



Communauté d'Agglomération de Saint-Dizier, Der et Blaise

L' EPCI en quelques chiffres

- **57 888 habitants** (insee 2017)
- dont **41 % sur Saint-Dizier**

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



- **6 226 logements HLM**
dont 81% localisés à Saint-Dizier (au 01/01/2018 : 6 182)
- **1 199 demandes enregistrées en 2019** (1 273 en 2018)
- **592 attributions de logement en 2019** (751 en 2018) 
- Niveau de tension offre/demande (hors mutations): **1,3 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

- **OPH de Saint-Dizier, Plurial Novilia (Société Anonyme de Coordination (SAC) créée en juillet 2020)**
- **Hamaris**
- **Le Foyer Rémois, Vitry Habitat (Fusion des 2 organismes en 2021)**
- **Action Logement Services**
- *Autres lieux d'accueil et d'information du demandeur de logement :*
Agglomération, Mairies

Le service d'information du demandeur

o Une information identique sur l'ensemble du territoire ?

Les bailleurs sociaux à l'échelle de la Communauté d'Agglomération de Saint-Dizier, Der et Blaise 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, le déroulement de la procédure d'attribution, la localisation de leur parc. Il n'y a ce stade 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. Une plaquette « 2 foyers sur 3 éligibles à un logement social... pourquoi pas vous ? » réalisée par la Communauté d'Agglomération et/ou la plaquette « grand public » du GIP SNE sont mis à disposition des demandeurs dans les halls d'accueil et sur le site : www.saint-dizier.fr (rubrique Démarches et services / Logement)

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.

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



Une fiche mémo remise aux
demandeurs

OPH de Saint-Dizier



○ **Des outils spécifiques pour communiquer**

Les principaux canaux de communication possibles sont :

- les sites internet des organismes ;
- le site internet de la Communauté d'Agglomération : www.saint-dizier.fr
- 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 ;
- des annonces sur des plateformes telles que : www.bienveo.fr, www.homeandyou.fr, www.leboncoin.fr ;
- un guide du devenir du locataire et en projet un film pédagogique (Le Foyer Rémois)

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

Les organismes informent le demandeur tout au long du parcours de sa demande et plus particulièrement lors du dépôt de sa demande. 3 organismes informent également lors de l'entretien d'accueil.

○ **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
- Cibler la demande pour proposer un produit cohérent
- Obtenir les pièces manquantes pour préparer au mieux la phase instruction



Une information sur l'adéquation offre/demande communiquée dès l'accueil du demandeur. Un outil de recherche du patrimoine existant en fonction du loyer souhaité, est utilisé par la personne de l'accueil de l'organisme

(Plurial Novilia)

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)

○ **Les organismes font des entretiens systématiquement pour chaque demandeur (physique ou téléphonique) dont la demande est instruite.** L'entretien pour les nouveaux demandeurs se fait après dépôt, enregistrement de la demande (pour l'ensemble des organismes), et seulement lors de l'instruction de la demande pour 2 bailleurs. Concernant les demandes de mutation, l'entretien se fait au domicile de la personne avec pour finalité la délivrance d'un avis (mutation de confort ou pas). 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
- Recueillir des informations sur le parcours résidentiel du demandeur
- Préciser les éléments de sa demande (besoins, souhaits, composition familiale,...)
- Identifier d'éventuelles difficultés économiques et/ou sociales
- Demander ou obtenir les pièces manquantes au dossier

○ **Les entretiens** (d'une durée approximative pouvant aller de 15 à 45 mn par dossier selon situation) sont réalisés par des agents, conseillers commerciaux, chargés de clientèle ou gestionnaires locatifs. Pour les mutations, l'entretien se fait majoritairement par une visite à domicile avec un chargé de clientèle, personnel de l'agence ou assistant social.



Accompagnement obligatoire d'un assistant social lors des entretiens pour les demandes de mutations

(OPH de Saint-Dizier)

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

Trois organismes ont mis en place une procédure pour le traitement des demandes incomplètes, ainsi que des modalités de mise en attente et de classement (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 une procédure d'évaluation des délais avec une prise de contact téléphonique sous 8 jours après enregistrement de la demande.

L'ensemble des organismes enregistre les demandes incomplètes puis ils les actualisent. Les informations peuvent également être apportées lors de l'entretien.

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

- **Les organismes Hlm ont des obligations règlementaires 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 de 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**

Les organismes ont fait le choix de centraliser la saisie des demandes soit au siège social (pour l'OPH de Saint Dizier, Hamaris, Vitry Habitat) soit dans une agence dédiée (Le Foyer Rémois). 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 nécessaires à l'instruction sont demandées :

- avant enregistrement de la demande pour 4 bailleurs (dont un également à la suite de l'enregistrement et deux autres lors de l'instruction)
- à partir de l'enregistrement de la demande pour 2 bailleurs (dont un également lors de l'instruction de la demande)

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

○ **Rapprochement offre/demande**

Le Foyer Rémois et Plurial Novilia ont mis en place une classification de leur parc. Les critères varient selon les bailleurs. 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 (sauf échelle la plus fine). 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 centralisé au sein d'un service au siège social pour l'OPH de Saint-Dizier et Vitry Habitat, au niveau d'une agence dédiée pour Le Foyer Rémois. Concernant Hamaris et Plurial Novilia il est territorialisé.

L'instruction de la demande est réalisée :

- Avant un passage en CAL pour Plurial Novilia et Le Foyer Rémois
- Lors du dépôt de la demande pour Hamaris
- Lors du dépôt de la demande mais également avant le passage en CAL pour OPH de Saint-Dizier
- Une pré qualification est faite à l'enregistrement pour Vitry Habitat

Trois organismes ont mis en place une procédure spécifique pour examiner régulièrement les demandes non traitées. Vitry 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 (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 46 % 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 critère loyer inadapté aux ressources, l'état de santé et le comportement de la personne.

- **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. Si le logement est vacant, une personne de l'organisme accompagne le demandeur au moment de la visite. En milieu occupé, le locataire en place peut s'en charger en accord avec l'organisme.

- **Organisation des CALEOL**

Fréquence des CALEOL	Mode de présentation	Réflexion CALEOL numérique	Réflexion CALEOL Lieu dématérialisé
<p>Hebdomadaire pour Plurial Novilia et Le Foyer Rémois</p> <p>Bi mensuelle pour Vitry Habitat, Hamaris, OPH Saint Dizier</p>	<p>Format papier : Le Foyer Rémois, Plurial Novilia, Vitry Habitat, OPH de Saint Dizier</p> <p>Hamaris en vidéoprojection + tablette</p>	<p>En réflexion pour Plurial Novilia, Le Foyer Rémois</p>	<p>En réflexion pour Plurial Novilia</p>

- **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 hormis Hamaris. 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

