



- 23 organismes d'Habitat social en Champagne-Ardenne
- Plus de 138 000 logements sociaux
- Plus de 30 000 demandeurs de logement social par an

Afin d'assurer leur **mission d'intérêt général**, les organismes HLM formalisent leurs pratiques dans le domaine de la demande et des attributions.

Les **valeurs communes** qu'ils portent sont définies dans les priorités données au **service rendu**, à la **mission sociale** et à la **transparence de leurs méthodes**. Ancrée dans leur stratégie organisationnelle, la question de la **prévention des discriminations** et de l'**égalité de traitement** est intégrée dans leurs pratiques d'attributions.

En outre, les organismes développent des partenariats avec d'autres structures afin d'accompagner les personnes les plus fragiles dans le processus d'attribution.

Les organismes d'habitat social, une mission essentielle : L'attribution de logements à loyers modérés

Les organismes exercent leur activité dans le respect du cadre réglementaire défini par le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) et dans le respect des conventions établies avec les partenaires et notamment les réservataires (l'Etat, les collectivités territoriales, les collecteurs du 1%), qui disposent d'un pouvoir de propositions. Lors de l'attribution d'un logement, les bailleurs sociaux prennent en compte les demandes prioritaires des ménages en difficultés, la diversité de la demande exprimée localement et favorisent l'égalité de traitement des demandeurs.

Une démarche champardennaise marquée par des partenariats forts

Les bailleurs sociaux champardennais tissent des partenariats locaux en faveur des ménages prioritaires : Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD), convention avec les Maisons Départementales des Personnes Handicapées, mise en place d'une bourse aux logements adaptés pour les personnes à mobilité réduite dans la Marne ; et également avec la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) afin de prévenir les risques de discrimination dans l'accès au logement.

Les objectifs de la charte régionale d'attribution

La signature de cette charte régionale d'attribution constitue un cadre de référence pour les pratiques professionnelles des organismes d'habitat social de la Champagne-Ardenne. Elle s'inscrit dans le prolongement des engagements adoptés au Congrès Hlm de Cannes en 2008 dans le cadre du projet Hlm, engagement d'améliorer la transparence de la gestion de la demande et des attributions. Cette charte engage les organismes d'habitat social à travailler en synergie sur la question des attributions. Elle est conclue jusqu'au 31 décembre 2013. A cette date, un bilan aura été réalisé et présenté aux partenaires pour permettre sa révision.



La question des attributions, une priorité pour les organismes d'habitat social de Champagne-Ardenne

Des orientations d'attributions définies dans chaque organisme

Le Conseil d'Administration ou de Surveillance des organismes définit les orientations d'attributions qui guident les décisions de la Commission d'attribution (Article R441-9 du CCH).

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 réservation préfectorales et dans le PDALPD.

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 dans le parc social.



Un processus d'attribution qui garantit le respect des droits des demandeurs et notamment l'égalité de traitement



► Un accueil et une information des demandeurs

Les organismes d'habitat social de la région accueillent les demandeurs au sein de leurs structures. L'accueil physique est assuré par des chargé(e)s de clientèle ou des conseiller(e)s sociaux (ales).

Lors du retrait du formulaire de demande, une information est transmise aux demandeurs :

le déroulement de la procédure d'attribution, les conditions d'accès au parc et la localisation du patrimoine pour certains bailleurs.

La plupart des bailleurs de la région dispose d'un site internet et mettent en ligne le formulaire de demande de logement social ainsi que leurs offres disponibles.

► Un traitement sécurisé de la demande

Les organismes d'habitat social ont des obligations en termes de gestion de la demande. Ils assurent cette responsabilité avec la préoccupation d'apporter des garanties aux demandeurs.

- Toute demande d'attribution de logement locatif social fait l'objet d'un enregistrement départemental assorti d'un numéro unique.
- Cet enregistrement s'effectue sur la base d'un formulaire unique commun à tous les bailleurs. L'enregistrement est conditionné par la remise du formulaire complet, accompagné de la copie d'une pièce attestant l'identité ou la régularité du séjour.
- Une attestation d'enregistrement est transmise au demandeur dans un délai maximum d'un mois à compter du dépôt de la demande.
- La demande est valable dans tout le département.
- Au stade de l'instruction la liste des pièces justificatives est règlementée.
- La durée de validité de la demande est d'un an à compter de son enregistrement. Un mois avant la date d'expiration de la validité de la demande, le demandeur reçoit un courrier lui indiquant qu'il doit renouveler sa demande s'il le souhaite.
- La radiation ne peut intervenir que dans des cas précis fixés par le CCH.
- Tout refus d'attribution doit être notifié par écrit au demandeur.
- Un nouveau système d'enregistrement national de la demande de logement social a été mis en place en avril 2011. En Champagne-Ardenne, le Préfet a désigné l'ARCA, l'Union sociale pour l'habitat Champagne-Ardenne pour gérer ce dispositif. Une convention a été signée entre l'ARCA et le Préfet de région le 29 mars 2011. Ce nouveau système permet une connaissance partagée de chaque demande par l'ensemble des services enregistreurs.



La question des attributions, une priorité pour les organismes d'habitat social de Champagne-Ardenne



► Une instruction de la demande adaptée aux besoins

Les organismes d'habitat social procèdent à l'adéquation offre / demande en tenant compte des souhaits du demandeur, de sa situation familiale et de ses possibilités financières.

Par ailleurs, les organismes apportent un conseil, une aide, pour la constitution de certains dossiers pouvant améliorer la situation du demandeur au regard du logement : APL, LOCA-PASS, aides du FSL...

► Des demandes examinées par une commission d'attribution

Les logements sont attribués nominativement par une Commission d'attribution de logements (CAL) mise en place dans chaque organisme.

Cette commission, souveraine et indépendante, est composée de 6 membres désignés par le Conseil d'Administration ou de Surveillance de l'organisme, dont un représentant des locataires. Elle comprend également le maire de la commune d'implantation des logements ou son représentant. Chaque commission établit un règlement intérieur qui fixe ses règles d'organisation et de fonctionnement. Les décisions sont prises à la majorité.

Sauf insuffisance du nombre de candidats, la Commission d'attribution examine au moins trois candidatures pour un même logement à attribuer. Il est fait exception à cette obligation quand elle examine les candidatures de personnes désignées par le Préfet en application du septième alinéa du II de l'article L.4416263 du CCH.



► La réalisation d'un bilan des attributions

Les bailleurs sociaux rendent compte, une fois par an, de l'attribution de logements locatifs sociaux au représentant de l'Etat, des EPCI, et communes concernés (Article L 441-2-5 du CCH).

La prise en compte des besoins des demandeurs dans un cadre partenarial

Les organismes d'habitat social sont parties prenantes d'une gestion des attributions qui s'inscrit dans un cadre partenarial, notamment par :

- Leur participation aux dispositifs partenariaux locaux en faveur des ménages prioritaires et Commissions du PDALPD. Cette participation et la mobilisation de l'ensemble des acteurs permettent d'apporter des réponses à des ménages en difficultés ayant besoin d'un accompagnement ou d'un habitat adapté. Certains organismes contractent avec les structures d'hébergement et d'insertion des protocoles d'accord visant à favoriser l'accès des personnes issues des hébergements temporaires vers le logement de droit commun.
- Leur prise en compte de la problématique du vieillissement et du handicap. Dans la Marne notamment, les bailleurs sociaux, le Comal Pact 51 et le Conseil Général ont mis en place une bourse aux logements adaptés pour les personnes à mobilité réduite. En outre, des conventions partenariales sont signées avec les Maisons Départementales des Personnes Handicapées afin de mieux coordonner leurs interventions respectives et de renforcer la qualité de service rendu aux personnes handicapées.
- La prévention des risques de discrimination dans l'accès au logement, notamment par un travail mené depuis 2007, avec la Direction Régionale de l'Acisé, à travers des journées de sensibilisation à la problématique et l'élaboration d'un guide préventif. Ces actions ont permis aux bailleurs de sensibiliser leurs personnels aux risques de discrimination.

Les organismes d'habitat social de Champagne-Ardenne se fédèrent autour des attributions et s'engagent à :

Les organismes d'habitat social de Champagne-Ardenne s'engagent, au travers de cette charte régionale, à travailler ensemble sur les questions de la gestion de la demande et des attributions.

1 *Améliorer la connaissance de la demande, de l'offre, des attributions et favoriser la transparence*

- ☐ En participant à l'observatoire régional de l'habitat

La mise en commun de l'ensemble des dispositifs de connaissance (l'ensemble des observatoires existants) de la Champagne-Ardenne offrira une vision globale des différents enjeux liés à l'habitat. Cet observatoire permettra d'analyser les grandes tendances, les évolutions en cours et les éléments de prospective et a vocation à devenir un outil d'aide à la décision et de suivi des politiques locales. Il sera articulé au nouveau système d'enregistrement des demandes de logement social automatisé mis en place depuis avril 2011.

- ☐ En s'engageant à obtenir des informations les plus fiables possibles dans le système d'enregistrement et ainsi permettre une connaissance partagée et objective de l'ensemble des demandes.
- ☐ En s'engageant à produire des statistiques sur l'offre, la demande et les attributions, notamment celles ciblées par les commissions d'orientation des Service d'Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), via l'ARCA dans le cadre de ses missions de gestionnaire régional.



2 *Simplifier les démarches du demandeur*

- ☐ Dans un objectif de qualité de service vis-à-vis du demandeur de logement social, les organismes s'engagent à mettre en ligne, sur leur site Internet, le nouveau formulaire unique national d'enregistrement de la demande.

3 *Informier, aider et conseiller le demandeur*

Les organismes de la région accueillent les demandeurs, et dans un souci de qualité de service, les organismes s'engagent à :

- ☐ Apporter une aide et des garanties de confidentialité à l'accueil des demandeurs.
- ☐ Informer les demandeurs de l'état d'avancement de leurs dossiers en désignant un interlocuteur au sein de l'organisme.
- ☐ Relancer les demandeurs en cas de dossier incomplet.
- ☐ Offrir la possibilité d'un entretien individuel au demandeur pour favoriser la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande.



Les organismes d'habitat social de Champagne-Ardenne se fédèrent autour des attributions et s'engagent à :

4 Favoriser l'égalité de traitement et prévenir les discriminations

- ☐ Dans la poursuite du travail engagé depuis 2007, avec la Direction Régionale de l'Agence pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des Chances, les organismes sociaux s'engagent :

A développer des actions permettant l'égalité de traitement des demandeurs avec la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) dont l'ex-Direction Régionale de l'Acisé fait partie désormais (depuis le 1er janvier 2010). Ces actions pouvant prendre différentes formes :



- ⊙ Des sensibilisations ou formations,
- ⊙ L'élaboration en inter-organismes d'un guide d'entretien à destination des chargés de clientèle, conseillères sociales, agents commerciaux et conseillères logement des organismes. Ce guide a pour but de conforter l'objectivité et l'égalité de traitement des dossiers.

Les organismes d'habitat social champardennais s'engagent également à :

- ☐ Poursuivre leurs actions sur la prise en compte du vieillissement et du handicap, et notamment sur l'accessibilité et l'adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite.
- ☐ Etudier et engager une réflexion commune sur les méthodes objectives de traitement de la demande.
- ☐ Les délais pour obtenir un logement varient localement en fonction de la demande et des disponibilités pour le type de logement demandé. Dans chaque département un délai " anormalement long " est fixé par le Préfet. Il correspond au délai à partir duquel le demandeur peut déposer un recours auprès de la commission de médiation DALO s'il n'a pas reçu de propositions adaptées à sa demande de logement social. Les organismes HLM champardennais s'engagent à examiner périodiquement les demandes ayant dépassées le délai d'attente anormalement long fixé dans chaque département pour les traiter régulièrement en Commission d'Attribution de Logements.



5 Faciliter les parcours résidentiels

Les parcours résidentiels des locataires font l'objet d'une attention particulière de la part des organismes. Ces derniers s'engagent à mettre en place des démarches allant dans le sens d'une meilleure prise en compte des besoins des locataires et notamment à :

- ☐ Examiner le projet du locataire et se fixer une notion sur le volume des attributions consacrées aux demandes de mutation,
- ☐ Développer des outils communs permettant d'améliorer la prise en compte des parcours résidentiels (exemple de la Bourse aux logements adaptés aux personnes à mobilité réduite...) et réaliser une étude d'opportunité sur la mise en place ou non d'un fichier partagé sur le territoire.

6 Conforter les décisions des Commissions d'Attribution de Logements

Les organismes d'habitat social signataires s'engagent à échanger et à mener une réflexion en inter-organismes sur la motivation des décisions des Commissions d'Attribution de Logements.

Par ailleurs, ils s'engagent à travailler sur une grille de motifs de refus / ajournement soit par organisme, soit en inter-organismes, afin de sécuriser juridiquement les décisions des Commissions d'Attribution de Logements.

Les signataires de la Charte Régionale d'Attribution Champagne-Ardenne

Le 16 Juin 2011



En présence de Benoist APPARU,
Secrétaire d'Etat chargé au Logement



**Le Préfet
de la Région Champagne-Ardenne**



Le Président de l'ARCA

Michel GUILLOT



Espace Habitat
Le Président du Directoire



Habitat de Champagne
Le Directeur Général Délégué

Patrick BAUDET



Habitat 08
Le Directeur Général

Bruno MOUTON



La Maison Ardennaise
Le Président Directeur Général

Bruno MOUTON



Aube Immobilier
Le Directeur Général

Didier HAMEL



Mon Logis
Le Directeur Général

Eric ATTANE

Eric PROTTE

Serge LAURENT

Les signataires de la Charte Régionale d'Attribution Champagne-Ardenne

Le 16 Juin 2011



Troyes Habitat
Le Directeur Général

Philippe COUDROT



Châlons en Champagne Habitat
Le Directeur Général

Fabrice LONCOL



ICF Nord Est
Le Directeur de l'agence
Champagne-Ardenne

Julien NEBOIS



La Renaissance Immobilière Châlonnaise
Le Directeur Général

Patrick BOYER



Le Foyer Rémois
Le Président du Directoire

Christophe VILLERS



L'Effort Rémois
Le Directeur Général

Alain NICOLE



Le Toit Champenois
La Directrice Générale

Josette PECHART



Reims habitat Champagne-Ardenne
Le Directeur Général

Patrick BAUDET



Vitry Habitat
Le Directeur

Olivier FRERY



Chaumont Habitat
La Directrice Générale

Marie-Laure VUITTENEZ



Hamaris
OPH de la Haute Marne
Le Directeur Général

Jean-Pierre BARBELIN



*Office Public de l'Habitat
de Saint-Dizier*

OPH de Saint Dizier
Le Directeur Général

Yves DAOUZE



Les organismes d'habitat social de Champagne-Ardenne :
Des valeurs partagées au service du territoire.



arca | L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Champagne-Ardenne