



Grand Reims

L' EPCI en quelques chiffres

- **295 014 habitants** (insee 2017)
- Dont **62% sur Reims**

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



48 224 logements HLM
dont 8(% localisés à Reims
(2018 : 47 427)

- **11826 demandes enregistrées en 2019** (10 995 en 2018)
- **4707 attributions de logement en 2019** (5 092 en 2018) 
- Niveau de tension offre/demande (hors mutations): **2 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

- **Plurial Novilia**
- **Le Foyer Rémois – Vitry Habitat** (fusion des deux organismes en 2021)
- **Reims Habitat**
- **Espace Habitat**
- **ICF Habitat Nord Est**
- **Nov'Habitat**
- **Action Logement Services**
- *Lieux d'accueil et d'information du demandeur de logement :*
La Maison de l'habitat

Le service d'information du demandeur

○ Une information identique sur l'ensemble du territoire ?

Les bailleurs sociaux du Grand Reims accueillent et informent les demandeurs, soit à leur siège ou en agence. 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)



○ 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 ;
- le site internet de la Maison de l'Habitat www.lamaisondelhabitat-reims.fr ;
- la plateforme AL'in www.al-in.fr (pour les demandeurs salariés pour les entreprises de plus de 10 personnes) ;
- des annonces sur des plateformes telles que : www.homeandyou.fr, www.bienveo.fr, www.leboncoin.fr ;
- des manifestations (ex. : stands étudiants), annonces radio, etc. ;
- un guide du devenir du locataire et en projet un film pédagogique (Le Foyer Rémois) ;

○ Des moments communs pour transmettre l'information aux demandeurs

Deux bailleurs ciblent le moment du dépôt de la demande pour transmettre des informations aux demandeurs et orientent les demandeurs sur un enregistrement de leur demande via internet ou les redirigent vers la Maison de l'Habitat. Trois organismes informent le demandeur tout au long du parcours de sa demande.



Un premier renseignement sur l'adéquation offre/demande est communiqué 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)

○ 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
- cibler la demande pour proposer un produit cohérent
- expliquer le fonctionnement
- rendre le demandeur acteur de sa demande
- un gain de temps pour l'obtention des pièces à fournir
- la transparence

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 nouveaux 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. 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, état du logement...).



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

○ 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
- Identifier d'éventuelles difficultés économiques et/ou sociales
- Evaluer la capacité du ménage à accéder à un logement autonome

○ Les entretiens (d'une durée approximative pouvant aller de 20 à 30min par dossier selon les situations) sont réalisés par des conseillers commerciaux ou chargés de clientèle. Pour les mutations, l'entretien se fait majoritairement 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 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 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**

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

Pour Le Foyer Rémois et ICF Habitat Nord Est, 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). Il y a également une orientation de demandeurs vers la Maison de l'Habitat pour une saisie de la demande qui est par la suite importée dans le SI du bailleur.

Pour Reims Habitat, Vitry Habitat la saisie est centralisée au siège, elle peut se faire selon les personnes qui saisissent la demande soit par le SI du bailleur soit directement sur le SNE. C'est de manière aléatoire que se fait la répartition de la saisie des demandes.

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 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

Reims Habitat demande les pièces justificatives dans la phase d’instruction. Plurial Novilia et Vitry Habitat les demandent avant l’enregistrement, à l’instruction de la demande. Le Foyer Rémois et Espace Habitat les demandent à la suite de l’enregistrement, à l’instruction et pendant la phase de préparation de la CALEOL. ICF Habitat Nord Est et Nov’Habitat les demandent avant l’enregistrement et à l’instruction si la demande date de plus de 6 mois.

○ Rapprochement offre/demande

Le Foyer Rémois, Plurial Novilia et Reims Habitat ont mis en place une classification de leur parc. Les critères varient selon les bailleurs. Pour Reims Habitat, la classification se fait par secteur géographique, par indice de fragilité (famille monoparentale, revenu de transfert, l’âge du titulaire du bail, l’âge des enfants, et les objectifs de mixité sociale avec le 1^{er} quartile et cela au niveau de chaque résidence. 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 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 pour le quartier Europe, où l’échelle est plus fine car il n’est composé que de deux lots).

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 Espace Habitat et ICF Habitat Nord Est alors qu’il est centralisé au sein d’un service au siège social pour Plurial Novilia, Le Foyer Rémois, Vitry Habitat, Reims Habitat et Nov’Habitat.

L’instruction de la demande est réalisée :

- Avant un passage en CALEOL pour Plurial Novilia, Vitry Habitat et Espace Habitat,
- Une pré qualification est faite lors du dépôt de la demande pour Le Foyer Rémois, Reims Habitat
- Au moment de la libération d’un logement correspondant aux critères de la demande pour Vitry Habitat et ICF Nord Est.
- 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.

Six organismes ont mis en place une procédure spécifique pour examiner régulièrement les demandes non traitées. Espace Habitat, Le Foyer Rémois, Nov’Habitat 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 1^{er} 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 feront prochainement l’objet d’une commission spécifique (Espace Habitat)



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



Mise en place de la location choisie en janvier 2021. Ce dispositif modifie la logique d’attribution en la transformant en un processus actif pour le demandeur qui se positionne directement sur les logements disponibles. L’instruction de la demande est faite par le bailleur et la décision d’attribution prise par la commission d’attribution. (Reims 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 présentant un handicap ;
- Dépassement du plafond de ressources applicable au logement.

Au regard de la mise en place de ces nouvelles CALEOL, les priorisations portées par les bailleurs du Grand Reims sont les personnes ayant un handicap hors logement adapté, la suroccupation et le dépassement des plafonds de ressources.

- **Zoom sur les mutations :**

Les mutations représentent environ 36 % des attributions pour 2019 sur le territoire.

La grande majorité 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.

Reims Habitat et Espace Habitat trouvent intéressant la mise en place d'une bourse d'échange de logement pour les demandes de mutations.



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'avoir 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 après. Si le logement est vacant, une personne de l'organisme accompagne le demandeur pour la visite. Reims Habitat ne fait les visites qu'en milieu vide.



○ **Organisation des CALEOL**

Fréquence des CALEOL	Mode de présentation	Réflexion CALEOL numérique	Réflexion CALEOL Lieu dématérialisé
<p>Hebdomadaire pour Espace Habitat, ICF Habitat, Le Foyer Rémois, Reims Habitat et Plurial Novilia, Nov'Habitat</p> <p>Bi mensuelle pour Vitry Habitat</p>	<p>Nov'Habitat, Le Foyer Rémois, Vitry Habitat, Plurial Novilia : format papier</p> <p>Espace Habitat, ICF Habitat, Reims Habitat : projection écran</p>	<p>En réflexion pour Plurial Novilia, Le Foyer Rémois</p>	<p>En réflexion pour Plurial Novilia</p> <p>Se fait à Espace Habitat</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 Reims Habitat. Il existe un double fonctionnement : la recherche de candidats ALS et 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.

