

Agglomération de Chaumont

L' EPCI en quelques chiffres

- **44 855 habitants** (insee 2017)
- Dont **49% sur Chaumont**

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



5 659 logements HLM
dont 81% localisés à
Chaumont (2018 : 5 686)

- **1 299 demandes
enregistrées en 2019** (1 348 en
2018)
- **742 attributions de logement
en 2019** (784 en 2018) 
- Niveau de tension
offre/demande (hors mutations):
**0,7 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

- **Chaumont Habitat**
- **Le Foyer Rémois**
- **Hamaris**
- **Mon Logis**

- **Action Logement Services**

Le service d'information du demandeur

○ Une information identique sur l'ensemble du territoire ?

Les bailleurs sociaux de l'agglomération de Chaumont 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.



Diffusion d'un guide du
devenir du locataire relatif
au comportement dans le
logement et en cours
d'élaboration un film
pédagogique

(Le Foyer Rémois)



Les canaux de communication possibles sont :

- le portail grand public www.demande-logement-social.gouv.fr ;
- les sites internet des organismes ;
- la plateforme AL'in www.al-in.fr (pour les demandeurs salariés pour les entreprises de plus de 10 personnes) ;
- des annonces sur des plateformes telles que : www.homeandyou.fr, www.bienveo.fr, www.leboncoin.fr ;
- des manifestations (ex. : stands étudiants), annonces radio, etc. ;
- un guide du devenir du locataire et en projet un film pédagogique (Le Foyer Rémois) ;

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

Deux bailleurs ciblent le moment du dépôt de la demande et/ou l'entretien d'accueil pour transmettre des informations aux demandeurs. Deux autres organismes informent le demandeur tout au long du parcours de sa 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
- la transparence

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 (physique ou téléphonique) pour chaque demandeur dont la demande est instruite et y compris les demandes de mutation.**

L'entretien pour les nouveaux demandeurs se fait majoritairement à l'enregistrement de la demande et lors du dépôt pour un bailleur. Il est précisé, que l'entretien par téléphone est privilégié pour les personnes qui viennent de loin. Concernant les demandes de mutation, l'entretien peut se faire au domicile de la personne avec pour finalité la délivrance d'un avis (mutation de confort ou pas).



Des trames d'entretiens sont utilisées par les organismes (parcours résidentiel du demandeur, revenu(s), ...)

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

- Apprécier la situation du demandeur
- Préciser les éléments de sa demande (besoins, souhaits, composition)
- Recueillir les informations sur le parcours résidentiel du demandeur
- Demander ou obtenir les pièces manquantes au dossier
- Evaluer la capacité du ménage à accéder à un logement autonome
- Commercial

- **Les entretiens** (d'une durée approximative pouvant aller de 20 à 30min par dossier selon les situations) sont réalisés par des conseillers commerciaux, conseillers logement ou chargés de clientèle. Pour les mutations, l'entretien se fait majoritairement par une visite à domicile.



Une personne est dédiée pour réaliser les entretiens concernant les mutations.
(Chaumont Habitat)

- **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 Hamaris, la saisie des demandes s'effectue au siège. Elle se fait par l'intermédiaire du système privatif et est répartie par secteur.

Pour Le Foyer Rémois, la saisie s'effectue en agence par le biais du SI de l'organisme. Elle est répartie par secteur et par situation du demandeur (salarié, handicap/senior, mutation, étudiant, public fragile).

Pour Chaumont Habitat la saisie est centralisée au siège (pas d'agence), elle est enregistrée via leur système privatif et est répartie en fonction du flux des arrivées et des disponibilités, hormis pour les mutations qui bénéficient d'un traitement spécifique.

Quant à Mon Logis, l'enregistrement se fait à la fois au siège de l'organisme et en agence par le biais de leur système privatif et également en direct du SNE. Les dossiers sont répartis par secteur.

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.



En projet pour 2022, mise en place d'une borne informatique permettant l'enregistrement, le scan des pièces justificatives, le paiement du loyer et la prise de RDV.

(Le Foyer Rémois)

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

Hamaris demande les pièces justificatives nécessaires à l'instruction à la suite de l'enregistrement et pendant la phase d'instruction avant le passage en CALEOL si le dossier est toujours incomplet. Le Foyer Rémois les demande à l'instruction et pendant la phase de préparation de la CALEOL. Pour Chaumont Habitat et Mon Logis, les pièces sont demandées avant l'enregistrement et à l'instruction et pendant la phase de préparation de la CALEOL si besoin d'une mise à jour.

○ Rapprochement offre/demande

Chaumont Habitat, Le Foyer Rémois, Mon Logis ont mis en place une classification de leur parc. Les critères varient selon les bailleurs. Pour Mon Logis, elle se fait par secteur géographique. Chaumont Habitat a mis en place une classification par secteur

géographique (QPV, centre-ville) et par critères d'attractivité (montant du loyer, situation géographique de l'immeuble...) Pour le Foyer Rémois leur nouvel outil de Plan Stratégique Patrimonial (PSP) leur permet désormais de mettre en corrélation les critères géographiques, les indices de fragilité et des objectifs de mixité sociale au niveau de chaque lot.

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 niveau des agences/antennes pour Hamaris alors qu'il est centralisé au sein d'un service au siège social pour Chaumont Habitat, Le Foyer Rémois. 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 Chaumont Habitat,
- Une pré qualification est faite lors du dépôt de la demande pour le Foyer Rémois
- 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 et Hamaris

Deux organismes ont mis en place une procédure spécifique pour examiner régulièrement les demandes non traitées. Chaumont Habitat et Le Foyer Rémois mettent en place des procédures Qualibail pour le traitement objectif des demandes (tableau – outil de traçabilité).

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 du territoire sont les personnes ayant un handicap hors logement adapté, la suroccupation et le dépassement des plafonds de ressources.

○ **Zoom sur les mutations :**

Les mutations représentent environ 22% des attributions des bailleurs présents 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 inadapté aux ressources. D'autres critères ont pu être cités comme la typologie inadaptée (sous-occupation / suroccupation), l'urgence, la fidélisation.



**Charte de mutation
(Mon Logis)**



**Visite mutation, avis des
différents services (conseillère
sociale, commerciale, médiateur,
chargé de secteur et responsable de
territoire).
(Hamaris)**



**Procédure spécifique pour le
traitement des mutations
(priorité au motif logement trop
cher, mutation de santé, sur/ss
occupation). Les demandes de
mutation pour problème de
voisinage sont traitées au niveau
des agences et non centralisées.
(Le Foyer Rémois)**

- **Zoom sur les visites logement :**

Une visite logement est généralement réalisée avant la CALEOL pour deux bailleurs. Possibilité pour les deux autres bailleurs de faire des visites après la CALEOL.

Dans la grande majorité des cas, une personne de l'organisme accompagne le demandeur pour la visite de logement même en milieu occupé.

- **Zoom sur les CALEOL**

Fréquence des CALEOL	Mode de présentation	Réflexion CALEOL numérique	Réflexion CALEOL Lieu dématérialisé
Hebdomadaire pour, Le Foyer Rémois Bi mensuelle pour Hamaris, Mon Logis Pour Chaumont Habitat, une CALEOL a distance par semaine et une CALEOL physique par mois.	Format papier : Le Foyer Rémois Projection à l'écran pour Mon Logis Etude des dossiers sur support tablette pour Hamaris		

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

Les situations sont différenciées selon les bailleurs avec des logements réservés identifiés dans les bases ou non identifiés. La majorité des bailleurs sont en gestion déléguée pour les réservations d'ALS. Il existe un double fonctionnement : la recherche de candidats ALS et 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.