande et difficultés pour relouer**	**Demande existante et relocation assez rapide**	**Demande forte et relocation immédiate**

Pondération

QUARTIER 3

Image du quartier Perception du quartier par les clients potentiels	**Quartier stigmatisé**, marquage social important	**Quartier avec marquage social**	**Moyenne sans marquage social**	**Particulièrement positive**	1,25
Type d'habitat	**Grand ensemble**	**Collectif mal intégré dans son environnement**	**Collectif bien intégré dans son environnement**	**Petit collectif ou individuel**	0,5
Présence de services (commerce, écoles, équipements sportifs, loisirs,…)	**Absence totale**	**Minimum** insuffisance de service de proximité	**Services de proximité**	**Services de proximité et équipements structurants**	0,5
Qualité de l'environnement immédiat du groupe (bruit, pollution, vue)	**Nuisances importantes** (bordure rocade, voie ferrée, usine, etc.)	**Quelques Nuisances**	**Moyen** sans nuisances urbaines	**Bon niveau** (parc,…)	0,5
Accessibilité et desserte aux bassins d'activité (centre ville, emploi)	**Assez éloigné & liaisons autobus médiocre**	**Moyennement accessible**	**Bonne**	**Proximité grandes artères, métro et/ou hyper centre**	0,5

PRODUIT 4

RESIDENCE

Image du bâti Perception extérieure de l'état de la résidence	**Très mauvaise**	**Mauvaise**	**Neutre**	**Bonne** (absence de marquage habitat social)	1
Stationnement Niveau de prestations stationnement (volumne, organisation et entretien)	**Largement insufisant à inexistant**	**Sauvage**	**Organisé mais dégradé**	**Organisé, suffisant et entretenu**	0,5
Espaces extérieurs Qualité, état des aménagements des espaces extérieurs de la résidence	**mauvaise qualité et mal entretenus**	**mauvaise qualité**	**Convenables**	**De qualité**	0,5
Circulations extérieures : servitudes de passage public (voirie, cheminement piéton, traboules, dalles…)	**Importantes et source de nuisances**	**Importantes sans nuisances**	**Peu nombreuses**	**Inexistantes**	0,5

PARTIES COMMUNES

Sécurité Contrôle d'accès, interphonie		**Pas d'interphone**	**Interphone**		1
Parties communes Conception, agencement, éclairement, aspect visuel	**Très mauvais**	**Mauvais**	**Neutre**	**Bon**	1
Ascenseurs		**Pas d'ascenseur**	**Ascenseur**		1

LOGEMENT

Configuration du logement : dimensions et disposition des pièces, faux type, luminosité, balcon, surface…	**Très mauvais**	**Mauvais**	**Neutre**	**Bon**	1
Rangement	**Absence de rangement**	**Rangement dans l'entrée uniquement**	**Présence de rangement dans le logement ou présence d'une cave ou d'un cellier**	**Présence de rangement dans le logement et présence d'une cave ou d'un cellier**	0,25
Chauffage Confort usage, perception, coût	**Cher et inconfortable**	**Cher et confortable**	**Peu cher et inconfortable**	**Peu cher et confortable**	1
Equipements sanitaires Etat des équipements	**Très mauvais**	**Mauvais**	**Neutre**	**Bon**	0,5
Isolation acoustique intérieure et extérieure	**Mauvaise intérieure et extérieure**	**Mauvaise intérieure et bonne extérieure**	**Bonne intérieure et mauvaise extérieure**	**Bonne intérieure et extérieure**	0,75

QUALITE SOCIALE 2

Répartition des typologies de logements	**Forte sur-représentation des grands logements**	**Forte sur-représentation des petits logements**	**Répartition assez équilibrée des différents types**	**Très bon équilibre des typologies**	1
incivilités, délinquance	**faits de délinquance, renforcement du Dispositif de sécurité OPAC, ZEUS**	**Actes de vandalisme et Incivilités**	**incivilités, conflits de voisinnage ponctuels**	**Absence de tensions, bonne appropriation des parties communes**	1
Peuplement *(note issue du diagnostic social)*					*0,5*
Difficultés de gestion (prestations de nettoyage et d'entretien/ maintenance)	**Importantes** (saleté, gros retard d'entretien/ maintenance)	**Moyenne** (nettoyage sommaire, pb d'entretien maintenance qui durent)	**Très ponctuelles** (impression générale de propreté, petits pb d'entretien/ maintenance mais vite réglés)	**Aucune** (toujours très propre et pas de pb d'entretien/ maintenance)	1
Partenariat et actions de gestion de proximité services publics, agents de dvt;, présence d'associations, conseils de quartiers etc…	**Absence**	**Actions mais de faible qualité**	**Quelques actions de bonne qualité**	**Important**	0,5

Ancienneté	Statut d'occupation actuel	Motif de la demande
5 points par mois	Résidence sociale ou foyer ou pension de famille	Logement non décent, insalubre, dangereux
	Résidence hôtelière à vocation sociale	Handicap
	Structure d'hébergement	Démolition
	CDEF ou centre maternel	Violences familiales
	Sans abri ou abri de fortune	Logement repris par le propriétaire,
	Locataire parc privé	Raisons de santé
	Résidence étudiante	Logement trop cher, trop grand, trop petit
	Sous locataire ou hébergé à titre temporaire	Mutation professionnelle
	Logement de fonction	Sans logement, hébergé, logement temporaire,
	Camping-carvaning	Divorce, séparation
	Hôtel	Accédant à la propriété en difficulté
	Locataire HLM	Rapprochement lieu de travail
	Logé chez un particulier	Futur mariage, concubinage, pacs
	Chez parent ou enfant	Assistante maternelle ou familiale
	Logé à titre gratuit	Problèmes d'environnement/voisinage
	Propriétaire occupant	Regroupement familial
	Squat	Décohabitation
		Rapprochement des équipements et des services
		Rapprochement de la famille
		En procédure d'expulsion
		Autre motif

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

Est métropole Habitat utilise le logiciel IKOS et rapatrie donc dans son logiciel les demandes correspondantes aux communes où l'organisme dispose de parc. La cotation est réalisée dès l'import.

Le logiciel permet ensuite de procéder au rapprochement offre-demande sur la base de la typologie. La liste est extraite sous Excel et permet de visualiser :

- La date du dépôt de la demande, la dernière décision CAL, le NUD, s'il s'agit d'une demande de mutation, le nombre de points résultant de la cotation
- L'identité et les caractéristiques du demandeur (CSP, occupants, nombre d'enfants)
- Les motifs de la demande
- Les caractéristiques du logement attendu par le demandeur (étage, ascenseur, chauffage collectif…) et la commune souhaitée
- Les ressources du demandeur (notamment revenu fiscal de référence).

Les champs du tableur ainsi extrait sont autant de filtres possibles que peut utiliser le chargé de rapprochement pour réduire le nombre de demandes correspondantes au logement. La marge de manœuvre est donc très importante, au regard du nombre de champs listés ci-dessus.

Les demandeurs ainsi présélectionnés sont **contactés en vue d'actualiser leur dossier sur la base de pièces justificatives** (initialement, ces pièces étaient demandées dès l'enregistrement de la demande et conservées grâce à une GED ; la gestion partagée dans le fichier commun du Rhône a mis fin à ce système, ce qui peut être source d'erreur dans la cotation). Les membres de la CAL soulignent que si les demandeurs sont informés à ce moment que l'on peut leur proposer rapidement un logement, ils ne savent pas de quel logement il s'agit.

Les dossiers sont **présentés en CAL qui arbitre selon sa connaissance qualitative de l'offre de logement**, et peut choisir d'intervertir l'ordre des candidatures. Mais d'autres critères peuvent également présider au choix de la CAL, sensible à la question des refus : par exemple, le demandeur qui n'a pas demandé cette commune en 1er est plus susceptible de refuser le logement et malgré une forte cotation, peut être positionné seulement au 3ème rang. Les exigences vis-à-vis du profil des ménages peuvent également être différentes selon la vacance ou au contraire la forte demande sur tel ou tel site.

La cotation ne peut répondre aux demandes urgentes ou prioritaires, qui sont donc traitées à part et relève d'autres réservataires. Les publics qui relèvent des accords collectifs sont traités dans les instances dédiées, notamment les ILHA (Instances locales de l'habitat et des attributions).

En termes de **mixité de peuplement**, Est Métropole Habitat reste modeste dans ses ambitions. Tout d'abord, l'organisme souligne que c'est d'abord un **objectif de « bon fonctionnement » plus que de mixité ou d'équilibre de peuplement** qui est recherché. Or, si l'on peut constater que les dysfonctionnements sont plus fréquents sur les résidences fragiles, il n'est pas prouvé que c'est la concentration des fragilités qui génère les dysfonctionnements. **D'où une grille d'attractivité qui met à jour de nombreux facteurs indépendants de l'occupation sociale en elle-même.** De plus, si l'on peut flécher certains publics vers certaines résidences, le **facteur « loyer » reste surdéterminant**. La révision obligatoire des loyers, non encore engagée sur l'agglomération, offrira-t-elle ici une partie de la réponse ?

Impacts et enseignements

La cotation, surtout quand elle est comme ici travaillée de façon concertée entre la CAL et les services, permet de **traduire des priorités d'attribution parfois implicites et qui gagnent à être formalisées.** Si le système gagne en transparence en interne, il reste trop partiel (contingent) pour être compréhensible par les demandeurs, surtout sur un territoire où chaque bailleur a sa propre cotation d'une demande partagée dans un fichier commun.

EMH plaide pour l'adoption d'un système de cotation partagé à l'échelle de l'EPCI, ce qui n'empêche pas selon lui que chaque partie conserve ses propres critères : **une logique commune, des priorités propres à chacun** (prioritaires Etat, Métropole, 1%...), le bailleur se chargeant de réaliser le rapprochement offre demande sur ces bases et rendant compte à chacun de la réalité des attributions réalisées sur chaque contingent. Il s'agirait donc plus de se mettre au clair sur des objectifs quantitatifs annuels, avant de « labelliser » les différentes demandes dans le fichier commun. Le processus d'attribution relèverait ensuite soit du processus classique, soit de la location choisie (qui va être expérimenté pour les mutations sur l'agglomération lyonnaise, dans un cadre interbailleurs – voire fiche dédiée).

Atouts	Limites
Une CAL associée aux travaux, qui s'est sensibilisée aux enjeux de l'objectivation et a pu qualifier ses décisions	Un système qui atteint ses limites quand il n'est pas partagé avec les autres bailleurs et les réservataires : le candidat ne peut comprendre « comment cela se passe »
Une harmonisation des pratiques, essentielle dans un contexte de fusion inter-organismes	Le côté sur-déterminant des loyers dans les trajectoires des ménages
Une connaissance approfondie du parc et de son fonctionnement par la CAL qui constitue une aide précieuse à la décision (« la bonne personne au bon endroit »)	Les refus de propositions, en hausse, et qui posent la question de savoir ce que l'on fait des ménages très cotés qui refusent des propositions et réapparaissent en haut liste
Un système « anti-favoritisme », une amélioration de la traçabilité du traitement	Pas de démarche évaluative

CONTACT
Cédric Van Styvendael, DG, c.vanstyvendael@est-metropole-habitat.fr

FICHE 8 : USH MIDI-PYRENEES

TRAITEMENT OBJECTIF DE LA DEMANDE EN LIEN AVEC LA QUALIFICATION DE L'OFFRE

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

L'USH Midi Pyrénées a animé un groupe de travail réunissant les bailleurs de la région afin de concevoir un référentiel partagé de traitement de la demande de logement social en veillant à son adaptation aux différents contextes d'intervention (2010). Le territoire midi pyrénéen est en effet marqué par de forts contrastes entre une agglomération toulousaine en pleine croissance et des territoires ruraux voire de montagne au marché très détendu. Entre les deux, des zones périurbaines accueillent un nombre croissant de ménages modestes.

Le référentiel, appelé METHODE (Méthode de Traitement Hlm Objectif de la Demande locative sociale en Midi Pyrénées), visait à :

- Afficher une position commune à l'échelon régional sur le traitement de la demande et avoir un document formalisant les engagements des organismes en la matière, opposable aux tiers
- Concevoir un outil de référence pour les organismes sur lequel s'appuyer pour être force de proposition vis-à-vis des collectivités locales et partenaires sur les modalités de traitement et de priorisation de la demande, et, en interne, pour actualiser et harmoniser les pratiques d'attribution.

Le référentiel construit en commun a été testé par trois bailleurs pendant une période d'un an environ. A l'issue de cette période, chaque bailleur de la région était laissé libre d'utiliser, éventuellement en l'adaptant, le dispositif proposé. Chaque mise en application est donc différente.

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)	**X**	Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande	(X)	Location choisie/ commercialisation active	

Le référentiel permet d'ordonnancer la demande en attribuant à chaque demandeur un nombre de points selon sa situation, l'ancienneté de sa demande, et les priorités de l'organisme HLM, notamment de traitement des mutations. La cotation s'applique **uniquement sur la demande gérée par les bailleurs** et permet de repérer les situations d'urgence et/ou prioritaires. Pour l'USH Midi Pyrénées, elle intervient bien en aval de la politique de peuplement de chaque bailleur et constitue un outil complémentaire de sélection de la demande.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

Ce référentiel a été élaboré sur la base des principes suivants :

- **Intégrer la priorité de la gestion des ménages DALO, PDALPD**, en pondérant fortement certains critères et en cumulant les points liés à des difficultés moins prégnantes..
- **Permettre le respect des politiques d'attributions de chaque bailleur** : si la cotation est paramétrée sur le fichier de commun de la demande dès son enregistrement, son utilisation intervient dès lors qu'a été vérifiée **l'adéquation entre le logement proposé et le profil des ménages et après traitement des priorités d'attribution et des politiques de peuplement.**

L'analyse qualitative permet de conserver ou rejeter les demandes les plus cotées. La cotation n'a qu'une valeur indicative, les membres de la CAL étant informés du classement des candidatures soumises.

- **Concilier traitement objectif de la demande et maintien de la mixité sociale** : le référentiel veille à garantir une représentativité de la demande, ce que l'expérimentation a permis de vérifier (pas de sur-représentation de certains profils familiaux ou socio-économiques).

22 critères ont été identifiés et peuvent être renseignés à partir de plusieurs éléments du Cerfa ou par le recueil direct par le bailleur auprès du demandeur. Les points obtenus pour chaque critère sont cumulés (mais pas de cumul à l'intérieur d'un même critère). Les critères sont pondérés de 10 (clair) à 40 (foncé), auxquels peuvent s'ajouter des points spécifiques pour les demandes de mutation (10 ou 20 pts) sur les critères marqués d'un astérisque.

Critères / source	Motif de la demande	Le logement actuel	Autres	Ancien-neté
Dépourvu de logement		Sans abri, squat		
Violences familiales	Violences familiales			
Insécurité dans le logement en raison de sa localisation et du voisinage*			Sur appréciation du bailleur, éventuellement sur justificatif (dépôt de plainte ou signalement)	
Logement insalubre	Logement non décent, insalubre, impropre à l'habitation	Camping, caravaning		
Logé temporairement (établissement, hôtel…)		Structure d'hébergement, Centre départemental enfance famille/ centre maternel, Résidence hôtelière à vocation sociale/ pension de familles, Hôtel		
Menacé d'expulsion sans relogement	Procédure d'expulsion Logement mis en vente/repris par le propriétaire Démolition (hors HLM)			
Logement inadapté aux besoins d'accessibilité/santé*	Raisons de santé Handicap			
Ménage/personne à charge en situation de handicap			Ressources = AAH (cerfa)	
Localisation trop éloignée du lieu de travail ou d'étude	Rapprochement lieu de travail		Délai admissible à définir par département	
Changement de situation professionnelle en dehors du bassin de	Mutation professionnelle			

vie				
Sur occupation (> 2)*	Logement trop petit	Calcul sur « logement actuel »		
Hébergé chez un particulier	Chez un particulier			
Taux d'effort actuel ou à court terme trop élevé – accédant en difficulté*	Logement trop cher Accédant à la propriété en difficulté			
Changement de situation personnelle	Divorce, séparation			
Demande en délai dépassé			A renseigner par le bailleur	
Ancienneté de la demande	Remis à 0 en cas de refus de proposition			1 pt /mois
Rapprochement famille	Rapprochement famille			
Rapprochement équipements et services	Rapprochement équipements/ services			
Mutation	CRITERES SPECIFIQUES			
Sous occupation (>2)	Logement trop grand			
Ancienneté dans le logement				1 point/an
Démolition	Démolition	Locataire HLM		

La méthode a été construite pour s'adapter aux items du formulaire unique de la demande ; certains critères sont facultatifs (notamment en cas de mutation). Des justificatifs peuvent être demandés pour attester de la situation, soit lors de l'enregistrement de la demande, soit lors de son instruction (au choix du bailleur).

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

Une réflexion est en cours par la commission départementale de Haute Garonne pour formaliser une méthode partagée d'alerte sur les résidences en difficulté à partir d'un barème de cotation permettant de dégager les situations satisfaisantes et difficiles. L'exercice n'est pas encore finalisé.

METHODE est un référentiel, différemment appliqué selon les organismes. Nous décrivons ici trois applications différentes :

Tarn Habitat, site expérimentateur a conservé le système de cotation, qu'il utilise pour les attributions qu'il gère (soit 80 % des attributions). Le contexte du logement est relativement détendu sur le territoire ; sur certains sites, on compte peu de demandes par logement libéré.

1. La cotation est **calculée dès l'enregistrement de la demande** dans son fichier. A noter qu'il n'y a pas de possibilité de correction dans le fichier partagé (réinitialisation SNE qui écrase les corrections)

2. **Les priorités d'attribution règlementaires (DALO, accords collectifs, Relogement, Réservataires) sont d'abord étudiées**
3. **Sur les autres attributions, la cotation est prise en compte après vérification de l'adéquation Offre/ Demande** (localisation, loyer, typologie adaptés). Des analyses qualitatives sont alors menées pour vérifier les éléments du dossier.
4. « Pour réduire des déséquilibres avérés de mixité », et à partir de fiches d'analyse socio-démographiques très complètes (voir encadré**), des objectifs de rééquilibrage de peuplement peuvent être pris en compte**, favorisant certaines catégories de demandeurs même si leur nombre de points ne les classe pas en haut de liste. **La CAL définit également des objectifs de peuplement pour les programmes neufs.**
5. Les **mutations font l'objet d'une attention particulière** (entretien ou visite à domicile) pour évaluer leur caractère prioritaire. Elles peuvent être alors surcotées (cf. METHODE)
6. Les dossiers présentés en CAL affichent la cotation mais celle-ci reste **indicative** pour l'attribution.
7. **Pas de communication en direction des demandeurs**, si ce n'est sur les priorités d'attribution et l'application d'une cotation mais sans détail sur les critères et les pondérations. Le bailleur craint les effets d'une trop grande transparence qui pourrait modifier les stratégies des demandeurs.

Les fiches d'analyse par quartier produites par Tarn Habitat présentent 3 groupes de données à l'échelle du quartier, de l'agence et de Tarn Habitat :
Le patrimoine (nombre de logements individuels/collectifs, prix moyen au m²)
Les indicateurs de gestion sur le quartier (nombre d'attributions, taux de vacance > 3 mois, taux d'impayés, taux de rotation, taux de refus, % locataires demandant une mutation, nombre de demandeurs/dont mutation (vœu 1), délai d'attente moyen en mois (pour logement individuel/collectif). Sur le quartier, les données n-1 sont également affichées.
La situation socio-économique : profession, situation familiale, ressources (locataires <60% plafonds, % APL, taux de couverture des loyers par APL), l'âge (<18 ans/>65 ans). Ces données d'occupation sont mises en regard avec celles des demandeurs en stock et celle des nouveaux entrants.
Une case commentaire permet de préciser les catégories de demandeurs à privilégier sur ce quartier.
Cette fiche synthétique est un outil d'aide à la présélection des demandeurs et à la décision de la CAL. Elle n'est qu'informative mais **met bien en regard les objectifs de mixité de l'organisme avec la réalité de la demande**.

Habitat Toulouse a mis en place une bourse d'échange au logement, reposant sur le principe de location choisie entre ses locataires.

Habitat Toulouse, organisme expérimentateur, a abandonné le système de cotation. En effet, la cotation a été jugée inadaptée aux objectifs de peuplements inscrits dans leurs Plans Locaux Résidentiels.

Colomiers Habitat est en train de mettre en œuvre la cotation, qui prend appui sur le référentiel METHODE **uniquement pour l'attribution de pavillons,** très demandés et peu libérés (400 pavillons au total, soit 10% du parc de Colomiers Habitat – 400 demandes exclusivement sur du logement individuel, sur un total de 2500 demandeurs). L'expérimentation a été lancée en octobre 2014. Colomiers Habitat a réaffirmé à cette occasion 2 principes :

- Favoriser la fidélité des locataires et leur parcours résidentiel en leur donnant une priorité sur les pavillons : les mutations internes sont créditées de 10 points supplémentaires.
- Travailler en lien avec le suivi des équilibres de peuplement des lotissements : *« la cotation de la demande n'a de sens que corrélée à un mécanisme de qualification de l'offre, qui permet préalablement à la cotation de cibler un profil de demandeurs. Une fois le profil identifié, la cotation permet d'arbitrer des candidatures relevant de la même catégorie recherchée. »*

Par ailleurs, l'organisme a souhaité intégrer dans la cotation des critères inscrits dans les engagements QUALIBAIL, liés au changement de la composition familiale, de la situation

professionnelle ou de l'état de santé. Ces trois raisons donnent lieu à une pondération supplémentaire de 5 points.

Enfin, certains critères spécifiques à Colomiers Habitat font l'objet d'une pondération supplémentaire : mutation permettant la libération d'un logement en vente (+ 15 pts), besoins particuliers tels que relogement (+ 10 pts).

Les justificatifs sont demandés lors de l'instruction du dossier. La cotation vient bien compléter l'adéquation entre le logement et le profil du ménage et la politique de peuplement de l'organisme. Les candidatures ainsi identifiées sont classées par ordre de cotation et examinées en CAL (affichage du classement des candidatures). La Commission reste souveraine. L'ancienneté est remise à 0 en cas de refus, le demandeur recapitalise des points d'ancienneté à partir du mois suivant son refus.

Colomiers Habitat a mis en place un outil de gestion de peuplement permettant de maintenir un équilibre social ; Il s'agit de fournir des informations claires sur l'occupation du parc à l'échelle du patrimoine, des communes et des ESI. Cet outil se fonde sur des critères retenus par la Commission Départementale Haute-Garonne, relatifs :
Aux ressources (< 20% des plafonds, 20/40%, 40/60%, 60/80%, >80%)
A la composition familiale (% familles monoparentales avec 2 enfants et + ; % familles nombreuses soit au moins 3 mineurs)
Aux situations socio professionnelles (% minima sociaux ; % actifs – salariés + indépendants + étudiants + retraités)
A la nationalité : % ménages UE/hors UE.
Les données sont mises en regard avec des valeurs cibles fondées sur les caractéristiques d'occupation du territoire de référence (territoire = la commune pour les 6 communes concentrant le parc de CH, ou l'ensemble du parc pour les autres communes). Les services et la CAL sont invités à veiller au rééquilibrage du peuplement et peuvent évaluer les effets à partir d'une comparaison entre les données n et n-2.

Impacts et enseignements

La démarche impulsée par l'USH Midi Pyrénées est originale en ce sens qu'elle offre **un référentiel commun** appropriable par les bailleurs de la région, à leur rythme et avec la **souplesse nécessaire** pour intégrer des critères qui leur sont propres et/ou des orientations qui seraient données par les intercommunalités concernées. Avec ce **temps d'avance**, les organismes seront en capacité de proposer un outil opérationnel et limiter le risque de voir se développer des logiques différenciées.

L'USH Midi Pyrénées rappelle bien que **la cotation n'est qu'un outil, parmi d'autres, pour guider le processus d'attribution**. On a pu voir plus haut que pour certains organismes, elle est **à articuler avec des outils de veille sur la mixité** de peuplement. Comme souvent, elle ne s'applique pas aux attributions prioritaires (DALO, PDALPD…) et aux logements réservés. Pour Tarn Habitat, elle ne s'applique aux livraisons neuves qu'après définition des équilibres de peuplement. Enfin, Colomiers Habitat réserve son application à l'attribution sur les logements individuels, où une concurrence forte existe. L'absence de tension et de besoin de prioriser la demande explique que le troisième organisme expérimentateur, Gascogne gersoise, n'ait pas vu l'intérêt de la cotation qu'il a abandonnée.

Effets positifs (Tarn Habitat)	Limites
Harmonise les pratiques d'attribution entre agences et CAL décentralisées. Elle permet aussi vérifier la qualité du travail des équipes et de la CAL	Les points sont cotés à l'enregistrement de la demande sans avoir pu vérifier la qualité des renseignements. Pas de correction possible / SNE.
Partage des principes d'attribution selon des critères de priorisation qui permettent de justifier des attributions auprès des demandeurs	Certains critères d'équilibre de peuplement peuvent être discriminatoires.
Fait remonter les dossiers prioritaires ou anciens qui pourraient être oubliés ou que les équipes ont intérêt (consciemment ou pas) à mettre de côté (cas complexes, préjugés ou réputation du demandeur)	Ne pas chercher à systématiser et placer au premier plan la cotation, surtout sur des territoires détendus qui n'ont pas d'enjeu « d'écrémage » de la demande (pas toujours plusieurs demande à mettre en face d'une offre) +
Met à jour les conditions de priorisation de nouveaux profils « équilibrants » pour lesquels il faut être réactif. (ex : rapprochement travail suite nouvelle embauche)	

Dans la perspective d'une politique d'attribution intercommunale, la définition d'une cotation s'avère, selon Tarn Habitat, un outil pédagogique intéressant pour amener les agents et élus communautaires vers le traitement individualisé de la demande et éviter de n'aborder la question que du point de vue de la gestion globale des équilibres de peuplement.

Contact :
USH MP : *Sabine Veniel-Le Navennec, - s.veniel-le-navennec.ushmp@union-habitat.org*

FICHE 9 : ABC HLM AVEC LA METROPOLE DE LYON

TRAITEMENT OBJECTIF DE LA DEMANDE ET LOCATION CHOISIE (ACTIVE)

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

Les acteurs du logement social du territoire lyonnais sont nombreux à s'être engagés dans des démarches de traitement objectif de la demande, notamment en mettant en œuvre leur propre système de cotation pour traiter tout ou partie de la demande pour les attributions relevant de leur contingent (Est Métropole Habitat, SACVL, Alliade Habitat, Grand Lyon Habitat, Dynacité). Par ailleurs, les projets de rénovation urbaine ont renforcé les pratiques de coopération entre bailleurs dans le cadre de l'association départementale ABC HLM, avec depuis 2005, un chargé de mission dédié au relogement. Les acteurs étaient intéressés pour pérenniser ces pratiques partenariales issues du relogement pour développer la mobilité résidentielle.

En partenariat avec la Métropole Lyonnaise (à l'époque le Grand Lyon), une étude menée dans le cadre du PLUH sur la mobilité dans le parc fait apparaître l'ampleur des besoins avec sur 50 000 demandeurs, 20 000 déjà locataires du parc HLM. Favoriser la mobilité résidentielle est un levier pour augmenter les réponses logements, tout en veillant à placer l'usager au centre du dispositif.

Entre 2012 et 2013, des séminaires et groupes de travail inter bailleur ont permis de poser les bases d'un projet soutenu par la Métropole de Lyon : les convergences de vue sur les limites d'un système d'attribution « administré » (taux de refus en hausse), le peu de place laissé au demandeur dans la procédure et l'enjeu de fluidifier les parcours résidentiel ont amené le groupement départemental à proposer une expérimentation de location choisie ouverte aux demandeurs de mutation. Les objectifs sont de :

- *Permettre aux demandeurs de logement social d'être acteurs de leur projet logement*
- *Rendre plus lisible et transparent le processus d'attribution des logements sociaux*
- *Développer la mobilité et les parcours résidentiels*

Le dispositif a été stabilisé en 2014. Toutefois, l'année ayant été marquée à la fois par les élections municipales, le changement de statut du Grand Lyon, le vote de la loi ALUR, l'articulation entre le fichier commun du Rhône et le SNE, l'expérimentation n'a pas encore été engagée. Cette fiche décrit donc un dispositif encore à l'état de projet, et prend appui sur un document de travail datant de janvier 2015.

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)	**X**	Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande		**Location choisie/ commercialisation active**	**X**

L'expérimentation telle qu'imaginée par ABC HLM vise à permettre aux locataires HLM en attente de mutation (NUD actif dans le Rhône) de se positionner directement sur des offres de logement mises en ligne sur un site internet dédié. Un tiers des logements seraient ainsi proposés (soit 4 à 5000 logements par an, mis dans un « pot commun »), en cohérence avec la part des locataires Hlm dans la demande.

Les candidatures seraient ordonnancées selon une grille de cotation commune et les dossiers des 10 premiers candidats seraient instruits pour sélectionner 3 candidats pour passage en CAL (sauf

insuffisance du nombre de candidatures). Si l'expérimentation est concluante, elle a clairement vocation à être élargie aux primo-demandeurs.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

Les principes qui ont guidé le travail d'élaboration du dispositif de location choisie sont les suivants :

- *Expérimenter un nouveau processus d'attribution des logements sociaux qui concilie choix du demandeur, équité de traitement et respect de la réglementation*
- *Expérimenter d'abord auprès des locataires HLM et l'élargir à tous les demandeurs si les résultats sont concluants*
- *S'appuyer sur les nouvelles technologies en veillant à ce que tous les ménages aient accès à ce nouveau service et soient accompagnés s'ils le souhaitent*
- *Avoir un affichage commun des offres via un portable internet, leur gestion restant de la responsabilité de chaque bailleur*
- *Ne pas créer une filière de plus : mettre à disposition un nombre suffisant d'offres pour couvrir les besoins de mutations et maintenir un traitement spécifiques uniquement pour les situations urgentes complexes ou suscitées (relogement, logement adapté, vente HLM)*
- *Concerter avec l'ensemble des partenaires de l'expérimentation une méthode unique de priorisation et des règles de gestion harmonisées*
- *Se doter d'un cadre d'évaluation qui permette d'ajuster en continu et de tirer les enseignements de l'expérimentation*

Ce projet repose donc sur un **mode de rapprochement offre/demande harmonisé (voir page suivante) et sur une méthode unique de priorisation, fondée sur un principe de cotation.** Rappelons ici que les relogements urgents, spécifiques ou complexes seront suivis hors location choisie.

Critères	Indicateurs
Inadaptation du logement à la taille du ménage	Sous-occupation aggravée
	Sur-occupation aggravée
	Sous-occupation
	Sur-occupation
Inadaptation du logement à la situation du ménage	Raisons de santé
	Handicap
	Logement trop cher
	Rapprochement équipements et services
	Problèmes d'environnement /de voisinage
Evolution de la situation familiale	Violences familiales
	Divorce/séparation
	Futur mariage, concubinage, Pacs
	Assistante maternelle ou familiale
	Rapprochement de la famille
Evolution de la situation professionnelle	Mutation professionnelle
	Rapprochement du lieu de travail
	Assistante maternelle ou familiale
Ancienneté	Selon mode retenu

Dans le contexte local, où plusieurs bailleurs ont développé leur propre système de cotation, on peut s'interroger sur la mise en œuvre d'une cotation commune sur la seule location choisie. Pour certains bailleurs, ceci ne constitue pas une difficulté majeure, du fait qu'ils gèrent déjà différents modes d'attribution, leur propre cotation ne s'appliquant qu'aux seuls logements de leur contingent. Pour d'autres, la coexistence de plusieurs cotation n'a pas de sens et plaident pour une cotation de l'ensemble des demandes à l'échelle de l'EPCI.

On voit dans le tableau ci-dessous que les critères retenus, tous issus du Cerfa, sont adaptés aux mutations et cherchent donc à **prioriser les raisons justifiant un changement de logement** ; les pondérations sont encore en cours d'ajustement. ABC a réalisé de très intéressants tests, effectués à partir de 3 méthodes. Ces méthodes reposent sur les mêmes critères et une même pondération (sauf ancienneté) allant de 1 à 4 points (autres motifs = 0 point).

1ère méthode : Chaque candidat a un **niveau de priorité déterminé par le motif le plus prioritaire de sa demande, les candidatures sont ensuite classées par ordre d'ancienneté** au sein de chaque niveau de priorité (5 niveaux en tout, de 0 à 5).

Si un ménage est victime de violences familiales et qu'il est en sur-occupation, seuls les points liés au critère le plus coté (violences) sont pris en compte.

Analyse des résultats du test par ABC HLM :
- *Poids déterminant des motifs de priorité de rang 1 (qui détermine le classement) et de l'ancienneté*

2ème méthode : chaque candidat a un niveau de priorité déterminé par le **cumul des points obtenus sur chacun des critères de priorité, l'ancienneté permet de départager les dossiers ayant un nombre de points identique**.

Dans cette méthode, et dans la suivante, le ménage décrit ci-dessus cumule les points liés aux violences et ceux liés à la sur occupation.

Analyse des résultats du test par ABC HLM :
- *Le classement fait remonter les dossiers qui cumulent les priorités (peuvent passer devant le critère de priorité de rang 1)*
- *L'ancienneté n'est pas déterminante, les demandes récentes peuvent être sélectionnées quand il y a beaucoup de candidats*

3ème méthode : Chaque candidat a un **niveau de priorité déterminé par le cumul des points obtenus sur chacun des critères de priorité et des points d'ancienneté (2 points maximum).**

Analyse des résultats du test par ABC HLM :
- *Le classement fait remonter les dossiers qui cumulent les priorités (peuvent passer devant le critère de priorité de rang 1) et ont une forte ancienneté*
- *L'ancienneté est déterminante pour être sélectionné quand il y a beaucoup de candidats*

On voit ici que la pondération n'est pas la seule variable d'une cotation, le mode de calcul et priorisation intervenant venant largement dans la hiérarchisation des demandes.

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

On comprend à la lecture des principes présentés plus haut que la location choisie est conçu comme un véritable laboratoire permettant d'introduire de **multiples innovations**.

La première est liée à l'offre dédiée. Avec une **ambition d'1 logement sur 3 mis en location choisie**, cette expérimentation vient nécessairement **percuter le système de réservation,** puisqu'elle suppose une mutualisation des contingents, et donc une gestion en flux. Ceci va supposer en premier lieu un important travail de conviction des communes, à qui une bonne partie des réservations du contingent collectivité est déléguée et qui s'interrogent sur les effets de la location choisie et de la cotation sur les équilibres de peuplement, notamment dans le cadre d'opérations neuves. Amallia, un des principaux collecteurs de la région, est pour sa part prêt à jouer le jeu mais est soumis aujourd'hui aux incertitudes de la restructuration du 1% logement. Enfin, l'Etat souhaite permettre ce type d'expérimentation mais restera très vigilant quant au relogement des publics prioritaires. Le suivi partenarial de l'expérimentation va permettre d'apporter des réponses à ces questionnements et d'ajuster le dispositif autant que nécessaire.

Un enjeu complexe pour les collecteurs du 1 %

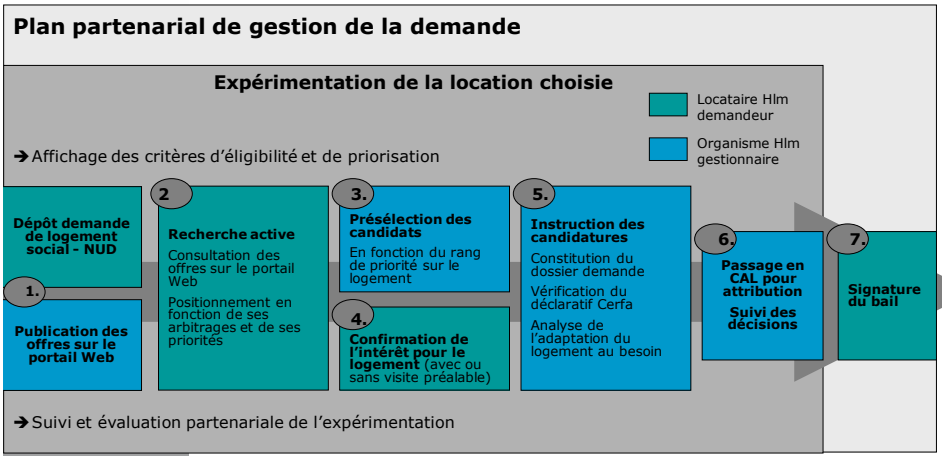
La mutualisation est complexe pour Amallia, car les collecteurs sont au service des entreprises cotisantes et non directement des ménages. C'est bien à leurs entreprises qu'ils doivent pouvoir rendre compte du service rendu, au risque de voir l'entreprise choisir un autre collecteur, voire demain, renoncer à cotiser. Cette traçabilité est au cœur de la relation entreprises/collecteurs.
C'est pourquoi si Amallia a adopté une posture

La deuxième est liée à la place donnée au demandeur dans le choix de son logement. Pour faire ce choix, trois conditions sont soulignées et pensées par le dispositif :

- **Informer sur le processus de location choisie :** qui est éligible, quel est le fonctionnement, transparence sur les critères permettant de prioriser les candidatures. Le système bloquera automatiquement les demandeurs avec un NUD non actif, ceux qui ne sont pas locataires HLM ou ceux qui se sont déjà positionnés sur une offre en location choisie.
- **Donner à voir au demandeur la réalité de l'offre et lui permettre de se positionner sur les logements selon les priorités** ; c'est pourquoi **l'offre doit être quantitativement** (4 à 5000 logements) **et qualitativement** (typologies, produits, localisations, niveaux de loyer, adaptation PMR) **significative** et la **présentation des logements harmonisée** afin de permettre des comparaisons fiables. Le nombre de candidatures sera visible par tous. Il est prévu une durée d'affichage de 7 jours.
- **Accompagner le demandeur** en proposant une recherche multicritères assistée (sélection d'offres correspondant aux critères renseignés dans la demande). Par ailleurs, il est prévu d'automatiser l'envoi de messages d'alertes quand le nombre de candidats positionnés est supérieur à 100 ou que des incohérences sont identifiées entre le profil du demandeur et l'offre de logement (typologie/nombre d'occupants, plafonds de ressources, accessibilité/handicap). Enfin, l'ensemble des outils et supports d'information et d'accompagnement des demandeurs de logement social seront mobilisés.

Enfin, la **troisième concerne le processus d'attribution en lui-même**, présentée dans le schéma ci-dessous ; comme on le voit, l'expérimentation est inscrite dans le projet de plan partenarial de gestion de la demande (en cours).

Schéma du processus expérimental de location choisie



- Si le site internet (consultable également sur smartphone ou tablette) sera alimenté via un espace privatif propre à chaque bailleur, la gestion des offres et des candidatures sera réalisé sur une plateforme commune.
- La présélection de 10 candidats se fait en fonction du rang de priorité obtenu par une méthode de priorisation commune.
- Une étape nouvelle (mais déjà largement pratiquée par plusieurs bailleurs locaux) est introduite dans le processus : la confirmation de l'intérêt pour le logement par le demandeur. Celle-ci interviendra en amont de l'instruction des candidatures mais les modalités sont laissées au libre choix du bailleur (prise de contact, visite préalable…).
- La CAL reste souveraine et peut décider d'inverser l'ordre de priorité

On notera que la gestion inter bailleurs du dispositif remet en question le lien au bailleur d'origine et les stratégies de fidélisation des locataires que peuvent développer certains organismes.

Concernant les **enjeux de mixité,** et les effets possibles de la location choisie sur les équilibres de peuplement, les acteurs lyonnais sont à la fois attentifs à cette question mais adhèrent plus à une réflexion sur les **qualités intrinsèques des quartiers et les moyens de les consolider** (ressources du quartier, desserte, diversification des statuts, mais également accompagnement des populations présentes en termes d'éducation, d'insertion économique, etc.…) qu'à une logique de politique de peuplement, dont les attributions ne constituent de toute façon qu'une toute petite part.

Le plan de mobilité résidentielle de Grand Lyon Habitat : une autre cotation des demandes de mutation
Ce bailleur a déjà mis en œuvre une cotation permettant d'établir 4 rangs de priorité parmi les demandes de mutation :

0. relogements (RU, acquisitions…), suite sinistres, mutation DALO, mobilité suscitée (sous-occupation) : 8 % de la demande → « obligation de faire »
1. Sur ou sous occupation aggravée, loyer trop cher (impayés ou préventif), problème de santé, handicap ou vieillissement (inadaptation logement, incapacité à sortir), problème de sûreté/intégrité physique : 33 % de la demande
2. Sur ou sous occupation « simple », problème de voisinage majeur, problème de santé mineur/vieillissement, parcours résidentiel : 50 % de la demande
3. Rapprochement familial, professionnel ou études, problème de voisinage mineur, besoins divers (assistante maternelle…) : 9%

L'ancienneté reste le critère prépondérant du dossier. En dehors de la priorité 0 qui donne « obligation de faire », une pondération par motif permet de prioriser les demandes à l'intérieur de chaque typologie (cumul des points).
Pour répondre à la diversité des demandes, le bailleur s'est fixé des objectifs de mutation par type, déclinés par agences au prorata du nombre d'attributions en n-1. 60 % des mutations concernent les niveaux 1, 35 % les niveaux 2 et 5 % les priorités 3.

Impacts et enseignements

Quelques points et alertes peuvent être pointés à cette étape de co construction du projet de location choisie :

- Le choix de tester le dispositif sur les seules mutations permet de rassurer les acteurs les moins convaincus ; la location choisie ne génèrera pas de demande nouvelle, les attributions se feront sur la base de dossiers déjà connus des organismes.
- Le dispositif s'apparente à « une nouvelle réservation », les logements sélectionnés allant dans le pot commun dédié. Pour l'ensemble des bailleurs rencontrés, la location choisie ne peut se faire sans système de scoring associé.
- Elle est susceptible d'induire un changement de rôle pour les bailleurs, qui devront investir l'accompagnement des stratégies résidentielles des demandeurs en lien à leurs souhaits et leurs capacités et passer moins de temps sur le rapprochement offre/demande tel qu'il se pratique aujourd'hui.
- Enfin, plusieurs bailleurs soulignent que donner le choix de leur logement aux ménages suppose d'accepter qu'ils puissent abandonner leur candidature, voire revenir sur leur choix sans pour autant être pénalisés.

Effets positifs (attendus)	Limites (redoutées)
Une plus grande satisfaction des demandeurs ; une meilleure réponse à leurs attentes ; une gestion des délais moins subie. Une relation améliorée.	Le bailleur perd la maîtrise de ses mutations et donc des engagements pris dans le cadre des CUS (objectif interne et non interbailleurs)
Un autre regard porté sur eux (ne pas projeter sur les gens le logement qu'ils souhaitent/accepteraient). *« Le logement qu'on leur propose leur renvoie parfois une image très dépréciée d'eux-mêmes ».*	La location choisie peut devenir une usine à gaz qui ne produit « rien de plus » en termes de réponses aux demandes des ménages (ne crée pas de réponse nouvelle).
Un assouplissement du système et une plus grande fluidité	Un fichier commun du Rhône qui doit évoluer (lien au SNE + développer les fonctionnalités nécessaires à la location choisie).
Une baisse du taux de refus.	Une contradiction entre les orientations visant à limiter l'accès de territoires à certains publics (DALO/QPV) et la location choisie

Contact *:*

N. Abdel salam, chargée de mission à ABC Hlm, n.abdelsalam@arra-habitat.org

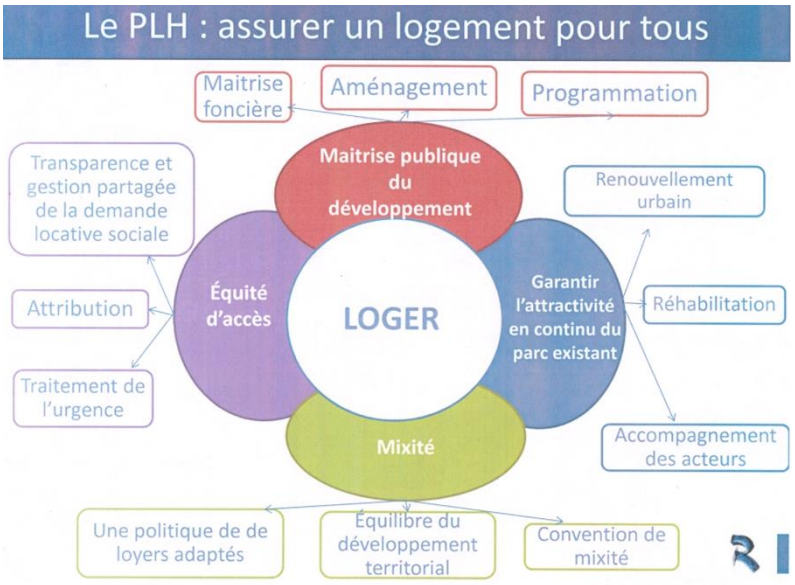
FICHE 10 : RENNES METROPOLE

TRAITEMENT OBJECTIF DE LA DEMANDE EN LIEN AVEC LA QUALIFICATION DE L'OFFRE

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

Le projet de Rennes Métropole est un projet territorial pour l'habitat et le logement. L'entrée par les démarches de traitement objectif de la demande ne vient donc éclairer qu'une toute petite partie d'une approche globale qu'illustre le schéma ci-contre.

Comme on le voit, la transparence et la gestion partagée de la demande locative sociale ne constitue qu'un volet de la démarche rennaise qui repose sur la volonté **d'assurer un accueil équitable et équilibré aux ménages sur le territoire métropolitain,** à la fois par un **effort de production de logements et d'entretien du parc existant** mais également par la **mise en œuvre de dispositifs permettant de contrecarrer la détermination socio-géographique des relogements** (politique des loyers, dispositifs d'urgence…)**.**



Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)	**X**	Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande		Location choisie/ commercialisation active	

La démarche de la métropole repose sur un partenariat resserré avec 4 bailleurs, fortement engagés dans la réalisation du projet territorial. Elle veille à laisser une place importante aux communes, à qui le processus de proposition a été délégué (à l'exception des mutations qui restent de la responsabilité des bailleurs), tout en centralisant un certain nombre d'étapes clés (fichier centralisé de la demande, ordonnancement de la demande, règles de gestion communes…). Cela permet de garantir l'équilibre du système et l'adhésion des 43 communes. Le processus repose sur deux filières d'attribution : la filière dite « de droit commun » (hors logements réservés), sur laquelle s'applique la cotation (liste ordonnancée des demandeurs par typologie souhaitée transmise à chaque commune), et une filière de relogement prioritaire qui permet dans le cadre de la CLH la prise en compte des situations urgentes qui ne peuvent « attendre leur tour ». Par ailleurs, l'accord

collectif intercommunal engage tous les signataires sur un objectif de relogement de 30% des ménages prioritaires.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

Il n'est pas aisé de résumer un projet qui a démarré dans les années 50 (fichier centralisé de la demande avec les organismes) et s'est coconstruit tout au long des décennies suivantes. On peut toutefois noter que depuis les années 2000, la métropole rennaise a voulu :

- **Créer un choc de l'offre** en réponse à une forte croissance démographique qui a généré des tensions sur le marché du logement, une hausse rapide des loyers à la relocation et un grippage sur le parc social qui a vu chuter fortement son taux de rotation. Des efforts conséquents ont alors été consentis pour **développer une offre accessible permettant le relogement de tous les ménages (PLAI et PLUS, PLS, accession sociale).**
- **Assurer une répartition territoriale équilibrée à la fois de l'offre de logements sociaux et de l'accueil des ménages prioritaires**. L'accord collectif intercommunal fixe à 30 % la part des logements à mobiliser pour loger les personnes défavorisées et implique l'ensemble des filières qui effectuent des propositions d'attribution de logements sociaux. Concernant l'offre, la métropole a mis en place un système original d'aide à la pierre visant à produire des logements neufs se rapprochant le plus possible du niveau plafond de loyer (loyer majoré limité à 5 % alors qu'il est habituellement autour de 20 % dans les autres Métropoles).
- **Assurer une équité de traitement et une mixité dans les attributions.** Le système rennais d'enregistrement de la demande a été étendu à toute l'agglomération au début des années 2000, qui gère désormais le fichier unique de la demande (fichier métropolitain adossé à Imhoweb), le dépôt des demandes étant effectué auprès de chaque commune. Les demandes font l'objet d'une cotation selon des critères communs (auxquels pouvaient s'ajouter des critères communaux, possibilité qui sera supprimée en 2016).
- **Développer une filière de relogement social prioritaire, qui concerne des demandes instruites par des travailleurs sociaux.** Celle-ci permet de trouver des réponses rapides et adaptées à des situations sociales complexes, par la mobilisation de logements réservés par la métropole, de solutions d'hébergement ou résidences sociales, de dispositifs d'accompagnement ou de logements temporaires. Cette dimension est essentielle au bon fonctionnement de la filière de droit commun dont elle constitue un complément nécessaire.

Dans ce projet global, **le système de cotation est donc un outil qui vise le « juste équilibre entre l'ancienneté et les critères sociaux pour favoriser la mixité sociale et garantir l'accès au logement social dans des délais convenables ».**

Les critères utilisés par la métropole rennaise témoignent du public ciblé par la collectivité : autrement dit, « pour qui construit-elle ? Qui veut-elle loger sur son territoire ? » Contrairement à d'autres cotations, on voit qu'elle s'affranchit plus du seul motif de la demande ou du logement actuel pour **qualifier des situations sociales** (ménages très modestes, précaires, taux d'effort trop élevé) **pour lesquelles le logement social constitue une réponse adaptée.**

Les critères sont cotés de 2 (orange clair) à 10 points (foncé) -les points se cumulent entre les différents critères- à l'exception de l'ancienneté qui bénéficie d'une surpondération de 30 points à partir du 25ème mois et de 35 points en cas de délai dépassé. L'ancienneté pèse peu dans les premiers mois, mais prend de l'importance au fur et à mesure que l'on approche du délai anormalement long. Ces demandes remontent donc automatiquement en haut de liste.

Enfin, certains critères sont pondérés en fonction de la gravité de la situation, comme le critère « charge résiduelle » ou « plafond de ressources »

- **Critères intercommunaux**
-

Critères	Indicateurs	Commentaires
Absence de logement ou besoin urgent de logement	Motif de la demande : Logement repris ou mis en vente par le propriétaire	
	Logement actuel : Structures d'hébergement* Résidence sociale ou foyer ou pension de famille* CDEF ou centre maternel* Sous-locataire ou hébergé à titre temporaire*	Selon les structures, le nombre de points associés varient de 0 à 9 points, témoignant ici encore d'un système partenarial spécifique au territoire.
Charges résiduelles	Comprises entre 30 et 35 %	
	Supérieures à 35 %	
Précarité	Chômeur ou RSA	Pour bénéficier des points, il faut que les 2 membres du ménage soient en précarité d'emploi. En cas de points différents, la pondération prend en compte les points les plus élevés
	CDD, stage, intérim	
Conditions de ressources	Inférieures ou égale à 40 % des plafonds PLUS	
Ancienneté	1 à 24 mois	1 point par mois
	A 25 ème mois	30 points
	Délai dépassé	35 points + cumul 1 point par mois
Quotient familial	Si QF < au QF de référence	

- **Critères communaux (en voie de désuétude)**

Les critères communaux hiérarchisent les situations (3 niveaux à chaque fois auxquels correspondent 3 pondérations différentes soit 2, 5 et 10 points)

- d'éloignement domicile/travail,
- de lien à la commune
- ainsi que les dossiers faisant l'objet de rapports sociaux

La grille de cotation est en ce moment en révision. Notamment, face aux refus, il est envisagé de geler les propositions pendant 3 mois après un premier refus, 6 mois après le deuxième. 9 mois après le 3ème puis, à partir du 4ème, refaire partir la cotation à 0 y compris sur les critères de priorité. En effet, le constat est que pour des ménages qui « ont le temps », le gel ne change rien et ils continuent à accumuler les points d'ancienneté. Mais ce sont les enjeux de mixité qui motivent prioritairement cette révision.

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

La Métropole a fondé le système d'attribution sur le principe que la responsabilité de l'accès au logement social et du peuplement relevait des élus.

1/ Le dépôt des demandes est effectué dans les guichets communaux, qui enregistrent la demande sur le fichier commun métropolitain sur la base des justificatifs fournis (pas d'enregistrement en ligne). Les demandes sont alors cotées et la métropole transmet à chaque commune la liste par typologie des demandeurs ayant demandé la commune (un demandeur peut donc se retrouver sur les listes de plusieurs communes) ; cette liste est ordonnancée. Il s'agit bien d'un **ordre d'instruction de la demande et non un ordre d'attribution.**

> Le fait que le traitement de la demande et la sélection des demandeurs soient réalisés par les communes est bien accepté des bailleurs car cela fait partie du « contrat global » décrit plus haut. Par ailleurs, ils constatent que notamment les petites communes ont une connaissance fine du parc et des demandeurs, ce qui va plutôt dans le sens d'un rapprochement O/D très qualitatif. Cependant :
> - La commune n'a pas d'enjeu financier lié au délai de relocation. Certaines petites communes sont encore mal outillées pour faire face à des livraisons importantes.
> - Le système est dépendant de la stabilité politique, cet accord étant lié aux autres avantages concédés aux bailleurs.

2/ Lorsqu'un logement se libère, à l'exception des logements réservés 1% et fonctionnaires Etat, **les communes traitent les demandes et soumettent une seule candidature à la CAL du bailleur** concerné. Celui-ci peut éventuellement décider d'un ajournement si la candidature proposée ne convient pas, notamment au regard de l'évaluation de la situation d'une résidence.

3/ Pour les mutations, ce sont les bailleurs qui réalisent le rapprochement offre-demande. Ils peuvent s'appuyer sur la **bourse d'échange inter-organismes.**

4/ Il n'existe pas de dispositif de contrôle permettant de vérifier que les communes suivent l'ordre de la cotation. Toutefois une analyse a posteriori du profil des demandeurs et des attributions est réalisée par la métropole. Il est envisagé de modifier le fichier commun de la demande, pour que les services instructeurs spécifient à l'aide d'un menu déroulant les raisons pour lesquelles ils n'ont pas retenu un ménage arrivé en haut de liste, améliorant ainsi la traçabilité du processus d'attribution.

> Pour la métropole, la cotation est nécessairement remise en cause par des demandes urgentes qui viennent percuter la file d'attente. **La filière prioritaire est donc nécessaire pour que le système de cotation ait du sens** et elle permet aux bailleurs de s'extraire de la pression des relogements urgents et donc de pouvoir travailler plus sereinement les enjeux de mixité.

L'agglomération se distingue également par la mise en place de sa **filière prioritaire qui lui permet d'avoir un nombre étonnamment faible de dossiers DALO.** Toutes les demandes traitées par cette filière sont instruites par les travailleurs sociaux. Deux fois par mois, la CLH examine les demandes et valide ou non leur priorité au regard des critères DALO et PDALPD ; des solutions adaptées sont alors recherchées, **grâce à un panel de dispositifs largement soutenus par les acteurs de l'habitat** : une Agence immobilière à vocation sociale propose des logements temporaires, l'association AFALDI offre un service d'accompagnement social lié au logement, 5 résidences sociales et une résidence d'accueil pour des ménages présentant des troubles psychiques. Il peut également assurer une intermédiation locative dans le parc classique. Ces solutions parfois transitoires permettent de gérer le délai d'attente de la filière classique (du moins quand les ménages sont en capacité d'intégrer un logement familial). Les dossiers jugés non prioritaires réintègrent la filière de droit commun.

Mais le **nombre de dossiers traités par cette filière témoigne d'une forte augmentation** (1217 dossiers en 2010, 1839 en 2013), alors même que les accompagnements et/ou les solutions temporaires s'inscrivent de plus en plus dans la durée. Deux risques sont donc pointés par les acteurs locaux : voir cette filière devenir une « filière bis » au lieu de rester exceptionnelle, et voir le système confronté à un effet ciseau entre des demandes toujours plus nombreuses ? des prises en charge plus longues et des taux de sortie vers le logement classique, aujourd'hui élevés (50% /an) qui chutent. La frontière entre les deux filières pourrait donc être révisée dans le sens d'une plus grande exigence pour un traitement prioritaire.

Si les dossiers prioritaires sont donc bien pris en compte, ce sont plus les enjeux de mixité qui interrogent aujourd'hui le territoire. La politique métropolitaine a en effet soutenu la recherche d'un équilibre d'accueil des ménages prioritaires entre les différentes communes et contingents.

Mais ce sont des enjeux plus fins qui se font jour aujourd'hui, à l'échelle de secteurs ou de résidences, notamment sur des communes ayant un nombre élevé de livraisons neuves, sur lesquelles s'applique donc la cotation. **Les analyses montrent en effet que si l'on prend le premier quartile des demandeurs, du point de vue du nombre de points obtenus, celui-ci n'est pas représentatif de la demande**. Sur une livraison neuve, les critères sociaux et économiques de la cotation tendent à marquer le peuplement de la résidence. La réflexion en cours vise à permettre une meilleure représentativité de l'ensemble de la demande dans le premier quartile, notamment en priorisant le critère d'ancienneté sur les critères socio-économiques.

Mais les acteurs soulignent également les effets de « sédimentation » des plus pauvres, moins mobiles que d'autres, sur certains secteurs, la paupérisation des demandeurs et toujours, la sélectivité des territoires demandés selon les catégories de demandeurs. Enfin, malgré la volonté de l'agglomération de rendre l'ensemble du territoire ouvert à tous, il reste des communes dont le parc reste inaccessible aux plus vulnérables, d'où l'importance de la question des niveaux de loyer.

Renvoyant au schéma de la première page, les acteurs rennais soutiennent des projets de mixité qui relèvent à la fois d'efforts de construction /rénovation /démolition /restructuration de certains segments du parc, de réflexion sur le renouvellement de l'occupation sociale (stock) des secteurs stigmatisés, par des dynamiques endogènes d'amélioration de la situation sociale et économique des habitants et de mutation, et enfin, l'adaptation possible des critères d'attribution sur ces secteurs et le recours à des solutions nouvelles de type commercialisation active, voire location choisie.

> Selon Archipel Habitat, la mixité dans le parc social ne peut se concevoir en référence à une vision idéalisée mais doit prendre appui sur une analyse de la demande. L'enjeu est que chaque bassin de vie accueille toutes les composantes de la demande. Mais cet accueil est déterminé par la taille des logements (et donc des ménages), l'adaptation des logements au handicap/la dépendance (et donc les capacités d'accueil de ces personnes, notamment les personnes âgées) et enfin par les niveaux de loyer (et donc les niveaux de ressources mais également de taux de couverture par les APL). Pour l'OPH, l'action sur les loyers est donc une priorité afin de garantir à toutes les catégories de demandeurs une égale accessibilité à l'ensemble du patrimoine.

Impacts et enseignements

Le système rennais est particulièrement intéressant du point de vue de son approche globale du logement. Il fonctionne car il repose sur un petit nombre d'acteurs très engagés (seulement 4 bailleurs) ce qui a été aussi un choix stratégique de la collectivité. C'est bien un projet politique métropolitain qui affirme la place de l'EPCI dans la gouvernance et l'animation partenariale ; en ce sens, ce territoire est précurseur. La cotation n'est qu'une traduction technique de ce projet, et l'on a vu que cet outil peut aussi avoir ses travers et demande à être régulièrement évalué et ajusté, notamment en veillant à garantir une meilleure représentativité de toutes les catégories de demandeurs. Un effort de transparence vis-à-vis des demandeurs est souhaité par la collectivité, qui ne porterait pas sur le

nombre de points ou la place dans une file d'attente mais plutôt sur un délai moyen d'attribution (à l'image de ce que fait Brest).

Effets positifs	Limites
La cotation aura permis de matérialiser et outiller une politique du logement, définie et contractualisée à l'échelle du territoire.	Une absence de communication à l'égard des demandeurs, dans une logique d'ajustement permanent qui ne permet pas une lisibilité et une communication pérenne.
Une adhésion des communes membres de l'EPCI et un outillage partagé qui garantit les étapes clés du processus	Une incohérence du système d'enregistrement de la demande (sur justificatifs) avec la possibilité d'enregistrement en ligne du SNE
Une vision globale et pluridimensionnelle où le processus de traitement de la demande et d'attribution n'est qu'un maillon d'une chaîne.	Des effets sur le peuplement des livraisons neuves qui impactent particulièrement les communes ayant consenti un effort de construction important.
Une approche pragmatique qui s'autorise des ajustements	Un acteur manquant : Action Logement, dont les pratiques d'enregistrement (lors de l'attribution) fausseraient la notion de « délai moyen.

Contacts :

Rennes Métropole *: Nathalie Demeslay, n.demeslay@agglo-rennesmetropole.fr*

Archipel Habitat *: Cécile Belard du Plantys, directrice générale, c.belardduplantys@archipel-habitat.fr*

Espacil *: Jules Rault, directeur général, jules.rault@espacil.com*

FICHE 11 : VILLE DE PARIS

TRAITEMENT OBJECTIF DE LA DEMANDE EN LIEN AVEC LA QUALIFICATION DE L'OFFRE ET LOCATION CHOISIE

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

La Ville de Paris est confrontée à une demande de logements sociaux sans commune mesure avec les autres collectivités : depuis 2011, avec la mise en place du fichier régional de la demande, ce sont plus de 200 000 ménages qui souhaitent un logement social notamment sur Paris, dont 130 000 se sont inscrits aux guichets parisiens. Or, sur son contingent, la ville attribue 4500 logements par an. Le traitement de la demande et de la sélection des candidats prennent ici des proportions inédites…

Dès 2001, est instaurée une Commission de désignation qui sélectionne, sur la base de dossiers traités par les services, 3 candidatures pour présentation en CAL. Mais le processus est long pour les agents, qui utilisent des filtres successifs pour obtenir une liste raisonnable de dossiers à traiter, et reste peu lisible pour le public. En 2010, une première réflexion est menée sur la cotation, concernant les demandes émanant d'agents de la Ville de Paris (environ 8000 dossiers). En 2012, un projet expérimental de cotation est élaboré qui va faire l'objet de nombreuses simulations et validations (CNIL, Défenseur des droits…) pour permettre de stabiliser la grille de cotation (7 versions différentes). Les applications informatiques sont d'autant plus complexes qu'elles doivent s'articuler avec le fichier régional, le logiciel parisien (AIDA) et permettre la coexistence de l'ancien mode de sélection et de la sélection via la cotation. 3 objectifs sont affichés :

- ***Transparence :*** *les critères de sélection sont publics et leur mise en œuvre est automatique*
- ***Equité :*** *l'évaluation du niveau de priorité de chaque dossier est faite selon les mêmes critères objectifs et selon la même pondération de ces critères*
- ***Rapidité :*** *les services qui traitent les désignations n'ont pas besoin de nombreuses étapes de tris informatiques pour obtenir une liste de 25 noms sur lesquels la présélection peut se faire. Les demandes sont classées dans l'ordre décroissant de points.*

Parallèlement, la nouvelle municipalité souhaite ouvrir de nouvelles possibilités d'accès au logement social par le développement de la location choisie. Pour atteindre cet objectif, la Ville a créé un téléservice qui permet de mettre en ligne des logements (PLS, Loyers libres et PLI uniquement dans un premier temps) et de recueillir les candidatures de demandeurs de logement social sur ces logements. Les désignations se font ensuite au sein de la liste des candidats en utilisant la cotation. Deux enjeux motivent cette innovation :

- Permettre aux demandeurs d'être acteurs de leur demande, tout en les aidant à prendre conscience de la réalité de l'offre de logements sociaux
- Limiter les reprises de logements, notamment sur les produits PLS ou PLI, en attirant sur ce parc de nouveaux demandeurs potentiels (objectif de 450 logements mis en ligne la première année).

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)	**X**	Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande		**Location choisie/ commercialisation active**	**X**

La cotation mise en place en octobre 2014 par la Ville de Paris est utilisée pour les désignations sur les logements du contingent de la mairie centrale et de 5 arrondissements expérimentateurs (2ème, 10ème, 12ème, 13ème et 18ème). Les agents titulaires de la Ville de Paris disposeront d'une cotation à part et les dossiers relevant du PDALPD sont traités selon des modalités ad-hoc. La cotation repose sur 25 critères correspondant aux priorités de l'équipe municipale et combine pondérations (cumul de points) et coefficients multiplicateurs ; la production de justificatifs liés à certains critères donne droit à une surpondération. Un accès par téléservice permet à chaque demandeur d'avoir connaissance de son nombre de points détaillé par critère, les réclamations éventuelles sont adressées par courrier. La cotation, réalisée à l'enregistrement de la demande, est complétée manuellement lors du dépôt des justificatifs associés aux surpondérations. Elle n'est utilisée qu'après le rapprochement offre/demande pour effectuer les désignations. Depuis avril 2015, la ville expérimente, sur son contingent, la location choisie sur des PLS, loyers libres et PLI. Elle a également travaillé avec les bailleurs à la mise en place d'une grille de cotation spécifique pour les demandeurs de mutation.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

Les principes qui ont guidé le travail d'élaboration de la grille de cotation étaient les suivants :

- Faire en sorte que des **profils diversifiés puissent apparaître en haut de liste** (aussi bien des dossiers anciens que récents, des minimas sociaux que des jeunes travailleurs, …) **tout en clarifiant les « priorités »** (sur-occupation, taux d'effort/reste à vivre, violences familiales, accueil de jeunes ménages…).
- **Fiabiliser la cotation sur la base de critères objectivés pour lesquels des justificatifs peuvent être produits** et favoriser la présentation de ces justificatifs par les demandeurs dès l'enregistrement de la demande.
- **Limiter voire supprimer le risque de dossiers ex-æquo**, grâce à des pondérations proportionnelles à la gravité des situations (par exemple, un taux d'effort inférieur à 33% donne 0 point, entre 34 % et 69% donne 0,25 points par pourcentage de taux d'effort, avec un plafond à 70 % qui donne 9,25 points) et des coefficients multiplicateurs (ancienneté, lien à la commune) : les scores sont à 3 décimales.
- **Permettre le repérage de situations d'urgence** tout en les intégrant dans la cotation (critère « événement grave »).
- **Pénaliser les refus de proposition** (la solution des « points négatifs » ne suffisant pas à compenser les points de priorité, il a été retenu le principe de gel de propositions pendant 12 mois avec procédure de recours).
- **Maintenir un avantage aux demandeurs ayant un lien avec Paris sans empêcher des désignations de demandeurs sans lien avec Paris** (ce critère et les modalités de sa prise en compte ont fait l'objet d'une remarque du Défenseur des droits, dont il a été tenu compte, et le nouveau mode de prise en compte a été validé par le DD).

La cotation parisienne est donc complexe, en adéquation avec une situation de la demande exceptionnelle. Le détail des points est disponible sur le site de la ville de Paris : https://teleservices.paris.fr/cotation/les-

criteres.html. Nous en produisons un résumé ci-après ; les indicateurs colorés sont ceux dont le nombre de points est proportionnel à la gravité de la situation :

Critères	Indicateurs	Nombre de points maximum	Justificatifs pour la surpondération	Les coefficients multiplicateurs
Conditions d'occupation	Nombre de personnes par pièce	10		Le lien à la commune, soit du demandeur ou du co-demandeur : - Habite sur Paris : + 10% - Travaille à Paris : + 10 % - Habite et travaille à Paris : + 20 %
	Superficie par personne norme CCH (en % de la norme)	5,5		
	Superficie par personne norme CAF (en % de la norme)	5,5		
	Sous occupation du logement si logement social	14		
Conditions de logement	Logement repris ou mis en vente par le propriétaire	1		
	Procédure d'expulsion (selon état de la procédure, depuis la lettre recommandée jusqu'à l'autorisation préfectorale)	15 (y compris surpondération)	Jugement, commandement de quitter les lieux concours Force publique accordé	
	Foyer, résidence sociale ou pension de famille Hébergé RHVS, Hôtel social, logement d'urgence Résidence étudiante Sous locataire, hébergement temporaire Structure d'hébergement Structure ASE ou centre maternel Hébergé chez un particulier Logé chez les parents/enfants Camping/caravaning Hôtel Foyer pour agents VP ou CASVP Sans abri/abri de fortune	3 (y compris surpondération) 20(y compris surpondération)	Certificat d'hébergement ou de location Attestation de domiciliation par organisme habilité	Ancienneté de la demande : - 6 mois à 1 an : + 1% - 1 à 2 ans : + 3 % - 2 à 3 ans : + 5 % - 3 à 4 ans : + 7 % - 4 à 5 ans : + 9 % - A partir de 6 ans : total des points + 5 % par année supplémentaire
	Taux d'effort	9,25		
	Reste-à-vivre	9		
Critères familiaux (motifs de la demande)	Divorce/séparation	4		
	Futur mariage, concubinage, Pacs	4		
	Jeune ménage (moins de 55 ans à 2)	3		
	Assistante maternelle ou familiale	6 (y compris surpondération)	Agrément PMI	
	Mutation professionnelle	2		
	Décohabitation	2		
	Santé	2		
	Handicap	4		
	Violences familiales	18 (y compris surpondération	Dépôt de plainte ou main courante	
Divers	Précédents classements (rangs 1 à 3)	1,5		
	Evénement grave	30		

Un comité de suivi composé d'élus, de la Direction du Logement et de l'Habitat, de l'ADIL, de la Fondation Abbé Pierre, de la FNARS, de la DRILH, d'associations de locataires et du Défenseur des droits analyse les effets de la grille et propose des ajustements ou mesures complémentaires (trois comités de suivi se sont tenus depuis la mise en œuvre de la cotation en octobre 2014).

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

La cotation a fait l'objet d'un onglet supplémentaire dans le logiciel de la ville, AIDA, qui gère l'interface avec le SNE. La difficulté est de gérer à la fois les dossiers issus du fichier commun, pour lesquels les justificatifs ne sont pour le moment pas joints (la GED de l'État est attendue pour début janvier 2016), et les dossiers enregistrés au guichet parisien. Notons également que la cotation n'étant utilisée pour le moment que par quelques arrondissements et la Mairie Centrale, le système informatique maintient en parallèle un processus classique de sélection par filtre en vue d'une désignation..

1. Importation des données du SNE (niveau régional) si parmi les communes souhaitées est mentionné Paris ou une commune où la ville de Paris dispose d'un parc. Quand le demandeur se présente au Bureau des Relations avec le Public (BRP), l'accueillant a 2 écrans : un avec l'affichage SNE, l'autre avec affichage AIDA.

2. Saisie de la demande sur le fichier + intervention manuelle du Bureau des relations avec le public (BRP) en cas de fourniture de justificatifs permettant l'obtention de points supplémentaires. Un onglet récapitule la cotation obtenue. La cotation se réalise automatiquement toutes les nuits par un système de batch.

> Les justificatifs ne sont pas nécessaires pour enregistrer la demande ni pour calculer la cotation. Certains justificatifs sont cependant indispensables pour bénéficier de points supplémentaires.

3. Quand un logement se libère, le bureau des réservations et désignations (BRD) reçoit l'avis de congé du bailleur. Il procède au rapprochement offre/demande par les critères de recherche suivants appliqués dans l'ordre :

- composition familiale/typologie ;
- plafonds de ressources/type de logement ;
- niveaux de revenus /futur taux d'effort inférieur à 33 % ;
- handicap/logement adapté
- localisation demandée (« arrondissement » et « tout Paris »)

> La liste obtenue à ce stade concerne généralement encore plusieurs milliers de demandeurs. AIDA affiche les 100 premiers dossiers par ordre de cotation décroissante..

> **La procédure Evénement grave**
> La Ville de Paris a fait le choix d'intégrer dans les cotations des points pour les demandes justifiée par un événement d'une extrême gravité en lien avec le logement occupé, menaçant l'intégrité des personnes et qui présentent un caractère d'urgence (hors procédures habitat indigne). La saisine peut être réalisée par un travailleur social, un élu… ou par courrier. Une analyse est faite par la direction du logement et de l'habitat, qui peut décider d'un contrôle à domicile par un agent assermenté. Le rapport est soumis à la commission de désignation de la Maire pour validation de l'événement grave. Des points supplémentaires sont alors affectés à la demande.

4. Les dossiers sont contrôlés, selon l'ordre de cotation. Les dossiers incohérents sont écartés, les justificatifs sont ouverts pour vérification. Si certaines situations interrogent, il est possible de solliciter des enquêtes par un agent assermenté de la DLH (en revanche, faute d'éléments d'information, certaines corrections ne peuvent pas être faites dans le fichier, donc ces dossiers réapparaîtront dans une prochaine sélection). 10 à 15 dossiers, ainsi vérifiés, sont sortis et classés par ordre décroissant de points.

5. Le responsable N+1 (cadre BRD) vérifie les dossiers, et sauf erreur ou incohérence, transmet les 5 premiers à

la Commission de désignation. Les candidatures sont anonymisées.

6. La commission de désignation choisit et classe 3 dossiers à soumettre au bailleur (pas d'obligation de suivi de la cotation).

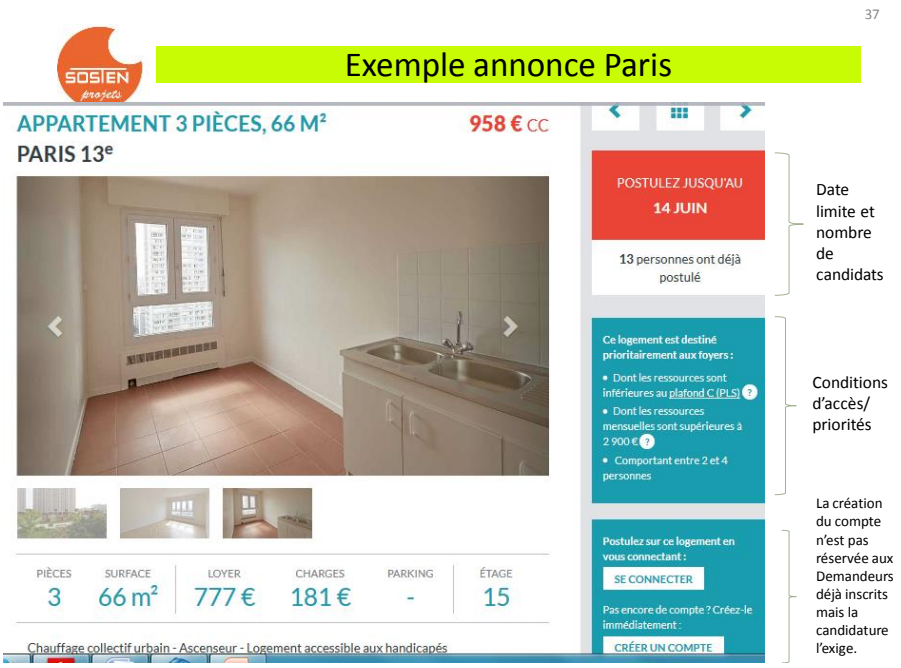
7. Le bailleur complète le dossier pour présentation en CAL. La CAL n'est pas tenue par la cotation, qui constitue un des éléments du dossier. Si le demandeur refuse le logement proposé, sa demande est gelée pour 12 mois (environ 43/mois sur les 3ers mois). Des recours par courrier sont possibles sur la mesure de gel et souvent pratiqués.

Bien que la cotation soit effectuée sur la base de la demande enregistrée, plusieurs stades de contrôle sont donc possibles et limite les risques de fraude : doublons et incohérences avec le SNE, cohérence du dossier et vérification des justificatifs lors de l'instruction par le BRD, contrôle approfondi des bailleurs pour présentation en Commission d'attribution. La question des fausses déclarations et de sanctions éventuelles est à l'étude.

La transparence vis-à-vis des demandeurs induit-elle une modification des demandes ? Bien que le recul soit faible, les analyses montrent que sur les 3 premiers mois de mise en œuvre de la cotation, 89 % des dossiers sont restés inchangés. 7% ont un score inférieur à leur score initial, 9 % un score supérieur. Le guichet d'accueil souligne que les demandeurs posent peu de question sur les critères ou la cotation. Ils cherchent plus à « optimiser leur dossier » qu'à obtenir plus de points. Leur principale interrogation reste liée au délai d'attente moyen, qui dépend moins de leur score que du type de bien recherché et de l'adéquation à leur situation. La cotation en elle-même ne permet pas de leur répondre, si ce n'est pour ceux qui n'ont quasiment aucun point et que l'on invite à contacter les autres réservataires.

L'autre mode de rapprochement expérimenté par la ville de Paris est la location choisie. Le site dédié (https://teleservices.paris.fr/locannonces/) est particulièrement ergonomique ; il permet en effet à des ménages d'avoir accès :

- au descriptif du logement et sa localisation (station de métro)
- à des photographies du logement/de la résidence (difficulté de constituer une photothèque pour les bailleurs)
- aux échéances de candidature (une dizaine de jours en général jours) et au nombre de candidatures déjà enregistré
- Aux conditions d'accès (nombre de personnes, ressources…) qui ne sont pas bloquantes pour candidater



Les candidatures, non limitées en termes de nombre, sont ensuite traitées dans l'ordre de la cotation. On dénombre parfois plusieurs centaines de candidats.

L'offre mise en ligne ne concerne à ce stade que des PLS, loyers libres ou des PLI. Cette offre de logement est encore très concurrentielle sur Paris, les écarts de loyers avec le parc privé allant de 4 à 6 € du m². Les

logements à mettre en ligne sont sélectionnés par la Direction du Logement et de l'Habitat, éventuellement sur proposition des bailleurs. Un objectif de 450 logements a été défini pour la première année.

Mais les élus parisiens envisagent, après cette expérimentation qui permet de tester au mieux le dispositif, de l'ouvrir à des PLAI et PLUS, sous réserve que des modalités soient trouvées pour que ces logements ne soient pas captés uniquement par les plus agiles. Une quarantaine de logements feront l'objet d'un suivi jusqu'à la signature des baux, pour pouvoir notamment comparer les résultats par rapport au processus d'attribution classique, notamment en termes de taux de refus.

Concernant l'articulation avec les politiques de mixité, la question des effets de la cotation reste posée ; pour le moment, les analyses ne témoignent pas d'une évolution du profil des attributions. Par ailleurs, étant donné qu'elle ne s'applique que sur le contingent mairie et sur seulement 5 arrondissements, son impact reste limité. Pour Paris Habitat, qui a établi une qualification de son offre qui témoigne d'une fragilité sur plus d'un tiers de son parc, la cotation qu'il va également appliquer sur son contingent constitue cependant une difficulté supplémentaire pour résoudre les enjeux de mixité. Elle risque de plus d'être confrontée à l'exclusion des publics prioritaires DALO des quartiers Politique de la ville.

Impacts et enseignements

La cotation expérimentée à Paris a permis de faire **remonter des dossiers anciens et incontestablement prioritaires**. Mais elle permet également de **remettre en cause le fait que plus le dossier est ancien, plus il a de chances** ; en effet, aujourd'hui des dossiers récents, voire très récents, arrivent en haut de liste et sont soumis à la commission de désignation qui les valide. Avant la cotation, l'ancienneté primait très souvent sur la situation du ménage.

Les enjeux sont aujourd'hui de pouvoir **vérifier que la cotation n'est pas en décalage avec les souhaits des ménages, ce qui conduirait à une augmentation du nombre de refus,** déjà élevé malgré la tension du marché du logement. Le gel des propositions peut-il vraiment avoir un effet sur les décisions des ménages ou bien sont-ils en capacité d'attendre un an de plus ? En tous les cas, cette modalité remet en cause l'idée reçue que dans l'on a le « droit » à 3 propositions.

Effets positifs	Limites
Un gain de temps pour les services mais une exigence plus forte en termes de qualité de saisie	Une procédure de sélection par cotation encore partielle (contingent, arrondissements), ce qui n'est pas forcément visible et lisible pour les demandeurs
Une clarification des règles, une transparence à l'égard des demandeurs et une nécessaire montée en compétence de ceux-ci (optimisation des demandes)	Un risque de voir se multiplier les filières : Agents Ville de Paris, PDALPD et à l'étude, mutations. De même, certains logements (QPV) doivent-ils être attribués selon des modalités spécifiques ?
Un accès au logement social pour des ménages qui ont un besoin urgent, et non pas seulement pour ceux qui ont attendu plusieurs années.	Une transparence qui peut être complexe à gérer en cas d'évolution de la situation des ménages voire d'évolution de la grille. Que dire aux 21000 demandeurs qui ont 0 point ?
Un renouvellement de la demande sur les produits intermédiaires (public supplémentaire) (location choisie)	L'impossibilité, du point de vue politique, de ne réserver le choix de son logement (location choisie) qu'aux populations les plus aisées.

Contacts :
***Ville de Paris** : Christine Foucart, Sous-Directrice de l'Habitat, Christine.Foucart@paris.fr*
***Paris Habitat :** M. Bettiol, directeur gestion locative, Stephane.BETTIOL@parishabitat.fr*

FICHE 12 : PAYS VOIRONNAIS

LOCATION CHOISIE (ACTIVE)

Quels étaient les intentions et attendus du projet ?

Dans le cadre de la **démarche de lutte contre les discriminations**, initiée en 2011 par l'association interbailleurs de l'Isère, le Pays Voironnais s'est engagé dans l'expérimentation de la location active qu'il pilote. L'engagement dans cette expérimentation est motivé par le constat de nombreuses limites du processus d'attribution actuel, « à bout de souffle » :

- Hausse des refus des demandeurs qui induit une multiplication des dossiers à étudier par les services instructeurs et les commissions d'attribution. Ces refus concernent également les demandes prioritaires et la commission sociale, filière prioritaire du CLH intercommunal, remet à disposition de plus en plus de logements.
- Un processus d'attribution complexe et opaque pour le demandeur qui lui laisse peu de marge de manœuvre : peu informé, il ne connait ni l'offre, ni le processus d'attribution, il est en position d'attente d'une proposition par rapport à un bien relevant pourtant de l'intimité : son habitat.
- La volonté de faire du logement social un maillon à part entière de la chaîne du logement (banalisation)

Devant ce constat, la Communauté d'agglomération a décidé d'expérimenter la location choisie, dit ici « active », c'est-à-dire une modalité d'attribution reposant sur une information du demandeur sur les logements à attribuer et l'invitant à se positionner sur le logement qu'il souhaite de manière à :

- Accroitre la **transparence et la lisibilité** du processus d'attribution
- **Rendre le demandeur acteur de sa demande**
- **Garantir un accès pour tous et attirer de nouveaux profils**
- **Faire baisser le nombre de refus et les délais de relocation**

A l'origine, le projet devait être mené parallèlement avec Grenoble mais le changement de municipalité en 2014 a suspendu l'engagement de la ville. Par ailleurs, la location active devait initialement être adossée à un dispositif de cotation, élaboré dans un cadre partenarial (interbailleurs) mais qui n'a pas pu être mis en œuvre du fait de difficultés techniques et informatiques.

> *« Lier location choisie et cotation permet de lier la qualification de la demande en lien avec une offre, la qualification de la demande dans l'absolu restant finalement très théorique.»* OPAC 38.

Nature du projet

Demande ordonnancée (cotation)		Qualification de la demande et priorités de traitement	
Qualification de l'offre/profilage de la demande		**Location choisie/ commercialisation active**	**X**

Le projet de location active du Pays Voironnais vise à mettre à disposition des ménages en recherche d'un logement, une offre de logements représentative du parc social tel qu'il se libère. Chacun des trois bailleurs des 3 bailleurs partenaires (Pluralis, l'OPAC 38 et SDH), met en ligne l'information concernant son propre patrimoine. Cette information est parfois doublée sur des sites commerciaux. Les ménages intéressés, demandeurs ou non de logement sociaux, contactent la personne référente au sein de chaque organisme qui enregistre les candidatures et vérifie leur éligibilité et l'adéquation du logement. La Communauté d'Agglomération a mis en place un comité de suivi technique qui associe l'ensemble

des réservataires publics, parties prenantes de l'expérimentation, chargé d'analyser et d'évaluer les impacts du projet. Le projet de location active est à ce jour le seul piloté à l'échelle d'une agglomération et sur un parc diversifié.

Quels sont les principes et orientations du projet ? Comment se traduisent-ils en termes de critères et/ou de pondération ?

La CAPV a construit son évaluation, assez exemplaire et trop rarement mise en œuvre sur d'autres sites, à partir des résultats attendus du projet à savoir :

« Le risque d'inégalité de traitement est réduit à la source :

- *L'échantillon de logements proposés en location active est représentatif*
- *Les contingents des réservataires sont neutralisés »*

L'ensemble des réservataires, sauf Action logement, a accepté de participer à l'expérimentation. Les bailleurs procèdent donc à une sélection automatique d'un logement libéré sur 5 – 1 sur 4 depuis décembre 2014 ; ils peuvent parfois « sauter » un logement pour prendre le suivant, si, du fait de la rotation plus forte sur certains sites que sur d'autres, la sélection témoigne d'une trop forte concentration en termes de typologie ou de localisation. Le comité technique assure un suivi de l'offre dédiée à la location active sur les indicateurs ci-contre, qu'il compare à la répartition constatée sur l'ensemble des attributions 2012-13 (d'après le fichier commun appelé Etoil).

Indicateurs de suivi

- Nombre total de logements mis en location active (objectif initial = 100 pour la CAPV)
- Répartition par bailleurs
- Répartition par contingent (préfecture, communes, bailleurs)
- Répartition par type de communes (ville centre/pôles principaux – pôle d'appui – bassin de vie)
- Répartition par typologies
- Part des logements neufs dédiés à la location active

« Le dispositif est utilisé par tous types de demandeurs

- *Tous les demandeurs sont suffisamment bien informés sur le fonctionnement de la location active*
- *Tous les demandeurs sont en capacité de déposer une candidature*
- *Tous types de demandeurs déposent effectivement une candidature*
- *De nouveaux demandeurs déposent un dossier pour la première fois*
- *La location active est plus attractive, notamment pour les plus jeunes »*

Les profils des candidats sont donc suivis de près, à différentes étapes du parcours d'attribution. La CAPV a élaboré un flyer et les différents CCAS et guichets d'accueil et d'enregistrement ETOIL ont relayé l'information. Mais c'est surtout par la recherche d'annonces sur Internet que les ménages découvrent les offres de location active, sans que la spécificité de l'offre ne soit d'ailleurs toujours visible à leurs yeux. Ceci va dans le sens de la « banalisation » du logement social souhaitée par la Communauté d'Agglomération.

Une attention particulière était portée à la diversification des candidats, notamment en direction de jeunes ménages pas nécessairement inscrits en tant que demandeurs de logements sociaux.

Indicateurs suivis sur les candidats et les attributions

- Nombre de candidats (total et par logement) dont sans Numéro unique de la demande
- Répartition par tranche d'âge
- Répartition par niveau et nature des ressources
- Répartition selon l'activité
- Répartition par composition familiale
- Répartition par logement actuel
- Répartition selon le lien au territoire (habité et demandé)
- Répartition par ancienneté de la demande

Enfin, inscrit dans une démarche de lutte contre les discriminations, le projet ne pouvait qu'être attentif à l'accessibilité de la location active pour les publics les moins « agiles ». Le mode de candidature est donc diversifié : soit directement en ligne, soit par tout autre mode de contact (téléphone, mail, courriers…). Par ailleurs les travailleurs sociaux, notamment du Conseil départemental de l'Isère, et les lieux d'hébergement comme la résidence sociale utilisent également la location active pour travailler le projet résidentiel des personnes accompagnées.

Le système est plus transparent

- *Les demandeurs ont la possibilité de choisir parmi les logements proposés à la location active*
- *Les demandeurs bénéficient d'un retour d'information sur leur candidature suite à la décision d'attribution*

Quand ils se positionnent sur une offre, et surtout quand ils ne sont pas déjà inscrits comme demandeurs, les ménages ne sont pas nécessairement informés des conditions d'éligibilité à ce logement. C'est pourquoi les bailleurs engagent un travail important de qualification de leur demande, leur permettant de mieux cibler leur candidature.

- Nombre de candidatures/nb de candidats
- % des dossiers non retenus lors du traitement de la demande
- % des abandons avant la CAL
- % des dossiers instruits en CAL
- % des dossiers non retenus par la CAL
- % des refus après CAL

La procédure suivie est ensuite différente d'un bailleur à l'autre : visite ou pas du logement avant de confirmer sa candidature, traitement des candidatures et instruction des dossiers, présentation en CAL. Toutefois, deux exigences ont été posées dans le protocole : l'utilisation d'un outil de suivi dédié à la location active, recensant les candidatures ; le retour d'information aux demandeurs candidats sur le logement (en cours d'harmonisation).

Les bailleurs louent le parc Location active plus rapidement

Ce critère est évalué à partir des deux indicateurs cités dans l'encadré ci-contre. A noter que le délai de parution des offres, fixé à 7 jours au départ, peut être allongé en cas de manque d'attractivité (10, voire 14 jours).

- Délai moyen de relocation
- Taux de refus après CAL
- Nb de logements Location active non loués

Comment est réalisé le rapprochement offre/demande ? Quelle articulation entre les objectifs de relogement des publics prioritaires, de mixité et de prise en compte de la diversité de la demande ?

La location active repose sur un principe de **commercialisation active,** utilisé par ailleurs pour les PLS ou pour des logements peu attractifs.

C'est le demandeur qui se positionne lui-même sur le logement, sa candidature étant le premier critère de rapprochement offre demande. L'annonce est retirée soit après 7 jours de publication (avec une possibilité de rallongement de la mise en ligne en cas de trop faible nombre de candidatures) soit après 10 candidatures (en moyenne, 4,2 candidats/logement)

Le bailleur enregistre les candidatures et prend contact avec les ménages afin de **vérifier leur éligibilité au logement social et l'adéquation de leur situation au logement sur lequel ils se sont positionnés**. A noter que cela nécessite un important travail **d'aide à la qualification de la demande** de la part de l'agence, travail qui se substitue à la présélection des demandeurs que demande le processus classique d'attribution. Ce travail permet la **constitution d'un fichier de prospects**, dans lequel ils peuvent puiser lors de la libération de certains logements. Les données sont harmonisées dans un outil commun de suivi des candidatures, que consolide le Pays Voironnais pour les réunions du comité technique.

Au global
43 % des candidatures arrivent jusqu'à la CAL
41 % des demandeurs abandonnent avant la CAL
Seulement 15 % ne sont pas retenus par le bailleur avant passage en CAL

Le processus d'attribution dépend des pratiques de chaque bailleur :

- l'OPAC 38 appelle et fait visiter le logement avant d'instruire le dossier ; les données de juin 2015 montrent un taux de désistement important, qui s'apparente sans doute à une recherche classique de logements. Le taux de dossiers instruit en CAL est donc faible mais tous sont acceptés. Les refus post-CAL sont très rares.
- Pluralis appelle les candidats avant le passage en CAL ; 70 % des dossiers sont instruits pour passage en CAL et très largement validés par la CAL. Les refus post-CAL sont rares.
- SDH a modifié son process du fait de la location active, notamment **en introduisant le contact voire la visite du logement avant la CAL, conformément à ce qui se pratique pour la location d'un logement privé. Le taux de refus post-CAL, initialement très élevé, a sensiblement baissé depuis.**

Rappelons ici que les extensions nécessaires à la mise en place d'une cotation n'ont pu être réalisées. Les critères de choix parmi les ménages candidats lors du traitement des demandes ne sont pas partagés, ni vraiment lisibles.

La location active est souvent suspectée de favoriser des candidatures de ménages agiles, disposant de ressources socio-culturelles et technologiques élevées. Les résultats de l'évaluation montrent que le profil des ménages candidats et bénéficiaires de la location active est effectivement différent du profil de la demande en stock ou des attributions, mais ne répond pas à ces représentations :

La CAPV dispose d'une commission sociale de son CLH, qui permet de traiter « à part » des **situations urgentes ou prioritaires** en mobilisant différents dispositifs, de l'hébergement à l'accès à un logement social. Cette commission, préexistante à la location active, n'est pas remise en cause.
Il est intéressant de noter que tant la responsable de la résidence sociale que les travailleurs sociaux du Département soulignent **l'intérêt de la location active comme outil pour les ménages en difficulté :** elle permet de **travailler le projet relogement** avec le ménage et lui montrer la réalité de l'offre. Même si la candidature n'aboutit pas, elle rend les ménages acteurs et offre une porte d'entrée supplémentaire vers le logement. Le fait de **voir l'offre est très attractif** et mobilisateur pour les ménages. Toutefois, ils constatent que le délai de publication des offres, 7 jours, est très/trop court pour ces publics dont l'accompagnement prend du temps.

- **1 candidat sur 4 n'était pas demandeur de LS**, les demandes très récentes sont sur représentées parmi les attributions sur la location active ; **la location active participe donc au renouvellement de la demande.**
- L'âge moyen du candidat est de 37 ans, les moins de 40 ans sont surreprésentés.
- Ils sont plus nombreux (autour de 5 pts) à être en dessous des plafonds PLAI ; **ce sont donc surtout des ménages modestes**, qui peuvent être notamment séduits par les bas niveaux de loyer comparativement aux autres annonces du parc privé qu'ils peuvent consulter.
- Une proportion équivalente à la demande de personnes en emploi stable mais **une part plus importante de demandeurs d'emploi ou de précaires** (et moins de retraités).
- Plus souvent hébergés par un tiers ou une structure (sans que des hypothèses puissent être posées à ce stade : décohabitation des jeunes ?).

Autrement dit, la location active permet de repérer un besoin de logement chez des ménages jeunes, modestes mais qui n'ont pas effectué de demande de logement social, soit parce qu'ils pensent qu'ils n'y ont pas droit, soit parce que leur représentation des délais d'attribution n'est pas compatible avec leur propre appréciation de leur urgence**.** Elle **participe de ce fait à la mixité d'occupation du parc social**. Une réserve toutefois : la sous-représentation des ménages âgés/retraités parmi les candidats et parmi les attributions. Mais cette sous-représentation, si elle peut témoigner d'un défaut d'accessibilité de l'outil (à vérifier), participe au rééquilibrage générationnel d'un parc social vieillissant.

Impacts et enseignements

Il faut tout d'abord saluer la détermination de ce territoire et des partenaires engagés dans ce projet, qui, malgré les contraintes et imprévus sont allés au bout de l'expérimentation. Soulignons également la rigueur de la démarche évaluative menée *in itinere*, qui a permis d'ajuster le dispositif au fur et à mesure et d'en tirer un grand nombre d'enseignements. On en soulignera quatre principaux :

1. la location active implique **une adhésion à la philosophie du dispositif et un changement de regard sur le demandeur** considéré comme en capacité de choisir par et pour lui-même. Ceci interroge la conception de l'accès au logement social et oppose deux visions : un « logement administré », réservé aux publics les plus en difficulté, ou un « logement choisi », au même titre que le parc privé (banalisation) ; cela demande à dépasser les craintes et résistances, tant du côté des réservataires (qui craignent de voir leur contingent utilisé pour des ménages qui ne relèvent pas de leur priorité) que des services des bailleurs qui peuvent être sollicités directement par les demandeurs alors que dans le système classique, l'enregistrement et la pré-qualification de la demande sont faits par les guichets locaux.
2. Il **est possible de développer une location choisie ouverte au plus grand nombre, à condition qu'elle concerne une offre suffisamment nombreuse, diversifiée et représentative du parc.** Ainsi, les demandeurs acquièrent une connaissance de la réalité du parc libéré et peuvent ainsi qualifier progressivement leur demande pour optimiser leurs chances d'accéder à

Quelques témoignages

« C'est un vrai progrès. Pour mon précédent logement social j'avais fait une demande mais je n'avais aucune idée sur ce qu'on allait bien pouvoir me proposer ; c'est frustrant d'attendre comme ça sans savoir combien de temps ça va durer en plus. Là, j'ai navigué sur les sites de location pour trouver autre chose (Le Bon Coin, …) et j'ai découvert sur le site du bailleur qu'il y avait des offres. J'ai repéré un appart qui me plait. J'ai candidaté et en 15 jours j'avais une réponse ! (…) c'est super, parce je restais un peu craintive à l'idée d'aller sur un logement privé vu mes ressources et les conditions de garantie qui ne sont pas les mêmes. »

S., 25 ans, s'est adressé au bailleur parce qu'elle souhaite obtenir le logement qu'une amie quittait. Sa demande n'a pas été retenue. Elle a continué à éplucher tous les sites de petites annonces pour trouver ce qu'elle souhaitait : une maison. C'est le bailleur qui l'a recontactée pour lui signifier la mise en location d'une maison pour qu'elle candidate. Ce qu'elle a fait et le logement lui a été attribué.

un logement social. Un effort de **communication** est à prévoir pour faire connaitre le dispositif.

3. Dans un contexte peu tendu, et où les refus d'attribution sont élevés, **elle améliore de façon très notable les délais de relocation et permet de capter des publics** qui, soit ne se seraient pas inscrits en tant que demandeurs, soit auraient disparu du stock à la date anniversaire de leur demande, faute d'une réactivité suffisante du système traditionnel d'attribution.
4. Enfin, **la location active ne doit pas être opposée au système classique mais constitue bien un outil supplémentaire d'accès au logement,** une alternative au parcours d'attribution existant, qui répond parfois mieux aux besoins et capacités de certains ménages (âgés, peu autonomes…).

Le **projet mis en œuvre a toutefois quelques marges de progrès,** notamment en termes de **traçabilité des candidatures**, révélés par l'enquête réalisée par la CA du Pays voironnais et confirmés par quelques entretiens qualitatifs menés dans le cadre de l'étude (voir encadré ci-dessus).

Effets positifs	Limites
Réduit les délais de relocation et le nombre de refus	Un manque d'information sur les annonces qui ne permet pas aux demandeurs de vérifier les conditions à remplir pour accéder au logement. En revanche, les éléments de description du logement sont jugés suffisants.
Favorise le repérage de ménages relevant des plafonds de ressources mais non-inscrits en tant que demandeurs (ou désinscrits). Banalise le logement social, rajeunit l'occupation du parc social, contribue à la mixité d'occupation.	
Réduit les risques de discrimination, car la première sélection est à l'initiative du demandeur (pas d'intervention d'un tiers)	Un manque de clarté sur les critères de sélection des candidats, initialement définis par le projet de cotation
Développe une autre relation entre le bailleur et le locataire d'un logement qu'il a lui-même choisi : confiance et sentiment de reconnaissance du locataire, une entrée dans les lieux plus « responsable », un autre regard sur le logement social.	Une traçabilité qui se fait à partir de l'offre de logements et non des candidatures (pas d'enregistrement centralisé). Des pratiques un peu confuses de relance des candidats par les bailleurs (sur quels logements, sur quels critères ?) ?

Contact

OPAC 38 : Isabelle RUEFF - Isabelle.Rueff@opac38.fr

Le logement social a son adresse :
www.union-habitat.org

Retrouvez toutes les productions du
Mouvement Hlm sur le Centre de ressources :
http://ressourceshlm.union-habitat.org/ush/

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble