

## Troyes Champagne Métropole

### L' EPCI en quelques chiffres

- **171 771 habitants** (insee 2017)
- Dont **36% sur Troyes**

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



- **21 772 logements HLM**  
dont 54% localisés à Troyes  
(2018 : 21 859)
- **7 350 demandes enregistrées  
en 2019** (6 888 en 2018)
- **3 428 attributions de logement  
en 2019** (2 929 en 2018)
- Niveau de tension  
offre/demande (hors mutations):  
**1,3 demandes pour 1 attribution  
en 2019** (un ratio supérieur ou égal  
à 3 traduit une forte tension)



### Acteurs du logement locatif social sur le territoire

- **Troyes Habitat** (fusion au 1<sup>er</sup>  
janvier 2021 avec Aube  
Immobilier : Troyes Aube Habitat)
- **Aube Immobilier** (fusion au 1<sup>er</sup>  
janvier 2021 avec Troyes Habitat :  
Troyes Aube Habitat)
- **Mon Logis**
- **Action Logement Services**
- *Lieux d'accueil et  
information du  
demandeur de logement :*  
**SIAD : l'ADILA** (ADIL de  
l'Aube)

## Le service d'information du demandeur

### o Une information identique sur l'ensemble du territoire ?

Les bailleurs sociaux de Troyes Champagne Métropole accueillent et informent les demandeurs, soit à leur siège ou en agence. Lors du retrait du formulaire de demande de logement social, une information est délivrée aux demandeurs sur le déroulement de la procédure d'attribution, les conditions d'accès au parc social et la localisation de leur parc. Il n'y a pas d'information automatique sur les plafonds de ressources, hormis en cas de dépassement.

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 cerfa et sa notice, la carte du patrimoine de l'organisme et la liste des pièces justificatives. L'ensemble des bailleurs communique également sur les conditions d'accès à un logement social et leurs offres disponibles afin de simplifier les démarches des demandeurs.

### o Des outils spécifiques pour communiquer

Les canaux de communication possibles sont :

- le portail grand public [www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr)
- les sites internet des organismes ;



- la plateforme AL'in [www.al-in.fr](http://www.al-in.fr) (pour les demandeurs salariés pour les entreprises de plus de 10 personnes) ;
- le site de l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement des l'Aube [www.adil10.org](http://www.adil10.org) ;
- des annonces sur des plateformes telles que : [www.bienveo.fr](http://www.bienveo.fr), [www.leboncoin.fr](http://www.leboncoin.fr) ;
- des manifestations (ex. : stands étudiants), annonces radio, etc.



Les éléments de la charte d'attribution de logement sont affichés à l'accueil de l'organisme (Troyes Habitat)

#### ○ **Des moments communs pour transmettre l'information aux demandeurs**

Aube Immobilier (fusion au 1er janvier 2021 avec Troyes Habitat : Troyes Aube Habitat) cible le moment du dépôt de la demande pour transmettre des informations aux demandeurs. Troyes Habitat (fusion au 1er janvier 2021 avec Aube Immobilier : Troyes Aube Habitat) et Mon Logis informent le demandeur au dépôt de la demande, à l'entretien d'accueil et 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
- la transparence
- expliquer le fonctionnement

## *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 nouveaux demandeurs.

- **Les bailleurs font des entretiens systématiquement pour chaque demandeur (physique ou téléphonique) dont la demande est instruite.**

L'entretien pour les nouveaux demandeurs se fait lors de l'instruction de la demande. Il est précisé, que l'entretien par téléphone est privilégié pour les personnes qui viennent de loin. Sur les secteurs ruraux, Aube Immobilier réalise des entretiens d'accueil dès le dépôt de la demande. Concernant les demandes de mutation, un entretien est également réalisé avec pour finalité la délivrance d'un avis (mutation de confort ou pas, état du logement...), ces entretiens ne sont pas systématiques pour Aube Immobilier.

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

- Apprécier la situation du demandeur
- Préciser les éléments de sa demande (besoins, souhaits, composition)
- Demander ou obtenir les pièces manquantes au dossier
- Identifier d'éventuelles difficultés économiques et/ou sociales
- Evaluer la capacité du ménage à accéder à un logement autonome

- **Les entretiens** (d'une durée approximative pouvant aller de 10 à 20 min par dossier selon les situations) sont réalisés par des conseillers commerciaux ou chargés de clientèle. Pour les mutations, l'entretien se fait majoritairement en agence.

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

## Quelle organisation 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 valable. 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 lui précisant qu'il doit renouveler sa demande s'il le souhaite.

### ○ Les choix stratégiques liés à la saisie de la demande

Pour Troyes Habitat, la saisie des demandes s'effectue au siège. Elle se fait par l'intermédiaire du système privatif et est répartie de manière aléatoire.

Pour Mon Logis, la saisie s'effectue au siège et en agence par le biais du SI de l'organisme. Elle est répartie par secteur.

Pour Aube Immobilier la saisie se fait en agence, par l'intermédiaire du système privatif de l'organisme et est répartie par secteur mais également par typologie.

Mon Logis et Troyes Habitat 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

Mon logis demande les pièces justificatives avant l'enregistrement de la demande. Une mise à jour des pièces est faite lors de la phase d'instruction. Troyes Habitat les demande avant l'enregistrement et à l'instruction de la demande. Aube Immobilier les sollicite avant l'enregistrement de la demande et effectue des relances lors de la préparation de la CALEOL.

### ○ Rapprochement offre/demande

Troyes Habitat et Mon Logis ont mis en place une classification de leur parc. Les critères varient selon les bailleurs. Pour Mon Logis, la classification se fait par secteur géographique et pour Troyes Habitat, les critères retenus mesurent l'attractivité du parc, à savoir le bien vivre ensemble, le bien vivre dans l'immeuble mais également les CSP, le niveau de ressources issues du travail et de la retraite ce qui permet le rapprochement offre/demande.

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](http://www.cartographie.gip-sne.fr)).



Observatoire du  
peuplement en  
2011 pour définir  
les stratégies  
internes  
(Troyes Habitat)

### ○ Des procédures spécifiques pour l’instruction ?

Le traitement des demandes est décentralisé au niveau des agences/antennes pour Aube Immobilier alors qu’il est centralisé au sein d’un service au siège social pour Troyes Habitat. Mon Logis a fait le choix d’instruire les demandes à la fois au siège et en agences.

L’instruction de la demande est réalisée :

- Avant un passage en CAL pour Aube Immobilier
- Une pré qualification est faite lors du dépôt de la demande, à la libération d’un logement et avant le passage en CALEOL pour Mon Logis
- Au moment du dépôt et avant le passage en CALEOL pour Troyes Habitat

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. II 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, 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.

Au regard de la mise en place de ces nouvelles CALEOL, les priorisations portées par les bailleurs de Troyes Champagne Métropole sont les personnes ayant un handicap hors logement adapté, la suroccupation et les personnes dans un logement adapté sans handicap.

### ○ Zoom sur les mutations :

Les mutations représentent 28 % des attributions des trois bailleurs présents sur le territoire.

Les trois bailleurs de Troyes Champagne Métropole ont mis en place des mesures spécifiques pour traiter les demandes de mutations. Mon Logis communique à ses locataires, une charte de mutation qui rappelle les bonnes conditions pour muter dans le parc ainsi que les engagements pris par le bailleur dans ce domaine. Un questionnaire est transmis et une visite aux personnes qui veulent muter est organisée. Le bailleur a pour projet de mettre en place une commission spécifique pour cibler les mutations sociales afin de fluidifier le parc en traitant les situations de sous occupation. Aube Immobilier réalise un traitement spécifique mensuel pour les mutations sociales et a mis en place des indicateurs de suivi pour les mutations dans le cadre du parcours résidentiel classique. Il n’y a pas de priorisation pour les mutations hormis le public spécifique associé à une difficulté. Troyes Habitat saisie les demandes de mutation en agence ; le dossier est traité. si un avis favorable est formulé au regard de l’état du logement ; du bon paiement des loyer et s’il n’y a pas de problème de voisinage. Pour prioriser les demandes de mutation, les bailleurs mettent en avant le loyer inadapté aux ressources. D’autres critères ont pu être cités comme la typologie inadaptée (sous-occupation / suroccupation), l’urgence et le parcours résidentiel pour les locataires fidèles.



Charte de mutation  
(Mon Logis)



Traitement  
spécifique des  
mutations sociales  
(Aube Immobilier)

### ○ Zoom sur les visites logement :

Une visite logement est généralement réalisée avant la CALEOL pour trois bailleurs. Possibilité pour trois bailleurs de faire des visites après la CAL. 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.

○ **Zoom sur les Commissions d'Attribution de Logement**

Fréquence des CAL	Mode de présentation	Réflexion CAL numérique	Réflexion CAL Lieu dématérialisé
Hebdomadaire pour Aube Immobilier, Mon Logis (secteur TCM) et Troyes Habitat	Aube Immobilier : format papier Mon Logis et Troyes Habitat : projection écran		

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

Les trois bailleurs de Troyes Champagne Métropole sont en gestion déléguée pour les réservations d'ALS. Un échange entre Action Logement Services et les bailleurs est fait en amont de la CALEOL pour que le bailleur positionne sur les logements neufs à louer les dossiers de ménages correspondant à la politique de peuplement du bailleur et pouvant être comptabilisés dans les statistiques d'ALS. En effet, les pratiques sont harmonisées dans le département de l'Aube, un protocole d'expérimentation pour la gestion en flux du contingent de réservation par ALS a été signé en 2018.

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](http://www.al-in.fr).