

Communauté de communes de Vitry, Champagne et Der

L' EPCI en quelques chiffres

- **24 514 habitants** (insee 2017)
- dont **49 % sur Vitry-le-François**

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



4 088 logements HLM
dont 92% localisés à Vitry-
le-François (au 01/01/2018 :
4 081)

- **628 demandes enregistrées en 2019** (575 en 2018)
- **311 attributions de logement en 2019** (384 en 2018) 
- Niveau de tension offre/demande (hors mutations):
1,2 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

- **Le Foyer Rémois, Vitry Habitat (Fusion des 2 organismes en 2021)**
- **Plurial Novilia**
- **Action Logement Services**
- *Autres lieux d'accueil et information du demandeur de logement :*
Mairies, Communauté de communes

Le service d'information du demandeur

o Une information identique sur l'ensemble du territoire ?

Les bailleurs sociaux à l'échelle de la Communauté de communes de Vitry, Champagne et Der accueillent et informent les demandeurs à leur siège et/ou en agence, sur l'offre de logements disponibles et sur les étapes du traitement de la demande. Un organisme affiche une charte d'attribution à l'accueil de son agence. Il n'y a pas d'information automatique sur les plafonds de ressources ni pour les délais de traitement pour aucun des bailleurs.

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 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.



Un premier renseignement sur l'adéquation offre/demande communiqué dès l'accueil du demandeur, via un outil de recherche du patrimoine existant en fonction du loyer souhaité (Plurial Novilia)



○ **Des outils spécifiques pour communiquer**

Les principaux canaux de communication possibles sont :

- les sites internet des organismes ;
- 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 ;
- la plateforme www.homeandyou.fr (rubrique location) ;
- des annonces sur des plateformes telles que : www.bienveo.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 au moment du dépôt de la demande et 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, parmi lesquels :

- Expliquer le fonctionnement
- Préciser la demande de logement
- Rendre le demandeur acteur de sa demande
- Obtenir les pièces manquantes pour préparer au mieux la phase instruction

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 trois organismes font des entretiens systématiquement pour chaque demandeur (physique ou téléphonique) dont la demande est instruite.** L'entretien pour les nouveaux demandeurs se fait au moment de l'instruction de la demande pour les trois organismes. Un entretien peut être réalisé lors du dépôt de la demande pour les personnes venant de loin. 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).

○ **Les objectifs de l'entretien :**

- Apprécier la situation 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 5 à 45mn par dossier selon situation) sont réalisés par les agents commerciaux, les chargés ou gestionnaires locatifs. Pour les mutations, l'entretien peut se faire lors des visites à domicile par les chargés de clientèle ou personnes de l'agence.



Des trames d'entretiens sont utilisées (parcours résidentiel du demandeur, revenu(s),... et tracées dans les dispositifs internes des bailleurs

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

Deux organismes ont mis en place une procédure de 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), dont un également sur les modalités de mise en attente et de classement.

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

Quelle organisation en 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 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 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**

Deux organismes ont fait le choix de centraliser la saisie des demandes soit au siège social (pour 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 :**

Seul un organisme demande les pièces justificatives pour l'instruction avant l'enregistrement initial de la demande. Les trois bailleurs les demandent également à la suite de cet enregistrement. Et l'un d'eux les demande également lors de l'instruction.

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 Vitry Habitat et au niveau d'une agence dédiée pour Le Foyer Rémois. Plurial Novilia traite les demandes de la Communauté de Vitry Champagne et Der au sein de son agence localisée à Vitry-le-Francois.

L'instruction de la demande est réalisée :

- Avant un passage en CAL pour Plurial Novilia
- Une pré qualification est faite à l'enregistrement pour Vitry Habitat
- Au dépôt de la demande : Le Foyer Rémois.

Les 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. Il du CCH (publics prioritaires)



Un examen trimestriel des demandes non traitées est réalisé
(Vitry Habitat)



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)

○ 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 42 % des attributions pour 2019 sur le territoire.

Les bailleurs sociaux effectuent 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 et l'état de santé. D'autres critères ont pu être cités comme la typologie inadaptée (sous-occupation / sur-occupation), l'urgence, la fidélisation.

○ Zoom sur les visites logement :

Une visite logement est généralement réalisée avant la Commission d'Attribution Logement pour les trois organismes. (Possibilité pour un bailleur 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. Pour Vitry Habitat, le candidat est toujours accompagné pour la visite d'un logement.

○ **Organisation des CALEOL**

Fréquence des CALEOL	Mode de présentation	Réflexion CALEOL numérique	Réflexion CALEOL Lieu dématérialisé
Hebdomadaire pour Plurial Novilia et Le Foyer Rémois Bi mensuelle pour Vitry Habitat	Format papier : Le Foyer Rémois, Plurial Novilia, Vitry Habitat	En réflexion pour Plurial Novilia, Le Foyer Rémois	En réflexion pour Plurial Novilia

○ **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 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

