n° 47

Repères

POLITIQUES SOCIALES

LIVRET 1

Gérer la demande et les attributions
les désignations

Collection Cahiers - mars 2018 - 25 €

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

Publication de l'Union sociale pour l'habitat

COORDINATION

Juliette Furet, responsable du département des Politiques sociales, avec l'appui de **Louis du Merle,** conseiller juridique et **Aurélie Leite,** élève avocat, ainsi que de **Magali Vallet**, conseillère politiques sociales, sur le volet informatique et libertés.

CONTRIBUTION

Anne Sauvayre, Fors Recherche sociale.

PILOTAGE

Commission attributions, gestion sociale, mixité, présidée par Valérie Fournier, vice-présidente de l'Union sociale pour l'habitat, composée de Michel Bancal, Versailles Habitat, Michel Brun, Pluralis, Jean-Pierre Choel, Promocil, Marie-Christine Detraz, Lorient Habitat, Marilise Fleuret-Pagnoux, OPH de la CA de La Rochelle, Didier Jeanneau, Immobilière 3F, Patrick Plossard, Siloge, Maryse Prat, Cités Jardins, Colette Schnurrenberger, Le Col, Corinne Mesnil, Nogent Perche Habitat, Christophe Rabault, AORIF, Pascal Gallard, AR Hlm PACA Corse, Axel David, Ar Hlm Pays-de-la-Loire, Laura Schmitlin FNAR, Lou Bommier, Fédération des ESH, Anne Tixier, Fédération des OPH, Cécile Simon, Fédération des Coopératives, Béatrix Mora, Maryse Sylvestre, Magali Vallet, Direction des politiques urbaines et sociales, l'Union sociale pour l'habitat.

Maquette et réalisation : 62Avenue, Paris - Photo couverture : © Shutterstock, Inc. - Impression : DEJALINK - Stains - mars 2018.

Reproduction interdite - Dépôt légal : mars 2015, ISSN 2426-1629 - Collection Cahiers de l'Union sociale pour l'habitat.

sommaire

Un contexte en forte évolution **2**

Objectiver et rendre publiques les modalités de désignations en amont de la Commission d'attribution des logements (CAL) **5**

La transparence sur les modalités de désignation des candidats en amont de la CAL 6

Un processus de désignation qui croise trois grandes dimensions 8

Les principales étapes de la désignation des candidats 16

Formaliser une procédure de désignation et de préparation de la CAL 23

Les points clé du processus à rendre public 25

Les textes de référence **26**

Ce *Repères* consacré à la gestion de la demande et des attributions est centré sur les procédures opérationnelles des organismes. Il se décompose en différents livrets consacré chacun à une étape du processus de gestion. Livret 1 : les désignations des candidats en amont de la CAL ; livret 2 : l'analyse des candidatures et de leur solvabilité ; livret 3 : le fonctionnement de la commission d'attribution ; livret 4 : la motivation des décisions de refus et de non attribution.

Ces documents rappellent le cadre juridique qui s'applique. Ils comportent également des recommandations issues des bonnes pratiques des organismes. Ils ont vocation à être actualisés en fonction de l'évolution du cadre règlementaire.

Les références juridiques et la jurisprudence évoquées sont disponibles sur le site de l'Union sociale pour l'habitat : https://djef-hlm.union-habitat.org/ush/Main/ (rubrique Gestion locative – Attributions)

Un contexte en forte évolution

Le contexte de la gestion de la demande et des attributions des logements a fortement évolué ces dernières années.

Tout d'abord, la demande de logement social : elle est composée d'une part croissante de ménages en situation de fragilité, ayant des parcours souvent complexes, marqués par des ruptures et disposant des revenus précaires et faibles. En parallèle, les attentes des pouvoirs publics vis-à-vis des bailleurs sociaux ont également évolué : il ne leur est plus demandé simplement d'attribuer des logements en recherchant un candidat correspondant à l'offre qui se libère, mais d'apporter des solutions à des ménages prioritaires, parfois en situation complexe, qui sont désignés par des partenaires ou qui sont identifiés comme prioritaires dans le fichier de la demande.

D'autre part, la réforme engagée depuis plusieurs années a un impact important sur le rôle des organismes Hlm et leurs procédures de gestion : les politiques de gestion de la demande et des attributions sont dorénavant pilotées par les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) dans le cadre des conférences intercommunales du logement (CIL) qui sont chargées de définir des orientations d'attribution et de mettre en place un service d'accueil et d'information des demandeurs et d'organiser une gestion partagée de la demande. L'action des organismes s'inscrit dans un cadre partenarial qui se met en place progressivement sur les territoires. D'autres évolutions sont en perspective. Le projet de loi Logement en cours de préparation, connu fin 2017, prévoit notamment la généralisation de méthodes de cotation, la gestion des contingents en flux et élargit le rôle des commissions d'attribution à l'examen de certaines situations d'occupation des logements.

La réforme vise également plus de transparence sur le traitement de la demande, notamment sur les désignations en amont de la CAL dont les modalités doivent être rendues publiques. Les règles de fonctionnement et la composition des CAL ont évolué et font l'objet d'un encadrement renforcé. Le système national d'enregistrement de la demande (SNE) soit directement soit, dans une trentaine de départements, au travers d'un système particulier de traitement automatisé (SPTA), est également devenu structurant sur les processus métiers, en tant qu'outil de centralisation de la demande, et de reporting de l'activité des organismes en matière de gestion de la demande et d'attribution. Ces évolutions nécessitent des adaptations des procédures et outils et des documents qui encadrent la préparation de la CAL et qui doivent être rendus publics.

Par ailleurs, la gestion partagée de la demande sur les territoires conduit à une harmonisation des pratiques entre organismes et à la définition de règles du jeu communes. Cette harmonisation est un élément de lisibilité vis-à-vis des demandeurs et des partenaires sur les modalités du traitement de la demande, elle permet également de sécuriser les organismes.

À RETENIR

Les principaux objectifs de la réforme de la gestion de la demande et des attributions

› **Renforcer la mise en œuvre du droit au logement et la mixité sociale grâce à des objectifs de rééquilibrage :** renforcement des priorités nationales d'attribution s'imposant aux bailleurs sociaux et aux réservataires, objectifs de mixité au travers d'engagements de relogement hors QPV de ménages à très bas revenus ;

› **Simplifier les démarches des demandeurs** (avec notamment l'enregistrement en ligne de la demande et des pièces) qui ont dorénavant un droit à l'information sur l'avancement du traitement de leur demande et sur les décisions de la CAL qui les concernent. Renforcer la transparence sur les modalités de désignations en amont de la CAL. Faire du demandeur un acteur de la demande ;

› **Organiser le pilotage de la gestion de la demande et des attributions sous l'autorité des EPCI,** faire le lien avec les PLH, au travers de la conférence intercommunale du logement. La CIL définit des orientations d'attribution et signe avec les bailleurs sociaux une convention intercommunale d'attribution comportant des engagements en matière d'accueil de publics prioritaires et de rééquilibrage ; elle suit la mise en œuvre du plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs et de ses actions : mise en place d'un service d'accueil et d'information des demandeurs et d'un dispositif de gestion partagée ;

› **Développer la gestion partagée :** partage des informations sur les différentes étapes de traitement de chaque demande et sur les décisions des CAL, sur la situation de chaque demandeur, notamment au regard de son caractère prioritaire. Ce partage conduit à la clarification des règles d'instruction de la demande par chaque acteur et à leur meilleure coordination/ harmonisation.

› **Favoriser la collaboration entre réservataires et bailleurs sociaux** par une concertation sur les désignations, développer l'examen et l'orientation des situations complexes par des instances collégiales en amont de la CAL.

Objectiver et rendre publiques les désignations en amont de la CAL

LA TRANSPARENCE SUR LES MODALITÉS DE DÉSIGNATION DES CANDIDATS EN AMONT DE LA CAL

La loi du 27 janvier 2017 relative à l'Égalité et à la citoyenneté prévoit que les modalités de désignation des candidats sont rendues publiques : *« les réservataires de logements sociaux et les bailleurs rendent publics les conditions dans lesquelles ils procèdent à la désignation des candidats dont les demandes sont examinées par CAL, ainsi qu'un bilan annuel, réalisé à l'échelle départementale, des désignations qu'ils ont effectuées »* (art. L.441 - CCH).

Pour les organismes Hlm, l'obligation de rendre public le processus de désignation ne porte que sur les désignations qu'ils effectuent eux-mêmes. Les réservataires doivent chacun, pour ce qui les concerne, rendre publiques les modalités par lesquelles ils désignent des candidats aux organismes Hlm en vue d'une présentation à la CAL.

L'objectif pour les pouvoirs publics est de rendre lisible, l'étape qui est parfois considérée comme la « boîte noire » du processus d'attribution. Cette disposition s'inscrit dans un contexte de meilleure information du demandeur sur les processus de gestion de la demande et d'attribution.

L'article L 441-2-6 du CCH précise que *« tout demandeur de logement social a droit à une information sur les données le concernant qui figurent dans le système national d'enregistrement et dans le dispositif de gestion de la demande mentionné à l'article L.441-2-7, ainsi que sur les principales étapes du traitement de sa demande, notamment les conditions dans lesquelles est effectuée la désignation de sa demande en vue de son passage devant la CAL ».*

La préparation des CAL et le processus de sélection par les organismes Hlm des candidatures présentées en CAL, sont gérées de manières diverses, en fonction du contexte local, de la tension du marché, de l'organisation interne de chaque organisme et de principes définis par la commission d'attribution elle-même. La part des désignations réalisées en interne est très variable selon les organismes et selon les territoires.

L'obligation de rendre publiques les modalités de désignation en amont de la CAL nécessite de revisiter et, si nécessaire, de clarifier et d'objectiver, en tant que de besoin, les processus mis en place par les organismes pour les désignations qu'ils effectuent eux-mêmes. En parallèle, les orientations d'attributions et le règlement intérieur de la CAL vont devoir être actualisés pour prendre en compte les évolutions issues loi Égalité et citoyenneté. À partir de ce travail, les organismes pourront déterminer ce qu'ils souhaitent rendre public pour assurer une plus grande transparence sur la manière dont se déroule la recherche des candidats en amont de la CAL, sans pour autant donner prise à des recours.

FOCUS

Les méthodes de cotation de la demande

L'article L.441-2-8 du CCH prévoit la possibilité pour les EPCI d'initier, dans le cadre du plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs, un système de cotation de la demande respectant les priorités nationales d'attribution. Dans cette hypothèse, le plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs définit notamment « le principe (du dispositif de cotation), les modalités de sa mise en œuvre et de son évaluation, les cas dans lesquels les refus de logement adapté ont des effets sur la cotation de la demande et la nature de ces effets, ainsi que les conditions dans lesquelles le demandeur est informé des critères de cotation, de leurs modalités de pondération, de la cotation de sa demande et du délai d'attente prévisionnel de sa demande ». Ces méthodes devraient être rendues obligatoires par la loi Logement devant être publiée en 2018.

Ces méthodes et systèmes de cotation à l'échelle intercommunale, qui ont vocation à se développer, ont pour vocation de guider les désignations effectuées par les différents acteurs, bailleurs sociaux, ou réservataires. Pour l'Union sociale pour l'habitat, **ces méthodes doivent être une aide à la décision et ne pas s'appliquer de manière automatique.** Au-delà de la grille de cotation elle-même, leur mise en œuvre donne lieu à la définition de règles partagées, précisant comment elles sont appliquées (notamment la place donnée à l'analyse qualitative pour moduler la priorisation issue de la cotation, les cas dérogatoires et la manière dont on les justifie, etc.). C'est pourquoi, même en cas de cotation, il est nécessaire pour les organismes Hlm de préciser la manière dont ils l'utilisent.

Les dispositifs de cotation donnent lieu à des traitements automatisés soumis à demande d'autorisation de la part de l'EPCI qui initie la démarche. Conformément à la règlementation informatique et libertés, les personnes concernées sont informées de l'identité et des coordonnées de l'institution responsable de traitement, des coordonnées du Délégué à la protection des données de la finalité poursuivie (aide à la décision pour la désignation d'un candidat à la CAL), de son fondement légal (le texte du CCH), des catégories de données traitées et de leurs durées de conservation, des critères de cotation et de leurs effets, et du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

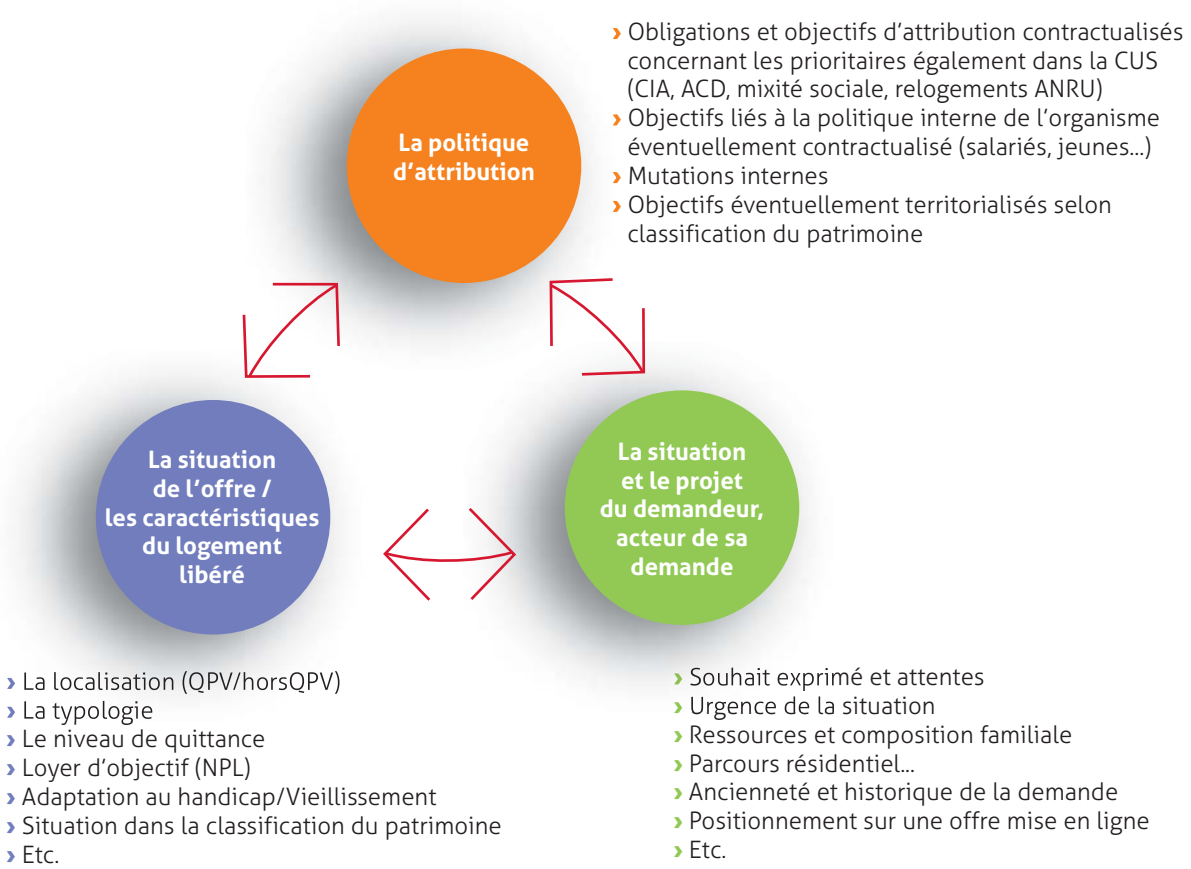
Ce document propose quelques points de repères pour effectuer une relecture du processus de désignation, dans le cas aujourd'hui majoritaire où n'existent pas de méthodes intercommunales de cotation, et pour en rendre publiques les modalités. **Il ne concerne que les désignations effectuées par les organismes Hlm eux-mêmes sur le parc non réservé ou les logements remis à disposition par les réservataires.** Il ne porte pas sur les désignations qui sont effectuées par des tiers (réservataires ou parfois instances partenariales) qui doivent également les rendre publiques.

UN PROCESSUS DE DÉSIGNATION QUI CROISE TROIS GRANDES DIMENSIONS

La désignation des candidats par les organismes Hlm, sur les logements non réservés ou remis à disposition pour un tour, s'inscrit dans un contexte marqué par des contraintes de plus en plus importantes qui limitent les marges de manœuvre des organismes dans les choix qu'ils peuvent effectuer. Ils doivent concilier un objectif de relocation des logements disponibles et de mise en place de solutions pertinentes et adaptées pour des demandeurs de plus en plus fragiles, tout en favorisant la mobilité au sein du parc.

Trois dimensions sont à prendre compte pour effectuer ces désignations : les priorités et engagements d'attribution, les caractéristiques de l'offre qui se libère dans son environnement et les attentes qualitatives des demandeurs ainsi que leur souhait d'être plus actifs dans le processus de la demande.

La désignation des canditats en amont de la CAL : un processus itératif qui fait dialoguer trois dimensions



1 La politique d'attribution

Les objectifs et engagements d'attribution constituent un premier socle dans la recherche d'un candidat. Ces orientations d'attribution sont arrêtées par le Conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme et sont formalisées dans un document rendu public. Elles rappellent les obligations et engagements contractuels ainsi que ses objectifs propres.

Ces engagements portent sur les points suivants :

- Les différentes obligations juridiques et engagements relatifs à la prise en compte des demandes prioritaires et aux objectifs de mixité sociale, que l'on retrouve également dans la convention d'utilité sociale (CUS) et les conventions intercommunales d'attribution (CIA). En fonction des besoins sur les territoires, la CIA ou le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) peuvent hiérarchiser ces priorités, voire déterminer un socle restreint de priorités parmi la liste définie par le CCH. Dans tous les cas, la demande des ménages reconnus prioritaires au titre du DALO a vocation à être prise en compte avant celle des autres prioritaires.

Les obligations en matière de logement des prioritaires

- **Obligation de réserver 25% des attributions annuelles (décisions CAL) aux demandeurs prioritaires définis par le CCH,** au premier rang duquel les ménages reconnus prioritaires au titre du DALO (L.441-CCH) : cette obligation s'impose aux désignations et attributions effectuées par les bailleurs sociaux sur les logements libres de réservation ou remis à disposition. La même obligation s'applique aux réservataires (Action Logement, collectivités territoriales), mais les organismes Hlm ne sont pas responsables de l'atteinte de ces objectifs. Cette obligation nationale peut faire l'objet d'une contractualisation dans la Convention intercommunale d'attribution ou dans l'accord départemental d'attribution. Les objectifs ne pourront être inférieurs au seuil de 25%. Ils peuvent être supérieurs, sauf sur le contingent Action Logement. Avec les 25% du contingent préfectoral, les attributions en faveur de ménages prioritaires représentent environ 42,5% des attributions annuelles des bailleurs sociaux.

- Dans les EPCI ayant l'obligation d'élaborer un programme local de l'habitat (PLH), ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la ville (QPV), **25% des attributions annuelles de logement avec signature de bail (dont les mutations) se font hors QPV pour :**
  - des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est inférieur à un montant défini annuellement par arrêté préfectoral (le 1er quartile de revenus) ;
  - des relogés dans le cadre des opérations de rénovation urbaine

Ce taux de 25% peut être adapté en fonction de la situation locale dans le cadre de la conférence intercommunale du logement; il est révisé tous les 3 ans (L. 441-1, CCH).

Dans les QPV, **un objectif de 50% des attributions aux demandeurs relevant des autres quartiles de revenus** est fixé d'office par la loi. Il peut être adapté par la CIL dans le cadre de ses orientations d'attributions (L. 441-1-5, CCH).

- **Obligation portant sur la mise en œuvre du contingent préfectoral :** lorsqu'il est délégué et géré en flux, il fait l'objet d'objectifs d'attribution annuels. Les organismes sélectionnant les candidats dans le vivier de prioritaires de l'État (le plus souvent dans le système Système priorité logement (SYPLO). Lorsqu'il est géré en stock, chaque logement réservé à l'État doit être affecté à un candidat prioritaire, soit désigné par le représentant de l'État (gestion directe de son contingent par l'État) soit choisi par le bailleur au sein du vivier des prioritaires de l'État (gestion déléguée).

- Le relogement dans le cadre des programmes de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) lorsqu'ils existent ;
- Les orientations et objectifs d'accueil définis par le Conseil d'administration de l'organisme au titre de sa politique propre : prise en compte des mutations, appui aux parcours résidentiels de certains publics (jeunes, salariés, locataires âgés, etc.). Ces objectifs peuvent être contractualisés avec les partenaires concernés : Action Logement, associations de jeunes, etc.

Ces objectifs d'accueil, qu'ils soient ou non prioritaires règlementairement, peuvent donner lieu à des conventions avec des associations portant sur la mise à disposition des logements en bail direct ou en sous-location ;

À NOTER

Le PDALHPD ou de la conférence intercommunale peuvent également définir des publics à prendre en compte de manière privilégiée, bien qu'ils ne soient pas prioritaires règlementairement : par exemple, les personnes âgées impécunieuses, les jeunes en formation, etc..

Les priorités d'attribution définies par l'article L.441-1 du CCH

Outre les personnes reconnues prioritaires au titre du droit au logement opposable (DALO), sont prioritaires les personnes suivantes :

a) Personnes en situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
b) Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique ;
c) Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale ;
d) Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;
e) Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
f) Personnes exposées à des situations d'habitat indigne ;
g) Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité, justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires ;
h) Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle ;
i) Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme ;
j) Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement suroccupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent ;
k) Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers ;
l) Personnes menacées d'expulsion sans relogement.

FOCUS

Le document d'orientation d'attribution

L'article R.441-9 du CCH prévoit que le Conseil d'administration ou de surveillance de chaque organisme Hlm définit les orientations applicables à l'attribution des logements, dans le respect des priorités d'attribution, du droit au logement opposable, des priorités établies par le plan départemental d'action pour l'hébergement et le logement des personnes défavorisées (PDALHPD).
Ces orientations d'attribution doivent également respecter les orientations fixées par la conférence intercommunale du logement, si elle est créée, ainsi que le contenu du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs. **Ces orientations sont rendues publiques, « selon des modalités incluant leur mise en ligne ».**

Le document d'orientation peut donner à voir :

- **Le contexte :** éléments de cadrage sur le patrimoine, sa localisation ;
- **Les objectifs généraux de l'attribution de logement social :** participer à la mise en œuvre du droit au logement pour les personnes aux ressources modestes et les personnes défavorisées en tenant compte de la diversité de la demande, favoriser l'égalité des chances des demandeurs ainsi que la mixité sociale des quartiers et des villes ;
- **Les orientations générales de l'organisme** pour la mise en œuvre de ces objectifs généraux, la mixité sociale, la question de la mobilité résidentielle au sein du parc ;
- **Les engagements contractuels pour loger les ménages prioritaires :** CIA, QPV / hors QPV, accord départemental d'attribution, voire intercommunal, mise en œuvre du contingent préfectoral lorsqu'il est en flux, etc. et les objectifs quantifiés contractualisés. Ces engagements se retrouvent également dans la CUS.
- **Les contractualisations avec d'autres partenaires :** Action Logement pour le logement des salariés, acteurs du logement des jeunes, associations d'insertion, PDALHPD, Conseil départemental ;
- **Une déclinaison territorialisée de ces objectifs** dans le cadre d'un classement du patrimoine et d'orientations d'attribution par résidence. Le classement du patrimoine et les orientations fines d'attribution n'ont pas vocation à être rendus publics.

En ce qui concerne ce dernier point, les travaux locaux autour de l'information du demandeur, notamment dans le cadre du plan partenarial de gestion de la demande et des attributions, ont à s'accorder sur le niveau d'information à diffuser.

À NOTER

Les attributions faites au bénéfice de personnes vulnérables qui ne sont pas prioritaires au titre du CCH ou qui, bien que prioritaires, sont logées en sous-location s'inscrivent dans la politique sociale de l'organisme et sont à valoriser en tant que telles. Ces attributions ne sont cependant pas comptabilisées *stricto sensu* dans les résultats d'attribution en faveur des ménages prioritaires au titre de leurs obligations règlementaires d'attribution en faveur de ménages prioritaires ou dans le cadre de la CIA.

2 L'offre qui se libère : situation et caractéristiques du logement

Second élément déterminant dans les désignations, les caractéristiques de l'offre orientent la recherche de candidats, en fonction des éléments suivants :

- La typologie, le niveau de quittance et la localisation du logement en QPV/hors QPV ;
- La situation du logement dans son environnement, proximité des services et équipements, écoles, transports, etc. ;
- Les objectifs de mixité sociale. La prise en compte de la mixité sociale dans les attributions s'appuie sur une qualification du parc telle qu'elle est prévue à l'art. L 441-2-8 du CCH : le plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs *« prévoit un système de qualification de l'offre de logements sociaux du territoire, en fonction d'indicateurs fixés par le plan »*. Cette qualification donne lieu à une classification du parc de la fragilité de son occupation et de son fonctionnement social et de l'appréciation de ses capacités d'accueil[1]. Cette démarche sera progressivement réalisée par les conférences intercommunales du logement dans un cadre inter-organisme et inter-partenaire pour alimenter la définition d'orientations d'attribution territorialisées. Elle est déjà mise en œuvre par certains organismes Hlm pour guider les désignations et les attributions au cas par cas ;
  - Les spécificités de certains logements : accessibilité et adaptation du logement, logements dédiés aux jeunes (baux courts loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, dite loi Molle), proximité de certains services d'aide à la personne, présence d'équipements particuliers, etc. ;
  - Le futur statut de l'occupant et la vocation du logement : colocation éventuellement meublée, baux courts pour le logement des jeunes (art. L 442-8-4 du CCH), sous-location (art. L. 442-8-1 du CCH), etc. ;
  - Les objectifs de loyer fixés dans le cadre de la nouvelle politique de loyer (art. L. 445-3 du CCH) : elle fait primer les objectifs de mixité sociale sur la réglementation de financement des logements, afin que les bailleurs puissent, à masse de loyers constante, mieux répartir les différents types de locataires dans les immeubles et entre les ensembles immobiliers, et notamment accueillir hors des QPV les ménages du quartile de revenus le plus pauvre ;

La classification du patrimoine comme aide à la décision pour les désignations et les attributions

Certains organismes Hlm procèdent de longue date à une analyse qualitative et une classification de leur parc. Cette classification est utilisée dans le processus de désignation et fait partie des éléments d'information apportés à la connaissance des membres de la CAL pour guider ses décisions. Cette classification soutient les objectifs d'équilibre de peuplement et de mixité fixés dans les orientations d'attribution. Elle sert également au bailleur dans le dialogue avec les réservataires. Elle est alors mobilisée comme un socle commun et objectivé d'informations, utile pour définir une stratégie partagée de peuplement et fixer des orientations d'attribution.

1. Voir Repères n°17 publié par l'Union sociale pour l'habitat : « Orientations d'attribution et convention d'équilibre territorial : contribution des organismes Hlm au diagnostic de l'occupation et du fonctionnement du parc social et à l'analyse des enjeux de mixité ».

Valophis : la classification du patrimoine, un socle commun d'information pour nourrir l'analyse de l'adéquation offre/demande

Valophis a construit depuis une dizaine d'années une classification multicritère de son patrimoine qui permet de qualifier le fonctionnement social de chaque résidence sur une échelle de 1 à 4. L'analyse du patrimoine est construite à partir de :

- six critères relatifs à l'attractivité du logement et à son environnement (données issues du suivi du bailleur ainsi que de l'enquête satisfaction) : le taux de vacance, le taux de demandeurs de mutations, le nombre de sollicitations des locataires, la qualité de vie dans le quartier, la sécurité dans le quartier, les réclamations/réponses.
- indicateurs de fragilité basés sur ceux utilisés dans le cadre de relogements ANRU : locataires de 75 ans et plus, familles monoparentales, familles nombreuses, ménages au revenu fiscal inférieur à 60% des plafonds, ménages en impayés, ménages en sur-occupation.

Les indicateurs issus de différentes sources (enquête sur l'Occupation du parc social (OPS), enquête de satisfaction, éléments de suivi du bailleur) donnent un indicateur synthétique, permettant de classer les résidences en quatre catégories. Les catégories 1 et 2 désignent les ensembles immobiliers attractifs, dont le fonctionnement social est satisfaisant et qui peuvent accueillir des candidats plus fragiles ou en difficulté. En revanche, les catégories 3 et 4 pointent des résidences peu attractives, dont le fonctionnement social est dégradé, voire problématique, sur lesquelles il convient de rétablir l'équilibre et d'éviter les attributions risquant d'accroître les difficultés des candidats et des sites. Ce classement est complété par les retours qualitatifs des équipes de proximité (nombre et fréquence des dégradations, relations de voisinage, cadre de vie, etc.) pour affiner la qualification du parc. La classification est actualisée tous les 3 à 4 ans par les chargés d'études de l'organisme Hlm. À noter que les programmes neufs ne sont pas cotés lors de la livraison mais après 3 ou 4 ans de fonctionnement. L'information relative à la classification de la résidence est indiquée sur les fiches présentées en CAL, au même titre que la typologie du logement, etc.

Domofrance : le taux de chômage comme indicateur majeur de fragilité d'un programme

En Aquitaine, Domofrance utilise un tableau de classification de l'offre, construit à partir des principales caractéristiques socio-économiques des locataires du programme (composition familiale, niveau de revenu, taux de chômage). L'expérience a montré que l'indicateur de fragilité le plus pertinent est le taux de chômage. Il est comparé avec celui de la ville et celui de l'année n-1 sur la même opération, et est le plus utilisé lors du processus de désignation, afin d'éviter de concentrer sur un même site des locataires au chômage. Domofrance rend compte aux maires, chaque année, de l'utilisation de ce critère dans la sélection des candidatures.

FOCUS

Vers une cartographie du parc social

Le GIP SNE met en place une cartographie nationale de l'occupation du parc social, à différentes échelles, dont les plus fines, dans le respect du secret statistique. Alimentée par les données issues de l'enquête OPS et du répertoire du logement locatif social (RPLS), cette cartographie s'appuiera sur différents indicateurs tels, les revenus des locataires, l'activité, l'âge, la typologie des logements et les loyers, etc. Un indicateur de synthèse permettra d'apprécier la fragilité relative des ensembles immobiliers et des résidences.

Les données issues de cette cartographie seront accessibles à l'ensemble des acteurs locaux concernés, collectivités territoriales et EPCI, services de l'État, réservataires, bailleurs sociaux. Ce dispositif va entrer en application sur le territoire, à la suite de l'enquête OPS 2018.

3 La situation et le projet des demandeurs, acteurs de leur projet résidentiel

La troisième dimension à prendre en compte dans les désignations est la demande exprimée et les attentes du demandeur lui-même. Les ménages ont de plus en plus la volonté d'être acteurs de leur choix en matière de logement. Cette volonté se traduit à travers une augmentation forte des refus de proposition d'attribution ces dernières années. La tendance s'observe jusque dans les marchés tendus : elle émane de catégories larges de demandeurs, y compris des ménages dont le relogement est jugé prioritaire et urgent par les commissions de médiation DALO. Cette situation témoigne d'une certaine difficulté à répondre aux attentes des demandeurs et contribue à alourdir la gestion des attributions.

C'est pourquoi il est essentiel d'intégrer le fait que les ménages, par-delà la diversité des contextes territoriaux et des situations sociales, se positionnent pour la plupart comme les décideurs du changement de leur situation. En anticipant l'évolution de leur situation personnelle, en diversifiant les démarches, en multipliant les demandes auprès des gestionnaires et réservataires, ou en acceptant d'attendre dans des conditions de logement contraignantes, les demandeurs se construisent un « espace de sélection ». Avec la proposition de logement, le ménage fait face à une projection concrète vers l'avenir, pèse le « coût » du logement (coût financier, mais aussi social). Le refus d'une proposition de logement intervient, dans un certain nombre de cas, après un arbitrage complexe, qui sollicite davantage le registre du projet de vie que celui de la réponse à un besoin « objectif » de logement[2].
Réduire les refus de proposition nécessite de réduire le décalage entre les logiques de proposition et les attentes des ménages et de réserver un espace de dialogue avec le candidat au logement, avant présentation du dossier en CAL, avec notamment une visite du logement.

Une évolution vers une plus grande transparence de l'offre disponible

Sur de nombreux territoires, les organismes Hlm, vont plus loin en permettant au demandeur de comparer et de se positionner lui-même sur les diverses offres de logement, dans un souci d'améliorer la relocation des logements concernés.

La réglementation accompagne ces évolutions : l'article L 441-2-8 du CCH prévoit la possibilité pour les EPCI de mettre en place, dans le cadre du plan partenarial de gestion et d'information des demandeurs, un système de location voulue, impliquant *« que tout ou partie des logements disponibles sur le territoire concerné soient portés à la connaissance du public, avec leur description et leurs conditions d'accès, sur un support commun ».* Les choix exprimés par les demandeurs sont pris

2. Étude sur les refus de proposition d'attribution par les demandeurs de logement social, Union sociale pour l'habitat, 2012

en compte dans les désignations et décisions des commissions d'attribution. Le mode d'utilisation de ces systèmes doit être expliqué aux demandeurs, dans le cadre du service d'accueil et d'orientation dans les territoires.

La loi Égalité et citoyenneté a complété ces dispositions : elle prévoit qu'au plus tard le 1er janvier 2020, les bailleurs sociaux portent à la connaissance du public les logements sociaux vacants, avec leur description et leurs conditions d'accès. Cette obligation n'est assortie au plan juridique d'aucune obligation de prise en compte des demandes qui se positionnent sur les logements dans les désignations.

FOCUS

Bienvéo.fr, une mise en visibilité des offres de logements Hlm disponibles

Pour répondre à l'objectif de rendre visibles et accessibles les logements Hlm disponibles, l'Union sociale pour l'habitat a lancé en 2017 un site destiné au grand public : bienvéo.fr. Chaque organisme peut y publier des annonces de logements en location, en accession sociale, en vente Hlm, ainsi que de garages et locaux professionnels disponibles. Ce service est gratuit pour les organismes adhérents aux fédérations qui constituent l'Union sociale pour l'habitat. Il ne se substitue pas aux sites déjà existants localement, mais propose une voie de communication supplémentaire, permettant d'accroître la visibilité de l'offre. Il se veut un outil de mobilité et valorisation de l'offre dans les territoires. Parmi les points de vigilance, il préconise d'inscrire la démarche dans une charte qualité, concernant la qualité des offres et les délais de réponse des organismes aux candidats.

Le lancement est progressif : déployé à partir de juillet 2017 dans 4 régions pilotes (Auvergne-Rhône-Alpes, Grand Est, Hauts-de-France, Île-de-France) il intégrera progressivement les autres régions d'ici au premier trimestre 2018.

LES PRINCIPALES ÉTAPES DE LA DÉSIGNATION DES CANDIDATS

À partir de la libération d'un logement, la démarche de désignation des candidats par les bailleurs sur le parc non réservé ou remis à disposition, relève d'un processus que l'on peut qualifier d'itératif : elle intègre l'avancement de la mise en œuvre des engagements et orientations d'attribution, les caractéristiques du logement disponible et la prise en compte des situations des demandeurs à reloger et de leurs attentes qualitatives.

Selon les organismes Hlm les processus vont différer en fonction des contextes de marché, des contextes partenariaux locaux et de leur organisation interne. Dans les marchés détendus, l'enjeu en amont de la CAL pour les organismes est la recherche de candidats intéressés, alors que dans les secteurs très attractifs, il s'agit d'organiser de la manière la plus objective et équitable possible la sélection de trois dossiers à présenter en CAL parmi un vivier très important de demandeurs.

Il est proposé à titre indicatif de distinguer trois grandes étapes permettant par différents filtres de parvenir à la sélection de trois candidats à présenter en CAL.

Les étapes clé du processus de désignation à l'initiative de l'organisme Hlm

Étape 1

Définir le profil du ménage à rechercher en fonction des caractéristiques du logement à attribuer
Procéder à une première sélection dans le SNE ou pré-positionner un candidat en attente de solution (mutation sociale, prioritaire DALO…)

Étape 2

Préciser le profil des candidatures susceptibles d'être présentées à la CAL et affiner la sélection, sur critères propres à l'organisme Premier examen/qualification des demandes

Étape 3

identification des trois candidats présentés en CAL
Qualification de trois demandes ou plus, avis de l'instructeur et présentation en CA

Le traitement de la demande en amont de la CAL est rythmé au plan règlementaire par différentes étapes, à renseigner dans le dispositif de gestion partagée que doivent mettre en place les EPCI et leurs partenaires (convention annexée au plan partenarial de gestion et d'information des demandeurs) en s'appuyant sur le SNE, un système particulier de traitement automatisé (SPTA) ou un fichier local interconnecté au SNE. Ce partage d'information entre acteurs sur l'avancement du traitement de chaque demande, va permettre progressivement de renforcer la qualification de la demande, puisque seront connues les propositions de logement, les décisions CAL, les refus de chaque demandeur.

Par ailleurs, les différents partenaires, bailleurs sociaux, réservataires, mais également secrétariats des instances locales d'examen des cas complexes, commissions de médiation, etc. pourront signaler dans le dispositif de gestion partagée le caractère prioritaire des demandeurs, permettant ainsi aux

organismes de se saisir de cette demande pour réaliser leurs objectifs. Sur les territoires, par exemple au sein des commissions de coordination de la convention intercommunale d'attribution, des règles devront être définies pour préciser qui est autorisé à déterminer le caractère prioritaire d'une demande et dans quels cas. In fine, c'est la commission d'attribution, qui au vu des éléments d'instruction de la demande, valide ce caractère prioritaire au moment de l'attribution. Au plan technique, il est prévu que le SNE signale de manière automatisée les demandeurs appartenant au premier quartile de la demande locale, en fonction des éléments déclaratifs figurant dans la demande.

Le dispositif de gestion partagée de la demande : une caractérisation des demandeurs et un suivi des étapes de traitement de la demande

Outre les nformations relatives aux demandes, le dispositif de gestion partagée à contenenir deux séries d'informations précisées par l'article R. 441-2-15 du CCH :

La mention signalant la situation prioritaire du demandeur et son éligibilité à un contingent réservé :

- la décision favorable au titre du droit opposable au logement ;
- un avis d'une instance du PDALHPD, d'une commission locale au sein du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs, de la commission de coordination créée par la convention intercommunale d'attribution, de la pré-commission qui désigne les candidats dans chaque QPV ;
- l'accord collectif intercommunal ;
- la mention de la reconnaissance par un réservataire ou par le bailleur du caractère prioritaire de la demande ;
- le cas échant, la mention du ou des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible.

Les événements intervenant dans le processus de traitement de la demande :

- les demandes d'informations ou de pièces justificatives ;
- la désignation par le bailleur ou le réservataire du demandeur comme candidat à un logement déterminé en vue de la présentation devant la CAL ;
- l'inscription à l'ordre du jour d'une CAL et l'examen de la demande par cette commission ;
- le cas échéant, les visites de logements proposées et les visites de logements effectuées ;
- la décision de la commission, le positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou de refus ;
- le cas échéant, les motifs du refus de l'attributaire ;
- la signature du bail après attribution du logement concerné.

Les informations figurant dans le dispositif de gestion partagée permettent de déterminer le caractère prioritaire de la demande et son éligibilité à un contingent de réservation ou aux logements non réservés ; d'identifier les demandeurs dont l'attente a atteint ou dépassé le délai anormalement long ; d'identifier les demandeurs auxquels la commission d'attribution a attribué un logement sous réserve de refus du ou des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué, et les conditions de traitement de ces demandes pour l'attribution des prochains logements disponibles adaptés à leur situation. Ce traitement permet également d'appliquer le barème de la cotation de la demande si l'EPCI a décidé de mettre en place un tel système.

À NOTER

Sur les territoires, d'autres critères peuvent être définis pour identifier certaines catégories de situations, par ex, les demandes qualifiées (quand existe un dispositif local de qualification), le fait que le demandeur bénéficie de l'entretien réglementaire prévu à l'article L.441-2.8 du CCH, etc.

Première étape

En fonction des caractéristiques du logement qui se libère, définir le profil cible du ménage à rechercher

Un premier filtre, qui s'effectue au moment de la libération d'un logement, consiste à déterminer quel « vivier » de demandeurs sera ciblé : un ménage prioritaire, un demandeur actif, etc. En fonction des obligations d'attribution à mettre en œuvre et au regard des caractéristiques de l'offre, ce premier arbitrage définit les cibles de demandeurs à rechercher dans le SNE ou le SPTA et de réaliser une première sélection de candidats sur le profil choisi.

Les critères pris en compte sont :

- La localisation du logement et ses caractéristiques : QPV/hors QPV, classification de la résidence (ou éléments de connaissance de son occupation), niveau de loyer et charges et typologie, adaptation éventuelle au handicap /vieillissement, colocation, logement dédié à des jeunes (bail loi Molle), etc.
- L'avancement de la mise en œuvre des engagements relatifs aux attributions en faveur des ménages prioritaires, du premier quartile des demandeurs et de la mise en œuvre des objectifs définis dans le cadre de la délégation du contingent préfectoral, etc. ;
- Le niveau d'atteinte des engagements pris avec des partenaires (ActionLogement, associations d'insertion par le logement...) ;
- Les objectifs de mutation interne.

Les organismes Hlm sont de plus en plus fréquemment amenés à chercher des solutions pour certains demandeurs en situation particulière. Le bailleur peut décider à cette étape de mobiliser le logement disponible pour un candidat en recherche de solution et auquel le logement pourrait convenir : par exemple, mutation d'un ménage menacé d'expulsion pour loyer trop cher ou dont la situation est en inadéquation avec le logement occupé, attribution à un ménage reconnu prioritaire DALO que le préfet désigne au bailleur en fixant un territoire et un délai ou à un ménage concerné par le relogement lié à une opération de démolition dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain (PRU), etc.

Dans ce cas, le bailleur ne procède pas à une sélection plus exhaustive dans le SNE.

Exemple de questions à se poser pour définir le profil du ménage recherché :

- un logement HLMO hors QPV : cibler des ménages du premier quartile ou d'autres types de ménage afin de maintenir une mixité et un équilibre du peuplement ?
- un logement en QPV : cherche-t-on un candidat permettant de remplir les obligations sur les trois derniers quartiles ?
- un petit logement en centre-ville dans un immeuble attractif, proche des services et équipements : ménage du premier quartile ou ménage prioritaire, par exemple en situation de handicap, ou ménage ayant particulièrement besoin d'une telle localisation sans être prioritaire (personne âgée, jeune non motorisé etc.) ?
- Y-a-t 'il en attente une candidature urgente à traiter qui justifie que je la positionne sur le logement ?

Un outil de la cotation de la demande prioritaire dans le cadre de la délégation du contingent préfectoral : l'expérience de la Haute-Savoie

La Haute-Savoie a développé depuis 35 ans un outil de gestion partagé de la demande, permettant d'enregistrer et classer les demandes : l'outil a évolué avec la délégation du contingent préfectoral aux organismes Hlm. Ainsi, il a été créé un système de cotation par point, à partir de critères objectifs : le niveau des revenus, le taux d'effort actuel, l'urgence, l'ancienneté.

Pour chaque critère, un nombre de points est affecté : 35 points pour un ménage aux ressources inférieures à 40% des plafonds, 25 points pour des ressources entre 40 et 50% des plafonds, 15 points entre 50% et 60% des plafonds, etc. ; 25 points pour un taux d'effort actuel supérieur à 40% des ressources, 15 points si le taux d'effort est entre 35% et 40%, 5 points pour un taux d'effort supérieur à 30% et inférieur à 35% des ressources.

L'urgence du relogement est le critère qui apporte le plus de points. Elle est appréciée ainsi :

- Reconnaissance DALO (500 points) ; une reconnaissance DALO datant de plus de 2 mois (+ 200 points) ; puis 100 points par mois de reconnaissance.
- Situation d'hébergement : 400 points pour un ménage labellisé par le SIAO ; 350 points pour un ménage hébergé en structure depuis plus de 6 mois ou en logement de transition depuis plus de 18 ans.
- Signalement : 350 points pour un dossier signalé
- Situation de logement : 300 points pour des personnes privées de logement ; logés en habitant indécent, indigne ou insalubre ; ayant fait l'objet d'une décision de justice prononçant l'expulsion.
- Situation familiale : 300 points pour des victimes de violence conjugale ; 30 points pour les personnes handicapées ou de plus de 75 ans ou ayant à leur charge une personne handicapée ou âgée de plus de 75 ans.

Un point supplémentaire est donné par mois d'ancienneté de la demande.

La cotation permet ainsi de « faire sortir » les dossiers prioritaires pour l'instruction. Il s'agit cependant un outil d'aide à la décision, car les organismes ne se sont pas engagés à désigner systématiquement les trois premiers candidats avec le plus de points. En revanche, les bailleurs se sont engagés à choisir au moins un candidat parmi les 20% des demandeurs avec le plus de points.

L'outil devrait évoluer à terme pour intégrer d'autres critères, en fonction des contingents (Action Logement, EPCI, communes...). L'enjeu pour l'avenir est donc d'aller vers plus de transparence de la part des réservataires, qui partageront également leurs critères d'attribution.

À RETENIR

Le cas particulier des désignations lors des mises en service : construire l'occupation d'un ensemble immobilier

Ces désignations s'effectuent de manière globale en concertation avec les différents réservataires plusieurs mois avant l'entrée dans les lieux. Le bailleur présente le programme et ses caractéristiques (typologies, niveau de quittances, services annexes, etc.). Il s'agit de construire le peuplement collégialement, dans une approche globale qui prend en compte les caractéristiques du site (le patrimoine et son environnement), les attentes locales (des besoins pour des séniors, des jeunes, une volonté de travailler l'intergénérationnel...) et les objectifs de mixité. Dans ce cas, la définition du profil cible (l'étape 1 du processus de désignation) se fait collégialement et ne relève pas uniquement du cadre réglementaire et des objectifs de relogement à atteindre par le bailleur.

Deuxième étape — Préciser le profil des candidatures susceptibles d'être présentées à la commission d'attribution

La deuxième étape a pour objet d'aller vers une sélection d'un nombre de candidatures plus limité qu'à l'étape 1 et qui pourront être examinés de plus près. Ce filtre donne lieu à l'application de critères internes de second niveau pour classer la demande, selon les cas après qualification de la demande (vérification des pièces) ou à partir des éléments déclaratifs.

À titre indicatif, ces critères peuvent être :

- L'ancienneté de la demande ou au contraire son caractère d'urgence ;
- Les candidats qui ont déjà fait l'objet d'une attribution en rang 2 ou 3, mais qui n'ont pas obtenu le logement, le candidat placé devant ayant signé le bail ;
- Si le profil retenu en étape 1 est un ménage prioritaire, l'étape 2 peut permettre de cibler plus précisément une candidature complexe à reloger dans le cadre du logement Hlm accompagné ou d'un partenariat avec une association ;
- Ménages qui se sont positionnés sur un logement disponible mis en ligne par un organisme ;
- Etc.

Troisième étape — Identification des trois candidats qui seront présentés en CAL

Cette phase de « pré-instruction » des candidatures doit conduire à sélectionner les trois candidats dont les dossiers seront présentés en CAL. Elle donne lieu à l'examen de la situation des demandeurs telle qu'elle apparaît dans le formulaire de la demande et des pièces enregistrées dans le cadre du dossier unique, avec éventuellement l'historique de la demande (détail des propositions, des refus précédents). Elle permet de vérifier que le demandeur correspond bien au profil recherché : 1er quartile, prioritaire, etc., et de s'assurer de l'adéquation avec le logement à attribuer

Cette étape doit permettre de s'assurer de l'adhésion du ménage avant de présenter son dossier à la CAL, de manière à minimiser les refus.

Selon les contextes, elle donne lieu à un contact téléphonique avec les ménages demandeurs ciblés. Dans tous les cas, il est recommandé de proposer une visite du logement.

Une présentation en CAL des candidatures pré-instruites, et qui n'ont pas refusé le logement, sera dans la plupart des cas prévue, même en cas d'avis négatif ou réservé de l'instructeur dans l'optique de garantir une égalité de traitement des demandeurs. Le passage en CAL permet de « donner une chance » à des demandeurs qui n'ont pas totalement convaincu les chargés de clientèle. La décision de ne pas présenter en CAL un dossier du fait de l'avis réservé ou négatif de l'instructeur doit être validée par un cadre de l'organisme ou par une instance collégiale *ad hoc.*

Le suivi des refus de proposition par le demandeur en amont de la CAL

Les propositions effectuées en amont de la CAL ne sont pas encadrées par la règlementation. Elles prennent différentes formes selon les bailleurs sociaux : un appel téléphonique, un bon de visite, un courrier. Les délais de réponse sont souvent courts, inférieurs aux 10 jours légaux pour éviter la vacance du logement compte tenu de la réduction du délai de préavis. Le refus de visite ou le refus après visite du logement n'est pas toujours enregistré par les bailleurs sociaux et n'entraîne pas de conséquence pour le demandeur.

Ces propositions informelles font partie de l'action du bailleur pour permettre une bonne adéquation offre demande. L'enregistrement de ces propositions et des refus ou non réponses à ce stade peut être utile pour identifier les demandeurs qui ont des taux de refus particulièrement importants en fonction du contexte local.

Localement, les partenaires pourraient prévoir d'enregistrer dans le dispositif de gestion partagée, les refus pré-CAL et les refus post-CAL (en distinguant les deux cas de figure). Ils pourraient également définir le nombre de refus de logements de la part du demandeur, en amont de la CAL, au terme duquel les dossiers sont présentés en CAL pour acter officiellement le refus du demandeur. Ce cas de figure pourrait également être mis en œuvre dans le cas de demandeurs reconnus prioritaires DALO.

Lyon Métropole Habitat : l'appel téléphonique en « pré-filtre », visite du logement systématique

En amont du passage en CAL, lorsqu'un logement se libère, un contact téléphonique est établi avec les potentiels candidats afin d'organiser la visite. L'appel téléphonique fonctionne comme un premier « filtre » et permet de cibler les ménages potentiellement intéressés par le logement décrit.

La visite du logement est conçue comme une étape de l'analyse qualitative de la demande, même si elle engendre un travail d'organisation important (dans certains secteurs peu attractifs, il est parfois nécessaire de réaliser 20 à 25 visites avant attribution).

La visite permet une rencontre entre le ménage et le chargé de clientèle qui dispense les informations essentielles sur le déroulement du processus d'attribution et sur les modalités de passage en CAL (présentation de trois dossiers pour un retenu). Si la visite s'avère concluante, le bailleur demande la transmission des pièces justificatives pour le passage en CAL. Contrairement aux premières appréhensions, la quasi-totalité des visites se passe bien, sans tension particulière. Le demandeur, se sentant pris en considération et acteur de sa demande est plus enclin à entendre les explications de l'organisme.

	Les composantes de l'activité gestion de la demande, désignations, attributions				
	Acteurs		**Contenu**		**Formalisation/ supports**
Pilotage	Conseil d'administration (ou de surveillance)	Définition de la politique d'attribution	› Orientations générales fixant les priorités de l'organisme en cohérence avec la réglementation, les engagements pris et le projet d'entreprise › Prise en compte des priorités d'attribution et du DALO, les orientations des réservataires (collectivités locales, collecteurs 1%) › Déclinaison des orientations générales en objectifs opérationnels et territorialisés › Validation des outils de traitement de la demande : analyse de la solvabilité	Cadre de référence commun à l'instruction des demandes et à la décision d'attribution	Document d'orientation de la politique d'attribution validé par le CA Classification du patrimoine en fonction de ses capacités d'accueil (document propre à l'organisme ou issu de la conférence intercommunale du logement)
	Direction générale	Évaluation de la mise en œuvre des attributions	› Bilan annuel d'activité de la CAL › Mesure de l'atteinte des objectifs d'attribution opérationnels et territorialisés › Ajustement annuel de la politique et des objectifs avec le conseil d'administration (ou de surveillance) › Information des partenaires sur les conclusions de l'évaluation		Bilan annuel de la demande et des attributions et évaluation des résultats
		Organisation de la gestion demande, désignations attributions	› Management, encadrement, procédures et formation › Articulation avec le plan partenarial de gestion de la demande et le dispositif de gestion partagée		Organigramme, fiches de poste, plan de formation, procédures écrites
Mise en œuvre	Commission d'attribution	**Décision d'attribution** › Attribution nominative de chaque logement › Examen périodique, classement de la demande › Motivation des décisions de non attribution et de rejet de la demande › Production d'un bilan annuel et d'une évaluation des résultats de la politique d'attribution			Règlement intérieur Procédures écrites Règles d'instruction de la demande Méthodes de traitement objectives Outil suivi mise en œuvre objectifs d'accueil de prioritaires
	Services	**Gestion de la demande et désignations des candidatures** Accueil et traitement des demandes : *de l'accueil du demandeur à l'actualisation de la demande* Désignations en amont de la CAL : *de l'avis de disponibilité d'un logement à la recherche d'un candidat, la recherche de solutions pour certains ménages prioritaires* Préparation de la commission d'attribution			Procédures écrites Objectivation des méthodes de traitement
		Mise en œuvre et suivi des décisions de la CAL › Information des demandeurs et des partenaires/réservataires sur les décisions de la CAL › Signature des baux et organisation des entrées dans les lieux			Procédures écrites

FORMALISER UNE PROCÉDURE DE DÉSIGNATION ET DE PRÉPARATION DE LA CAL

Définir le rôle des intervenants

La désignation des candidats par le bailleur social constitue une étape délicate du processus d'attribution des logements. La gestion des attributions est une prérogative confiée par la loi aux organismes Hlm. Ils l'exercent au travers de leur conseil d'administration ou de surveillance, de la commission d'attribution et de leurs services instructeurs (voir tableau page 23).

Comme les autres étapes du processus d'attribution, les désignations s'inscrivent dans le cadre fixé par le conseil d'administration ou de surveillance. Elles prennent en compte les règles de fonctionnement fixées par la CAL (figurant dans le règlement intérieur et tout autre document non règlementaire précisant des règles d'instruction de la demande). La direction générale de l'organisme a en charge l'application de la politique définie par le conseil d'administration ou de surveillance. Son implication forte dans l'organisation des désignations ainsi que dans la rédaction de procédures écrites est indispensable.

Les désignations s'appuient enfin sur des services instructeurs qui mobilisent plusieurs catégories de professionnels : des chargés de clientèle, des conseillers sociaux notamment lorsque les candidatures s'avèrent fragiles. Certaines décisions en amont de la CAL peuvent être collégiales.
Il est important depréciser et formaliser le rôle de chacun des acteurs intervenant dans ce processus et en particulier à l'étape des désignations. Cette formalisation est d'autant plus importante que les désignations s'effectuent dans un cadre éventuellement décentralisé en agence. Elle est également un élément de sécurisation pour les personnels.

Dans tous les cas, un cadre de l'organisme doit être chargé de s'assurer de la bonne mise en œuvre de la procédure à ses différentes étapes, depuis la définition du profil du candidat recherché, jusqu'à la décision de présentation des candidatures en CAL.

S'appuyer sur des outils et des documents formalisés

- des orientations d'attribution récapitulant l'ensemble des engagements et objectifs d'attribution, qui doivent être rendues publiques ;
- une cartographie et un classement du parc social en fonction de sa capacité d'accueil des différents profils de demandeurs. Cette classification, à terme, a vocation à être élaborée dans le cadre des conférences intercommunales du logement sur les territoires qui doivent les mettre en place ;
- un outil opérationnel de suivi de la mise en œuvre des engagements pris dans la CIA, et l'accord départemental d'attribution, le contingent préfectoral lorsqu'il est géré en flux, etc. ;
- les règles d'instruction du dossier relatives notamment à la solvabilité du ménage.

Organiser la montée en compétence des personnels en charge de la préparation de l'attribution

Les personnels en charge des désignations et de l'instruction des demandes en amont de l'attribution sont confrontés à des besoins de compétence de plus en plus complexes et exigeants ;

- l'analyse des candidatures fait appel à une évaluation sociale et économique des candidatures mais aussi à une connaissance fine d'une réglementation de plus en plus technique, de l'environnement local, du fonctionnement social des sites et des partenaires locaux ;
- des éléments de sociologie, la connaissance du mode de vie des demandeurs interviennent également dans le choix du logement proposé ;
- des techniques d'écoute active et de dialogue avec le demandeur (savoir conseiller, orienter, expliquer un refus) sont nécessaires pour apprécier une candidature et l'adéquation par rapport au logement qui va se libérer.

Le professionnalisme des opérateurs et leur juste degré d'autonomie et de responsabilité dans le cadre de procédures définies, permettent de concilier une gestion maîtrisée des risques et l'accueil en nombre croissant de candidats à bas revenus et connaissant des difficultés sociales.

L'activité d'attribution requiert ainsi une certaine poly-compétence des personnels chargés des attributions de logement, en particulier quand ils sont amenés à assurer les relations avec les locataires et les demandeurs.

Le développement des compétences, à accompagner par la formation et l'appui technique de la hiérarchie, s'inscrit dans un management de proximité qui permet une prise de responsabilité partagée entre les gestionnaires de terrain (en charge de la gestion de la demande et de la mise en location gestion) et les instances de décision.

LES POINTS-CLÉS DU PROCESSUS DE DÉSIGNATION À RENDRE PUBLICS

L'objectif est d'afficher des principes opérationnels permettant aux demandeurs de comprendre comment s'effectuent de manière concrète les désignations en amont de la CAL et d'éclairer un processus qui est dans la plupart des cas méconnu. Il s'agit également de rassurer les demandeurs sur l'égalité de traitement sans pour autant donner prise à des recours juridiques du demandeur pour non-respect de la procédure. Il peut être envisagé sur les territoires d'élaborer en inter-organisme un document clarifiant les désignations effectuées par les bailleurs sociaux et comportant un tronc commun aux organismes. Ceci permettrait de renforcer encore la lisibilité pour les demandeurs.

- **Présenter des éléments quantifiés** permettant de circonscrire à son juste niveau la responsabilité du bailleur : volume des demandes et des attributions annuelles, part des désignations effectuées par le bailleur ;

- **Rappeler le cadre juridique qui s'applique :** par exemple, les contraintes de délai (préavis d'un mois applicable dans de nombreuses situations) qui encadrent la durée du processus de relocation ; faire le lien le lien avec les documents réglementaires que l'organisme doit élaborer et rendre publics : les orientations d'attributions définies par le conseil d'administration ou de surveillance, le règlement intérieur de la CAL ainsi qu'avec tout autre document clarifiant les règles d'instruction des dossiers notamment les modalités de l'analyse de la solvabilité des ménages (voir livret 2 : l'analyse des candidatures).

- **Indiquer les grandes étapes de la désignation des candidats** à partir de la libération ou de la livraison d'un logement, que l'on peut résumer de la manière suivante :
  - analyse des caractéristiques de l'offre et définition du profil du ménage recherché en fonction des caractéristiques de l'offre,
  - recherche des candidats dans le profil défini et correspondant aux caractéristiques du logement,
  - rapprochement offre-demande, prise en compte des souhaits des demandeurs
  - analyse qualitative du dossier du demandeur et adéquation de ses ressources au niveau de quittance du logement à attribuer, pour procéder parmi cette liste à la désignation de trois candidats

- **Énumérer les engagements de l'organisme qui limitent les marges de manœuvre de l'organisme** pour expliquer au cas par cas aux ménages qui le souhaitent, comment leur demande se positionne au regard de ces engagements ;

- **Indiquer les modalités selon lesquelles les demandeurs** peuvent se voir expliquer les conditions de désignation de leur candidature en vue du passage devant la CAL et plus globalement l'avancement du traitement de leur demande.

Ce document présentant les modalités de désignation par le bailleur peut également indiquer, le cas échéant, que :

- L'examen des situations repose sur les informations figurant dans le formulaire de la demande et que le demandeur a lui-même déclarées. Il importe de fiabiliser ces informations et les tenir à jour ;
- Les pièces justificatives viennent préciser et compléter ces déclarations. Préciser les modalités de leur production en fonction des règles départementales définies par convention ;
- L'organisme s'assure de l'adhésion du demandeur par une visite du logement, avant la CAL (si pratiqué, ce qui est recommandé).

LES TEXTES DE RÉFÉRENCE

1. Les objectifs d'attribution

Critères généraux d'attribution : art. L. 441 du CCH.

Critères de priorité d'attribution : art. L. 441-1 du CCH.

Obligation de mixité sociale :
- **pour l'attribution de logements hors QPV :** art. L. 441-1 du CCH ;
- **pour l'attribution de logements dans les QPV :** art. L. 441-1-5 du CCH.

Non-discrimination dans l'exercice du droit au logement : art. 1 de la loi du 6 juillet 1989 et art. 225-1 du code pénal.

Obligation de réserver 25% des attributions au public prioritaire :
- **des collectivités territoriales aux demandeurs prioritaires définis par le CCH :** art. L. 441-1 du CCH;
- **d'Action Logement et de l'Association foncière logement:** art. L. 313-26-2 et L. 313.35 du CCH;
- **des organismes Hlm :** art. L. 441-1 du CCH.

Réservations préfectorales : art. L. 441-1 du CCH et arrêté du 10 mars 2011 relatif au contenu de la convention de réservation de logements par l'Etat mentionnée à l'avant-dernier alinéa de l'article R. 441-5 du CCH.

Pour les EPCI ayant l'obligation d'élaborer un PLH, ou ayant la compétence habitat et au moins un QPV:
- **obligation de réserver 25% des attributions de logements aux demandeurs du 1er quartile et personnes relogées dans le cadre des opérations de rénovation urbaine, hors QPV :** art. L. 441-1 du CCH ;
- **obligation de réserver 50% des attributions aux demandeurs relevant des autres quartiles de revenus, dans les QPV :** art. L. 441-1-5 du CCH.

II. La désignation des candidats en amont de la CAL

Désignation des candidats : art. L. 441-1 du CCH.
Droit à l'information du demandeur : art. L. 441-2-6, R. 441-2-16 et R. 441-2-17 du CCH.
Cotation de la demande : art. L. 441-2-8 et R. 441-2-10 du CCH.
Système de location voulue : art. L. 441-2-8 du CCH.
Dispositif de gestion partagée des demandes : art. L. 441-2-7 et R. 441-2-15 du CCH.

3. L'analyse des candidatures et l'appréciation des ressources

Liste des pièces à fournir pour l'instruction des demandes : arrêté du 24 juillet 2013 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

Appréciation de la solvabilité des demandeurs :
- **Méthode de calcul du taux d'effort :** art. R. 441-3-1 du CCH et l'arrêté du 10 mars 2011.

Appréciation de la composition familiale dans le calcul des ressources :
- **Définition de la notion de *« personnes vivant au foyer » :*** art. L. 442-12 du CCH.

Appréciation des ressources :
- arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'État en secteur locatif ;
- arrêté du 24 juillet 2013 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social;
- arrêté du 14 mars 2011 relatif aux caractéristiques techniques et de prix de revient, aux plafonds de ressources et aux plafonds de loyers des logements locatifs sociaux et très sociaux dans les départements d'outre-mer, à Saint-Martin et à Mayotte, prévus par les articles R. 372-1 à R. 372-19 du CCH.

Caution : Art.L12-1 de la loi du 6 juillet 1989, décret 2009-1659 du 28 décembre 2009.

4. La décision d'attribution : le fonctionnement de la CAL et le droit à l'information des demandeurs sur les décisions

Mise à disposition du public :

- **Conditions de désignation des candidats :** art. L. 441-1 du CCH ;
- **Règlement intérieur :** art. R. 441-9 du CCH et circulaire du 27 mars 1993 ;
- **Document d'orientations d'attribution :** art. R. 441-9 du CCH.

Composition de la CAL : art. L. 441-2 et R. 441-9 du CCH.

Règles de quorum régissant les délibérations des CAL : art. R. 441-9-1, IV, du CCH.

Dématérialisation de la CAL : art. L. 441-2 du CCH.

Création de commission sur certains territoires : art. L. 441-2 et R. 441-9 du CCH.

Obligation d'examiner trois dossiers pour un logement à attribuer : art. R. 441-3 du CCH.

Décisions pouvant être prises par la CAL : art. R. 441-3 du CCH.

Délai de réflexion du demandeur : art. R. 441-10 du CCH.

Informations générales (sur les principales étapes du traitement de la demande de logement social) : art. L. 441-2-6 du CCH.

Informations spécifiques : art. R. 441-2-16 du CCH.

Informations personnelles (accessibles au demandeur postérieurement au dépôt de sa demande) : art. R. 441-2-17 du CCH.

4. Les décisions concernées par l'obligation de motivation

Les décisions de rejet/refus

Obligation de notification et de motivation par écrit : art. L. 441-2-2 du CCH.

Obligation de rejet :

- **Non-respect des conditions de ressources, au regard de l'offre proposée :**
  - art. L. 441-1 du CCH ;
  - art. R. 441-1 du CCH ;
  - arrêté du 22 décembre 2016 modifiant l'arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'État en secteur locatif ;
  - arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'État en secteur locatif.

- **Dérogations aux plafonds de ressources pour l'attribution de logements sociaux :**
  - Conventions de délégation des aides à la pierre : art. L. 301-5-1, L. 301-5-2 et R. 441-1-2 du CCH ;
  - Les plafonds spécifiques liés aux modalités de financement des logements et aux conditions d'occupation : art. R. 331-1 et R. 331-12 du CCH ;
  - Le cas des mutations internes : art. L. 442-3-1 du CCH ;
  - Le cas des jeunes (étudiants, personnes de moins de trente ans et personnes titulaires d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, seuls en colocation) : art. L. 442-8-4 du CCH.

- **Irrégularité du séjour sur le territoire français pour les personnes de nationalité étrangères :**
  - art. R441-1 du CCH ;
  - arrêté du 24 juillet 2013 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social ;
  - arrêté du 1er février 2013 fixant la liste des titres de séjour prévue au 1 de l'article R. 441-1 du CCH.

Faculté de rejet :

- **Candidat propriétaire de son logement :** art. L. 441-2-2, al. 2, du CCH.

Conséquence de la décision de rejet (radiation de la demande dans le SNE ou le Système particulier de traitement automatisé) : art. R. 441-2-8 du CCH.

Les décisions de non attribution

Obligation de notification et de motivation par écrit : art. R. 441-2-17 du CCH.

La capacité à payer le loyer et les charges :

- **Solvabilité, taux d'effort et reste pour vivre :** art. L. 441 du CCH, art. 225-1 du code pénal (discrimination à raison de la vulnérabilité économique), arrêté du 10 mars 2011 et rép. min. n°45018 du 6 avril 2010 ;
- **Aides mobilisables :** art. 22-1 de la loi du 6 juillet 1989 et décret n° 2009-1659 du 28 décembre 2009

L'adéquation entre la taille du ménage et celle du logement:

- **En cas de famille recomposée :** arrêté du 29 novembre 1987 et art. R. 351-8 du CCH ;
- **Définition de la sous-occupation :** art. L. 621-2 du CCH ;
- **Notion de sur-occupation :** art. R. 441-14-1 du CCH et art. D. 542-14 du code de la sécurité sociale.

L'adaptation aux caractéristiques individuelles :

- **En présence de personne en perte d'autonomie liée au handicap ou à l'âge :** art. L. 441-1 du CCH, art. L. 441-2 et art. R. 441-4 du CCH, art. L. 114 du code de l'action sociale et des familles, art. 1 de la loi du 6 juillet 1989, art. 225-1 du code pénal, article 20 de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement et décret 2017-760 du 3 mai 2017.

La situation familiale :

- **Séparation en cours ou éloignement géographique :** art. L. 441-1 du CCH ;
- **Transfert du droit de bail :** art. 14 et 40 de de la loi du 6 juillet 1989 ;
- **Regroupement familial :** art. L. 411-5 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et réponse ministérielle n° 31194 du 24 Janvier 2002 ;
- **Polygamie :** art. 147 et 184 du code civil (interdiction) et art. L. 433-20 du code pénal (délit).

L'insertion dans le logement :

- **Obligation d'user paisiblement de la chose louée et raisonnablement :** art. 1728 du code civil et art. 7 de la loi du 6 juillet 1989.
- **Détention d'un chien dangereux :** art. 10 de la loi n° 70-598 du 9 juillet 1970 et L. 211-12 du code rural et de la pêche maritime.

Le statut juridique du demandeur :

- **Capacité de contracter du demandeur incapable :** art 1145 et 1146 du code civil ;
- **Représentation du demandeur incapable :** 1153 à 1161 du code civil.

La localisation :

- **Prise en compte de l'éloignement géographique :** art. L. 441-1 du CCH.

Les décisions d'attribution sous condition suspensive : art. R. 441-3 du CCH.

Dossier de demande de logement social complet : l'arrêté du 24 juillet 2013 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

La collection des Cahiers, toute l'expertise de l'Union sociale pour l'habitat

perspectives
Références
repères
signets
actes

Une déclinaison par thématique

- accession sociale
- aménagement et urbanisme
- communication
- droit et fiscalité
- énergie et environnement
- habitants/locataires
- maîtrise d'ouvrage
- patrimoine
- politiques sociales
- qualité de service
- ville et renouvellement urbain

DERNIÈRES PARUTIONS

COLLECTION RÉFÉRENCES

3• L'investissement des organismes Hlm dans la rénovation énergétique. Analyse d'un panel de dossiers de prêts de la Caisse des Dépôts entre 2009 et 2014, *juin 2016*

4• Enseignements du Programme d'instrumentation de l'OPE, *septembre 2016*

COLLECTION REPÈRES

15• Systèmes de gestion des données relatives à l'amiante, *mars 2016*

16• Quelle organisation mettre en place pour maîtriser le risque amiante ? *avril 2016*

17• Orientations d'attribution et convention d'équilibre territorial : contribution des organismes Hlm au diagnostic de l'occupation et du fonctionnement du parc social et à l'analyse des enjeux de mixité, *avril 2016*

18• Journal des locataires : tendances et bonnes pratiques, *mai 2016*

19• Plan d'actions Développement durable 2010-2015. Focus sur les actions phares du Mouvement Hlm, *juin 2016*

20• Mobilité résidentielle : l'action des organismes Hlm, *juillet 2016*

21• Les usages des outils de production du foncier pour le logement social : Nice Côte d'Azur Métropole, Lyon Métropole, CA de Plaine Commune, *août 2016*

22• Accompagner le vieillissement des locataires : l'action des organismes d'Hlm Les enseignements du concours « Hlm partenaires des âgés », *septembre 2016*

23• Hébergement, accès au logement et accompagnement social : les partenariats entre bailleurs sociaux et associations d'insertion, *septembre 2016*

24• Habitat social et santé mentale : cadre juridique et institutionnel, pratiques et ressources, *octobre 2016*

25• La communication peut-elle faire évoluer les pratiques ? *décembre 2016*

26• Les éléments constitutifs de l'attractivité des produits en accession sociale, *janvier 2017*

27• Le management des organismes Hlm : réalités, pratiques et enjeux, *janvier 2017*

28• La conduite des projets de gestion de site dans les organismes, *février 2017*

29• Analyse du volet logement de la loi Egalité et Citoyenneté, *février 2017*

30• Incidences des plans de prévention des risques sur les stratégies patrimoniales des organismes Hlm, *mars 2017*

31• Prise en compte de la question de l'amiante dans les contrats d'assurance et la gestion des sinistres, *mars 2017*

32• Densification des emprises foncières existantes : un nouveau gisement pour la production ? *mars 2017*

33• La vidéoprotection et la vidéosurveillance dans l'habitat social, *avril 2017*

34• Enjeux de la maquette numérique dans le logement social, *mai 2017*

35• Les marchés des organismes Hlm : passation et exécution, *mai 2017*

36• Le numérique : levier d'amélioration du service au sein du parc social, *juillet 2017*

37• La tranquillité résidentielle et le partenariat de sécurité publique, *septembre 2017*

38• Réforme du droit des contrats : analyse et conséquences, *septembre 2017*

39• Améliorer et optimiser le montage d'opérations en neuf et en réhabilitation, *septembre 2017*

40• Les achats pour favoriser l'insertion et l'emploi, *septembre 2017*

41• Règlement européen relatif à la protection des données : impacts pour les organismes Hlm, *octobre 2017*

42• S'adapter aux enjeux du patrimoine Hlm en copropriété et prévenir les difficultés des copropriétés mixtes, *octobre 2017*

43• Contribuer au traitement des copropriétés fragiles et en difficultés, *octobre 2017*

44• Production d'énergie et autoconsommation: enjeux et opportunités pour la maîtrise d'ouvrage social, *janvier 2018*

45• Habitat participatif et organismes Hlm. Vol.1 Premiers retours d'expérience, *janvier 2018*

45• Habitat participatif et organismes Hlm. Vol.1 10 monographies et portarits d'habitants, *février 2018*

46• Fonds de soutien à l'innovation (FSI) : fonctionnement, jurisprudence et recueil de bonnes pratiques, *février 2018*

COLLECTION SIGNETS

4• L'accession sociale sécurisée dans les quartiers en renouvellement urbain, *avril 2016*

5• Logement intermédiaire : décryptage du cadre juridique et fiscal, *mai 2016*

6• Formaliser une engagement qualité de service, *septembre 2016*

7• La médiation des litiges de la consommation dans le secteur Hlm, *novembre 2016*

8• Favoriser les éco-comportements des habitants du logement social, *septembre 2017*

COLLECTION PERSPECTIVES

1• Construire pour gérer : une spécificité de la maîtrise d'ouvrage Hlm - Regards croisés d'acteurs, *septembre 2015*

2• RSE et DSU au service de la stratégie d'entreprise, *octobre 2016*

COLLECTION LES ACTES

11• Quoi de neuf acteurs ? *Journée d'actualité du réseau des acteurs de l'habitat, Paris, 10 mars 2016*

12• Loger les jeunes dans le parc social, *Journée professionnelle, Paris, 31 mai 2016*

13• Quoi de neuf chercheurs ? *4èmes rencontres nationales, Paris, 17 novembre 2016*

14• Les Hlm face aux crises : comment gérer, comment communiquer ? *Journée professionnelle du 23 mai 2017*

15• Maquette numérique et changements organisationnels : de l'industrie au bâtiment *Colloque national, Paris, 3 mai 2017*

16• Accompagner le changement en interne : le rôle de la communication *Journée professionnelle du 14 novembre 2017*

17• Quoi de neuf chercheurs ? Les enjeux de la transition numérique pour l'habitat et le logement, *Paris, 23 novembre 2017*

Vous pouvez commander des exemplaires de ce Cahier en envoyant un bon de commande à H'Prom (**patricia.rouquet@h-prom.fr, amelie.leclere@h-prom.fr**)
L'ensemble des Cahiers est disponible en PDF sur http://ressourceshlm.union-habitat.org, après identification de l'utilisateur.

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08
Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83
www.union-habitat.org

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