

Réseau des Acteurs Champardennais de l'Habitat Et du Logement

Gestion en flux des réservations et
cotation de la demande





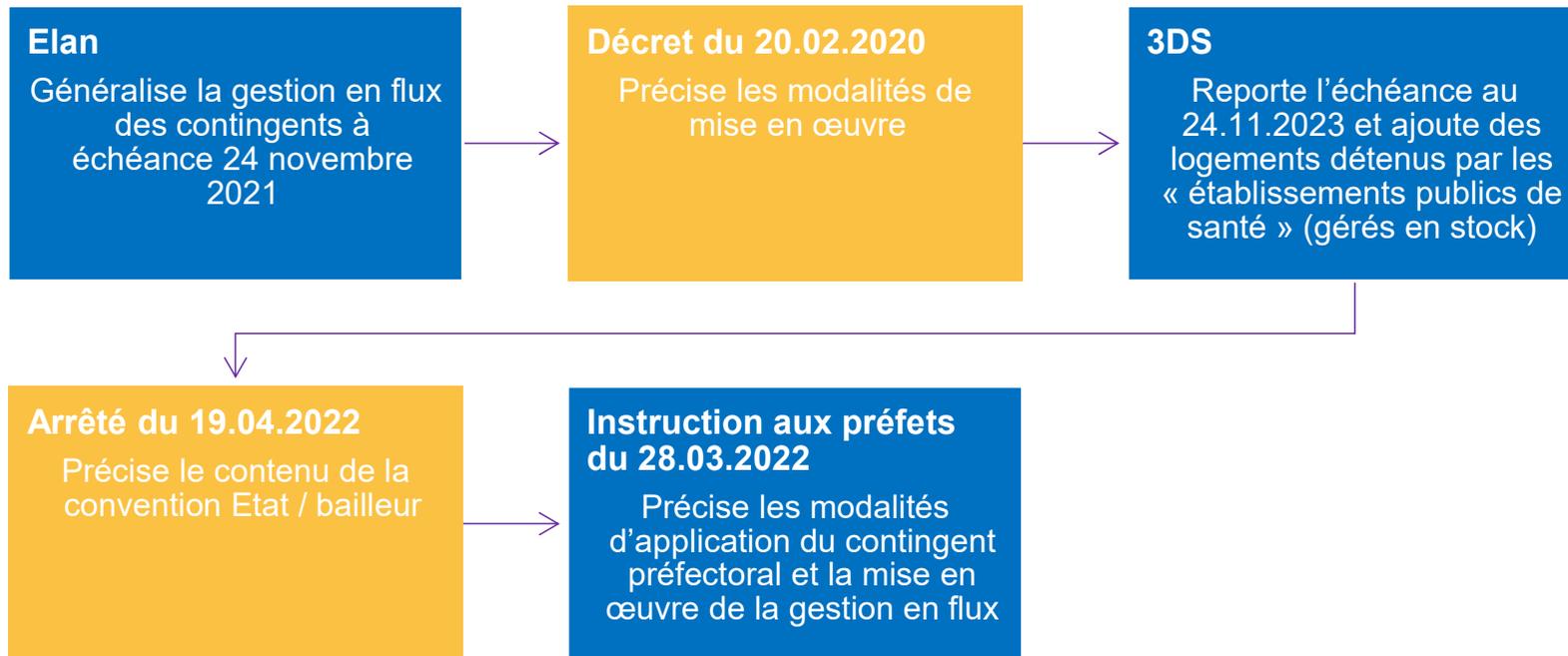
PARTIE

01

Gestion en flux

- Le cadre d'application
- Les objectifs
- Le cadre réglementaire
- La démarche
- Système de réservations actuel et futur
- Les conséquences pour les bailleurs
- Les étapes pour généraliser la gestion
- Instruction 28.03.2022 – Instructions et enjeux

Le cadre d'application de la gestion en flux



La généralisation de la gestion en flux : quels objectifs ?

Une obligation introduite par la loi ELAN et qui s'inscrit dans la poursuite de la réforme des attributions de logements sociaux



Améliorer la satisfaction de la demande par une plus grande fluidité et une approche moins cloisonnée



Apporter une meilleure réponse à certains besoins, aujourd'hui plus complexe à satisfaire du fait d'une approche par filière (mutations, relogements ANRU...)



Accompagner la mise en œuvre des objectifs d'attribution définis dans le cadre des Conférences Intercommunales du Logement



Proposer un cadre de négociation renouvelé et régulier entre l'organisme et ses réservataires

Le cadre réglementaire

- ❑ **Une convention par bailleur et par réservataire à l'échelle départementale sauf pour les collectivités ou leurs groupements**
 - Porte sur un flux annuel de logements exprimé en % du parc locatif du bailleur – à l'exception des réservations Défense nationale, sécurité intérieure et établissements publics de santé
 - Sont exclus les logements destinés aux mutations internes, aux relogements ANRU, ORCOD et LHI – une estimation des logements soustraits au flux pour l'année à venir
 - Permet aux réservataires d'atteindre leurs objectifs d'attribution en faveur des publics prioritaires
 - Cohérente avec les orientations d'attribution définies par les EPCI
 - Une adaptation annuelle pour intégrer les nouveaux programmes

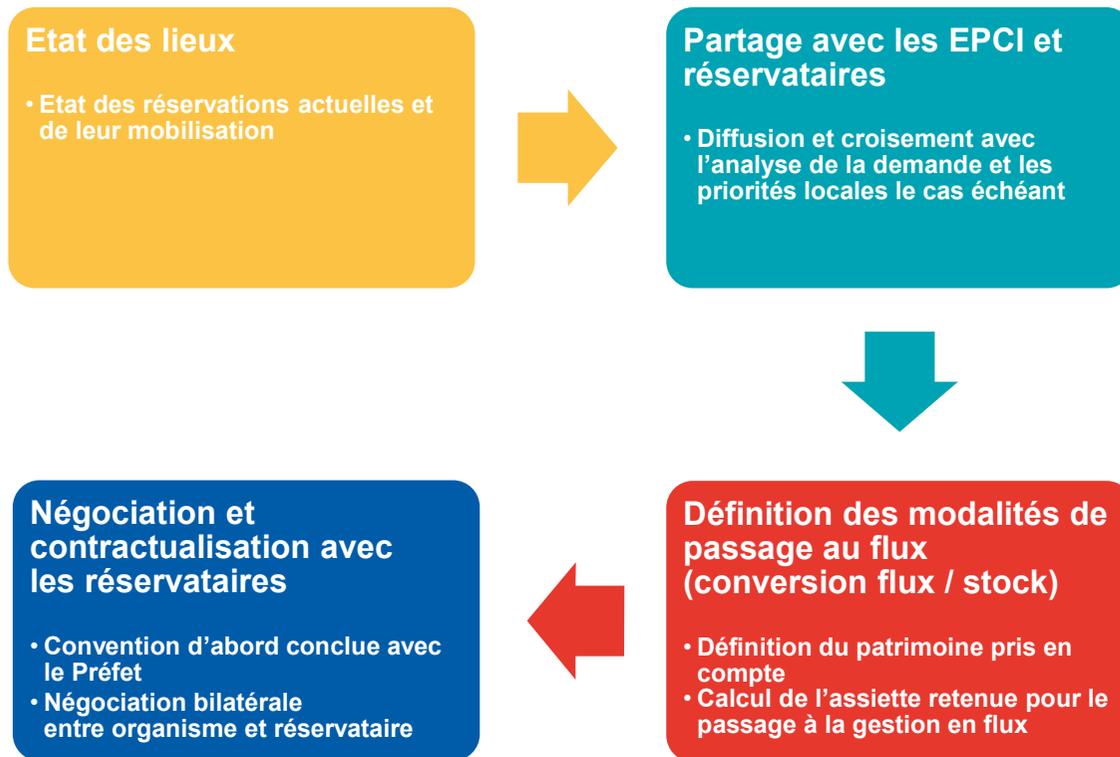
- ❑ **Un bilan annuel du bailleur avant le 28 février** transmis à tous les réservataires, aux EPCI

- ❑ Les conventions actuelles doivent être **mises en conformité au plus tard le 24 novembre 2023**

- ❑ **Spécificité du contingent préfectoral** qui représente 30% au plus du flux annuel dont 5% au plus pour les fonctionnaires. **Hors QPV**, la part du contingent préfectoral ne peut être inférieure à 30% du flux annuel de logements du patrimoine du bailleur sur le département.

- ❑ **Pour les collectivités**, la part des logements réservés en contrepartie de l'octroi de la garantie financière des emprunts ne peut représenter globalement plus de 20% du flux annuel sur leur territoire. Les obligations de réservation sont prolongées de cinq ans lorsque l'emprunt contracté par le bailleur garanti par la collectivité est totalement remboursé.

La démarche

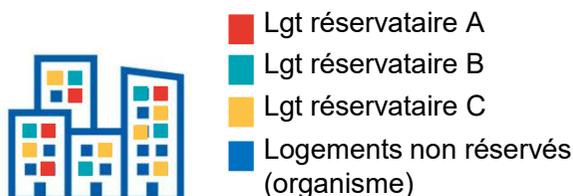


Le système de réservation actuel et les évolutions introduites par la loi Elan

Système actuel

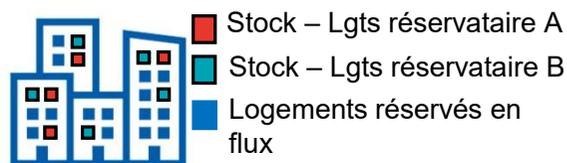
Loi Elan

Système de réservation en stock



Le logement se libère :
L'organisme informe le réservataire concerné. Celui-ci doit proposer 3 candidats.

Système mixte (stock et flux)



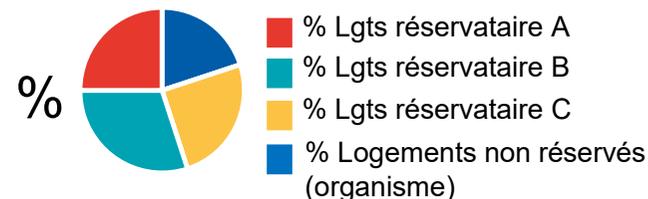
Le logement se libère :

- Si le logement est réservé en stock, l'organisme informe le réservataire concernés.
- Si le logement est réservé en flux, l'organisme oriente le logement vers le un réservataire pouvant proposer des candidats.

La généralisation de la gestion en flux (Elan)



Sur les logements libérés dans l'année :



Le logement se libère :

- L'organisme oriente le logement vers un réservataire pouvant proposer des candidats
- Il établit un bilan et un suivi pour s'assurer que l'affectation respecte les engagements pris avec les réservataire.

Les conséquences du passage à la gestion en flux pour les bailleurs sociaux

L'organisme au cœur du dispositif et des impacts



Partenariaux : nouveau cadre de négociation avec les réservataires, enjeu de s'accorder sur les modalités de passage d'une gestion en stock vers une gestion en flux



Financiers : un modèle de réservations des logements liés aux contreparties accordées par les réservataires



Organisationnels et managériaux : charge de travail, modalités d'orientation des logements, évolution de l'activité des chargés de clientèle



Informatiques : suivi et bilans à assurer par l'organisme, modalités de dispatch des flux...



Territoriaux : cohérence entre les engagements bailleurs / réservataires et les enjeux du territoire / besoins locaux

Les étapes pour généraliser la gestion en flux



1

Quel est le patrimoine concerné par la gestion en flux ?



2

Comment définir le flux annuel de logements ?



3

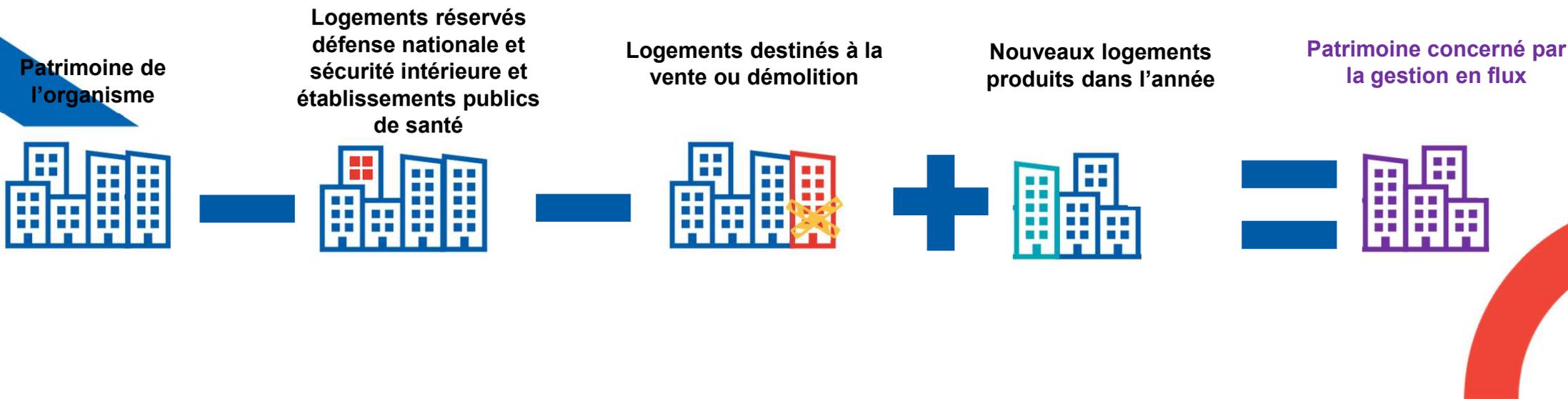
Comment répartir ce flux entre les réservataires ?

Les étapes de la gestion en flux



1

Quel est le patrimoine concerné par la gestion en flux ?



Les étapes de la gestion en flux



2

Comment définir le flux annuel de logements ?

1

Estimation des logements libérés



Logements concernés par la gestion en flux



Taux de rotation moyen



2

Calcul de l'assiette annuelle soumise à la gestion en flux



Estimation des logements nécessaires aux mutations internes



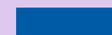
Estimation des besoins en relogements (ANRU / OCOD / LHI)



Estimation du nombre de logements mis en relocation annuellement



Estimation des besoins nécessaires aux mutations internes et relogements



Assiette soumise à la gestion en flux et répartie entre réservataires

Les étapes de la gestion en flux



3 Comment répartir ce flux entre les réservataires ?

Deux modalités

1. Recenser le nombre de logements réservés en stock et tenir compte du poids qu'ils représentent sur le total du patrimoine de l'organisme

Ex. : 25 logements réservataire A sur 100 logements = 25% des logements réservés en flux

2. Convertir les réservations actuelles en volume de droits uniques de désignation

Ex. : 100 « droits uniques » à accorder au réservataire sur une convention de 10 années soit une moyenne de 10 droits uniques par an. Pour raisonner en flux, le volume de ces droits est rapporté au total d'attributions sur une année (Ex. : 10% si 100 attributions ont été réalisées, 5% si 50 attributions ont été réalisées...)



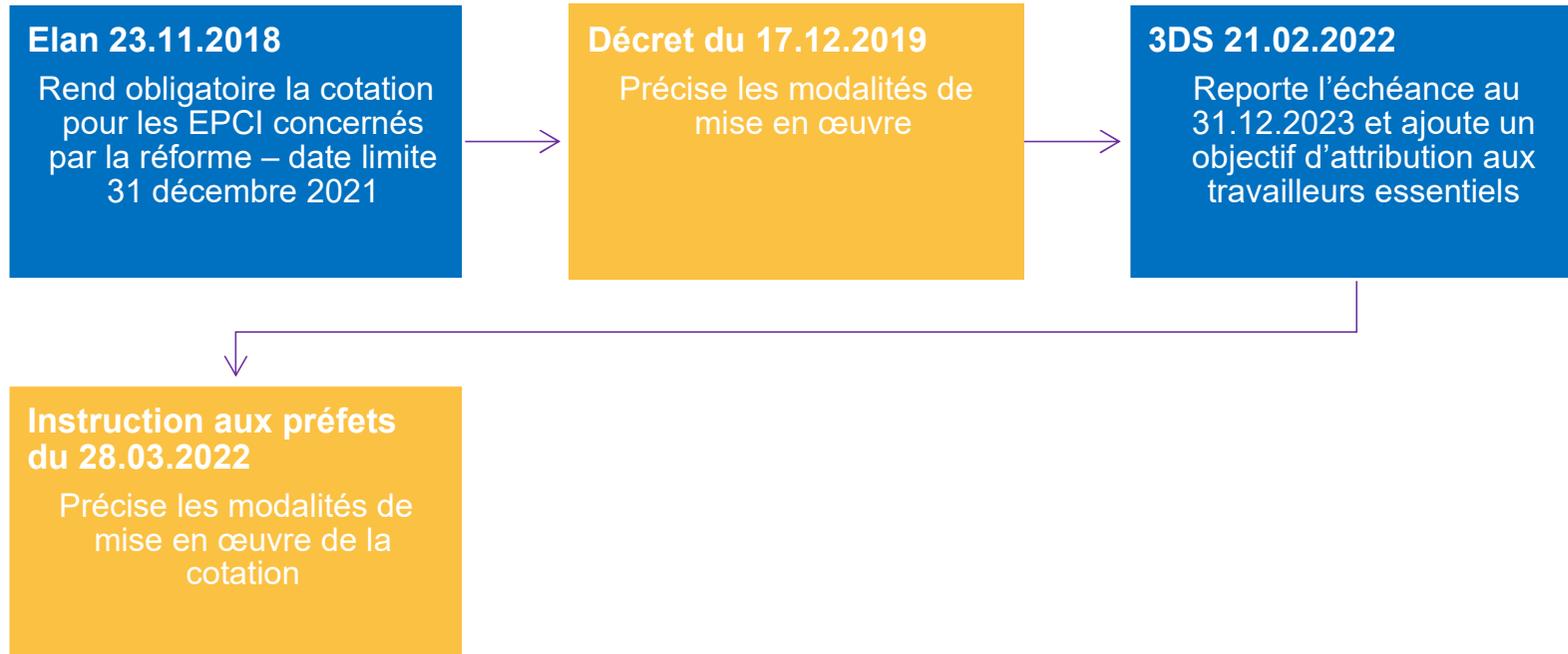
PARTIE

02

Cotation de la demande

- Le cadre d'application
- Le cadre réglementaire
- La cotation et ses implications
- Les impacts sur les procédures de gestion du bailleur
- La cotation et la place du demandeur
- La cotation et la location voulue
- Les démarches en inter-organismes

Le cadre d'application de la cotation



Le cadre réglementaire 1/2

Qu'est-ce que la cotation ?

- Consiste à donner une note à chaque demande en fonction de critères et d'une pondération choisis localement
- S'applique de manière uniforme, dans son principe et ses modalités, à l'ensemble de la demande de logement social sur le territoire concerné, au stade des désignations et des attributions
- Prend en compte les priorités du CCH et décline les orientations d'attribution

Ses objectifs

Dans le prolongement de la réforme initiée par la loi ALUR

- Renforcer la transparence et l'information du demandeur
- Favoriser l'équité de traitement par les partenaires du territoire
- Concilier mise en œuvre du droit au logement et mixité sociale

Qui est concerné ?

Les EPCI tenus de mettre en place une conférence intercommunale du logement

A quelle date ?

Au plus tard au 31 décembre 2023

Le cadre réglementaire 2/2

Ses liens avec le territoire

- Est élaborée avec l'ensemble des partenaires dont les réservataires dans le cadre du Plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs (PPGID)
- Est le reflet des orientations d'attributions définies localement

La cotation constitue une aide à la décision pour le réservataire ou le bailleur au stade de la désignation, et pour la commission d'attribution au stade de l'attribution

L'outil support de la cotation

- La cotation de chaque demande est enregistrée dans le SNE
- Son calcul peut être effectué dans le SNE ou un outil ad hoc connecté au SNE

La cotation et ses implications 1/3

La cotation décline les orientations d'attribution de la CIL

- Logique d'analyse partagée de la demande, avec l'ensemble des acteurs dont réservataires, et de définition en commun des publics cibles qui seront priorisés par la cotation
- Intègre les publics prioritaires du CCH
- Doit traduire les priorités locales (exemple : travailleurs essentiels)

La prise en compte de l'objectif de mixité sociale

- Faire le lien avec le dispositif de qualification du parc prévu par le PPGID
- Proposer que la réalisation de ce classement en parallèle à la cotation

La cotation et ses implications 2/3

Une cotation qui réinterroge l'organisation partenariale de la gestion de la demande

- Nature et fiabilité des données utilisées : information du demandeur pour améliorer la fiabilité des données, soutien à la dématérialisation de l'enregistrement, réflexion sur les pièces à fournir, qualification de la demande,
- Mise en commun d'informations sur le demandeur (caractère prioritaire, décision d'attribution, rang, refus du demandeur...) pour permettre un classement
- Organisation de l'examen des demandes bien cotées non satisfaites – pour s'assurer que personne ne passe entre les mailles du filet
- Pilotage nécessaire pour s'assurer du respect des règles, et donc garantir l'effectivité de la cotation

La cotation et ses implications 3/3

La définition des critères de cotation

- Un exercice politique et technique complexe
- Une démarche itérative, évolutive, à partir de la mesure des effets
- Capitaliser les démarches en cours

Les enjeux pour les bailleurs sociaux

- Les bailleurs sont partenaires et non pilotes
- Importance d'être force de propositions en inter-organismes – favoriser un cadre harmonisé à l'échelle départementale ? régionale ? contribuer aux simulations préalables
- La question de l'outil : sur SNE, critères centrés sur priorités du CCH, absence de fonctions permettant de suivre la mise en œuvre, risque d'outils trop parcellisés à l'échelle EPCI

Les impacts sur les procédures de gestion du bailleur 1/2

Des adaptations des procédures de gestion

Recentre l'activité du service attribution au cœur du métier hlm

- Guide les choix des chargés de clientèle, recentrés sur les aspects qualitatifs de la mise en regard offre demande
- Les objectifs de la cotation (égalité, objectivité de traitement) supposent que les demandes soient examinées en fonction de leur rang – sans obligation de les retenir.
- Peut générer un surcroit d'activité: la cotation fait sortir les demandes anciennes non traitées

Des commissions d'attribution mieux informées pour l'exercice de leur responsabilité

Une information souhaitable de la Commission sur la cotation et rang des candidats sur le logement et les raisons pour lesquelles elles n'ont pas été retenues

Les impacts sur les procédures de gestion du bailleur 2/2

Le ciblage des candidatures et les critères de requête

- Pas d'automatisation de la désignation des candidats
- Les critères de requête utilisés en fonction des caractéristiques du logement peuvent être complétés: en fonction atteinte des objectifs concernant prioritaires, réservations, handicap, classement de la résidence où est implanté le logement
- Les demandeurs ciblés apparaissent dans issu de la cotation définie sur le territoire
- L'utilisation de critères de requête très fins et leur multiplication peut avoir pour effet de limiter les effets bénéfiques de la cotation en tant que méthode d'objectivation des choix
- Les PPGID peuvent prévoir des recommandations dans ce domaine

La cotation et la place du demandeur

L'information du demandeur

Le CCH prévoit que sont communiquées au demandeur :

- Les critères et leur pondération
- La cotation de sa demande et la distribution des cotations des demandeurs pour une demande analogue
- Le délai d'attente de référence constaté sur un produit analogue
- Les effets produits sur sa cotation en cas de refus

Le résultat de la cotation devra apparaître dans le SNE. Un même demandeur pourra disposer de plusieurs cotations en fonction de ses choix de localisation. Son information est organisée dans le cadre du Service d'accueil et d'information du demandeur de chaque EPCI

Objectifs

- Répondre de manière plus objective aux sollicitations / réclamations des demandeurs
- Améliorer lisibilité du processus de traitement de la demande et des attributions sur le territoire
- Éclairer le demandeur pour qu'il soit acteur dans la gestion de sa demande

La cotation et la location voulue



Expérimentée sur certains territoires, la cotation trouve tout son sens appliquée à la location active. La cotation permet d'ordonner les demandes sur un logement donné. L'information du demandeur sur son rang lui permet :

- d'apprécier ses chances d'obtenir un logement dans des délais plus ou moins rapides
- de se positionner sur des logements, dans des secteurs auxquels il n'avait pas pensé initialement

Pour le bailleur, les effets recherchés sont de limiter les refus et la vacance/ les délais de commercialisation, d'apporter un meilleur service aux demandeurs



Les démarches en inter-organismes

Plusieurs réflexions peuvent être engagées en inter-organisme à l'échelle départementale ou régionale, pour alimenter les discussions dans le cadre des CIL, le cas échéant, sur :

- La proposition de critères communs à soumettre aux EPCI concernés par la réforme ;
- L'élaboration de documents communs pour expliquer la cotation, ses principes et son application ;
- La définition de « règles » communes sur l'application de la cotation ;
- Le suivi des effets de la cotation.



Merci !

14 rue Lord Byron
75384 Paris Cedex 08

01 40 75 78 00

