

Châlons Agglomération

L' EPCI en quelques chiffres

- **80 143 habitants** (insee 2017)
- Dont **56% sur Châlons**

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



12 042 logements HLM
dont 80% localisés à
Châlons (2018 : 12 018)

- **3 008 demandes enregistrées en 2019** (3 148 en 2018)
- **1597 attributions de logement en 2019** (1692 en 2018)
- Niveau de tension offre/demande (hors mutations): **1,1 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

- **Nov'Habitat**
- **Plurial Novilia**
- **Le Foyer Rémois**
- **Vitry Habitat**
- **Action Logement Services**



Le service d'information du demandeur

o Une information identique sur l'ensemble du territoire ?

Les bailleurs sociaux de Châlons Agglo accueillent et informent les demandeurs, soit à leur siège ou en agence.

NOV'HABITAT est doté d'un réseau. 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)



Formalisation d'une liste des informations à donner aux demandeurs (Nov'Habitat)



○ **Des outils spécifiques pour communiquer**

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) ;
- la plateforme www.homeandyou.fr (rubrique location) proposant des offres de logements en ligne ;
- des annonces sur www.leboncoin.fr ;
- des manifestations (ex. : stands étudiants), annonces radio, etc.
- un forum d'échanges et d'informations au sein de la Mairie de Châlons-en Champagne.
- un guide du devenir du locataire et en projet un film pédagogique

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

L'ensemble des organismes informent les demandeurs au moment du dépôt de la demande et trois d'entre eux informent également lors de l'entretien découverte et à l'instruction de la 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
- rendre le demandeur acteur de sa demande

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.
- **Les bailleurs font des entretiens systématiquement pour chaque demandeur (physique ou téléphonique) dont la demande est instruite.**

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 et concerne les bailleurs ayant un gros volume de demandes. 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, état du logement...).

○ **Les objectifs de l'entretien :**

- Apprécier la situation du demandeur
- Préciser les éléments de sa demande (besoins, souhaits, composition)
- Evaluer la capacité du ménage à accéder à un logement autonome
- Demander ou obtenir les pièces manquantes au dossier
- Identifier d'éventuelles difficultés économiques et/ou sociales
- Commercial
- Présenter la société pour un éventuel rattachement à un contingent

Les entretiens (d'une durée approximative pouvant aller de 15 à 45min par dossier selon les situations) sont réalisés par des conseillers commerciaux ou chargés de clientèle. Pour les mutations, l'entretien peut se faire par des attachés de recouvrement ou d'attribution par une visite à domicile.

- **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



Des outils utilisés ?

Un book photothèque du patrimoine et des plans sont mis à disposition lors des entretiens. Projet de tablettes numériques. (Nov'Habitat)

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

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 Nov'Habitat et Plurial Novilia, la saisie des demandes s'effectue au siège mais également en agence. Elle se fait par l'intermédiaire du système privatif. Pour Nov'Habitat la répartition des demandes se fait par secteur et pour Plurial Novilia par secteur et par ordre alphabétique.

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).

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 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 du parc social.

○ Les pièces justificatives

Plurial Novilia et Vitry Habitat les demandent avant l'enregistrement, à l'instruction de la demande et pendant la phase de préparation de la CALEOL. Le Foyer Rémois les demande à la suite de l'enregistrement, à l'instruction et pendant la phase de préparation de la CALEOL. Nov'Habitat demande les pièces avant l'enregistrement et à l'instruction.

○ **Rapprochement offre/demande**

Le Foyer Rémois, Plurial Novilia ont mis en place une classification de leur parc. Les critères varient selon les bailleurs. Concernant Plurial Novilia, les 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). Pour le Foyer Rémois, leur nouvel outil 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).

Pour Nov'Habitat, le rapprochement de l'offre et de la demande est réalisé selon plusieurs critères (Niveau de loyer, taux d'effort, reste-à-vivre) D'autres critères tels que la complétude du dossier, l'identification des publics prioritaires, l'ancienneté de la demande sont analysés.

○ **Des procédures spécifiques pour l'instruction ?**

Le traitement des demandes est centralisé au sein d'un service au siège social pour Nov'Habitat, Plurial Novilia, Le Foyer Rémois et Vitry Habitat.

L'instruction de la demande est réalisée :

- Avant un passage en CALEOL pour Plurial Novilia, Vitry Habitat,
- Une pré qualification est faite lors du dépôt de la demande pour Le Foyer Rémois
- Au moment de la libération d'un logement correspondant aux critères de la demande pour Vitry Habitat.
- Pour Nov'Habitat, l'instruction des dossiers se fait à tous les stades de la demande de logement pour accompagner les demandeurs pour affiner l'identification du logement adapté et proposer des logements idoines.



Tableau de bord interne avec code d'urgence (Plurial Novilia)



Un point d'équipe est réalisé spécifiquement pour les demandes urgentes (mutation, perte d'emploi...) (Nov'Habitat)

Les organismes ont mis en place une procédure spécifique pour examiner régulièrement les demandes non traitées. Nov'Habitat, Le Foyer Rémois et Vitry Habitat 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)

○ **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.

○ **Zoom sur les mutations :**

Les mutations représentent environ 36 % 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 loyer inadapté aux ressources. D'autres critères ont pu être cités comme la typologie inadaptée (sous-occupation / suroccupation), l'urgence, la fidélisation.



Une équipe dédiée s'occupe des demandes de mutations, avec visite à domicile, entretien découverte, accompagnement à la complétude des dossiers. Dans le cadre de la certification qualité QUALIBAIL, obtenu et renouvelé par LA RIC depuis plus de 10 ans, comme dans le cadre de l'accompagnement aux parcours résidentiels, et pour lequel NOV'HABITAT se prépare à poursuivre le niveau d'exigence, les demandes de mutations font l'objet d'un indicateur de suivi sur le temps de réponse, de délai court pour la prise du nouveau logement et d'un dispositif d'avois de loyers facilitant l'installation du locataire.
(Nov'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.
Un guide des mutations est transmis aux locataires (Le Foyer Rémois)

○ **Zoom sur les visites logement :**

Une visite logement est généralement réalisée avant la CALEOL mais il est possible qu'elle se fasse également après. Pour la majorité des organismes, le demandeur est accompagné lors de la visite même si le logement est occupé.

○ **Organisation des CALEOL**

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

○ **Fonctionnement avec Action Logement Services :**

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 AL et la labellisation par les bailleurs (validés par AL) ; et l'envoi de candidatures par AL.

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.