

Epernay Agglomération

L' EPCI en quelques chiffres

- **47 878 habitants** (insee 2017)
- dont **47 % sur Epernay**

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



4 392 logements HLM
dont 89% localisés à Epernay
(au 01/01/2018 : 4 338)

- **1 157 demandes enregistrées
en 2019** (1 087 en 2018)

- **544 attributions de logement
en 2019** (550 en 2018)

- Niveau de tension
offre/demande (hors mutations):
**1,5 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

- **Plurial Novilia**
- **Le Foyer Rémois**
- **Espace Habitat**
- **Nov'Habitat**

- **Action Logement Services**

- *Autres lieux d'accueil et
information du
demandeur de logement :*
**Mairies, Agglomération,
CCAS, CSD, Club de
prévention d'Epernay,
Maison France Services**

Le service d'information du demandeur

o Une information identique sur l'ensemble du territoire ?

Les bailleurs sociaux à l'échelle de l'Agglomération d'Epernay 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. 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 de logements disponibles afin de simplifier les démarches des demandeurs.



Une enveloppe comprenant
une note explicative sur
l'enregistrement et le
traitement d'une demande,
le formulaire Cerfa, la liste
du patrimoine de
l'organisme délivré à chaque
demandeur

Nov'Habitat



○ 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) proposant des offres de logements en ligne sur le secteur d'Épernay notamment (1 organisme adhérent sur l'EPCI) ;
- 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)



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 moments communs pour transmettre l'information aux demandeurs

Les organismes informent le demandeur au dépôt de la demande ; l'un d'entre-deux informe également le demandeur tout au long du parcours de sa demande. Deux organismes informent le demandeur lors de l'entretien et traitement de sa 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
- 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 organismes 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. 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 non)

○ Les objectifs de l'entretien :

- Apprécier la situation du demandeur
- Préciser les éléments de sa demande (besoins, souhaits, composition)
- Demander ou obtenir les pièces manquantes au dossier
- Evaluer la capacité du ménage à accéder à un logement autonome

○ **Les entretiens** (d'une durée approximative pouvant aller de 15 à 30mn par dossier selon situation) sont réalisés par un(e) Chargé(e) de clientèle / d'attribution, Agent commercial. Pour les mutations, l'entretien se fait majoritairement par une visite à domicile.

○ Formalisation de procédures internes concernant l'enregistrement des demandes



Des outils utilisés ?

Projet de tablettes numériques (Nov'Habitat)

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

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 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. Des relances par courrier et par téléphone sont faites.

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 (Nov'Habitat), soit dans une agence dédiée (Le Foyer Rémois). Pour Plurial Novilia, les demandes sont saisies à l'agence rue des Semonts pour les demandeurs situés au sein de l'agglomération.

L'enregistrement des demandes s'effectue par l'intermédiaire des systèmes privatifs (SI) des organismes reliés au dispositif national d'enregistrement (SNE).

Pour Plurial Novilia, la saisie des demandes se fait par l'intermédiaire du système privatif et est répartie 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.

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 :

3 bailleurs sont amenés à demander les pièces justificatives pour l'instruction avant l'enregistrement initial de la demande. 4 bailleurs les demandent à la suite de l'enregistrement de la demande. 4 d'entre-eux les demandent également lors de l'instruction, si la demande date de plus de six mois.

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, Nov'Habitat 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).

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 décentralisé au niveau des agences/antennes pour un bailleur alors qu'il est centralisé au sein d'un service au siège social pour 3 autres bailleurs.

L'instruction de la demande est réalisée :

- Avant un passage en CAL pour Plurial Novilia et Espace Habitat,
- Une pré qualification est faite lors du dépôt de la demande pour Le Foyer Rémois et Nov'Habitat,
- Au moment de la libération d'un logement correspondant aux critères de la demande pour Nov'Habitat.

Trois organismes ont mis en place une procédure spécifique pour examiner régulièrement les demandes non traitées. Espace Habitat, Le Foyer Rémois et Nov'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. II du CCH (publics prioritaires)



Les demandes en délai anormalement long font l'objet d'une commission spécifique (Espace Habitat)



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

○ **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 27 % 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.



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)



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 / sur-occupation), l'urgence, la fidélisation.

Les demandes de mutations font l'objet d'un indicateur de suivi sur le temps de réponse, de délais courts pour la prise du nouveau logement et d'un dispositif d'avoir de loyers facilitant l'installation du locataire (Nov'Habitat)

○ **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
Hebdomadaire pour l'ensemble des organismes	Nov'Habitat, Le Foyer Rémois, Plurial Novilia; format papier Espace Habitat : projection écran	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. 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