

# LES CAHIERS

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

LES REVUES

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

[www.union-habitat.org](http://www.union-habitat.org)

→ Habitants

**Elaborer des procédures de gestion  
de la demande et des attributions  
de logements sociaux**



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT



Reproduction interdite

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

n° **134** Les collections  
d'Actualités habitat  
Août 2010/20€

Cette publication est réalisée à l'initiative de l'Union sociale pour l'habitat en lien avec la Fédération des Etablissements publics locaux et en partenariat avec la HALDE. Il a fait l'objet de consultations d'organismes au sein du groupe de travail « Attributions ».

**Coordination par l'USH :** Juliette Furet, conseillère technique à la délégation à l'action professionnelle, aspects juridiques : Florence Slove, directrice juridique et fiscale de l'USH

**Fédération des EPL :** Eric Ledoux

**Halde :** Béatrice Robert de Massy, chargée de mission logement à la Direction de la Promotion de l'Egalité, avec le concours de Fabien Dechavanne, Chef de Pôle Biens et services à la Direction des Affaires juridiques

**Réalisation Habitat et Territoires Conseil :** Maud Larzillière, Nadya Abdel Salam

**Document élaboré avec la contribution d'un groupe de travail associant les organismes suivants :**

Dynacité : Georges Bullion - OPH de la Seine-Maritime : Charlette Gallouet - Logirem : Chantal Lubrano - Aiguillon Construction : Karine Guillaudeau - Angers Habitat : Laurent Bordas, Gisèle Papin - Foyers de Seine-et-Marne : Bertrand Parigot - Valophis : Anne-Marie Fekete - Logement Francilien : Pascal Gareau - Villeurbanne Est Habitat : Nathalie Burlet - Brest Métropole Habitat : Brigitte Garlatti - Sodineuf : Christophe Courtois.



## La collection des Cahiers d'Actualités habitat

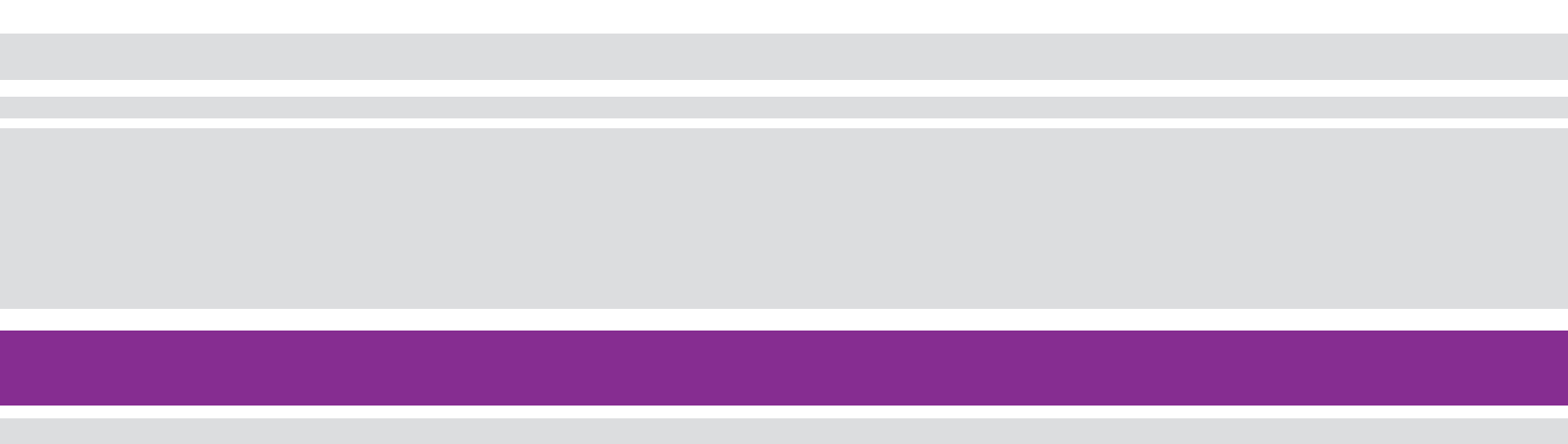
**Une gamme de couleurs pour repérer  
les différents thèmes de la collection :**

Communication : rose  
Droit et fiscalité : saumon  
Etudes et documents : prune  
Maîtrise d'ouvrage : orange  
Politiques locales de l'habitat : bleu ardoise  
Patrimoine : rouge  
Ressources humaines : vert  
Social / Habitants : jaune  
Ville et renouvellement urbain : bleu  
Qualité et services : turquoise  
Accession sociale, vente Hlm, copropriétés : céladon

Dès la parution d'un nouveau cahier, un exemplaire est adressé gracieusement à chaque organisme. Pour tout numéro supplémentaire, veuillez retourner le bon de commande à la direction des Activités promotionnelles – Editions de l'Union sociale pour l'habitat, 14, rue Lord-Byron, 75384 Paris Cedex 08. Mél : [genevieve.decaluwe@union-habitat.org](mailto:genevieve.decaluwe@union-habitat.org).

# Sommaire

Introduction .....	3	3. Décrire les procédures de gestion de la demande et des attributions	
Gestion de la demande et des attributions : pourquoi est-il indispensable de revisiter ses procédures ? .....	7	Le processus de gestion de la demande et des attributions.....	50
Mode d'emploi .....	13	Procédure : Gestion de la demande.....	53
1. Le pilotage et l'organisation des attributions		Procédure : Mise en location.....	79
Le pilotage des attributions.....	15	Procédure : Affectation du logement.....	89
Partager les enjeux de l'attribution sur le territoire avec les partenaires .....	17	Le récapitulatif des points de contrôle du processus de gestion de la demande et d'attribution.....	104
Définir par chaque organisme les orientations de sa politique d'attribution .....	18	4. Annexes	
Organiser la gestion collective des demandes sur le territoire .....	19	Récapitulatif des textes réglementaires.....	116
Mettre en place un fichier partagé de la demande.	20	Glossaire des termes utilisés.....	116
Evaluer régulièrement les attributions.....	20	Les recommandations pour la réalisation de l'entretien qualitatif préalable à l'attribution ...	117
L'organisation et le management des attributions .....	22	Délibération n°2009-133 de la Halde pour une mixité dans le logement social sans discrimination.....	120
Le rôle des instances de l'organisme.....	22	Liste complète des parutions	124
Les enjeux d'organisation interne.....	25		
Une vigilance sur quelques étapes sensibles ...	27		
Hiérarchiser la demande au sein du fichier de demandeurs.....	27		
Faciliter les parcours résidentiels.....	28		
Encadrer l'enquête préalable à l'attribution .....	28		
Concilier traçabilité de la demande et respect des règles sur la conservation des données .....	29		
Les recommandations de la Halde pour prévenir les discriminations dans l'attribution de logements sociaux.....	31		
2. Pourquoi et comment écrire des procédures d'attribution ?			
A quoi servent des procédures écrites d'attribution ? .....	43		
Méthodologie générale d'élaboration de procédures écrites.....	45		



# Introduction

Les bailleurs sociaux ont fortement professionnalisé leurs pratiques dans le domaine de la gestion de la demande et des attributions. Dans un contexte d'écart important entre l'offre et la demande, ce sujet reste toutefois délicat et suscite des incompréhensions. Cette pression pourrait conduire à un recentrage de l'accueil dans le parc social sur les seuls ménages à ressources très réduites, au risque de remettre en cause la nécessaire mixité sociale. En parallèle, la prévention des discriminations et l'égalité de traitement sont devenues un enjeu essentiel dans le traitement de la demande.

Les situations sont cependant très diverses et sur certains territoires les bailleurs sociaux sont confrontés à des difficultés de location et développent des actions de prospection des demandeurs. Dans d'autres sites, ils doivent mettre en œuvre des politiques fines d'attribution et assurer un bon fonctionnement social des quartiers rénovés. Les différentes évolutions législatives récentes, la loi sur le droit au logement opposable (DALO) du 5 mars 2007, la loi mobilisation pour le logement et de lutte contre les exclusions (MLLE) du 25 mars 2009 ont un impact sur le dispositif partenarial de gestion de la demande et des attributions ainsi que sur le rôle et les prérogatives des acteurs qui sont de plus en plus nombreux à intervenir dans la préparation de la décision.

L'attribution est devenu un exercice à la fois technique et à fort enjeu stratégique et partenarial. Les organismes d'Hlm et les EPL sont des acteurs importants de l'attribution : ils ont des responsabilités en matière de gestion de la demande et jouent un rôle décisionnel au travers de la commission d'attribution qu'ils ont la charge de mettre en place. C'est pourquoi, le Mouvement Hlm a affirmé depuis plusieurs années sa volonté d'améliorer la gestion et la transparence des attributions, par une meilleure coordination des acteurs et une clarification des pratiques, la transparence devant concerner l'ensemble du traitement de la demande. Il identifie plusieurs axes de progrès : la mise en place de méthodes objectives de traitement de la demande rendues publiques, l'élaboration de chartes d'attribution informant les demandeurs sur les critères d'attribution et les modalités de prise en compte de leur demande. Le projet prévoit également une information complète sur l'offre de logements sociaux et l'inscription de la demande dans des fichiers partagés de la demande.

La déclinaison opérationnelle de ces engagements a donné lieu à des réflexions, qui ont été conduites par l'Union en liaison avec plusieurs organismes d'Hlm et la Fédération des Entreprises publiques locales. Ces travaux ont alimenté le présent guide des procédures de gestion de la demande et des attributions.

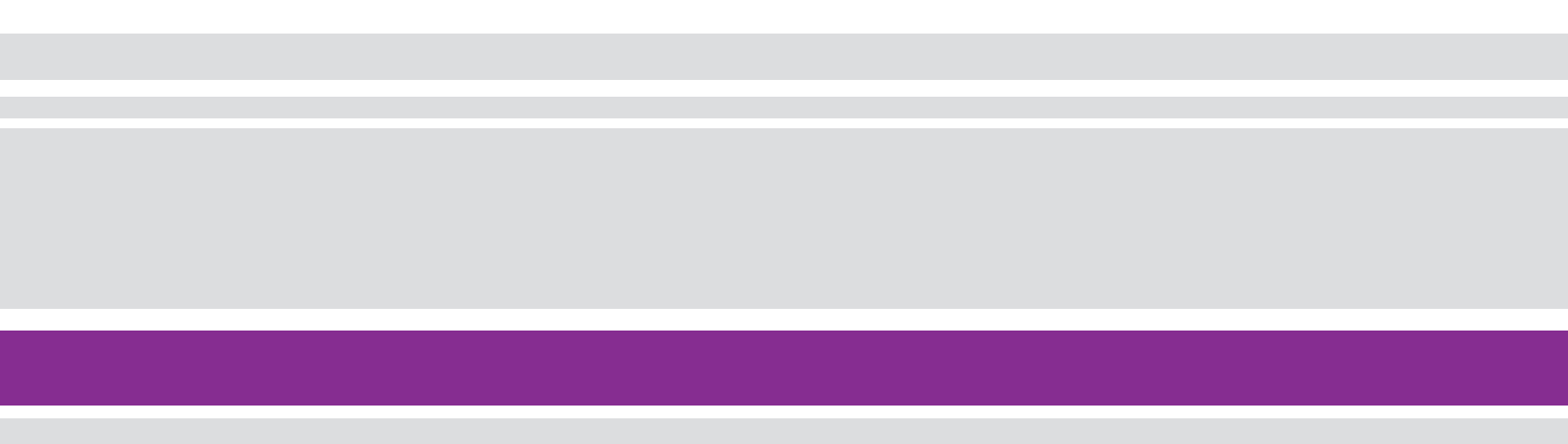
Ce document, élaboré à partir d'une précédente version datant de 2002, a un objectif opérationnel d'appui méthodologique à la formalisation et à l'actualisation des procédures de gestion de la demande et des attributions. Dans le cadre de la convention signée entre l'USH et la Halde en mars 2007, il a été décidé d'un commun accord de prévoir une contribution de la Halde à cette publication sur le champ de la lutte contre les discriminations. Ses recommandations pourront éclairer les réflexions des organismes pour mieux organiser le traitement de la demande. Les bailleurs sociaux devraient ainsi trouver dans ce document des principes de travail et un outil pratique pour les aider à faire évoluer leurs pratiques d'attribution dans le sens d'une plus grande efficacité sociale, partenariale et de gestion.



Martial Passi, Président  
de la Fédération des EPL



Thierry Repentin, Président  
de l'Union sociale pour l'habitat



**F**avoriser concrètement l'égalité des chances et de traitement dans l'accès au logement social représente un des objectifs prioritaires de la HALDE, tant les questions liées au logement sont déterminantes dans la lutte pour l'égalité. Pour certains demandeurs, l'accès au logement social conditionne toute possibilité d'insertion sociale. Il représente dès lors l'horizon de leur espoir et de très fortes attentes y sont naturellement attachées.

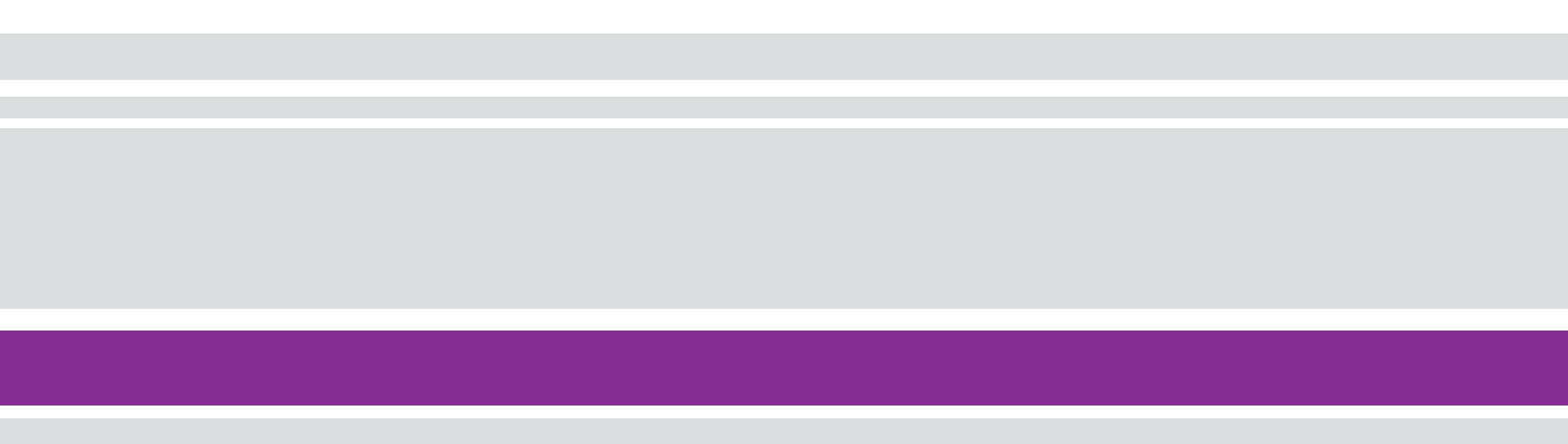
Or, ajoutée au contexte contraint de l'offre de logements à attribuer dans un certain nombre de territoires, l'impression d'opacité due à la complexité des procédures d'attribution contribue à développer un sentiment de discrimination. Ce guide des procédures favorise une plus grande transparence et la meilleure information des demandeurs rend possible une perception plus objective de la situation.

Il permet également aux bailleurs sociaux d'identifier et de prendre en compte les risques discriminatoires que posent les procédures d'attribution. Sa parution marque ainsi une étape importante dans la coopération engagée depuis 2007 entre la HALDE et l'USH et la Fédération des EPL. Elle concrétise notre volonté de définir ensemble un cadre favorisant une action volontariste dans le domaine du logement social et la bonne prise en compte de l'ensemble des problématiques qui en relèvent.

Le travail considérable de formalisation des procédures réalisé par l'USH et la Fédération des EPL a permis à la haute autorité d'identifier les étapes ou modalités de la procédure d'attribution susceptibles de poser des risques en terme de pratiques discriminatoires et donc de mieux éclairer et comprendre les enjeux de la non-discrimination dans l'accès au logement social. En formalisant un ensemble d'outils méthodologiques, cet ouvrage met les bailleurs sociaux en mesure d'engager une réflexion en profondeur sur leurs procédures et de les modifier pour garantir la mise en œuvre effective du principe d'égalité, qui est au cœur des valeurs républicaines.



Jeannette Bougrab,  
Présidente de la Halde





# Gestion de la demande et des attributions : pourquoi est-il indispensable de revisiter ses procédures ?

Au plan opérationnel, la révision et la formalisation des procédures de gestion de la demande et des attributions en vue de leur meilleure adaptation à l'environnement représentent un enjeu majeur de sécurisation des pratiques internes des bailleurs sociaux et d'efficacité sociale. Trois dimensions doivent être prises en compte :

- le nouveau cadre législatif et réglementaire,
- les attentes de transparence et d'égalité de traitement,
- l'évolution de la demande.

## Prendre en compte les importantes évolutions législatives récentes

→ La loi instituant le droit au logement opposable (DALO) a créé, depuis 2007, une obligation de résultat à la charge de l'Etat concernant la prise en compte de publics prioritaires, publics qui vont être nombreux à partir de 2012, puisqu'il s'agira de l'ensemble des ménages en délai dépassé. Cette loi renforce la nécessité pour les bailleurs sociaux d'organiser la gestion de la demande en fonction de son caractère prioritaire.

La loi DALO a pour effet le renforcement du rôle de l'Etat dans l'attribution en tant que garant du droit au logement opposable : les ménages reconnus prioritaires et à reloger d'urgence par la commission de médiation, sont désignés par le préfet. Les ménages à reloger dans le cadre des opérations de résorption de l'habitat indigne sont désignés par le préfet ou par le maire. Au plan local, les préfectures se mobilisent dorénavant dans la gestion de leur contingent. Sur les territoires, ces évolutions se traduisent par une multiplication des dispositifs partenariaux et instances de concertation sur les demandes de logement prioritaires et sur les relogements. Elles impliquent également pour les organismes une meilleure connaissance et une gestion plus dynamique de la demande.

→ L'article 117 de la loi MLE et le décret 2010-431 du 29 avril 2010 relatif d'enregistrement des demandes de logement social ont un impact majeur sur le processus de gestion de la demande et des attributions : définition d'un formulaire unique national de la demande et des pièces

exigibles lors de l'instruction (qui feront l'objet d'un arrêté), et mise en place par l'Etat d'un traitement national automatisé de la demande. Cette réforme renforce la garantie des droits des demandeurs et simplifie leurs démarches d'enregistrement et de renouvellement de leur demande. Elle permet une connaissance partagée de chaque demande par l'ensemble des services d'enregistrement. Elle permet à l'Etat d'assurer sa responsabilité de garant du droit au logement opposable. Elle est l'occasion pour les bailleurs sociaux de s'interroger, avec leurs partenaires locaux, collectivités locales, EPCI, collecteurs, sur l'opportunité de mettre en place un fichier partagé de gestion de la demande répondant à des problématiques locales.

De manière générale, la réglementation de plus en plus détaillée et en évolution constante nécessite une adaptation régulière des procédures et des pratiques des organismes.

## Répondre aux attentes de transparence et d'égalité de traitement

L'existence de procédures écrites et d'outils de traitement des situations est indispensable pour garantir aux demandeurs qu'ils feront l'objet d'un traitement équitable. L'un des aspects importants est l'enquête logement préalable à attribution qui doit répondre à des principes de déontologie qui garantissent les droits des demandeurs. Un second aspect important est la préoccupation d'information du demandeur tout au long du processus.

Les engagements du projet Hlm adoptés en septembre 2008 identifient plusieurs axes de progrès qui devront être pris en compte progressivement dans la procédure d'attribution : la mise en place de méthodes objectives de traitement de la demande, rendues publiques, l'élaboration de chartes d'attribution informant les demandeurs sur les critères d'attribution et les modalités de prise en compte de leur demande. Le projet prévoit également une information complète sur l'offre et l'inscription de la demande dans des fichiers partagés.

## Pourquoi est-il indispensable de revisiter ses procédures ?

Ces différents outils ont été expérimentés ou mis en œuvre par différents opérateurs, des organismes d'Hlm, des Sem, des villes. Ils sont également opérationnels dans différents pays européens. Les enseignements de ces démarches feront l'objet d'une prochaine publication de l'Union sociale pour l'habitat.

Leur mise en œuvre doit être adaptée au contexte. Elle nécessite une coordination avec les partenaires de l'attribution sur le territoire, Elus et réservataires. Ces partenariats sont également une condition d'une cohérence entre les objectifs de prévention des discriminations et de mixité sociale sur le territoire.

### Accompagner l'évolution de la demande et des attentes des demandeurs

D'un rôle historique d'étape du parcours résidentiel vers l'accès au logement privé, le parc social est aujourd'hui de plus en plus l'unique solution de logement pour une grande partie de la population qui n'a pas les moyens de se loger ailleurs. Pour des publics dont les itinéraires sont marqués par des ruptures professionnelles, familiales ou sociales, il représente parfois le seul élément de stabilité, le dernier filet de sécurité. Une partie de la demande émane également de ménages dont la seule difficulté provient des prix du marché, qui ne lui permettent pas d'accéder au parc locatif privé.

Ainsi, et malgré sa vocation généraliste qui demeure (rappelons que 60% des ménages sont éligibles à l'accès au logement social), on constate une spécialisation sociale progressive, la part des revenus les plus modestes parmi les occupants du parc social augmentant régulièrement d'une année sur l'autre.

L'instauration du droit au logement opposable vient confirmer cette évolution de fond : les demandeurs de logement sont aujourd'hui pour une partie des « ayant-droit » au regard du droit au logement opposable. Pour autant, les demandeurs, mêmes captifs, conservent des exigences importantes, à la hauteur de leurs attentes, comme en témoigne le nombre important de refus de propositions dans le cadre du DALO.

Les besoins sont de plus en plus divers et mouvants, les situations sociales évoluant rapidement. Ils nécessitent la

mise en place de réponses parfois adaptées à des ménages âgés, handicapés, à des familles recomposées, à des jeunes en mobilité ou encore à des personnes ayant des besoins de services ou de soins. Les organismes doivent également favoriser les parcours résidentiels de leurs locataires et la mixité sociale de leur parc.

La relation avec le demandeur, la compréhension de ses besoins et attentes, doit donc rester une préoccupation majeure des organismes dans le processus d'attribution. L'utilisation plus large d'internet dans la gestion de la demande constitue un axe de progrès dans ce domaine.

Plus largement, la question est posée de la place du demandeur dans le processus d'attribution. Dans l'expérience du "Choice based Lettings" en Grande-Bretagne, c'est le demandeur qui se positionne sur un logement dont la disponibilité est affichée par le bailleur social. L'attribution est effectuée au bénéfice du demandeur qui est le premier sur la liste des candidats. Les premiers enseignements de cette expérience sont positifs, qu'il s'agisse de la satisfaction des candidats, de l'amélioration de la relocation des logements dans les secteurs peu attractifs. La méthode cependant n'apporte pas de réponse à la pénurie de logements.

En France, dans plusieurs territoires<sup>1</sup>, des bourses d'échange de logement sont expérimentées par des organismes d'Hlm et des Sem avec l'appui de l'Union sociale pour l'habitat : elles permettent à des locataires demandeurs de mutation de croiser leurs demandes et éventuellement de se mettre d'accord sur une permutation. La mutation effective est décidée par la commission d'attribution du bailleur concerné. Des enseignements seront tirés de ces expériences.

## Extrait du Projet pour le Mouvement Hlm adopté le 25 septembre 2008

### Améliorer la gestion et la transparence des attributions

“Les organismes ont fortement professionnalisé leurs pratiques dans le domaine de l’attribution des logements. Dans un contexte d’écart important entre l’offre et la demande, ce sujet reste toutefois délicat et suscite des incompréhensions. Il favorise aussi l’émergence de propositions de recentrage du logement social sur les seuls ménages à ressources très réduites, dans le but de garantir la vocation du parc au détriment de la nécessaire cohésion sociale.

Le Mouvement Hlm veut répondre à ce défi par l’engagement d’une réforme ambitieuse du système, qui devra nécessairement associer les différents partenaires de l’attribution des logements sociaux (organismes d’Hlm, 1% logement, Etat, collectivités locales), la transparence devant concerner l’ensemble du traitement de la demande. Cette réforme devra se traduire par une meilleure coordination entre tous les acteurs et une clarification des pratiques impliquant les éléments suivants :

- **Information complète sur l’offre** de logements sur un bassin d’habitat, accessible à tous les demandeurs avec la possibilité de déposer une demande par Internet. Les demandes seront inscrites sur un fichier commun de la demande à l’échelle du bassin d’habitat, partagé entre les bailleurs sociaux et les réservataires ;
- **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 seront rendues publiques et dont l’application pourra être vérifiée, impliquent des relations nouvelles avec les réservataires afin qu’ils en partagent la mise en œuvre. Elles répondront à des critères définis localement entre les partenaires concernés sur un territoire, dans le cadre de principes généraux définis au niveau national ;
- **Adoption d’une charte d’attribution** par chaque organisme qui sera rendue publique. ”

## La réforme de la formulation et de l'enregistrement de la demande

### Les principales dispositions issues de l'article 117 de la loi MLE et du décret du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement social

#### La réforme porte sur les points suivants :

- ❑ Le service d'enregistrement de la demande .
- ❑ Le formulaire de la demande et les pièces justificatives.
- ❑ L'enregistrement et la délivrance du numéro unique.
- ❑ Le renouvellement et la radiation de la demande.
- ❑ Le système de traitement automatisé.
- ❑ Une procédure spécifique pour la période transitoire.

#### Le service d'enregistrement de la demande

- ❑ Ont une obligation d'enregistrement :
  - les organismes d'Hlm,
  - les Sem.
- ❑ Peuvent enregistrer la demande s'ils le souhaitent :
  - un service de l'Etat désigné par le préfet,
  - le département, les communes, les EPCI compétents qui délibèrent en ce sens,
  - les employeurs, collecteurs de 1%, CCI et organismes désintéressés bénéficiaires de réservations. Parmi ces derniers, ceux qui n'assurent pas le service d'enregistrement orientent les demandeurs vers une instance susceptible de procéder à cet enregistrement.

Les services d'enregistrement peuvent confier à l'un d'entre eux ou à un mandataire commun sur lequel ils ont autorité, la mission d'enregistrer la demande pour leur compte. La liste, à jour, des services chargés d'enregistrer les demandes de logement social est mise à disposition du public

#### Le formulaire et les pièces justificatives

- ❑ Un formulaire national de la demande permet de caractériser les demandes au regard des critères de priorité.
- ❑ Les pièces justificatives sont demandées lors de l'instruction : des pièces obligatoires pour vérifier le respect des conditions réglementaires d'accès au logement social et des pièces susceptibles d'être demandées au regard des informations figurant dans le formulaire.

#### L'enregistrement et la délivrance du numéro unique

L'enregistrement est un droit : il s'effectue sur une base déclarative à partir du dépôt du formulaire et de la copie d'une pièce justifiant l'identité ou la régularité du séjour. Il donne lieu à la délivrance d'un numéro unique départemental de la demande (régional en Ile-de-France). Aucune condition de résidence ne peut être opposée au demandeur pour l'enregistrement de sa demande.

Une attestation est envoyée au demandeur par le service qui a enregistré la demande dans un délai d'un mois à compter du dépôt de la demande.

L'attestation indique le numéro unique attribué au demandeur, la liste des bailleurs sociaux sur les communes demandées. Elle fait courir le délai anormalement long à partir duquel le demandeur peut saisir la commission de médiation dont elle indique les modalités et délais de saisine. Une annexe à l'attestation indique les pièces justificatives qui doivent être produites lors de l'instruction.

#### Le renouvellement et la radiation

- ❑ Renouvellement :
  - Le gestionnaire départemental (ou régional en Ile-de-France) notifie au demandeur, un mois avant l'expiration du délai de validité (12 mois) qu'il doit renouveler sa demande.
  - Le renouvellement s'effectue auprès d'un des services d'enregistrement.
- ❑ Motifs de radiation :
  - En cas d'attribution d'un logement (radiation obligatoire).
  - Renonciation écrite du demandeur.
  - Non renouvellement de la demande dans le délai.
  - Irrecevabilité législative ou réglementaire de la demande.
  - Le demandeur ne peut pas être contacté par courrier à l'adresse indiquée.

### Le traitement national automatisé de la demande et sa gestion locale

- ❑ Les informations renseignées dans le formulaire de la demande, ainsi que leurs modifications ultérieures sont enregistrées dans un système national de traitement automatisé, géré par le ministère du logement.
- ❑ Le préfet du département (ou en Ile-de-France, le préfet de région) peut par dérogation désigner un système particulier de traitement automatisé, couvrant le territoire du département (ou en Ile-de-France, le territoire de la région) (c'est-à-dire un fichier commun de gestion de la demande). Ce système doit être conforme à un cahier des charges arrêté par le ministre du logement.
- ❑ Une convention entre le préfet de département (ou de région en IDF) et les services d'enregistrement fixe les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement. Cette convention précise l'organisation locale de la gestion du système placée sous la responsabilité du gestionnaire départemental ou régional de la demande.
- ❑ Ce gestionnaire est chargé d'affecter les codes d'accès, de veiller à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation sont bien mises en œuvre et d'assurer le suivi pour chaque demandeur du délai "dépassé" fixé localement.
- ❑ L'information nominative est accessible aux bailleurs sociaux, à certains services de l'Etat (service d'enregistrement de la demande et commission de médiation aux services et collectivités qui enregistrent la demande pour les demandes situées sur leur territoire, aux EPCI signataires d'un accord intercommunal d'attribution) ainsi qu'au PDALPD.

### Une période transitoire

- ❑ Le formulaire s'impose aux opérateurs pour les nouvelles demandes, sans obligation d'enregistrement dans le fichier de l'organisme. Pendant la période transitoire, les modalités de renouvellement de la demande, restent inchangées (envoi par chaque service d'enregistrement concerné, d'un avis de renouvellement sur la base des sept informations constitutives du numéro unique).
- ❑ A partir du 1<sup>er</sup> mars 2011, la demande enregistrée à cette date dans le fichier du numéro unique sera progressivement renouvelée, par l'envoi au demandeur, par l'actuel administrateur du numéro unique, du nouveau formulaire à la date anniversaire de l'enregistrement de sa demande. La demande, une fois renouvelée par le demandeur sera transférée du fichier de numéro unique vers le système national ou vers le fichier commun de gestion de la demande.

Ces dispositions ont été précisées par l'**arrêté du 14 juin 2010** relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

## Avertissement

Définir ou actualiser des procédures de gestion de la demande et d'attribution nécessite de resituer ces procédures par rapport à la politique générale d'attribution de l'organisme.

Le présent document ne prétend pas établir un modèle de procédures de gestion de la demande et d'attribution. Il appartient à chaque organisme de l'utiliser en fonction de ses besoins.

En fonction des questions à résoudre et des caractéristiques de son environnement local, chaque bailleur social pourra adapter le cadre général de procédures, présenté dans le chapitre 3, à ses pratiques.

.....> On pourra souhaiter décrire de manière plus détaillée certains points tels que :

- ❑ l'accueil et l'information du demandeur ;
- ❑ la gestion de la demande en lien avec les dispositifs d'enregistrement départementaux ou national
- ❑ les relations et articulations avec les réservataires ;
- ❑ les relations et articulations entre les services de l'organisme ;
- ❑ la gestion particulière des attributions de logements PLAI, ou situés en zones urbaines sensibles, etc. ;
- ❑ la procédure dédiée à la gestion des candidatures DALO reconnues prioritaires par les commissions de médiation et désignées par le Préfet

.....> On pourra au contraire, lorsque le patrimoine est peu important et les flux faibles, et qu'il n'y a pas de problèmes particuliers de demande, simplifier les procédures écrites en s'attachant aux points de contrôle.

Il est important que les procédures décrites reflètent aussi fidèlement que possible le fonctionnement du processus de gestion de la demande et d'attributions de l'organisme, dont la complexité est à l'image de celle des situations à traiter. Le mode d'écriture des procédures et son degré de détail dépendent ainsi de la multiplicité des interventions, des enjeux d'attribution et de l'importance du patrimoine.

## MODE D'EMPLOI

→ Vous vous interrogez sur les processus de gestion des demandes et d'attribution au sein de votre organisme ?

- ❑ Consultez le chapitre 2 qui recense les raisons d'établir des procédures écrites en matière d'attribution de logements et les modalités de leur élaboration.
- ❑ Consultez les tableaux du chapitre 3 et les cadres consacrés aux points de contrôle permanents et procédez à l'autodiagnostic de votre organisme.

→ Vous disposez déjà de procédures écrites : sont-elles opérationnelles, efficaces, compréhensibles par tous, appliquées de manière correcte et homogène ?

- ❑ Le chapitre 3 qui détaille les questions à se poser pour rédiger les procédures, vous permettra de vérifier que vous n'avez pas oublié d'élément d'important.

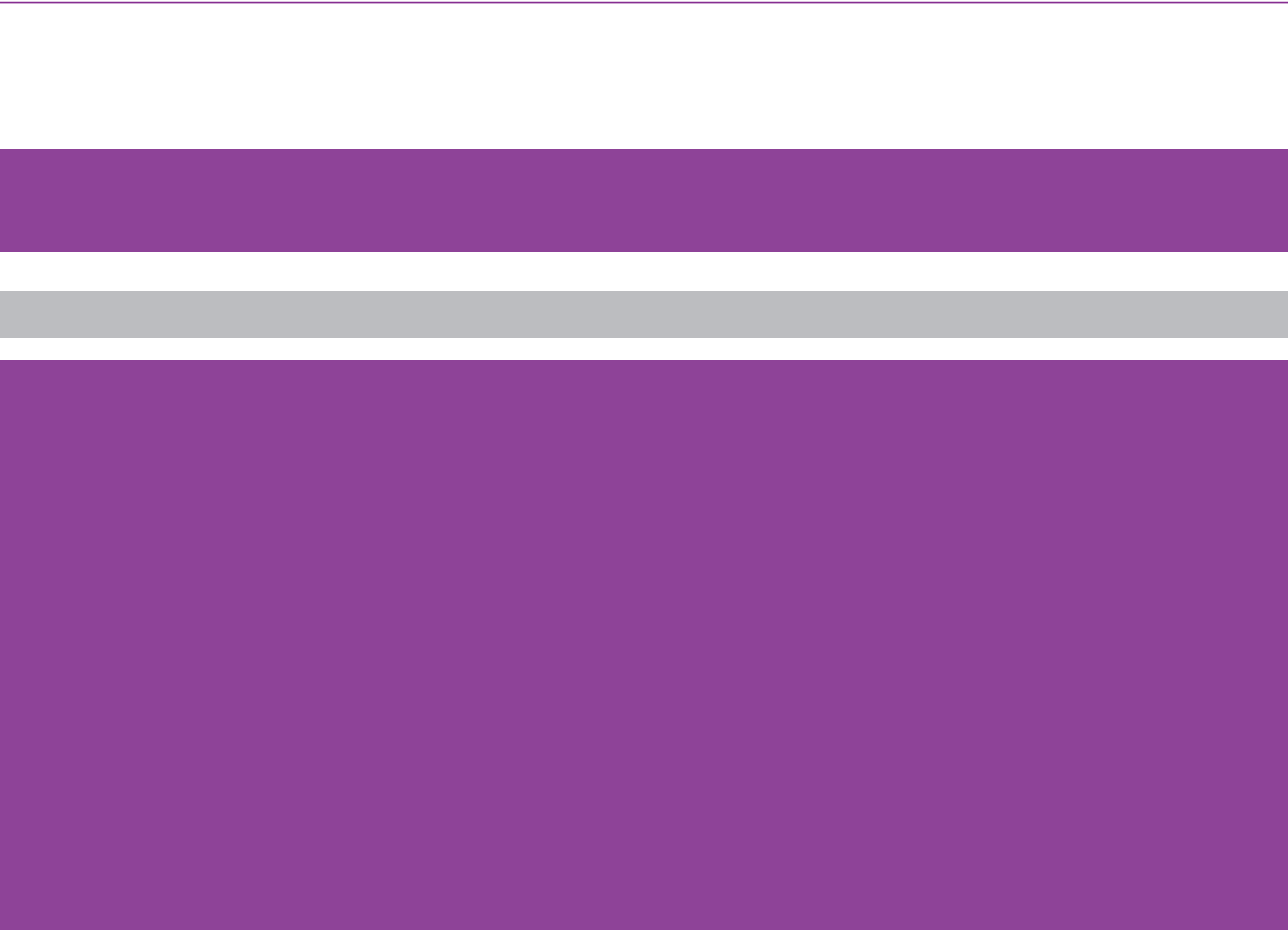
→ Vous avez rédigé vos procédures d'attribution il y a quelques années : elles doivent être actualisées.

- ❑ Pour vous aider, reportez-vous tout particulièrement au chapitre 3 qui reprend l'ensemble des références réglementaires en vigueur. Consultez également le chapitre 1 consacré au pilotage et à l'organisation des attributions.
- ❑ Voyez les exemples donnés à titre d'illustration à chaque étape de la procédure (chapitre 3).
- ❑ Confrontez vos descriptions au chapitre 3 consacré aux différentes étapes des procédures d'attribution : le traitement de la demande, la mise en location...

→ Compte tenu de la taille de votre organisme et d'une activité d'attribution réduite, vous ne souhaitez pas vous engager dans une rédaction approfondie de procédures ?

- ❑ Consultez en priorité les pages qui décrivent les grandes étapes du processus et présentent les principaux points de contrôle du processus des attributions et peuvent servir de cadre pour élaborer avec vos collaborateurs un référentiel simplifié.

→ Quel que soit votre cas, vérifiez, à l'aide du récapitulatif des points de contrôle en fin de chapitre 3 et de la réglementation, que vous êtes en mesure de répondre aux questions-clés.





# PARTIE 1

## PILOTER ET ORGANISER LES ATTRIBUTIONS



## Le pilotage des attributions

### → Partager avec les acteurs concernés les enjeux de l'attribution sur les territoires

Les objectifs de l'attribution des logements sociaux sont définis par l'article L.441 du Code de la construction et de l'habitation (CCH) :

*« L'attribution des logements locatifs sociaux participe à la mise en œuvre du droit au logement, afin de satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées. L'attribution des logements locatifs sociaux doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement ; elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers.*

*Les collectivités territoriales concourent, en fonction de leurs compétences, à la réalisation des objectifs mentionnés aux alinéas précédents. Les bailleurs sociaux attribuent les logements locatifs sociaux dans le cadre des dispositions de la présente section. L'Etat veille au respect des règles d'attribution de logements sociaux. »*

La décision d'attribution relève de la responsabilité de la commission d'attribution mise en place par les bailleurs sociaux. Cependant le processus d'attribution fait intervenir différentes catégories d'acteurs (dont les réservataires) qui disposent d'un pouvoir de proposition.

▣ Le préfet dispose d'un contingent de 30% de logements dont 25% sont destinées à des personnes mal logées, notamment mal logées ou défavorisées et 5% aux fonctionnaires. Il peut déléguer, par convention, ses droits de réservation au profit du maire, ou avec l'accord de celui-ci au profit du président d'un EPCI compétent en matière d'habitat. Il peut également le déléguer à un EPCI signataire d'un accord intercommunal d'attribution.

▣ Le bailleur peut contracter des obligations de réservations de logements au sein de son patrimoine, en contrepartie de financements, d'apport de terrain ou de garanties financières, auprès de collectivités territoriales, de leurs établissements publics, d'EPCI, d'employeurs, de CIL, de Chambres de commerce et d'industrie et d'organismes à caractère désintéressé (art. L.441-1, R.441-5 du CCH). Ces réservataires ont pour objectif la satisfaction de la demande de logement qui s'exprime sur leur territoire ou des salariés des entreprises cotisantes.

Depuis la loi DALO, le préfet dispose d'un pouvoir de désignation aux bailleurs sociaux des ménages reconnus prioritaires à loger d'urgence par la commission de médiation. Après avis des maires concernés, le préfet détermine le périmètre de relogement. Ce relogement s'impute sur le contingent préfectoral ou sur le contingent d'Action Logement (dans la limite de 25% de ce contingent). En cas de refus d'attribution par l'organisme, le préfet peut procéder à l'attribution sur ses droits de réservation. La même procédure s'applique pour les relogements effectués dans le cadre de résorption de l'habitat indigne (désignation à un bailleur d'un demandeur de logement par le préfet ou le maire).

Enfin, le processus partenarial de gestion des attributions fait intervenir les acteurs de la sphère sociale : services sociaux, CAF, associations... Il donne parfois lieu à une contractualisation, notamment avec les associations et/ou s'inscrit dans le cadre du PDALPD par le biais de commissions sociales d'examen des situations. Des partenariats se développent pour favoriser les sorties de structures d'hébergement et pour l'accès au logement autonome. Ils visent à mettre en place les moyens pour une bonne insertion dans le logement des ménages défavorisés (solvabilisation, intermédiation locative, accompagnement social lié au logement...).

Ainsi, si les textes confient à la commission d'attribution mise en place par le bailleur un rôle décisionnel en matière d'attribution, cette responsabilité intervient dans un paysage partenarial complexe.

## Piloter et organiser les attributions

Les tensions actuelles sur les marchés du logement dans les grandes régions urbaines, la mise en œuvre du droit au logement opposable, rendent d'autant plus essentiel le partage de politiques d'attribution avec les élus et les réservataires : il s'agit de construire un cadre de référence commun conciliant la prise en compte des besoins qui s'expriment sur le territoire, les besoins des entreprises et ceux des ménages prioritaires, dans la mixité sociale. L'articulation avec le PLH permet en parallèle d'agir sur l'offre (production d'une offre correspondant aux besoins et adaptation du parc existant) et facilite la réalisation de ces objectifs.

L'accord intercommunal d'attribution signé entre les EPCI dotés d'un PLH, les bailleurs sociaux et les réservataires qui le souhaitent, définit des objectifs d'attribution en faveur des ménages cumulant difficultés économiques et d'insertion, visés par le PDALPD et précise les moyens d'accompagnement nécessaires à sa mise en œuvre. Il donne lieu à la création d'une commission de coordination qui émet un avis sur les attributions du territoire.

Cet accord intercommunal d'attribution peut être le support de l'élaboration d'orientations d'attribution partagées, sous l'égide de l'EPCI responsable de la politique locale de l'habitat, en articulation avec le plan départemental pour l'accès au logement des personnes défavorisées (PDALPD) élargi depuis la loi MLLE au plan d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile (PDAHI).

### → Définir pour chaque organisme les orientations de sa politique d'attribution

Les orientations d'attribution qui guident les décisions de la commission d'attribution sont arrêtées par le conseil d'administration ou de surveillance de chaque organisme. Ces orientations, qui peuvent être territorialisées, précisent les priorités d'attribution de l'organisme ainsi que ses objectifs en matière de mixité sociale. Ces orientations vont constituer le cadre à partir duquel pourront être définis les critères de classement de la demande, visant à objectiver son traitement. Elles font

l'objet d'une information aux demandeurs et aux partenaires au travers d'une charte d'attribution, qui explicite les priorités d'attribution de l'organisme et les modalités de traitement de la demande.

Enfin, ces orientations d'attribution servent de référence pour l'élaboration du cahier des charges de gestion sociale de la convention d'utilité sociale et la définition des engagements en matière de diversité de l'occupation et d'accueil des ménages défavorisés (indicateurs E1 à G3).

La définition d'une politique d'attribution est un exercice complexe : prendre en compte la diversité de la demande et favoriser l'égalité des chances supposent un traitement uniforme de la demande. Rechercher la mixité sociale implique de tenir compte de la répartition des profils de demandeurs au sein du parc et de définir des priorités différentes selon les caractéristiques des territoires. Par ailleurs, la multiplication des catégories de ménages prioritaires ne facilite pas leur hiérarchisation.

Un jugement du TGI du 28 décembre 2000, confirmé par un arrêt de la cour d'appel du 28 juin 2005 a considéré comme parfaitement motivée en fait et en droit une décision de rejet d'une demande de logement fondée, notamment, sur la non-concordance avec les objectifs de mixité sociale : en l'occurrence, la situation préoccupante du quartier du point de vue de la sécurité avait conduit le bailleur Hlm à surseoir à l'installation de familles qui ne sauraient trouver dans cet environnement difficile les conditions requises pour une insertion réussie. Le tribunal rappelle que chaque cas doit être examiné dans sa spécificité, en fonction des circonstances. Autrement dit, la mixité sociale doit être justifiée au cas par cas et ne peut constituer un motif général de refus.

C'est à l'organisme — à son conseil d'administration d'abord (dans la définition des orientations) puis à la commission d'attribution des logements (dans les décisions au cas par cas) de trouver le juste équilibre entre ces différents objectifs.

Le partage des orientations et priorités d'attribution et de peuplement avec les partenaires impliqués sur les territoires, les élus et les réservataires, permet d'en renforcer la légitimité.

### Les orientations d'attribution prennent en compte :

- ▣ les priorités d'attribution définies par le CCH et déclinées par le PDALPD et par les accords collectifs départementaux ou intercommunaux d'attribution, les situations prioritaires au regard du droit au logement opposable, les différents engagements pris par le bailleur vis-à-vis de partenaires ;
- ▣ les besoins locaux sur le territoire (décohabitation des jeunes, logement des étudiants, des apprentis, des personnes âgées,...) ;
- ▣ les besoins de parcours résidentiel (demandes de mutation et mobilité suscitée) ;

### Elles sont déclinées dans le parc, en fonction :

- ▣ du fonctionnement social des territoires et des groupes immobiliers, tel qu'il peut être apprécié de manière collégiale au sein de l'organisme, par les services de gestion locative et de proximité et par la CAL. Cette connaissance partagée est essentielle pour la définition d'orientations d'attribution ;
- ▣ des orientations du plan stratégique de patrimoine, d'adaptation au handicap et au vieillissement, à l'accueil de jeunes en mobilité, etc.

### Elles sont définies à différentes échelles :

- ▣ **à l'échelle du patrimoine du bailleur**, les orientations d'attribution intègrent les engagements contractuels de l'organisme vis-à-vis des partenaires : préfet, Action Logement, réseaux associatifs, collectivités territoriales et intègrent les objectifs généraux de l'organisme (priorités sociales, priorités territoriales).

Elles constituent un élément de cadrage de ses politiques territorialisées dont elles assurent la cohérence. Elles trouvent une expression au travers des indicateurs de la convention d'utilité sociale (CUS) ;

- ▣ **à l'échelle des quartiers** peut être définie, en lien avec la classification du plan stratégique du patrimoine, la vocation sociale des groupes immobiliers et leur rôle privilégié dans l'accueil des différentes catégories de demandeurs. C'est également l'échelle des coopérations inter-organismes pour tendre vers une cohérence territoriale ;

- ▣ **à l'échelle du logement**, l'attribution s'appuie sur l'appréciation qualitative du fonctionnement social de la cage d'escalier, tel qu'il peut être apprécié par les services de l'organisme.

### → Organiser la gestion collective des demandes sur le territoire

La réforme de la gestion de la demande va donner lieu à la mise en place par l'Etat d'un système national automatisé de traitement de la demande qui a principalement pour objectif de garantir les droits des demandeurs (identification des ménages prioritaires, demandeurs en délai dépassé) et de permettre une connaissance partagée entre acteurs de chaque demande déposée.

Dans le système national de traitement de la demande, la fonction d'enregistrement est partagée entre l'ensemble des acteurs « du service d'enregistrement », la fonction d'instruction reste réalisée par chaque acteur sur son système privatif. Ce partage de la fonction d'enregistrement conduit à une gestion plus collective de la demande sur les territoires, qu'il faut organiser et réguler : la demande enregistrée dans le système national n'est plus reliée spécifiquement à aucun acteur du service d'enregistrement, chacun peut s'en saisir ou non. C'est pourquoi, il est nécessaire d'organiser sa prise en compte par les acteurs du service d'enregistrements.

Ce sera l'une des missions du dispositif de gestion départemental (régional en Ile-de-France), dont l'organisation doit être définie par convention entre le préfet et les acteurs du système d'enregistrement. L'article R 441-2-5 du CCH prévoit que ce dispositif s'appuie sur un gestionnaire responsable des procédures de renouvellement et de radiation des demandes et qui assure également le suivi des demandes en délai dépassé.

Pour l'USH, il importe que ce dispositif de gestion fasse l'objet d'un pilotage par une instance partenariale, comportant des représentants de l'ensemble des services d'enregistrement. C'est cette instance qui sera amenée à définir des règles de déontologie et traitement des demandes formalisées dans des chartes ou conventions entre les services d'enregistrement. Les organismes d'Hlm, en lien avec leurs associations régionales, devront s'assurer de leur bonne représentation dans cette instance de pilotage et être force de proposition pour le choix du gestionnaire et la définition de ses missions.

## Piloter et organiser les attributions

### → Mettre en place un fichier partagé de la demande

Le développement de fichiers partagés de gestion de la demande fait partie des engagements adoptés en 2008 par le mouvement Hlm dans le cadre de son projet. Ils apportent des fonctionnalités complémentaires notamment pour la phase d'instruction, non prises en compte par le système national automatisé. Ils mettent en œuvre et organisent, selon leurs décisions locales propres, la gestion de ces fonctionnalités complémentaires. Ces fichiers qui se substituent au système national de traitement automatisé de la demande, pour la délivrance du numéro unique, doivent être agréés par l'Etat. Ils alimentent ce système national de traitement automatisé de la demande.

Selon les territoires, les objectifs qui peuvent motiver la décision des partenaires (organismes, élus, réservataires), de s'engager dans la mise en œuvre d'un fichier partagé de gestion de la demande peuvent être de :

- ▣ mieux organiser l'accueil et simplifier les démarches pour le demandeur qui ne dépose qu'une seule demande accessible à l'ensemble des bailleurs et réservataires et actualisée par ceux-ci en temps réel ;
- ▣ améliorer la fluidité de la gestion des candidatures entre réservataires et bailleurs sociaux ;
- ▣ disposer d'une connaissance partagée de la vie de chaque demande : la demande actualisée par chaque acteur (organisme Hlm ou réservataire) en contact avec le demandeur est accessible à l'ensemble des services d'enregistrement ;
- ▣ optimiser la relocation, en augmentant les possibilités de mise en regard entre l'offre et la demande, en marché détendu ou sur des produits particuliers : logements intermédiaires PLS, habitat adapté au handicap, petits logements... ;
- ▣ renforcer la synergie entre organismes concernant le traitement des demandes de mutation ou les relogements ANRU ;
- ▣ se doter d'une connaissance quantitative et qualitative de la demande et des attributions, en lien avec les observatoires locaux, alimenter la définition de politiques terri-

toriales d'attribution, objectiver le traitement de la demande par la définition de critères et priorités, suivre la mise en œuvre des engagements ;

- ▣ améliorer la transparence sur le rôle des différents acteurs (organismes, réservataires...) dans la mise en œuvre de réponses à la demande.

### → Evaluer les attributions

Le pilotage des attributions gagne à s'appuyer sur une évaluation des attributions réalisées, permettant le cas échéant d'infléchir la stratégie définie.

L'évaluation se limite souvent aux éléments règlementaires de bilan présenté annuellement au conseil d'administration (éléments statistiques sur les attributions réalisées, les dossiers présentés à la CAL et les caractéristiques socio-économiques des entrants).

#### **Au-delà de ce bilan, il est intéressant de :**

- ▣ mettre ces éléments en rapport avec les objectifs définis dans le cadre de la politique d'attribution afin d'évaluer l'atteinte de ces objectifs et les moyens à mettre en œuvre pour redresser un éventuel écart ;
- ▣ réaliser une évaluation plus qualitative pour estimer la survenue des risques que l'organisme cherche à limiter, à savoir les impayés et les troubles de voisinage et en dégager des enseignements en termes d'analyse des candidatures.

	Les demandeurs prioritaires de logement		Les ménages éligibles au droit au logement opposable
Caractère prioritaire	Pour l'attribution de logements sociaux	Au titre du PDALPD et des accords collectifs d'attribution	Pour déposer un recours auprès de la commission de médiation
Textes de référence	CCH L.441-1 : Un décret en conseil d'Etat fixe les critères généraux de priorité pour l'attribution des logements, notamment au profit de :	Article 4 de la loi 90-449 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement modifiée. Le PDALPD accorde une priorité :	CCH L.441-2-3 La commission de médiation peut être saisie par :
			1/ Le demandeur, de bonne foi, résidant régulièrement sur le territoire français et répondant à des conditions de séjour définies par décret (plus contraignantes que pour l'accès au parc social) :
		☒ aux personnes et familles sans aucun logement ;	☒ dépourvu de logement ;
		☒ menacées d'expulsion sans relogement ;	☒ menacé d'expulsion sans relogement ;
		☒ exposées à des situations d'habitat indigne ;	☒ logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux ;
	☒ personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;	☒ personnes hébergées ou logées temporairement ;	☒ personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale ;
	☒ personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ;	☒ ainsi qu'à celles qui sont confrontées à un cumul de difficultés ;	
	☒ personnes en situation de handicap ou de familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;		☒ lorsque le demandeur est logé dans des locaux manifestement sur occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent ; - s'il a au moins un enfant mineur ; - s'il présente un handicap au sens de l'article L.114 du code de l'action sociale et des familles ; - ou s'il a au moins une personne à charge présentant un tel handicap ;
	☒ personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;		
	☒ personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires ;		
			2/ Les ménages satisfaisant aux conditions d'accès au logement social sans proposition adaptée à leur demande dans le délai d'attente fixé localement ;
Mobilisation du parc	Tout le parc visé à l'article L.441-1 du CCH.	Contingent préfectoral.	Contingent préfectoral ou 25% du contingent d'Action Logement.

# Piloter et organiser les attributions

## L'organisation et le management des attributions

### → Le rôle des instances de l'organisme

La gestion des attributions est une prérogative confiée par la loi aux organismes. Ils l'exercent à travers leur conseil d'administration ou de surveillance, leur(s) commission(s) d'attribution de logement et leurs services instructeurs (cf. tableau page suivante).

#### **Le conseil d'administration ou de surveillance**

Le conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme définit les principes et les orientations qui guident l'attribution des logements par la CAL.

Il établit le règlement intérieur de la commission d'attribution : ses règles d'organisation et de fonctionnement, ainsi que les règles de quorum qui régissent les délibérations. Il désigne également les membres de la commission d'attribution. Il est enfin destinataire du bilan d'activité annuel de la CAL.

Le conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme ne se prononce pas directement sur les attributions de logement mais il fixe la politique de l'organisme en matière d'attribution et exerce a posteriori un contrôle sur les attributions réalisées par la CAL.

#### **La commission d'attribution des logements**

La CAL est l'instance décisionnaire du processus d'attribution. Elle attribue nominativement chaque logement. Sauf insuffisance, elle examine trois candidats pour chaque logement à attribuer. Le décret 2010-398 du 22 avril 2010 fait exception à cette obligation quand les CAL examinent les candidatures DALO désignées par le préfet. Les conditions de son fonctionnement doivent assurer la légitimité de ses décisions. Un point important dans ce domaine est la composition de la CAL : ses membres sont-ils présents et actifs dans les délibérations ? S'il existe plusieurs commissions au sein de l'organisme, un administrateur au moins est-il présent dans chaque

commission ? Les textes prévoient que le préfet, ou son représentant, peut assister, à sa demande, à la commission. Il peut être opportun que l'organisme prenne l'initiative de l'inviter afin qu'il prenne la mesure de l'effort social de l'organisme et de ses contraintes.

Les règles de fonctionnement de la commission sont formalisées dans le règlement intérieur qui définit :

- ✘ la fréquence et la durée des réunions de la commission ;
- ✘ les règles de convocation aux réunions, de tenue de secrétariat de la commission, d'envoi de l'ordre du jour, de passage en commission et d'établissement du procès-verbal ;
- ✘ les modalités de prise de décision (vote, règles de quorum, pouvoirs, règles applicables à la présidence de chaque séance...) ;
- ✘ la nature et contenu des informations individuelles transmises aux membres de la commission ;
- ✘ la confidentialité des informations transmises et des décisions prises ;
- ✘ une procédure particulière dans les cas d'extrême urgence, en prévoyant par exemple qu'un ménage puisse être accueilli à titre exceptionnel dans un logement et l'attribution prononcée ultérieurement par la commission.

Le règlement intérieur peut également définir ou apporter des précisions sur la compétence géographique de chaque commission s'il en est constitué plusieurs.

Son animation doit permettre d'en faire un véritable lieu d'échange et de débat.



## Les composantes de l'activité d'attribution

	Acteurs	Contenu		Formalisation / Supports	
Pilotage	Conseil d'administration (ou de surveillance)	Définition de la politique d'attribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Orientations générales fixant les priorités de l'organisme en cohérence avec la réglementation, les engagements pris et le projet d'entreprise.</li> <li>❑ Prise en compte des priorités des réservataires (collectivités locales, État, collecteurs 1%).</li> <li>❑ Déclinaison des orientations générales en objectifs opérationnels et territorialisés.</li> <li>❑ Articulation avec les orientations des dispositifs locaux : programme local de l'habitat, plan départemental pour le logement des personnes défavorisées, accords collectifs départemental ou intercommunal d'attribution...</li> </ul>	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.
	Direction générale	Évaluation de la mise en œuvre des attributions	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Bilan annuel d'activité de la CAL</li> <li>❑ Mesure de l'atteinte des objectifs opérationnels et territorialisés</li> <li>❑ Ajustement annuel de la politique et des objectifs avec le conseil d'administration (ou de surveillance)</li> <li>❑ Information des partenaires sur les conclusions de l'évaluation</li> </ul>		Bilan annuel de la demande et des attributions et évaluation des résultats. Document d'information des partenaires et des demandeurs.
		Organisation de la gestion des attributions	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Management, encadrement, procédures et formation</li> <li>❑ Articulation avec les procédures d'enregistrement départemental de la demande</li> </ul>		Organigramme, fiches de poste, plan de formation, procédures écrites.
Mise en œuvre	Commission d'attribution	<b>Décision d'attribution</b>		Règlement intérieur. Procédures écrites. Méthodes de traitement objectives. Procès verbaux.	
	Services	<b>Gestion de la demande et de la mise en location</b>			
		<p>Accueil et traitement des demandes : <i>de l'accueil du demandeur à l'actualisation de la demande</i></p> <p style="text-align: right;">Mise en location <i>de l'avis de disponibilité d'un logement à la recherche d'un candidat</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Préparation de la CAL</b></p>		Procédures écrites. Méthodes objectives de traitement.	
		<b>Mise en œuvre et suivi des décisions de la CAL</b>		Procédures écrites	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Information des demandeurs et des partenaires / réservataires sur les décisions de la CAL</li> <li>❑ Signature des baux et organisation des entrées dans les lieux</li> <li>❑ Préparation du bilan annuel et participation à l'évaluation des résultats de la politique d'attribution</li> </ul>			

## Piloter et organiser les attributions

### La direction générale

La direction générale de l'organisme a en charge l'application de la politique définie par le conseil d'administration ou le conseil de surveillance. Son implication forte dans les pratiques d'attribution et la rédaction de procédures est indispensable.

Les attributions de logement étant au cœur du métier de l'organisme, elles sont partie intégrante des réflexions sur la déontologie et sur les procédures. Elles requièrent une attention permanente de la direction générale, du fait notamment de la valeur que le candidat accorde à sa demande de logement et du risque de dilution des responsabilités liées à la multitude d'acteurs internes et externes et de décideurs impliqués dans l'attribution de logements à des titres divers.

C'est la direction qui répond des pratiques d'attribution de l'organisme.

C'est aussi à la direction qu'il incombe en dernier lieu de gérer en interne l'équilibre entre la nécessité du contrôle et le développement de l'autonomie accordée aux collaborateurs dans le cadre des pratiques professionnelles souhaitables. C'est à elle qu'il appartient de définir les règles d'instruction des demandes et des attributions par rapport aux risques et seuils de solvabilisation.

C'est encore elle qui est fréquemment au cœur du partenariat inter-organismes ou avec les pouvoirs publics pour développer et expliquer la politique d'attribution de l'entreprise.

### Les services instructeurs

Les services en charge de la gestion de la demande et des attributions au sein de l'organisme préparent la commission d'attribution des logements en instruisant et en présélectionnant (en lien avec les réservataires) les dossiers sur lesquels la commission aura à prendre une décision :

- ▣ ils enregistrent les demandes de logement et délivrent à chaque candidat un numéro unique d'enregistrement départemental ;
- ▣ ils instruisent les dossiers de demande et déterminent leur conformité ;
- ▣ ils réalisent le premier rapprochement offre-demande lorsqu'un logement se libère, pour sélectionner les dossiers qui seront présentés en commission d'attribution. S'il s'agit d'un logement réservé, les candidatures à positionner peuvent être directement transmises par les réservataires.

A l'issue de la commission d'attribution, ils sont généralement chargés d'appliquer les décisions prises et notamment d'informer les candidats retenus et non retenus, ainsi que les partenaires concernés. Parfois, l'information des candidats est réalisée directement par la CAL ou les réservataires.

Le rôle et les responsabilités des services dans la décision d'attribution varient selon le choix d'organisation et les procédures définies en interne.

## → Les enjeux d'organisation interne

### **La qualité du service rendu au demandeur**

Les procédures d'attribution contribuent à l'image du bailleur auprès de l'ensemble du public. Assurer une qualité de service au demandeur est un enjeu complexe et plus encore dans un contexte où le bailleur n'a pas toujours la réponse logement à apporter au demandeur. Plusieurs aspects doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.

### **La simplification des démarches**

Les démarches à effectuer pour l'attribution d'un logement sont souvent complexes pour les demandeurs de logement : différentes « portes d'entrée » possibles (la mairie, la préfecture, le bailleur, l'employeur), constitution du dossier (complexité du formulaire, nombreuses pièces à réunir...).

La mise en place de fichiers partagés de la demande simplifie significativement les démarches pour le demandeur, en particulier quand il existe une multiplicité de bailleurs sur le territoire, puisqu'il lui suffit de déposer sa demande auprès d'un acteur pour que tous en aient connaissance.

L'institution d'un formulaire national de la demande et la définition des pièces exigibles lors de l'instruction de la demande vont également dans ce sens

Le fait d'enregistrer la demande sur une base déclarative (sauf le justificatif d'identité), pour ne demander les pièces justificatives que lors de la constitution du dossier en vue de son analyse par rapport à un logement libéré, évite au demandeur de fournir plusieurs fois les mêmes pièces et limite le nombre de documents papiers stockés par le bailleur.

De plus en plus d'organismes offrent au demandeur la possibilité de télécharger le dossier de demande depuis leur site Internet, voire d'enregistrer leur demande en ligne : ceci évite au demandeur de se déplacer ou de faire un courrier. Afin de maintenir une proximité avec ses demandeurs, le bailleur peut parallèlement prévoir un contact (téléphonique ou physique) à son initiative suite à l'enregistrement de ces demandes.

### **L'information préalable**

Malgré ces éléments de simplification, le processus peut rester complexe pour le demandeur : auprès de qui s'adresser ? Quelle est l'offre de logements sociaux sur le bassin d'habitat ? Comment sera traitée la demande et dans quels délais ? Pour guider le demandeur et répondre à ces questions, la mise à disposition d'informations sur les sites internet des bailleurs sociaux est essentielle ; elle permet au public d'accéder à l'information de n'importe quel lieu et à tout moment.

L'élaboration par chaque organisme d'une charte d'attribution à remettre au demandeur lors du retrait d'un dossier, doit le renseigner sur la manière dont sa demande sera prise en compte.

Le projet Hlm prévoit également une information complète sur l'offre de logements sur un bassin d'habitat, accessible à tous les demandeurs. L'objectif est de permettre au demandeur d'ajuster son niveau d'exigence concernant le type de logement souhaité, sa localisation en fonction de la disponibilité potentielle de l'offre.

### **La garantie donnée au demandeur que sa demande fera l'objet d'un traitement équitable**

Les procédures élaborées doivent garantir :

- ▣ que toute demande de logement sera enregistrée et prise en compte selon son caractère plus ou moins prioritaire ;
- ▣ que toute demande de logement sera examinée à un moment ou à un autre. Cet examen prend en compte le délai anormalement long fixé localement. A cet effet, il est utile de mettre en place un dispositif d'examen régulier de l'ensemble de la demande ayant dépassé une certaine ancienneté.

La charte d'attribution remise au demandeur précise les critères de priorité et les orientations d'attribution de l'organisme. L'existence d'une méthode objective de traitement de la demande déclinant ces orientations limite la part subjective dans le processus, favorise la prise en compte équitable de toutes les demandes et la prévention d'éventuelles discriminations.

## Piloter et organiser les attributions

### L'information du demandeur sur l'avancement de son dossier

L'information du demandeur de logement une fois sa demande enregistrée doit également être soigneusement prévue. Le demandeur qui veut connaître l'évolution de son dossier sait-il à qui s'adresser et est-il bien renseigné ? Comment est-il informé des suites données à sa demande ? Ce point renvoie à la répartition des activités en interne et aux outils permettant une traçabilité des contacts avec le demandeur. Les modalités et le contenu de l'information ne seront pas les mêmes dans les contextes de fort déséquilibre entre offre et demande et en marché plus détendu.

Les organismes se posent fréquemment la question de l'information du demandeur de logement de son passage en commission d'attribution. Les organismes doivent concilier :

- ▣ l'efficacité de la procédure, qui incite à faire visiter le logement à chaque demandeur positionné en CAL afin de limiter le nombre de refus de proposition d'attribution ;
- ▣ la protection du personnel en charge des attributions, qui pourrait être confronté au demandeur non retenu réclamant des explications : cette considération pousse plutôt à n'informer que l'attributaire du logement pour éviter la déception des autres ménages positionnés.

De manière générale, la transparence vis-à-vis du demandeur est à privilégier. Il est nécessaire d'être le plus clair possible sur les règles de fonctionnement de la CAL et les modalités de sa décision : examen par la CAL de plusieurs candidatures pour chaque logement à attribuer, composition qui légitime les décisions de cette instance (composition comprenant au moins un administrateur de l'organisme). Certains organismes rendent public le règlement intérieur de leur commission d'attribution. La communication d'éléments sur l'offre de logements et sa disponibilité peut aider le demandeur à mieux comprendre une telle décision.

L'information du demandeur sur ses droits au regard d'un recours DALO peut être envisagée bien qu'elle figure déjà sur l'attestation d'enregistrement : elle doit avoir pour objectif de faire comprendre au demandeur que le recours intervient après échec des dispositifs de droit commun et doit donc être assortie de conseils sur les démarches à effectuer pour optimiser sa recherche.

### Concilier réponse à la diversité des réalités territoriales et sécurisation des pratiques

Après une période de décentralisation des attributions en agence, on observe aujourd'hui une tendance à une recentralisation de la gestion de la demande et de l'attribution. Cette recentralisation veut répondre aux objectifs suivants :

- ▣ garantir la conformité ou la cohérence des attributions ;
- ▣ harmoniser les modes de gestion de la demande et sécuriser ce processus à forte complexité technique par une maîtrise plus facile de l'ensemble de l'activité ;
- ▣ favoriser le traitement des demandes (externes ou de mutation) à l'échelle de l'ensemble du patrimoine de l'organisme pour une meilleure fluidité au sein du parc ;
- ▣ enfin, devant l'augmentation de la pression de la demande, éviter les risques de prise à parti du personnel de proximité par les demandeurs de logement.

La décentralisation de la gestion de la demande et des attributions peut permettre de rapprocher le pouvoir de décision au plus près du terrain et d'assurer une meilleure prise en compte des spécificités territoriales. Elle suppose le rassemblement de plusieurs conditions :

- ▣ l'écriture de règles de gestion et la formalisation de procédures, de manière à garantir un fonctionnement harmonisé dans toutes les unités décentralisées ;
- ▣ un constat partagé entre la direction générale et chaque agence sur l'occupation et le fonctionnement social des groupes, l'existence d'objectifs d'attribution territorialisés (quartiers/groupes) définis par le conseil d'administration ou de surveillance et l'utilisation d'outils correspondants par les personnels décentralisés en charge des attributions ;
- ▣ des compétences affirmées de ces personnels dans l'instruction fine des dossiers de demandes et le cas échéant une formation préalable et en cours d'activité ;
- ▣ une coordination et un échange d'informations entre unités décentralisées sur l'offre et la demande, l'existence de dispositifs de contrôle a posteriori et une implication des responsables de ces unités décentralisées.

Le système d'organisation efficace des attributions, quelle que soit l'option choisie, sera celui qui, après une évaluation des risques objectifs et du mode de management, s'adaptera aux réalités de terrain, sans

pour autant entraîner des délais de relocation préjudiciables aux enjeux économiques de l'organisme ou des pratiques non harmonisées préjudiciables à la qualité de service.

### La professionnalisation des pratiques

Les personnels en charge des attributions de logement sont aujourd'hui confrontés à des besoins de compétence de plus en plus complexes et exigeants :

- ▣ l'attribution d'un logement fait certes appel à une évaluation sociale et économique des candidatures mais aussi à une connaissance de plus en plus affirmée de la réglementation comme des caractéristiques 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 intervient également dans le choix du logement proposé ;
- ▣ des techniques d'écoute active et de dialogue avec le demandeur (savoir expliquer un refus) peuvent s'avérer utiles pour apprécier une candidature et vérifier 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 un accueil diversifié de candidats au logement social dont la précarité se développe aujourd'hui rapidement.

L'activité d'attribution requiert ainsi une certaine polycompétence 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 du professionnalisme, 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.

## Une vigilance sur quelques étapes sensibles

### → Hiérarchiser la demande au sein du fichier de demandeurs

L'augmentation de la pression de la demande sur certains territoires (Ile-de-France, régions côtières, grandes agglomérations) a fait apparaître de manière aiguë qu'au-delà du choix exercé par la commission d'attribution entre les quelques candidatures présentées, la question de l'objectivation du choix des candidats en amont de la CAL est essentielle. Cette étape, souvent peu formalisée et outillée, constitue la déclinaison opérationnelle de la politique d'attribution ; il s'agit d'identifier au sein d'un fichier parfois très conséquent, les demandeurs qui seront proposés en commission d'attribution.

Parmi les engagements du projet Hlm, figure l'adoption de méthodes objectives de traitement interne de la demande rendues publiques permettant de sélectionner, en vue de la présentation des candidatures à la commission d'attribution, des demandes correspondant aux orientations définies. Ces méthodes ont pour objectif un traitement équitable de la demande, notamment sur les territoires où la demande est supérieure à l'offre. Le principe est le suivant : le classement de la demande ou sa cotation permettent de réaliser un premier tri au sein du fichier, en amont de la commission d'attribution, de manière objective voire automatisée. Ce tri est complété, dans un second temps, par une analyse qualitative par les services instructeurs.

Le classement initial de la demande est effectué selon deux modalités différentes dans les expériences connues :

- ▣ Un système de cotation attribue une note à chaque demande, en fonction du motif de la demande, de la situation de logement actuel du demandeur et de l'ancienneté de sa demande. L'attribution de la note peut également permettre de classer la demande en grandes catégories.
- ▣ La cotation est effectuée par la commission d'attribution qui examine toutes les demandes enregistrées et les classe parmi des catégories prédéfinies : demandes très urgentes/proritaires/non prioritaires, etc.

## Piloter et organiser les attributions

Lorsqu'un logement se libère, le classement de la demande permet d'obtenir une première sélection. Parmi ces dossiers, les services instructeurs choisissent ceux à présenter en CAL en tenant compte :

- des souhaits du demandeur,
- de l'adéquation de la candidature aux orientations d'attribution,
- de l'analyse qualitative du dossier.

Dans un souci de transparence, la CAL est informée du rang de priorité des demandes qu'elle examine et du motif pour lequel les demandes bénéficiant d'une priorité « objective » plus importante n'ont pas été retenues.

### → Faciliter les parcours résidentiels

La facilitation des parcours résidentiels fait partie des engagements du Mouvement Hlm dans un objectif d'amélioration du service au locataire. Cet engagement comporte deux volets : une meilleure réponse aux demandes de mutation exprimées et une mobilité à l'initiative de l'organisme. Il s'agit de permettre une amélioration des conditions de logement des locataires vieillissants ou handicapés, une meilleure adéquation entre la taille du logement et la composition familiale et le traitement des sous-occupations, une adaptation du niveau de quittance aux revenus, une prise en compte des modes de vie, etc. La mobilité résidentielle constitue également un axe fort de la loi MLE qui prévoit dans certains cas, et notamment en cas de dépassement important des plafonds de ressources, la remise en cause du droit au maintien dans les lieux.

**Les procédures visant à faciliter les parcours résidentiels peuvent concerner :**

- ▣ les demandes de mutation : traitement optimal des demandes de mutations, notamment dans l'articulation entre les agences et les services gérant l'attribution afin de profiter de la connaissance des locataires par les équipes de proximité, et dans le suivi des demandes ;
- ▣ la mobilité encouragée par l'organisme pour des ménages dont la mutation correspond à une priorité de l'organisme : repérage de ces ménages, mise en place de mesures incitatives, accompagnement à la mobilité...

Les rencontres régulières avec les demandeurs et la mise en place du livret du parcours résidentiel, prévues dans le projet Hlm, sont des éléments de réponse à ces problématiques, en permettant un suivi régulier et personnalisé du projet de mobilité du locataire.

Ces rencontres périodiques vont faire apparaître une demande nouvelle, à prendre en compte dans les priorités d'attribution et les procédures.

### → Encadrer l'enquête préalable à l'attribution

Les décisions prises par la CAL doivent s'appuyer sur des informations fiables et pertinentes sur les candidats permettant d'apprécier la réponse à mettre en place en fonction des logements disponibles.

Cette connaissance des situations individuelles permet, le cas échéant, d'étayer un motif de refus ou d'ajournement et d'apporter des éléments circonstanciés qui pourront être présentés au candidat dont la demande est refusée ou ajournée, afin de favoriser son accès ultérieur au logement.

Elle s'appuie sur une instruction du dossier qui comporte dans la plupart des cas, un entretien qualitatif – souvent dénommé **enquête logement** ou **entretien approfondi**.

La réalisation de cet entretien doit répondre à des principes déontologiques qui garantissent le respect des droits des demandeurs.

▣ Il s'inscrit dans un processus formalisé d'instruction de la demande. Il vient compléter un dossier administratif composé d'un formulaire et de pièces justificatives. Les modalités de mise en œuvre de cet entretien doivent être objectivées dans la procédure (cadre d'entretien, conditions de mise en œuvre, situations dans lesquels il se déroule quand il n'est pas réalisé systématiquement, etc.).

▣ Il a pour objet de rechercher les conditions de réussite de l'attribution et de définir un projet réaliste avec le candidat en fonction de son projet de vie et de l'offre disponible. Il ne vise pas à détailler l'intégralité de la situation des ménages mais porte sur les seuls aspects qui peuvent avoir un impact sur l'intégration dans le logement.

▣ Les modalités de sa réalisation favorisent l'expression éventuellement contradictoire du candidat. L'entretien est mené dans des conditions qui permettent un échange avec le candidat par des personnels formés et qualifiés. Il fait l'objet d'un compte-rendu qui apporte des compléments factuels et objectifs que nécessitait le dossier administratif. Il mentionne le point de vue du demandeur s'il est différent de celui de l'instructeur. Il peut comporter un avis négatif de l'instructeur sur l'opportunité d'une attribution dans le logement disponible et/ou sur les modalités de cette attribution. En cas d'avis négatif, il comporte une proposition d'orientation vers une autre réponse. Sa présentation en CAL peut être effectuée par un tiers susceptible de moduler le point de vue de l'instructeur.

Ce compte rendu est accessible à sa demande au demandeur et fait l'objet conformément à la réglementation d'un droit de rectification de sa part. **(Voir en annexe, les recommandations pour la réalisation de l'entretien préalable à attribution).**

### → Concilier traçabilité de la demande et respect des règles s'appliquant à la conservation des données

Pour procéder à l'examen d'une demande de logement, le bailleur est amené à demander au candidat de compléter un dossier avec un certain nombre de pièces justificatives. Par ailleurs, le bailleur doit assurer une traçabilité de la vie de la demande notamment pour répondre aux demandes d'information de la commission de médiation si le demandeur saisit celle-ci (Le demandeur a-t-il été positionné sur certains logements ? A-t-il reçu des propositions ?, etc.).

La loi informatique et libertés impose que les données soient conservées « pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées ». Dans le cas d'une attribution de logement, il est donc recommandé de ne conserver que les pièces justifiant le caractère réglementaire de l'attribution (avis d'imposition N-2) afin de prouver la conformité réglementaire des attributions en cas de contrôle de la Miilos par exemple.

En cas de refus ou d'ajournement d'attribution, il est important de conserver les éléments justifiant le refus ou l'ajournement. Ces éléments pourront être utiles en cas de recours du demandeur contestant le refus, mais également en cas de passage du dossier en commission de médiation afin d'explicitier la décision de l'organisme. Si c'est le demandeur qui refuse l'attribution proposée par la commission, il faut également en garder la trace (proposition effectuée et motif de refus de l'attributaire), afin d'ajuster au mieux de futures propositions et de disposer de l'historique de cette proposition en cas de recours du demandeur.





## Les recommandations de la Halde pour prévenir les discriminations dans l'attribution de logements sociaux

La décision d'attribuer ou non, qui appartient aux organismes bailleurs, est l'aboutissement d'un processus dont certaines étapes relèvent de compétences et de responsabilités partagées entre différents acteurs, tandis que d'autres concernent les bailleurs en propre.

Le présent guide contribue à la prévention des discriminations et à un égal accès de tous au logement social en proposant une formalisation systématique de chaque étape du processus d'attribution, décrivant le contenu, les outils, supports, méthodes et procédures utilisés. Une telle approche crée les conditions de l'objectivation du traitement de la demande et constitue un gage de transparence en ce qu'elle permet d'analyser, étape par étape, les éléments devant appuyer la décision d'attribuer ou non, de les expliciter, de les rendre publics après validation et vérification de leur conformité aux textes de référence, d'en évaluer la mise en œuvre et, le cas échéant d'en rendre compte.

La Halde salue cette démarche et se félicite de l'occasion qui lui est donnée d'apporter son éclairage sur certains points stratégiques au regard des risques de pratiques discriminatoires.

Après une présentation de la manière dont les discriminations peuvent se manifester dans l'attribution de logements sociaux, sont identifiés les points-clés de la procédure au regard des risques de discrimination, et soulignés les voies du progrès apportées par le guide et/ou par les réformes en cours et, le cas échéant, les points de vigilance.

Le point de vue de la Halde est également inséré au fil de la présentation des différents points de procédure exposés dans le chapitre 3.

### I. LES FORMES DE DISCRIMINATION DANS LE CHAMP DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS SOCIAUX

#### → Une dimension collective

La multiplicité des acteurs concernés, la succession des interventions avant la décision d'attribution, et la diversité des pratiques observées sur le terrain, caractérisent un système complexe qui, en l'absence d'une lisibilité suffisante, suscite l'incompréhension des demandeurs et entretient les soupçons de discrimination.

Plusieurs rapports<sup>2</sup> et études consacrés à l'analyse du phénomène discriminatoire dans ce champ d'action font ressortir les constats suivants :

- ▣ le regroupement de certaines catégories de population, notamment immigrées, observé dans des quartiers ou dans des groupes d'immeubles particuliers, tend à révéler, de fait, l'existence d'inégalités de traitement ;
- ▣ celles-ci portent moins sur l'accès effectif au logement social de ces catégories de population (selon l'Enquête Nationale Logement de 2006, 30% des ménages immigrés sont logés dans le parc social, contre 17% pour l'ensemble des ménages ; les ménages immigrés sont sur-représentés dans le parc social, la location d'un logement social demeurant leur statut d'occupation dominant), que sur les conditions dans lesquelles ces personnes y accèdent, en particulier en termes d'une part de types de logements et de localisation proposés, d'autre part de délais d'attente d'une proposition de logement<sup>3</sup> ;
- ▣ ces inégalités de traitement apparaissent ainsi principalement comme le résultat d'une construction collective, progressive, plus ou moins maîtrisée, plus ou moins consciente, plus ou moins assumée, de pratiques conduisant à reproduire les mêmes inégalités.

<sup>2</sup> Voir en particulier : « Le logement des personnes immigrées », Avis du Haut Conseil à l'Intégration, décembre 2007 (pages 30-31) ; le rapport du Conseil National de l'Habitat « Les discriminations dans l'accès au logement », mars 2005 ; ainsi que deux études locales : Mission d'études sur la promotion de l'égalité de traitement dans le logement social dans l'Hérault, Cabinet Argos, pour la DDE Hérault et l'ACSE, juillet 2007 ; Etude-Action ISM Corum pour la Société Anonyme de Construction de la Ville de Lyon, sur l'expérimentation d'une méthodologie d'attribution, 2008.

<sup>3</sup> L'avis du HCI relève que 71% des personnes immigrées logées en Hlm habitent dans des logements construits avant 1974 qui, le plus souvent situés dans des ZUP, sont aussi les moins attractifs ; de même, selon ce rapport, les demandes de plus de trois ans sont au moins deux fois plus nombreuses parmi les demandeurs d'origine étrangère que parmi les non immigrés (pages 30-31 du rapport).

## Le point de vue de la Halde

Celles-ci sont souvent révélées a posteriori, par la comparaison statistique entre les demandes et les attributions effectives pour différents groupes de demandeurs selon leurs caractéristiques.

L'attribution de logements sociaux, fondée sur un processus faisant intervenir différents acteurs, est propice à la coproduction par ces acteurs de discriminations, qui sont alors qualifiées de systémiques. Chacun de ces acteurs contribue, le plus souvent de manière involontaire et non intentionnelle, à produire et perpétuer une situation d'inégalité à l'égard d'un groupe concerné par un critère prohibé, dans le cadre d'un système de gestion fondé sur un certain nombre de présupposés, le plus souvent implicites, quant aux divers groupes sociaux<sup>4</sup>.

Dans l'accès au logement social, des différences de traitement peuvent survenir aux différentes étapes et conduire aux inégalités de traitement que les rapports et études cités se sont attachés à mettre en lumière. Ainsi, en l'absence d'un document d'informations remis au demandeur explicitant ses droits et les démarches à accomplir, un demandeur pourra se voir délivrer une information différente selon le lieu d'accueil et d'enregistrement de la demande. Il peut ensuite être conduit, pour constituer son dossier, à rassembler des informations sur sa situation, différentes pour chacun des bailleurs et des réservataires sur un territoire, et parfois au-delà de ce que requiert l'instruction pour une proposition de logement adaptée à ses besoins. Sans multiplier davantage les exemples, on perçoit aisément que chacune des étapes peut être source de différences de traitement, dont le cumul peut se révéler très pénalisant pour certains demandeurs d'un logement social.

La production d'inégalités de traitement est l'un des facteurs pouvant conduire à la « spécialisation sociale » de certaines parties du parc social que les rapports et études cités ont mis en évidence<sup>5</sup>, alors même que des textes ont été spécifiquement adoptés pour combattre les situations de concentration sociale. Elle revêt une dimension collective et systémique qui contribue à la complexité du phénomène, et qui doit être prise en compte dans les réponses pour y remédier. Le rapport du jury de la Conférence de consensus sur la diversité sociale dans l'habitat<sup>6</sup> rend compte de cette complexité. Il propose plusieurs pistes d'action en relevant que, si le traitement de la demande de logement social constitue bien une priorité,

il doit cependant être inséré dans une politique plus large, englobant à la fois les différents segments de l'immobilier et les différents leviers permettant d'agir non seulement sur le logement mais aussi sur l'urbanisme<sup>7</sup>.

L'importance de cette dimension collective et systémique des phénomènes discriminatoires dans l'attribution de logements sociaux ne dispense pas les différents acteurs intervenant à une étape ou une autre du processus d'attribution de l'exercice de leur responsabilité propre dans cette construction :

- ▣ d'une part, les constats tirés des différents travaux sur les discriminations collectives et systémiques doivent inciter chacun à s'interroger sur sa contribution propre aux inégalités de traitement produites collectivement et à engager une réflexion sur ses pratiques, en vue de les faire évoluer, le cas échéant ;
- ▣ d'autre part, la dimension collective des discriminations dans l'attribution de logements sociaux n'exonère pas les différents acteurs impliqués de leur responsabilité individuelle au regard du droit de la non-discrimination.

La Halde rappelle ci-après le cadre juridique applicable en matière de discriminations dans l'attribution de logements sociaux pour apporter aux acteurs concernés les éléments leur permettant de prendre la mesure de leur responsabilité juridique en cas d'une éventuelle mise en cause.

<sup>4</sup>Ces éléments permettant de caractériser la discrimination systémique s'appuient sur la définition proposée par Marie-Josée Legault, dans « La situation des groupes cibles sur le marché du travail, au Québec et au Canada », 2002.

<sup>5</sup>Le rapport du Conseil National pour l'Habitat « Les discriminations dans l'accès au logement », 2005, (page 36) relève cependant que la dimension systémique des processus conduisant à une spécialisation sociale de certaines parties du parc n'est l'apanage du seul parc social, mais peut aussi être observée dans le parc privé, notamment dans les copropriétés dégradées et les logements insalubres.

<sup>6</sup>Conférence de consensus de 2007 rassemblant 15 membres reconnus pour leur expertise dans le domaine de l'habitat et/ ou de l'urbanisme (voir composition du jury dans le rapport page 27). La Halde s'était vu confier par le Gouvernement la mission d'en assurer l'organisation et la coordination.

<sup>7</sup>Voir sur ce point le Rapport du jury de la Conférence de consensus sur la diversité dans l'habitat, Octobre 2007, page 4.

### → Le cadre juridique des discriminations et sa mise en œuvre dans le logement social

La discrimination consiste à traiter différemment une personne (ou un groupe de personnes) en raison de l'un des dix-huit critères prohibés par la loi : sexe, âge, origine, orientation sexuelle, apparence physique, patronyme, handicap, opinions politiques, activités syndicales, état de santé, situation de famille, grossesse, mœurs, caractéristiques génétiques, appartenance ou non appartenance, réelle ou supposée à une ethnie, à une race, à une nation, ou à une religion.

Le refus d'accès à un logement, décidé en raison de l'un de ces critères, est une discrimination prohibée par les articles 225-1 et suivants du Code pénal qui prévoient des peines pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000€ d'amendes. Pour les personnes morales, le montant des amendes peut atteindre 225 000€.

Le refus discriminatoire de location est également prohibé par l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs, dite Loi « Mermaz », applicable au secteur privé comme au secteur public, sur le fondement duquel la personne concernée pourra demander la réparation du préjudice matériel et moral subi, sous forme de dommages et intérêts.

Si le droit pénal ne vise que les situations dans lesquelles l'auteur a délibérément opposé un refus en raison d'un critère prohibé, la loi « Mermaz » appréhende à la fois les discriminations directes et indirectes (voir définition ci-dessous). En présence de discriminations coproduites dans le cadre d'un système d'acteurs, qualifiées de systémiques, celles-ci peuvent être directes comme indirectes.

#### La discrimination directe

Elle consiste en un traitement défavorable directement lié à un critère prohibé (par exemple : « je n'ai pas retenu son dossier à cause de ses origines étrangères »). La discrimination est avérée dès lors que la personne a volontairement pris en compte un critère prohibé, quelle que soit sa motivation. L'absence d'un mobile raciste, sexiste, anti-syndicaliste (...) est inopérante et n'exonère pas de sa responsabilité pénale l'auteur du refus.

Il existe une jurisprudence établie dans le domaine de l'emploi (T. Corr. Nantes, 17 juillet 2006 pour un refus d'embauche d'une coiffeuse noire en raison de la clientèle rurale ; T. Corr. Paris, 16 octobre 2008, pour un refus d'embauche d'une vendeuse noire en boulangerie-pâtisserie, etc.).

#### Un exemple de discrimination directe

Dans le domaine du logement social, le tribunal correctionnel de Saint-Etienne a récemment appliqué au domaine du logement les principes ci-dessus présentés dans le domaine de l'emploi. Dans sa décision du 3 février 2009, il retient ainsi que « la discrimination se réalise par la seule subordination d'une offre de service à l'origine ethnique ou raciale ; que l'intention de réaliser par ce moyen la mixité sociale prévue par la loi ne constitue qu'un mobile juridiquement inopérant ». Les « politiques de peuplement » définies en référence à un critère prohibé tel que l'origine notamment, relèvent de la discrimination directe ; en tant que pratiques faisant le plus souvent intervenir plusieurs acteurs (relevant de différents services en interne, instances décisionnaires des organismes, voire dans certains cas, des collectivités locales), elles prennent une forme systémique. La décision du tribunal de Saint-Etienne montre que cette dimension systémique n'exonère pas de leur responsabilité individuelle les acteurs impliqués dans la mise en œuvre de telles pratiques.

#### La discrimination indirecte

Elle suppose qu'une disposition, un critère ou une pratique en apparence neutre soit susceptible, en pratique, de défavoriser une personne ou un groupe de personnes en raison d'un critère prohibé. De ce point de vue, ne sont prises en compte ni la motivation, ni même la conscience par l'auteur que la mesure litigieuse défavorise des personnes caractérisées par un critère de discrimination : il suffit de déterminer si cette mesure, bien que neutre, crée dans les faits une inégalité de traitement. Dans l'affirmative, il faut s'interroger sur le caractère justifié ou non de la mesure.

Un exemple de discrimination indirecte dans le logement social : les différences de traitement liées à une offre ne permettant pas de répondre aux besoins de certains demandeurs.

Certaines catégories de demandeurs ont, de fait, moins de chances que d'autres d'obtenir une proposition de logement, en raison d'une insuffisance d'offre adaptée à leurs besoins et/ou à leurs capacités contributives.

Ainsi, la faiblesse de l'offre de petits logements (une ou deux pièces) observée dans de nombreux territoires dans le parc social crée les conditions d'une différence de traitement défavorable aux jeunes actifs qui, pour accéder à une vie autonome, ont besoin d'un logement à un niveau de loyer compatible avec leurs revenus. Qu'ils soient isolés ou en couple sans enfants, les jeunes actifs ont en effet peu de chances de se voir proposer un logement de trois ou quatre pièces dont ils auront du mal à assumer le loyer. A l'inverse, la faiblesse de l'offre de logements de cinq pièces ou plus crée une situation défavorable aux familles de grande taille.

L'objectif d'une offre de logements sociaux permettant de répondre à la diversité des besoins, qui relève de compétences partagées entre les bailleurs sociaux et leurs partenaires, notamment les collectivités locales, doit conduire à mieux articuler la programmation de l'offre avec les politiques d'attribution de logements sociaux à l'échelle d'un territoire.

A la lumière des éléments qui viennent d'être présentés, la Halde souligne que, du point de vue opérationnel, l'objectivation des procédures, indépendamment de toute prise en compte d'un critère prohibé, contribue de manière déterminante à limiter les risques de pratiques volontairement ou involontairement discriminatoires.

## II. LES POINTS SENSIBLES DE LA PROCEDURE ET LES VOIES DE PROGRES RELEVES PAR LA Halde

### → Les points-clés de la procédure au regard de la prévention des discriminations

Certaines étapes du processus appellent une vigilance particulière au regard de l'égalité de traitement des demandeurs.

Il en est ainsi des étapes en amont de la décision d'attribution, en raison de la marge de manœuvre laissée aux bailleurs par le Code de la construction et de l'habitation pour définir leurs modalités d'organisation. Deux difficultés principales sont à relever à ce niveau :

- ❑ la grande diversité des pratiques observées d'un territoire à l'autre, voire d'un bailleur à l'autre qui, du point de vue du demandeur, est une source de complexité dans l'accomplissement des démarches pour déposer et constituer son dossier, et participe à l'absence de lisibilité du système d'attribution ;
- ❑ le risque de voir se développer des pratiques qui, prenant appui sur les marges de manœuvre laissées aux acteurs par les textes, privilégient la dimension subjective et relationnelle, propice aux inégalités de traitement, au détriment de procédures objectives.

Lors des travaux qu'elle a conduits à l'occasion de la Conférence de consensus sur la diversité dans l'habitat et de l'Année européenne de l'égalité des chances, et par le traitement de réclamations individuelles sur l'accès au logement social, la Halde a pu relever certains de ces enjeux et formuler des premières recommandations en la matière :

- ❑ mettre en place des procédures transparentes et harmonisées de traitement et de priorisation de la demande ;
- ❑ encadrer les enquêtes sociales ;
- ❑ objectiver les éléments pris en compte pour l'attribution de logements sociaux ;
- ❑ respecter les souhaits et préférences des candidats locataires.

## Le point de vue de la Halde

En aval de la décision, l'évaluation permet quant à elle d'interroger régulièrement les politiques d'attribution mises en œuvre au regard des deux indicateurs qui révèlent le mieux l'existence d'inégalités de traitement en la matière : la localisation des logements attribués et les délais de traitement des demandes. Sont-ils les mêmes pour l'ensemble des demandeurs, quelles que soient leurs caractéristiques ?

Pour vérifier l'égalité de traitement des demandeurs, les procédures décrites pour chaque étape du processus peuvent être analysées à la lumière de cinq questions essentielles :

- ❑ permettent-elles d'objectiver effectivement le traitement de la demande ?
- ❑ permettent-elles de rendre visibles les critères et les modalités de décision d'attribution ?
- ❑ permettent-elles de répondre à la diversité des besoins ?
- ❑ garantissent-elles que les moyens d'instruction des dossiers sont bien proportionnés à l'objectif ?
- ❑ favorisent-elles, pour le demandeur, l'accès aux droits visant à le mettre en capacité d'accomplir les démarches nécessaires à l'aboutissement de sa demande ?

### Quatre étapes de la procédure sont particulièrement sensibles du point de vue de la Halde :

- ❑ le dépôt et l'enregistrement de la demande ;
- ❑ la constitution du dossier et l'instruction de la demande ;
- ❑ la définition des priorités et leur mise en œuvre pour sélectionner les candidats ;
- ❑ la mise en œuvre de l'objectif de mixité sociale.

Pour chacun de ces points, la Halde a souhaité souligner les évolutions qu'elle a identifiées comme une voie de progrès et qui constituent une opportunité privilégiée pour avancer dans le sens de l'objectivation du traitement de la demande. La Halde encourage les acteurs à s'en saisir, en s'appuyant sur les orientations précises contenues dans le présent guide.

## → Des évolutions favorisant l'objectivation du traitement de la demande

### La réforme de l'enregistrement de la demande

La réforme engagée par l'article 117 de la loi Mlle du 25 mars 2009 prévoit la centralisation de la demande, à l'échelle départementale ou régionale en Ile-de-France, dans un système national automatisé géré par l'Etat ou dans un fichier commun de la demande, mis en place par les partenaires locaux et agréé par l'Etat. La Halde considère cette réforme comme une voie de progrès sur le terrain de l'égalité de traitement des demandeurs, compte tenu de l'impact à prévoir sur les pratiques d'attribution de logements sociaux à plusieurs étapes-clés du processus, en particulier le dépôt et l'enregistrement de la demande, la constitution du dossier et son instruction.

Des expériences d'utilisation d'un fichier commun de la demande, notamment l'exemple des bailleurs et des réservataires de logements sociaux dans les départements des Pays de Loire, illustrent les apports d'un dispositif fondé sur la mutualisation des différentes filières d'attribution, pour progresser sur l'objectivation, la transparence ou encore l'accès aux droits pour les demandeurs, notamment grâce à :

- ❑ des pratiques d'instruction harmonisées ;
- ❑ l'identification du caractère prioritaire des demandes à l'appui du formulaire unique ;
- ❑ l'identification des demandes en « délai dépassé » ;
- ❑ l'identification des demandes par filières d'attribution (contingents, accords collectifs départementaux ou intercommunaux, DALO) ;
- ❑ la traçabilité des demandes ;
- ❑ l'analyse des refus par les demandeurs des propositions de logement qui leur sont faites ;
- ❑ une fonction d'observation pour une connaissance fine de la demande ;
- ❑ une fonction d'évaluation de la politique d'attribution mise en œuvre par la comparaison des demandes avec les attributions effectives.

La Halde soutient pleinement la généralisation de tels dispositifs en tant que voie de progrès pour un égal accès au logement social. La mutualisation de l'offre, et non seulement de la demande, permettrait toutefois d'en démultiplier les apports par un meilleur rapprochement entre l'offre et la demande.

### **Le formulaire unique de la demande de logement social et l'encadrement des pièces justificatives**

La réforme initiée par l'article 117 de la loi MLE prévoit également la mise en place d'un formulaire unique de la demande, qui permettra d'harmoniser les informations recueillies auprès des demandeurs. A partir du 1<sup>er</sup> octobre 2010, toute demande de logement devra être constituée à l'appui de ce formulaire, dont le contenu défini par arrêté sera homologué par la CNIL.

La Halde souligne l'intérêt d'un encadrement à ce niveau qui permet de progresser sur le terrain de l'égalité de traitement des demandeurs et de leur accès aux droits, grâce à :

- ▣ une meilleure objectivation des informations demandées au regard des finalités d'attribution d'un logement adapté à la demande ;
- ▣ une identification du caractère prioritaire de la demande permise par le formulaire ;
- ▣ une simplification des démarches à accomplir pour déposer une demande ;
- ▣ une garantie de traitement de toute demande déposée, dans le délai défini par arrêté départemental, l'absence de réponse dans ce délai ouvrant pour le demandeur la possibilité d'exercer un recours pour le droit au logement opposable (DALO).

### **L'encadrement des « entretiens qualitatifs » ou « enquêtes sociales »**

La plupart des bailleurs complètent l'instruction administrative par un « entretien qualitatif » pour mettre en adéquation l'offre avec la demande.

De tels entretiens comportent par nature une dimension subjective importante et appellent un encadrement rigoureux dans la définition de leurs finalités, de leurs modalités, de la qualification des personnes qui les conduisent, etc. Le point de vue du demandeur doit en particulier pouvoir être mentionné, en cas d'avis défavorable exprimé dans le cadre de l'enquête sociale ou dans l'entretien qualitatif.

La Halde, saisie de plusieurs réclamations mettant en cause des « enquêtes sociales » fondées sur des pratiques non cadrées, et conduites sans garantir les droits des personnes, a formulé des observations à l'USH en vue d'un meilleur encadrement de tels enquêtes ou entretiens.

L'USH a rédigé à cet effet un cahier des charges, présenté en annexe du présent guide, qui constitue un document de référence permettant de distinguer ce qui relève de pratiques garantissant le professionnalisme en la matière, de celles qui ne présentent pas de telles garanties.

Il importe de souligner qu'un refus d'attribution fondé sur des éléments ne présentant pas les garanties d'objectivité et de professionnalisme requises risquerait d'être censuré en justice si des considérations discriminatoires transparaissaient dans les documents utilisés dans le cadre de l'entretien ou de l'enquête.

### **→ L'objectivation du choix des candidats retenus pour une attribution**

Les attentes régulièrement exprimées d'une meilleure visibilité des critères de choix des candidats en font un sujet central de l'objectivation des procédures de la demande et des attributions.

Les points-clés de la procédure d'attribution qui traitent cet aspect, et appellent une vigilance particulière du point de vue de la Halde, sont :

- ▣ la définition des orientations politiques de l'organisme en matière de priorités ;
- ▣ la formalisation des modalités de leur mise en œuvre opérationnelle ;
- ▣ les modalités de sélection des dossiers présentés en CAL.

Un développement particulier sera consacré aux « politiques de peuplement » qui présentent des risques au regard du droit de la non-discrimination.

### **La définition des orientations politiques de l'organisme en matière de priorités**

Il appartient à chaque organisme de définir les orientations de sa politique d'attribution, dans ses documents internes validés par ses instances statutaires de décision (Conseil d'administration ou Conseil de surveillance), déclinées ensuite dans des documents à destination des professionnels chargés de la préparation des dossiers en amont du passage en CAL. Ces orientations doivent être définies dans le respect des critères de priorité prévus par la loi.

## Le point de vue de la Halde

Les critères de priorité peuvent être regroupés en trois catégories principales présentées ci-après au regard des textes qui les définissent. L'absence de hiérarchisation par les textes et la faible articulation entre ces différents critères constituent deux difficultés majeures pour leur mise en œuvre opérationnelle.

La Halde souhaite souligner les actions permettant de progresser sur une définition des priorités partagée par les différents acteurs chargés de les mettre en œuvre à l'échelle d'un territoire. Les priorités définies par le cadre juridique doivent être prises en compte, mais elles ne sont pas exclusives de critères répondant aux besoins identifiés localement.

▣ **Les critères de priorité généraux** définis par l'article L. 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, applicables à tous les contingents :

le respect de ces priorités s'impose aux organismes bailleurs y compris pour l'attribution des logements non réservés sur lesquels ils peuvent désigner des candidats. Le CCH ne hiérarchise pas ces priorités mais elles doivent impérativement figurer parmi les critères de sélection des dossiers dans les documents formalisant les priorités, notamment les règlements internes des bailleurs et les conventions de réservation.

▣ **Les critères de priorité** définis pour le logement des personnes défavorisées dans le cadre du Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) et des accords collectifs départementaux ou intercommunaux d'attribution : leur mise en œuvre s'appuie sur une démarche de contractualisation entre le préfet, ou le président de l'intercommunalité, et les organismes. L'article 70 de la Loi MLE offre la possibilité d'élargir ces accords collectifs à d'autres partenaires réservataires. Une telle mesure permet une définition des priorités partagée par l'ensemble des réservataires et favorise la transparence et l'harmonisation des pratiques à l'échelle d'un territoire.

La Halde encourage toute initiative favorisant la mise en place d'un cadre partagé des priorités et de leur mise en œuvre entre les partenaires à l'échelle d'un territoire.

▣ Les critères de priorité définis pour le recours DALO : leur mise en œuvre pour l'attribution, concerne les seuls contingents du préfet et d'Action Logement. Les commissions inter-bailleurs mises en place dans certains départements (Pays-de-la-Loire notamment) pour assurer les relogements faisant suite à une désignation par le préfet, constituent une démarche intéressante de concertation pour l'attribution des logements aux demandeurs reconnus prioritaires dans le cadre du droit au logement opposable.

### La formalisation des modalités de sélection des dossiers présentés en CAL

La sélection opérée pour la présentation des dossiers en CAL sera d'autant plus transparente que les orientations politiques de l'organisme relatives aux priorités sont claires et peuvent être facilement explicitées et rendues publiques.

Du point de vue des pratiques observées, les priorités sont mises en œuvre par les bailleurs selon des méthodes diversifiées. Quelle que soit la méthode retenue, la Halde souligne l'importance de formaliser les orientations devant guider la préparation des dossiers présentés en CAL.

L'établissement d'une grille de priorités permettant d'effectuer un classement des demandes constitue ainsi une condition nécessaire pour garantir l'égalité de traitement des demandeurs et la transparence à leur égard, notamment en vue de les rendre publiques. Un grand nombre de bailleurs procède, selon une méthode classique, à la présélection des dossiers, effectuée en amont par les professionnels chargés du traitement de la demande, en respectant la répartition par filières d'attribution présentes sur le territoire, principalement : contingents, accords départementaux ou intercommunaux d'attribution, PDALPD, DALO. Le classement par rang de priorité parmi les dossiers présentés est effectué par la CAL en vue de la décision finale d'attribution pour chaque logement. Cette pratique, en l'absence d'une grille préétablie des priorités, laisse une part d'appréciation qualitative aux professionnels chargés de préparer les dossiers qui seront présentés en commission. La Halde recommande que des consignes encadrent précisément la présélection des dossiers effectuée par ces professionnels.

Certains bailleurs se sont attachés à définir des méthodes de sélection objective visant à réduire au maximum la part d'appréciation subjective au stade de la présélection des dossiers. Ce guide relève deux méthodes principales observables chez les bailleurs :

▣ **Le classement automatisé** des dossiers en application d'un système de cotation d'une grille de priorités prédéfinie (motif de la demande, de la situation du demandeur, l'ancienneté de sa demande...) affectant une note finale à chaque demande.

▣ **un examen systématique** des demandes par la CAL pour statuer sur le caractère prioritaire de chaque demande, sur la base d'un classement en quelques grandes catégories : demandes très urgentes, demandes prioritaires, non prioritaires,...

Chacune de ces méthodes s'attache à mettre en place un mode de classement destiné à garantir l'égalité de traitement des demandes examinées. Il convient de s'assurer que la méthode utilisée est adaptée au contexte en fonction du niveau des tensions sur le logement social. Dans les territoires caractérisés par de fortes tensions, la demande de logement social a pu considérablement augmenter en quelques années (par exemple, dans le Grand Lyon, elle a augmenté de 80% entre 1999 et 2005). La méthode de classement utilisée doit, dans ce cas, permettre de traiter un volume important de demandes dans des conditions équitables et transparentes.

La Halde recommande, lorsque la pression de la demande nécessite de renforcer la sélection, de privilégier des modalités de choix des candidats garantissant au mieux l'objectivation des critères retenus. Le classement automatisé des dossiers et leur cotation en fonction d'une grille de priorité apparaissent comme un outil d'aide à la décision pour la CAL bien adapté. Ils permettent de mieux objectiver les choix. Ils conduisent à informer la CAL sur le rang de priorité des dossiers qui lui sont présentés et à justifier, le cas échéant, les raisons pour lesquelles ceux-ci ne correspondent pas aux demandes les plus prioritaires au regard du classement opéré.

### **La définition de « politiques de peuplement » : tenir compte des risques au regard du droit de la non-discrimination**

Des « politiques de peuplement », déclinées à travers des chartes associant le plus souvent une collectivité locale et des bailleurs sont parfois mises en place pour faire face aux difficultés engendrées par la « spécialisation sociale » de certains territoires, dans le but affiché de répondre à l'objectif de mixité sociale des villes et de quartiers énoncés notamment à l'article L.441 du CCH.

Lorsqu'elles existent, ces « politiques de peuplement » participent le plus souvent à la définition des orientations politiques du bailleur, mises en œuvre par les services chargés d'instruire et traiter les dossiers de demande. Certains bailleurs s'appuient, pour définir ces orientations, sur des grilles établies à partir des données issues des fichiers des locataires ou, simplement d'outils de connaissance de l'occupation du parc, non informatisés, parfois à une échelle très fine. La recherche de mixité sociale en référence à des équilibres de peuplement doit prendre en compte le cadre juridique et s'appuyer sur des outils construits par les bailleurs ou les collectivités à partir d'une interprétation de la notion de mixité compatible avec le droit de la non-discrimination. Le risque juridique a récemment été confirmé par la décision du Tribunal correctionnel de Saint-Etienne (voir plus haut « un exemple de discrimination directe »).

Les difficultés liées à la notion de mixité sociale ainsi constatées ont conduit la Halde à rappeler en mars 2009, dans sa délibération figurant en annexe jointe au présent guide, les principes devant guider l'interprétation de l'objectif de mixité sociale. A l'appui de ces principes et des recommandations formulées dans cette délibération, la Halde apporte ci-après les éléments de compréhension auxquels les acteurs peuvent se référer pour mettre en œuvre l'objectif de mixité sociale sans discrimination.



## Le point de vue de la Halde

L'objectif de mixité sociale énoncé à l'article L.441 CCH, qui relève de l'intérêt général, est fondé sur des considérations d'ordre socio-économiques visant à favoriser un « brassage social » dans l'habitat.

Ainsi, les politiques de peuplement et l'objectif de « mixité sociale » ne peuvent être interprétés et utilisés pour justifier des refus discriminatoires d'attribution, notamment au regard de l'origine réelle ou supposée des personnes, de telles décisions relevant de la loi pénale.

Ils visent au contraire à favoriser l'adéquation de l'offre de logement avec les besoins de la personne, une meilleure prise en compte des caractéristiques socio-économiques des occupants et des candidats et, dans le souci d'une occupation favorisant de bonnes relations et un bon fonctionnement au sein du parc social, de la composition familiale.

La Halde a par ailleurs souligné que si les discriminations fondées sur la situation de famille (marié, pacsé, divorcé, famille monoparentale, etc.) était en principe interdites, la loi permettait aux bailleurs sociaux de tenir compte de la composition familiale, c'est-à-dire du nombre de personnes composant le foyer par rapport à la taille du logement social concerné, pour prendre la décision d'attribution<sup>8</sup>. En référence à ces principes, lorsqu'un demandeur est reconnu (en application du CCH et des spécificités locales) prioritaire pour l'attribution d'un logement social, l'objectif de mixité sociale peut, le cas échéant, pour des raisons justifiées par le bailleur et en tenant compte des souhaits du demandeur, intervenir sur la décision d'orientation vers tel ou tel secteur du parc social, mais ne peut pas justifier un refus pur et simple d'attribution<sup>9</sup>.

Par ailleurs, il faut souligner que les politiques d'attribution font appel à des données collectées et enregistrées dans des fichiers de la demande ou de locataires, informatisés ou non. Or, la collecte de données est soumise à la législation définie par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, sur la collecte, le traitement et la conservation et de données à caractère personnel ou de données sensibles. Sa mise en œuvre dans le logement social a été précisée par la CNIL, notamment dans deux délibérations dédiées à ce secteur d'activité :

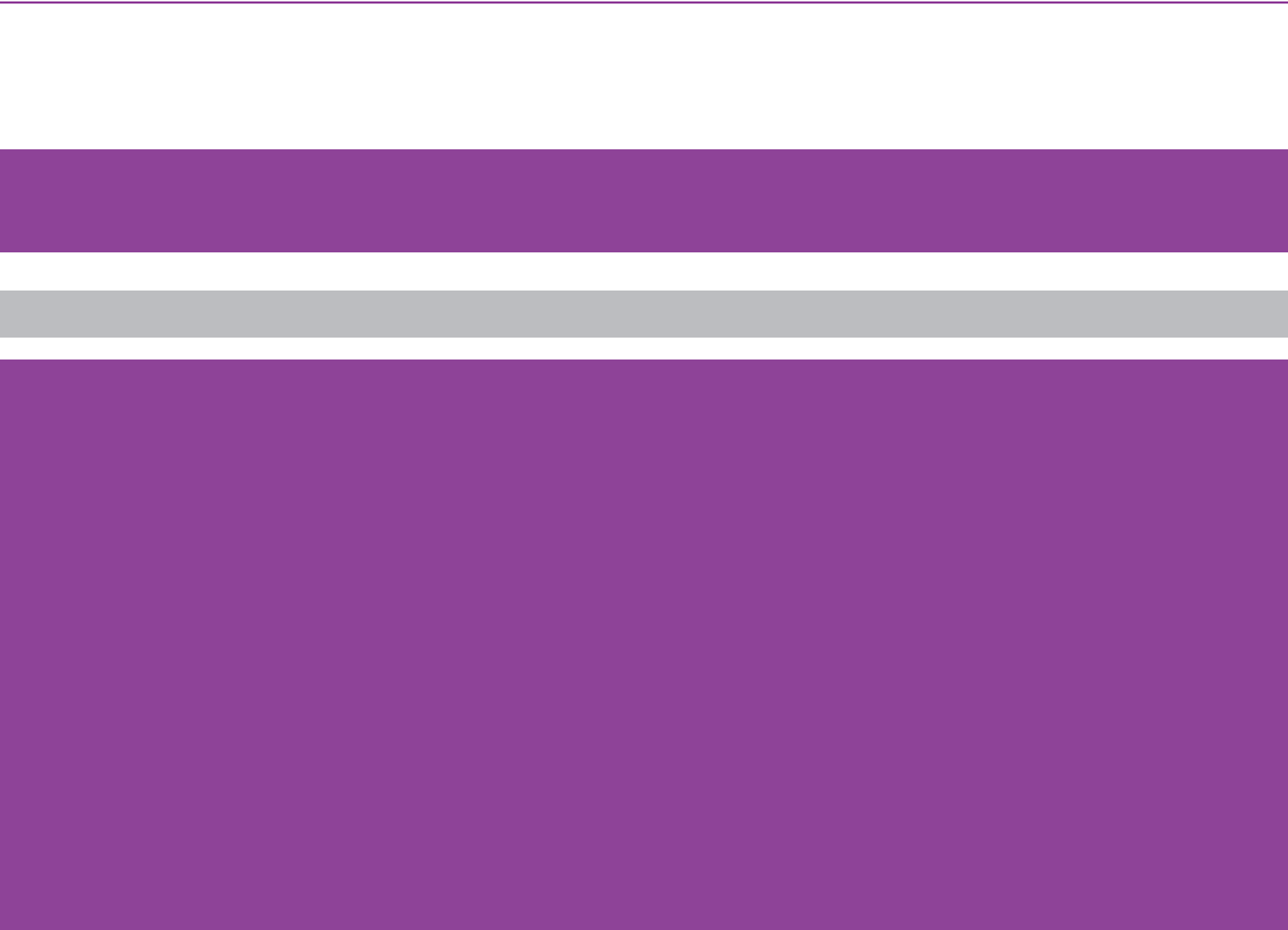
- ▣ la délibération n° 97-005 du 21 janvier 1997 définissant la norme simplifiée concernant les traitements automatisés d'informations nominatives relatives à la gestion du patrimoine immobilier à caractère sociale ;
- ▣ la délibération n° 01-061 du 20 décembre 2001 portant recommandation relative aux fichiers de gestion patrimoine immobilier à caractère social.

La MILOS a rappelé dans plusieurs rapports annuels la vigilance nécessaire sur le strict respect de cette législation.

La haute autorité considère enfin que l'objectif de mixité sociale doit être recherché, dans le respect des droits des personnes, demandeurs et locataires, sans discrimination, notamment par la mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés par sa mise en œuvre. Elle a rappelé dans la délibération précitée de mars 2009 que le respect rigoureux par les communes de leur obligation d'atteindre 20% de logements sociaux constitue une condition préalable essentielle pour une réelle égalité des chances pour l'accès à un logement social, en créant les conditions d'une offre territorialement équilibrée, accessible et adaptée aux besoins et aux attentes de tous les ménages.

<sup>8</sup> Voir par exemple sur ce point la délibération de la Halde n° 2006-19 du 6 février 2006.

<sup>9</sup> La Halde rejoint en cela les recommandations formulées par Nicole Questiaux, Simone Veil et Paul Bouchet dans l'avis remis en 2001 à l'Union sociale de l'habitat, recommandations auxquelles se réfère l'USH comme principe d'action et de compréhension de l'objectif de mixité sociale.



# PARTIE 2

## POURQUOI ET COMMENT ÉCRIRE DES PROCÉDURES ?



## A quoi servent des procédures écrites d'attribution ?

Formaliser des procédures de gestion de la demande et des attributions consiste à décrire précisément le déroulement de chaque étape de traitement de la demande et de la mise en location aboutissant à l'affectation du logement.

Des procédures écrites sont d'abord une réponse aux attentes d'amélioration de la transparence des attributions : elles permettent d'objectiver la manière de travailler des organismes et de la rendre plus explicite pour les partenaires.

Par ailleurs, les procédures écrites permettent de sécuriser les pratiques professionnelles et de prévenir et maîtriser les risques locatifs : elles ordonnent les actions à mener par les personnels et garantissent la cohérence et le respect des règles internes de gestion.

Ces procédures écrites d'attribution prennent leur sens en référence à des orientations et à une politique d'attributions de l'organisme dont elles traduisent la mise en œuvre dans le cadre de la déontologie de la profession. Si l'élaboration d'une politique d'attribution n'est pas l'objet du présent document, celle-ci est néanmoins indispensable pour garantir un processus de gestion de la demande et des attributions transparent et adapté aux orientations stratégiques et au contexte d'intervention de l'organisme.

### Les procédures, cadre de relations avec les candidats et partenaires, et condition de la transparence

Les procédures décrivent les étapes de traitement de la demande et de la mise en location aboutissant à l'affectation du logement. Ce faisant, elles doivent préciser les informations à solliciter auprès du demandeur et à lui communiquer aux différentes étapes : enregistrement, modification, renouvellement et radiation de la demande, motivation des refus, voire des ajournements d'attribution.

Elles doivent également donner des garanties d'objectivité et d'égalité de traitement aux demandeurs sur les modalités de sélection et d'instruction des dossiers de

candidature lorsqu'un logement se libère. Ceci suppose l'élaboration d'outils opérationnels limitant la subjectivité des appréciations et des choix. Le processus d'instruction doit également permettre l'expression du point de vue du candidat (droit d'accès et de rectification aux documents supports de l'instruction et dimension contradictoire de l'enquête logement si celle-ci est prévue dans la procédure).

Enfin, les procédures peuvent être l'occasion de définir les modalités de ces relations dans une perspective « commerciale » à différents moment-clé : accueil du demandeur, constitution et ajustement de sa demande, proposition du logement.

Outre les relations avec les candidats, les procédures organisent également les contacts avec les partenaires et les réservataires, ainsi que les échanges d'information avec les personnels de terrain quant à la disponibilité et l'état du logement, les caractéristiques de l'immeuble et son environnement. Elles comportent également des outils d'aide à la décision (règles d'instruction des dossiers, modalités de décision de la CAL, etc.) des différents acteurs impliqués en interne dans le processus. Les procédures écrites assurent la transparence des pratiques et améliorent ainsi les relations avec les candidats et les partenaires.

Si les procédures sont des outils à destination interne, elles constituent une base à partir de laquelle peuvent être élaborés des supports d'information aux demandeurs et aux partenaires sur le processus et les outils de gestion de la demande et des attributions.

### Un outil de sécurisation des pratiques et un cadre de référence du contrôle interne

Définir des procédures permet de s'assurer de la prise en compte de la réglementation et de la déontologie dans les pratiques professionnelles.

La description et le contrôle des procédures d'attributions au niveau de chaque bailleur social contribuent au respect de règles formalisées de gestion locative et donnent également des indications sur la pertinence du système de pilotage des attributions, sur l'efficacité et l'opérationnalité des pratiques par rapport aux niveaux territoriaux de mise en œuvre de la politique d'attribution. La description du fonctionnement et de l'organisation de

# Pourquoi et comment écrire des procédures de la gestion de la demande et d'attribution

la gestion des demandes et attributions, permet de vérifier la cohérence et la fidélité des pratiques aux règles définies. Dans un souci d'évaluation et de maîtrise des risques contentieux ou locatifs, l'écriture des procédures doit identifier les points de contrôle permanents et ceux devant faire l'objet d'une évaluation périodique. Sur cette base, un dispositif de contrôle interne peut être mis en place pour repérer les risques de non-conformité et se doter d'une assurance raisonnable que les procédures sont mises en œuvre et produisent des résultats conformes à ce qui est attendu.

## Un vecteur de professionnalisation

Décrire les processus de gestion de la demande et d'attributions, c'est définir les normes professionnelles souhaitées. Identifier les étapes et les points de passage obligés des procédures, c'est préciser « qui fait quoi » en termes d'organisation interne pour obtenir le résultat souhaité et conforme.

Les procédures constituent une entrée non négligeable d'amélioration de l'organisation des attributions :

- ▣ elles permettent de décrire les activités et responsabilités en matière de gestion de la demande et les attributions de chaque poste concerné et d'actualiser ces descriptions en fonction de l'évolution de la procédure. Les définitions de postes ou de fonction seront utiles pour assurer le remplacement des personnels permanents en cas de congés ou d'absence, elles serviront également de guide pour le recrutement et la formation des personnels en place ;
- ▣ elles permettent de clarifier les responsabilités réciproques des instances (conseil d'administration ou de surveillance, commission d'attribution) et des personnels concernés par la mise en œuvre de la politique d'attribution et des orientations définies par l'organisme ;
- ▣ elles permettent également d'assurer une cohérence à l'échelle d'un patrimoine tout en favorisant le cas échéant des modes de fonctionnement et des pratiques différenciés selon les secteurs de gestion ou selon les territoires, en fonction du contexte de marché et/ou du contexte institutionnel et partenarial.

La procédure permet ainsi de passer de pratiques informelles à un savoir-faire commun et transmissible à l'ensemble des personnels de l'organisme, chargés des attributions.

## Un facteur d'efficacité de la gestion

L'élaboration et le respect de procédures rédigées permettent enfin d'éviter des pertes de temps à chaque étape en mettant à plat les chaînes de traitement et en raccourcissant les circuits d'information là où ils peuvent l'être, notamment dans un contexte de vacance ou de forte pression de la demande. Cela améliore le circuit décisionnel et l'efficacité au quotidien de la gestion des demandes et des attributions.

Définir les procédures, c'est en effet s'interroger sur l'efficacité de l'organisation, rationaliser les méthodes de travail, optimiser les traitements liés au système d'information, veiller à l'implication des personnels chargés des attributions comme de la direction générale.

## Une actualisation périodique

La gestion de la demande et des attributions est une activité sensible qui s'inscrit dans un cadre partenarial et réglementaire qui connaît des évolutions fréquentes. Un examen périodique de la procédure et des outils de gestion de la demande et des attributions est nécessaire pour s'assurer que les pratiques sont bien cohérentes avec la réglementation, le cadre partenarial et la déontologie.

L'identification des ajustements nécessaire doit aussi s'appuyer sur les bilans annuels et l'évaluation des résultats de la politique d'attribution qui peuvent mettre en évidence des améliorations ou des adaptations à apporter aux processus de gestion (par exemple, la mise en place d'une méthode objective de sélection des candidatures présentées à la CAL pour partager avec les administrateurs les critères de priorisation des demandes, l'approfondissement de l'analyse des candidatures avant présentation en CAL sur certains secteurs ou pour certaines demandes, etc.

## Méthodologie générale d'élaboration de procédures écrites

### Ce qu'est une procédure

« Une procédure est l'ensemble des règles qui doivent être observées et des actes qui doivent être accomplis pour parvenir à un certain résultat ».

Plusieurs procédures articulées constituent un processus de gestion : on parlera du processus de gestion des entrées-sorties des locataires qui comprend la procédure de réalisation des états des lieux, de remise en état des logements, etc.

Le processus d'attribution des logements comprend trois procédures-clés : la procédure de gestion de la demande de logement et la procédure de mise en location convergent dans la procédure d'attribution du logement.

### Ce que doit contenir une procédure

#### L'objet de la procédure

La procédure replace la fonction traitée par rapport aux orientations stratégiques de l'organisme en matière d'attributions de logements locatifs : objectifs sociaux et de mixité sociale dans les quartiers et les groupes immobiliers, objectifs commerciaux de relocation, respect des priorités, transparence, prévention des risques locatifs et recherche de solutions adaptées (garantie du FSL, lutte contre la vacance, etc.).

❑ Elle identifie les finalités de la fonction attributions et les enjeux qui justifient l'ensemble des opérations.

❑ Elle délimite son champ d'application (logements neufs, mutations, logements individuels) et indique l'ensemble des opérations ou étapes couvertes.

#### La place de la procédure dans le système de gestion

Il s'agit d'indiquer comment placer la procédure dans le système global d'information de la gestion locative par rapport aux autres procédures (livraisons, réhabilitations, remises à disposition, etc.). Et quels sont les points d'articulation.

### La description des étapes de la procédure

Décrire la procédure, c'est définir les différentes étapes de la procédure et les opérations précises afférentes (les tableaux du chapitre 3 vous y aideront).

Pour chacune des opérations il convient de préciser :

- ❑ sa nature (par exemple : la réception du demandeur) ;
- ❑ son point de départ (par exemple : accueil dans les bureaux ou réception d'un appel téléphonique ou d'un courrier) ;
- ❑ l'acteur responsable de l'opération et son niveau de responsabilité, en utilisant un verbe d'action.

Exemples :

- prépare (pouvoir d'émettre et de transmettre des informations ; pouvoir d'étudier des problèmes... et de proposer des choix),
  - décide (pouvoir d'exercer des choix et de lancer les actions correspondantes),
  - réalise (exécution d'un travail),
  - communique (fait état d'un résultat, d'une décision),
  - suit (droit d'être destinataire de certaines informations, droit de contrôler les résultats d'une action).
- ❑ Les outils : supports utilisés en entrées (documents, fichiers, dossiers...) et les résultats en sortie (fichier à jour, dossiers,...) ;
  - ❑ le point d'arrivée (exemple : la remise d'un dossier de demande) ;
  - ❑ les délais de réalisation, notamment dans le cas des délais réglementaires et de la recherche d'une efficacité commerciale.

Il est utile de disposer d'un schéma visualisant pour chaque étape de la procédure les tâches, les supports, les circuits de l'information et les acteurs concernés, ainsi que les points de contrôle.

### Une adaptation des procédures à la diversité des situations et des territoires

La procédure peut comporter des « scénarios » différenciés selon les lieux d'accueil des candidats, selon les territoires, selon les profils de candidats en application de la politique d'attribution et d'objectifs commerciaux de relocation. Cette modulation de la procédure est nécessaire quand l'organisme intervient dans des contextes très différenciés : sur certains territoires au

# Pourquoi et comment écrire des procédures de la gestion de la demande et d'attribution

marché très tendu, l'enjeu principal va consister à organiser de la manière la plus équitable possible la sélection des dossiers. Dans d'autres territoires, la procédure va être centrée sur la recherche de candidats et la relocation. Ces différenciations peuvent porter sur les points suivants :

- ▣ ordre des étapes de la procédure (par exemple, la visite accompagnée du logement) ;
- ▣ nature des objectifs aux différentes étapes (par exemple, le rôle du premier contact selon le profil de la demande) ;
- ▣ délais de propositions de logement (cas des demandes urgentes) ;
- ▣ interlocuteurs au sein de l'organisme (par exemple, une visite de logement réalisée par un chargé de clientèle sur un site, par un gardien dans un autre).

Pour donner à voir cette adaptation nécessaire des procédures, ce chapitre présente les différentes étapes des procédures ; l'ordre, les objectifs et les modalités de mises en œuvre de ces procédures peuvent varier selon les situations locales de chaque organisme.

## Des outils partagés entre les services et la CAL

La réglementation définit deux documents obligatoires (art. R.441-9 du CCH) :

- ▣ **les orientations d'attribution** définies par le Conseil d'administration ou le Conseil de surveillance de l'organisme ;
- ▣ **le règlement intérieur de la commission d'attribution** des logements qui précise ses modalités de fonctionnement.

Au-delà de ces deux documents, il est nécessaire de prévoir :

- ▣ un document interne précisant **les règles d'instruction des dossiers** (conditions de recevabilité, procédures d'analyse des demandes, modalités de l'entretien qualitatif avec le demandeur...) ;
- ▣ **une méthode objective de traitement de la demande** qui décline de manière opérationnelle les orientations d'attribution ;
- ▣ **une charte d'attribution**, prévue dans le Projet Hlm de 2008, à l'attention des partenaires et des demandeurs de logement, et qui explicite les priorités d'attribution de l'organisme ainsi que les modalités de traitement de la demande.

## Recommandations pour l'élaboration et la mise en œuvre des procédures

Un certain nombre de principes sont à prendre en compte pour permettre une élaboration efficace des procédures ainsi que leur mise en œuvre :

▣ **Un engagement fort de la direction** : l'élaboration de la procédure de gestion de la demande et d'attribution est avant tout un acte de direction. Son implication tout au long de la démarche est nécessaire.

▣ **Une démarche globale qui s'inscrit dans la durée**. L'élaboration de ces procédures passe par plusieurs étapes :

- la définition préalable d'une politique d'attribution et d'objectifs qui serviront de fil conducteur à la mise en œuvre des procédures ;
- la mise à plat du fonctionnement actuel afin de mettre en évidence les principaux risques et dysfonctionnements portant tant sur l'organisation que sur le fonctionnement, au regard de la réglementation comme des risques locatifs ;
- l'élaboration des nouvelles procédures qui prennent en compte les différents objectifs poursuivis par la direction ;
- la diffusion des nouvelles procédures au sein de l'organisme et la communication qui en est faite aux partenaires et candidats ;
- la mise en œuvre des procédures ;
- l'actualisation régulière en fonction des évolutions de l'environnement et de la réglementation.

▣ **Une association étroite du personnel concerné** lors des phases de « mise à plat » des procédures existantes et d'élaboration de nouvelles procédures à travers la constitution de groupes de travail. C'est en effet le personnel concerné qui est le plus à même de décrire les pratiques actuelles. C'est lui qui sera chargé de faire fonctionner les procédures de gestion de la demande et d'attribution de manière homogène et qui sera responsable de l'application des améliorations apportées. Une telle association doit faciliter l'appropriation de nouvelles règles de fonctionnement par les collaborateurs concernés, en ayant compris le sens et l'intérêt.



❑ **Une implication de la commission d'attribution dans l'élaboration des procédures** : les membres de la commission d'attribution peuvent ainsi mieux percevoir la place de la décision d'attribution portée par la CAL au sein du processus, et la façon dont ses décisions sont préparées par les services.

❑ **Un dispositif de contrôle interne** pour garantir le respect des pratiques au regard de la procédure définie, et les conditions de son adaptation aux évolutions réglementaires et de l'environnement de l'organisme.

La procédure décrite permet aux agents de s'y reporter de manière régulière et constitue l'outil de référence des pratiques professionnelles souhaitées par l'organisme. Ceci suppose le respect de certains principes ou conseils afin de bâtir un document, cadre souple de référence, facilement consultable et appropriable :

#### **Des principes méthodologiques**

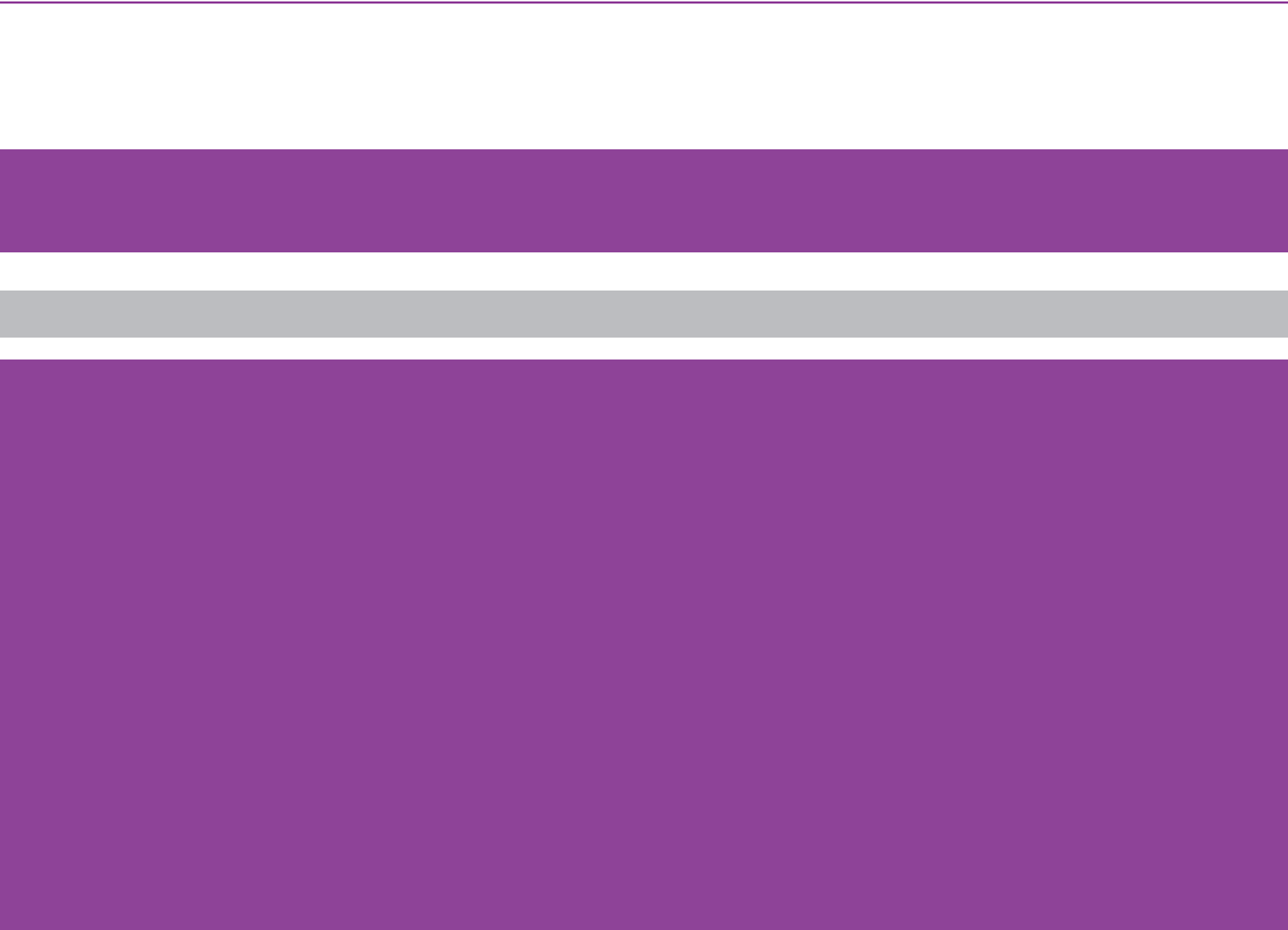
- ❑ Décomposer le fonctionnement des attributions en une succession d'opérations-clés. (Voir le schéma d'enchaînement des opérations page 51).
- ❑ Bien « positionner » les différents acteurs sur ces opérations en précisant leur contribution (valeur ajoutée, niveau de responsabilité).
- ❑ Préciser les modes de relation entre les acteurs : qui fait quoi, jusqu'où ? Informe qui ? Rend compte à qui ?...
- ❑ Bien exprimer les points de passage obligés qui constitueront les points de contrôle.

#### **Des conseils pour la rédaction et la présentation**

- ❑ Travailler la forme du document avec le personnel : tester sa compréhension, sa lisibilité, le degré de détail.
- ❑ Etre clair et synthétique : éviter les descriptions superflues ou trop détaillées, qui risquent de ne pas être appliquées, employer des verbes d'action.
- ❑ Etre convivial : éviter des mises en formes rébarbatives ; choisir un vocabulaire adapté au contexte et aux utilisateurs qui facilite la compréhension (représentation graphique, structure du document, clarté des termes...).
- ❑ Etre évolutif pour permettre des réajustements ultérieurs : feuillets mobiles, support informatique facilement actualisable, etc.

#### **Des outils partagés entre les services et la CAL**

- ❑ Les orientations d'attribution
- ❑ Le règlement intérieur de la CAL
- ❑ Les règles d'instruction des dossiers
- ❑ Une méthode objective de traitement de la demande, dont un guide d'entretien préalable à l'attribution
- ❑ Une charte d'attribution à l'attention des partenaires et des demandeurs.

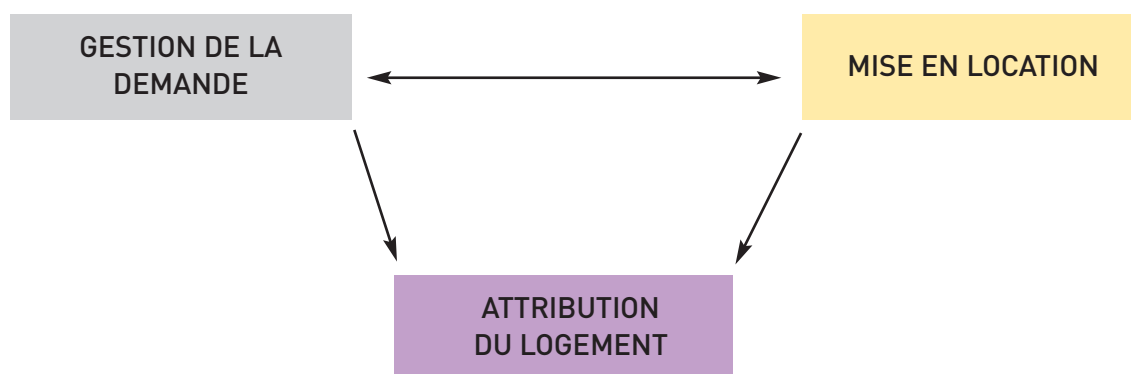


# PARTIE 3

**DÉCRIRE LES PROCÉDURES  
DE GESTION DE LA DEMANDE  
ET LES PROCÉDURES D'ATTRIBUTION**

## Le processus de gestion de la demande et des attributions

→ Le processus de gestion de la demande et des attributions se compose de trois procédures



→ Les questions-clés, les points de contrôle et les références réglementaires par étapes

Les tableaux des pages 51 à 116 ont pour objectif de vous aider à élaborer **vos procédures de gestion des demandes et d'attribution**.

Chaque étape, précédée par un schéma récapitulatif des opérations, comporte :

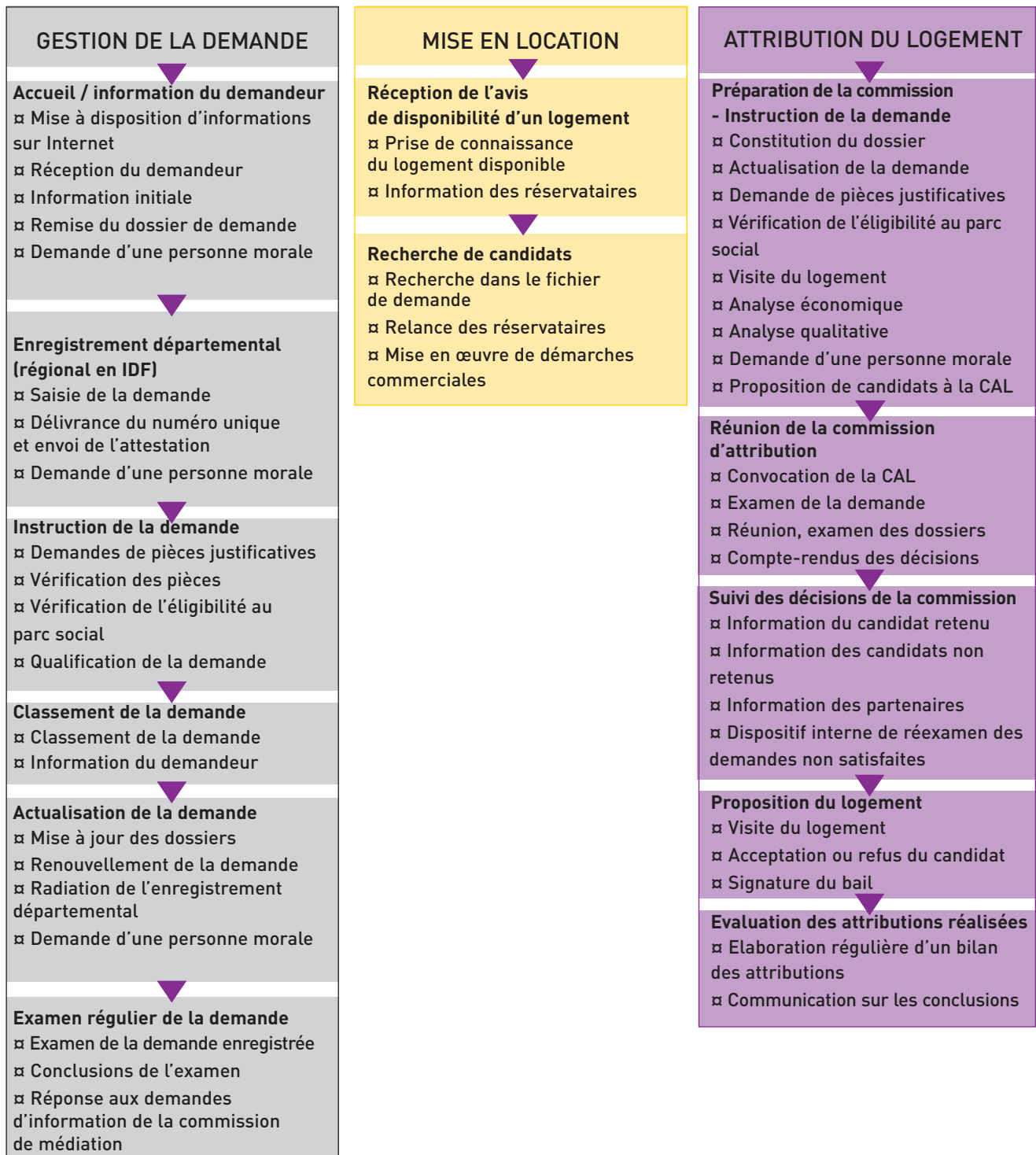
- ❑ l'indication de la procédure concernée ;
- ❑ les opérations de l'étape, les modalités possibles ;
- ❑ les questions-clés au niveau de l'organisation et des méthodes ;
- ❑ les suggestions, outils et supports de travail ;
- ❑ les points de contrôle de l'étape

Un rappel synthétique de la réglementation (les références réglementaires) en vigueur figure pour chacune des étapes. Il prend en compte l'ensemble des évolutions réglementaires antérieures à juillet 2010.

L'ordre de présentation des étapes peut varier selon les organismes.

**Exemple** : l'instruction de la demande en marché tendu est effectuée au moment de la préparation de la commission d'attribution. En marché plus détendu, elle est réalisée dès l'enregistrement de la demande (sans que cet enregistrement puisse être conditionné par la fourniture de justificatifs autres que la copie d'une pièce attestant l'identité ou la régularité du séjour).

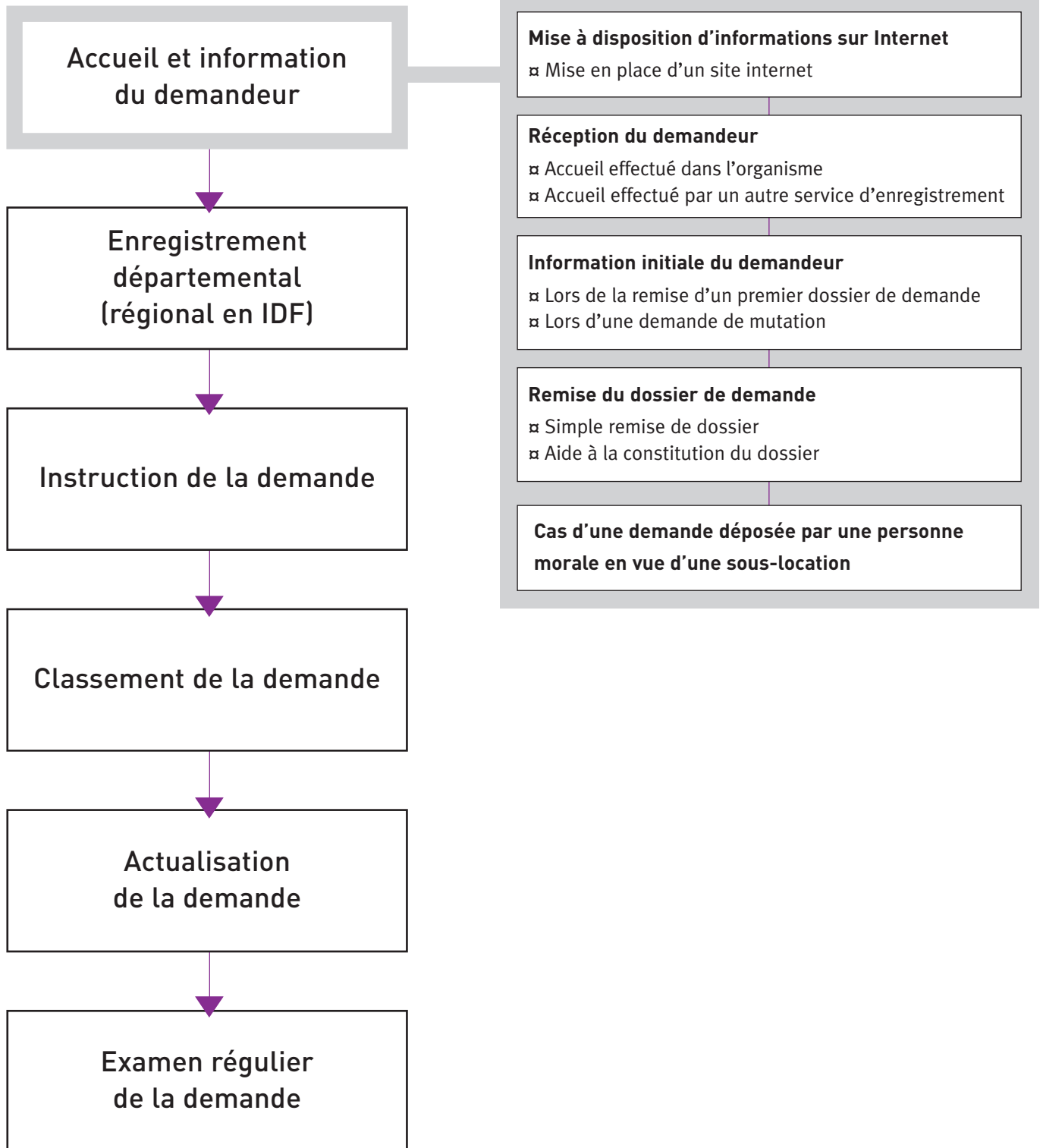
## → Les étapes et les opérations de chaque procédure





## Procédure : Gestion de la demande

### Étape et opérations : ACCUEIL ET INFORMATION DU DEMANDEUR



## → Références réglementaires

### **Quelles informations doit fournir un demandeur de logement locatif social ?**

Ces informations sont celles prévues par l'article R 441-2-2 du CCH modifié par le décret du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social. Elles font l'objet d'un formulaire de la demande de logement locatif social et d'une notice homologuées par arrêté du 14 juin 2010 respectivement sous les numéros CERFA 14069 et 51423.



Procédure : **Gestion de la demande**

Étape : **ACCUEIL ET INFORMATION DU DEMANDEUR**

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Mise à disposition d'informations par Internet	Mise en place d'un site Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Quelles informations sont disponibles en ligne sur le site Internet de l'organisme ?</li> <li>α La charte d'attribution de l'organisme, comportant des informations sur les priorités d'attribution et les démarches à réaliser pour déposer une demande de logement, est-elle consultable sur le site ?</li> <li>α La demande est-elle téléchargeable sur internet ?</li> <li>α L'enregistrement de la demande est-il possible directement sur internet ?</li> </ul>
Réception du demandeur	Accueil effectué dans l'organisme (y compris Internet)	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment se déroule le premier contact avec le demandeur ?</li> <li>α Type d'accueil : accueil physique, téléphonique, courrier, site internet...</li> <li>α Déroulement : où, par qui et avec quelle personnalisation ?</li> <li>α Ce premier contact permet-il de clarifier pour le demandeur les démarches à effectuer pour déposer une demande ?</li> </ul>
	Accueil effectué par un autre service d'enregistrement (mairie, préfecture, Action Logement,...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Quelles informations sont données par les services d'enregistrement de la demande non bailleur, sur chaque bailleur, sur l'offre existante, sur la procédure d'attribution ?</li> </ul>
Information initiale du demandeur	Lors de la remise d'un premier dossier de demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Quelles sont les informations fournies ?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conditions d'accès au parc de l'organisme (plafond de ressources, réservations...)</li> <li>- Localisation du patrimoine et disponibilité</li> <li>- Déroulement de la procédure et délais prévisionnels de réponse à la demande</li> <li>- Les critères d'urgence et de priorité</li> <li>- Les aides possibles et personnes à contacter</li> </ul> </li> <li>α Si elle n'est pas disponible sur internet, la charte d'attribution de l'organisme est-elle remise au demandeur ?</li> <li>α Un entretien avec un conseiller est-il proposé à ce stade ?</li> </ul>
	Lors d'une demande de mutation	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Des conditions spécifiques de dépôt sont-elles prévues pour les locataires qui demandent une mutation ?</li> <li>α Un entretien individuel est-il prévu avec le locataire pour accuser réception de sa demande ? S'agit-il d'un entretien physique ou téléphonique ? Cet entretien permet-il de recueillir les éléments pertinents pour classer la demande ?</li> <li>α Les éléments de cet entretien sont-ils consignés dans le livret du parcours résidentiel ?</li> </ul>

## **OPH de Dijon : une agence commerciale en centre-ville qui gère l'accueil des demandeurs**

L'OPH de Dijon gère 9 000 logements situés principalement sur l'agglomération dijonnaise (dont deux tiers sur la commune de Dijon). Afin de renforcer l'information et l'accueil des demandeurs et pour faire connaître l'Office auprès du grand public, une agence commerciale a été installée en centre-ville. Ouverte de 9 heures à 17 heures, sans interruption, 3 jours par semaine, cette agence est facilement accessible pour les demandeurs. Neuf personnes travaillent dans cette agence de location immobilière, huit conseillers logement et une responsable d'agence.

### **Les conseillers logement ont pour mission :**

- ▣ L'accueil et l'information des primo-demandeurs (transmission d'un dossier de demande comprenant des informations pratiques sur le bailleur, le fonctionnement des attributions, les pièces administratives à joindre, une cartographie du patrimoine).
- ▣ L'information des demandeurs passe par une traçabilité informatique qui prend en compte toute intervention, renseignement, visite, appel téléphonique, etc. Le personnel dispose ainsi d'une base de renseignements fiable qui facilite la relation avec le demandeur.
- ▣ L'accueil est réalisé par roulement des conseillers logement, il n'y a pas d'agent d'accueil spécialisé.
- ▣ La qualification de la demande : une fois le dossier complet, un entretien personnalisé (3/4 d'heure environ) permet de déterminer le produit logement approprié aux besoins du candidat, d'évaluer les risques locatifs, et de préconiser le cas échéant des dispositifs d'accès au logement en cas de fragilités détectées : accompagnement social, garantie de paiement, bail glissant,...
- ▣ La recherche de candidats : rapprochement offre/demande.
- ▣ Le renouvellement de la demande.

### **La saisie de la demande reste effectuée au siège pour optimiser l'accueil à l'agence.**

#### **La responsable d'agence a pour mission :**

- ▣ le suivi des relocations (à l'aide d'un tableau de suivi) ;
- ▣ l'organisation et le management de l'équipe ;
- ▣ les entretiens à domicile avec les candidats DALO afin de cibler au plus près le profil du candidat ;
- ▣ la tenue de statistiques.

Par ailleurs, un "groupe d'instruction de la demande" (GID) se réunit chaque semaine. Il est composé des conseillers logement, des chargés clientèle, des responsables d'agence (commerciale et de proximité), de la chargée de la CAL et de la Direction de la Gestion Locative et Commerciale. Il s'agit d'une plateforme d'échanges croisant la connaissance du demandeur (par les conseillers logement) et la connaissance du logement et de son environnement (grâce à la présence de l'agence de proximité) afin de tenir compte de l'équilibre des quartiers, l'harmonie des immeubles, le bon fonctionnement social et la limitation de la vacance. Le GID est un outil essentiel dans la chaîne des attributions à l'OPH de Dijon.

Ce sont les chargés de clientèle, dans les trois agences de proximité, qui assurent la visite des logements, proposent les logements après CAL, établissent et font signer le bail, gèrent ensuite la vie du bail, y compris les demandes de mutations internes. La mise en place d'un fichier commun de la demande prévue sur le département courant 2010, va nécessiter un réajustement de l'organisation et des méthodes. Une charte déontologique inter-bailleurs est en cours d'élaboration. Parallèlement, la communauté d'agglomération du Grand Dijon a mis en place un répertoire de l'ensemble des bailleurs de l'agglomération. Ce répertoire permet de visualiser à partir d'une cartographie précise le patrimoine de chaque bailleur ainsi que l'ensemble des services existants (écoles, équipements publics, commerces, arrêts de bus, cabinets médicaux,...). Cet outil apporte une nouvelle dimension au traitement de la demande et sera principalement utilisé à l'OPH de Dijon pour argumenter la location de logements sur des sites peu plébiscités par les demandeurs.

## Procédure : Gestion de la demande

### Étape : ACCUEIL ET INFORMATION DU DEMANDEUR

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Remise du dossier de demande	Simple remise d'un dossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Le formulaire de la demande remis au demandeur est-il bien celui prévu par la réglementation ?</li> <li>▣ Le formulaire est-il accompagné d'un document explicitant les procédures et les conditions d'attribution par l'organisme, et indiquant les pièces justificatives exigibles au stade de l'instruction ?</li> </ul>
	Aide au remplissage du formulaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Une aide est elle apportée au demandeur pour compléter le formulaire ?</li> </ul>
Cas d'une demande déposée par une personne morale en vue d'une sous-location (art. L 442-8-1 du CCH)		<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Existe-t-il une convention-cadre avec la personne morale concernée ?</li> <li>▣ Quelles sont les modalités d'accueil et d'information de ces personnes morales ?</li> </ul>
Suggestions, outils et supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ <i>Charte d'attribution</i></li> <li>▣ <i>Guide d'entretien à destination des chargés d'accueil</i></li> <li>▣ <i>Dossier de demande : formulaire et listes des pièces justificatives exigibles conformes à la réglementation</i></li> <li>▣ <i>Livret du parcours résidentiel</i></li> </ul>	

#### Points de contrôle de l'étape

- ▣ L'information donnée au demandeur lui permet de comprendre les modalités de traitement de sa demande et les démarches à réaliser
- ▣ Les conditions d'accueil permettent au candidat de formuler une demande conforme à ses besoins et d'instaurer une relation de confiance
- ▣ La démarche pour déposer une demande de mutation est connue des locataires
- ▣ Les pièces demandées au candidat sont conformes à la réglementation

#### Le point de vue de la Halde

L'organisation de l'accueil et de l'information des demandeurs détermine leur accès au droit par la mise en œuvre des démarches nécessaires à l'aboutissement de leur demande. La procédure décrite relève les questions essentielles par rapport à cet objectif :

- ▣ facilitation des démarches par des outils et supports accessibles à tous : Internet, supports téléchargeables, lieux et modalités du dépôt de la demande,
- ▣ types et niveau d'informations mis à la disposition du public : démarches, règles de traitement de la demande et de priorités, offre disponible, recours possibles et modalités de leur exercice,... La Halde souligne que la qualité de cette organisation dépend étroitement :
  - de l'existence de procédures formalisées et d'outils adaptés pour l'enregistrement et le traitement des demandes ;
  - de la formalisation des règles applicables, rendues publiques dans un document d'information destiné aux demandeurs, après validation par les partenaires chargés de les mettre en œuvre.

## Sodineuf Habitat Normand : une charte d'attribution, des critères et des engagements vis-à-vis des demandeurs

**Sodineuf Habitat Normand** est une Entreprise Sociale de l'Habitat de 7 600 logements, implantés sur l'agglomération Dieppe Maritime et les communautés de communes de l'arrondissement de Dieppe.

En 2002, dans le cadre de la mise en place de la certification Qualibail, Sodineuf a pris trois engagements pour garantir aux demandeurs la prise en compte de leurs attentes pour l'attribution d'un logement :

- ▣ délivrance d'un accusé de réception dans un délai de huit jours après le dépôt d'une demande ;
- ▣ organisation d'un entretien conseil-découverte avec chaque demandeur ;
- ▣ information par courrier de la décision de la commission d'attribution dans un délai de 72 heures.

La formalisation d'une communication plus globale s'est imposée comme un préalable pour que les demandeurs et les partenaires puissent resituer ces engagements dans le dispositif de gestion des demandes et d'attribution des logements. Sodineuf s'est donc doté d'une charte d'attribution qui précise :

- ▣ les modalités de prise en compte de chaque demande : formulation d'une demande écrite, choix d'une résidence sur la base d'un premier conseil par les chargés d'accueil puis de l'entretien avec le conseiller logement pour cerner les attentes et les possibilités de réponse, visite à domicile par le chargé de clientèle si besoin ;
- ▣ les règles d'instruction des demandes : propositions faites par le réservataire, prise en compte de l'ancienneté, des situations d'urgence et du parcours résidentiel, adaptation nécessaire du logement aux ressources, aux modes de vie et à la configuration familiale, recherche d'une clientèle diversifiée à l'échelle des unités de voisinage ;
- ▣ le rôle et la composition de la commission d'attribution, la motivation écrite des refus et l'engagement d'informer sous 72 h de l'ensemble des décisions prises ;
- ▣ l'équilibre recherché dans l'attribution des logements neufs entre parcours résidentiels des locataires et réponse aux attentes de nouveaux clients ;
- ▣ les mesures d'accompagnement pouvant être proposées.

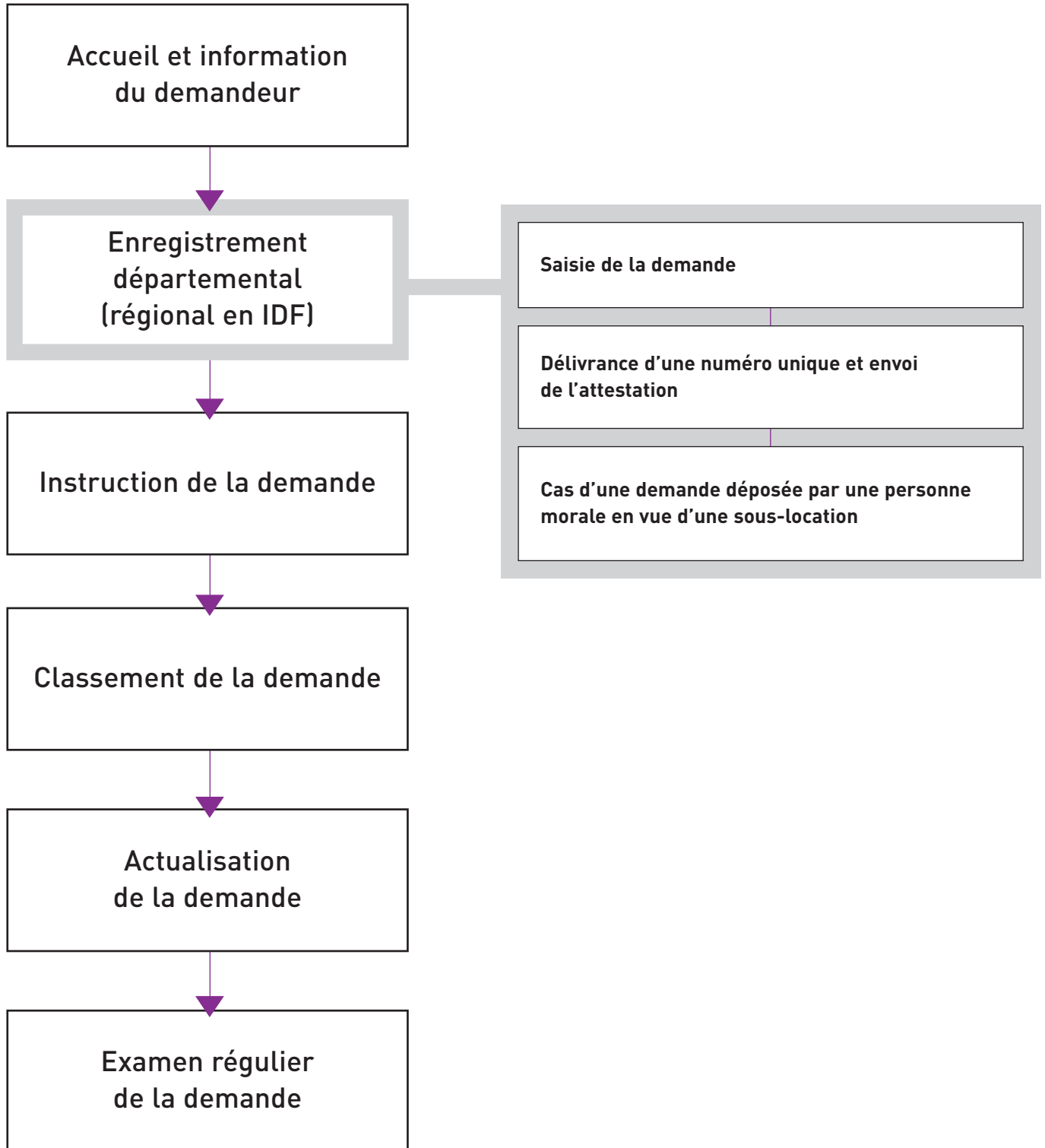
Cette charte est complétée par un document qui explicite les critères d'attributions et notamment la notion d'offre de logement adaptée, de solvabilité, de prise en compte des demandes d'échange et l'objectif de mixité sociale.

La charte et les critères d'attribution sont affichés dans tous les lieux d'accueil de Sodineuf, disponibles sur internet et joints à chaque dossier de demande de logement. Par ailleurs, Sodineuf évalue annuellement le respect de ses engagements de service et communique sur l'atteinte des résultats.

Utilisés depuis plusieurs années, ces documents de référence sont jugés incontournables par Sodineuf pour afficher sa politique d'attribution, informer les demandeurs et partenaires et suivre dans le temps les engagements pris. C'est un gage de professionnalisme en interne, pour les clients et pour les partenaires.

Procédure : **Gestion de la demande**

Étape et opérations :  
**ENREGISTREMENT DÉPARTEMENTAL DE LA DEMANDE**



## → Références réglementaires

### **Qui enregistre les demandes ? Sur quel territoire ?**

L'article L.441-2-1 du CCH, modifié par l'article 117 de la loi MLE du 25/3/2009, prévoit que les demandes de logements sociaux sont enregistrées par les bailleurs sociaux et, quand ils l'ont décidé, par les réservataires, un service de l'Etat désigné par le préfet, les collectivités territoriales et EPCI. Parmi ces derniers, ceux qui n'assurent pas le service d'enregistrement orientent le demandeur vers une instance susceptible de procéder à cet enregistrement.

La personne ou le service qui reçoit la demande procède à son enregistrement, régional en Ile-de-France, départemental sur le reste du territoire. Il donne lieu à la délivrance au demandeur d'un numéro unique d'enregistrement et d'une attestation dans le délai d'un mois à partir du dépôt de la demande.

### **Quelles sont les obligations de la personne ou du service ayant enregistré la demande ?**

Communiquer au demandeur dans le délai maximal d'un mois à partir du dépôt de la demande une attestation de demande.

Cette attestation garantit les droits du demandeur en certifiant l'enregistrement de la demande et en faisant courir les délais, définis par le préfet de département, à partir desquels le demandeur pourra saisir la commission de médiation (art. L.441-1-4 du CCH).

### **Quelles informations doit contenir l'attestation délivrée au demandeur de logement locatif social ?**

Ces informations sont celles prévues dans les articles R.442-2-1 à R.442-2-4 du CCH dans leur rédaction issue du décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logements locatif social :

- ▣ les nom, prénom et adresse du demandeur ;
- ▣ l'identification des nom et adresse du service qui a procédé à l'enregistrement ;
- ▣ le numéro départemental ou en Ile-de-France régional ;
- ▣ la date de réception de la demande et le cas échéant de son dernier renouvellement ;
- ▣ la liste des bailleurs disposant de logements sociaux dans les communes demandées ;
- ▣ les cas dans lesquels la commission de médiation peut être saisie ;
- ▣ la date à partir de laquelle le demandeur peut saisir cette commission de médiation et son adresse ;
- ▣ la durée de validité de la demande, les modalités de son renouvellement et de sa radiation.

Une annexe indique les pièces justificatives qui doivent être produites lors de l'instruction et celles que le service instructeur peut demander.

### **Que se passe-t-il si la personne ou le service ayant reçu la demande ne délivre pas l'attestation dans le délai d'un mois ?**

Le représentant de l'Etat dans le département fait procéder, après mise en demeure, à l'enregistrement d'office de la demande par un bailleur susceptible de répondre à cette demande.

### **Quelles informations doit fournir le demandeur de logement locatif social ?**

Les articles R.441-2-2 et R.441-2-3 du CCH dans leur rédaction issue du décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 définissent les informations à produire par le demandeur et qui font l'objet d'un formulaire national de la demande. Dès réception du formulaire renseigné, accompagné d'une copie d'une pièce attestant l'identité ou la régularité du séjour sur le territoire national, la demande fait l'objet d'un enregistrement et de la délivrance d'un numéro unique. Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur pour refuser l'enregistrement de sa demande.

### **Quelles sont les conséquences d'une absence d'enregistrement d'une demande et de délivrance d'un numéro unique ?**

Aucune attribution de logement ne peut être décidée, ni aucune candidature examinée par la CAL. L'organisme bailleur contrevenant à ces dispositions peut se voir appliquer les sanctions pécuniaires prévues par l'article L.451-2-1 du CCH : restitution de l'aide publique afférente au logement et sanction pécuniaire d'un montant qui ne peut excéder l'équivalent de 18 mois du loyer principal du ou des logements concernés.

### **Le système d'enregistrement de la demande**

L'article L.441-2-1 du CCH, modifié par l'article 117 de la loi MLE du 25 mars 2009, prévoit que sont définies par décret en Conseil d'Etat les conditions dans lesquelles le représentant de l'Etat dans le département ou, en Ile-de-France dans la région, veille à la mise en place dans un délai de 2 ans à dater de la publication de la loi MLE, du système d'enregistrement des demandes avec les bailleurs sociaux qui disposent de patrimoine social locatif dans le département - ou dans la région pour l'Ile-de-France - et avec les autres personnes qui enregistrent les demandes sur le même territoire. L'article R.441-2-5 du CCH dans sa rédaction issue du décret du 29 avril 2010 prévoit que le préfet peut, par dérogation, désigner pour enregistrer les demandes de logement social un système particulier de traitement automatisé (un fichier commun de gestion de la demande) couvrant tout le territoire du département ou en Ile-de-France la région. Ce système commun à l'ensemble

## Procédure : Gestion de la demande

### Étape : Enregistrement départemental (ou régional) de la demande

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Réception de la demande		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment est réceptionnée la demande (Internet, courrier, accueil...) ?</li> <li>α Comment est traitée une demande incomplète ? Comment le demandeur est-il prévenu ? Une aide est-elle proposée pour compléter le formulaire de demande ?</li> </ul>
Vérification de l'identité et de la régularité du séjour		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Une copie d'une pièce attestant l'identité ou la régularité du séjour du demandeur est-elle bien produite en appui du formulaire ?</li> </ul>
Saisie de la demande		<ul style="list-style-type: none"> <li>α L'enregistrement départemental ou régional (en Ile-de-France) de la demande est-il bien systématique, dès lors que le formulaire est complet et qu'une copie d'une pièce attestant l'identité ou la régularité du séjour a été produit ?</li> <li>α Comment s'effectue l'enregistrement de la demande : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par l'intermédiaire du système privatif du bailleur (interface) dans le traitement national automatisé de la demande mis en place par l'Etat ?</li> <li>- directement sur système de traitement national automatisé (par internet) ?</li> <li>- dans un fichier commun départemental de gestion de la demande agréé par l'Etat ?</li> </ul> </li> <li>α Les demandes de mutation sont-elles bien enregistrées ?</li> <li>α Comment vérifie-t-on que le demandeur ne dispose pas déjà d'un numéro d'enregistrement départemental (ou régional en Ile-de-France) ? Si c'est le cas, comment sa demande est-elle actualisée ? (voir étape « Actualisation de la demande »)</li> </ul>
Délivrance de l'enregistrement et envoi de l'attestation		<ul style="list-style-type: none"> <li>α La délivrance du numéro d'enregistrement départemental ou régional (Ile-de-France) et l'envoi de l'attestation sont-ils effectués au plus tard un mois après le dépôt initial ?</li> <li>α L'attestation de demande comporte-t-elle les mentions obligatoires ?</li> </ul>
Demande déposée par une personne morale en vue d'une sous-location (art. L.442-8-1 du CCH)		<ul style="list-style-type: none"> <li>α En cas de demande déposée par une personne morale, les informations prévues dans le formulaire sont-elles bien remplies ?</li> <li>α La demande fait-elle bien l'objet de la délivrance d'un numéro unique et d'une attestation ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Formulaire de demande conforme à la réglementation</i></li> <li>α <i>Attestation de demande comportant les mentions réglementaires</i></li> </ul>	

### Points de contrôle de l'étape

- α Toutes les demandes sont enregistrées dans le traitement national automatisé de la demande ou dans le fichier commun départemental de gestion de la demande agréé par l'Etat, dès lors que les informations sont renseignées et que d'une pièce attestant l'identité ou la régularité du séjour a été produite.
- α Une attestation départementale ou régionale (IDF) est envoyée au demandeur avec les mentions réglementaires dans un délai maximal d'un mois à compter de la date de dépôt initial de la demande.

## → Références réglementaires

des acteurs assurant le service d'enregistrement, doit être conforme à un cahier des charges arrêté par le ministre du logement.

### **Comment est organisée la gestion locale de la demande et quelles sont les missions du gestionnaire ?**

L'article R.441-2-5 du CCH dans sa rédaction issue du décret du 29 avril 2010 prévoit que le préfet ou en Ile-de-France le préfet de région conclut avec les personnes assurant le service d'enregistrement une convention qui fixe les conditions et modalités de mise en œuvre du système

d'enregistrement. Cette convention précise notamment l'organisation locale du système placée sous la responsabilité du gestionnaire départemental ou régional (en Ile-de-France). Les missions de ce gestionnaire sont les suivantes : affecter aux utilisateurs les codes d'accès au système d'enregistrement, tenir à jour la liste des codes d'accès et veiller à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation sont régulièrement mises en œuvre et assurer le suivi pour chaque demandeur des délais mentionnés à l'article L.441-1-4 du CCH.

### **Angers Habitat : un enregistrement dans le fichier départemental de la demande et une première orientation des demandeurs dès l'accueil en agence**

**Angers Habitat** ne gère pas de fichier de demande en propre. Sur le Maine-et-Loire, il existe un fichier départemental qui rassemble l'ensemble de la demande locative sociale. Tous les bailleurs sociaux ont accès à la totalité de la demande sur les communes où ils sont implantés.

L'accueil, l'information des demandeurs et la saisie des demandes se font dans les agences par les chargés de clientèle, selon les secteurs souhaités par le demandeur.

▫ Un dépliant de présentation du patrimoine présente pour chaque agence, une carte des groupes d'immeubles, avec un code couleur identifiant le niveau de loyer selon 3 catégories (niveau moyen de loyer hors charges pour un type 3 : moins de 280€ / entre 280 et 380€ / plus de 380€ par mois). Ce dépliant permet au demandeur de mieux cibler sa demande, quelque soit le secteur demandé.

▫ D'autres informations sont fournies au demandeur, concernant notamment les services et le fonctionnement d'Angers Habitat (modalités de gestion des immeubles, règlement intérieur...) ainsi que des informations d'ordre général sur les quartiers (écoles, transports...).

▫ Les personnes en agence informent les candidats et saisissent les demandes. Les demandes sont enregistrées sur des éléments déclaratifs uniquement, le recueil et la vérification des pièces se font au moment de l'instruction. Certaines informations préalablement transmises au moment de l'accueil du demandeur peuvent s'avérer être différentes au moment de l'attribution, généralement pour des raisons d'évolution de la situation du demandeur.

▫ Une première orientation du demandeur est effectuée à ce stade sur l'appréciation des chargés de clientèle. Les situations sociales difficiles sont transmises directement au chargé d'accompagnement social de l'agence. Pour les situations particulièrement urgentes, un rendez-vous est pris avec un chargé de clientèle ou avec le responsable de gestion locative et sociale.

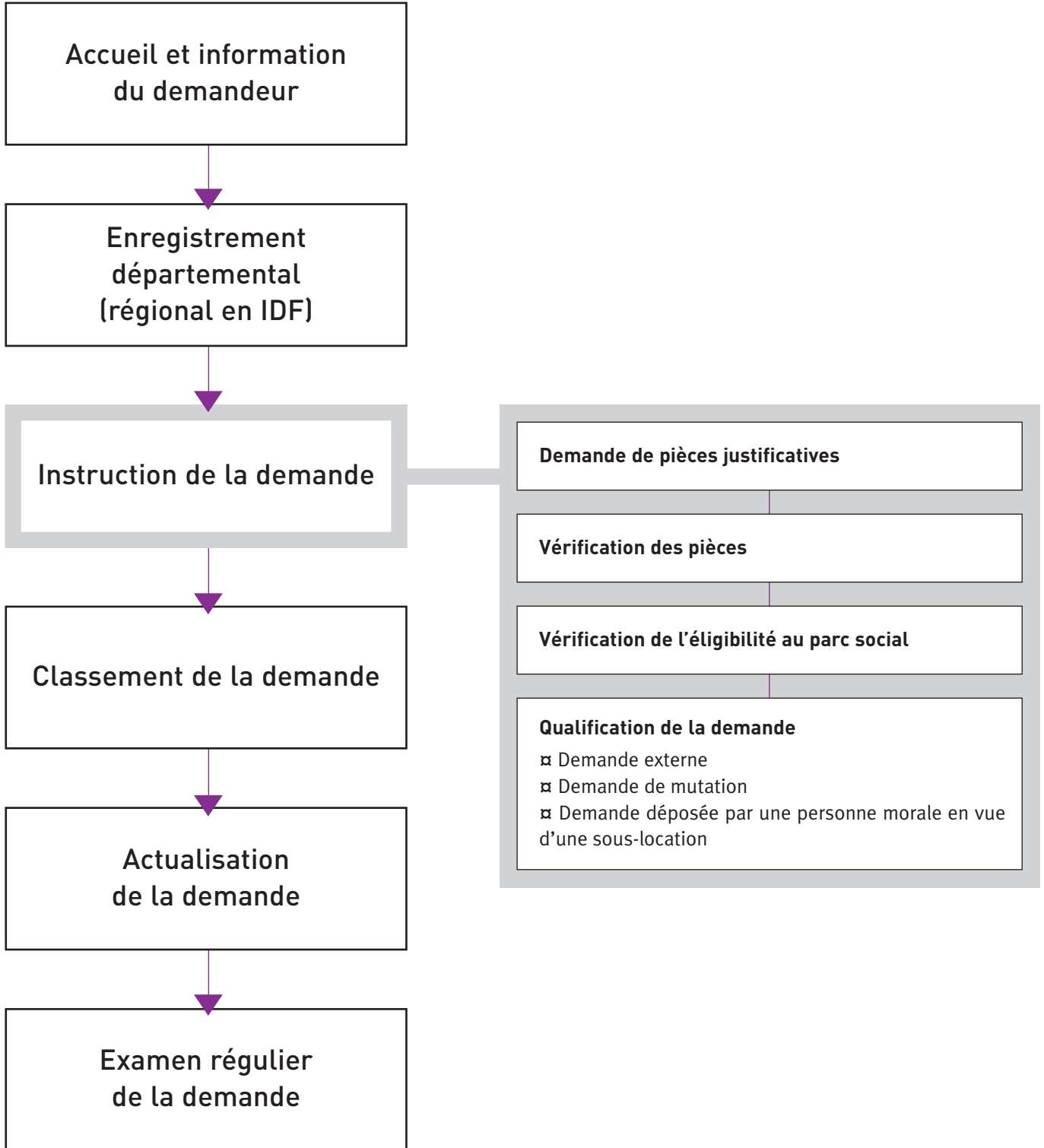
Lors de la saisie de la demande dans le fichier départemental, l'application attribue le numéro unique à chaque demandeur et vérifie l'absence de doublon.

Un projet d'objectivation de la demande est en cours de réflexion avec la mise en place éventuelle de grilles d'entretien au moment de l'enregistrement de la demande. Par ailleurs, Angers Habitat engage un travail sur l'élaboration d'une charte d'attribution.



Procédure : **Gestion de la demande**

Étape et opérations :  
**INSTRUCTION DE LA DEMANDE**



## → Références réglementaires

### **Quelles pièces justificatives doit fournir le demandeur pour l'instruction de sa demande ?**

L'article R.441-2-2 du CCH dans sa rédaction issue du décret du 29 avril 2010 prévoit que l'annexe à l'attestation d'enregistrement indique la liste des pièces justificatives qui doivent être produites lors de l'instruction de la demande et les pièces justificatives complémentaires que le service instructeur peut demander. La liste limitative de ces pièces, notamment les documents qui permettent, en l'absence d'avis d'imposition, de s'assurer des ressources du demandeur et des personnes à loger est fixée par l'arrêté du 14 juin 2010, relatif au formulaire de la demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande. Voir sur le site de l'USH, l'espace Droit et fiscalité ([www.union-habitat.org/djef](http://www.union-habitat.org/djef)).

### **Quelles sont les pièces attestant de la régularité du séjour des étrangers ?**

L'article R 441-1 du CCH prévoit que les organismes d'Hlm attribuent les logements à des personnes physiques admises à séjourner régulièrement sur le territoire français dans des conditions de permanence définies par arrêté interministériel. L'arrêté du 15 mars 2010 définit les titres de séjour ou documents en cours de validité permettant d'attester que les personnes remplissent les conditions de permanence visées à l'article R 441-1 (1°) du CCH.

### **Que faire en cas d'irrecevabilité de la demande ?**

En cas d'irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au parc social prononcée par la commission d'attribution des logements, le décret du n° 2010-431 du 29 avril 2010 codifié à l'article R.441-2-8 prévoit que l'organisme bailleur, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation de la demande un mois après en avoir avisé l'intéressé.

## Points de contrôle de l'étape

- ☒ Les justificatifs demandés figurent dans la liste limitative prévue par le CCH.
- ☒ Les pièces justificatives sont vérifiées et les demandeurs concernés sont informés des pièces manquantes ou de leur non-authentification.
- ☒ Les candidatures qui ne remplissent pas les conditions réglementaires d'accès au logement social sont soumises à la commission d'attribution pour une radiation du fichier. Le demandeur en est avisé par LAR ou tout moyen permettant d'attester la remise, un mois avant la radiation.
- ☒ Les informations nominatives enregistrées sont conformes aux exigences de la CNIL et un contrôle régulier de la saisie est réalisé.

Procédure : Gestion de la demande

Étape : INSTRUCTION DE LA DEMANDE

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Demande de pièces justificatives		<ul style="list-style-type: none"> <li>α La liste des pièces obligatoires et celles autorisées définies par la réglementation est-elle bien respectée ?</li> <li>α Ces pièces sont-elles conservées dans le dossier ?</li> <li>α Compte tenu du délai prévisionnel de présentation de la demande à la CAL et de l'évolutivité des situations, est-il opportun de demander les pièces justificatives à la suite de l'enregistrement initial ou ne vaut-il pas mieux attendre la phase de préparation de la CAL ?</li> </ul>
Vérification des pièces		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment l'authenticité des pièces est-elle contrôlée ?</li> <li>α Comment prévient-on le demandeur si certaines pièces n'ont pas été authentifiées ?</li> </ul>
Détermination de la conformité réglementaire		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment vérifie-t-on les ressources du demandeur ? Comment sont prises en compte les dérogations aux plafonds de ressources ?</li> <li>α Comment vérifie-t-on la régularité des conditions de séjour des étrangers ?</li> <li>α En cas de non-respect des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, ces demandes sont-elles bien examinées en CAL pour motiver une radiation de la demande ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Check-list des pièces justificatives à produire et fixation d'un délai pour compléter les pièces</i></li> <li>α <i>Document récapitulant les règles d'instruction des dossiers</i></li> <li>α <i>Conservation des pièces justificatives des demandes ne remplissant pas les conditions réglementaires d'accès au parc social</i></li> </ul>	
Qualification de la demande	Dans le cadre d'une demande externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment analyse-t-on la situation du demandeur et ses besoins ?</li> <li>α Un entretien individuel est-il proposé à cette étape ?</li> <li>α Les demandeurs ayant des difficultés particulières ou des besoins spécifiques sont-ils identifiés ?</li> </ul>
	Dans le cadre d'une demande de mutation	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Un entretien individuel est-il prévu avec le locataire (s'il n'a pas eu lieu auparavant) ?</li> <li>α Les éléments de cet entretien sont-ils consignés dans le livret du parcours résidentiel ?</li> <li>α Comment les équipes en charge de la gestion sont-elles associées ?</li> </ul>
	Demande déposée par une personne morale en vue d'une sous-location	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Demande déposée par une personne morale en vue d'une sous-location ?</li> <li>α Comment analyse-t-on l'objet et le statut de la personne morale ?</li> <li>α Comment sont précisés les besoins du public bénéficiaire et les modalités de leur accueil ? Ces publics ont-ils vocation, dans un second temps, à accéder au parc social, en tant que titulaire du bail de leur logement (bail glissant) ou d'un autre logement ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Guide de l'enquête logement préalable à attribution (cf. recommandations en annexe)</i></li> <li>α <i>Accord-cadre/convention avec la personne morale (association d'insertion, CCAS, CROUS, EPCI...) précisant le nombre et la vocation des logements, les caractéristiques des ménages bénéficiaires, le type de bail, les modalités du partenariat avec l'association concernant le choix des ménages et leur suivi, etc.</i></li> <li>α <i>Livret du parcours résidentiel</i></li> </ul>	

## **Brest Métropole Habitat : des entretiens découvertes avec tous les demandeurs et un classement de la demande par la commission d'attribution**

L'OPH gère 15 000 logements sur l'agglomération Brest Métropole Océane notamment dans la ville centre Brest. Ce patrimoine représente 95% du parc de logement social de la ville dans un marché du logement plutôt détendu.

Les attributions sont gérées par le service location. Les chargés d'accueil reçoivent le demandeur lors du retrait du dossier, lui indiquent les pièces à fournir et le guident dans sa demande. Un rendez-vous avec un chargé de location est fixé lors de ce premier contact. Le chargé de location devient ensuite son interlocuteur jusqu'au passage en commission. Il instruit la demande à partir de l'analyse du dossier et de l'entretien découverte avec le demandeur.

L'objectif de l'entretien est de mieux connaître le demandeur et de préciser le caractère prioritaire de sa demande. Cet entretien qui dure environ trois quarts d'heure, aborde les thèmes suivants : situation familiale et professionnelle, conditions de logement actuelles, motif de la demande, souhaits en termes de typologie et de secteur, aide à la constitution du dossier. Le référentiel utilisé par les chargés de location précise que les informations formalisées doivent se caractériser par l'objectivité et le non-jugement de valeur.

Les éléments recueillis lors de l'entretien qualitatif sont également utilisés pour classer de la demande. Le chef du service décide si le dossier reçoit un accord pour une « attribution à l'ancienneté », le service location ayant délégation de la commission pour affecter la décision "3" à l'ancienneté aux dossiers ne présentant pas de difficulté particulière d'appréciation. Dans le cas contraire, le dossier est priorisé par la commission d'attribution (85% des dossiers).

La commission peut prononcer sept types de décision :

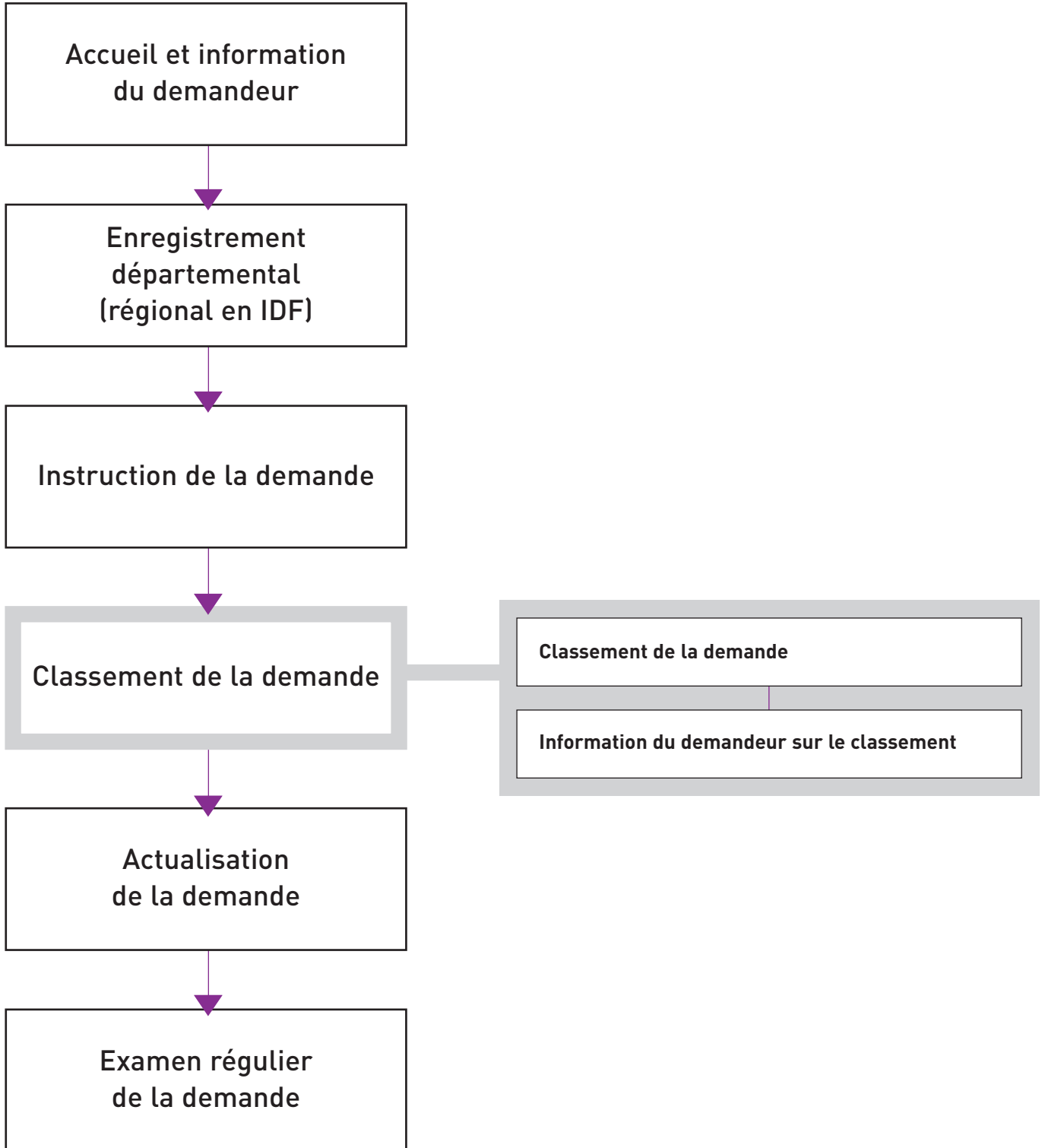
- ☒ Décision 0 : dossier de relogement en urgence dans un délai de 3 mois.
- ☒ Décision 1 : dossier prioritaire en provenance de logements d'insertion. Proposition à faire sous 6 mois maximum
- ☒ Décision 2 : dossier prioritaire ; Proposition à faire sous 9 mois maximum à des ménages :
  - Décision A : reprenant une activité après chômage de longue durée.
  - Décision B : en situation de handicap.
  - Décision C : en perte de logement.
  - Décision D : en situation de rupture financière.
  - Décision E : en hébergement conflictuel ou sur-occupation.
- ☒ Décision 3 : dossier à satisfaire à l'ancienneté dans un délai de 24 mois maxi.
- ☒ Décision 4 : dossier dépassant les plafonds de ressources. A satisfaire en fonction des dérogations préfectorales.
- ☒ Décision 5 : dossier nécessitant un accompagnement social, à diriger vers la Commission d'Accompagnement Social et d'Accès au Logement de la Communauté Urbaine Brest Métropole Océane (CASAL).
- ☒ Décision 6 : dossier faisant l'objet d'un refus motivé.

Une charte d'attribution, accessible à tous, présente ces critères de hiérarchisation et précise que les décisions de la CAL sont susceptibles d'appel et d'un nouvel examen, en fonction d'éléments nouveaux apportés dans le dossier. Le demandeur est systématiquement informé de son ordre de priorité par l'envoi d'un courrier après passage en commission (le système de classification des demandes est explicité par le chargé de location pendant l'entretien), et donc des délais de proposition d'un logement pour les décisions de 0 à 3.

Les délais indiqués dans la charte sont globalement respectés. Certaines demandes sont parfois difficiles à tenir dans les délais, notamment celles qui portent sur d'autres communes que Brest ainsi que des demandes portant sur certains quartiers de Brest où le taux de rotation est quasi nul. Dans ces deux cas de figure, Brest Métropole Habitat fait une proposition de logement sur Brest en essayant de respecter une certaine cohérence géographique avec la demande formulée afin d'apporter une proposition de logement au demandeur dans les délais indiqués dans la charte.

Procédure : Gestion de la demande

Étape et opérations :  
**CLASSEMENT DE LA DEMANDE**



## → Références réglementaires

L'article L.441-2-1 du CCH, modifié par l'article 117 de la loi MLE du 25 mars 2009, prévoit que les informations fournies par le demandeur pour la demande de logement et pour l'attribution du numéro unique permettent, notamment, de caractériser les demandes au regard des critères de priorité définis par l'article L.441-1 du CCH.

### **Quelles sont les priorités d'attribution dans le parc social ?**

Rappelons que l'article L.441-1 précise qu'un décret en Conseil d'Etat fixe des critères généraux de priorité pour l'attribution des logements, notamment au profit des cinq catégories de personnes suivantes :

- ▣ personnes en situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
- ▣ personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ;
- ▣ personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;
- ▣ personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
- ▣ personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, cette situation étant attestée par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par le prononcé de mesures urgentes ordonnées par le juge des affaires familiales en application du troisième alinéa de l'article 220-1 du même code.

Il convient de rappeler, par ailleurs, que pour les attributions un bailleur social doit tenir compte des éléments suivants précisés à l'article L.441-1 : patrimoine, composition, niveau des ressources et des conditions de

logement actuelles du ménage, éloignement des lieux de travail, proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs et, lorsqu'il s'agit d'assistants maternels ou familiaux agréés, de l'activité professionnelle des membres du ménage et que la CAL procède à l'attribution des logements en veillant à la mixité sociale des villes et quartiers selon les critères et au bénéfice, notamment, des demandeurs prioritaires définis aux articles L.441-1, L.441-1-1 et L.441-1-2 ainsi qu'au bénéfice des personnes visées au plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (art. L.441 et R.441-3 du CCH).

### **Quelles sont les catégories de ménages éligibles au droit au logement opposable ?**

Elles sont définies par l'article L.441-2-3 du CCH. Peuvent être reconnues prioritaires à reloger d'urgence par les commissions de médiation :

- ▣ les demandeurs qui n'ont pas reçu de proposition à leur demande dans le délai d'attente fixé localement par le préfet (recours contentieux ouvert à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012).
- ▣ La commission de médiation peut être saisie sans conditions de délai lorsque le demandeur, de bonne foi, est dépourvu de logement, menacé d'expulsion sans relogement, hébergé ou logé temporairement dans un établissement ou logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux. Elle peut également être saisie, sans condition de délai, lorsque le demandeur est logé dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent, s'il a au moins un enfant mineur, s'il présente un handicap au sens de l'article L.114 du Code de l'action sociale et des familles ou s'il a au moins une personne à charge présentant un tel handicap.

## Procédure : Gestion de la demande

### Étape : CLASSEMENT DE LA DEMANDE

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Classement de la demande		<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ La demande fait-elle l'objet d'un classement objectif ? Les critères utilisés pour ce classement font-ils bien référence aux orientations et priorités d'attribution définies par le conseil d'administration ou de surveillance ?</li> <li>☒ Ce classement est-il effectué par la CAL ou est-il automatisé sur la base d'une grille de cotation ? Est-il effectué à partir des seules informations recueillies lors de l'enregistrement de la demande, ou intègre-t-il des éléments issus de l'instruction de la demande et de la vie de la demande ?</li> <li>☒ Ce classement permet-il de positionner chaque demande au sein du fichier ?</li> <li>☒ Un classement particulier existe-t-il pour les demandes de mutation ?</li> </ul>
Information du demandeur		<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Le demandeur est-il informé du classement de sa demande et du délai prévisionnel de prise en compte de sa demande ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ <i>Définition par le CA d'orientations d'attribution déclinées en critères de priorité et de classification de la demande</i></li> <li>☒ <i>Définition d'une méthode objective de traitement de la demande</i></li> <li>☒ <i>Information du demandeur sur un délai estimatif pour le passage en CAL</i></li> </ul>	

### Points de contrôle de l'étape

- ☒ Les orientations d'attribution définies par le conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme sont déclinées dans une méthode objective de traitement de la demande.
- ☒ Chaque demande fait l'objet d'un classement.

### Le point de vue de la Halde

L'expérimentation d'une méthode visant à prévenir les discriminations dans l'attribution de logements sociaux engagée par la SACVL a bénéficié du soutien de la Halde dans le cadre de l'appel à projets lancé en France pour l'année européenne de l'égalité des chances en 2007. La Halde encourage les méthodes objectives d'aide à la décision des commissions d'attribution, fondées sur un classement automatisé des demandes, à l'instar de la méthodologie mise en place par la SACVL.

## La SACVL : une méthode objective de traitement des demandes d'attribution pour prévenir les discriminations et objectiver les choix

La SACVL (Société Anonyme de Construction de la Ville de Lyon) gère un parc de 8 500 logements dont 35% de logements sociaux conventionnés, principalement localisés dans Lyon intra-muros, avec une très forte pression de la demande.

En 2006, un groupe de travail Qualité a été constitué en interne pour améliorer la procédure d'attribution, avec la volonté de hiérarchiser la demande en stock, d'objectiver les critères de sélection et d'être en capacité de justifier les choix. La rencontre avec ISM Corum<sup>10</sup>, cabinet d'économie sociale réunissant des chercheurs consultants qui travaillent sur la prévention des discriminations dans l'emploi et le logement, a été l'occasion d'une expérimentation soutenue par la Halde dans le cadre de « 2007 : année européenne de l'égalité des chances ».

Cette collaboration a permis de définir une procédure objective de traitement des demandes qui s'appuie sur les principes et le mode opératoire suivant :

- α lors du dépôt, seuls les motifs de la demande et les informations nécessaires pour réaliser le rapprochement offre/demande sont demandés, sur une base déclarative ;
- α une liste de critères de priorités (issue des critères légaux d'accès au logement social) pondérés a été définie et le logiciel de traitement des candidatures attribue une cotation à chaque demande, qui permet de classer automatiquement les demandes par rang de priorité ;
- α les propositions de logement sont réalisées par les services en suivant rigoureusement l'ordre de cotation. Une rencontre systématique avec les candidats permet de vérifier l'adéquation du logement envisagé aux besoins, ainsi que les pièces justifiant les critères prioritaires pris en compte dans la pondération ;
- α les logements sont proposés au moins à cinq ménages avant le passage en CAL des dossiers des candidats intéressés. Toutes les étapes du traitement des candidatures sont tracées (y compris les éventuels correctifs apportés à la cotation si des informations étaient erronées) et les services ne peuvent pas déroger à l'ordre de priorisation sans le justifier à la CAL ;
- α la CAL examine les candidatures rendues anonymes et se prononce sur la base des situations décrites, sans référence à l'identité des candidats. Ce n'est que lors de la CAL suivante que l'identité des nouveaux entrants est portée à connaissance dans le document récapitulatif des baux signés.

Suite à l'adoption de cette méthode, l'évaluation réalisée en 2009 et les retours des collaborateurs et administrateurs de la SACVL met en avant des éléments de bilan très positifs.

Les analyses quantitatives révèlent des évolutions dans le profil des ménages ayant fait l'objet d'une attribution : taux d'attribution plus important à des ménages dont le prénom laisse supposer une origine étrangère extra-européenne, meilleure prise en compte de l'ancienneté et des souhaits de localisation.

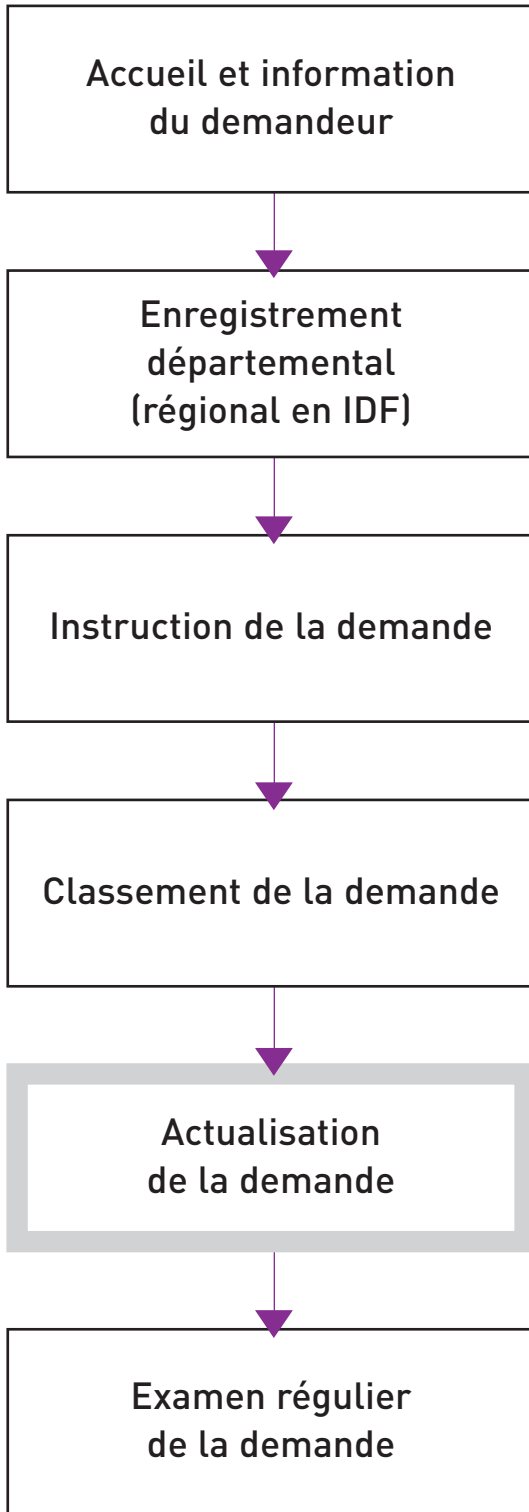
La pré-sélection est automatisée mais le traitement des candidats est plus personnalisé que par le passé et les choix de la CAL s'appuient sur des éléments qualitatifs et objectifs. La méthode a renforcé la qualité de l'analyse des candidatures et du suivi des demandeurs. Elle permet d'écarter le risque d'un traitement privilégié ou discriminatoire. C'est une garantie apportée aux demandeurs et également une sécurité et un confort pour les services et les membres de la CAL.

<sup>10</sup> Centre d'Observation et de Recherche sur l'Urbain et ses Mutations.



Procédure : **Gestion de la demande**

Étape et opérations :  
**ACTUALISATION DE LA DEMANDE**



**Mise à jour de la demande :**

- ✘ Modification de l'enregistrement départemental ou régional (Ile-de-France)
- ✘ Mise à jour régulière de la demande en fonction des contacts avec le demandeur
- ✘ Modification du classement de la demande

**Renouvellement de la demande :**

- ✘ Envoi d'un courrier de renouvellement de l'enregistrement départemental
- ✘ Envoi d'une attestation de renouvellement de la demande

**Radiation de l'enregistrement départemental ou régional :**

- ✘ Radiation
- ✘ Notification de la radiation au demandeur

**Demande déposée par une personne morale en vue d'une sous-location**

## → Références réglementaires

### **Quelle est la durée de validité d'une demande de logement social ?**

La durée de validité d'une demande est de un an (article R.441-2-7 du CCH dans sa rédaction issue du décret 2010-431 du 29 avril 2010). Le délai part de la première présentation de la demande ou de son dernier renouvellement.

### **Faut-il enregistrer les modifications de la demande ?**

L'article R.441-2-5 du CCH dans sa rédaction issue du décret du 29 avril 2010 prévoit que les informations renseignées dans le formulaire de la demande, ainsi que leurs modifications ultérieures sont enregistrées dans le système national de traitement automatisé ou dans un fichier commun départemental (régional en Ile-de-France).

### **Quelles sont les conditions de renouvellement de la demande ?**

Un mois avant la date d'expiration de la validité de la demande, le gestionnaire départemental (régional en Ile-de-France) notifie par lettre avec accusé de réception (ou tout autre moyen permettant d'attester la remise) au demandeur la date à laquelle sa demande cessera d'être valide si la demande n'est pas renouvelée. Il l'informe que le défaut de renouvellement dans le délai imparti entraînera la radiation de sa demande. Cette notification peut s'effectuer par voie électronique si le demandeur a accepté cette modalité. Pour renouveler sa demande, le demandeur utilise le formulaire de demande en actualisant les informations contenues dans sa demande initiale. Le renouvellement est présenté auprès d'un service d'enregistrement. Il peut être adressé par voie électronique si le service d'enregistrement a prévu cette faculté.

### **Quels sont les motifs de radiation de la demande ?**

Les motifs de radiation d'une demande sont (art. R.441-2-8 du CCH) (dito) :

- a Attribution d'un logement social au demandeur – l'organisme ayant attribué le logement procède à la radiation dès signature du bail sous peine de sanctions pécuniaires prévues à l'article L.451-2-1.
- b Renonciation écrite du demandeur à l'un des services d'enregistrement qui procède sans délai à la radiation.
- c Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé ; le service expéditeur du courrier, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement.
- d Irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, prononcée par la commission d'attribution d'un bailleur. L'organisme bailleur, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après l'avertissement.
- e Absence de renouvellement de la demande dans le délai imparti par la lettre de notification adressée au demandeur en application de l'article R.441-2-7 ; le gestionnaire procède à la radiation.

L'avertissement mentionné aux c et d est effectué par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant d'attester la remise.

Procédure : **Gestion de la demande**

Étape : **ACTUALISATION DE LA DEMANDE**

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Mise à jour de la demande	Modification de l'enregistrement départemental ou régional (IDF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Les modifications de la demande sont-elles bien effectuées dans le système national ou dans le fichier partagé de la demande, au cas où les informations modificatives proviennent du demandeur et uniquement dans ce cas ?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalement par le candidat d'une modification de sa situation...</li> <li>- Production de justificatifs lors de l'instruction de la demande</li> </ul> </li> </ul>
	Mise à jour régulière en fonction des contacts avec le demandeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Les contacts avec le demandeur font-ils bien l'objet d'un suivi dans le fichier de l'organisme ou dans le fichier partagé de gestion de la demande : propositions d'attribution, refus de propositions, modifications de la demande, etc. ?</li> </ul>
	Modification du classement de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Dans quels cas, l'actualisation de la demande conduit-elle à une modification de son classement ? Comment s'effectue cette modification (automatique ou manuelle) ?</li> </ul>
Renouvellement de la demande		<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Les règles de gestion locales de la demande ont-elles bien prévu l'envoi par le gestionnaire d'un préavis de renouvellement à chaque demandeur dans le délai d'un mois précédant la date anniversaire de dépôt de sa demande ?</li> <li>☒ Le renouvellement par le demandeur peut-il s'effectuer par voie électronique ?</li> <li>☒ En cas de réception du formulaire actualisé par le demandeur, la demande est-elle bien renouvelée dans le système national de traitement automatisé ou dans le fichier partagé de gestion de la demande ?</li> <li>☒ Une attestation de renouvellement est-elle bien envoyée au demandeur ?</li> </ul>
Radiation de l'enregistrement départemental ou régional (IDF)	Radiation	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ En cas d'attribution, l'obligation de radiation de l'enregistrement départemental ou régional (IDF) de la demande est-elle mise en œuvre ?</li> <li>☒ Est-on sûr que les motifs de radiation sont incontestables ? Les formes de la radiation sont-elles respectées et précédées selon les cas d'envoi d'un avertissement au demandeur ?</li> <li>☒ En cas de radiation pour irrecevabilité de la demande, est-elle bien prononcée par la CAL ?</li> </ul>
Demande déposée par une personne morale en vue d'une sous-location		<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Un contact est-il prévu avec la personne morale pour actualiser la demande ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ <i>Outil permettant de garder l'historique des contacts avec le demandeur</i></li> <li>☒ <i>Courriers-types à compléter</i></li> <li>☒ <i>Conservation des pièces justificatives motivant la radiation</i></li> </ul>	

**Points de contrôle de l'étape**

- ☒ Les informations sur les demandeurs sont à jour dans le fichier.
- ☒ Le demandeur est informé, par écrit et dans les délais réglementaires, du renouvellement de sa demande ou de sa radiation.
- ☒ Les motifs de radiation de la demande sont incontestables et les pièces justificatives sont conservées.
- ☒ Les modalités de conservation des données sont conformes aux exigences de la CNIL.

## Les fichiers départementaux de la demande de logement social en Pays de la Loire

La Loire-Atlantique a été l'un des premiers départements à mettre en place un fichier commun de la demande en 1998, suivie peu de temps après des quatre autres départements de la région. Cet outil inter-bailleurs permet un traitement complet des demandes de l'enregistrement jusqu'à l'attribution des logements.

Ce fichier est géré par les organismes bailleurs en lien avec leurs partenaires. Une structure émanation de l'USH Pays-de-la-Loire a en charge l'administration des données du fichier départemental (le CREHA Ouest). Une charte déontologique définissant les règles d'utilisation de l'application a été signée par l'ensemble des bailleurs, ainsi que l'Etat et le Conseil Général.

L'intérêt de ce fichier pour les demandeurs, les bailleurs sociaux et leurs partenaires repose notamment sur les points suivants :

### 1. La simplification des démarches pour les demandeurs :

- α Le fichier attribue un numéro unique à chaque demandeur qui se présente dans l'un des lieux d'enregistrement habités sur le département : les demandeurs ne remplissent qu'un seul dossier.
- α Il est envisagé d'ouvrir prochainement la possibilité pour les demandeurs de saisir, modifier et actualiser leur demande en ligne, via un site internet dédié. Cette nouvelle fonctionnalité est mise en œuvre à titre expérimental en Loire-Atlantique et devrait être étendue aux autres départements de la région.

### 2. L'allègement de la charge de travail pour les bailleurs :

- α La mutualisation permet de ne saisir qu'une seule fois les demandes.
- α L'ensemble des propositions en cours et les décisions rendues sont intégrées dans le fichier : les organismes comme les demandeurs peuvent suivre l'historique de la demande et des propositions dans tous les points d'accueil.
- α Les préavis de renouvellement sont gérés par le fichier et envoyés aux demandeurs au bout de 10 mois : sans renouvellement au bout de 14 mois, la demande perd son antériorité. Les organismes ne gèrent pas cette actualisation.

### 3. La priorisation de la demande :

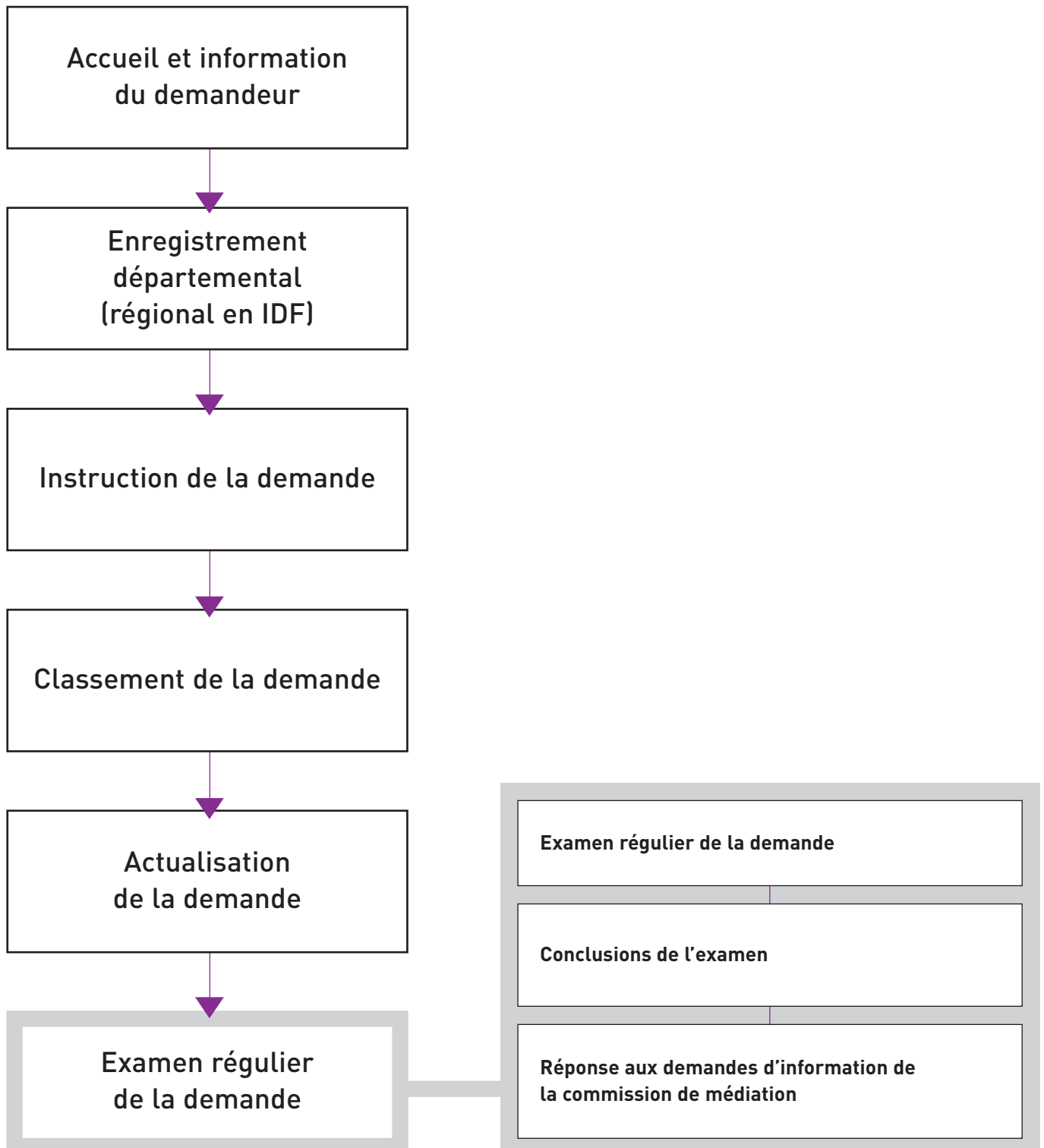
- α Au-delà des données du numéro unique, les renseignements demandés permettent un pré-traitement de la demande des ménages. A ce titre et pour compléter encore la connaissance sur le demandeur, un imprimé spécifique a été introduit pour mieux appréhender les besoins des personnes handicapées. Par ailleurs, le contenu des rubriques de l'imprimé de demande a été modifié pour permettre de mieux identifier les ménages relevant du droit au logement opposable.
- α Les demandeurs relevant de l'accord collectif départemental ou du contingent préfectoral sont identifiés dans le fichier et les critères de labellisation sont identifiables.
- α Les demandes en délai anormalement long sont identifiées et la liste est accessible en instantanée pour la Préfecture.

### 4. Outils de connaissance :

- α En assurant la traçabilité de chaque demande et en permettant l'identification des doublons, le fichier est un outil de connaissance très fin de la demande et des attributions. Ces statistiques sont pour partie standardisées mais peuvent être retraitées par le CREHA qui gère l'observatoire de la demande de logement.

Procédure : Gestion de la demande

Étape et opérations :  
**EXAMEN RÉGULIER DE LA DEMANDE**



## → Références réglementaires

### **La saisine de la commission de médiation pour délai dépassé**

L'expiration du délai anormal d'attente fixé par le représentant de l'Etat dans le département (art. L.441-1-4 du CCH) permet au demandeur de saisir la commission de médiation (art. L.441-2-3 du CCH).

### **L'information de la commission de médiation**

La commission de médiation reçoit du bailleur chargé de la demande ou ayant eu à connaître de la situation locative antérieure du demandeur tous les éléments d'information sur la qualité du demandeur et les motifs invoqués pour expliquer l'absence de proposition (article L.441-2-3 du CCH).

## Procédure : Gestion de la demande

### Étape : EXAMEN RÉGULIER DE LA DEMANDE

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Examen régulier de la demande		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Un examen régulier du fichier est-il prévu pour s'assurer de la prise en compte de toutes les demandes ? En particulier pour les demandeurs :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- dépassant le délai fixé localement,</li> <li>- répondant aux critères de priorité fixés par la loi sur le droit au logement opposable,</li> <li>- visés par les accords collectifs départementaux ou intercommunaux d'attribution,</li> <li>- prioritaires au regard de la politique d'attribution de l'organisme de mutation.</li> </ul> </li> <li>α La CAL joue-t-elle un rôle dans cet examen ?</li> </ul>
Conclusions de l'examen		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Quelle suite est donnée à cet examen ?               <ul style="list-style-type: none"> <li>- identification de ménages à proposer à la CAL</li> <li>- information / interpellation des partenaires</li> </ul> </li> <li>α Les demandeurs-sont-ils informés des conclusions de cet examen ?</li> </ul>
Réponse aux demandes d'information de la commission de médiation		<ul style="list-style-type: none"> <li>α L'organisme est-il en capacité d'informer la commission de médiation sur la situation des demandeurs ayant déposé un recours :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- date de la demande initiale et du dernier renouvellement ?</li> <li>- motifs de l'absence de proposition ou le cas échéant, date et nombre des propositions effectuées, caractéristiques du (des) logements proposés, motifs de refus par le demandeur ?</li> <li>- s'il y a lieu, motifs d'ajournement ou de refus d'attribution par la CAL ?</li> <li>- demandeurs de mutation : situation actuelle du logement, motif de non satisfaction de la demande ?</li> </ul> </li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Typologie des motifs justifiant l'absence de proposition</i></li> <li>α <i>Support d'information de la commission de médiation sur la demande éventuellement commun aux organismes du territoire</i></li> </ul>	

### Points de contrôle de l'étape

- α Un historique de la vie de la demande est retraçable qui respecte les obligations définies par la CNIL.
- α L'organisme dispose des éléments nécessaires pour communiquer à la commission de médiation tous les éléments d'information sur la qualité du demandeur et les motifs invoqués pour expliquer l'absence de proposition.

### Le point de vue de la Halde

La possibilité d'un recours DALO est ouverte par la loi aux demandeurs en délai anormalement long. La mise en place de dispositifs d'alerte par l'examen régulier de la demande, notamment en « délai dépassé » selon la procédure qui vient d'être présentée apparaît comme un moyen efficace pour garantir l'égalité de traitement des demandeurs et prévenir les recours. A ce titre, sa généralisation peut être encouragée.

## L'examen des situations en délai dépassé au Toit Angevin

La mise en place du droit au logement opposable et la notion de délai dépassé qui l'accompagne a conduit le Toit Angevin à mettre en place une politique spécifique à l'attention des demandeurs de logement ayant fait leur demande au Toit Angevin et se trouvant en situation de délai dépassé en l'absence de toute proposition.

En avril 2008, 218 demandeurs ont été identifiés au sein du fichier départemental de la demande : ménages ayant ciblé le Toit Angevin comme organisme de référence lors de leur demande initiale et ayant dépassé le délai de 18 mois sans avoir bénéficié d'aucune proposition de logement par un organisme Hlm. Ce nombre correspond, selon les territoires, de 10 à 15% des demandeurs de logement du Toit Angevin.

Le Toit Angevin a souhaité traiter spécifiquement ces situations en faisant en sorte qu'une proposition de logement adaptée à leur besoin puisse leur parvenir en priorité.

L'objectif de cette mesure était double, d'une part résoudre des situations manifestement inadmissibles, d'autre part valoriser l'ancienneté de la demande dans les critères retenus par la commission d'attribution.

Après 18 mois d'application, parmi ces 218 demandeurs, 54 d'entre eux ont bénéficié par le Toit Angevin d'une proposition et 34 l'ont accepté. Dans le même temps, 69 demandeurs ont annulé leur demande et 47 ont eu une proposition par un autre organisme Hlm acceptée ou non.

48 demandeurs restent donc à ce jour sans proposition. L'analyse de ces demandeurs met en évidence une situation paradoxale, la demande non traitée se positionnant principalement sur une catégorie de logements (logements T1 et T2) considérée au global comme surabondante par les études de marché. Cette situation s'explique par un défaut d'adéquation des loyers de T2 et + aux faibles capacités financières des ménages isolés y compris dans le parc social ce qui contribue à retarder leur intégration. L'inégale répartition des T5 et + explique également la difficulté à loger les grandes familles sur certains quartiers.

En janvier 2010, une nouvelle analyse des demandeurs de logement au Toit Angevin sans proposition et en délai dépassé a été conduite montrant 180 demandeurs à classer dans ce cas. La diminution par rapport aux 218 d'avril 2008 s'explique en partie par la sensibilisation des services et de la CAL à ces situations, grâce à la première démarche.



## Procédure : Mise en location

### Étape et opérations : RÉCEPTION DE L'AVIS DE DISPONIBILITÉ D'UN LOGEMENT

Réception de l'avis  
de disponibilité  
d'un logement

Recherche de candidats

#### Prise de connaissance du logement disponible :

- ☒ Tout type de logement
- ☒ Logement neuf, en acquisition amélioration ou réhabilité
- ☒ Logement dans le patrimoine existant

#### Information des réservataires

- ☒ Cas particulier des ménages désignés par le préfet pour un relogement prioritaire DALO

## → Références réglementaires

Lorsque le bailleur est informé de la date de disponibilité d'un logement, il en avertit le réservataire, conformément aux clauses et conditions de la convention de réservation si ce logement fait l'objet d'une réservation, ou le délégataire de la réservation si le préfet a délégué tout ou partie de son contingent au maire ou au président d'un EPCI. (Art. L.441-1 et R.441-5 du CCH).

## Procédure : Mise en location

### Étape : RÉCEPTION DE L'AVIS DE DISPONIBILITÉ D'UN LOGEMENT

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Prise de connaissance du logement disponible	Tout type de logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Quelles sont des informations relatives au logement libéré mises à disposition des agents en charge de la mise en location :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Typologie, quittance, plafond applicable</li> <li>- Situation et environnement</li> <li>- Date de libération et délai de travaux s'il y a lieu</li> <li>- Objectifs d'attribution définis pour le groupe ou le quartier</li> <li>- Réservataire</li> </ul> </li> <li>α Les informations communiquées permettent-elles d'identifier les logements dédiés à certains publics :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnes handicapées</li> <li>- Personnes âgées</li> <li>- Ménages en difficulté d'insertion</li> <li>- Ménages relogés dans le cadre de l'ANRU</li> </ul> </li> <li>α Certaines informations doivent-elles être précisées ou actualisées par une sollicitation des services de proximité (état du logement, fonctionnement social, relations de voisinage, etc..) ? Lesquelles et dans quels cas ?</li> </ul>
	Logement neuf, en acquisition amélioration ou réhabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>α A quel moment le service en charge des attributions est-il informé de la date de livraison d'un logement ?</li> <li>α Ce délai permet-il au candidat retenu de gérer un éventuel préavis ? D'éviter une éventuelle vacance ?</li> <li>α Comment sont gérés les retards de livraison si le logement a déjà été attribué ?</li> </ul>
	Logement dans le patrimoine existant	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment s'organise en interne le traitement du congé ?</li> <li>α Le service en charge des attributions est-il informé rapidement des délais de libération des logements ?</li> <li>α Comment estime-t-on le délai lié à d'éventuels travaux de remise en état avant relocation ?</li> <li>α Une pré-visite permet-elle d'estimer ces délais en amont du congé ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Fiche d'information sur le logement et son environnement (consultable sur informatique)</i></li> <li>α <i>Outil de liaison interservices sur les dates de libération et de réalisation des travaux logement</i></li> <li>α <i>Contrôle des délais de préavis dans les dossiers locataires</i></li> </ul>	

## Procédure : Mise en location

### Étape : RÉCEPTION DE L'AVIS DE DISPONIBILITÉ D'UN LOGEMENT

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Information des réservataires		<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Comment les réservataires sont-ils informés de la libération d'un logement ? Dans quels délais et quelles sont les informations transmises ?</li> <li>▫ Cette information précise-t-elle le profil souhaité (personne âgée, handicapée, ménage prioritaire) en fonction des spécificités du logement ou de la résidence, et des orientations d'attribution qui s'appliquent ?</li> <li>▫ Dans quelles conditions s'effectuent les reprises de logement ?</li> <li>▫ Des accords rendent-ils possibles des « échanges de réservations » entre réservataires pour faciliter la prise en compte des demandes de mutation ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <i>Convention de réservation</i></li> <li>▫ <i>Courrier type d'information des réservataires sur le logement et son environnement</i></li> <li>▫ <i>Document d'information du réservataire sur les priorités d'attribution de l'organisme et sur les conditions d'examen des dossiers (charte d'attribution)</i></li> <li>▫ <i>Eventuellement convention partenariale précisant les objectifs d'attribution sur le territoire</i></li> </ul>	

### Points de contrôle de l'étape

- La coordination des services en charge de la libération des logements et ceux en charge de la mise en location permet de maîtriser les délais de relocation.
- Les réservataires sont prévenus des logements libérés dans les délais prévus par les conventions de réservation.
- Les clauses des conventions de réservation sont respectées .
- Les services de l'organisme et les réservataires disposent de l'ensemble des informations sur le logement et son environnement pour rechercher la meilleure adéquation avec les besoins des candidats.

**Procédure : Mise en location**

**Étape et opérations :  
RECHERCHE DE CANDIDATS**

Réception de l'avis  
de disponibilité  
d'un logement

Recherche de candidats

Recherche dans le fichier de demande :  
cas des Ménages DALO désignés par le préfet

Relance des réservataires

Mise en œuvre des démarches commerciales

## → Références réglementaires

### **Combien de candidats la CAL doit-elle examiner pour chaque logement à attribuer ?**

Sauf en cas d'insuffisance du nombre de candidats, la CAL doit examiner au moins trois demandes pour un même logement (article R.441-3 du CCH). Cette obligation de présenter au moins trois candidats pour un logement s'applique à tous les logements passés en CAL.

Le décret 2010-398 du 22 avril 2010 relatif au droit au logement opposable précise qu'il est fait exception à cette obligation quand les commissions d'attribution examinent des candidatures DALO désignées par le préfet.

### **Comment est organisée la gestion locale de la demande ?**

L'article R.441-2-5 du CCH dans sa rédaction issue du décret du 29 avril 2010 prévoit que le préfet de département, ou en Ile-de-France le préfet de région, conclut avec les personnes assurant le service d'enregistrement une convention qui fixe les conditions et modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement. Cette convention précise notamment l'organisation locale du système placée sous placée sous la responsabilité du gestionnaire départemental ou régional (en Ile-de-France).

### **Quelles sont les modalités de désignation des ménages DALO par le préfet ?**

L'article L 441-2-3 du CCH prévoit que le représentant de l'Etat dans le département désigne chaque demandeur à un organisme bailleur disposant de logements correspondant à la demande. Le préfet, après avis des maires des communes concernées et en tenant compte des objectifs de mixité sociale définis par l'accord collectif intercommunal ou départemental, définit un périmètre au sein duquel ces logements doivent être situés et qui, en Ile-de-France, peut porter sur des territoires situés dans d'autres départements de la région après consultation du représentant de l'Etat territorialement compétent.

Il fixe le délai dans lequel le demandeur doit être logé. Cette attribution s'impute sur les droits à réservation du représentant de l'Etat dans le département dans lequel le logement est situé ou, lorsque le demandeur est salarié ou demandeur d'emploi, sur les droits à réservation d'un organisme collecteur associé de l'Union d'économie sociale du logement.

Procédure : Mise en location

Étape : RECHERCHE DE CANDIDATS

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Recherche dans le fichier de demande		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Des règles de gestion entre les services d'enregistrement du département (ou de la région en Ile-de-France) ont-elles été définies pour la prise en compte de la demande ? Permettent-elle de guider la recherche ?</li> <li>α La recherche s'appuie-t-elle sur une méthode objective de sélection des dossiers rendue publique ?</li> <li>α La recherche permet-elle d'extraire les demandes correspondants à une offre adaptée ?</li> <li>α Combien de dossiers sont sélectionnés de manière automatique ? Est-il prévu une étape qualitative de mise en regard offre-demande pour déterminer parmi ces dossiers ceux qui seront présentés à la CAL ?</li> <li>α Comment sont traitées les demandes de mutation dans cette recherche ?</li> </ul>
	En cas de fichier commun de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Existe-t-il une grille de priorisation de la demande partagée par les différents lieux d'enregistrement ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<i>α Méthode objective de traitement de la demande rendue publique</i>	
Ménages DALO désignés par le Préfet		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Les ménages reconnus prioritaires désignés à l'organisme par le Préfet sont-ils bien positionnés prioritairement en cas de libération d'un logement sur le contingent préfectoral ou sur le contingent d'Action Logement dédié à la mise en œuvre du DALO et si ce logement se situe sur le territoire défini par le Préfet ?</li> <li>α Un délai en interne est-il fixé pour l'examen ou le réexamen de ces candidatures compte tenu du délai fixé par le préfet ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<i>α Classement « à part » des dossiers des ménages prioritaires désignés par le Préfet, afin d'être en capacité de proposer dans le délai un logement adapté à leurs besoins et capacités</i>	
Relance des réservataires		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Les réservataires proposent-ils bien trois candidatures par logement à attribuer ?</li> <li>α Les dossiers transmis par les réservataires comportent-ils toutes les informations nécessaires à l'instruction de la demande ?</li> <li>α En cas de dossier incomplet, la relance est-elle faite auprès du réservataire ou auprès du demandeur ?</li> <li>α En cas de gestion déléguée du contingent, sur la base de quel accord et comment vérifie-t-on que la recherche s'effectue dans les règles définies avec le réservataire ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<i>α Courrier-type de relance</i> <i>α Conservation du courrier de relance si le nombre de dossiers pour un logement est inférieur à trois</i>	

## L'association Pour le Logement Savoyard : un fichier départemental de la demande qui intègre des critères de cotation

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 (également ADIL). Une cotation des demandes permet de classer les demandes au sein du fichier, sur la base de critères objectivés et actualisés régulièrement au regard des évolutions réglementaires. Cette cotation se décompose de la manière suivante :

### **Les revenus : cotation des niveaux de ressources au regard de la composition familiale.**

☒ De 35 points pour les ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS, à 0 point pour les ressources supérieures à 100% des plafonds.

### **Le taux d'effort actuel : le loyer et les charges déduction faite des aides AL/APL, au regard des ressources mensuelles moyennes cumulées aux prestations familiales.**

☒ De 25 points pour les taux supérieurs à 40%, à 5 points pour les taux entre 30% et 35%.

### **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.**

☒ 25 points si l'écart est égal ou supérieur à 3, 15 points si l'écart est égal à 2.

### **L'insalubrité et l'inconfort :**

☒ 35 points en cas de certificat d'insalubrité ou d'arrêté de péril.

☒ Des points cumulables sur différents critères d'inconfort : 10 points en cas d'absence d'eau ou d'électricité, 5 points en cas d'absence de WC individuels, de salle de bains ou d'installation de chauffage.

### **L'urgence au regard du logement actuel :**

☒ 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.

### **L'urgence au regard de la situation personnelle :**

☒ 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 20 km ; à 5 points si la distance est comprise entre 10 et 3 km).

☒ L'ancienneté de la demande : 1 point par mois d'ancienneté.

☒ La précarité des ressources : 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.

Cette cotation ne s'impose pas aux organismes dans la recherche de candidat : elle a une valeur indicative et permet de guider les choix. L'objectif global étant l'adéquation entre les attributions et la demande, un contrôle statistique est effectué annuellement par l'Etat en comparant les attributions réalisées par tranche de revenus et par point d'urgence, à la demande en instance (à différentes échelles). Les résultats sont communiqués individuellement à chaque organisme et des réunions sont organisées si les écarts entre attributions et demandes sont importants.



## Procédure : Mise en location

### Étape : RECHERCHE DE CANDIDATS

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Mise en œuvre de démarches commerciales		<ul style="list-style-type: none"><li>☒ En cas de difficulté particulière de location, des modalités de prospection de candidats sont-elles prévues ?</li><li>☒ Comment cible-t-on les demandeurs potentiels ?</li><li>☒ Quels sont les supports d'information et de communication utilisés ? Un argumentaire commercial est-il prévu pour les groupes immobiliers concernés ?</li><li>☒ Des visites de logement sont-elles proposées ? Avec quel accompagnement ?</li></ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"><li>☒ <i>Tableaux de bord des résultats des prospections</i></li><li>☒ <i>Supports de communication - Argumentaire personnalisé au groupe</i></li><li>☒ <i>Logement témoin (si logement neuf ou réhabilité)</i></li></ul>	

### Points de contrôle de l'étape

- ☒ La recherche de candidats s'effectue conformément aux critères définis par l'organisme (objectifs d'attribution et critères de priorités). Elle prend en compte les règles définies par le dispositif de gestion départemental (régional en Ile-de-France).
- ☒ Les candidatures proposées par les réservataires disposent bien d'un numéro unique d'enregistrement départemental (ou régional IDF).
- ☒ Les relances de réservataires sont effectuées dans les délais prévus par les conventions de réservation.
- ☒ Les ménages reconnus prioritaires par les commissions de médiation et désignés par le Préfet à l'organisme sont positionnés prioritairement en cas de libération d'un logement sur le contingent préfectoral ou sur le contingent d'Action Logement dédié au DALO (loi Mlle) et si ce logement se situe sur le territoire défini par le Préfet.
- ☒ Les reprises des logements, en cas d'absence de proposition du réservataire, s'effectuent dans les délais réglementaires ou conventionnels
- ☒ Les éléments justificatifs de l'insuffisance du nombre de candidatures sont conservés.

### Le point de vue de la Halde

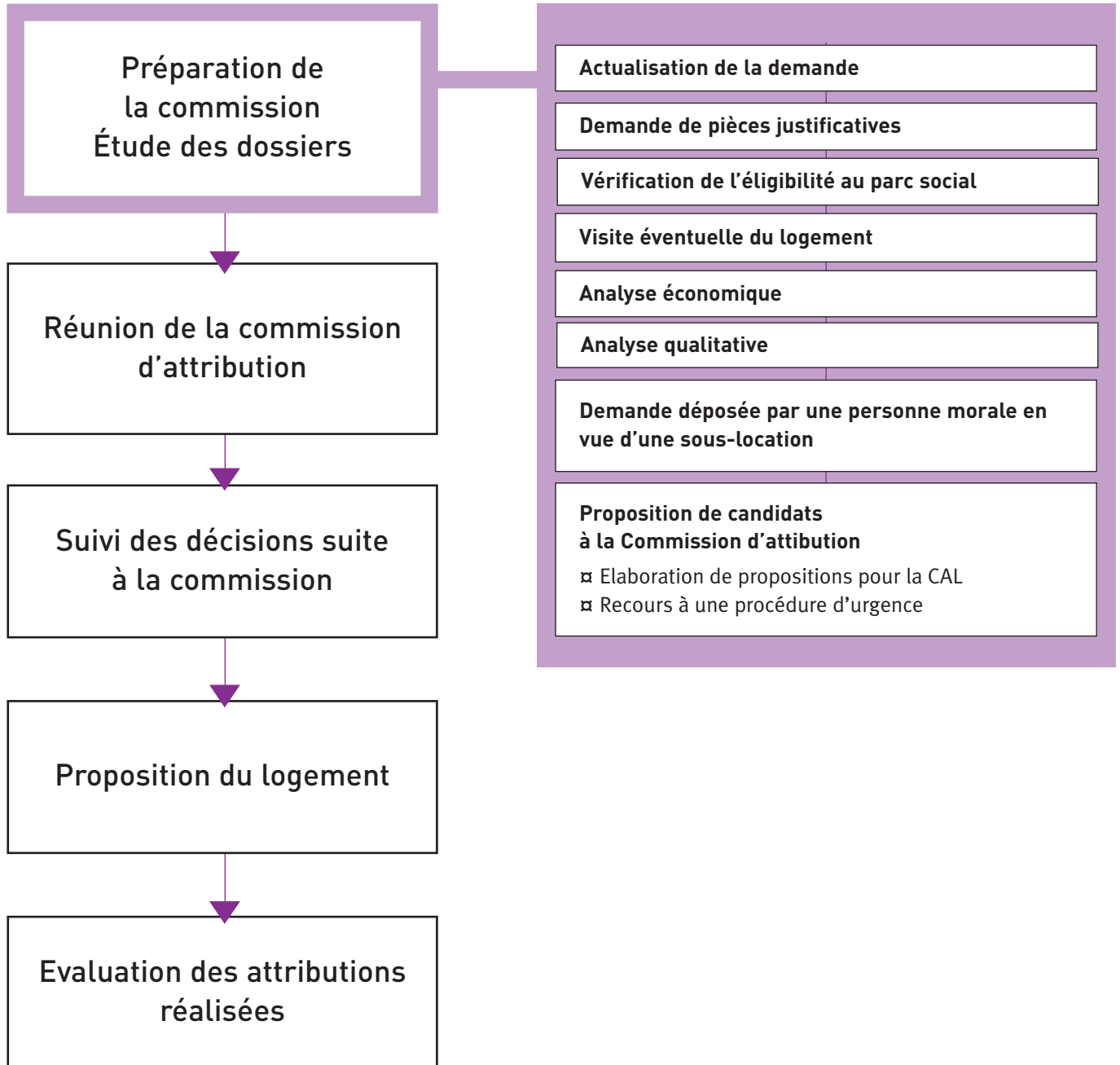
La Halde souligne que la qualité de la réponse apportée à la demande, au regard de la prévention des discriminations, repose sur le soin apporté à chaque étape (dépôt et enregistrement, constitution du dossier, instruction, traitement de la demande sur des critères objectifs, etc.) en lien avec les orientations et priorités définies pour l'attribution. Ces moyens sont en particulier :

- ☒ les outils et dispositifs permettant une bonne connaissance de l'offre disponible en fonction de la demande : caractéristiques des logements, localisation, contingents de réservation ou filière d'attribution ;
- ☒ la qualité de l'information recueillie lors de l'instruction de la demande pour répondre au mieux aux besoins et aux souhaits des demandeurs ;
- ☒ la méthode de rapprochement utilisée : classement automatisé ou non de la demande comme aide à la décision de la commission d'attribution ;
- ☒ les modalités de relance des demandeurs et des réservataires : moment, fréquence, ...



## Procédure : Attribution du logement

### Étape et opérations : PRÉPARATION DE LA COMMISSION - ÉTUDE DES DOSSIERS



## → Références réglementaires

### **Quelles informations doit fournir un demandeur pour une demande de logement locatif social ?**

Ces informations sont celles prévues par l'article R.441-2-2 du CCH dans sa rédaction issue du décret n° 2010-431 du 29 avril 2010. Elles font l'objet d'un formulaire de la demande de logement locatif social et d'une notice homologuées par arrêté du 14 juin 2010 respectivement sous les numéros CERFA 14069 et 51423.

### **Quelles pièces justificatives doit fournir le demandeur pour l'instruction de sa demande ?**

La liste limitative de ces pièces, notamment les documents qui permettent, en l'absence d'avis d'imposition, de s'assurer des ressources du demandeur et des personnes à loger, est fixée, en application de l'article R 441-2-4, par un arrêté du 14 juin 2010, relatif au formulaire de la demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande. *Voir sur le site de l'USH, l'espace Droit et fiscalité ([www.union-habitat.org/djef](http://www.union-habitat.org/djef))*

### **Dans quel cas le bailleur social peut-il prévoir un cautionnement ?**

L'article 22-1 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 modifié par la loi MLE du 25 mars 2009 prévoit que le bailleur personne morale, notamment l'organisme Hlm ou la Sem ne pourra demander de cautionnement que dans deux cas :

- si celui-ci est apporté par un organisme figurant dans une liste fixée par le décret n° 2009-1659 du 28 décembre 2009, (ce qui exclut la caution physique) : à savoir, le FSL, les collecteurs du 1% logement, les associations faisant l'objet d'une garantie par le FSL ou un fonds local, les organismes ou associations qui apportent une caution à titre gratuit à un candidat à la location afin de favoriser son accès au logement ;

- ou si le logement est loué à un étudiant ne bénéficiant pas d'une bourse de l'enseignement supérieur.

## Le point de vue de la Halde

Il s'agit d'une étape essentielle du processus d'attribution qui doit permettre d'apporter les réponses les mieux adaptées à la demande, tout en garantissant l'objectivité des informations mobilisées en vue de cette décision. L'encadrement des pratiques doit limiter les appréciations subjectives, sources de discriminations potentielles. L'objectivation de l'instruction de la demande suppose certaines conditions :

### **A minima, une définition claire :**

α des modalités de recueil des données nécessaires à l'examen de la demande, notamment à l'appui du formulaire national, pouvant être complété par un entretien qualitatif avec le demandeur ;

α des modalités de vérification de ces données : la conformité aux règles d'éligibilité pour l'accès à un logement social ; le moment de la production de ces pièces ; la remise au demandeur d'un document explicitant la mise en œuvre de ces règles ; le respect du droit en matière de recueil, de traitement et de conservation des informations nominatives.

### **Une harmonisation des pratiques**

Si l'effort de clarté sur les points précédents constitue une exigence à l'échelle de chaque organisme, l'harmonisation des règles et des pratiques retenues à l'échelle d'un territoire facilite la transparence, en rendant possible la publication des règles à cette échelle dans le cadre de l'information délivrée au demandeur.

La Halde souligne que l'analyse économique tout comme l'analyse qualitative de la situation des demandeurs est déterminante pour faire aboutir une demande de logement social. Toute initiative favorisant l'harmonisation des pratiques est à encourager y compris avec les partenaires, par exemple le FSL, la commissions de surendettement, etc.

## Procédure : Attribution du logement

### Étape : PRÉPARATION DE LA COMMISSION - INSTRUCTION DE LA DEMANDE

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Actualisation de la demande		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment les informations contenues dans les dossiers pré-sélectionnés ou proposés par les réservataires sont-elles vérifiées et actualisées ?</li> <li>α Vérifie-t-on systématiquement l'existence d'un numéro d'enregistrement départemental ou régional (IDF) de la demande ?</li> </ul>
	Demandeur prioritaire DALO désigné par le Préfet	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Quelles sont les informations disponibles dans le dossier adressé par le Préfet ?</li> <li>α Les éléments échangés lors de la commission de médiation y figurent-ils ?</li> </ul>
Demande de pièces justificatives		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Les pièces justificatives demandées en complément des informations figurant dans le formulaire de la demande sont-elles conformes à la liste établie par la réglementation ?</li> <li>α Quel contrôle en est fait ?</li> </ul>
Vérification de l'éligibilité au parc social		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment vérifie-t-on les ressources du demandeur ? Comment sont prises en compte les dérogations aux plafonds de ressources ?</li> <li>α Comment vérifie-t-on la régularité des conditions de séjour des étrangers ?</li> <li>α En cas de non-respect des conditions législative et réglementaire d'accès au logement social, ces demandes sont-elles bien examinées en CAL pour motiver un rejet et une radiation de la demande ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Check-list des pièces justificatives à produire et fixation d'un délai pour compléter les pièces</i></li> <li>α <i>Document récapitulatif des règles d'instruction des dossiers</i></li> <li>α <i>Conservation des pièces justificatives des demandes ne remplissant pas les conditions réglementaires d'accès au parc social</i></li> </ul>	
Visite du logement		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Une visite du logement est-elle proposée à ce stade ?</li> </ul>
Analyse économique		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment la solvabilité des ménages est-elle analysée ? Une estimation de l'APL est-elle réalisée ? Comment apprécie-t-on le taux d'effort et le reste-à-charge ?</li> <li>α Dans quels cas demande-t-on une caution ? Les conditions de la demande de caution, son champ, son montant et sa durée sont-ils conformes à la réglementation ?</li> <li>α Comment ces demandes de caution sont-elles expliquées aux candidats ?</li> <li>α Que fait-on en l'absence de caution ?</li> </ul>
Qualification de la demande		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Un entretien est-il systématiquement réalisé avec le demandeur pour apprécier ses besoins et l'adéquation avec le logement attribué ? Et sinon, dans quel cas est-il proposé ?</li> <li>α Un guide d'entretien a-t-il été formalisé ? Les agents concernés ont-ils été formés à son utilisation ?</li> <li>α Comment s'assure-t-on du caractère objectif de ses conclusions ?</li> <li>α Le candidat a-t-il accès au compte-rendu et un droit de rectification ?</li> </ul>

## Groupe Valophis :

# comment concilier le droit au logement et la mixité sociale par une analyse qualitative des candidatures, dans le contexte de la Loi DALO

### Classement du patrimoine

L'ensemble du patrimoine a été classé en quatre catégories de résidences, avec des orientations d'attribution associées. Cette classification fait l'objet d'une actualisation tous les 3 ans. Elle s'appuie en premier lieu sur les personnels de terrain pour qualifier le fonctionnement social des résidences, ainsi que sur les données OPS.

*A titre d'exemple, les résidences les plus attractives dont le fonctionnement social est satisfaisant, sans grandes difficultés économiques et sociales de la population et sans tension sociale doivent contribuer à l'accueil des ménages fragiles, en lien avec les réservataires. Cet accueil doit, le cas échéant, être accompagné de mesures spécifiques. A l'inverse, les résidences qui connaissent un fonctionnement très problématique et qui continue de s'aggraver en provoquant un phénomène de rejet (vacance, rotation très élevée, ...) ne permettent plus de dégager des marges de manœuvre en matière d'accueil de populations fragiles et relèvent d'un projet de requalification lourde (ANRU). Sur ces résidences, il est convenu d'éviter, avec les réservataires, toute attribution risquant d'accroître les difficultés des candidats et des sites et de rechercher des solutions d'accompagnement ou de mutation de relogement pour les familles cumulant les difficultés.*

Ces orientations guident l'appréciation des candidatures par les services de proximité, lesquels doivent se prononcer après entretien avec le candidat, sur la conformité de son profil au regard du classement de la résidence où le logement est proposé. Ces orientations guident également les décisions de la CAL.

### Entretien avec le candidat

L'entretien avec le candidat, réalisé par le chargé de clientèle est, dans certains cas, approfondi (en cas de situation précaire ou sur un site fragile). Il vise à apprécier la situation du demandeur et à formuler un avis motivé à l'attention de la CAL en fonction :

- α d'éventuelles difficultés économiques et sociales auxquelles le candidat est confronté (dans une perspective dynamique, en distinguant les difficultés passagères, des difficultés anciennes par exemple),
- α de sa capacité à gérer ses difficultés (ses ressources sociales et culturelles),
- α de son parcours résidentiel et ses souhaits particuliers quant au logement demandé,
- α des points d'appui dont il disposera sur le quartier où se situe le logement proposé.

Cet entretien a pour objet d'orienter de façon pertinente les demandeurs. Il permet de limiter le risque d'une appréciation des candidatures fondée sur la seule base de critères socio-économiques grâce à une prise en compte du projet et de la dynamique propre à chacun.

### Outils et formation

Le chargé de clientèle s'appuie, d'une part, sur des règles précises d'instruction des dossiers, pour l'appréciation des situations et leur présentation à la commission d'attribution, formalisées dans la politique d'attribution et, d'autre part, sur un guide d'entretien permettant d'évoquer avec le candidat les différents aspects de sa situation et de son parcours résidentiel et social.

L'ensemble des chargés de clientèle a été formé à la conduite de ces entretiens approfondis. Dans la pratique, les chargés de clientèle éprouvent parfois des difficultés à cerner la dynamique familiale et à la rapprocher du contexte de la résidence. La tendance à s'appuyer sur les critères économiques reste forte.

Depuis 2007, la CAL examine trois candidats pour l'attribution d'un logement ce qui induit une augmentation du volume de dossiers à instruire. C'est pourquoi, la priorisation par la CAL des 3 candidats se fait sur la base d'une instruction administrative de chaque dossier sans rencontre avec les candidats. Le candidat retenu en première position par la CAL est reçu pour un entretien qui peut justifier d'une nouvelle délibération de la CAL.

Pour mieux outiller les chargés de clientèle dans ce nouveau contexte, le Groupe Valophis programme de nouvelles formations à l'entretien des chargés de clientèle. Il s'agit de mieux garantir la prise en compte des spécificités des candidats et des territoires dans la motivation des choix soumis à la Commission. Dans le contexte de la loi DALO, et aussi pour relever le défi de la mobilité résidentielle, cette capacité d'appréciation des situations, de motivation des décisions de la CAL revêt un caractère encore plus stratégique.

## Procédure : Affectation du logement

### Étape : PRÉPARATION DE LA COMMISSION - INSTRUCTION DE LA DEMANDE

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Demande de personne morale en vue d'une sous-location		<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Les éléments communiqués à la CAL sur le sous-locataire permettent-ils d'anticiper les conditions d'un glissement ultérieur du bail ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ <i>Document récapitulant les règles d'instruction des dossiers ;</i></li> <li>▣ <i>Un guide de l'enquête logement préalable à attribution, précisant les modalités de l'entretien avec le demandeur.</i></li> </ul>	
Proposition de candidats à la commission d'attribution	Élaboration de propositions pour la CAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Existe-t-il des réunions pour sélectionner et examiner collectivement les dossiers qui seront présentés en CAL (examen sur le fond et la forme) ?</li> <li>▣ Qui y participe ? Avec quelle connaissance du patrimoine et des demandeurs ?</li> </ul>
	Demandeur prioritaire DALO désigné par le Préfet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Le logement envisagé est-il bien adapté aux capacités et besoins du demandeur ?</li> <li>▣ Le logement est-il bien situé dans le périmètre défini par le préfet ?</li> <li>▣ L'avis du ou des maires concernés demandé par le préfet figure-t-il dans le dossier ?</li> </ul>
	Recours à une procédure d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Y a-t-il une procédure d'urgence pour l'attribution des logements ?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans quels cas ? Qui est habilité à la mettre en œuvre ?</li> <li>- Donne-t-elle lieu à une évaluation du risque locatif ?</li> </ul> </li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ <i>Contrôle des dossiers avant présentation en CAL (conformité et exhaustivité des pièces, cohérence et objectivité de l'analyse, formulation des commentaires)</i></li> <li>▣ <i>Fiche individuelle de synthèse par dossier</i></li> <li>▣ <i>Descriptif des logements proposés et des éventuelles orientations d'attribution territorialisées</i></li> </ul>	

### Points de contrôle de l'étape

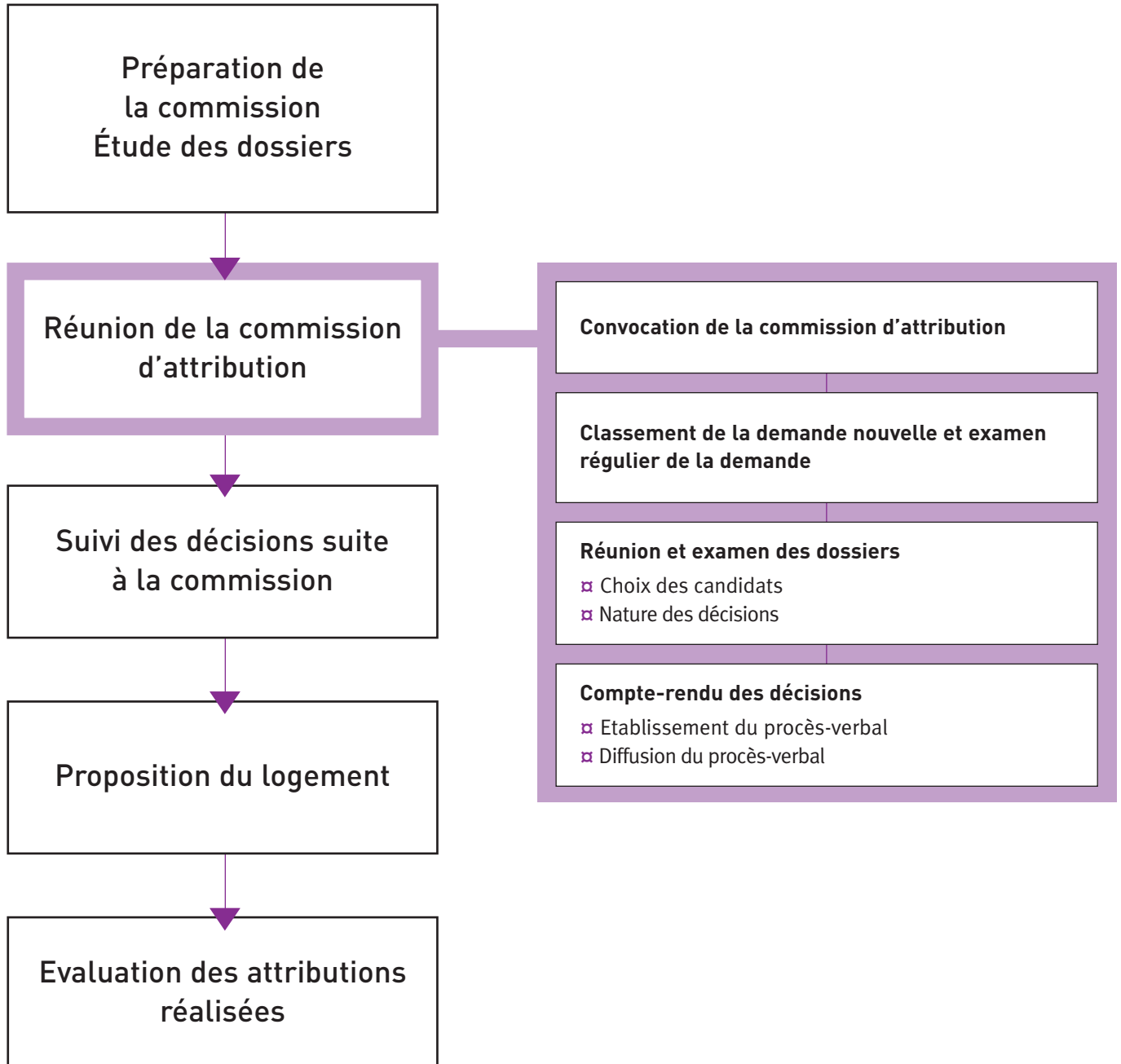
- ▣ Les justificatifs demandés lors de l'instruction de la demande figurent dans la liste limitative prévue par le CCH.
- ▣ L'étude des dossiers respecte les consignes d'instruction définies par le conseil d'administration (ou de surveillance) et permet à la commission d'attribution de rendre une décision adaptée, étayée par des éléments factuels et objectifs.
- ▣ L'étude des candidatures DALO désignées par le Préfet s'effectue dans un délai permettant une décision de la CAL dans le délai imparti par le Préfet. Le logement envisagé est adapté aux besoins et capacités du demandeur.
- ▣ L'entretien qualitatif avec les demandeurs est effectué à partir d'un guide d'entretien qui garantit son professionnalisme et son équité. Il fait l'objet d'un compte-rendu qui respecte le droit à la vie privée des demandeurs et les prescriptions de la CNIL.
- ▣ Les candidatures positionnées sur un logement sont cohérentes avec les orientations d'attribution définies par le conseil d'administration ou de surveillance et les engagements annuels de l'organisme (accords collectifs et conventions de réservation).
- ▣ La procédure d'urgence est utilisée à bon escient et à titre exceptionnel conformément à la réglementation.





## Procédure : Attribution du logement

### Étape et opérations : RÉUNION DE LA COMMISSION D'ATTRIBUTION



## → Références réglementaires

L'attribution des logements locatifs sociaux doit, notamment, prendre en compte la diversité de la demande constatée localement et favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers (article L.441 du code de la construction et de l'habitation), ce qui peut apparaître comme des injonctions contradictoires faites aux bailleurs.

Les CAL doivent attribuer nominativement chaque logement locatif (article L.441-2 du CCH) en respectant les objectifs et les priorités définies à l'article L.441-1 en faveur des personnes défavorisées ainsi qu'au bénéfice des demandeurs prioritaires définis aux articles L.441-1 et L.441-1-2 (article R.441-3 du CCH).

Sauf en cas d'insuffisance du nombre de candidats, la CAL doit examiner au moins trois demandes pour un même logement (article R.441-3 du CCH). Le décret 2010-398 du 22 avril 2010 relatif au droit au logement opposable établit qu'il est fait exception à cette obligation quand les commissions d'attribution examinent des candidatures DALO désignées par le préfet.

Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur (décret 2010-341 du 29 avril 2010 codifié à l'article R.441-2-1 du CCH).

### **Dynacité : des commissions d'attribution impliquées dans la mise en œuvre de la politique d'attribution**

Dynacité gère 24 000 logements situés dans quatre départements, principalement l'Ain et le Rhône.

Trois commissions d'attribution décentralisées couvrent l'ensemble des 6 agences de l'organisme et se réunissent chacune 2 fois par mois. Les CAL sont composées conformément à la réglementation. (art L.442-1 et R.441-9 du CCH). Un membre du personnel de Dynacité a pour mission de préparer et organiser la tenue des CAL, de les animer, d'en assurer le suivi administratif et réglementaire.

La charte de peuplement adoptée en 2008 par Dynacité prévoit de renforcer l'implication des CAL dans la mise en œuvre de la politique d'attribution, à travers plusieurs actions :

- ▣ Mise à plat technique et juridique des règles d'attribution.
- ▣ Meilleure prise en compte de la réalité des territoires dans les décisions d'attribution grâce à un renforcement de la connaissance des principaux ensembles immobiliers de l'organisme par les membres des CAL, à travers des visites de patrimoine.
- ▣ Utilisation comme outil d'aide à la décision des commissions d'attribution, des informations contenues dans le PSP (Plan Stratégique de Patrimoine) relatives à l'occupation du parc et à son environnement.
- ▣ En fonction de ces éléments, définition commune d'objectifs d'attribution par les CAL et les agences, selon les cas à l'échelle des quartiers ou des résidences.
- ▣ Analyse du bilan annuel des attributions avec les services permettant de réajuster les orientations d'attribution.

Cette charte sera progressivement mise en œuvre au second semestre de l'année 2010, en lien avec une réorganisation interne ayant créé un service des politiques sociales.

Procédure : Attribution du logement à un candidat

Étape : RÉUNION DE LA COMMISSION D'ATTRIBUTION

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Convocation de la commission d'attribution		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Qui participe à la commission d'attribution ? Sa composition est-elle conforme à la réglementation ? Garantit-elle la légitimité des décisions prises (présence d'au moins un administrateur) ?</li> <li>α Le préfet est-il invité à sa demande à participer à la commission ?</li> <li>α Comment les membres de la commission sont-ils informés des ordre du jour et de l'ordre de passage des dossiers ?</li> <li>α Qui convoque la CAL et s'assure du délai suffisant ?</li> <li>α Quelles sont les informations préalables communiquées aux membres de la CAL ? Comment s'assure-t-on que cette communication respecte le droit à la vie privée des demandeurs ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Règlement intérieur de la Commission diffusé à tous les membres</i></li> <li>α <i>Convocation par écrit sous un délai minimal ou planning de réunion</i></li> <li>α <i>Lettres d'invitation type</i></li> <li>α <i>Contrôle du quorum au regard du taux présence</i></li> </ul>	
Classement de la demande nouvelle et examen régulier de la demande		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Des réunions de la CAL sont-elles consacrées à la priorisation des nouvelles demandes et à l'examen périodique des demandes anciennes ?</li> <li>α Des délais d'examen régulier des dossiers par la CAL sont-ils définis en fonction de l'urgence des situations ?</li> <li>α Comment motive-t-on l'absence de propositions pour les demandes ayant dépassé les délais définis localement ?</li> </ul>
Examen des dossiers	Choix des candidats	<ul style="list-style-type: none"> <li>α La CAL examine-t-elle trois candidats par logement dès lors que la demande existe ?</li> <li>α Les attributions sont-elles nominatives conformément à la réglementation ?</li> <li>α De quelles informations dispose la CAL pour se prononcer sur la candidature au regard du logement proposé ? Des informations sont-elles apportées sur les caractéristiques du logement, son environnement et les orientations d'attribution territorialisées ?</li> <li>α Comment est préservée la confidentialité des données sur les demandeurs (fiches consultables pendant la commission seulement, présentées au vidéo-projecteur...) ?</li> <li>α La CAL dispose-t-elle d'outils de suivi de la demande et des attributions pour vérifier la cohérence de ses choix dans la durée ?</li> <li>α Les règles de quorum sont-elles bien respectées ?</li> </ul>
	Cas des ménages prioritaires DALO désignés par le Préfet	<ul style="list-style-type: none"> <li>α La candidature est-elle bien seule positionnée sur le logement à attribuer ?</li> <li>α Le logement proposé est-il bien adapté aux besoins et capacités du ménage ?</li> </ul>

## Logirem :

### **une liste des motifs d'acceptation, de refus ou d'ajournement des demandes**

Logirem compte environ 20 000 logements locatifs, sur les Bouches-du-Rhône, les Alpes-de-Haute-Provence, les Alpes-Maritimes, le Var, le Vaucluse et la Corse pour environ 17 000 demandes. Compte tenu de la dispersion géographique du patrimoine, trois commissions d'attributions ont été constituées et se réunissent au siège de Logirem à un rythme bimensuel. Trois candidats sont proposés à la commission pour un logement disponible en cohérence avec les orientations d'attribution déclinées à la résidence et travaillées avec les partenaires réservataires, en particulier avec les collectivités. Ces candidats sont informés de la proposition de logement (prise de contact, constitution du dossier, vérifications des données...).

Les membres des CAL retiennent ensuite un à trois candidats pour un logement en définissant un rang de priorité (si le premier candidat refuse le logement la proposition est faite au second et ainsi de suite) ou un ajournement.

### **Toutes les décisions sont motivées sur la base d'une grille de motifs d'acceptations ou de non acceptation (ajournement et refus).**

Motifs d'acceptation (chaque motif est explicité par une description précise) :

- ☒ Situation familiale.
- ☒ Rapprochement familial et/ou des services ou raisons de santé.
- ☒ Rapprochement du lieu de travail.
- ☒ Situation de rupture familiale.
- ☒ Décohabitation et/ou situation de sur occupation.
- ☒ Recherche de logement plus adapté à la composition familiale.
- ☒ Famille nécessitant un logement adapté.
- ☒ Logement inadéquat.
- ☒ Coût du logement inadapté aux ressources du ménage.
- ☒ Fin de bail et/ou vente du logement – expropriation.

### **Motifs de non acceptation (la liste de ces motifs est également explicitée par une description précise) :**

- ☒ Dossier incomplet.
- ☒ Refus de proposition de logement.
- ☒ Absence de réponse aux propositions.
- ☒ Absence d'offre adaptée à la taille du ménage.
- ☒ Absence d'offre adaptée au handicap.
- ☒ Inadéquation du logement aux ressources.
- ☒ Inadéquation du logement à la taille du ménage.
- ☒ Ménage ayant une dette locative.
- ☒ Troubles de voisinage avérés.
- ☒ Attitude agressive avérée à l'égard du bailleur.

Ces motifs sont à usage interne. Les demandeurs sont informés de l'acceptation ou de l'ajournement de leur dossier par téléphone. Les refus font l'objet d'une motivation écrite.

## Procédure : Attribution du logement à un candidat

### Étape : Réunion de la commission d'attribution

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Décision de la commission	Attribution nominative	<ul style="list-style-type: none"> <li>α La commission retient-elle plusieurs candidats classés par ordre de priorité, pour prévenir les refus par les candidats ou ne retient-elle qu'un seul candidat ?</li> <li>α Quels sont les différents types de décision pouvant être prises par la commission ? Existe-t-il une liste de motifs de refus, d'ajournement et d'acceptation ?</li> <li>α Certaines décisions sont-elles conditionnées par une garantie, un accompagnement social ou un habitat adapté ?</li> <li>α Comment les décisions sont-elles argumentées et formalisées en séance ?</li> <li>α Dans le cas d'un refus pour motif de mixité sociale, dans quels délais une nouvelle proposition est-elle effectuée ?</li> </ul>
	Ménages prioritaires désignés par le préfet	<ul style="list-style-type: none"> <li>α En cas de refus de la commission d'attribution sur le logement proposé, un réexamen de la candidature est-il programmé dans le délai fixé par le Préfet ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Règlement intérieur de la CAL portant les motifs de refus, d'ajournement et d'acceptation</i></li> <li>α <i>orientations territorialisées d'attribution</i></li> <li>α <i>Récapitulatif des demandeurs en délai dépassé et des demandes classées prioritaires</i></li> <li>α <i>Fiche individuelle de présentation des candidatures, le dossier complet est consultable sur place</i></li> <li>α <i>Suivi d'activité de la commission : état de la demande, attributions réalisées par catégorie de demande, suivi des engagements liés aux accords collectifs</i></li> </ul>	
Compte rendu des décisions	Établissement du procès verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment le procès-verbal de décision est-il établi ?</li> <li>α Quel est son contenu ? Quand est-il formalisé ? Qui le signe ?</li> <li>α Ce procès-verbal fait-il apparaître les motifs de choix ou de refus ?</li> </ul>
	Diffusion du procès verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Quelles sont les modalités de diffusion du procès-verbal en interne et aux partenaires ? La confidentialité des informations nominatives est-elle assurée ?</li> <li>α La décision est-elle bien consignée dans le dossier du demandeur ?</li> <li>α Les refus d'attribution et leurs motifs sont-ils enregistrés pour alimenter le suivi des motifs de non satisfaction de la demande ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Contrôle de la conformité du procès-verbal avec la procédure interne et la réglementation</i></li> <li>α <i>Courrier-type d'information des réservataires sur la décision de la CAL</i></li> </ul>	

### Points de contrôle de l'étape

- α La composition et les conditions de convocation de la commission d'attribution sont conformes à la réglementation, les règles de quorum sont respectées. Son fonctionnement permet une prise de décision collégiale.
- α La commission dispose d'une vision d'ensemble sur la demande (dont la demande nouvelle et en délai dépassé)
- α La commission attribue nominativement chaque logement et choisit les candidats parmi trois dossiers dès lors que la demande existe.
- α Les candidatures reconnues prioritaires par la commission de médiation et désignées par le Préfet font l'objet d'un examen dans les délais impartis. Le logement proposé est adapté aux besoins et capacités du candidat.
- α Les informations fournies à la commission d'attribution sur les candidats, les logements et leur environnement lui permettent de prendre des décisions motivées par des avis circonstanciés.
- α Les décisions rendues par la commission sont équitables et leurs motifs sont conformes à la réglementation
- α Le conseil d'administration (ou de surveillance) contrôle le fonctionnement de la CAL et les résultats de son activité par rapport aux objectifs fixés.

## I3F : Une démarche globale pour améliorer la gestion et la transparence des attributions

Le contexte est celui d'un parc localisé essentiellement en Ile-de-France, couvert de droits de réservation et dans un marché très tendu (taux de rotation de 5% à 8% selon les départements). La démarche engagée par I3F vise à structurer l'ensemble de l'activité attribution autour de trois principaux axes :

1. La stratégie.
2. Les procédures et les outils.
3. La sensibilisation et la formation des équipes.

### 1. La stratégie

Afin de refondre sa politique d'attribution, le Conseil d'administration a décidé en 2008 de réaliser une charte qui aille au-delà des évolutions réglementaires et qui concrétise la volonté d'une gestion plus fine et mieux personnalisée de la demande. Les axes de travail prioritaires ont porté sur la mobilité résidentielle, la satisfaction des demandes spécifiques, l'implication des réservataires dans la connaissance des résidences et de leur environnement pour mieux en appréhender la première occupation et contribuer à l'occasion des mutations à fluidifier le parcours résidentiel des familles.

Par ailleurs, un comité de suivi et d'évaluation des attributions, créé en 2005 et constitué de membres du Conseil d'administration, contribue à l'amélioration du suivi des demandes et des attributions, au fonctionnement général des CAL et aux évolutions des pratiques. Enfin, des administrateurs désignés par le Conseil d'administration participent systématiquement aux commissions départementales d'attribution des logements.

### 2. Les procédures et outils

Afin de mieux répondre à la politique d'attribution choisie par le bailleur, les procédures d'attribution ont été actualisées ou mises en place avec les services opérationnels et les services supports, tels la direction de la qualité et les services informatiques. Chaque procédure énumère les actions à mener conformément aux orientations de la politique d'attribution selon qu'on se trouve dans un logement neuf ou ancien, avec ou sans réservataire, avec 1 ou 3 candidats. De plus, l'information aux demandeurs et aux bénéficiaires a été renforcée ainsi que le partenariat avec les réservataires. Il est envisagé en 2010 de donner des informations plus précises et plus pratiques aux demandeurs de logements ou de changements au travers des sites internet et extranet leur assurant une meilleure compréhension et transparence des attributions de logements sociaux. Il en sera de même des messages diffusés par le service clientèle du bailleur.

La publication de la Loi Mlle entraîne un ajustement des procédures précitées mais aussi la création d'outils pratiques, accessibles sur le référentiel du bailleur, pour l'analyse des dossiers de candidature.

### 3. La sensibilisation et la formation des équipes

La volonté de sensibiliser les managers et les équipes sur la mise en œuvre de la nouvelle politique d'attribution du bailleur s'est traduite par la réalisation de :

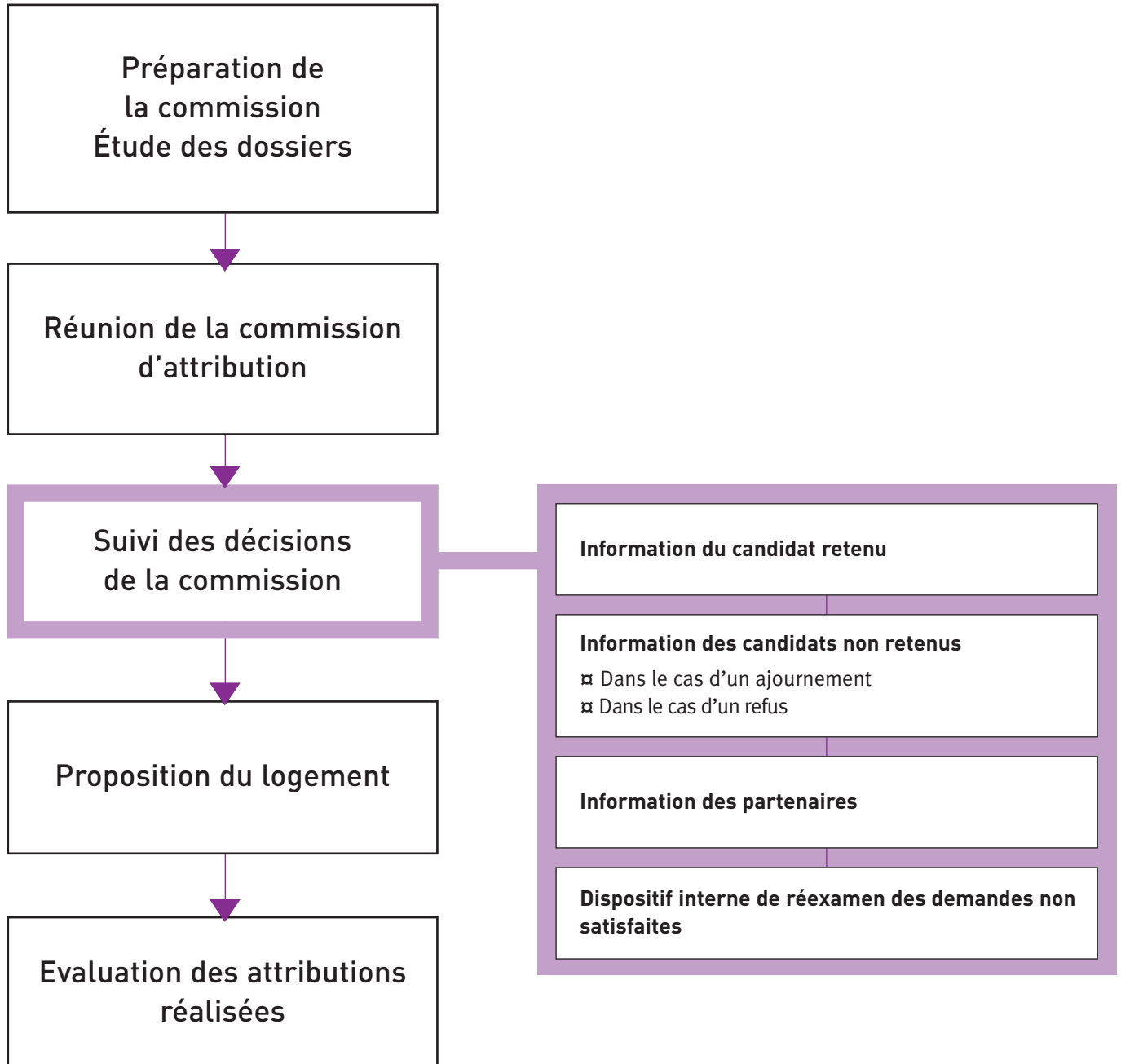
- ▣ réunions d'information avec l'ensemble des équipes (Directeurs Départementaux, Responsables Clientèles, chargés d'accompagnement social...) sur la nouvelle politique d'attribution, les évolutions réglementaires, etc. ;
- ▣ groupe de travail d'opérationnels sur l'ajustement des procédures à mettre en œuvre ;
- ▣ réunions de travail sur l'adaptation des outils de gestion des demandeurs et bénéficiaires : gestion des 3 candidats, organisation de réunions de 1<sup>er</sup> peuplement.

Parallèlement, un programme de formation destiné aux équipes commerciales a été lancé sur l'actualisation des connaissances juridiques et la mise en place de nouvelles pratiques professionnelles. Un bilan de ces formations est prévu fin 2009 pour y apporter si nécessaire, des adaptations en 2010.

La Loi Mlle et les orientations du bailleur vont nécessiter de développer chez les collaborateurs une appropriation plus importante dans le traitement personnalisé des demandes ou des changements de logement, des contacts plus réguliers avec les familles et une intervention plus fréquente des chargés d'accompagnement social. La prochaine sensibilisation des équipes va devoir porter sur le passage d'un traitement parfois administratif des dossiers à une approche personnalisée. Il faudra alors mesurer l'impact de ces modes de fonctionnement sur la charge de travail.

## Procédure : Attribution du logement

### Étape et opérations : Suivi des décisions de la commission



## → Références réglementaires

La loi règlemente l'offre de logement du bailleur au demandeur :

- ☒ Toute offre de logement doit indiquer le délai de réponse accordé au bénéficiaire de cette offre pour faire connaître son acceptation ou son refus (article R.441-10 du CCH).
- ☒ Ce délai doit être de dix jours ou plus.
- ☒ L'absence de réponse du demandeur dans le délai imparti vaut refus de sa part.

Tout rejet d'une demande d'attribution doit être notifié par écrit au demandeur dans un document exposant le ou les motifs du refus d'attribution (article L.441-2-2 du CCH). Par ailleurs, un refus d'attribution ne peut être fondé sur des motifs qui constituent une discrimination au sens des articles 225-1 et 225-2 du Code pénal.

## Le point de vue de la Halde

La Halde encourage toute avancée dans le sens de la motivation des refus et ajournements d'attribution. Elle souligne l'intérêt qu'elle porte aux exemples présentés dans ce guide ainsi que dans le Cahier n° 129 publié par l'USH en juillet 2009 consacré aux refus et ajournements d'une demande de logement.

L'obligation de motivation inscrite dans la loi doit être systématiquement appliquée. L'expérience montre qu'elle constitue un élément déterminant en faveur d'une meilleure compréhension par le demandeur de la décision du bailleur. Elle répond à une exigence de transparence et contribue à maintenir une réflexion des bailleurs sur leurs pratiques d'attribution.



Procédure : Attribution du logement à un candidat

Étape : Suivi des décisions de la commission

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Information du candidat retenu		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment le candidat retenu est-il informé de la décision de la commission ? Par écrit, par téléphone ?</li> <li>α Quelles informations lui donne-t-on sur le logement, le loyer et les charges, le délai de libération ?</li> <li>α Si l'attribution est subordonnée à certaines conditions (ex. garantie, mesure d'accompagnement social...), quelles informations lui donne-t-on sur les démarches à effectuer ?</li> <li>α Est-il informé qu'il dispose d'un délai de réponse de 10 jours conformément à la réglementation ?</li> <li>α Dans le cas où la commission retient plusieurs candidats avec un ordre de priorité, quelle information est donnée aux candidats retenus en 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> rangs ?</li> </ul>
	Cas d'un ménage prioritaire DALO désigné par le préfet	<ul style="list-style-type: none"> <li>α La proposition de logement est-elle bien effectuée dans des formes dont il est possible de garder trace (courrier) ? Le bailleur peut-il justifier des démarches effectuées pour joindre le candidat ?</li> <li>α L'organisme informe-t-il bien le candidat du fait que la proposition lui est faite à la suite de la décision de la commission de médiation ?</li> <li>α L'informe-t-il des conséquences d'un refus de sa part ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Guide d'entretien téléphonique ou courrier-type d'information au demandeur</i></li> <li>α <i>Fiche descriptive du logement proposé</i></li> </ul>	
Information des candidats non retenus	Dans le cas d'un ajournement	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Les demandeurs dont la candidature a été ajournée sont-ils informés de la décision de la CAL ?</li> <li>α Les motifs communiqués au demandeur sont-ils explicites et compréhensibles et accompagnés d'éléments circonstanciés ?</li> <li>α Informe-t-on le candidat des conditions d'un réexamen de son dossier ?</li> </ul>
	Dans le cas d'un refus	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Les refus d'attribution sont-ils notifiés et motivés par écrit au demandeur conformément à la réglementation ?</li> <li>α Qui prépare et qui signe la lettre de motivation de ce refus ? Quels sont les motifs de refus utilisés ? Sont-ils accompagnés d'éléments circonstanciés ? Comment vérifie-t-on que la formalisation du motif de refus est conforme à la réglementation ?</li> <li>α Ce courrier s'accompagne-t-il d'un échange personnalisé pour s'assurer que la décision a été comprise ?</li> <li>α Des possibilités de recours interne à la décision de la CAL existent-elles ? Le candidat est-il informé des conditions de réexamen de son dossier ?</li> <li>α Informe-t-on le candidat sur les autres possibilités dont il dispose dans sa recherche de logement et les conditions qui sont susceptibles de favoriser une décision favorable de la CAL lors d'un réexamen de sa candidature ?</li> </ul>

## Procédure : Attribution du logement à un candidat

### Étape : SUIVI DES DÉCISIONS DE LA COMMISSION

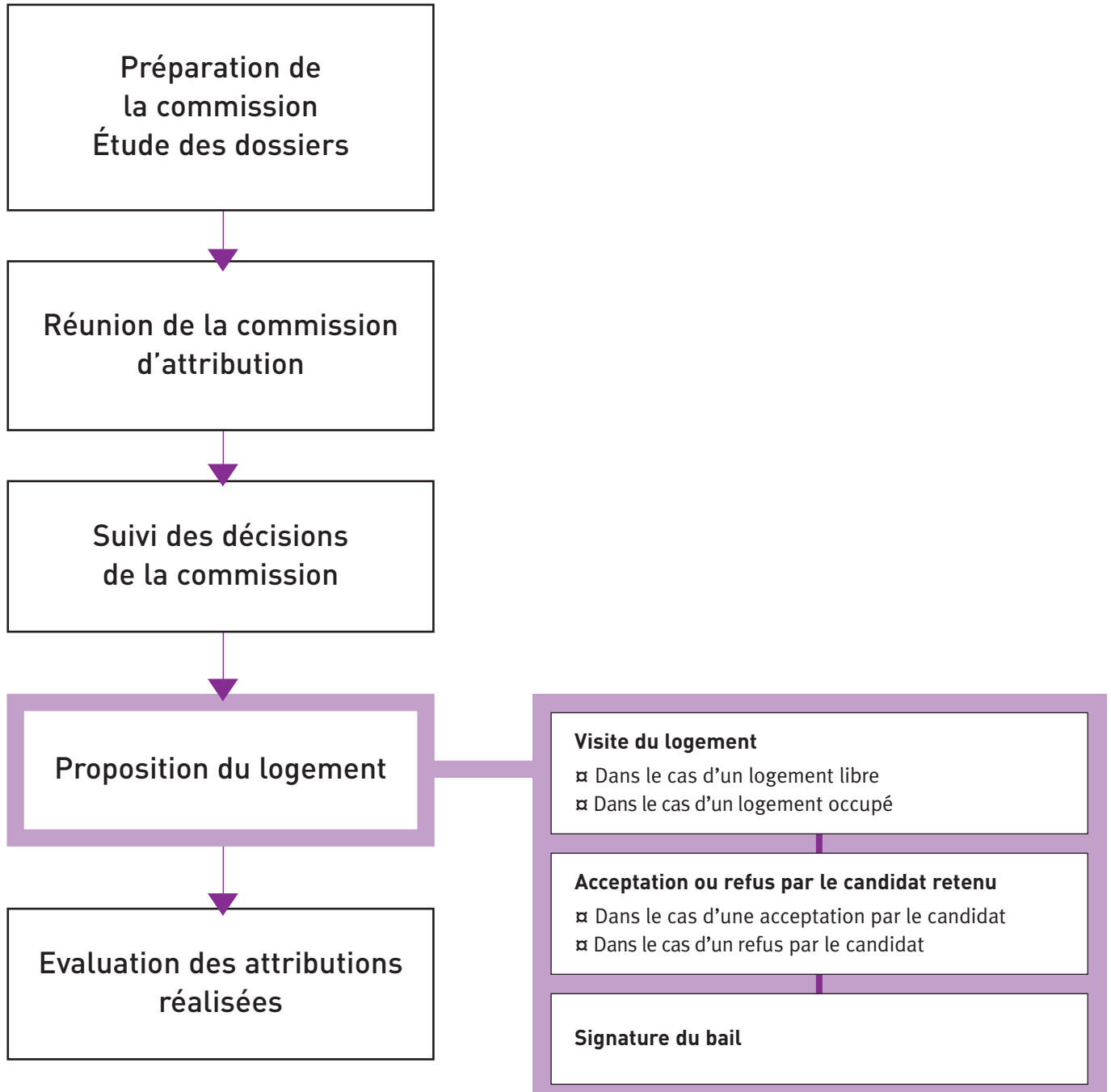
Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Grille des motifs de non acceptation des candidatures conformes à la réglementation</li> <li>▫ Courrier-type de notification des refus, à personnaliser avec contrôle du motif</li> <li>▫ Conservation des pièces justificatives du refus, du courrier adressé au demandeur et des procès-verbaux de la CAL</li> </ul>	
Information des partenaires		<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Quel retour d'information est effectué auprès des partenaires impliqués sur les décisions de la commission d'attribution ?</li> <li>▫ Les refus d'attribution de la CAL sur des candidatures proposées par des réservataires font-ils l'objet d'une motivation auprès des réservataires concernés ?</li> <li>▫ Un examen partenarial des candidatures refusées est-il prévu ? Dans quels cas ?</li> </ul>
	Cas des ménages prioritaires désignés par le Préfet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Une information est-elle bien faite au Préfet de la décision favorable de la CAL et du logement proposé au demandeur (date de la proposition, caractéristiques du logement) ? Le préfet est-il bien informé lorsque la CAL conditionne une décision favorable à une garantie, un accompagnement social ou un habitat adapté ?</li> <li>▫ En cas de refus d'attribution par la CAL, celui-ci est-il argumenté ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Listes nominatives adressées aux réservataires</li> <li>▫ Diffusion des procès verbaux sans les mentions nominatives</li> </ul>	
Dispositif interne de réexamen des demandes non satisfaites		<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Existe-t-il un dispositif de réexamen des demandes refusées ou ajournées ?</li> <li>▫ Les demandeurs sont-ils informés de ce dispositif ? A quel moment et de quelle manière ?</li> <li>▫ Qui prend l'initiative de ce réexamen ? Le demandeur ou l'organisme lorsque des évolutions sont constatées dans la situation du demandeur ?</li> </ul>
	Cas des ménages prioritaires désignés par le Préfet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Un réexamen sur un autre logement est-il prévu dans le délai imparti par le Préfet ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Commission d'appel</li> </ul>	

### Points de contrôle de l'étape

- Le demandeur est informé des décisions de la commission d'attribution sur son dossier.
- La proposition de logement au demandeur DALO désigné par le Préfet à l'organisme est effectuée de manière formelle et une trace en est gardée. Le demandeur est informé des conséquences d'un refus de sa part.
- Les refus d'attributions sont notifiés et motivés par écrit au demandeur conformément à la réglementation.
- Une explication claire est donnée aux candidats non retenus sur les conditions de réexamen de leurs dossiers ou les autres solutions de recherche de logement.
- Les réservataires et les partenaires sont informés des décisions de la commission dans le respect des règles de confidentialité.
- Le préfet est informé de la décision de la commission d'attribution dans le cas des ménages prioritaires DALO qu'il a désignés à l'organisme. En cas d'acceptation, il est informé des caractéristiques du logement proposé ; en cas de refus de la commission d'attribution, cette décision est explicitée au préfet.

## Procédure : Attribution du logement

### Étape et opérations : PROPOSITION DU LOGEMENT



## → Références réglementaires

La loi règlemente l'offre de logement du bailleur au demandeur :

- ☒ Toute offre de logement doit indiquer le délai de réponse accordé au bénéficiaire de cette offre pour faire connaître son acceptation ou son refus (article R.441-10 du CCH).
- ☒ Ce délai doit être de dix jours ou plus.
- ☒ L'absence de réponse du demandeur dans le délai imparti vaut refus de sa part.

Procédure : Attribution du logement à un candidat

Étape : PROPOSITION DU LOGEMENT

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Visite du logement (si elle n'a pas eu lieu auparavant)	Dans le cas d'un logement libre	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment s'assure-t-on en interne de l'état du logement avant de le faire visiter ?</li> <li>α La visite est-elle effectuée en compagnie du personnel de l'organisme ?</li> <li>α Avec quelle connaissance du groupe immobilier et quel argumentaire commercial ?</li> <li>α Avec quelle information sur les éventuels travaux prévus avant relocation ?</li> </ul>
	Dans le cas d'un logement occupé	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment informe-t-on le locataire occupant de cette visite ?</li> <li>α La visite est-elle effectuée en compagnie du personnel de l'organisme ou seulement avec le locataire en place ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Historique des travaux et état des lieux sortant</i></li> <li>α <i>Conditions de disponibilité du logement (délai de libération si occupé et délai de travaux s'il y a lieu)</i></li> </ul>	
Acceptation ou refus par le candidat retenu	Dans le cas d'une acceptation par le candidat	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Comment le réservataire est-il informé ?</li> <li>α Quelle aide est proposée pour constituer les dossiers d'aide à l'accès au logement (FSL, Locapass, garantie, accompagnement social) ?</li> </ul>
	Dans le cas d'un refus par le candidat	<ul style="list-style-type: none"> <li>α Les motifs de refus sont-ils connus ou recherchés ?</li> <li>α Les refus des candidats sont-ils enregistrés pour pouvoir expliquer l'absence de relogement ?</li> <li>α Quelle suite est donnée au refus du candidat ? Le logement est-il proposé à un autre candidat positionné par la CAL ?</li> <li>α Comment le réservataire est-il informé ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Grille des motifs de refus de proposition</i></li> <li>α <i>Courrier-type d'information des réservataires avec les motifs de refus</i></li> </ul>	

Procédure : Attribution du logement à un candidat

Étape : PROPOSITION DU LOGEMENT

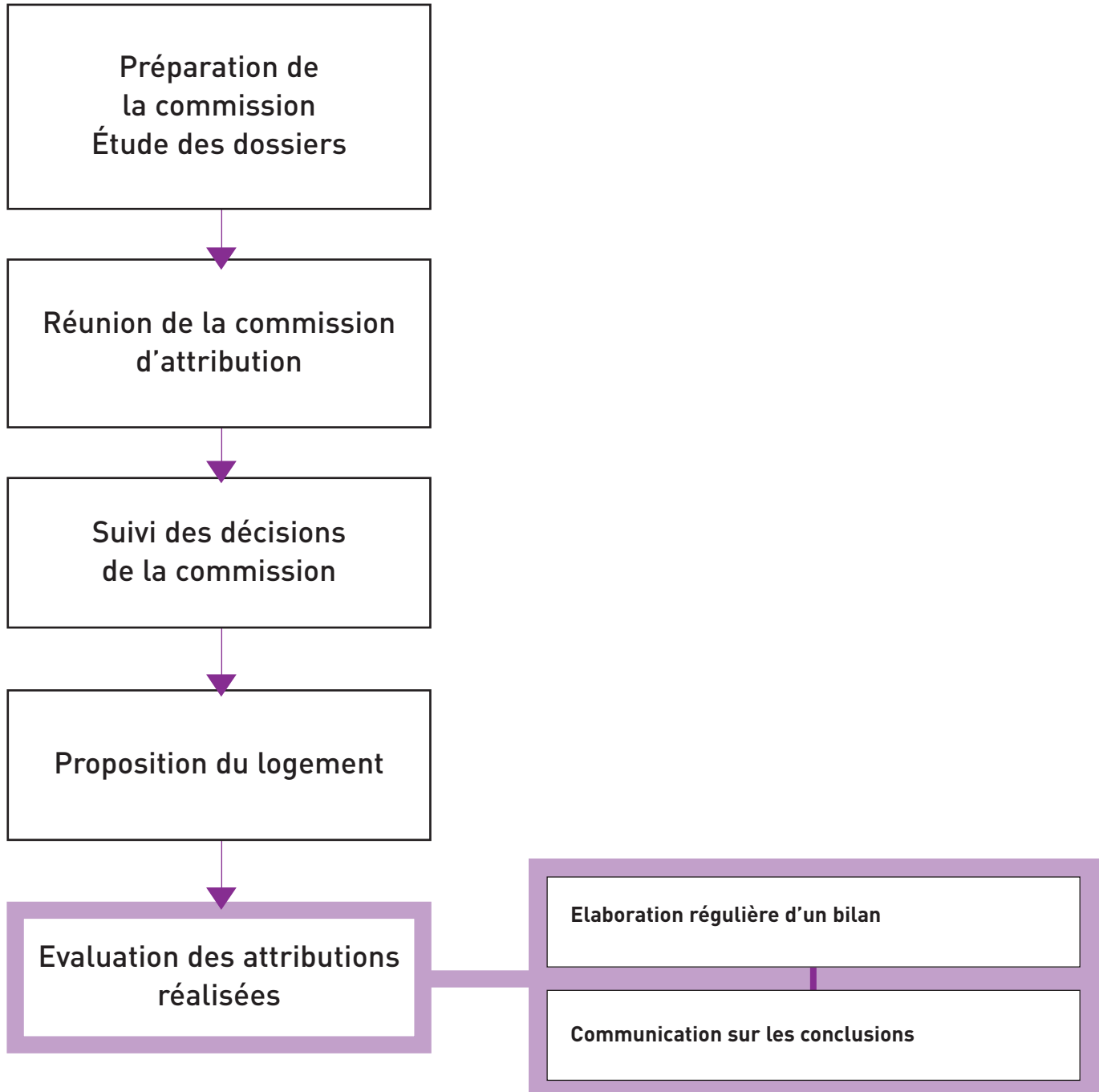
Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Information des réservataires		<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Les réservataires concernés sont-ils informés de la décision du candidat ?</li> </ul>
	Cas des ménages prioritaires DALO désignés par le Préfet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Le préfet est-il bien informé du refus de la proposition et du motif de ce refus ?</li> <li>▣ Existe-t-il des justificatifs de la proposition et du refus ?</li> </ul>
Signature du bail		<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Comment s'organise la signature du bail suite à l'acceptation du logement par le candidat ?</li> <li>▣ Dans quels délais procède-t-on à la signature ? Avec qui a-t-elle lieu ?</li> <li>▣ Les pièces nécessaires au dossier client sont-elles vérifiées (RIB, garantie,...) ?</li> <li>▣ Une aide est-elle apportée à la constitution des dossiers APL ?</li> <li>▣ Quelles informations sont données sur les interlocuteurs référents pour le locataire (si différent) ?</li> </ul>
Enregistrement du logement attribué		<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Les caractéristiques du logement attribué sont-elles bien renseignées dans le système de traitement national automatisé mis en place par l'Etat ou dans le fichier départemental ou régional (IDF) agréé par l'Etat ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports	<ul style="list-style-type: none"> <li>▣ <i>Check liste des pièces, annexée au dossier client</i></li> <li>▣ <i>Livret du locataire</i></li> </ul>	

Points de contrôle de l'étape

- ▣ Pour prendre sa décision, le candidat retenu dispose de l'ensemble des informations relatives au logement, au loyer et aux éventuelles conditions d'acceptation de sa candidature.
- ▣ Le délai de réponse d'au moins 10 jours laissé au candidat au logement est respecté.
- ▣ Les réservataires sont informés de l'acceptation ou du refus du logement par le candidat.
- ▣ Le refus d'un logement par un candidat n'entraîne pas de délai de relocation trop important pour l'organisme.
- ▣ Le refus éventuel de proposition est enregistré dans le fichier de la demande pour alimenter le suivi des motifs de non satisfaction.
- ▣ Les futurs locataires rencontrant des difficultés pour constituer les dossiers d'aide à l'accès au logement sont accompagnés pour ce faire.

Procédure : Attribution du logement

Étape et opérations :  
ÉVALUATION DES ATTRIBUTIONS RÉALISÉES



## → Références réglementaires

Le bailleur doit rendre compte une fois par an de l'attribution des logements au préfet du département dans les conditions prévues par l'article R.441-12 du CCH et, pour les logements sis dans leur ressort de compétences, aux présidents des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) mentionnés à l'article L.441-1-1 ayant conclu un accord collectif intercommunal (ACI) ainsi qu'aux maires des communes intéressées.

Le préfet transmet ces informations à la commission de médiation et au comité responsable du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD).

## Le point de vue de la Halde

Une comparaison régulière de la demande avec les attributions effectives permet d'évaluer l'efficacité des outils, démarches, méthodes ou dispositifs mis en œuvre en référence aux orientations de la politique d'attribution et de vérifier la conformité des résultats, au regard de l'égalité de traitement des demandeurs. La Halde encourage toute initiative permettant de s'assurer régulièrement de cette conformité et, en cas de différences de traitement constatées, d'agir en amont par des mesures appropriées à l'appui d'une analyse des situations concernées. Au-delà de l'évaluation annuelle réglementaire adressée par chaque organisme au préfet, l'évaluation a posteriori des attributions au regard des risques perçus lors de l'attribution constitue une démarche intéressante pour objectiver les risques réels en s'appuyant sur une comparaison entre les risques réalisés et les risques supposés.



## Procédure : Attribution du logement à un candidat

### Étape : ÉVALUATION DES ATTRIBUTIONS RÉALISÉES

Opérations	Modalités possibles	Les questions à se poser
Élaboration régulière d'un bilan		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Un bilan des attributions est-il établi conformément à la réglementation ? Comment sont associés le Conseil d'administration ou de surveillance et la commission d'attribution à son élaboration ?</li> <li>α Est-il territorialisé afin de prendre en compte les enjeux de mixité sociale ?</li> <li>α Débouche-t-il sur des conclusions explicites et des préconisations : adaptations des orientations d'attribution et du fonctionnement interne ?</li> <li>α Une analyse qualitative des attributions est-elle réalisée au regard du risque d'impayé, des troubles de voisinage, des objectifs de peuplement territorialisés ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports		<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Eléments statistiques de bilan conformes à la réglementation</i></li> <li>α <i>Note de synthèse globale et/ou par réservataire et par territoire faisant apparaître les tendances et comportant des préconisations</i></li> <li>α <i>Evaluation a posteriori des attributions au regard des risques perçus lors de l'attribution</i></li> </ul>
Communication sur les conclusions		<ul style="list-style-type: none"> <li>α Un bilan annuel de la politique d'attribution de l'organisme est-il transmis au préfet de département et aux élus locaux sur leurs territoires de compétence ? Quels sont les autres partenaires ou instances partenariales à informer ?</li> <li>α La transmission de ce bilan est-elle l'occasion d'une analyse partagée avec les partenaires concernés permettant de traiter les difficultés identifiées ?</li> <li>α Les conclusions sont-elles reprises dans les supports de communication de l'organisme à destination des locataires/demandeurs, à destination des partenaires et des salariés de l'organisme ?</li> </ul>
Suggestions, outils, supports		<ul style="list-style-type: none"> <li>α <i>Présentation annuelle d'un bilan de la CAL aux collectivités locales et aux réservataires (sur leur territoire de compétence ou sur leur contingent)</i></li> <li>α <i>Communication sur les principales conclusions en direction du personnel, des clients et des partenaires</i></li> </ul>

### Points de contrôle de l'étape

- α Un bilan annuel des attributions est établi et diffusé au Préfet de département, ainsi qu'aux présidents des EPCI et aux maires des communes pour leur territoire de compétence.
- α Une analyse des attributions est réalisée au moins une fois par an, qui permet au conseil d'administration (ou de surveillance) de suivre l'activité de la commission par rapport aux objectifs qu'il a fixés.
- α Les éléments de bilan et les conclusions de l'analyse des attributions sont communiqués aux partenaires et au public dans une logique de transparence.

## Récapitulatif des points de contrôle du processus de gestion de la demande et d'attribution

Procédure : Gestion de la demande	
Étape	Points de contrôle
Accueil et information du demandeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ L'information donnée au demandeur lui permet de comprendre les modalités de traitement de sa demande et les démarches à réaliser.</li> <li>❑ Les conditions d'accueil permettent au candidat de formuler une demande conforme à ses besoins et d'instaurer une relation de confiance;</li> <li>❑ La démarche pour déposer une demande de mutation est connue des locataires.</li> <li>❑ Les pièces demandées au candidat sont conformes à la réglementation;</li> </ul>
Enregistrement départemental ou régional de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Toutes les demandes sont enregistrées dans le traitement national automatisé de la demande ou dans le fichier commun départemental de gestion de la demande agréé par l'Etat dès lors que la demande est complète et que la copie d'un justificatif d'identité ou de régularité du séjour a été produite.</li> <li>❑ Une attestation départementale (ou régionale pour l'Île-de-France) est envoyée au demandeur dans un délai maximal d'un mois à compter de la date initiale de dépôt de la demande. Elle comporte les mentions réglementaires.</li> </ul>
Instruction de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Les justificatifs demandés figurent dans la liste limitative prévue par le CCH.</li> <li>❑ Les pièces justificatives sont vérifiées et les demandeurs concernés sont informés des pièces manquantes ou de leur non authentification.</li> <li>❑ Les candidatures qui ne remplissent pas les conditions réglementaires d'accès au logement social sont soumises à la commission d'attribution pour une radiation du fichier. Le demandeur en est avisé par LAR ou tout moyen permettant d'attester la remise, un mois avant la radiation.</li> <li>❑ Les informations nominatives enregistrées sont conformes aux exigences de la CNIL et un contrôle régulier de la saisie est réalisé.</li> </ul>
Classement de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Les orientations d'attribution définies par le conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme sont déclinées dans une méthode objective de traitement de la demande.</li> <li>❑ Chaque demande fait l'objet d'un classement objectif.</li> </ul>
Actualisation de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Les informations sur les demandeurs sont à jour dans le fichier.</li> <li>❑ Le demandeur est informé, par écrit et dans les délais réglementaires, du nécessaire renouvellement de sa demande ou de sa radiation.</li> <li>❑ Les motifs de radiation de la demande sont incontestables et les pièces justificatives sont conservées.</li> <li>❑ Les modalités de conservation des données sont conformes aux exigences de la CNIL.</li> </ul>
Examen régulier de la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Un historique de la vie de la demande est retraçable qui respecte les obligations définies par la CNIL.</li> <li>❑ L'organisme dispose des éléments nécessaires pour communiquer à la commission de médiation tous les éléments d'information sur la qualité du demandeur et les motifs invoqués pour expliquer l'absence de proposition.</li> </ul>

## Procédure : Mise en location

Étape	Points de contrôle
Réception de l'avis de disponibilité d'un logement	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ La coordination entre les services en charge de la libération des logements et ceux en charge de la mise en location permet de maîtriser les délais de relocation.</li><li>❑ Les réservataires sont prévenus des logements libérés dans les délais prévus par les conventions de réservation.</li><li>❑ Les clauses des conventions de réservation sont respectées.</li><li>❑ Les services concernés de l'organisme et les réservataires disposent de l'ensemble des informations sur le logement et son environnement pour rechercher la meilleure adéquation avec les besoins des candidats.</li></ul>
Recherche de candidats	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ La recherche de candidats s'effectue conformément aux critères définis par l'organisme (objectifs d'attribution et critères de priorités). Elle prend en compte les règles définies par le dispositif départemental (régional en Ile-de-France).</li><li>❑ Les candidatures proposées par les réservataires disposent bien d'un numéro unique départemental ou régional (IDF) d'enregistrement.</li><li>❑ Les relances de réservataires sont effectuées dans les délais prévus par les conventions de réservation.</li><li>❑ Les ménages reconnus prioritaires par les commissions de médiation et désignés par le Préfet à l'organisme sont positionnés prioritairement en cas de libération d'un logement sur le contingent préfectoral ou sur le contingent d'Action Logement dédié au DALO et si ce logement se situe dans le territoire défini par le Préfet.</li><li>❑ Les reprises de logement, en cas d'absence de proposition du réservataire, s'effectuent dans les délais réglementaires ou conventionnels.</li><li>❑ Les éléments justificatifs de l'insuffisance du nombre de candidatures sont conservés.</li></ul>

# Récapitulatif des points de contrôle du processus de gestion de la demande et d'attribution

Procédure : Attribution du logement	
Étape	Points de contrôle
Attribution du logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Les justificatifs demandés lors de l'instruction de la demande figurent dans la liste limitative prévue par le CCH.</li> <li>❑ L'étude des candidatures respecte les consignes d'instruction définies par le conseil d'administration (ou de surveillance) et permet à la commission d'attribution de rendre une décision adaptée, étayée par des éléments factuels et objectifs.</li> <li>❑ L'étude des candidatures DALO désignées par le Préfet s'effectue dans un délai défini par le Préfet. Le logement proposé est adapté aux besoins et capacités du demandeur.</li> <li>❑ L'entretien qualitatif avec les demandeurs est effectué à partir d'un guide d'entretien qui garantit son professionnalisme et son équité. Il fait l'objet d'un compte rendu qui respecte le droit à la vie privée des demandeurs ainsi que les prescriptions de la CNIL.</li> <li>❑ Les candidatures positionnées sur un logement sont cohérentes avec les objectifs d'attribution et les engagements annuels de l'organisme (accords collectifs et conventions de réservation).</li> <li>❑ La procédure d'urgence est utilisée à bon escient et à titre exceptionnel conformément à la réglementation.</li> </ul>
Réunion de la commission d'attribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La composition et les conditions de convocation de la commission d'attribution sont conformes à la réglementation, les règles de quorum sont respectées. Son fonctionnement permet une prise de décision collégiale.</li> <li>❑ La commission dispose d'une vision d'ensemble sur l'état de la demande (dont la demande nouvelle et les demandes en délai dépassé).</li> <li>❑ La commission attribue nominativement chaque logement parmi trois candidatures dès lors que la demande existe.</li> <li>❑ Les candidatures reconnues prioritaires par la commission de médiation et désignées par le Préfet font l'objet d'un examen dans les délais impartis. Le logement proposé est adapté aux besoins et capacités du candidat.</li> <li>❑ Les informations fournies à la commission sur les candidats, les logements et leur environnement lui permettent de prendre des décisions motivées par des actes circonstanciés.</li> <li>❑ Les décisions rendues par la commission sont équitables et leurs motifs sont conformes à la réglementation.</li> <li>❑ Le conseil d'administration (ou de surveillance) contrôle le fonctionnement de la CAL et les résultats de son activité par rapport aux objectifs fixés.</li> </ul>

## Procédure : Attribution du logement

Étape	Points de contrôle
Suivi des décisions de la commission	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Le demandeur est informé des décisions de la commission d'attribution le concernant.</li> <li>❑ La proposition de logement au demandeur DALO désigné par le Préfet à l'organisme est effectuée de manière formelle et une trace en est gardée. Le demandeur est informé des conséquences d'un refus de proposition de sa part.</li> <li>❑ Les refus d'attributions sont notifiés et motivés par écrit au demandeur conformément à la réglementation.</li> <li>❑ Une explication claire est donnée aux candidats non retenus sur les conditions de réexamen de leurs dossiers ou les autres solutions de recherche de logement.</li> <li>❑ Les réservataires et les partenaires sont informés des décisions de la commission dans le respect des règles de confidentialité.</li> <li>❑ Le préfet est informé de la décision de la commission d'attribution dans le cas des ménages prioritaires DALO. En cas d'acceptation, il est informé des caractéristiques du logement proposé. En cas de refus d'attribution par la CAL, cette décision est explicitée au préfet.</li> </ul>
Proposition du logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Pour prendre sa décision, le candidat retenu dispose de l'ensemble des informations relatives au logement, au loyer et aux éventuelles conditions d'acceptation de sa candidature.</li> <li>❑ Le délai de réponse d'au moins 10 jours laissé au candidat au logement est respecté.</li> <li>❑ Les réservataires sont informés de l'acceptation ou du refus du logement par le candidat.</li> <li>❑ Le refus d'un logement par un candidat n'entraîne pas de délai de relocation trop important pour l'organisme.</li> <li>❑ Le refus éventuel de proposition est enregistré dans le fichier de la demande pour alimenter le suivi des motifs de non satisfaction.</li> <li>❑ Les futurs locataires rencontrant des difficultés pour constituer les dossiers d'aide à l'accès au logement sont accompagnés pour ce faire.</li> </ul>
Évaluation des attributions effectuées	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Un bilan annuel des attributions est établi et diffusé au Préfet de département, ainsi qu'aux présidents des EPCI et aux maires des communes pour leur territoire de compétence.</li> <li>❑ Une analyse des attributions est réalisée au moins une fois par an, qui permet au conseil d'administration (ou de surveillance) de suivre l'activité de la commission par rapport aux objectifs qu'il a fixés.</li> <li>❑ Les éléments de bilan et les conclusions de l'analyse des attributions sont communiqués aux partenaires et au public dans une logique de transparence.</li> </ul>

# Annexes

## → Récapitulatif des textes réglementaires

### α Textes sur les attributions et sur les pièces pouvant ou ne pouvant pas être demandées à un demandeur de logement

- Articles L 441 à L 441-2-6 et R441-1 à R 441-12 du Code de la construction et de l'habitation
- 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'Etat en secteur locatif
- Arrêté du 15 mars 2010 pris pour application de l'article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation
- Arrêté du 14 juin 2010, relatif au formulaire de la demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande.
- Article 22-2 de la Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989

### α Textes sur les discriminations

- Articles 225-21 à 225-4 du Code pénal
- Article 1 de la Loi n°89-462 du 6 juillet 1989

### α Textes sur le droit au logement opposable

- Articles L 300-1, L 441, L 441-2-3 à L 441-2-6 et R 441-13 à R 441-18-3 du Code de la construction et de l'habitation
- Décret n° 2008-1227 du 27 novembre 2008 relatif au contentieux du droit au logement opposable

## → GLOSSAIRE

- ACD** : Accord collectif d'attribution
- CAF** : Caisse d'Allocations familiales
- CAL** : Commission d'attribution des logements
- CCH** : Code de la construction et de l'habitation
- CUS** : Convention d'utilité sociale
- DALO** : Droit au logement opposable
- EPCI** : Établissement public de coopération intercommunale
- HCI** : Haut comité à l'intégration
- Loi MLLE** : Loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre les exclusions
- MIILOS** : Mission interministérielle d'inspection du logement social
- PDAHI** : Plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion
- PDALPD** : Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées
- PLH** : Programme local de l'habitat
- PLAI** : Prêt locatif aidé d'insertion

# Recommandations pour la réalisation de l'entretien qualitatif préalable à l'attribution

## → Recommandations pour la réalisation de l'entretien qualitatif préalable à l'attribution

L'instruction des dossiers de demande de logement social comporte parfois la réalisation d'un entretien qualitatif avec le demandeur. Les conclusions de cet entretien, parfois dénommé « enquête logement », « entretien approfondi » ou encore « entretien qualitatif » sont examinées par la commission d'attribution. Il importe qu'il soit réalisé dans des conditions garantissant une analyse objective de la situation et la prise en compte du point de vue du demandeur. Dans cette perspective, dans un souci de transparence et afin de prévenir les risques de discrimination, l'USH et la Halde ont souhaité, avec l'appui d'un groupe d'organismes, élaborer des recommandations pour la mise en œuvre de cette enquête logement.

Ces recommandations portent sur trois points principalement :

- ❑ la réalisation de l'entretien qualitatif s'inscrit dans un processus formalisé d'instruction de la demande ;
- ❑ l'entretien qualitatif a pour objet de définir les conditions de réussite de l'attribution ;
- ❑ Les modalités de sa réalisation favorisent l'expression éventuellement contradictoire du candidat ;

### **La réalisation d'un entretien qualitatif s'inscrit dans un processus formalisé d'instruction de la demande par le bailleur**

L'instruction des dossiers de candidature, en amont de la commission d'attribution, a pour objet d'une part, de s'assurer du respect des conditions d'éligibilité de la candidature au logement social et aux priorités d'attribution et d'autre part, de rechercher une bonne adéquation entre la demande et l'offre à attribuer. Cette instruction, réalisée pour l'ensemble des candidatures examinées en commission, qu'elles soient proposées par un réservataire ou par l'organisme, vise à :

- ❑ apprécier les capacités contributives du candidat et son aptitude à s'insérer dans le logement et son environnement ;

- ❑ identifier les besoins particuliers de logement (adaptation du cadre bâti, localisation) et/ou de service ou d'accompagnement en fonction de la situation du demandeur (handicap, vieillissement, problèmes de santé, importantes difficultés d'insertion économique et sociale) ;

- ❑ prendre en compte les objectifs de mixité sociale ou d'équilibre de peuplement définis dans les orientations d'attribution de l'organisme.

La réalisation d'un entretien avec le demandeur apporte des éléments qualitatifs au dossier administratif de candidature, composé d'un formulaire déclaratif et de pièces justificatives conformément à la réglementation.

Cet entretien qualitatif est proposé au candidat lorsque des incohérences, des manques dans les déclarations et les justificatifs sont identifiés. Il peut être motivé également par l'identification d'un risque d'attribution pour le candidat (l'attribution pouvant être un facteur d'aggravation de sa situation de fragilité sociale) ou pour le bailleur au regard de la situation et du logement proposé. Certains organismes proposent systématiquement cet entretien.

Après en avoir informé le candidat, le bailleur procède également dans certains cas à la vérification de certaines informations auprès du logeur ou de l'employeur, par exemple en cas de suspicion de fausses déclarations ou de déclarations incomplètes ne permettant pas d'apprécier le montant et la pérennité des ressources ou le caractère prioritaire d'une demande motivée par une demande de rapprochement du lieu de travail ou par le caractère dégradé du logement.

### **L'entretien qualitatif a pour objet de définir les conditions de réussite de l'attribution**

Il permet de :

- ❑ préciser avec le demandeur les éléments contenus dans le dossier administratif : dans un contexte où les situations familiales, les liens à l'emploi et les itinéraires résidentiels sont de plus en plus complexes, l'entretien permet au bailleur de se doter d'une compréhension des attentes du demandeur, de ses besoins et capacités notamment sur les points suivants : les particularités du contexte familial, les éventuelles difficultés économiques

## Annexes

et sociales, le parcours résidentiel et les points d'appui dans le quartier où se situe le logement proposé ;

▣ définir avec le candidat un projet logement réaliste, en fonction de sa situation et de l'offre disponible. Cet échange peut confirmer le risque d'attribution et justifier la réorientation du candidat vers un logement plus approprié à sa situation ou la mise en place de dispositions réduisant ce risque ;

▣ dans les marchés détendus, faire connaître et valoriser auprès du demandeur l'offre de logements disponible dans le cadre d'une démarche à caractère commercial.

### Les points abordés

L'entretien ne vise pas à détailler l'intégralité de la situation de la famille mais porte sur les seuls aspects qui peuvent avoir un impact sur le projet logement du ménage. Ces éléments sont à apprécier de la manière la plus objective possible et en tenant compte des évolutions de sa situation (voir le tableau ci-contre).

### Les modalités de réalisation de l'entretien qualitatif favorisent l'expression éventuellement contradictoire du candidat

L'entretien est mené dans des conditions favorisant un échange et l'expression éventuellement contradictoire du candidat.

L'entretien est préparé afin d'être centré sur les points qui ont motivé sa réalisation. Il est organisé, sur rendez-vous, dans un lieu qui préserve la confidentialité des échanges. Dans certains cas limités ou particuliers, avec l'accord du

candidat et sur rendez-vous, l'entretien peut se dérouler à domicile.

Il est mené par des personnels qualifiés et formés. Les situations les plus complexes donnent lieu au sein de l'organisme à un échange et à des décisions collégiales.

Cet entretien qualitatif fait l'objet d'un compte-rendu qui apporte des compléments factuels et objectifs aux questions que soulevait le dossier administratif. Le compte-rendu mentionne le point de vue du candidat, notamment s'il est différent de celui de l'instructeur.

Il peut comporter un avis de l'instructeur sur l'opportunité d'une attribution dans le logement disponible et sur les modalités de cette attribution (aides financières, accompagnement, bail glissant, sous-location). En cas d'avis négatif sur le logement proposé, il comporte une proposition d'orientation vers une autre réponse (localisation, logement, service et accompagnement).

Ce compte-rendu est accessible, à sa demande, au demandeur de logement et fait l'objet, conformément à la réglementation, d'un droit de rectification de sa part. Ce compte rendu n'est pas conservé une fois que le candidat a bénéficié d'une attribution.



	Les points abordés	Ce que l'on cherche à déterminer
Le contexte familial et social	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La composition familiale du ménage, ses caractéristiques particulières.</li> <li>❑ Les difficultés familiales et sociales que rencontre le ménage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La typologie du logement nécessaire.</li> <li>❑ Les potentialités d'intégration dans différents types de résidences (en fonction du nombre d'enfants, de la structure familiale – familles recomposées..., de l'âge, etc.).</li> <li>❑ La capacité du ménage à faire face à d'éventuelles difficultés.</li> </ul>
Les revenus	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Le niveau de revenus.</li> <li>❑ La stabilité des revenus.</li> <li>❑ L'évolution des revenus (situation qui tend à s'améliorer ou à se dégrader).</li> <li>❑ La nature des ressources pour repérer le référent social (ex : RMI = animateur Local Insertion).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ La quittance après APL que pourra payer le ménage dans un souci d'équilibre général de son budget, une fois déduites ses charges réelles.</li> <li>❑ Les perspectives d'itinéraires résidentiels.</li> <li>❑ La capacité du ménage à faire face à d'éventuelles difficultés et l'identification des référents sociaux pouvant l'accompagner dans la résolution de ses difficultés.</li> </ul>
La demande de logement et le parcours d'habitant	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Le parcours résidentiel du ménage.</li> <li>❑ Les souhaits ou besoins particuliers quant au logement souhaité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Le quartier ou la résidence de relogement.</li> <li>❑ Les fragilités en terme d'autonomie dans le logement.</li> <li>❑ Les besoins de service (social, médico-social ou sanitaire) ou d'accompagnement social permettant le maintien durable dans le logement.</li> <li>❑ Les besoins d'adaptation du logement (handicap/vieillesse).</li> <li>❑ Les risques potentiels de contribution au développement des troubles de voisinage.</li> </ul>
Les réseaux familial, amical, associatif, et les partenaires professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Les points de repère et d'appui au regard du quartier demandé et du logement proposé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ Pour les familles en situation de fragilité, il s'agit de comprendre si le quartier où se situe le logement peut constituer un appui (réseau familial, travail, école, etc.) ou au contraire peut créer un risque de renforcement des difficultés.</li> </ul>



## HAUTE AUTORITÉ DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET POUR L'ÉGALITÉ

### Délibération n°2009 - 133 du 16 mars 2009

Le Collège

Vu la loi n°2004 – 1486 du 30 décembre 2004 portant création de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité,

Vu le décret n°2005 – 215 du 4 mars 2005 relatif à la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité,

Sur proposition du Président,

Décide :

#### **I. Constats**

La situation préoccupante que connaît la France depuis de nombreuses années dans le domaine du logement pénalise particulièrement les ménages les plus vulnérables pour l'accès à un logement décent adapté à leurs besoins et à leurs ressources. Dans ce contexte de fortes tensions, ces ménages sont aussi les plus exposés aux discriminations.

A ce titre, le logement constitue l'un des trois domaines d'action prioritaires de la haute autorité, qui a formulé des recommandations et des préconisations en deux occasions principales :

- Lors de la présentation au Gouvernement en octobre 2007 des recommandations du jury à l'issue des travaux conduits dans le cadre de la conférence de consensus sur la diversité sociale dans l'habitat du 19 juin 2007.
- Lors de la clôture de l'année européenne de l'égalité des chances en décembre 2007.

Ces recommandations et propositions concernent aussi bien le secteur du logement social que le logement privé. Elles visent à agir sur l'ensemble du logement en vue d'assurer aussi bien l'égal traitement de tous dans l'accès à un logement adapté aux besoins des habitants que les conditions de vie dans les quartiers en difficulté.

Dans sa résolution du 2 juillet 2008, le Comité européen des droits sociaux (CEDS) du Conseil de l'Europe a pour sa part prononcé la non-conformité de la politique du logement conduite par l'Etat français au regard des objectifs de droit au logement définis à l'article 31 de la Charte sociale européenne. Il retient à l'appui de sa décision la nécessité d'accroître l'effort consacré au logement dans toutes ses composantes face à l'ampleur des besoins non satisfaits.

Concernant le logement social, le CEDS souligne deux difficultés principales :

- L'insuffisance de l'offre de logements sociaux accessibles aux populations modestes ;
- Le dysfonctionnement du système d'attribution des logements sociaux, ainsi que des voies de recours relatives aux décisions des commissions d'attribution.

Il relève sur ce point, à l'appui de son analyse, les effets négatifs de la notion de mixité sociale dans les pratiques d'attribution, constatant que :

- « le concept de mixité sociale, tel que prévu par la loi de 1998 d'orientation de lutte contre l'exclusion qui sert souvent de fondement au refus de l'octroi d'un logement social, conduit souvent à des résultats discrétionnaires, ce qui exclut les pauvres de l'accès au logement social.
- la principale difficulté vient de la définition peu claire de ce concept dans la loi et, en particulier, du manque de toute ligne directrice sur sa mise en œuvre en pratique. »

Les usages négatifs de la notion de mixité sociale dans les pratiques d'attribution de logements sociaux prennent en particulier la forme de politiques dites de « peuplement » fondées sur la définition de seuils de tolérance visant à limiter l'accès au logement social de « catégories de population à risques ».

Une décision pénale récente a rappelé le caractère discriminatoire des pratiques d'attribution d'un bailleur social fondées sur un « plan stratégique de peuplement » prenant en compte l'origine ethnique, réelle ou supposée, des demandeurs, et a logiquement condamné ledit bailleur pour discrimination raciale (Tribunal correctionnel de Saint Etienne du 3 février 2009, office HLM de Saint Etienne).

S'appuyant sur les observations du rapport établi par la mission interministérielle d'inspection du logement social (MILOS) en 2005, le Tribunal souligne que l'objectif de mixité sociale ne saurait être invoqué pour limiter l'accès de certains demandeurs à une fraction du parc social en raison de leur origine, réelle ou supposée.

## **II. Les principes devant guider la mise en œuvre de l'objectif de mixité sociale dans l'habitat**

Prenant acte de ces constats, la haute autorité estime nécessaire de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés pour apporter des réponses à la hauteur des besoins dans le secteur du logement.

Dans la continuité des recommandations qu'elle a déjà formulées sur le logement, en particulier dans le secteur du logement social, à savoir :

- l'amélioration des procédures d'attribution des logements sociaux et de la gestion du parc ;
- la mise en place de procédures transparentes et harmonisées de sélection et de traitement de la demande ;
- le cadrage des enquêtes sociales ;
- l'objectivation des éléments pris en compte pour l'attribution des logements sociaux ;
- le respect des souhaits et préférences des candidats locataires ;

la haute autorité rappelle **les principes qui doivent guider la compréhension et la mise en œuvre de l'objectif de mixité sociale inscrit dans les textes applicables en matière d'habitat :**

**II. 1 - L'obligation d'atteindre au minimum 20% de logements sociaux pour les communes de plus de 3500 habitants, créée par l'article 55 de la loi de Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU) du 13 décembre 2000, a pour objectif de permettre une répartition territorialement équilibrée d'une offre de logements accessibles et adaptée aux besoins de tous, y compris des plus modestes.**

Cet objectif, dont les conditions de mise en œuvre sont définies aux articles L 302-5 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation, constitue l'un des principaux leviers pour garantir l'égalité des chances d'accéder à un logement adapté aux besoins et aux capacités contributives des ménages et de favoriser la mobilité résidentielle.

En effet, la mixité sociale doit permettre une ouverture de l'ensemble des territoires aux ménages les plus défavorisés : elle doit s'entendre comme une dynamique d'inclusion. Le Conseil Constitutionnel, saisi sur la conformité de l'objectif de mixité sociale énoncé dans la Loi Solidarité et Renouvellement Urbains, en a d'ailleurs reconnu le caractère **d'intérêt général** dans sa décision n° 2000 – 436 du 7 décembre 2000.

Or, le deuxième bilan triennal de l'application de l'article 55 de la loi SRU, publié en juillet 2008, rend compte d'un résultat insuffisant : sur 736 communes concernées, plus de 330 n'ont pas atteint les objectifs fixés pour leur territoire.

L'insuffisance d'offre à loyer accessible qui en résulte dans certains territoires contribue à créer une situation défavorable aux candidats demandeurs en réduisant leurs possibilités d'accès à un logement adapté à leurs besoins et à leurs capacités contributives.

**II. 2- Toute pratique d'attribution visant à limiter l'accès à certains immeubles ou certaines fractions du parc de logements en raison d'un critère prohibé par la loi, en se référant à l'objectif de mixité sociale énoncé par l'article L. 441 du Code de la Construction et de l'Habitation, caractérise, en application des articles 225- 1 et 225-2 1° et 4° du Code pénal, une discrimination en tant que refus de fourniture d'un bien ou d'un service en raison d'un critère prohibé.**

**Ainsi, les politiques dites de « peuplement » sont discriminatoires, dès lors qu'elles prennent en compte des critères prohibés.**

### **III. Les recommandations**

Sur la base de ces principes, le Collège de la haute autorité recommande :

#### **III.1 Concernant la promotion de l'égalité des chances pour l'accès à un logement social et pour la mobilité**

Aux collectivités locales, en tant que responsables du développement d'une offre de logements accessibles et adaptés aux besoins de tous, y compris des ménages les plus vulnérables :

- De respecter rigoureusement leurs obligations définies aux articles L 302 – 5 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation pour atteindre l'objectif de 20% de logements sociaux dans les communes déficitaires ;
- De contribuer au développement d'une offre adaptée à la diversité des besoins constatés localement, en tant que condition d'une réelle égalité des chances pour l'accès à un logement social et pour la mobilité résidentielle.

#### **III. 2 Concernant la prévention des discriminations dans l'habitat social**

1. A l'ensemble des acteurs de l'habitat chargés de l'attribution de logements sociaux, bailleurs sociaux et réservataires (préfets, collectivités territoriales et organismes collecteurs du 1% logement) :

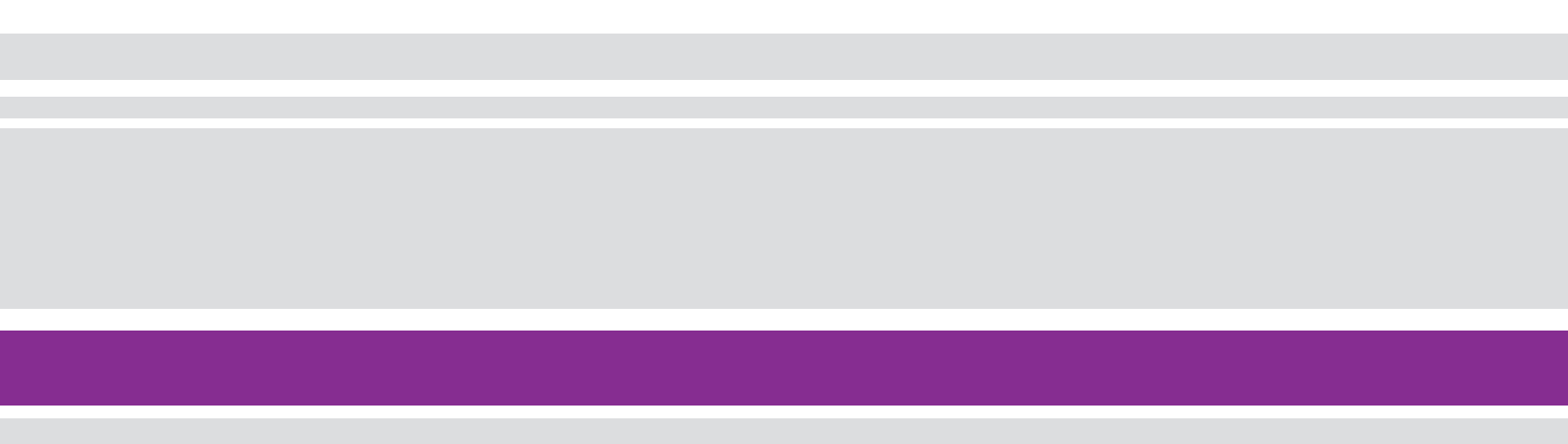
- De favoriser la mise en place de procédures objectives et transparentes pour garantir une égalité de traitement des candidats et candidates à un logement social, de l'enregistrement de la demande à l'attribution du logement.
  - D'engager toutes actions favorisant une évolution des pratiques en vue de prévenir toute forme de discrimination et de garantir l'égalité de traitement des demandeurs d'un logement social.
2. Plus particulièrement, aux bailleurs sociaux, dans le cadre de leurs missions d'attribution de logements sociaux définies par l'article L. 441 du Code de la Construction et de l'Habitation :
- De s'assurer, en référence au principe rappelé au II. 2 ci-dessus, que les pratiques mises en place pour l'attribution ne puissent en aucun cas donner lieu à des pratiques discriminatoires ;
  - En particulier, de s'assurer de la conformité des orientations définies pour l'attribution par le conseil d'administration ou de surveillance des organismes bailleurs, en veillant notamment à ce qu'elles ne donnent pas lieu à des politiques de peuplement induisant des pratiques discriminatoires ;
  - De veiller à ce que les agents intervenant dans le déroulement de l'attribution soient informés et formés sur les principes devant guider leurs pratiques en la matière.
3. Au ministère du logement chargé de l'application des règles d'urbanisme et de l'habitat :
- De veiller à ce que la mise en œuvre de l'objectif de mixité sociale dans l'habitat ne donne pas lieu à des pratiques discriminatoires ; d'inscrire, le cas échéant, ces précisions dans les textes relatifs à l'attribution de logements sociaux dans le Code de la Construction et de l'Habitation (articles L 441 et R 441 et suivants) afin d'apporter tous les éléments nécessaires à une interprétation claire de la notion de mixité, en se référant aux principes devant guider la mise en œuvre de cet objectif tels que rappelés par la haute autorité.
  - De mettre en place les moyens d'en vérifier la bonne application, notamment en mobilisant la MIILOS.

L'ensemble de ces actions pourrait notamment s'inscrire dans la continuité des travaux engagés dans le cadre de la convention de partenariat signée en 2007 entre l'Union Sociale pour l'Habitat et la haute autorité.

**Le Président**



**Louis Schweitzer**



# Liste des dernières parutions

Plus de 130 titres déjà parus. Certains sont épuisés ; les autres peuvent être commandés (différents tarifs\*) auprès de la direction des Activités promotionnelles – Éditions de l'Union sociale pour l'habitat - 14, rue Lord-Byron - 75384 Paris Cedex 08 - Tél. 01 40 75 52 63 - Mél : [genevieve.decaluwe@union-habitat.org](mailto:genevieve.decaluwe@union-habitat.org)

## Les Cahiers

- 1 Scoring : mieux apprécier le risque prêteur - février 1989 - **Épuisé**
- 2 Stratégies et solidarités partenariales - mars 1989 - **Épuisé**
- 3 Le métier de constructeur de maisons individuelles - septembre 1989 - **Épuisé**
- 4 Les orientations de la politique sociale de l'habitat - novembre 1989 - **Épuisé**
- 5 Personnes âgées : adapter le patrimoine existant - janvier 1990
- 6 Les régies de quartier, agir sur la cité - juin 1990
- 7 Première approche de faisabilité opérationnelle d'un terrain - décembre 1990
- 8 L'évolution des emplois et des compétences dans le mouvement Hlm - avril 1991
- 9 Les maîtres d'ouvrage et le plan de patrimoine (premier bilan) - mai 1991
- 10 Habitants en mouvement : une interrogation sur le métier de bailleur - juin 1991
- 11 La vente debout des prêts des sociétés de Crédit Immobilier - juillet 1991
- 12 Loi Neiertz et prêteurs Hlm : comment agir ? - novembre 1991
- 13 Tag/Traitement anti-graffiti - novembre 1991
- 14 Un guide pour la qualité - novembre 1992
- 15 Référentiel des emplois de la fonction sociale dans les organismes Hlm - avril 1993
- 16 Référentiel des métiers de gardien - septembre 1993 - **Épuisé**
- 17 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre - octobre 1993
- 18 Cadre de CCAP applicables aux marchés de construction neuve sociétés privées Hlm - Réédité n°66
- 19 Cadre de CCAP applicables aux marchés de réhabilitation Sté privées Hlm - Réédité n° 66
- 20 Cadre de RPAO pour les sociétés privées Hlm - novembre 1993
- 21 Politiques territoriales : démarches inter-organismes - mars 1994
- 22 Contrats type : entretien des espaces verts - mai 1994 - **Épuisé**
- 23 Contrats type : entretien de la robinetterie et économie d'eau - mai 1994 - **Épuisé**
- 24 Contrats type : entretien extincteurs mobiles - mai 1994 - **Épuisé**
- 25 Contrats type : exploitation chauffage - mai 1994 - **Épuisé**
- 26 Cadre de contrats de maîtrise d'œuvre : acte d'engagement, CCA, CCT (loi MOP) - juin 1994 - **Épuisé**
- 27 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre et supplément "Loi sur l'habitat" - septembre 1994
- 28 La gestion des ressources humaines dans les organismes Hlm (offices et SA) - novembre 1994
- 29 Politique et pratiques d'attribution - février 1995 - **Épuisé**
- 30 Les organismes d'Hlm dans les programmes locaux de l'habitat - avril 1995
- 31 Modes de gestion décentralisée des organismes Hlm - juin 1995
- 32 Le responsable d'agence de gestion - juin 1995 - **Épuisé**
- 33 Les résidences sociales, circulaire n° 95-33 du 19 avril 1995 - juin 1995
- 34 Mémento des procédures civiles d'exécution - septembre 1995 - **Épuisé**
- 35 Améliorer la sécurité technique en logement locatif - septembre 1995 - **Épuisé**
- 36 Contrat-type mission(s) de coordination, sécurité et protection de la santé - octobre 1995
- 37 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre - octobre 1995
- 38 L'économie des services de proximité. Actes de la journée d'étude du 12 avril 1995 - décembre 1995
- 39 Hlm et sécurité dans les quartiers d'habitat social - décembre 1995 - **Épuisé**
- 40 Quartiers et mixité sociale - juin 1996 - **Épuisé**

## Liste des dernières parutions

- 41 Définir des orientations d'attributions : outils et méthodes - juin 1996
- 42 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre 1995-1996 - juillet 1996
- 43 Hlm et services de proximité - octobre 1996
- 44 Les projets stratégiques pour les organismes Hlm - décembre 1996
- 45 Le traitement des impayés et les dispositifs de rachat en locatif - avril 1997 - **Épuisé**
- 46 Accompagnement lié au logement et fonction sociale des organismes Hlm - août 1997
- 47 L'actualité juridique commentée d'un congrès à l'autre 1996-1997 - août 1997
- 48 Référentiel des emplois de la maîtrise d'ouvrage : évolution de la fonction - octobre 1997
- 49 Permanences et changements aux Hlm. L'évolution historique des missions - octobre 1997
- 50 Gestion de l'eau. Méthodes d'analyse et propositions d'actions - novembre 1997 - **Épuisé**
- 51 Référentiel de communication avec les habitants, à l'usage des organismes Hlm - août 1998
- 52 Pratiques Hlm de gardiennage et de surveillance - septembre 1998
- 53 Missions et fonctions de prévention-sécurité - septembre 1998
- 54 Références pour la maîtrise des charges locatives - décembre 1998 - **Épuisé**
- 55 MULO-méthode unifiée pour le logement optimisé - juin 1999 - **Épuisé**
- 56 Hlm et contrat de ville 2000 - 2006 - août 1999 - **Épuisé**
- 57 Contrat-type : nettoyage - septembre 1999
- 58 Contrat-type des portiers d'entrée d'immeuble - octobre 1999
- 59 Recommandation sur l'application de la loi contre l'exclusion - novembre 1999 - **Épuisé**
- 60 Les troubles de voisinage - États des lieux et pratiques Hlm - mars 2000
- 61 Hlm et gestion urbaine de proximité dans les contrats de ville - mars 2000 - **Épuisé**
- 62 Contrat-type : entretien des chauffe-eau, chauffe-bains et chaudières murales à gaz - septembre 2000
- 63 Loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain du 13 décembre 2000 - janvier 2001- **Épuisé**
- 64 Les organismes Hlm et la communication Internet / Intranet - mars 2001
- 65 Hlm et Gestion urbaine de proximité - améliorer la vie quotidienne des habitants - juin 2001
- 66 Cadre de CCAP applicables aux marchés passés par les Stés privées d'Hlm - juin 2001
- 67 Mise en place d'un plan d'entretien, éléments de réflexion et d'orientation - juillet 2001
- 68 Les choix sur le patrimoine, méthode d'investissement et de gestion - juillet 2001 - **Épuisé**
- 69 Le Qualimo - Management de processus de réalisation opérationnel en locatif - octobre 2001
- 70 Hlm et agglomération - octobre 2001
- 71 Cadre de contrat pour les missions de contrôle technique - décembre 2001
- 72 MULO en acquisition-amélioration - juin 2002
- 73 La gestion du risque lié aux légionelles dans l'habitat - juillet 2002
- 74 Faisabilité commerciale et foncière en acquisition-amélioration - septembre 2002
- 75 Installation d'équipements d'émission et de réception de réseaux de télécommunications - novembre 2002
- 76 Les déchets de chantier - décembre 2002
- 77 Parc privé existant ou ancien : pourquoi et comment intervenir - mars 2003
- 78 Le recours aux sociétés privées de prévention et de sécurité - cahier des charges-type - septembre 2003
- 79 Les constats amiante - Cadre général et contrats-type de mission de repérage - septembre 2003
- 80 Villes et quartiers - Les chartes de voisinage - décembre 2003
- 81 La communication, vecteur de la qualité - février 2004
- 82 Logements-foyers pour personnes âgées : la relation propriétaire gestionnaire - mars 2004
- 83 Guide de l'enquête de satisfaction : perception de la qualité du service rendu dans l'habitat social - mars 2004
- 84 Les cessions en bloc de patrimoine locatif social : un outil d'aide à la décision - mai 2004
- 85 Guide pratique et déontologique de recours à la vidéosurveillance par les bailleurs sociaux - juillet 2004
- 86 Les "mondes sociaux" des organismes du logement social - octobre 2004
- 87 Gestion de proximité : évolutions et tendances - octobre 2004
- 88 Dématérialisation des procédures d'appel d'offres - novembre 2004



- 89 Les pratiques d'achat en logement social : mise en œuvre du Code 2004 des marchés publics - janvier 2005
- 90 Contrat-type de coordination de la sécurité et de la protection de la santé - janvier 2005
- 91 Les organismes d'Hlm et le mandat de gestion d'immeubles : proposition de convention - février 2005
- 92 Les logements-foyers pour personnes âgées dans la stratégie patrimoniale - février 2005
- 93 La technologie du télérelevage appliquée à la gestion de l'eau en habitat collectif - avril 2005
- 94 Gestion d'un immeuble voué à la démolition : préparer et accompagner le projet - juin 2005
- 95 L'entretien de la ventilation mécanique contrôlée sanitaire - juillet 2005
- 96 Aide à la mise en place d'un contrat d'entretien et de réparations des ascenseurs - septembre 2005
- 97 Prendre en compte la gestion et les usages dans les projets de renouvellement urbain - septembre 2005
- 98 Prendre en compte le vieillissement et le handicap dans les interventions sur le patrimoine - septembre 2005
- 99 Relogement et rénovation urbaine - novembre 2005
- 99b Les aspects juridiques du relogement - mai 2007
- 100 Le PLH : enjeux pour l'habitat social et rôle des organismes d'Hlm - novembre 2005
- 101 La délégation des aides à la pierre, outil de la mise en œuvre des politiques locales de l'habitat - décembre 2005
- 102 Aide à l'entretien des aires de jeu - février 2006
- 103 L'accès et le maintien dans le logement des personnes ayant des difficultés de santé mentale - mars 2006
- 104 L'ouverture des marchés de l'énergie pour les organismes de logements sociaux - avril 2006
- 106 Bilan de quelques opérations de résidentialisation dans le cadre de projets urbains - septembre 2006
- 107 Décentralisation et politiques locales de l'habitat - octobre 2006
- 108 Guide de mise en place du contrôle technique périodique en ascenseur - novembre 2006
- 109 Guide de sensibilisation à la communication des projets de rénovation urbaine - décembre 2006
- 110 Le nouveau régime d'impôt sur les sociétés des organismes de logement social - avril 2007
- 111 Le dossier de diagnostic technique - mai 2007
- 112 Communication : approches, pratiques et tendances - juin 2007
- 113 La gestion des quartiers en chantier - juillet 2007
- 114 Améliorer l'accessibilité du parc existant - juillet 2007
- 115 Stratégie énergétique : comment définir une réponse globale sur le parc existant ? - novembre 2007
- 116 Projets de gestion de site et certification Qualirésidence(s) - novembre 2007
- 117 Gérer les copropriétés : savoir-faire et valeur ajoutée des organismes d'Hlm - décembre 2007
- 118 Vente des logements locatifs des organismes d'Hlm à personne physique : points-clés et recommandations - décembre 2007
- 119 Entreprendre ou poursuivre l'amélioration du service aux habitants : la mobilisation francilienne - janvier 2008
- 120 Les démarches collectives d'engagements de service en Bretagne et Pays de la Loire - février 2008
- 121 Accéder à la propriété dans les quartiers en renouvellement urbain - mars 2008
- 122 Les projets de résidentialisation : points de vigilance et recommandations - juillet 2008
- 123 La restructuration du foncier dans les opérations de renouvellement urbain - juillet 2008
- 124 Développer les réponses aux besoins d'accueil d'urgence et temporaire : les produits, le rôle des organismes - juillet 2008
- 125 Partenariats FNARS et USH  
Collaborations locales : enseignements et perspectives - septembre 2008
- 126 ProAccess : accession sociale, vente Hlm, copropriétés - septembre 2008
- 127 Maintien à domicile des personnes âgées : les formules proposées par les organismes d'Hlm - octobre 2008
- 128 L'adaptation de la gestion des organismes d'Hlm à l'accueil des ménages vulnérables (Besoins, principes d'intervention et modes organisationnels) - juin 2009
- 129 Refuser et ajourner une demande de logement : points de repères juridiques et opérationnels - juillet 2009
- 130 Gestion et communication de crise dans l'habitat social - Guide réflexes et méthodologie - juillet 2009

- 131 Le Plan Local d'Urbanisme pour favoriser le logement social - septembre 2009
- 132 Aide à la mise en place de CetaPE - mars 2010
- 133 Développement durable, nouveau concept, nouvelles pratiques de communication - juin 2010

## Les Guides

- Le guide de l'aménagement et de la réduction du temps de travail dans les organismes - mars 1999
- Le guide de la fonction médiation dans les organismes d'Hlm - février 2000
- Le guide de la fiscalité Hlm - Tome 3 - Accession à la propriété, régime des travaux - mai 2000
- Le guide des études de marché : un outil d'aide à la décision de développement d'une offre locative sociale - février 2001
- Le guide de la gestion prévisionnelle des ressources humaines : repères pour l'action - novembre 2001
- Le guide du recrutement des personnels de terrain : agents de proximité, gardiens d'immeuble - novembre 2001
- Élaborer des procédures de gestion de la demande et d'attribution de logements - Version actualisée au 1<sup>er</sup> janvier 2002 - février 2002
- Le guide des logements-foyers pour personnes âgées. Quelles adaptations, pour quel avenir? - mars 2002
- Le guide de la fiscalité Hlm - Tome 4 - Les impositions liées à la détention et la location d'un immeuble - mars 2002
- Le rôle des organismes de logement social dans les PLH - mars 2003
- Guide des observatoires de l'habitat : la participation des organismes de logement social - mars 2003
- Guide évaluation des contrats de ville - juin 2003

### \* Tarifs des Guides, prix unitaire TTC franco

Guides 1995 à 2000 : 22,87 €

Guides 2001 : 24,39 € - 2002 : 25 € - 2003 : 26 €

### \* Tarifs des Cahiers, prix unitaire TTC franco

Du n°5 au n°50 : 15,09 €

Du n°51 au n°62 : 16,01 €

Du n°63 au n°71 : 16,77 €

Du n°72 au n°76 : 17 €

Du n°77 au n°80 : 17,50 €

A partir du n°81 : 20 €