



Ardenne Métropole

L' EPCI en quelques chiffres

- **122 016 habitants** (insee 2017)
- dont **38 % sur Charleville-Mézières** ;
- **13 % sur Sedan**

Focus sur Le logement locatif social (données RPLS - SNE 2019)



16 838 logements HLM
dont 60% localisés à
Charleville-Mézières (au
01/01/2018 : 16 624)

- **4 335 demandes enregistrées
en 2019** (4 426 en 2018)

- **2 050 attributions de
logement en 2019** (1 985 en
2018) 

- Niveau de tension
offre/demande (hors mutations):
**1,4 demande pour 1 attribution
en 2019** (un ratio supérieur ou égal
à 3 traduit une forte tension)

Acteurs du logement locatif social sur le territoire

- **Espace Habitat**
- **Habitat 08**
- **Plurial Novilia**

- **Action Logement Services**

- *Autres lieux d'accueil et
d'information du
demandeur de logement :*
**ADIL des Ardennes,
Agglomération, Mairies**

Le service d'information du demandeur

o Une information identique sur l'ensemble du territoire ?

Les bailleurs sociaux disposant de logements à l'échelle d'Ardenne Métropole accueillent et informent les demandeurs à leur siège et/ou en agence. Lors du retrait d'un formulaire de demande de logement social, une information est délivrée aux demandeurs sur les conditions d'accès au parc social, la localisation de leur parc.

Les informations fournies par l'ensemble des bailleurs sociaux sont le formulaire Cerfa de demande de logement social, sa notice et la liste des pièces justificatives. Un guide « Accéder à un logement social en Champagne-Ardenne » réalisé par l'ARCA et/ou la plaquette « grand public » du GIP SNE sont mis à disposition des demandeurs dans le hall d'accueil chez certains organismes.

Sur les sites internet, les informations délivrées par l'ensemble des bailleurs sont le formulaire de demande de logement, sa notice, la carte du patrimoine de l'organisme et la liste des pièces justificatives à fournir pour l'instruction du dossier. Un lien renvoie également le demandeur vers le portail de saisie en ligne www.demande-logement-social.gouv.fr pour la création, modification d'une demande de logement.

L'ensemble des bailleurs communiquent également sur les conditions d'accès à un logement social et leurs offres disponibles afin de simplifier les démarches des demandeurs.



Une enveloppe est délivrée à
chaque demandeur sur laquelle
figure une carte des agences de
proximité où déposer sa
demande (Habitat 08)



Une carte du patrimoine « à la
résidence » est transmise dans
le dossier de demande de
logement (Plurial Novilia)



- **Des outils spécifiques pour communiquer**

Les principaux canaux de communication possibles sont :

- les sites internet des organismes ;
- la plateforme www.al-in.fr (pour les demandeurs salariés d'une entreprise de plus de 10 personnes) ;
- le portail grand public www.demande-logement-social.gouv.fr ;
- le site de l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement des Ardennes : www.adil08.org ;
- des offres de logements disponibles sur des plateformes telles que : www.bienveo.fr, www.leboncoin.fr.

- **Des moments communs pour transmettre l'information aux demandeurs**

L'ensemble des bailleurs informent essentiellement au moment du dépôt de la demande, deux d'entre eux également lors de l'entretien. Un organisme durant le traitement de la demande.

- **Les objectifs recherchés en informant les demandeurs**

L'information du demandeur est l'un des enjeux majeurs de la réforme des attributions. Dans un souci de qualité de service rendu, les bailleurs sociaux recherchent plusieurs objectifs dans l'information aux demandeurs, à savoir :

- Préciser la demande de logement
- Expliquer le fonctionnement
- Obtenir les pièces manquantes pour préparer au mieux la phase instruction

Des actions développées pour mieux qualifier les demandes de logement

- **Des entretiens « découvertes » sont mis en place par tous les organismes** à destination de l'ensemble des demandeurs (nouveaux et mutations)

- **Deux organismes font des entretiens systématiquement pour chaque demandeur (physique ou téléphonique) dont la demande est instruite.** Ces deux organismes font les entretiens aux mêmes moments dès le dépôt de la demande ou à l'enregistrement de celle-ci mais également dans le cadre d'une demande de mutation. L'autre organisme quant à lui, réalise un entretien au moment de l'instruction de la demande, par téléphone pour les demandes de mutation. Des entretiens peuvent également se faire sur sollicitation du demandeur.

- **Les objectifs de l'entretien :**

- Apprécier la situation du demandeur
- Préciser les éléments de sa demande (besoins, souhaits, composition)
- Identifier d'éventuelles difficultés économiques et/ou sociales
- Evaluer la durée du préavis

- **Les entretiens** (d'une durée approximative pouvant aller de 15 à 30mn par dossier selon situation) sont réalisés par les chargé(e)s de clientèle des organismes. Pour les mutations, l'entretien se fait majoritairement par une visite à domicile.

- **Formalisation de procédures internes concernant l'enregistrement des demandes**

Tous les bailleurs ont mis en place une procédure pour le traitement des demandes incomplètes (envoi d'un courrier au demandeur pour demande de précisions, contact téléphonique avec le demandeur, demande complétée avec les informations figurant dans les pièces justificatives) Un organisme a mis en place des modalités de mise en attente et de classement.

L'ensemble des bailleurs enregistre les demandes incomplètes puis les actualisent.



Des outils, supports utilisés ?

- **Deux bailleurs utilisent un formulaire entretien découverte**
- **Un support « aide-mémoire » personnalisé et travaillé avec l'ARCA est également utilisé**
- **Un support « parcours résidentiel » pour les demandes de mutation**

Quelle organisation en interne pour la saisie des demandes de logement ?

- **Les organismes Hlm ont des obligations réglementaires en termes de gestion de la demande.**

Toute demande doit faire l'objet d'un enregistrement dans le Système National d'Enregistrement (SNE) et est assorti d'un numéro unique départemental (national à horizon 2022). Cet enregistrement s'effectue sur la base d'un formulaire Cerfa commun à l'ensemble des services enregistreurs. L'enregistrement de ce dernier est conditionné par l'apport d'une pièce d'identité ou titre de séjour en cours de validité. Une attestation d'enregistrement est transmise à chaque demandeur dans un délai maximum d'un mois. En référence à la charte déontologique d'utilisation du SNE de l'ARCA, les bailleurs champardennais se sont engagés à respecter un délai de 15 jours pour enregistrer une demande et à respecter des codes communs de saisie. Les données enregistrées dans le SNE sont déclaratives. Au stade de l'instruction la liste des pièces justificatives est réglementée. La durée de validité de la demande est d'un an à compter la date d'enregistrement. Un mois avant la date d'expiration de la demande, le demandeur reçoit un courrier/courriel lui précisant qu'il doit renouveler sa demande s'il le souhaite.

- **Les choix stratégiques liés à la saisie de la demande**

Deux organismes (Habitat 08 et Espace Habitat) décentralisent la saisie des demandes au niveau des agences de proximité. Pour Plurial Novilia, la saisie des demandes s'effectue au siège mais également en agence. L'enregistrement des demandes s'effectue par l'intermédiaire des systèmes privatifs (SI) des organismes reliés au dispositif national d'enregistrement (SNE).

Les bailleurs sociaux apportent une aide au remplissage du formulaire Cerfa en cas de difficulté du demandeur. La volonté des bailleurs sociaux est de faire évoluer les métiers d'accueil en développant la notion d'aller à la rencontre des demandeurs pour répondre à un besoin d'aide.

Le traitement des demandes de logement social

- **Les orientations :**

Le Conseil d'Administration ou de Surveillance des organismes définit des orientations d'attributions qui guident les décisions des CALEOL. Ces orientations d'attributions prennent en compte les critères généraux et les priorités d'attribution, définis dans le CCH, ainsi que les priorités qui sont déclinées sur les territoires, dans le cadre des accords collectifs d'attribution, des conventions de réservations préfectorales et dans le PDALHPD. Les orientations intègrent la demande qui s'exprime localement, les caractéristiques du patrimoine, de l'occupation, ainsi que les engagements pris par l'organisme avec ses réservataires et ses partenaires. Ces orientations d'attribution, à travers la prise en compte des mutations internes facilitent le parcours résidentiel et la mobilité du parc social.

- **Les pièces justificatives :**

Les pièces justificatives pour l'instruction des demandes de logement social sont demandées à la suite de l'enregistrement du dossier. Il s'agit des pièces réglementaires.

Certains organismes ont élaboré un document « liste des pièces à fournir » reprenant l'article R441-2-4 du CCH en le simplifiant.

- **Rapprochement offre/demande**

Habitat 08 et Plurial Novilia ont mis en place une classification de leur parc. Les critères varient selon les bailleurs. Pour Habitat 08, la classification se fait par indice de fragilité (revenus, actifs/inactifs, bien-vivre ensemble, etc.) Pour Plurial Novilia, la classification du parc est réalisée à partir des critères retenus mesurent l'attractivité du parc, à savoir si la résidence est récente, la notion d'accessibilité, les indices de fragilité mais également de bien vivre ensemble (notion de sécurité).

Un portail de cartographie de l'Occupation du Parc Social (OPS) est également mis à disposition des acteurs du logement social (www.cartographie.gip-sne.fr).

○ Des procédures spécifiques pour l’instruction

Le traitement des demandes est décentralisé au sein d’agences ou d’antennes pour l’ensemble des organismes. Il peut également être centralisé au siège pour un organisme. L’instruction de la demande est principalement réalisée au moment de la libération d’un logement correspondant aux critères de la demande, avant passage en CAL pour Espace Habitat, Plurial Novilia (si dossier complet), également lors du dépôt de la demande pour Espace Habitat et Habitat 08.



Les demandes en délai anormalement long font l’objet d’une commission spécifique (Espace Habitat)

Les organismes mettent en place des procédures pour le traitement objectif des demandes (mais également d’autres outils : tableaux de bords internes, trame formalisée pour les chargées de clientèle afin de traiter les demandes, formations des chargées de clientèle après chaque évolution réglementaire, modes opératoires, charte d’attribution, un tracé des contacts avec le demandeur)

Aucune méthode de cotation de la demande n’est utilisée actuellement. Le portail SNE est en cours d’adaptation / d’évolution pour permettre une cotation et ordonnancement des demandes de logement au plus tard le 1er septembre 2021, dans le respect des critères de priorités définis à l’article L.441-1. Il du CCH (publics prioritaires)

○ La mise en place des Commissions d’Attribution des Logements et d’Examen de l’Occupation des Logements (CALEOL)

L’article 109 de la loi ELAN (modifiant les articles L 441 – 2 et créant L 442-5-2 du CCH) prévoit que pour les logements situés dans des zones caractérisées par un déséquilibre important de l’offre et de la demande (à forte tension), le bailleur examine tous les trois ans à compter de la date de signature du contrat de location, les conditions d’occupation des logements. Sont visées les situations suivantes :

- Suroccupation ou sous-occupation du logement ;
- Logement quitté par l’occupant présentant un handicap, lorsqu’il s’agit d’un logement adapté ;
- Reconnaissance d’un handicap ou d’une perte d’autonomie nécessitant l’attribution d’un logement adapté aux personnes représentant un handicap ;
- Dépassement du plafond de ressources applicable au logement.

○ Zoom sur les mutations :

Les mutations représentent environ 39 % des attributions pour 2019 sur le territoire. L’ensemble des bailleurs sociaux effectue des « visites de mutations » pour justifier la demande de mutation (la question des mutations de confort) et pour repérer l’état du logement et les travaux nécessaires à réaliser.

Pour prioriser les demandes de mutation, les bailleurs mettent en avant le loyer inadéquat aux ressources. D’autres critères ont pu être cités comme l’urgence, les difficultés de santé et/ou d’handicap, la typologie de logement inadéquat.



Dans le cadre des mutations préventives, un examen régulier de ces demandes est réalisé (Habitat 08)

○ Zoom sur les visites logement :

Une visite de logement est généralement réalisée avant la Commission d’Attribution mais il est possible qu’elle se fasse après. Habitat 08 tente de systématiser ces visites avant CALEOL alors qu’Espace Habitat et Plurial Novilia les réalisent en aval. Pour Espace Habitat et Plurial Novilia, si le logement est vacant, une personne de l’organisme accompagne le demandeur pour la visite et s’il est occupé c’est le locataire en place qui s’en charge. Pour Habitat 08, le candidat est toujours accompagné pour la visite du logement.

○ **Organisation des CALEOL**

Fréquence des CALEOL	Mode de présentation	Réflexion CALEOL numérique	Réflexion CALEOL Lieu dématérialisé
Hebdomadaire pour l'ensemble des organismes	Vidéo projection : Habitat 08 et Espace Habitat Format papier : Plurial Novilia (travail en cours sur la dématérialisation, visio)	En réflexion pour Plurial Novilia	En réflexion pour Plurial Novilia

○ **Fonctionnement avec Action Logement Services (ALS) :**

Les situations sont différenciées selon les bailleurs avec des logements réservés identifiés dans les bases ou non identifiés. Il existe un double fonctionnement : la recherche de candidats ALS puis la labellisation par les bailleurs (validés par ALS) ; et l'envoi de candidatures par ALS.

Des codes sont définis en interne afin d'identifier les demandes relevant d'Action Logement Services. Des offres de logements disponibles alimentent également la plateforme www.al-in.fr

