



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Méthodes objectives de traitement de la demande

Recueil et analyse de pratiques mises en œuvre par des bailleurs sociaux, des fichiers communs de gestion de la demande et des collectivités territoriales

DOCUMENT REALISE PAR L'UNION SOCIALE PAR L'HABITAT

**COORDINATION : JULIETTE FURET, CONSEILLERE TECHNIQUE LA DELEGATION A L'ACTION
PROFESSIONNELLE**

REALISATION PAR HABITAT ET TERRITOIRES CONSEIL : MAUD LARZILLIERE, NADYA AB DEL SALAM

SOMMAIRE

Introduction	5
1 - Les critères pour prioriser la demande	7
2 - Les méthodes d'analyse : cotation automatique des demandes, classement par une commission et qualification de l'offre.....	9
3 - Les enseignements.....	17
4 - Annexes.....	19
EXEMPLES DE METHODES MISES EN PLACE	
- VILLEURBANNE EST HABITAT	
- ESH DE 20.000 LOGEMENTS	
- AROMIP (UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE MIDI PYRENEES)	
- POUR LE LOGEMENT SAVOYARD (PLS) – FICHER COMMUN DE LA DEMANDE	
- RENNES METROPOLE	
- BREST METROPOLE HABITAT	
- SARTHE HABITAT	

Introduction

LES ENJEUX DES METHODES OBJECTIVES DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Parmi les engagements du mouvement Hlm adopté le 25 mars 2008 figure celui d'améliorer la gestion et la transparence des attributions.

Il préconise notamment la systématisation de l'adoption de méthodes objectives du traitement interne des dossiers de demandeurs par l'organisme, en vue de la présentation des candidatures à la commission d'attribution. Ces méthodes, qui doivent être rendues publiques et dont l'application doit pouvoir être vérifiée, impliquent des relations nouvelles avec les réservataires afin qu'ils en partagent la mise en œuvre. Le projet Hlm recommande qu'elles répondent à des critères définis localement entre les partenaires concernés sur un territoire, dans le cadre de principes généraux définis au niveau national.

La mise en place par les organismes de méthodes de traitement objectif des demandes de logement social répond aux objectifs suivants :

- Donner des garanties d'égalité de traitement aux demandeurs et prévenir les discriminations
- Etre plus transparent vis-à-vis des partenaires et les demandeurs sur les conditions de prise en compte des demandes en général et de chaque demande en particulier ;
- Sécuriser le processus de traitement de la demande et les décisions des différents intervenants, services et CAL quant à la pertinence des choix effectués.

L'objectif du présent document est de donner quelques repères sur les pratiques développées par les organismes ou leurs partenaires (collectivités, fichier partagé de gestion de la demande), en s'appuyant sur des expériences repérées et mises en œuvre par :

- Des bailleurs sociaux : Villeurbanne Est Habitat, Sarthe Habitat, Brest Métropole Habitat ainsi qu'une ESH de 20.000 logements qui n'a pas souhaité être nommée car la méthode en cours de mise en place n'a pas fait l'objet d'une communication locale.
- Des villes ou dispositifs locaux : fichier commun de gestion de la demande Pour le Logement Savoyard (PLS), Rennes Métropole
- Sont également présentés les enseignements de la démarche engagée par l'USH de Midi-Pyrénées, avec l'appui d'HTC, pour définir et mettre en œuvre une méthode régionale de traitement de la demande, commune à l'ensemble des organismes de la région.

Chaque site a fait l'objet d'entretiens avec les référents du dispositif et les personnels en charge de l'attribution et d'observations concrètes des outils utilisés. En Midi-Pyrénées, la démarche a été accompagnée par HTC. L'ensemble des fiches détaillées se trouve en annexes du document.

Avant de présenter les méthodes concrètes de traitement objectives de la demande, nous présenterons les différents critères utilisés par les acteurs pour classer ou traiter la demande.

En conclusion sont évoquées les perspectives ouvertes par la réforme de l'enregistrement et de la formulation de la demande qui facilitent la mise en place et le partage entre organismes de méthodes de traitement objectives de la demande.

1 - LES CRITERES POUR PRIORISER LA DEMANDE

La définition des critères et leur priorisation constituent une étape indispensable pour un traitement objectif de la demande de logement, elle est également l'une des plus délicates. Les critères définis doivent prendre en compte le CCH, ils intègrent également des priorités locales qui peuvent être définies localement en lien notamment avec les politiques locales de l'habitat: par exemple les jeunes ménages souhaitant décohabiter ou les demandeurs souhaitant se rapprocher de leur lieu de travail ou de formation....

Sur les sites étudiés, 9 à 31 critères sont utilisés en fonction de la méthode et du degré de précision retenus. Ils sont en général classés en trois grandes catégories :

A. Les critères liés à la situation par rapport au logement

- La situation au regard du logement actuel : absence de logement ou besoin urgent à court terme, logement insalubre, ne répondant pas aux critères minimaux de confort, sur-occupation ;
- Problèmes de sécurité avérés en lien avec l'environnement.

B. Les critères relatifs à la situation personnelle du ménage

- La situation personnelle : précarité économique, reprise d'activité après une période de chômage ;
- Les problèmes de santé, le vieillissement, le handicap
- Le niveau de ressources : taux effort ou reste à charge trop élevé ou niveau de revenus/plafonds ;
- Problèmes familiaux graves (dont violences), ruptures familiales ;
- Eloignement domicile travail ou besoin de rapprochement des services et équipements ;
- Le lien avec la commune : ce critère est parfois affiché comme un critère pour départager des candidatures. Son maniement est délicat, puisque l'art R 441-2-1 du CCH stipule « qu'aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur » pour l'enregistrement de sa demande. Les méthodes observées prennent en compte l'attachement à la commune dans une acception large (résidence mais aussi emploi ou présence de famille dans la commune) comme l'un des critères pour qualifier ou classer la demande enregistrée.

C. Le critère de l'ancienneté :

Le critère d'ancienneté de la demande est un critère particulièrement important, puisque les demandeurs ayant dépassé le délai fixé localement sont éligibles au DALO et peuvent saisir la commission de médiation. Ils pourront déposer un recours auprès du tribunal administratif à partir de janvier 2012. Il est utilisé selon des modalités variables :

- Élément pris en compte dans le calcul de la priorité ; son usage conduit à revoir régulièrement la classification de chaque demande, qui évolue avec son ancienneté.
- Élément n'entrant pas en compte directement dans le calcul de la priorité mais utilisé dans un deuxième temps pour départager 2 dossiers à situation équivalente.
- Enfin il n'est parfois pris en compte que pour les délais dépassés.

D. Les mutations internes

Les demandes de mutation sont traitées de façon différenciées :

- ⇒ elles sont parfois classées au sein du fichier général de la demande, selon leur caractère prioritaire. Le critère du statut du logement entre alors dans le calcul au même titre que d'autres critères
- ⇒ Dans d'autres cas, elles font l'objet d'une priorisation dans un fichier « à part » sur des critères différents (pondération différente des critères ou prise en compte de critères différents). Ceci permet à l'organisme lorsqu'un logement se libère de choisir de l'affecter soit à un demandeur de mutation, soit à un demandeur « externe ».

Les critères et la grille de pondération sont définis le plus souvent de manière empirique à partir d'une analyse des pratiques de la commission d'attribution. Dans la démarche collective conduite en Midi-Pyrénées, a également été prise en compte la structure de la demande : il s'agissait de s'assurer que les critères et leur pondération permettaient une répartition équilibrée des demandeurs au sein du fichier en fonction de leur cotation.

2 - LES METHODES DE CLASSEMENT : LA COTATION AUTOMATIQUE DES DEMANDES, LE CLASSEMENT PAR UNE COMMISSION ET QUALIFICATION DE L'OFFRE

Nous présentons ici deux méthodes de classement : la cotation des demandes, l'examen collégial de la demande. Chaque méthode est présentée selon ses principes, son fonctionnement et ses points forts et est illustrée par des exemples de mise en œuvre.

A. La cotation automatisée des demandes :

1. PRINCIPE :

Chaque demande se voit attribuer une note calculée automatiquement sur la base d'une grille de critères de priorité pondérés. Les notes peuvent ensuite donner lieu à un classement individuel ou à un classement en catégories correspondant à des intervalles de notes. Cette méthode est celle qui est la plus fréquemment utilisée. Sont présentés en annexe les démarches menées par des bailleurs sociaux (Villeurbanne Est Habitat, une ESH de 20.000 logements, les bailleurs sociaux de Midi-Pyrénées au sein de l'Union sociale pour l'habitat de Midi-Pyrénées), par Rennes Métropole, et par le fichier commun Pour le Logement Savoyard.

Fonctionnement :

Qualification initiale de la demande :

- Les critères de priorisation sont renseignés lors de l'enregistrement des demandes, à partir des éléments indiqués dans le formulaire de demande. Selon les procédures de l'organisme, la cotation peut être effectuée sur cette base déclarative ou au vu des justificatifs¹.
- Il n'y a généralement pas d'entretien avec le demandeur à ce stade.

Classement de la demande:

- Le logiciel calcule automatiquement la cotation à partir des informations renseignées dans le système.
- La demande est classée soit individuellement en fonction du nombre de points qui lui est affecté (chaque demande a un rang au sein du fichier), soit par catégorie de demandeurs, correspondant à un intervalle de notes (entre x et y points, catégorie A, etc.).

Rapprochement offre/ demande :

- Les demandes correspondant aux caractéristiques du logement sont sélectionnées en fonction de la typologie et de la localisation du logement.
- La présélection est ensuite analysée pour retenir les 3 demandes qui seront proposées à la Commission d'Attribution des Logement :

¹ Certains organismes demandent les justificatifs lors de l'enregistrement. A partir du 1^{er} octobre 2010, il ne sera plus possible de conditionner l'enregistrement à la fourniture de justificatifs autres que la copie d'une pièce attestant l'identité ou la régularité du séjour (art. R 441-2-3).

- Le logiciel fait apparaître les demandes selon l'ordre de priorité déterminé par leur cotation.
- Les services de l'organisme examinent la liste ainsi constituée, dans l'ordre de cotation, et effectuent une analyse qualitative afin de retenir les candidats présentés à la CAL. Cette analyse peut prendre la forme d'entretiens individuels, de visites à domicile dans le cas de demandes de mutation... Elle peut amener l'organisme à s'écarter de l'ordre prévu par le logiciel, s'il identifie que le dossier ressortant en haut de la liste ne correspond pas aux caractéristiques du logement proposé.

2. EXEMPLES :

a) Dans le cadre d'un fichier interne : l'exemple de Villeurbanne Est Habitat (voir détail fiche en annexe)

Le mode opératoire de sélection de la demande :

- Une qualification de la demande est réalisée par cotation informatique lors de l'enregistrement, les critères étant alimentés par des pièces justificatives et des éléments déclaratifs.
- Lors de la libération d'un logement, une dizaine de dossiers sont sélectionnés (pour les logements non réservés) en fonction des caractéristiques des demandeurs et du nombre de points qui leur est affecté, compte tenu du logement à attribuer. Les candidatures sont approfondies via un entretien.
- La commission d'attribution examine 3 dossiers sélectionnés par les services via des fiches de synthèse et statue.
- Aux différentes étapes, les services et la CAL vérifient les cotations pour s'assurer de la cohérence de la sélection.

La cotation est calculée selon 3 facteurs :

- Le motif de la demande (cf. tableau ci-dessous)
- Le statut du logement actuel (cf. tableau ci-dessous)
- L'ancienneté : 5 points par nombre de mois d'ancienneté

Les motifs de la demande :

	100	80	60	40	20
Accessibilité – mobilité réduite	X				
Mesure administrative	X				
Démolition	X				
Surpeuplement (trop petit, naissance, ..)		X			
Reprise ou vente du logement par le propriétaire		X			
Rapprochement établissement spécialisé (santé)		X			
Trop cher		X			
Séparation, divorce,...			X		
Insécurité, justificatif à présenter			X		
Proximité lieu de travail			X		
Mise en ménage			X		
Hébergé			X		

	100	80	60	40	20
1ere décohabitation parents				X	
Logement temporaire sous bail associatif				X	
Rapprochement école, famille				X	
Accessibilité avec enfants en bas âge				X	
Regroupement familial				X	
Expulsion					X
Sans droit ni titre					X
Vétuste – manque de confort					X
Autres (à préciser)					X

	100	80	60	40	20
Résidence sociale	X				
Hébergé	X				
Locataire OPAC ou SVU		X			
Locataire privé			X		
Locataire autre bailleur				X	
Sous location				X	
Propriétaire					X
Autre					X

b) Dans le cadre d'un fichier commun : l'exemple de PLS - Pour le Logement Savoyard

Modes opératoires de sélection de la demande :

- La demande est qualifiée par cotation automatique au moment de l'enregistrement dans le fichier commun de la demande.
- Quand un logement se libère, chaque bailleur ou réservataire sélectionne les candidatures en fonction des caractéristiques des logements et des demandeurs, chacun conservant ses propres procédures d'accueil et d'analyse des demandes. Les dossiers sont ensuite départagés en commission d'attribution.
- La cotation définie informatiquement au moment de l'enregistrement sert de référence mais ne s'impose pas aux bailleurs et réservataires. Elle fait cependant l'objet d'une évaluation et d'un contrôle régulier permettant de comparer les attributions et de mesurer les efforts d'accueil de chaque acteur, de définir les profils de la demande et d'identifier les cas bloqués.

3. POINTS FORTS DE LA METHODE DE COTATION AUTOMATISEE

- La méthode couvre l'ensemble de la demande grâce à son informatisation. Elle est particulièrement adaptée aux fichiers importants. Toutes les situations prioritaires sont connues. Elle constitue outil d'aide à la décision pour les services pour le choix des candidatures à présenter à la commission d'attribution.
- Elle intègre les objectifs territorialisés de mixité sociale notamment au stade de l'analyse qualitative par les services, des dossiers sélectionnés. Un bailleur social, l'ESH dont l'exemple est détaillé en annexe, a adapté la méthode de cotation pour la mettre en cohérence avec des objectifs d'attribution territorialisés et partagés avec les acteurs locaux.
- Les phases de qualification et de classement sont entièrement objectivées : les mêmes critères sont automatiquement appliqués à toutes les demandes. Une question à traiter est celle des informations prises en compte pour cette cotation : s'agit-il des informations figurant dans le formulaire de la demande ou des informations vérifiées, lors de l'instruction, à partir des justificatifs.
- La méthode permet d'harmoniser la lecture des priorités (entre acteurs du processus d'attribution au sein d'un organisme et entre partenaires dans le cas d'un fichier partagé de la demande) et de répartir plus équitablement l'accueil des ménages en situation de fragilité sociale.

4. LES CONDITIONS DE REUSSITE :

- Sa mise en place s'appuie sur une réflexion collégiale approfondie entre les services impliqués et la CAL sur les critères et leur pondération, en articulation étroite avec la politique d'attribution. Les critères doivent être partagés collectivement entre les services et la CAL pour être utilisés à bon escient et ne pas être discriminants.
- La méthode est cadrée par des procédures internes définissant les modalités d'application de la cotation en articulation avec les orientations d'attribution. La cotation doit être conçue comme un outil d'aide à la décision. Lors de la préparation de la CAL, les demandes sélectionnées par l'outil en fonction de leur cotation, font l'objet d'une analyse qualitative avant passage en CAL : les services peuvent ainsi apprécier l'opportunité de respecter l'ordre de priorité proposé par l'outil. La méthode permet ainsi d'intégrer les orientations d'attribution qui s'appliquent aux ensembles immobiliers.
- Pour limiter encore plus la part subjective dans les choix effectués, la méthode peut prévoir une information de la CAL sur l'ordre de priorité des demandes qui lui sont finalement présentées et des motifs pour lesquelles des demandes bénéficiant d'un nombre de points supérieur n'ont pas été retenues par les services.
- Les expériences investiguées montrent l'importance de prévoir une période de test pour vérifier la cohérence de la cotation (pondération) et le paramétrage de l'outil informatique.
- Des développements informatiques sont nécessaires pour mettre en place cette méthode ainsi qu'une phase de transition pour la cotation de l'ensemble du stock (avec des informations pouvant être partielles).

B. Le classement de la demande par la commission d'attribution

1. PRINCIPE :

Chaque demande est classée par la commission d'attribution au sein de différentes catégories en fonction du degré d'urgence, de priorité, ou des suites à donner pour un traitement par les services. Chaque catégorie peut être corrélée à des exigences de délais fixés pour la réalisation d'une proposition de logement au demandeur ; deux exemples sont présentés en annexe : Brest Métropole Habitat et Sarthe Habitat.

2. FONCTIONNEMENT :

Pour la qualification de la demande :

- Les demandes sont analysées par les services (avec le plus souvent un entretien individuel avec le demandeur)
- Les services proposent une base de codification/ priorisation des demandes à l'intention de la commission en charge du classement des demandes.

Pour le classement de la demande :

- La proposition de classement des demandes est arrêtée par la commission d'attribution qui valide ou modifie les propositions des services.
- La commission examine :
 - ↪ Soit l'ensemble des demandes
 - ↪ Soit uniquement les demandes pré-identifiées comme prioritaires ou présentant des difficultés particulières d'appréciation (le classement des autres catégories est dans ce cas effectué uniquement par les services).

Pour le rapprochement offre-demande :

- Les demandes correspondant aux caractéristiques du logement sont préalablement sélectionnées (en fonction de la typologie et de la localisation du logement)
- Cette présélection est analysée qualitativement par les services. Le choix des candidats à présenter en commission d'attribution prend en compte la catégorie de priorité du demandeur et les orientations d'attribution qui s'appliquent au groupe immobilier ou au quartier.
- 3 demandes sont retenues et présentées en commission d'attribution.

3. EXEMPLE : BREST METROPOLE HABITAT

Les modes opératoires de la méthode :

- Afin de mieux qualifier la demande, tous les demandeurs sont reçus par les chargés de location pour un entretien individuel (aide à la constitution du dossier, vérification du déclaratif du demandeur et des points litigieux, information du demandeur).
- Les demandes sont ensuite classées par les services par catégorie de demande (de 1 à 9, en fonction du degré de priorité ou d'urgence, chaque catégorie étant corrélée à des délais de réponse maximum).

- Une commission d'examen de la demande passe en revue l'ensemble des demandes et valide ou non les choix des services pour les classer selon leur ordre de priorité.
- Quand un logement se libère les agences font parvenir des fiches descriptives des logements. Les chargés de location choisissent trois candidats en fonction de leur souhait, des priorités définies par la commission, de l'ancienneté de la demande et enfin des éléments qualitatifs recueillis lors de l'entretien.

Les critères de priorisation de la demande à Brest Métropole Habitat :

Tous les dossiers de demande de logement déposés auprès de Brest métropole habitat font l'objet d'un examen par la commission dès lors qu'ils comportent les informations prévues par la loi et tous les documents nécessaires à leur examen. La commission d'attribution des logements procède à une hiérarchisation des dossiers recevables en les classant selon les décisions suivantes :

- **DÉCISION « 0 »** : dossier URGENT à reloger sous 3 mois maximum après passage en commission
- **DÉCISION « 1 »** : dossier prioritaire : en provenance de logements d'insertion : proposition à faire sous 6 mois maximum, après passage en Commission ;
- **DÉCISION « 2 »** : dossier prioritaire : proposition à faire sous 9 mois maximum, après passage en Commission, dans les cas suivants :
 - Décision A - ménages reprenant une activité après une période de chômage de longue durée
 - Décision B - ménages en situation de handicap ; pas en mesure d'accéder à un logement. EX:PA
 - Décision C - ménages en situation de perte de logement;
 - Décision D - ménages en situation de rupture financière incompatible avec leur charge de logement résiduel;
 - Décision E - ménages en situation d'hébergement conflictuel ou en sur occupation.
- **DÉCISION « 3 »** : dossier à satisfaire à l'ancienneté devant faire l'objet d'une proposition dans un délai maximum de 24 mois.
- **DÉCISION « 4 »** : dossier dépassant les plafonds de ressources. A satisfaire en fonction des dérogations préfectorales dans les quartiers ouvrant droit à ces dérogations.
- **DÉCISION « 5 »** : dossier nécessitant un accompagnement social lié au logement, à diriger vers la Commission d'Accompagnement Social et d'Accès au Logement (CASAL).
- **DÉCISION « 6 »** : dossier faisant l'objet d'un refus motivé.

4. POINTS FORTS DE LA METHODE DE CLASSEMENT DE LA DEMANDE PAR LA COMMISSION D'ATTRIBUTION

- La méthode qui s'adapte bien à un contexte de marché peu tendu, ce qui est le cas dans la Sarthe ou à Brest, car elle permet une bonne connaissance de la demande par la commission d'attribution.
- A Brest, la grille de classement correspond aux priorités politiques locales. L'originalité du dispositif de classement de la demande tient également au fait qu'il est articulé avec le dispositif de traitement des situations complexes (la CASAL) mis en place par l'agglomération de Brest Métropole Océane pour les demandes nécessitant un accompagnement social ou un logement adapté.
- Cette méthode présente également l'avantage de mettre la CAL en situation de « donner des consignes » aux services, puisque c'est elle qui décide du degré de priorité de chaque dossier en amont du rapprochement offre/demande.

- Les décisions sur les suites à donner à chaque demande au regard des priorités sont collégiales et impliquent une confiance et une transparence mutuelles concernant les situations des demandeurs.
- Le partage entre partenaires des éléments de connaissance des demandeurs, les échanges qualitatifs sur les situations permettent une orientation fine des candidats vers des propositions de logement adaptées et peuvent permettre au bailleur sur certains sites de prendre des engagements en matière de délai de proposition.

5. LES CONDITIONS DE REUSSITE DE LA METHODE

- Un volume de demandes absorbable par la commission de classement : le fait de déléguer aux services la responsabilité de ce classement en cas d'un nombre de demandes trop important, limite la pertinence de la méthode.
- L'allègement de l'analyse des demandes en CAL pour éviter l'effet double/triple examen (se concentrer sur l'adéquation par rapport au logement)
- Une définition des catégories qui prend en compte la structure de la demande pour s'assurer que le volant de demandes concernées par chaque catégorie n'est pas trop restreint ou trop important.
- Une réflexion sur les procédures internes : la méthode implique une charge de travail importante pour les services pour la préparation des différentes commissions et pour obtenir une connaissance qualitative de chaque demande (généralement via un entretien individuel avec le demandeur).
- Une prise en compte des spécificités territoriales dans le rapprochement offre / demande.

3 - LES ENSEIGNEMENTS POUR LES ORGANISMES

La mise en place d'une méthode de traitement objectif de la demande est un exercice indispensable pour mieux répondre aux attentes qui s'expriment d'égalité de traitement et de plus grande transparence dans la gestion de la demande. Les exemples présentés dans ce document n'épuisent pas le sujet. Ils ont l'intérêt de présenter des démarches très pragmatiques, dont certaines ont une ancienneté et d'autres sont en cours de mise en place, dans des contextes divers. Les principaux enseignements de ces expériences sont les suivants :

- Les méthodes objectives de traitement de la demande constituent des outils d'aide à la décision de la CAL. Elles n'ont pas pour vocation de conduire à une gestion automatique de la file d'attente dans le fichier. Elles permettent de limiter la part subjective dans le choix des dossiers qui sont présentés à la CAL sans pour autant l'éliminer. Le choix final est effectué dans tous les cas, après analyse qualitative des dossiers à deux niveaux : par les services qui, avant la CAL, vont déterminer, parmi une première sélection de dossiers prioritaires au regard du classement, ceux qui seront présentés en CAL. La CAL elle-même va statuer parmi 3 dossiers qui lui sont présentés par les services. Sa décision sera étayée par une information sur le classement de chacune des demandes examinée.

Pour limiter encore plus la part subjective dans les choix effectués, la méthode peut prévoir une information de la CAL sur l'ordre de priorité des demandes qui lui sont présentées et sur les motifs pour lesquels des demandes bénéficiant d'une priorité supérieure n'ont pas été retenues par les services.

- Ces méthodes sont le plus souvent adossées à des orientations d'attribution fixées par le conseil d'administration de l'organisme, en matière de priorités d'attribution et de mixité sociale. Ceci permet de légitimer la grille de classement de la demande établie et d'organiser leur communication vis-à-vis des demandeurs et de l'ensemble des acteurs impliqués.
- La prise en compte de la mixité sociale est un élément essentiel de la mise en œuvre d'une méthode de traitement objectif de la demande : elle suppose que des orientations d'attribution territorialisées aient été définies qui identifient des capacités d'accueil dans les résidences pour les différentes catégories de demandeurs représentées dans le fichier et notamment les plus vulnérables. Ces orientations territorialisées peuvent être corrélées à la grille de classement de la demande (cf. en annexe, exemple de l'ESH de 20.000 logements).

Dans tous les cas, l'analyse qualitative des dossiers par les services avant passage en CAL ou par la CAL lors de leur examen, permet de vérifier l'adéquation du profil du demandeur aux orientations territorialisées qui s'appliquent au logement à attribuer.

- L'élaboration de la méthode et de la grille de classement de la demande est l'occasion d'une réflexion associant les acteurs de l'attribution au sein de l'organisme, sur la demande et sa catégorisation, sur les critères de fragilité et de priorité ainsi que sur les modalités de prise en compte par l'organisme. La mise en place de la méthode permet de partager des objectifs d'amélioration et de faire évoluer les pratiques en matière de gestion de la demande. La méthode fait l'objet de la définition d'une procédure précise permettant de s'assurer de sa mise en œuvre.
- L'évaluation périodique des résultats obtenus sur la prise en compte de la demande et en termes de mixité sociale sur les territoires, est nécessaire afin de vérifier la pertinence des critères et le cas échéant de les ajuster.
- L'information des partenaires et des demandeurs reste limitée, notamment dans les marchés les plus tendus. Cette information est facilitée lorsqu'elle est portée

politiquement (Brest Métropole Habitat) ou partagée par les partenaires (Pour le Logement Savoyard).

La réforme en cours de la formulation et de l'enregistrement de la demande va simplifier la mise en œuvre de ces méthodes. En effet, les informations constitutives du nouveau formulaire de la demande permettent de caractériser les demandes au regard de leur caractère prioritaire et elles peuvent être aisément utilisées pour organiser le classement de la demande. Ce classement pourra plus facilement être partagé entre partenaires sur un territoire. Les acteurs de l'attribution restent cependant légitimes à fixer des priorités locales, complémentaires de celles affichées par les textes et induites par le formulaire national de la demande.

L'expérience du fichier PLS montre tout l'intérêt de partager entre partenaires des critères de classement de la demande qui permettent d'organiser une prise en compte de la demande sur territoire dans sa diversité et dans un objectif de partage des efforts d'accueil et de mixité sociale.

4 - ANNEXES

EXEMPLES DE METHODES OBJECTIVES DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

- **VILLEURBANNE EST HABITAT**
- **ESH DE 20.000 LOGEMENTS**
- **AROMIP (USH MIDI PYRENEES)**
- **POUR LE LOGEMENT SAVOYARD (PLS) – FICHER COMMUN DE LA DEMANDE**
- **RENNES METROPOLE**
- **BREST METROPOLE HABITAT**
- **SARTHE HABITAT**

Villeurbanne Est Habitat	
Nb. logements	7 176
Nb. demandes	2 940 demandes nouvelles par an, soit environ 4300 demandes en stock
Nb. d'attribution annuelles	505 sur les logements familiaux et 273 sur les logements étudiants
Contexte (marché du logement et contexte institutionnel)	Villeurbanne Est intervient sur le périmètre de la Communauté Urbaine de Lyon, avec un patrimoine concentré sur deux communes de l'agglomération (Villeurbanne et Vaulx-en-Velin) et qui s'étend sur l'est lyonnais (Décines, Meyzieu...). Les réservations couvrent 49% du patrimoine et plus de la moitié du parc est localisée en ZUS (54%).
Fonctionnement des attributions (qui fait quoi dans la gestion de la demande et des attributions)	Le dispositif de proximité de Villeurbanne Est Habitat s'appuie sur deux agences territorialisées, avec une gestion des demandes et des attributions partagée entre le siège et les agences. Au sein des agences, des assistantes de gestion locative sectorisée gèrent les demandes, préparent les commissions d'attribution (une commission décentralisée par commune) et ont en charge le suivi des décisions (hors notification des refus). Une partie de l'accueil des demandeurs et l'enregistrement de l'ensemble des demandes sont réalisés au siège. La direction de la gestion et de la relations clientèle coordonne la définition et le suivi de la politique d'attribution en lien avec la commission d'attribution et les agences.
Genèse de la méthode de traitement de la demande et objectifs poursuivis, processus d'élaboration	<p>L'Office a structuré depuis plusieurs années sa politique d'attribution et ses modes opératoires. En 2002, une charte d'attribution a été élaborée entre les administrateurs et les services, pour partager des principes et une méthode pour prendre en compte les objectifs de peuplement dans l'attribution. Confronté à la pression forte des demandeurs, aux interpellations des associations sur les méthodes d'attribution des bailleurs, et suite aux remarques formulées par la Miilos, l'Office a souhaité retravailler sa méthode de sélection des demandes.</p> <p>La cotation des demandes dans le fichier interne a été mise en place en 2005, pour aider à la priorisation des demandes en amont de la commission d'attribution, sur la base de critères objectifs et partagés entre les services et la commission d'attribution. L'objectif était d'éviter les risques de pratiques clientélistes et d'apporter des garanties sur l'équité de traitement des candidats. La cotation a été définie par la direction de gestion locative et les agences. Elle a ensuite été soumise à la validation du conseil d'administration et de la commission d'attribution.</p> <p>En 2009, la méthode a été révisée avec les membres de la commission d'attribution, afin d'actualiser les critères et pondération et de mettre en cohérence les outils (adaptation des formulaires et de la programmation de l'outil).</p> <p>En septembre 2010, la pondération des critères va être à nouveau revue dans le cadre de la mise en place du formulaire unique national de la demande qui entre en application le 1^{er} octobre 2010. Les motifs de demande et les situations de logement vont être adaptées avec le formulaire et ceci aura un impact sur la cotation utilisée par l'Office.</p>
Document de référence sur les attributions : existence d'une politique d'attribution territorialisée, charte, ...	Une charte d'attribution a été établie en 2002 et revisitée en profondeur en 2009. Elle présente les principes retenus par les administrateurs pour prendre en compte les objectifs de peuplement et l'évolution des sites dans les attributions. Elle intègre également un descriptif des outils et des modes opératoires, les règles d'instruction des demandes ainsi que le cadre réglementaire. L'objectif en 2011 est la définition d'orientations de peuplement territorialisées à l'échelle de la résidence. Elles doivent donner lieu à la formalisation d'une nouvelle charte d'attribution.

<p>Critères de priorité de la demande</p>	<p>La cotation croise 3 familles de critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le critère ancienneté : cinq points par mois d'ancienneté - Les critères liés au motif de la demande : déclinés en 22 sous-critères - Les critères liés au statut d'occupation du demandeur : déclinés en 8 sous-critères <p>Un nombre de points est donné à chaque critère, qui varie de 20 à 100 en fonction de la priorité donnée. Chaque demande obtient une note qui est le résultat du croisement des différents critères.</p> <p>Cette cotation va être revue en fonction du nouveau formulaire national de la demande.</p>
<p>Fonctionnement de la méthode de traitement de la demande</p>	<p>Qualification de la demande :</p> <p>La cotation des demandes est effectuée automatiquement par le module informatique lors de l'enregistrement des demandes. L'alimentation des critères s'effectue pour partie sur la base des pièces justificatives et pour partie sur des éléments déclaratifs figurant dans le dossier. Lors de l'enregistrement, le principe est de retenir dans chaque famille de critères, le ou les deux motifs les plus prioritaires et qui caractérisent le mieux la situation du demandeur. En effet, le module informatique établit une moyenne qui peut être défavorable aux demandeurs qui ont plusieurs motifs, dont certains sont peu cotés. Il n'y a pas d'entretien avec les demandeurs à ce stade.</p> <p>Sélection des dossiers pour la commission d'attribution :</p> <p>Pour un logement vacant et non réservé, le logiciel fait apparaître les dossiers correspondant à la commune et à la typologie par ordre de cotation. L'assistante instruit les 10 premiers dossiers sélectionnés et retient 3 à 5 candidatures qui semblent les plus en adéquation avec le logement disponible et les orientations territorialisées définies sur le groupe.</p> <p>Les dossiers présélectionnés sont approfondis via un entretien et parfois une visite à domicile. Une pré-commission est organisée en agence pour examiner collectivement les dossiers à soumettre à la commission.</p> <p>Réunion de la commission d'attribution et suites données :</p> <p>La commission d'attribution se prononce sur l'ensemble des attributions réalisées. 3 à 4 dossiers sont présentés par logement à attribuer. Une fiche de synthèse par candidat donne les informations clés du dossier et précise sa cotation. La commission d'attribution se prononce sur les candidatures à partir de l'analyse du dossier (et non uniquement de la cotation) et attribue en donnant un rang de priorité (si désistement du candidat).</p>
<p>Modalités de suivi et de contrôle</p>	<p>La cotation de chaque demande apparaît aux différentes étapes de la sélection, jusqu'à l'examen en commission d'attribution. La consultation du nombre de points permet de s'assurer que les dossiers présentés en commission d'attribution sont bien prioritaires et que la procédure est respectée.</p>
<p>Communication en direction des demandeurs et des partenaires</p>	<p>Il n'y a pas de communication en direction des demandeurs sur la méthode de cotation, les critères utilisés ou le nombre de points associés à leur demande. En revanche, la méthode est connue par tous les partenaires institutionnels et les associations.</p>

Annexe : Critères de priorisation	I. L'ancienneté de la demande : 5 points par mois d'ancienneté					
	II. Motifs de la demande :					
		100	80	60	40	20
	Accessibilité – mobilité réduite	X				
	Mesure administrative	X				
	Démolition	X				
	Surpeuplement (trop petit, naissance, ..)		X			
	Reprise ou vente du logement par le propriétaire		X			
	Rapprochement établissement spécialisé (santé)		X			
	Trop cher		X			
	Séparation, divorce,...			X		
	Insécurité, justificatif à présenter			X		
	Proximité lieu de travail			X		
	Mise en ménage			X		
	Hébergé			X		
	1ere décohabitation parents				X	
	Logement temporaire sous bail associatif				X	
	Rapprochement école, famille				X	
	Accessibilité avec enfants en bas âge				X	
	Regroupement familial				X	
	Expulsion					X
	Sans droit ni titre					X
	Vétuste – manque de confort					X
	Autres (à préciser)					X
	III. Statut d'occupation :					
		100	80	60	40	20
	Résidence sociale	X				
	Hébergé	X				
	Locataire OPAC ou SVU		X			
	Locataire privé			X		
	Locataire autre bailleur				X	
	Sous location				X	
	Propriétaire					X
Autre					X	

Contact : Nathalie Burlet, Villeurbanne Est Habitat – Mail : n.burlet@villeurbanne-est-habitat.fr

ESH de 20.000 logements	
Nb. logements	20 500
Nb. demandes	17 500
Nb. d'attribution	1300 (dont mutation)
Contexte (marché du logement et contexte institutionnel)	L'ESH compte 20 500 logements locatifs sur plusieurs départements (près de la moitié du patrimoine en ZUS) et en marché très tendu. Ceci se traduit par des tensions fortes dans la relation aux demandeurs et entre partenaires sur la gestion des demandes et des attributions. C'est pourquoi, la société a structuré sa politique d'attribution et la territorialise en partenariat avec les collectivités locales et les autres acteurs du logement.
Fonctionnement des attributions (qui fait quoi dans la gestion de la demande et des attributions)	La Direction commerciale assure la définition des orientations d'attribution et le pilotage de leur mise en œuvre ainsi que la présidence des commissions d'attribution et leur suivi. La gestion des attributions est décentralisée aux agences (hors retrait / dépôt des dossiers et information des demandeurs). Plus de 70 % du parc est contingenté et l'ensemble des réservataires désignent des candidatures à présenter en CAL sur leur contingent.
Genèse de la méthode de traitement de la demande et objectifs poursuivis, processus d'élaboration	<p>Pour veiller à la mixité sociale, l'ESH avait mis en place des indicateurs reflétant l'occupation des résidences, outils d'aide à la décision pour la recherche de candidats à présenter en CAL. Compte tenu du contexte, l'ESH a souhaité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - être plus transparent sur ses orientations d'attribution et ses modes opératoires. - accompagner les collaborateurs dans la pré-sélection des demandes. - prendre en compte l'ancienneté de la demande et favoriser les parcours résidentiels. <p>L'enjeu était de définir une méthode permettant d'organiser la demande au sein du fichier et d'intégrer les objectifs de mixité sociale définis sur chaque territoire dans la recherche de candidats. La réflexion a abouti à l'expérimentation d'un système de cotation de la demande, adossé à des orientations d'attribution territorialisées.</p> <p>Processus d'élaboration : un groupe projet restreint a été constitué en interne pour définir la méthode à partir d'expériences menées sur d'autres sites. La cotation a été affinée progressivement en testant les résultats sur des panels de demandes. Parallèlement, des partenariats ont été établis pour définir des orientations d'attribution territorialisées sur trois territoires test.</p>
Document de référence sur les attributions : existence d'une politique d'attribution territorialisée, charte, ...	<p>Les principes sur lesquels est fondée la politique d'attribution de l'ESH sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - partager le diagnostic sur l'offre et la demande de logement sur un territoire avec les EPCI/Collectivités, Etat, 1% : - prendre en compte les objectifs d'attribution de ces partenaires : personnes âgées, personnes handicapées, décohabitation des jeunes, parcours résidentiel.... - structurer de manière objective le fichier de la demande – élément essentiel dans un contexte de marché tendu – via la mise en place d'un système de cotation ; - favoriser le parcours résidentiel des clients (objectif de 30% de mutations) et l'organiser avec des orientations territorialisées ; - veiller au respect de la réglementation – composante de fond de cette démarche ; - construire les outils de suivi de cette politique et décliner ses moyens opérationnels (outils, modes de faire, formation...) <p>L'objectif est de traduire ce partenariat dans un accord « charte d'attribution » - en lien avec la CUS.</p>

Critères de priorité de la demande	<p>Des critères prioritaires pondérés permettent de classer les demandes en quatre grandes catégories, en fonction du nombre de points obtenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les critères prioritaires sont différents pour les demandes externes et les mutations. - Les catégories regroupent des profils différents de demandeurs (cumul de critères prioritaires plus ou moins important). <p>Des catégories cible de demandeurs sont définies sur chaque résidence, en fonction de la situation de l'occupation sociale et en cohérence avec les orientations définies avec les collectivités.</p> <p>Au sein de chaque catégorie, la cotation permet de prioriser les candidatures les unes par rapport aux autres, sachant que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les mutations sont toujours prioritaires pour favoriser les parcours résidentiels - à cotation équivalente, l'ancienneté permet de départager les demandes.
Fonctionnement de la méthode de traitement de la demande	<p>Qualification de la demande : La demande est enregistrée dans le fichier de demande interne qui est paramétré pour attribuer automatiquement une cotation à chaque demande, au regard des informations saisies.</p> <p>Sélection des dossiers pour la CAL : A la libération d'un logement, l'agent commercial se réfère aux orientations d'attribution définies sur le groupe pour sélectionner trois dossiers. Ces orientations indiquent les catégories de demandeurs à cibler. S'il s'agit d'un logement non réservé, il effectue une recherche informatique en indiquant les catégories cible. Le système fait apparaître les demandes correspondant aux catégories cible, par ordre de cotation. Les dossiers sont analysés dans l'ordre de la cotation et trois candidats présélectionnés pour un entretien individuel. Si le logement est réservé, l'agent rappelle au réservataire les orientations définies sur le groupe, pour une proposition de candidats dans ce cadre.</p> <p>Commission d'attribution et suites données : Pour chaque logement à attribuer, la CAL consulte les orientations définies sur le groupe, la fiche de résidence avec les indicateurs d'occupation et de gestion et les trois candidatures présélectionnées ou transmises par les réservataires (fiches de synthèse). Elle attribue nominativement en motivant les motifs de satisfaction et de non satisfaction.</p>
Modalités de suivi et de contrôle	<p>En cours de construction</p>
Communication en direction des demandeurs et des partenaires	<p>La concertation avec les partenaires est en cours sur les territoires test et va être déployée progressivement. Une communication est prévue à l'intention du conseil de concertation locatif mais elle n'est pas envisagée à ce jour en direction de l'ensemble des demandeurs. En revanche, l'ESH souhaite communiquer en direction de ses locataires sur les critères prioritaires pour les mutations, en fonction des territoires</p>
Annexe : critères de priorisation	

Critères de cotation pour les demandes externes	<ul style="list-style-type: none"> • Les revenus au regard des plafonds • La cotation sociale : surpeuplement, insalubrité • L'urgence : <ul style="list-style-type: none"> - Logement actuel : centre d'hébergement, CHRS, hôtel, arrêté de péril, hébergement par un tiers, résiliation de bail, coût du logement trop élevé. - Situation personnelle : expulsion locative, raison de santé, famille monoparentale cumulant des difficultés, divorce – séparation, changement professionnel, ...
Critères de cotation pour les demandes de mutation	<ul style="list-style-type: none"> • Le confort : logement inconfortable / parcours résidentiel • L'occupation : sur-occupation, sous-occupation, problème de voisinage, problème d'environnement • L'urgence : <ul style="list-style-type: none"> - Mutations sociales : impayé, baisse revenus - Logement actuel : étage insatisfaisant, coût trop élevé - Situation personnelle : divorce – séparation, rapprochement, changement professionnel, raisons de santé
Classement des demandes et fonctionnement de la cotation	<p>Classement des demandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catégorie 1 : + de 71 points - Catégorie 2 : 40 – 70 points - Catégorie 2 : 20 – 40 points - Catégorie 2 : - de 20 points <p>Dans chaque catégorie, la priorité est déterminée par l'ancienneté de la demande</p> <p>Les catégories correspondent à des profils différents de demandeurs, qui se distinguent par le cumul de critères de priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une demande cotée à plus de 71 points correspond à : <ul style="list-style-type: none"> ✓ un candidat ayant de faibles ressources (<40%), des difficultés lourdes par rapport au logement et une situation personnelle difficile ✓ un locataire cumulant trois problématiques : par exemple, raison de santé, impayé et taille du logement inadapté - Une demande cotée à moins de 20 points correspond à : <ul style="list-style-type: none"> ✓ un candidat ayant des ressources faibles (<50%), ou un candidat ayant des ressources > 80% mais en situation d'urgence (bail résilié, divorce – séparation, ..) ✓ un locataire ayant une seule problématique, qui ne relève pas de la sur ou de la sous-occupation notoire, ni de l'impayé.

Contact : Juliette Furet, USH - mail: Juliette.furet@union-habitat.org

AROMIP – Association régionale Hlm de Midi-Pyrénées	
Nb. logements	110 000
Nb. demandes	46 800
Nb. d'attributions	15 100
Contexte (marché du logement et contexte institutionnel)	<ul style="list-style-type: none"> – 42 organismes dans 8 départements (13 Offices Publics de l'Habitat, 15 Entreprises sociales pour l'habitat, 10 Coopératives HLM et 4 SACICAP), – Un marché composite avec des zones très tendues et d'autres détendues : la pression locative (demandes sur attributions) varie selon les départements de 1,8 (Lot) à 4,4 (Haute-Garonne) et surtout selon les organismes (de 0,39 à 6). La situation toulousaine est particulière au regard de la tension du marché et des dossiers des ménages les plus démunis, – Une densité de logements HLM faible : 38,4 logements HLM pour 1 000 habitants (68 en France Métropolitaine), – Un volume de production non négligeable, la livraison de logements neufs en 2008 est de 5 200 logements (soit 4% du nombre de logements). <p>Une décision du CA de l'USH Midi Pyrénées de se doter d'une méthode objective de traitement de la demande à l'échelon régional sur le traitement de la demande afin d'harmoniser les pratiques et de répondre aux enjeux de transparence des attributions.</p>
Fonctionnement des attributions (qui fait quoi dans la gestion de la demande et des attributions)	<p>Chaque bailleur de la région enregistre la demande selon ses propres modalités : en fonction de son formulaire, dans l'attente de la mise en place du formulaire unique de la demande ; en rencontrant ou non le demandeur.</p> <p>A noter la mise en place dans le département de Haute-Garonne du fichier partagé de la demande.</p> <p>Pour toutes les attributions de logements (logements non réservés ou pour lesquels le réservataire n'a pas fait jouer son droit de réservation) les organismes se proposent d'utiliser la méthode de traitement objective de la demande.</p>
Genèse de la méthode de traitement de la demande et objectifs poursuivis, processus d'élaboration	<p>Le travail piloté par l'USH Midi-Pyrénées en 2009-2010 s'est appuyé sur un groupe de travail composé des organismes de la région.</p> <p>Après avoir déterminé les principes du système de classement et avoir fait le choix d'une méthode de cotation, une expérimentation avec 3 organismes de la Région a permis d'en préciser les modalités.</p> <p>Ces organismes ont été sélectionnés afin de refléter la diversité des bailleurs de la région : patrimoine rural / urbain ; logements collectifs / individuels ; marché tendu / détendu / mixte.</p> <p>Les critères à retenir et leur pondération ont été définis par ces organismes sur la base des propositions de l'atelier inter-bailleurs.</p> <p>L'expérimentation a consisté :</p> <ul style="list-style-type: none"> – En la cotation du fichier de la demande des trois organismes (en totalité ou sur un secteur) selon la méthode de traitement objective de la demande, – Analyse quantitative des effets de cette cotation sur le fichier de la demande. Il a été vérifié que la cotation de la demande n'était pas corrélée à des caractéristiques socio-économiques, – Simulation sur une CAL des effets de la cotation sur la sélection des dossiers. Comparaison avec la méthode habituelle. Examen croisés des critères retenus et des arguments utilisés par les membres des CAL.

<p>Document de référence sur les attributions : existence d'une politique d'attribution territorialisée, charte, ...</p>	<p>La méthode a été élaborée en référence au cadre réglementaire (priorités d'attribution, priorités DALO) et à partir d'exemples de classements de la demande (Villeurbanne Est Habitat, fichier commun Pour le Logement Savoyard).</p>
<p>Critères de priorité de la demande</p>	<p>Les critères ont trait à : l'ancienneté de la demande, le statut d'occupation du demandeur, l'insalubrité ou l'inconfort du logement occupé et à la situation personnelle du ménage ;</p> <p>Ils sont de 2 types :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les critères communs à l'ensemble des organismes, dont la définition est la même partout, de même que la pondération. Ils forment la majorité des critères, - Les critères qui font l'objet d'une application locale : dans le cas du critère « rapprochement du lieu de travail » c'est sa définition qui est locale (par département). Dans le cas des critères « rapprochement de la famille » et « rapprochement des équipements », ils font ou non partie des critères pris en compte dans la cotation, selon le choix des bailleurs. Enfin, la surpondération de certains critères dans le cas de la mutation interne est laissée à l'appréciation des organismes, dans la mesure où le traitement de la mobilité relève d'une politique d'attribution propre à chacun.
<p>Fonctionnement de la méthode de traitement de la demande</p>	<p>Les informations contenues dans la demande lors de l'enregistrement permettent de coter la demande en fonction de critères pondérés que se sont donnés collectivement les organismes de logements sociaux de la région. La demande est donc classée automatiquement. Certains critères complémentaires sont renseignés lors de l'instruction : un refus de proposition par exemple amène une décote. C'est pourquoi, les demandeurs peuvent avoir une cotation différente d'un organisme à l'autre.</p> <p>La méthode de cotation (utilisée pour les logements non réservés) permet aux bailleurs d'examiner les demandes en fonction de leur rang de cotation, après que le rapprochement entre offre et demande ait été effectué, en fonction des critères habituels de l'attribution : adéquation entre le logement proposé et le profil des ménages (typologie familiale, localisation, ressources financières), traitement des priorités d'attribution (telles que DALO, ACD, relogement, mutation) et enfin politiques de peuplement.</p> <p>Les demandes font l'objet d'une analyse en profondeur qui peut conduire à en écarter certaines, notamment lorsque les critères de priorité affichés ne correspondent pas à la réalité de la situation des demandeurs.</p> <p>Lors de l'examen en CAL, la cotation de chaque demande est communiquée aux membres mais n'intervient pas dans la décision.</p>
<p>Modalités de suivi et de contrôle</p>	<p>Dans le projet de charte est prévue une évaluation de la méthode, dont les modalités restent à définir plus précisément. L'objectif est que cette grille de cotation soit partagée par les réservataires.</p>
<p>Communication en direction des demandeurs et des partenaires</p>	<p>A l'échelle régionale, la charte permettra aux organismes de communiquer leurs engagements en termes d'équité et de transparence dans l'attribution des logements sociaux.</p>

<p>Annexe : critères de priorisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Critères communs</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Dépourvu de logement, violences au sein du couple, insécurité dans le logement = 40 points, • Logement insalubres, logement de transition, menacé d'expulsion, problème d'accessibilité, handicap, changement de situation professionnelle = 30 points, • sur-occupation, hébergement, taux d'effort trop élevé, changement de situation personnelle = 20 points, • Ancienneté : 1 pt par mois, délai dépassé = 20 points. - <u>Décote</u> : Pour tout refus d'une offre adaptée, l'ancienneté est décotée - <u>Critères locaux</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Eloignement domicile travail défini par département = 30 points, • Rapprochement familial, rapprochement des équipements = au choix, • Cas de la mutation : surpondération de certains critères (5, 10, 20 points en plus), prise en compte au choix de l'ancienneté dans le logement et de la sous-occupation. • Relogement pour démolition par un bailleur social (20 points) <p>A noter que ces critères peuvent se cumuler (sauf exception).</p>
---	--

Contact : Sabine Vénier, directrice de l'Aromip - mail : s.venier-le-navennec.ushmp@union-habitat.org

Fichier commun Pour le Logement Savoyard	
Nb. logements	Département : 35 000 (12,2% du parc immobilier)
Nb. demandes	Département : 13678
Nb. d'attributions annuelles	Département : environ 3200
Contexte (marché du logement et contexte institutionnel)	<p>En Haute-Savoie, un fichier commun de la demande a été mis en place dès 1983, qui est géré par l'association Pour le Logement Savoyard (PLS également ADIL 74). Participent au dispositif l'ensemble des bailleurs sociaux disposant d'un patrimoine locatif sur le département (13 organismes), l'Etat, le Conseil Général, les communes et les communautés de communes, ainsi que Amallia, collecteur du 1% logement historiquement implanté sur le département.</p> <p>Outre l'ancienneté du partenariat sur la gestion de la demande, le contexte local sur les attributions se caractérise par une forte pression de la demande et un poids prédominant des réservataires. En effet, plus de 95% du parc des deux principaux organismes du département est réservé (Haute-Savoie Habitat et Halpades).</p>
Fonctionnement des attributions (qui fait quoi dans la gestion de la demande et des attributions)²	<p>Les demandes peuvent être déposées auprès des bailleurs sociaux, des collectivités locales (selon la commune souhaitée), de la Préfecture ou des entreprises adhérentes à Amallia. Tous les dossiers sont transmis à l'association PLS qui se charge de l'enregistrement, de la délivrance du numéro unique et de l'actualisation des demandes dans le fichier commun. Les réservataires ou les services des bailleurs se chargent de la sélection des candidatures en amont des commissions d'attribution sur le fichier commun. Les décisions des commissions d'attribution sont transmises à l'association PLS pour permettre l'actualisation en continu du fichier commun.</p>
Genèse de la méthode de traitement de la demande et objectifs poursuivis, processus d'élaboration	<p>La cotation des demandes dans le fichier commun a été mise en place à la fin des années quatre vingt, pour veiller à l'adéquation entre les attributions réalisées et la diversité de la demande. La méthode a été initiée en lien avec le règlement départemental d'attribution, pour définir des critères objectifs permettant de s'assurer que les attributions sur les territoires sont cohérentes avec la demande en instance. De ce fait, la cotation ne s'impose pas aux organismes et aux réservataires. Elle a une valeur indicative dans la sélection des candidats.</p> <p>La méthode de cotation a été définie par les partenaires impliqués dans le dispositif de gestion commune de la demande. La commission partenariale en charge du pilotage et du suivi du fichier PLS est l'instance où les critères de la cotation et les pondérations associées sont définis et actualisés en lien avec les évolutions réglementaires.</p>

² Ce fonctionnement est amené à évoluer pour être mis en conformité avec la réforme de la gestion de la demande induite par l'article 117 de la loi MLE et ses textes d'application.

<p>Document de référence sur les attributions : existence d'une politique d'attribution territorialisée, charte, ...</p>	<p>A l'échelle du département, l'élaboration de politiques d'attribution relève du champ de compétence des bailleurs en lien avec les collectivités et les autres réservataires. Il n'y a donc pas de document cadre sur les attributions mais une grille de cotation des demandes de logements sociaux est formalisée et régulièrement actualisée. Cette grille présente la méthode de cotation, les critères utilisés et leur pondération.</p>
<p>Critères de priorité de la demande</p>	<p>La cotation croise 8 principaux critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le niveau des revenus - La précarité des ressources - Le taux effort actuel - Le surpeuplement - L'insalubrité et l'inconfort - L'urgence au regard du logement actuel - L'urgence au regard de la situation personnelle - L'ancienneté de la demande <p>Chaque critère est pondéré avec un nombre de points qui reflète son degré de priorité. A titre d'exemple, la cotation des revenus varie de 35 à 0 points, de même l'ancienneté est cotée à 1 point par mois. Certains critères sont décomposés pour recouvrir la diversité des situations. Par ailleurs, les demandes des personnes handicapées font l'objet d'une mention particulière dans le fichier commun.</p>

<p>Fonctionnement de la méthode de traitement de la demande</p>	<p>Qualification de la demande : La cotation des demandes est effectuée automatiquement lors de l'enregistrement dans le fichier. L'alimentation des critères s'effectue pour partie sur des éléments déclaratifs figurant dans le formulaire commun de demande et pour partie, quand elles sont disponibles, sur la base des pièces justificatives. Parallèlement à la cotation automatique, chaque bailleur ou réservataires a ses propres procédures d'analyse des demandes.</p> <p>Sélection des dossiers pour la commission d'attribution : A ce jour, le fichier commun PLS n'est pas interfacé avec les systèmes d'information des bailleurs et réservataires. Cependant, le site extranet permet d'extraire les demandes correspondant aux caractéristiques des logements disponibles, avec la cotation associée à chaque demande. La cotation est indicative, les critères et méthodes de sélection des candidatures relèvent du choix de chaque réservataire ou organisme. Ainsi, certaines collectivités ont mis en place des commissions partenariales pour sélectionner les demandes alors que sur d'autres la sélection est réalisée uniquement par un agent. De même, sur les logements non réservés, selon les bailleurs, l'accent est mis sur les équilibres de peuplement, les demandes de mutation ou l'ancienneté.</p> <p>Réunion des commissions d'attribution et suites données : Pour attribuer les logements, les membres des commissions d'attribution se réfèrent avant tout aux motifs de la demande et aux éléments qualitatifs permettant de se prononcer sur l'adaptation du logement aux besoins du ménage. Néanmoins, la cotation peut être utilisée pour départager les candidatures. A posteriori, elle est également utilisée par les organismes pour s'assurer que les candidats proposés par les réservataires sont en rapport avec la demande en instance et négocier si besoin des ajustements dans les pratiques de sélection.</p>
<p>Modalités de suivi et de contrôle</p>	<p>PLS est informé des attributions décidées par les commissions d'attribution des bailleurs. Des extractions sont possibles sur les attributions réalisées qui permettent de comparer le profil des attributions au regard du profil de la demande. La cotation permet également d'identifier dans le fichier commun les cas prioritaires bloqués, sur lesquels un travail partenarial est nécessaire pour trouver une solution de logement.</p>
<p>Communication en direction des demandeurs et des partenaires</p>	<p>La méthode de cotation est définie et actualisée dans le cadre de la commission partenariale du fichier commun PLS. De ce fait, elle est connue et partagée par l'ensemble des partenaires sur le département. En revanche, la priorité liée à la cotation étant indicative, la méthode ne fait pas l'objet d'une communication spécifique en direction des demandeurs et les demandeurs n'ont pas connaissance du nombre de points associés à leur demande.</p>

Annexe : critères de priorisation	<p>I. Les revenus : cotation des niveaux de ressources au regard de la composition familiale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ de 35 points pour les ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS, à 0 point pour les ressources supérieures à 100% des plafonds. <p>II. La cotation sociale avec :</p> <p>2.1. Le taux effort actuel : le loyer et les charges déduction faite des aides AL/ APL, au regard des ressources mensuelles moyennes cumulées aux prestations familiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ de 25 points pour les taux supérieurs à 40%, à 5 points pour les taux entre 30% et 35 % <p>2.2. Le surpeuplement : nombre d'occupants permanents dans le logement (y compris les enfants à naître) supérieur de 2 ou plus, au regard du nombre de pièces.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 25 points si l'écart est égal ou supérieur à 3, 15 points si l'écart est égal à 2. <p>2.3. L'insalubrité et l'inconfort :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 35 points en cas de certificat d'insalubrité ou d'arrêté de péril ⇒ Des points cumulables avec différents critères d'inconfort : 10 points en cas d'absence d'eau ou d'absence d'électricité, 5 points en cas d'absence de WC individuels, de salle de bains ou d'installation de chauffage. <p>III. L'urgence :</p> <p>3.1. Le logement actuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 40 points si le ménage est : hébergé ; dépourvu de logement ; hébergé ou logé en structure d'hébergement ou en logement de transition ; logé dans des locaux impropres à l'habitation, insalubres ou dangereux ; sans logement décent ou en sur-occupation avec un enfant mineur, ou alors qu'il présente un handicap ou a en charge une personne présentant un handicap. <p>3.2. La situation personnelle actuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 40 points si le ménage est menacé d'expulsion sans possibilité de relogement ⇒ 20 points si le ménage est en mutation professionnelle ou en changement d'emploi rendant nécessaire un changement de résidence ⇒ 15 points si le ménage est une famille monoparentale cumulant difficultés économiques et sociales ⇒ 15 points si le ménage a reçu un congé donné par le propriétaire ⇒ De 15 points à 10 points si le demandeur est en instance de divorce et quitte le logement (modulation selon la présence d'enfants à charge) ⇒ De 15 points à 5 points, si la demande est liée à l'éloignement du lieu de travail par rapport au logement (de 15 points si la distance est supérieure à 20km ; à 5 points si la distance est comprise entre 10 et 3km. <p>IV. L'ancienneté de la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 1 point par mois d'ancienneté <p>V. La précarité des ressources :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 10 points si le ménage ne dispose pas de CDI et que les autres ressources (pensions, rentes, retraites) sont inférieures de 50% au total des ressources
--	--

Contact : Catherine Sallaz, OPH de Haute-Savoie, mail : CSallaz@oph74.fr

Rennes Métropole	
Nb. Logements sociaux	30 000 sur l'agglomération (25 000 sur Rennes)
Nb. demandes	15 000 NUD / environ 8 500 - 9 000 demandeurs concernés par le dispositif d'attribution de l'agglomération (= hors mutation et 1%)
Nb. d'attributions annuels	2 600 attributions en 2008 par cette filière
Contexte (marché du logement et contexte institutionnel)	<ul style="list-style-type: none"> - Un marché qui se détend avec un fort volume de production (3 000 livraisons de logements neufs dans les 3-4 ans à venir). - Une tradition de partenariat inter-bailleur très fort. - Historiquement les organismes d'Hlm n'ont jamais géré la demande de logement sur Rennes : les communes de l'agglomération centralisent la gestion de la demande et l'attribution depuis les années 1950. - Un dispositif partenarial de traitement des situations d'urgence, la Commission Locale de l'Habitat, qui traite environ 1200 demandes par an (avec mobilisation du parc privé et du parc public). Ce dispositif permet de traiter efficacement les situations d'urgence, il contribue certainement au faible volume de cas prioritaires DALO identifiés en commission de médiation (26 en 2008 sur le département, 16 sur l'agglomération)
Fonctionnement des attributions (qui fait quoi dans la gestion de la demande et des attributions)	<p>Les bailleurs n'enregistrent pas la demande (sauf demande de mutation) ; la gestion de la demande (hors demandes de mutation et 1%) est réalisée par les communes, sur un dispositif d'enregistrement géré par la Communauté d'Agglomération. La gestion du contingent préfectoral est déléguée à l'agglomération.</p> <p>La demande est classée automatiquement par un système de scoring, élaboré de façon partenariale. Le rapprochement offre / demande est effectué par les communes (qui ont accès à l'ensemble des bases patrimoine des bailleurs pour ce qui concerne leur territoire) ; elles sélectionnent 1 dossier selon les caractéristiques du logement libéré et l'ordre de priorité des dossiers et le transmettent à la commission d'attribution du bailleur concerné.</p> <p>Hors Rennes, ce sont les services des communes qui gèrent intégralement la constitution du dossier : rencontre du candidat, proposition du logement, visite du logement.</p>
Genèse de la méthode de traitement de la demande et objectifs poursuivis, processus d'élaboration	<p>Un fichier commun de la demande a été mis en place dans les années 1950-1960, avec une commission d'attribution unique pour tous les organismes. Dans les années 1990 avec les Protocoles d'occupation du parc social (POPS), le dispositif a été étendu aux communes de la périphérie. Puis, mise en place en 2001 d'une charte d'attribution intercommunale lors de l'instauration du numéro unique départemental ; le passage à l'échelon intercommunal vise les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestion homogène sur le territoire et gestion du numéro unique par l'agglomération - simplification des démarches pour le demandeur (une demande pour l'ensemble de la Communauté d'agglomération, contre 1 demande par commune auparavant) - volonté de réaliser la mixité sociale à l'échelle de l'ensemble du territoire de l'agglomération (pour éviter la concentration des situations les plus difficiles sur la ville centre). <p>Les principes de priorité ont été établis lors du travail partenarial d'élaboration de la charte d'attribution. La déclinaison opérationnelle en nombre de points selon les situations s'est faite en lien avec les mairies et les bailleurs sociaux. Le système a été réajusté "par tâtonnements" pour augmenter le poids de l'ancienneté.</p>

<p>Document de référence sur les attributions : existence d'une politique d'attribution territorialisée, charte, ...</p>	<p>Charte intercommunale du Logement indiquant les objectifs d'accueil des ménages en situation de fragilité (ménages relevant du contingent préfectoral, de l'accord collectif intercommunal d'attribution, situations d'urgence relevant de la CLH). L'accord collectif intercommunal d'attribution est en cours d'actualisation.</p>
<p>Critères de priorité de la demande</p>	<p>La note de priorité est décomposée en 2 parties : - 70% de la note est attribuée automatiquement par le logiciel (combinaison de différentes zones du formulaire de demande) : points attribués en fonction de la situation de logement, de la charge résiduelle, de la situation professionnelle, des ressources, de l'ancienneté (pour l'ancienneté, le nombre de points par mois d'ancienneté augmente au-delà d'un certain délai) - 30% correspondent à des critères communaux qualitatifs déterminés par les services des mairies : éloignement domicile travail, lien avec la commune, rapport social (ils sont en pratique peu utilisés).</p>
<p>Fonctionnement de la méthode de traitement de la demande</p>	<p>Pour toutes les demandes relevant de la "filiale communale", c'est-à-dire réservations communes et préfecture, soient 55% des attributions :</p> <p>Qualification de la demande : Le même outil gère l'enregistrement de la demande, son classement selon le système de scoring et le rapprochement offre/ demande. Le classement est géré automatiquement par le logiciel. Les services des mairies peuvent ajouter jusqu'à 30 points à la note selon les "critères communaux".</p> <p>Sélection des dossiers pour la CAL : Lorsqu'un logement se libère, les services municipaux font une extraction du fichier et examinent les demandes par ordre de priorité. Ils tiennent compte des caractéristiques du logement pour analyser l'adéquation de la candidature par rapport au logement ; si la première demande ne leur semble pas convenir ou si le demandeur n'est pas intéressé par le logement proposé, ils passent à la seconde, etc. L'analyse tient compte de leur connaissance du fonctionnement social des groupes d'immeuble. A terme, il est prévu que l'outil comprenne un aperçu de l'occupation sociale de chaque entrée afin d'objectiver cette connaissance.</p> <p>Réunion de la commission d'attribution et suites données : La commission d'attribution n'examine qu'1 dossier par logement. En pratique, quasiment aucun refus (les contacts préalables permettent de limiter les refus).</p>
<p>Modalités de suivi et de contrôle</p>	<p>L'Agence d'Urbanisme de Rennes est en charge de l'évaluation en continu du dispositif. Les remontées en continu des différents partenaires permettent si nécessaire d'adapter les paramètres de l'outil aux évolutions du contexte.</p>
<p>Communication en direction des demandeurs et des partenaires</p>	<p>Le demandeur est informé d'un système de classement mais pas des critères de priorité. Le document remis lors du retrait du dossier de demande indique : "Votre demande est classée dans une liste d'attente de proposition de logement. Le classement s'effectue suivant l'ancienneté de votre demande, votre situation sociale et les ressources dont votre foyer dispose. La même règle s'impose à tous et est respectée."</p>

<p>Annexe : critères de priorisation</p>	<p>Les critères sont en cours de révision, notamment pour intégrer les critères DALO.</p> <p>- Critères communs (70% de la note) :</p> <ul style="list-style-type: none"> * absence de logement ou besoin urgent de logement (congé reçu, AIVS, Hôpital ou service de suite, CHRS, hébergements sociaux temporaires, maison de retraite, sous-locataire d'association sociale) : 9 points * Charge résiduelle entre 30 et 35 % : 4 points / au-delà de 35% : 6 points * Précarité : CDD de moins d'1 an, intérim, chômeur indemnisé, API : 8 points / en insertion, RMI, chômeur non indemnisé : 8 points * Condition de ressources : < 40% plafonds 6 points / entre 40 et 60% 0 point * Ancienneté : 1-24 mois => 1 pt par mois / 25ème mois => 30 points / délai dépassé => 35 points / au-delà 35 pts + 1 pt par mois * Quotient familial < quotient de référence : 6 points <p>- Critères communaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> * éloignement domicile travail, niveau 1 / 2 / 3 : 2 / 5 / 10 points * lien avec la commune, niveau 1 / 2 / 3 : 2 / 5 / 10 points * rapport social, niveau 1 / 2 / 3 : 2 / 5 / 10 points
---	--

Contact : Nathalie Demeslay, à Rennes Métropole - mail n.demeslay@agglo-rennesmetropole.fr

Brest Métropole Habitat	
Nb. logements	15 000
Nb. demandes	2 500
Nb. d'attributions annuelles	1 600
Contexte (marché du logement et contexte institutionnel)	<p>Brest Métropole Habitat est en position de quasi monopole sur la commune et l'agglomération, dans le cadre d'un marché plutôt détendu, avec des risques de vacance identifiés sur le patrimoine (augmentation du nombre de refus par proposition a été constatée).</p> <p>Le portage politique par la communauté d'agglomération, Brest Métropole Océane se traduit notamment par un dispositif communautaire permettant d'apporter des réponses aux demandes urgentes ou complexes, la CASAL, commission d'accompagnement social et d'accès au logement, est composée de l' élu au logement qui préside la commission, du CCAS, d'une association d'insertion qui gère des logements adaptés, ponctuellement de BMH... Elle oriente les demandes vers de l'habitat adapté (baux glissants, ALT, CHRS...).</p>
Fonctionnement des attributions (qui fait quoi dans la gestion de la demande et des attributions)	<p>Les demandes de logement sont examinées au siège de BMH par les chargés de location qui reçoivent les demandeurs sur rendez-vous. 25% reçoivent un accord pour une attribution à l'ancienneté (pas de problème spécifique sur le dossier), 85% des dossiers sont orientés vers la commission d'attribution des logements qui attribue un ordre de priorité à chacune d'entre elles. Les attributions effectives sont réalisées au quotidien par le service Location (par les chargés de location en accord avec le responsable de service) en fonction de ce classement. Les attributions réalisées sont communiquées mensuellement à la commission d'examen de la demande.</p> <p>La CAL attribue nominativement les logements neufs. Les chargés de location proposent les candidats (parmi lesquels les demandeurs de mutation font l'objet d'un traitement prioritaire). Ils font ensuite visiter les logements aux candidats, dans l'ordre de priorité retenu par la CAL.</p>
Genèse de la méthode de traitement de la demande et objectifs poursuivis, processus d'élaboration	<p>En 1994 une première charte d'attribution a été produite : elle avait pour objectif d'assouplir les règles d'attribution des logements et de trouver des solutions de logement en priorisant les demandes et en s'inscrivant dans un cadre partenarial. La charte a été remodelée en 2007 : elle segmente différemment les situations prioritaires afin d'assurer une meilleure transparence dans les attributions tout en respectant davantage les réalités de terrain (en matière de délais notamment), et en poursuivant une inscription partenariale forte.</p> <p>Processus d'élaboration de la méthode : la charte élaborée en 2007 a été élaborée par les services puis validée par la commission d'attribution et le Conseil d'administration et l'agglomération. Les principales modifications concernent les délais d'attribution, l'objectif étant de les rendre plus proches des réalités de terrain.</p>

<p>Document de référence sur les attributions : existence d'une politique d'attribution territorialisée, charte, ...</p>	<p>Une charte d'attribution définit des critères de priorité de la demande. Par cette charte, Brest Métropole Habitat s'engage auprès du demandeur sur un délai maximum de proposition fixé selon le niveau de priorité. Elle est communiquée à l'ensemble des demandeurs</p>
<p>Critères de priorité de la demande</p>	<p>Un ordre de priorité est défini en fonction du motif de la demande (0 = urgence, 1 = provenance d'un logement d'insertion, 2= demande prioritaire... 6= refus). Lors du rapprochement offre demande, est pris en compte l'ordre de priorité puis l'ancienneté de la demande. Voir plus bas le détail de la priorisation de la demande.</p>
<p>Fonctionnement de la méthode de traitement de la demande</p>	<p>Qualification de la demande : Tous les demandeurs sont reçus par les chargés de location pour un entretien individuel d'environ trois quarts d'heure : aide à la constitution du dossier, vérification du déclaratif du demandeur et des points litigieux (par exemple, visite du logement en cas de déclaration d'insalubrité), approfondissements des motivations du demandeur, qualification de la demande, information sur la charte relogement.</p> <p>Classement de la demande : Le chargé de location rédige une synthèse de l'entretien et le soumet à son chef de service. Celui-ci décide si le dossier reçoit un accord pour une attribution à l'ancienneté, le Service location ayant délégation explicite de la Commission d'attribution pour affecter la décision "3" à l'ancienneté aux dossiers ne présentant aucune difficulté particulière d'appréciation ou ne relevant pas d'une priorité. Le dossier sera dans le cas contraire orienté vers la commission d'attribution pour être priorisé (85% des dossiers).</p> <p>Deux fois par mois, la commission d'attribution examine l'ensemble des demandes (entre 80 et 120 demandes par commission), les classe selon leur ordre de priorité et décide des suites à donner (urgence, prioritaire, orientation CASAL si besoin d'un logement spécifique, voire refus, mais très rare) : ce classement est effectué au vu d'une fiche individuelle réalisée par les chargés de location lors de l'entretien (avec préconisations de priorisation).</p> <p>Quand un logement se libère, les agences font parvenir au service Location les fiches descriptives des logements (fiche départ, en y ajoutant si besoin des commentaires qualitatifs, sur l'occupation sociale, les points de vigilances). Les chargés de location choisissent 3 candidats à partir des critères de choix suivants : en premier lieu les priorités définies par la commission, puis l'ancienneté de la demande et enfin des éléments qualitatifs recueillis lors de l'entretien (par les chargés de location et le responsable du service). Il n'y a cependant pas toujours trois candidats à proposer sur chaque nouvelle offre de logement.</p> <p>Attributions effectives : des attributions sont réalisées quotidiennement par le service (chargé de location et responsable du service). La liste des attributions est ensuite communiquée à la commission d'attribution tous les mois. Les réservataires communiquent au fil du temps les dossiers de candidats à un logement. Lorsqu'un logement se libère, le service recherche un candidat dans cette liste.</p>

Modalités de suivi et de contrôle	Suivi des attributions par la Commission d'attribution des logements : bilan statistique + suivi nominatif mentionnant le logement attribué, le classement de la demande, et le délai d'attribution.
Communication en direction des demandeurs et des partenaires	Une charte d'attribution formalisée est envoyée à chaque demandeur. Le demandeur est systématiquement informé de son ordre de priorité (ce classement est également explicité pendant l'entretien avec le chargé de location), et donc du délais maximum dans lequel il doit recevoir une proposition.
Annexe : critères de priorisation	<p>Tous les dossiers de demande de logement déposés auprès de Brest métropole habitat font l'objet d'un examen par la commission dès lors qu'ils comportent les informations prévues par la loi et tous les documents nécessaires à leur examen. La commission d'attribution des logements procède à une hiérarchisation des dossiers recevables en les classant selon les décisions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>DÉCISION <<0>></u>: dossier URGENT à reloger sous 3 mois maximum après passage en commission ; - <u>DÉCISION <<1>></u>: dossier prioritaire : en provenance de logements d'insertion : proposition à faire sous 6 mois maximum, après passage en Commission ; - <u>DÉCISION <<2>></u> : dossier prioritaire : proposition à faire sous 9 mois maximum, après passage en Commission, dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Décision A - ménages reprenant une activité après une période de chômage de longue durée - Décision B - ménages en situation de handicap ; pas en mesure d'accéder à un logement. EX:PA - Décision C - ménages en situation de perte de logement; - Décision D - ménages en situation de rupture financière incompatible avec leur charge de logement résiduel; - Décision E - ménages en situation d'hébergement conflictuel ou en sur occupation. - <u>DÉCISION <<3>></u> : dossier à satisfaire à l'ancienneté devant faire l'objet d'une proposition dans un délai maximum de 24 mois. - <u>DÉCISION <<4>></u> : dossier dépassant les plafonds de ressources. A satisfaire en fonction des dérogations préfectorales dans les quartiers ouvrant droit à ces dérogations. - <u>DÉCISION <<5>></u> : dossier nécessitant un accompagnement social lié au logement, à diriger vers la Commission d'Accompagnement Social et d'Accès au Logement (CASAL). - <u>DÉCISION <<6>></u> : dossier faisant l'objet d'un refus motivé.

Contact : Brigitte Garlatti, Brest Métropole Habitat – mail : bgarlatti@brestmetropole-habitat.fr

Sarthe Habitat	
Nb. logements	13873
Nb. demandes	8 600
Nb. d'attributions annuelles	2 000
Contexte (marché du logement et contexte institutionnel)	<p>2 types de territoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ville Centre le Mans : forte demande / très peu de logements - la majorité du patrimoine en zone rurale, marché très détendu, vacance <p>Fichier commun de gestion de la demande locative sociale à l'échelle du département (région Pays-de-la-Loire).</p>
Fonctionnement des attributions (qui fait quoi dans la gestion de la demande et des attributions)	<ul style="list-style-type: none"> - Réception des demandeurs, enregistrement sur le fichier commun et analyse des dossiers par les chargés de clientèle en agence - 8 commissions d'examen de la demande et commissions d'attribution correspondant aux différentes agences - Examen des demandes en situation particulière : les dossiers comportant une difficulté particulière (dette importante, problème de comportement, absence d'offre correspondant...) sont examinés chaque trimestre par une commission centralisée composée d'administrateurs de Sarthe Habitat. Cette commission cherche une solution adaptée : acquisition d'un bien, orientation vers un CHRS, refus de la demande... - Demandes émanant de réservataires : toutes les demandes figurent dans le fichier départemental, hormis celles du CIL. Les dossiers du CIL ne sont pas examinés par la commission d'examen de la demande : il communique 3 dossiers à la libération d'un logement (ces demandes peuvent figurer dans le fichier dans le cas où le demandeur avait déjà déposé son dossier auprès du bailleur). Les candidatures proposées par les réservataires font l'objet d'une attribution par la commission d'attribution.
Genèse de la méthode de traitement de la demande et objectifs poursuivis, processus d'élaboration	<p>Le dispositif actuel a été mis en place progressivement.</p> <p>En 1999, des commissions d'attribution ont été mises en place afin de respecter la législation. Mais les attributions n'étaient pas nominatives : le rôle des commissions était d'attribuer un code de priorité à chaque demande enregistrée, selon 4 catégories :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. demande très urgente 2. inadéquation du logement par rapport à la situation de la famille et mutation 3. demandes non urgentes (« de confort ») 4. attente garantie ou pièces complémentaires. <p>En 2008, l'Office a souhaité faire évoluer le dispositif selon trois objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - se mettre en conformité avec la législation - garder la proximité offerte par la décentralisation des commissions - conserver l'étape d'examen collégial de la demande. <p>Le système de priorité mis en place en 99 est revu en 2008 avec un affinement de la codification. Les nouvelles catégories de classement ont été élaborées par les services de Sarthe Habitat, puis proposées aux membres des commissions pour validation. Les débats ont principalement porté sur les cas de séparation (priorité 1 ou 2), les personnes âgées qui vendent leur logement, les fausses déclarations.</p> <p>L'outil informatique de dématérialisation de la commission d'attribution a été développé en interne par Sarthe Habitat.</p>

<p>Document de référence sur les attributions : existence d'une politique d'attribution territorialisée, charte, ...</p>	<p>Le classement de la demande fait office de politique d'attribution.</p>
<p>Critères de priorité de la demande</p>	<p>Il y a 8 codes de classement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 codes (1, 2 et 3) qui définissent un niveau de priorité - 4 codes (4, 5, 6, 7) qui définissent davantage un mode de classement (demandes à surseoir, demandes conditionnelles, demandes en dépassement de plafonds, demandes satisfaites en externe mais non annulées par le demandeur) - Et le code 9, pour les demandes dites « irrecevables »
<p>Fonctionnement de la méthode de traitement de la demande</p>	<p>Qualification de la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réception des demandeurs lors du dépôt de la demande s'ils se déplacent physiquement, et indication sur le fichier d'une pré-codification de leur priorité. - Analyse de la demande par le chargé de clientèle : une fois par mois, il édite l'ensemble des demandes susceptibles d'intéresser Sarthe Habitat, celles enregistrées par Sarthe Habitat, mais aussi celles déposées chez d'autres bailleurs. Il indique une proposition de codification pour la commission d'examen de la demande. Selon les situations, il appelle le demandeur voire lui propose un entretien pour avoir plus d'éléments. - Examen par la Commission d'examen de la demande (même composition que la commission d'attribution) de l'ensemble de la demande reçue au cours du mois qui valide ou non la pré-codification proposée. Sur la plupart des agences, l'intégralité des demandes est examinée (de 10 dossiers à 80 dossiers par agence et par mois). Mais sur les agences du Mans, pour lesquelles la demande est très supérieure à l'offre, seules les demandes pré-codifiées en 1 ou 4 sont examinées (ce qui représente en moyenne 80 dossiers). <p>Sélection des dossiers pour la CAL :</p> <p>À la libération d'un logement, trois dossiers sont sélectionnés en prévision de la CAL. Le chargé de clientèle effectue généralement une recherche informatique sur le système en triant selon la localisation et la typologie souhaitées pour les villes où la demande est importante. Pour les communes où la demande est faible, le chargé de clientèle consulte généralement l'ensemble des demandes correspondant à la typologie demandée pour proposer le logement qui se libère.</p> <p>Si plusieurs dossiers correspondent, le chargé de clientèle effectue un choix à partir des codes de priorité, de l'ancienneté de la demande, en tenant compte de la mixité sociale sur le groupe d'immeubles.</p> <p>Dans les faits, pour la majorité des attributions le nombre de dossiers correspondant à la typologie et à la localisation souhaitée est très limité.</p> <p>Réunion des commissions d'attribution et suites données :</p> <p>Depuis 2008, les commissions d'attribution se réunissent de manière dématérialisée sur internet. Les membres de la commission sont alertés par mail de l'ouverture des commissions. 2 commissions d'attribution peuvent avoir lieu par semaine en fonction des logements à proposer (<i>cette 2^{ème} commission a été mise en place depuis janvier 2010 pour plus de réactivité dans les propositions et éviter ainsi la vacance de logement</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les commissions ont lieu le mardi et le jeudi: les membres ont respectivement jusqu'au jeudi et lundi pour examiner les dossiers en ligne et indiquer leur vote (rang de priorité, refus ou abstention pour chacun des trois dossiers proposés).

Modalités de suivi et de contrôle	Non encore défini (système mis en place récemment).
Communication en direction des demandeurs et des partenaires	Pas d'information aux demandeurs. Ils peuvent néanmoins être informés oralement du niveau de priorité de leur demande. Toutefois les candidats pour lesquels un refus d'attribution a été émis lors de la commission centralisée sont avisés de cette décision. Pas d'information spécifique aux partenaires.
Annexe : critères de priorisation	<p>- <u>code 1</u> = demandes urgentes. Correspondant à un demandeur qui ne dispose pas de son propre logement ou qui sera, dans un délai inférieur à 6 mois, sans logement. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> o sans logement suite à la vente de leur précédent logement o sans logement suite à la résiliation du bail par le propriétaire o sans logement suite à des problèmes familiaux graves : décès, divorce, séparation... ou occupant du logement victime de violences avérées. o logés dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux. o logés dans des locaux manifestement sur occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent et étant occupé par un enfant mineur ou une personne en situation de handicap. o logement faisant l'objet d'un programme de démolition. o hébergés dans une structure ou chez un tiers. <p>- <u>code 2</u> = demandes prioritaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Accord Collectif Départemental o Mutation professionnelle o Changement de situation qui entraîne un taux d'effort trop important o Modification de la composition familiale. o Problème de santé avéré o Divorce ou une séparation o Demandeur en situation de handicap o Les jeunes habitant chez leurs parents et qui souhaitent accéder à un logement autonome. o Demandeurs logés dans des locaux ne présentant pas le caractère d'un logement décent o Besoin de se rapprocher des services en raison de leur état de santé, de leur âge et des modes de déplacement dont ils disposent. o Demandeurs qui peuvent bénéficier du parcours résidentiel : il faut répondre aux critères suivants : être locataire de Sarthe Habitat depuis au moins 5 ans, avoir occupé et entretenu son logement en « bon père de famille », être à jour dans le règlement de ses loyers et avoir assumé un paiement régulier. <p>- <u>code 3</u> = demandes « normales » ou « de confort »</p> <p>- <u>code 4</u> = demandes conditionnelles (attente de complément : en commentaire, est indiquée la codification possible quand l'information aura été obtenue)</p> <p>- <u>code 5</u> = demandes en attente d'annulation (ayant fait l'objet d'une attribution mais figurant encore dans le système)</p> <p>- <u>code 6</u> = demandes en dépassement de plafonds</p> <p>- <u>code 7</u> = demandes ajournées</p> <p>- <u>code 9</u> = demandes irrecevables</p>

Contact : Marie-France Halloin, Sarthe Habitat – Mail : marie-france.hallouin@sarthe-habitat.fr



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

**Délégation à l'action professionnelle
Paris**

14, rue Lord Byron - 75008 Paris
Tel. : 01 40 75 78 97 - Fax : 01 40 75 79 87
dlap@union-habitat.org