

RÉFORMER LA DEMANDE ET LES ATTRIBUTIONS EN ILE-DE-FRANCE

Contribution
des organismes franciliens
de logement social

Juin 2016

Ce document a été réalisé par les équipes de l'AORIF : Adeline Bombezin, Mireille Bosphore, Camille Flet, Cécile Hagmann, Lucie Menigoz, Vincent Rougeot, Antoine Viaud, sous la coordination de Julien Leplaideur, responsable du pôle « innovation sociale ». Il a bénéficié de l'appui de Justine Dedise-Guibert d'Habitat et Territoires Conseil (HTC).

Nous tenons à remercier l'ensemble des professionnels des organismes Hlm franciliens, des partenaires et des bureaux d'études avec lesquels les équipes de l'AORIF ont travaillé ces deux dernières années, sous l'autorité de sa Commission « Demande et Attributions ». Ces multiples échanges ont permis à l'AORIF de rentrer dans le détail de cette réforme et d'être aujourd'hui, en retour, force de propositions.

Remerciements :

- aux organismes franciliens : Efidis, Emmaüs Habitat, Essonne Habitat, France Habitation, Groupe 3F, Groupe Logement Français, Hauts-de-Seine Habitat, ICF La Sablière, Mantes-en-Yvelines Habitat, Montreuil Habitat, Paris Habitat, Plaine Commune Habitat, OPH 77, OPH 93, Valophis... ;
- à l'Union sociale pour l'habitat (USH) et à la Fédération nationale des associations régionales d'organismes d'habitat social (FNAR), pour l'animation générale de la réforme, le suivi et l'appui aux travaux de l'AORIF ;
- aux collectivités locales (service d'information et d'accueil, observatoire du parc social, Club des acteurs / Groupe des EPCI animés par la DHUP, cotation) : Mantes-en-Yvelines, Plaine Commune, Cergy-Pontoise, Ville de Paris, Evry... ;
- aux services de la DRIHL et aux représentants d'Action Logement (groupes de travail sur les mutations, la priorisation de la demande et les ressources dans les attributions) ;
- aux bureaux d'études : Cf. Géo (expertise sur les politiques d'équilibre de peuplement), FORS-Recherche sociale (état des lieux et référentiel sur l'analyse des capacités économiques des demandeurs), Kurt Salmon (étude sur le service d'information et d'accueil).

Publication éditée par l'AORIF

l'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France
15, rue Chateaubriand - 75008 Paris
Tel. : 01.40.75.70.15 – www.aorif.org
Conception graphique, réalisation : Michel Barreteau
Imprimée sur papier FSC

SOMMAIRE

PRÉAMBULE

04

UNE CONTRIBUTION DE L'AORIF POUR TOUS LES ACTEURS DE LA RÉFORME

05

Pourquoi l'AORIF fait-elle une contribution ? 05

Une contribution pour qui ? 06

Que trouve-t-on dans cette contribution ? 06

LES ENJEUX DE LA RÉFORME

07

Quelles sont les ambitions du législateur ? 08

Quels impacts attendus sur les pratiques ? 08

Quelles spécificités du contexte francilien ? 08

Quelles conditions de réussite pour mettre en œuvre la réforme en Île-de-France ? 09

LES CADRES DE LA RÉFORME

11

Territoires - Sur quels territoires se déploie la réforme ? 14

Conférence - Qu'est-ce qu'une conférence intercommunale du logement ? 17

Convention - Qu'est-ce qu'une convention intercommunale d'équilibre territorial ? 20

Plan - Qu'est-ce qu'un plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs ? ... 23

SNE - Que propose le Système National d'Enregistrement (SNE) ? 27

LES DOSSIERS DE LA RÉFORME

31

Informer - Comment accueillir, informer et rendre acteur le demandeur ? 33

Observer - Comment qualifier le parc social et observer les dynamiques de peuplement ? 37

Équilibres - Comment renforcer les équilibres territoriaux de peuplement ? 40

Coopérer - Comment gérer collectivement la demande et coopérer sur les attributions ? 43

Prioriser - Comment articuler les priorités en matière d'attribution ? 46

Mutations - Comment favoriser les mutations dans le parc social ? 48

Défavorisés - Comment améliorer le relogement des ménages défavorisés ? 51

CONCLUSION

55

LE LEXIQUE DE LA RÉFORME

56

PRÉAMBULE

La gestion de la demande et des attributions dans le parc locatif social connaît d'importantes évolutions depuis bientôt dix ans :

- En mars 2007, le vote de la loi n° 2007-290 institue le droit au logement opposable, dont l'Etat devient le garant (**#Défavorisés**) ;
- En mars 2009, la loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre les exclusions a initié des premiers changements, que ce soit concernant la gestion de la demande à travers l'organisation du Numéro Unique du demandeur (**#SNE**) ou les attributions autour de l'enjeu de la mobilité résidentielle dans le parc social (**#Mutations**)... ;
- Au premier semestre 2013, une concertation nationale sur les attributions a réuni l'ensemble des acteurs concernés pour réfléchir aux évolutions possibles ;
- En février 2014, le vote de la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine introduit l'obligation de nouveaux engagements afin de favoriser la mixité sociale sur les territoires comptant un Quartier en Politique de la Ville (**#Convention**) ;
- En mars 2014, la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové définit les cadres nécessaires au développement de nouveaux partenariats à l'échelle intercommunale, afin d'améliorer la transparence et le service rendu aux demandeurs (**#Plan**), et de définir des stratégies locales en matière d'attributions (**#Conférence**).

En cette fin du premier semestre 2016, tous les acteurs locaux sont désormais invités à conforter ou traduire en actes cette dynamique législative de réforme en profondeur de la gestion de la demande et des attributions. Cela devra se faire notamment à l'échelle des nouveaux territoires – EPCI de Grande Couronne, Métropole du Grand Paris – qui revisitent la gouvernance en l'Île-de-France (**#Territoires**).

Pour les adhérents de l'AORIF, ce moment charnière – où ces lois vont trouver leur résonance dans la réalité de l'espace francilien – doit être utilisé pour aider les partenaires à se mobiliser, avec une ligne directrice : **qu'ensemble nous portions une ambition élevée de progrès collectif et un sens aigu des responsabilités** pour mener pas à pas les chantiers d'ampleur qui nous attendent.

Un dernier mot : le présent document est une « version d'étape », alors que cette réforme doit s'enrichir encore de nouveaux volets. En effet, en ce mois de juin 2016, la dynamique législative sur le thème des attributions se poursuit, avec un projet de loi « Egalité et Citoyenneté » soumis au Parlement dans les jours à venir. Pour ne pas présager des travaux de la représentation nationale, ce document ne peut qu'évoquer avec des points d'interrogation les sujets qui seront débattus (cf. rubriques « Et demain ? »). Mais dès que le texte sera adopté, l'AORIF reviendra vers vous avec une version actualisée de cette contribution des organismes franciliens à la réforme / re-fonte de la gestion de la demande et des attributions.

Pourquoi l'AORIF fait-elle une contribution ?

A travers le conseil d'administration de l'AORIF, les organismes de logement social d'Île-de-France ont souhaité apporter leur contribution à la mise en œuvre de la réforme de la demande et des attributions...

... parce que l'AORIF représente 116 organismes disposant d'un patrimoine locatif social de près d'1,2 million de logements sociaux ordinaires et réalisant environ 80 000 attributions par an ;

... parce que la gestion de la demande et des attributions est au cœur des métiers fondamentaux des bailleurs sociaux ;

... parce que la réussite de la réforme passe par une bonne compréhension par tous des pratiques de l'attribution ;

... parce que c'est dans la culture et l'organisation de l'AORIF de croiser les échelles plutôt que de les opposer, depuis les intercommunalités jusqu'au niveau régional (et inversement) ;

... parce que l'AORIF s'est mobilisée à travers sa Commission « Demande et Attributions » depuis deux ans, pour réfléchir aux enjeux que recouvrent les différents dossiers de cette réforme ;

... parce que depuis plusieurs années, et encore plus depuis le vote des lois ALUR et Lamy, l'AORIF est immergée dans les échanges avec l'ensemble des partenaires pour réfléchir à la mise en œuvre de cette nouvelle ambition : Club des Acteurs et Groupe des EPCI volontaires animés par la DHUP (Ministère du Logement), Groupe de travail DRIHL-AORIF-Action Logement sur les attributions, Dispositifs de projet AORIF sur des territoires tels que Cergy-Pontoise, Val-de-France, Evry Centre-Essonne, Val d'Orge, Melun Val-de-Seine, Sénart.

Ce document ne vient pas répéter la littérature existante, mais **apporter un éclairage nouveau, en ancrant la réforme dans le fonctionnement des territoires et acteurs franciliens et en proposant une approche pragmatique**, sur la base de constats afin de proposer des pistes d'amélioration collective.

Une contribution pour qui ?

Cette contribution est destinée à tous les acteurs – élus et professionnels – qui, chacun dans leur rôle, se trouvent concernés par cette réforme de la demande et des attributions : l'ensemble des organismes, les élus et les responsables techniques au sein des collectivités, les réservataires dans la diversité de leurs composantes, les associations d'insertion par le logement, les associations de locataires...

Que trouve-t-on dans cette contribution ?

Ce document propose plusieurs niveaux de lecture, afin que la « communauté des acteurs de l'attribution », qui porte cette réforme aux impacts multiples, travaille sur des bases partagées.

A chaque partie, un objectif :

- 1^{ère} partie : Rendre lisibles **les enjeux** transversaux de la réforme afin de faciliter son appropriation par l'ensemble des acteurs locaux et poser les conditions de sa réussite durable dans le contexte spécifique de l'Île-de-France ;
- 2^{ème} partie : Présenter **les cadres** réglementaires et opérationnels à travers lesquels les partenaires doivent s'engager ;
- 3^{ème} partie : Travailler sur **les dossiers** au cœur de la réforme, en donnant à voir comment celle-ci peut se traduire concrètement, aujourd'hui et demain.

NOTICE DE LECTURE

Cette contribution a été pensée pour être un outil de travail qui permette à chacun de naviguer entre les multiples composantes de la réforme. Pour ce faire, un système de renvoi est proposé entre les « cadres » et les « dossiers » de la réforme.

Ces renvois sont identifiés sous forme de « hashtags », tels que **#Conférence** pour un renvoi à la fiche « Qu'est-ce qu'une conférence intercommunale du logement ? » ou **#Mutations** pour un renvoi à la fiche « Comment favoriser les mutations dans le parc social ? ».

LES ENJEUX DE LA RÉFORME

LES ENJEUX DE LA RÉFORME

La réforme de la demande et des attributions vise à améliorer de nombreux aspects du fonctionnement collectif actuel. Les différents impacts qui en sont attendus vont s'exprimer dans un contexte spécifique, celui de l'Île-de-France, réputé complexe à bien des égards.

Pour l'AORIF, les ambitions du législateur, leurs impacts sur les pratiques de chacun, et les spécificités du contexte francilien, appellent à ce que plusieurs conditions de réussite soient respectées par chacun à l'heure de mettre en œuvre cette réforme.

Quelles sont les ambitions du législateur ?

- Améliorer l'information et simplifier les démarches pour les demandeurs ;
- Développer la transparence du système d'attribution ;
- Améliorer et concilier : accueil des publics prioritaires, équilibres territoriaux de peuplement, mobilité résidentielle dans le parc social et relogements pour les opérations de renouvellement urbain ;
- Développer une approche territorialisée des politiques d'attribution, en s'appuyant sur un partenariat stratégique et opérationnel à l'échelle intercommunale.

Quels impacts attendus sur les pratiques ?

- L'amélioration du rapport au demandeur de logement ;
- La structuration des relations, échanges, et collaboration entre acteurs, notamment entre réservataires et entre réservataires – bailleurs ;
- La dématérialisation croissante des activités et échanges ;
- L'évolution des métiers et de l'organisation interne de chaque acteur sur son activité d'accueil et de désignation / attribution ;
- L'appropriation d'une nouvelle compétence par les territoires, en partenariat avec les acteurs locaux ;
- La définition d'une gouvernance sur les attributions entre les différentes échelles.

Quelles spécificités du contexte francilien ?

- Une tension unique en France entre l'offre et la demande, avec « seulement » 80 000 attributions chaque année pour près de 640 000 demandes enregistrées ;
- Des prix immobiliers élevés sur le parc privé qui excluent un nombre important de ménages, obligés de se reporter sur le parc social ;
- Outre les demandeurs, plusieurs centaines d'acteurs concernés (pouvoirs publics, réservataires, organismes, associations...), soit plusieurs milliers de salariés qui vont voir leur activité évoluer ;

- Des acteurs qui interviennent à des échelles très locales, quand d'autres couvrent tout ou partie du territoire régional ;
- Plusieurs dizaines d'EPCI qui ont leurs caractéristiques propres et qui doivent néanmoins penser leur territoire en lien avec les autres ;
- Une réforme de la gouvernance en Ile-de-France, avec l'évolution de la carte intercommunale en Grande Couronne et la création de la MGP et des Etablissements Publics Territoriaux (EPT), qui a commencé au début d'année 2016 et doit donc trouver encore sa pleine maturité.

Quelles conditions de réussite pour mettre en œuvre la réforme en Ile-de-France ?

Pour les organismes franciliens de logement social, la réussite de cette réforme passe par le respect par chacun, et notamment des pilotes de cette réforme, de certaines conditions liées à la réalité du fonctionnement des acteurs en Ile-de-France :

Mettre le partenariat au cœur de la réforme

En structurant une gouvernance stratégique et opérationnelle au sein de chaque territoire, à travers les conférences intercommunales du logement (CIL), chargée de suivre l'ensemble de la réforme et de faire le lien avec les politiques de l'habitat, du logement, de la ville. La conférence intercommunale du logement est le pivot du partenariat local.

En partant des pratiques de chacun pour identifier les responsabilités auxquelles elles répondent, les cadres de contraintes dans lesquelles elles s'exercent, leurs éventuelles convergences ou divergences d'un acteur à l'autre, et trouver des solutions compatibles avec les missions portées par chaque partie. La réforme vise à rapprocher les pratiques de chacun pour un meilleur service au demandeur et une meilleure adaptation au territoire.

En définissant un cadre de travail partenarial à un niveau régional autour de la gestion de la demande et des attributions, afin d'accompagner, suivre, outiller, structurer la prise de compétence des EPCI aux identités diverses mais au fonctionnement interconnecté les uns aux autres. Le déploiement de la réforme dans les territoires d'Ile-de-France appelle à la structuration d'une instance de suivi de la réforme en Ile-de-France pour faire vivre cette cohérence régionale.

Conduire de manière pragmatique le changement

En inscrivant dans le temps ce « changement de culture » profond pour tous les acteurs, et en crantant les progrès à mener. Les effets de cette réforme s'inscrivent à moyen-long terme.

En s'appuyant sur une observation transversale des dynamiques de peuplement et caractéristiques des parcs social et privé offertes par chaque territoire. Le diagnostic, statistique et qualitatif, doit être un socle partagé pour co-construire ces nouvelles politiques locales.

En mobilisant une ingénierie adaptée à cette conduite de ce changement pour structurer la prise de compétence des EPCI, notamment en termes d'observation, d'animation et de suivi-évaluation. La réussite de la réforme nécessite de « faire vivre » l'intelligence partenariale sur chaque territoire.

Articuler politiques et dispositifs aux différents niveaux

En intégrant les politiques d'attribution dans l'ensemble des politiques touchant à l'habitat social : les politiques locales de l'habitat, les opérations de renouvellement urbain, la politique de la ville...

En articulant ces politiques aux différentes échelles (communes, EPCI, Métropole, Région) afin de prendre en compte les besoins de cohérence :

- Vis-à-vis du ménage en attente de logement, dont la demande peut s'exprimer vers de multiples territoires ;
- En termes de rééquilibres sociaux, avec des enjeux régionaux qui dépassent les seules disparités constatées entre les quartiers et communes d'un même EPCI ;
- Pour les opérateurs d'envergure départementale ou régionale (organismes HLM, réservataires...), essentiels à la réussite de la réforme, mais dont l'efficacité dépend d'une certaine harmonie en termes de procédures et outils.

En coordonnant l'activité de tous les acteurs de la demande et des attributions – le demandeur, les réservataires, les organismes, les opérateurs de l'insertion dans le logement – en vue d'une plus grande efficacité et pertinence collective pour les ménages et les territoires, grâce à :

- La formalisation des responsabilités et orientations de chacun en matière d'attribution ;
- Le partage de ces engagements avec les différents partenaires ;
- Une transparence accrue des méthodes et pratiques mises en œuvre par chacun.

LES CADRES DE LA RÉFORME

LES CADRES DE LA RÉFORME

La réforme de la demande et des attributions doit être considérée comme une refonte en profondeur des politiques et des pratiques d'attributions ; une refonte qui touche une grande diversité d'acteurs en Ile-de-France.

Pour organiser l'investissement de chacun dans ce processus long de changement, un certain nombre de cadres, voire de « figures imposées », ont été définis par le législateur : plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGDID), conférence intercommunale du logement (CIL), convention intercommunale d'équilibre territorial (CIET).

Parallèlement, le Système National d'Enregistrement (SNE) s'enrichit de nouvelles fonctionnalités. Sans constituer le projet, cet outillage informatique – et la gestion dématérialisée comme l'accessibilité qu'il offre aux différentes organisations et aux demandeurs – est en soi un cadre opérationnel qui soutient les ambitions de cette réforme de la demande et des attributions.

Cette seconde partie du document vient présenter de manière synthétique ces différents cadres, législatifs ou opérationnels. Ils montrent les spécificités de chacun : la CIL et son rôle de gouvernance stratégique, le PPGDID tourné vers le demandeur et la collaboration des acteurs, la CIET qui lie renouvellement urbain et rééquilibrage territorial par les attributions, le SNE comme support indispensable pour le bon déploiement de la réforme en Ile-de-France.

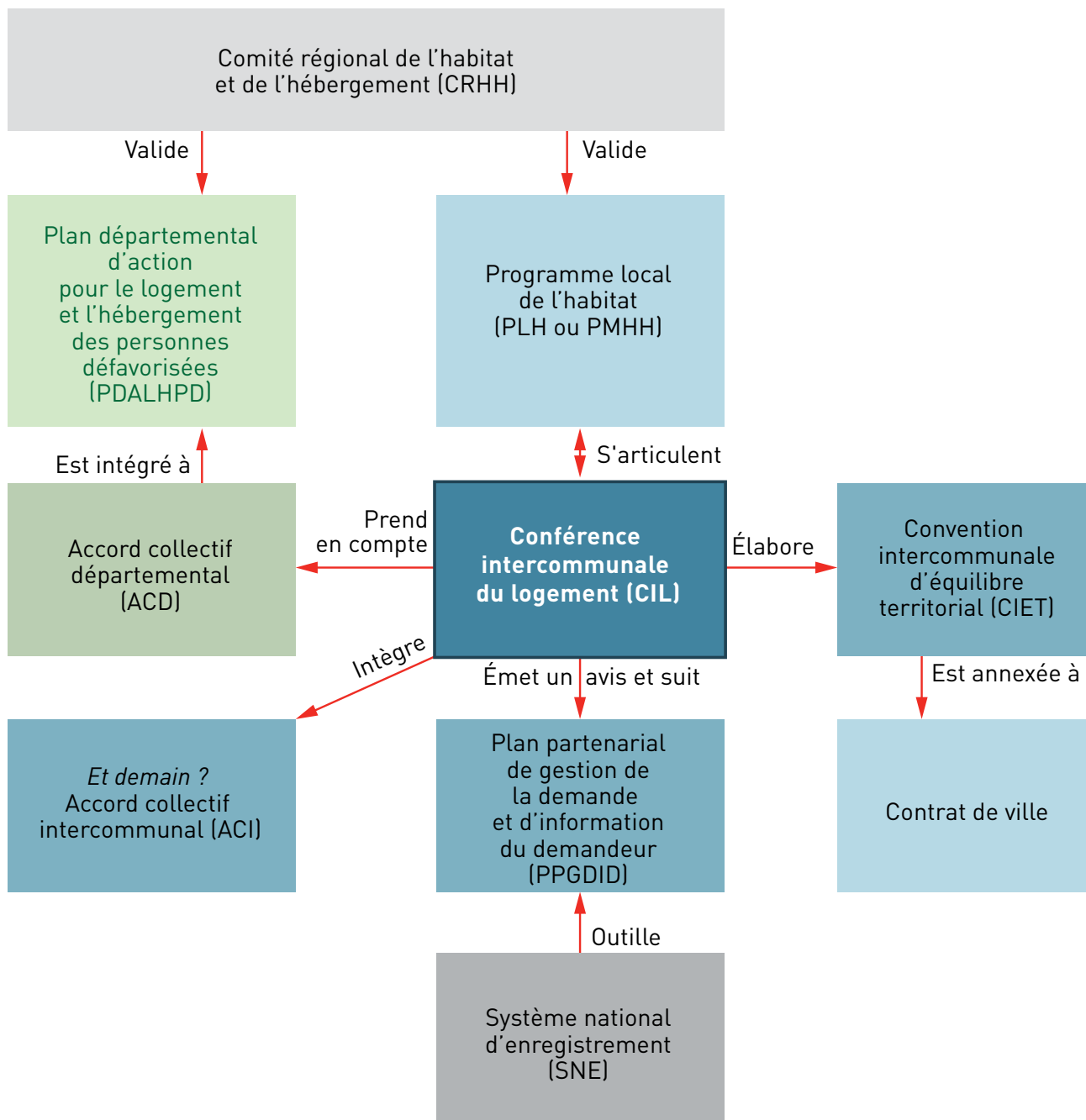
Pour autant, les spécificités de chacun de ces cadres ne doivent pas occulter les complémentarités et résonances qui existent entre chacun d'entre eux : le SNE est un outil du PPGDID, le PPGDID est un socle de la coopération entre acteurs attendue dans la CIL ou la CIET, la CIET est une des déclinaisons des orientations de la CIL... Chacun à leur manière, **ces cadres organisent bien une seule réforme, globale**. Leur articulation et leur mise en cohérence constituent de ce fait un enjeu essentiel, qui doit être pensé dès le lancement des travaux.

Pour l'AORIF, cette nécessité pose **un préalable fondamental : favoriser l'installation des conférences intercommunales du logement sur tous les EPCI** (et pas seulement ceux qui en ont l'obligation, **#Territoires**), et positionner cette CIL dans un rôle d'ensemble, avec un pilotage étendu jusqu'au plan partenarial et une responsabilité de coordination avec les autres politiques locales touchant à l'habitat (PLH, contrat de ville, PDALHPD, CRHH).

Et demain ?

Le projet de loi « **Egalité et Citoyenneté** » prévoit l'obligation d'élaborer des **accords collectifs intercommunaux (ACI)**, venant compléter la palette des documents sur les attributions à l'échelle de chaque EPCI par un volet dédié au relogement des publics prioritaires.

Les cadres réglementaires de la demande et des attributions dans les politiques locales liées au logement



Sur quels territoires se déploie la réforme ?

Références législatives et réglementaires

- Loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles, dite loi MAPTAM
- Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 relative à la nouvelle organisation territoriale de la République, dite loi NOTRe, art. 59
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, art. 97
- Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, dite loi LAMY, art. 8

Quels territoires sont compétents selon les textes ?

Le plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGDID) se met en place sur chaque EPCI doté d'un programme local de l'habitat (PLH) approuvé (**#Plan**). Pour les territoires non couverts, le Préfet de la Région Ile-de-France a la possibilité d'élaborer le PPGDID.

La conférence intercommunale du logement (CIL) est une possibilité offerte par l'article 97 de la loi ALUR pour tout EPCI doté d'un PLH approuvé (**#Conférence**). Elle est obligatoire sur les EPCI ayant un PLH approuvé et comportant au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville, afin d'élaborer la convention intercommunale d'équilibre territorial (CIET).

Une convention intercommunale d'équilibre territorial (CIET) doit être élaborée dans tous les territoires concernés par un contrat de ville (**#Convention**).

Sur la Métropole du Grand Paris

Seule la Métropole du Grand Paris (MGP) dispose du statut d'EPCI.

La MPG sera compétente pour organiser la conférence intercommunale du logement, élaborer le plan partenarial ainsi que la convention intercommunale d'équilibre territorial, une fois prise la compétence habitat et élaboré son Plan Métropolitain de l'Habitat et de l'Hébergement (courant 2017).

Toutefois, les Etablissements Publics Territoriaux (EPT) disposent de la compétence « politique de la ville », compétence dont relèvent également les conventions intercommunales d'équilibre territorial. La CIET est donc une compétence partagée MGP – EPT. A ce titre, **les EPT participent à la conférence intercommunale du logement**, de compétence métropolitaine, qui a en charge l'élaboration et le suivi de la CIET. En l'état actuel des textes, les EPT ne sont donc pas en tant que tels compétents pour organiser une CIL.

Quels sont les territoires concernés en 2016 ?

Si les textes posent clairement les compétences afférentes à chaque type d'EPCI ainsi qu'entre MGP et EPT, **un certain flou demeure concernant la période de transition que constitue l'année 2016.**

En effet, 2016 est, simultanément, la première année de mise en œuvre de la réforme territoriale et de déploiement de la réforme de la demande et des attributions dans les territoires d'Ile-de-France : les plans partenariaux doivent être signés d'ici la fin 2016 et les conférences intercommunales du logement installées afin d'élaborer les conventions intercommunales d'équilibre territorial qui devront être jointes aux conventions ANRU dès 2017.

Or, en Ile-de-France, les PLH approuvés n'existent, pour la plupart, que sur les anciens périmètres d'EPCI (voire à des échelles communales). Par conséquent, en théorie, la réforme n'est censée se déployer, en 2016, qu'à l'échelle des anciens périmètres (anciens EPCI, voire communes) : soit des plans, conférences ou conventions à des échelles inférieures aux nouvelles intercommunalités (MGP ou EPCI de Grande Couronne)... Une situation incongrue à l'heure de structurer cette nouvelle compétence des intercommunalités.

Les enjeux et propositions selon l'AORIF

La réforme de la demande et des attributions est une réforme de long cours. Elle nécessite donc de **s'appuyer sur des cadres légitimes et durables en matière de gouvernance**. Le partenariat, le territoire d'intervention comme les documents produits doivent être pensés à l'échelle des périmètres pérennes.

En Grande Couronne

Dans un souci de cohérence entre la refonte des intercommunalités franciliennes et la réforme de la demande et des attributions, il conviendrait de mettre en œuvre les engagements à l'échelle des nouveaux EPCI, même lorsque coexistent encore au sein de ces EPCI plusieurs PLH ou contrats de ville.

Sur la Métropole du Grand Paris

La MGP deviendra compétente en matière d'habitat en 2017 et lancera alors formellement l'élaboration du PMHH. Au regard des échéances liées à la signature simultanée de la convention intercommunale d'équilibre territorial et de la convention ANRU, le calendrier d'installation de la CIL métropolitaine recouvre une importance particulière. Ainsi, il conviendrait d'installer celle-ci dès 2017 pour permettre l'élaboration des CIET voire du PPGDID.

Sans attendre, les EPT peuvent aujourd'hui se mobiliser afin d'alimenter les futurs travaux de la CIL de la MGP à laquelle ils participent, notamment en termes de production de diagnostics ([#Informer](#), [#Equilibres](#)).

Et demain ?

Le projet de loi « Egalité et Citoyenneté » propose d'harmoniser l'obligation de plan partenarial et la possibilité de conférence intercommunale du logement à tous les EPCI « tenus de se doter d'un PLH », donc au nouveau périmètre des EPCI, dès lors qu'ils sont communauté d'agglomération ou communauté urbaine (compétence habitat obligatoire) ou communauté de communes souhaitant obtenir la compétence habitat (compétence facultative).

Références législatives et réglementaires

- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, art. 97
- Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, dite loi LAMY, art. 8

Où ? Les territoires concernés

La conférence intercommunale du logement est une possibilité offerte par l'article 97 de la loi ALUR (Article L. 441-1-5 du CCH) pour tout EPCI doté d'un PLH approuvé.

La conférence intercommunale du logement est rendue obligatoire sur les EPCI ayant un PLH ou PLUiH approuvé et comportant au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville, afin d'élaborer la convention intercommunale d'équilibre territorial. Sur le territoire de la Métropole, la CIL est de compétence métropolitaine, et doit associer les EPT pour élaborer les conventions intercommunales d'équilibre territorial ([#Territoires](#)).

En tant que cadre de gouvernance stratégique sur les attributions, **sa mise en place est recommandée pour tous les EPCI concernés** par un ou plusieurs pans de la réforme.

Quand ? Le calendrier de mise en œuvre

La loi ne fixe pas de calendrier à la mise en place de la CIL. Pour autant, ce dernier est lié au calendrier d'élaboration des conventions intercommunales d'équilibre territorial, ces conventions devant être élaborées par la conférence intercommunale du logement.

Par rebond, au regard des impératifs d'élaboration de la convention qui ont un impact direct sur le lancement des projets de renouvellement urbain ([#Convention](#)) et de l'importance des travaux à mener, la conférence est appelée à se réunir entre la fin du premier semestre et le début du second semestre 2016.

Qui ? Les acteurs impliqués

La CIL réunit l'ensemble des acteurs concernés par les politiques de l'habitat, de la gestion de la demande et des attributions sur le territoire intercommunal : les maires des communes membres de l'EPCI et les représentants des acteurs du logement social dans la diversité de leurs composantes. Elle est coprésidée par le président de l'EPCI et par le Préfet.

Les membres de la CIL sont nommés par délibération de l'EPCI ou par arrêté conjoint. La loi ne fixe pas de mandat. L'EPCI peut déterminer la durée des mandats et leurs possibilités de renouvellement.

Proposition de l'AORIF

Sur les EPCI suivis dans le cadre de l'action territoriale de l'AORIF, a minima **deux référents territoriaux AORIF issus des organismes Hlm présents sur le territoire seront proposés pour siéger à la CIL, avec une adaptation pour la MGP** en fonction des modalités d'organisation de la conférence sur ce territoire.

Les référents territoriaux ont pour mission de représenter les bailleurs locaux, en travaillant avec eux sur les engagements, dans le respect des cadres défendus par les instances de l'AORIF.

Cette organisation collective doit s'articuler avec une participation active des différents organismes du territoire dans les groupes de travail montés par la CIL.

Pourquoi ? Les objectifs de la CIL

La conférence intercommunale du logement est l'espace socle de la réforme à l'échelle intercommunale.

Elle **constitue un cadre de gouvernance partenariale qui pilote les politiques locales des attributions, en lien étroit avec la gestion de la demande**. Elle développe ses actions en articulation avec le programme local de l'habitat (PLH) et son volet « offre de logements adaptés ».

Elle adopte les orientations stratégiques en matière d'attributions, élabore la convention intercommunale d'équilibre territorial (CIET), et est associée au suivi et à la mise en œuvre du plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur.

Quoi ? Les axes de travail de la CIL

Les orientations stratégiques qu'elle doit définir portent sur :

- l'accès au logement des publics prioritaires (**#Défavorisés**), en tenant compte des accords collectifs ;
- les équilibres du peuplement (**#Convention, #Equilibres**), afin de favoriser la mixité sociale sur l'ensemble du territoire intercommunal ;
- les mutations dans le parc social (**#Mutations**) afin d'améliorer la mobilité résidentielle pour les ménages déjà locataires du parc social ;
- la coopération entre réservataires, et entre réservataires et bailleurs sociaux (**#Coopérer**), indispensable pour répondre aux différents objectifs et enjeux de l'accès au logement social ;
- l'offre de logements adaptés et l'accompagnement des personnes en difficulté (**#Défavorisés**), afin d'alimenter le PLH en matière de développement de l'offre.

Ces orientations sont rassemblées dans **un document-cadre qui constitue le socle aux différents documents ou conventions** élaborés par la suite pour décliner ces orientations : convention intercommunale d'équilibre territorial, plan partenarial, accord collectif intercommunal, etc.

Pour aller plus loin

La conférence a vocation à couvrir l'ensemble des dossiers de la réforme de la demande et des attributions :

#Territoires

#Plan

#Convention

#Informer

#Observer

#Coopérer

#Prioriser

#Equilibres

#Mutations

#Défavorisés

Qu'est-ce qu'une convention intercommunale d'équilibre territorial ?

Références législatives et réglementaires

- Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, dite loi LAMY, art. 8
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, art. 97

Où ? Les territoires concernés

Les territoires concernés par un contrat de ville doivent élaborer une convention intercommunale d'équilibre territorial.

Quand ? Le calendrier de mise en œuvre

La loi ne fixe pas de calendrier à la signature de la convention d'équilibre territorial. Cependant, **la signature des conventions ANRU est conditionnée à l'élaboration de la convention intercommunale d'équilibre territorial**. Par conséquent, au regard de l'avancement des travaux concernant l'élaboration des Projets de Renouvellement Urbain (PRU), la convention d'équilibre territorial est attendue pour le courant de l'année 2017, à la fin du 1^{er} semestre le plus souvent.

Pour les territoires n'ayant pas de Projet de Renouvellement Urbain, le Gouvernement a proposé une signature anticipée, initialement à fin septembre 2016*. Si cette échéance n'a pas de valeur opposable aux acteurs locaux, elle témoigne de la volonté de structurer dès à présent le travail des EPCI concernant leurs politiques d'attribution.

In fine, quel que soit le type de territoire avec QPV, il est recommandé d'installer la conférence intercommunale du logement dans les plus brefs délais afin de lancer les travaux nécessaires à l'élaboration des orientations stratégiques et de la convention d'équilibre territorial.

* Instruction gouvernementale du 3 novembre 2015 relative à la mise en œuvre d'une politique intercommunale des attributions et du volet « Attributions » de la politique de la ville et à l'articulation des dispositions relatives à l'attribution des logements sociaux résultant de l'article 97 de la loi ALUR et de l'article 8 de la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine.

Qui ? Les acteurs impliqués

Trois niveaux d'implication dans la convention d'équilibre territorial sont identifiés :

- **Elaboration** : la conférence intercommunale du logement, donc ses membres (**#Conférence**), élabore la convention d'équilibre territorial ;
- **Consultation** : les associations de locataires affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, les associations d'insertion par le logement des personnes défavorisées et les associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement ;
- **Signature** : l'Etat, a minima les communes signataires du contrat de ville, l'EPCI, le département, les bailleurs sociaux possédant du patrimoine sur le territoire intercommunal, les organismes collecteurs titulaires des droits de réservation.

La recommandation de l'AORIF

A l'instar d'une signature qui implique l'ensemble des organismes du territoire, qu'ils disposent ou non d'un patrimoine dans les QPV du contrat de ville, **il paraît opportun que la signature de la convention soit étendue à l'ensemble des communes de l'EPCI**. Cela permettra un meilleur partage des objectifs et confortera le principe d'un effort de rééquilibrage qui dépasse la seule question des attributions dans les QPV, conformément aux attendus en matière de relogement des PRU.

Il convient toutefois de prendre garde à ce que l'élargissement de cette signature à toutes les communes n'ait pas d'impact sur les délais de signature des conventions ANRU.

Pourquoi ? Les objectifs de la convention

La convention intercommunale d'équilibre territorial est un outil au service des relogements des opérations des PRU (et de leur accompagnement social), et du rééquilibrage de peuplement entre les différents quartiers de l'EPCI. Elle ne concerne donc pas uniquement les QPV et s'articule étroitement (voire s'intègre pleinement) aux orientations stratégiques des conférences intercommunales du logement qui ont en charge leur élaboration.

Les relogements des opérations des PRU doivent être pensés dans une logique de rééquilibrage de peuplement.

Quoi ? Le contenu de la convention

La convention définit comment les différentes parties (réservataires et organismes) participent, par leur coopération notamment, au rééquilibrage territorial par les attributions et au relogement en faveur des opérations de renouvellement urbain. Elle doit intégrer les enjeux en matière de relogement des publics prioritaires. Elle peut s'appuyer également sur le plan partenarial (PPGDID), que ce soit à travers le travail proposé sur les mutations (**#Mutations**), ou celui de qualification de la demande et de conseil aux demandeurs pour favoriser la mobilité des ménages d'un territoire à l'autre.

Elle décline les processus opératoires nécessaires à cette fin : elle peut à ce titre venir préciser les orientations stratégiques arrêtées par la conférence (CIL) et détailler les modalités de relogement et d'accompagnement des PRU.

Remarque : la convention d'équilibre territorial doit être annexée au contrat de ville.

Les recommandations de l'AORIF

La convention d'équilibre territorial doit être pensée comme une pièce d'un ensemble plus large : les politiques locales de la gestion de la demande et des attributions et les opérations de renouvellement urbain. **Ses objectifs doivent donc s'inscrire en compatibilité avec les autres enjeux des acteurs du territoire**, notamment en termes de mutations ou d'accès au logement des publics défavorisés.

Pour cela, il est recommandé de traduire les objectifs de la convention concernant les équilibres de peuplement sous forme de « profils à privilégier » par site et non pas d'engagements chiffrés détaillés par acteur – risquant de bloquer les possibilités d'attribution sur certains sites au regard de leur attractivité (**#Equilibres**).

Pour aller plus loin

#Territoires

#Conférence

#Equilibres

#Coopérer

Références législatives et réglementaires

- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, art. 97
- Décret n°2015-522 du 12 mai 2015 portant diverses dispositions modifiant le code de la construction et de l'habitation en matière de demande de logement social
- Décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur
- Décret n°2015-524 du 12 mai 2015 relatif au contenu, aux modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs

Où ? Les territoires concernés

Le PPGDID (plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs) se met en place sur chaque EPCI doté d'un PLH approuvé ([#Territoires](#)).

Quand ? Le calendrier de mise en œuvre

Le décret de mai 2015 prévoit la publication du plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur, en Ile-de-France, au plus tard le 31 décembre 2016. Il s'agit d'une exception, partagée avec la Métropole Aix-Marseille, l'obligation de publication étant fixée au 31 décembre 2015 sur le reste du territoire national.

Au regard des échéances, il importe a minima que les EPCI aient défini et engagé leur démarche d'élaboration du plan d'ici au 31 décembre 2016.

Qui ? Les acteurs impliqués

Le plan partenarial est un document élaboré sous l'impulsion de l'EPCI, qui y associe les communes et les bailleurs sociaux présents sur son territoire. Communes et bailleurs sociaux sont invités à faire « toute proposition sur le contenu ». L'Etat intervient par un « porter à connaissance ». Les autres partenaires sont associés de différentes manières :

- Les réservataires et les associations (d'insertion ou de locataires) sont associés aux actions découlant des orientations définies dans le plan, telles que la gestion partagée, le service d'information et d'accueil...

- Lorsqu'elle est mise en place, la conférence intercommunale du logement (CIL), regroupant l'ensemble des acteurs locaux, est appelée à soumettre un avis sur le projet de plan.

A bien des égards, **la conférence intercommunale du logement doit être considérée comme l'espace à privilégier pour élaborer le plan partenarial** de gestion de la demande et d'information du demandeur.

Pourquoi ? Les objectifs du plan partenarial

Dans le cadre de la réforme, le plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur vise plus particulièrement à :

- Faciliter l'accès aux informations,
- Simplifier les démarches du demandeur,
- Partager les informations liées à l'enregistrement ou au traitement du dossier du demandeur,
- Rendre plus transparentes les différentes étapes de l'instruction de la demande,
- Favoriser l'examen de certaines situations (ménages en difficulté, mutations...).

Quoi ? Le contenu du plan partenarial

Pour cela, conformément à son intitulé, le plan partenarial s'articule autour de deux axes forts :

- L'information du demandeur, à travers la mise en place d'un service d'information et d'accueil du demandeur ;
- La gestion partagée de la demande, à travers la mise en place d'un dispositif destiné à mettre en commun les éléments liés à la vie d'une demande de logement social.

Le service d'information et d'accueil

#Informer

Le service d'information et d'accueil du demandeur prévu par le plan partenarial s'articule avec le renforcement de l'information au niveau national (#SNE).

Plus précisément, le plan détermine ou prévoit :

- Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande (maximum deux mois dans les zones urbaines) ;
- Un lieu d'accueil physique des demandeurs « commun » aux partenaires locaux ;
- Les règles communes relatives au contenu de l'information délivrée et aux modalités de délivrance de cette information.

Combiné au renforcement de l'information au niveau national, le plan doit permettre au demandeur d'avoir accès :

- à la liste des lieux d'enregistrement et des lieux d'accueil,
- aux règles générales d'accès au parc locatif social, aux procédures applicables sur l'ensemble du territoire national,
- aux procédures appliquées par les différentes personnes morales (réservataires, organismes),
- au délai anormalement long fixé par le préfet au-delà duquel un recours au titre du DALO peut être déposé,
- aux caractéristiques du parc (qualification de l'offre de logements sociaux),
- aux indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen,
- à l'évolution du traitement de son dossier...

La gestion partagée

#Coopérer

Le dispositif de gestion partagée organise le partage des informations entre les acteurs (guichets d'enregistrement, lieux d'accueil, réservataires, organismes) pouvant intervenir sur le dossier d'un demandeur. Les informations portent sur l'enregistrement de la demande, les pièces justificatives, la qualification de la situation (prioritaire, contingent d'éligibilité, mutation...), la désignation par un réservataire, le passage en commission d'attribution, le résultat de celle-ci...

Ces éléments tracés par chaque intervenant concernant la vie de la demande permettent en retour d'informer le demandeur sur le traitement de son dossier.

Le terme de dispositif fait référence à un outillage informatique permettant la transmission d'informations de manière dématérialisée et sécurisée. En Ile-de-France, ces outillages informatiques doivent être opérables. **Le module du SNE en cours de développement apparaît, pour l'Ile-de-France, comme solution la plus fiable techniquement, la plus sûre concernant la gestion de données sensibles et la moins onéreuse également (#SNE).**

Les autres éléments du plan partenarial

#Défavorisés #Mutations #Informer #Prioriser

Le PPGDID intervient sur d'autres aspects de la gestion de la demande et des attributions, soit de manière obligatoire, soit de manière facultative.

Il doit prendre en compte les ménages nécessitant un examen spécifique de leur situation au regard de leur demande de logement en précisant, en articulation notamment avec les dispositifs existants (PDALHPD, CCAPEX...) :

- La liste des situations de demandeurs de logement social justifiant d'un examen particulier ;
- La composition et les conditions de fonctionnement de l'instance en charge de leur examen ;
- Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement.

Il doit prévoir les moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc social.

Le plan ouvre la possibilité d'initier un système de « location choisie », c'est-à-dire un système qui permet aux demandeurs de se positionner par eux-mêmes sur les logements sociaux mis à disposition.

Il peut également proposer un système de cotation de la demande, c'est-à-dire un système qui attribue des points à chaque demande, en fonction de critères et de pondération pré-définis, portant sur la situation du ménage. Les notes obtenues par les demandeurs permettent un classement des demandes et viennent outiller les acteurs dans leur processus de sélection de candidats à un logement.

Et demain ?

Le projet de loi « Égalité et Citoyenneté » prévoit de renforcer le travail de qualification de l'offre de logements sociaux, en cohérence avec les objectifs d'information du demandeur (#Informer) et d'observation du parc social nécessaire à l'élaboration des orientations en matière d'attributions (#Equilibres).

Pour aller plus loin

#Territoires

#Informer

#Coopérer

#Prioriser

#Mutations

#Défavorisés

Qu'est-ce que le Système National d'Enregistrement (SNE) ?

Rendu obligatoire en 2009 par la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions, le SNE est mis en place à compter de mars 2011, afin d'améliorer le partage de la connaissance de chaque demande et chaque attribution.

Toute demande de logement social doit y être enregistrée, afin de bénéficier d'un Numéro Unique et, le cas échéant, d'une attribution. Il constitue donc un fichier de demandeurs, géré au niveau régional en Ile-de-France. Fin 2015, plus de 630 000 demandes y étaient enregistrées sur l'ensemble du territoire francilien.

Les évolutions récentes du SNE

Depuis sa création, le SNE a connu un certain nombre d'évolutions, dont les plus marquantes sont :

- Le renouvellement et la modification en ligne de son dossier par le demandeur ;
- L'enregistrement en ligne de sa demande ;
- Le « dossier unique », permettant aux demandeurs comme aux services enregistreurs et instructeurs de gérer de manière dématérialisée et partagée les pièces justificatives de la demande. Les pièces sont enregistrées une seule fois et sont accessibles à tous services qui disposent d'une autorisation d'accès.

Le Portail Grand Public du SNE

Accessible à l'adresse www.demande-logement-social.gouv.fr, le **Portail Grand Public (PGP) est le site à destination des demandeurs leur permettant de gérer leur dossier en ligne**. Ce portail est également un vecteur important d'informations pour le demandeur, afin de :

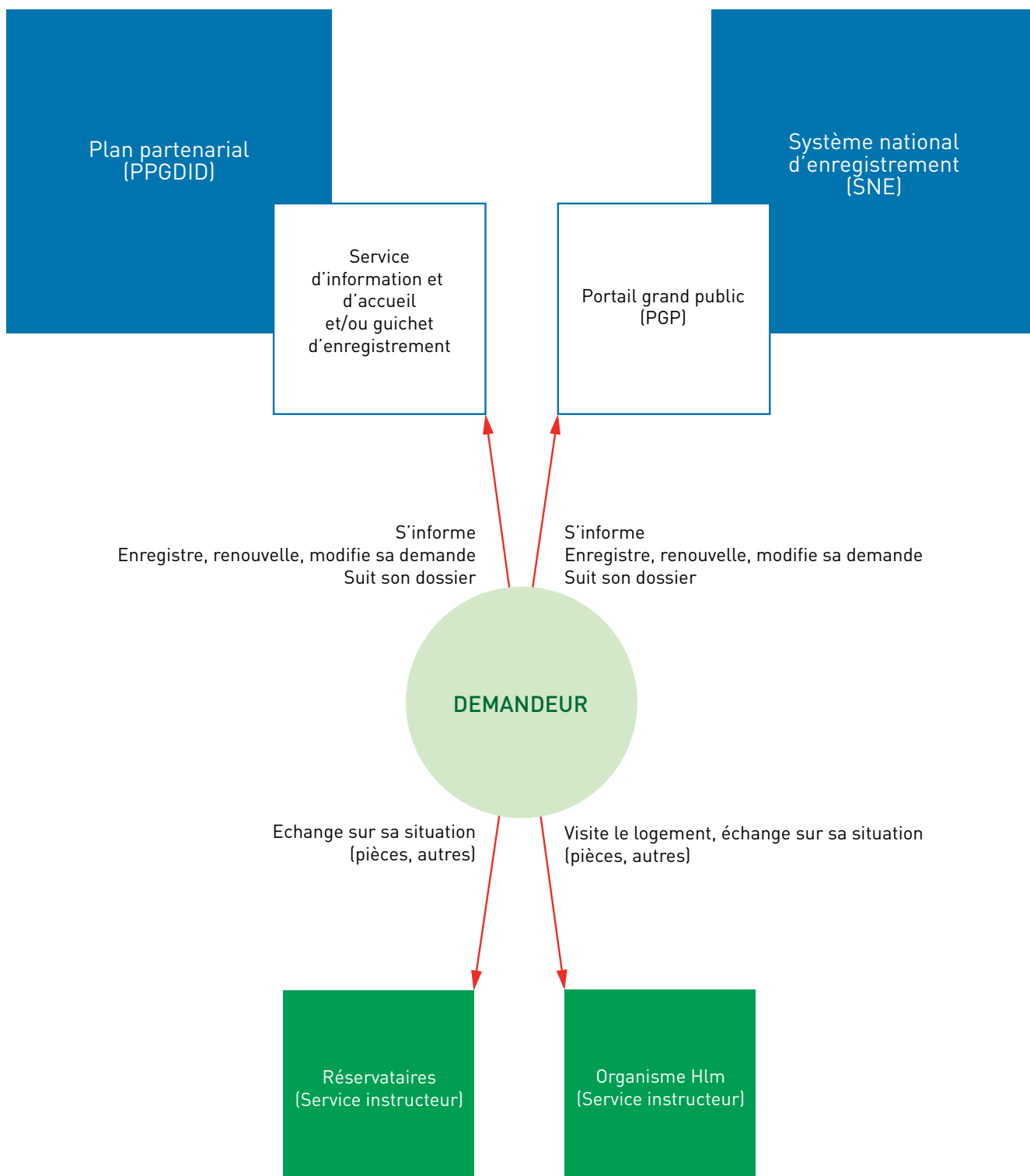
- connaître les guichets présents sur chaque commune ;
- mieux apprécier la tension entre offre et demande sur son territoire. A ce titre, le portail comporte notamment des données concernant le nombre de logements sociaux, le nombre de demandes et le nombre d'attributions, détaillés par typologie (T1, T2...).

Et demain ?

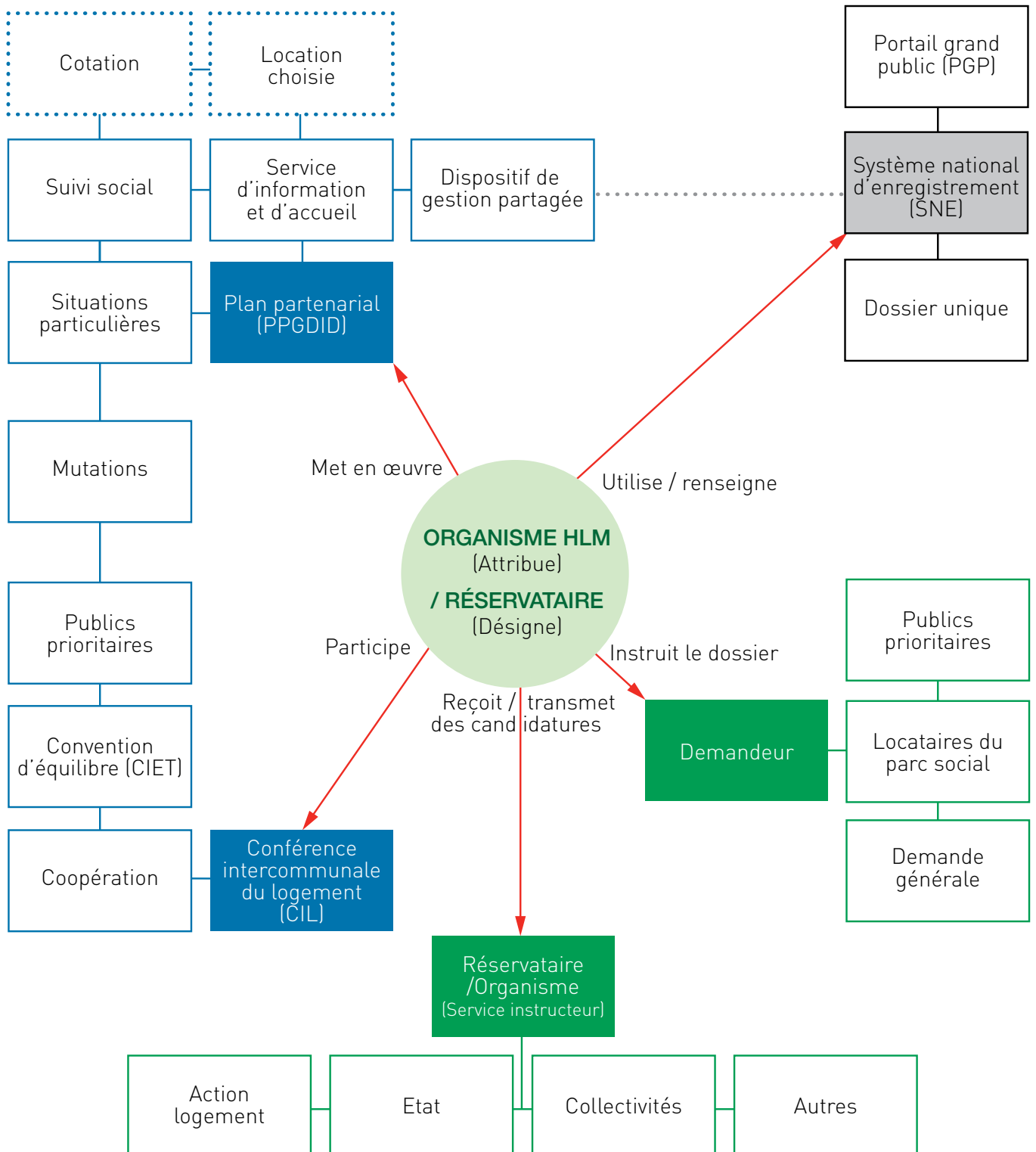
Au premier trimestre 2017, le SNE doit proposer un module de « gestion partagée » permettant aux acteurs des territoires qui le souhaitent de mettre en œuvre leur dispositif de gestion partagée prévu par les plans partenariaux (**#Plan**).

Pour l'AORIF, ce module de « gestion partagée » proposé par le SNE, fiable techniquement, sûr concernant la gestion de données sensibles et économe, doit devenir l'outil de gestion partagée commun aux différents territoires franciliens.

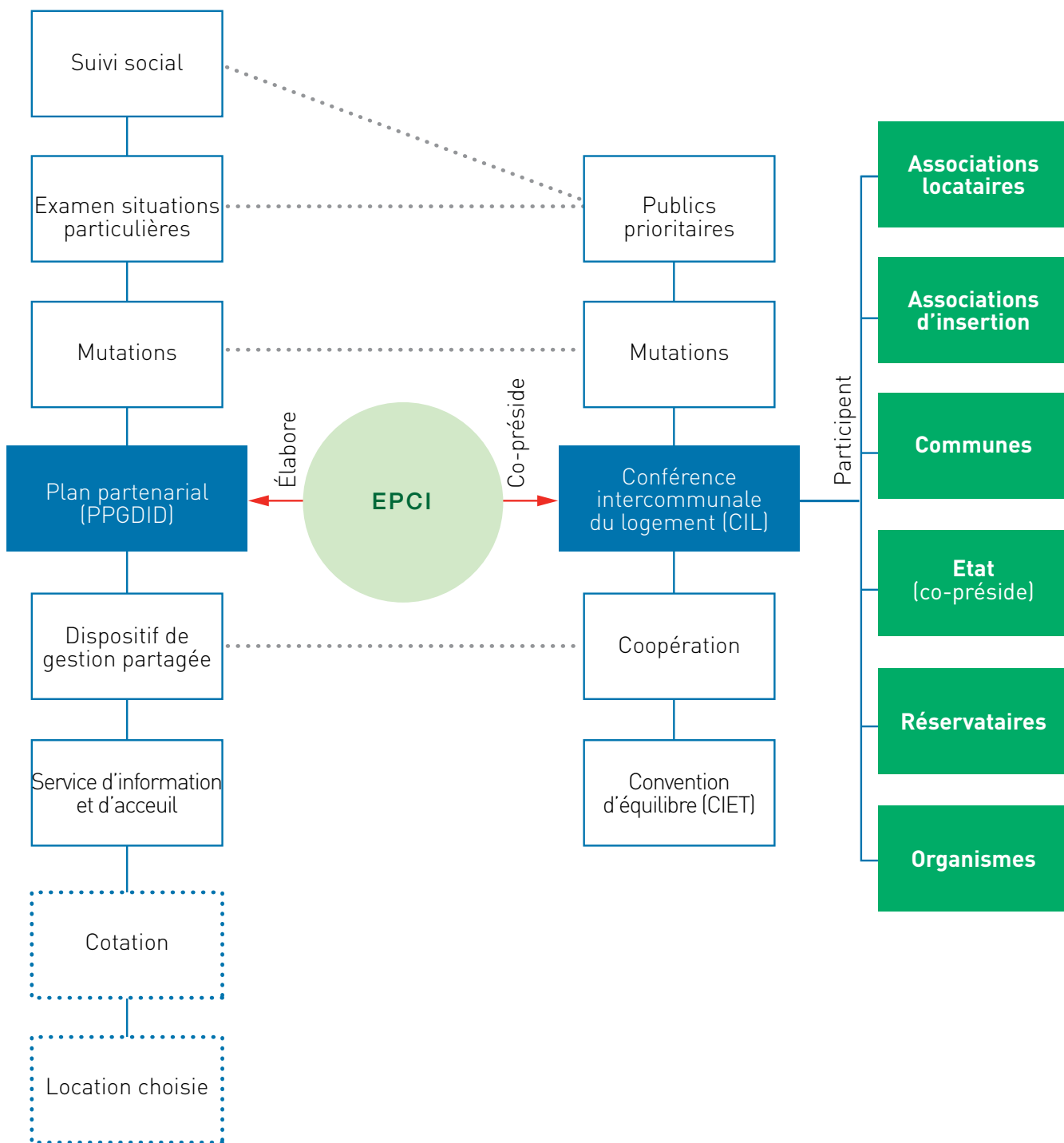
Le nouvel environnement de la demande et des attributions pour le demandeur



Le nouvel environnement de la demande et des attributions pour l'organisme Hlm et le réservataire



Le nouvel environnement de la demande et des attributions pour l'EPCI



LES DOSSIERS DE LA RÉFORME

LES DOSSIERS DE LA RÉFORME

Par-delà ses cadres réglementaires ou opérationnels, la réforme doit être lue comme **une série de dossiers qui nécessite un nouvel investissement partenarial** afin d'améliorer la qualité du service rendu aux demandeurs, la prise en compte des enjeux territoriaux et l'efficacité d'ensemble du système multi-acteurs de gestion de la demande et des attributions.

Dans cette troisième partie, l'AORIF souhaite ainsi mettre en avant 7 dossiers :

- Accueillir, informer et rendre acteur le demandeur
- Qualifier le parc social et observer les dynamiques de peuplement
- Renforcer les équilibres territoriaux
- Gérer collectivement la demande et coopérer entre acteurs sur les attributions
- Articuler les priorités en matière d'attribution
- Favoriser les mutations dans le parc social
- Améliorer le relogement des ménages défavorisés

Pour chacun de ces dossiers, il s'agit de **partir de la situation actuelle, en posant des constats, afin d'identifier les enjeux et les solutions concrètes** qui permettraient de mieux répondre aux besoins de chacun, et en premier lieu des demandeurs.

Références législatives et réglementaires

- Code de la Construction et de l'Habitation, art. L.441-1 à L.441-2
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, art. 97
- Décret n°2015-522 du 12 mai 2015 portant diverses dispositions modifiant le code de la construction et de l'habitation en matière de demande de logement social
- Décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur
- Décret n°2015-524 du 12 mai 2015 relatif au contenu, aux modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs

Mots-clés

Service d'information et d'accueil

Lieu d'accueil commun

Location choisie

Dossier unique

33%

Le pourcentage des demandes franciliennes enregistrées en ligne au mois de mars 2016

Source : Communiqué de presse du Ministère du Logement, 6 avril 2016

Les constats

Le manque global de visibilité des enjeux, orientations et pratiques des acteurs de l'attribution (réservataires, organismes, membres des CAL) génère une forte suspicion sur les modalités de sélection des candidats.

Faute d'organisation collective, la qualité de service rendu au demandeur est très variable selon la porte à laquelle le demandeur va frapper pour obtenir des informations sur ses chances d'accès au parc social, les modalités de traitement de son dossier ou l'avancement de celui-ci.

Le demandeur est contraint à une certaine passivité dans la gestion de son parcours résidentiel, en raison du manque d'informations lui permettant d'orienter son choix au regard de son projet de vie.

Les refus de demandeurs après attribution sont fréquents, illustrant les limites d'un fonctionnement collectif – en termes de réponse aux besoins comme d'efficacité – qui ne leur accorde parfois qu'un rôle d'acceptation ou de refus une fois tout le processus de désignation / attribution mis en œuvre.

Un développement des outils numériques ouvre de nouvelles perspectives pour le demandeur en matière de connaissance du système d'attribution, de simplification des démarches, et d'intervention directe sur sa demande :

- Le Portail Grand Public : informations sur l'offre (typologie, bailleurs, nombre de demandeurs, nombre d'attributions), possibilité d'enregistrer / renouveler sa demande en ligne ;

Comment accueillir, informer et rendre acteur le demandeur ?

- Le « dossier unique » (via le Portail Grand Public) qui permet au demandeur de gérer ses pièces justificatives directement en ligne ;
- Des dispositifs de « location choisie » développés sur certains territoires ou pour certains contingents : comme Loc'Annonces à Paris, BALAE (Bourse d'Accès au Logement des Agents de l'Etat) pour le contingent des agents de l'Etat en Ile-de-France...

Les enjeux et propositions de l'AORIF

L'amélioration de l'accueil, de l'information et du rôle joué par le demandeur dans l'accès au parc social est au cœur de la réforme. L'ensemble des actions menées en faveur d'une clarification et d'une transparence des caractéristiques du parc (**#Observer**), des responsabilités comme des pratiques de chaque acteur œuvre ainsi en ce sens.

Localement, la loi prévoit un outillage renforcé des acteurs à travers les services d'information et d'accueil, qui doivent comporter un « lieu d'accueil commun » (**#Plan**). Le service d'information et d'accueil comme le lieu d'accueil commun doivent être perçus comme des **leviers d'harmonisation et de professionnalisation des pratiques, voire de mutualisation des moyens**, depuis l'enregistrement de la demande jusqu'à la qualification de celle-ci voire l'orientation du demandeur vers les circuits ou acteurs les plus adaptés (mutations, SIAO...).

La mise en place de ce service dans chaque EPCI appelle cependant plusieurs remarques :

- **Le service d'information et d'accueil ne se résume pas au lieu d'accueil commun**, mais peut s'appuyer sur des outils dématérialisés, tels qu'une page internet dédiée ou un numéro de téléphone unique pour gérer les appels relatifs à une demande sur le territoire.
- Les outils développés localement dans le cadre du service d'information et d'accueil doivent être **articulés avec la communication (et les outils) développés à l'échelle régionale ou nationale**, notamment via le Portail Grand Public sur lequel les demandeurs s'informent, s'enregistrent, font vivre leur demande et leur dossier (**#SNE**). Les informations développées localement doivent en retour pouvoir nourrir la communication régionale / nationale (cf. liste détaillée des « points d'accueil »).
- Les travaux menés sur **l'observation du parc social et la qualification de l'offre sont des outils qui doivent servir à alimenter l'information** de ce service et des demandeurs (**#Observer**).

- Le déploiement des services d'information et d'accueil et du lieu d'accueil commun appelle à être pensé dans le temps, en commençant par **un travail local de diagnostic** (des lieux d'accueil, lieux d'information, services d'enregistrement existant sur l'EPCI, de leurs missions, activités et pratiques...), la mise en place d'instances de coordination voire, à terme, la mutualisation d'activité(s).
- La structuration d'un lieu d'accueil commun **n'oblige pas à la création ex nihilo d'un lieu, mais peut s'appuyer sur les lieux et services existants**. Auquel cas, un travail d'ingénierie sera nécessaire de la part du territoire pour renforcer la coordination de ces lieux, définir des règles communes, harmoniser les pratiques, développer des outils communs.
- La création d'un lieu d'accueil commun, sur un ou plusieurs sites à l'intérieur d'un même EPCI, peut aussi être pensé comme un espace qui prend en charge collectivement les missions d'accueil, d'information et d'orientation du demandeur, voire d'enregistrement de la demande. Auquel cas, ces activités sont mutualisées entre les acteurs d'un même territoire, ces derniers se recentrant sur leurs autres champs d'activité. La gouvernance de ce(s) lieu(x) associe étroitement l'ensemble des parties concernées.
- La contribution à la création et au fonctionnement de ce service par les réservataires et les organismes peut prendre la forme d'aides en nature : moyens d'exploitation, mise à disposition de personnels...
- **La répartition du coût de ce service doit s'appuyer sur la place occupée par chaque acteur** dans le système de gestion de la demande et des attributions. La clé de répartition doit articuler : poids respectif de chacun des contingents dans la dynamique locale d'attribution, nombre de logements gérés ou d'attributions annuelles et rôle joué dans la future gouvernance.

Et demain ?

Le projet de loi « Egalité et Citoyenneté » prévoit la généralisation de la location active / choisie. A échéance 2022, les logements sociaux vacants, avec leur description et leurs conditions d'accès, pourraient être portés à la connaissance du public par les organismes HLM.

Etude AORIF sur la future installation des services d'information et d'accueil des demandeurs en Ile-de-France

En 2015, l'AORIF a fait réaliser une étude pour réfléchir à la mise en place des services d'accueil et d'information dans les différents EPCI franciliens. Pour cela, **un état des lieux approfondi des pratiques** a été mené sur deux territoires : l'ancienne Communauté d'Agglomération de Mantes en Yvelines (78), et Plaine Commune (93). Ce travail d'enquête a ensuite été enrichi de groupes de travail à l'échelle locale puis régionale. Extraits de quelques enseignements transversaux qui en sont ressortis :

Accompagner les demandeurs vers plus d'autonomie dans la gestion de leur parcours résidentiel

Si le Portail Grand Public offre la possibilité aux demandeurs d'être autonomes dans l'enregistrement et la gestion de leur demande, un appui peut être nécessaire pour garantir une bonne utilisation de l'outil et la qualité des données enregistrées. Par ailleurs, une part non négligeable de demandeurs ne dispose pas d'un équipement informatique leur permettant d'accéder aux nouvelles fonctionnalités du Portail.

Les leviers identifiés :

- Elaborer des supports de communication communs à remettre aux demandeurs pour les accompagner vers une plus grande autonomie dans le dépôt, le renouvellement et le suivi de leur demande ;
- Au sein des lieux d'accueil communs, mettre à disposition des demandeurs des équipements (bornes / ordinateurs) permettant d'accéder seul au dossier unique.

Orienter efficacement les demandeurs

La relation aux demandeurs et la compréhension de leurs besoins sont essentielles pour permettre la meilleure adéquation possible entre l'offre et la demande, limiter les refus de propositions et favoriser l'insertion dans le logement des ménages. La loi ALUR prévoit à ce titre que les demandeurs qui le souhaitent devront pouvoir être reçus dans un délai de maximum deux mois à compter de la formulation de leur demande. En outre, la situation de certains publics rend nécessaire un examen particulier de leur dossier afin de permettre l'orientation vers les dispositifs les plus appropriés pour ces ménages (dispositif en faveur des mutations, commission locale d'accompagnement social, accords collectifs...).

Les leviers identifiés :

- Proposer aux demandeurs qui s'enregistrent directement sur le Portail Grand Public de se rendre au lieu d'accueil commun ;
- Elaborer un guide d'entretien commun à l'ensemble des services enregistreurs permettant d'harmoniser le conseil et la prise d'information sur les demandeurs ;
- Outiller les équipes d'informations détaillées concernant le parc de logements sociaux et les différents sites d'implantation, afin qu'elles puissent conseiller le demandeur dans son projet résidentiel (selon les sites, caractéristiques des logements, typologie, tension offre-demande, transports, équipements...) ;
- Organiser un cycle de formation commun à l'ensemble des personnels des structures d'accueil des demandeurs au profit d'une culture et de pratiques communes ;
- Organiser des permanences dédiées à certains types de demandeurs .

Références législatives et réglementaires

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Pack de conformité Logement Social de la CNIL
- Code de la Construction et de l'Habitation, art. L.442-5
- Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, art. 112 et décret n° 2009-1485 du 2 décembre 2009 relatif au répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux
- Loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations

Mots-clés

SNE

OPS

RPLS

SPLS

FINESS

+ de 10

Le nombre de bases de données pour observer le logement sur les territoires

Les constats

La connaissance des dynamiques de peuplement dans les territoires reste très peu outillée à ce jour, malgré les nombreuses prises de parole récentes sur le thème des attributions.

Lorsqu'elles existent, les méthodes d'observation (données recueillies, échelles de travail, axes d'analyse, modalités de traitement...) sont très disparates d'un territoire à l'autre. Cela empêche d'obtenir une vue d'ensemble des enjeux de rééquilibrage et donc d'organiser la cohérence des politiques publiques entre les différentes échelles.

La transmission et le traitement des enquêtes menées localement (demande, attributions, parc social, occupation...) sont chronophages pour les organismes comme pour les collectivités...

... alors que, parallèlement, se développent des bases de données de plus en plus pertinentes (RPLS sur l'offre de logements, SPLS sur la programmation, SNE sur la demande et les attributions, FINESS sur les offres de logement / hébergement en amont du parc familial...).

Le traitement ou la diffusion de certaines données sont encore contraints juridiquement ou opérationnellement : les résultats de l'enquête « Occupation du Parc Social » ne peuvent être largement transmis à une échelle infra-communale, la base de données « Répertoire du Parc Locatif Social » doit encore être fiabilisée sur certains paramètres (notamment la géolocalisation des logements ou les contingents)...

Les enjeux et propositions de l'AORIF

Le « socle CIL » de l'Observatoire du Logement Social en Ile-de-France (OLS IdF)

Pour aider les EPCI d'Ile-de-France à disposer d'éléments d'observation répondant aux principes d'une approche transversale (offre, occupation, demande, attributions...) et harmonisée entre les territoires, les partenaires de l'Observatoire du Logement Social (OLS) vont mettre en ligne, à la fin du 1^{er} semestre, une série d'indicateurs clés à l'échelle des communes.

Disponibles à la fois pour les acteurs et le grand public, ces données portent plus spécifiquement sur :

- Le patrimoine locatif social : nombre, surface, loyers, rotation...
- Les agréments, c'est-à-dire l'évolution de l'offre ces dernières années
- La demande de logement social : ancienneté, mutation, âge, revenus...
- Les attributions, sur les mêmes critères que la demande
- L'occupation du parc social (OPS) : âge, activité, ressources, ZUS / hors-ZUS, emménagés récents / ensemble des occupants...

Pour permettre localement d'aller plus loin dans leurs analyses, des fichiers de travail, contenant les valeurs détaillées, pourront être transmis ultérieurement aux acteurs.

L'organisation d'une meilleure connaissance des réalités du territoire de tous les éléments ayant un impact sur les dynamiques d'attribution constitue une étape fondamentale pour la définition de politiques partenariales d'attributions. Ce travail doit en outre s'inscrire en étroite articulation avec les attendus du plan partenarial en matière de qualification de l'offre et d'information du demandeur (#Plan).

Cette démarche nécessite de prendre en considération un certain nombre d'éléments afin de s'assurer de la pertinence des analyses, de l'efficacité de l'observation et de son utilisation au service de ces politiques :

- Intégrer le travail d'observation à l'animation générale de la conférence intercommunale du logement. L'observation doit être un outil pour objectiver les situations, mettre en débat les représentations et points de vue, comparer les territoires et leurs dynamiques, mesurer les effets et évaluer les résultats (#Equilibres) ;

- **Développer une analyse transversale** – de l’offre, de la demande, des attributions et du fonctionnement des sites – pour identifier les forces et les faiblesses de chaque territoire en termes d’attractivité et de potentialités résidentielles ;
- **Croiser analyses statistiques et constats d’acteurs de terrain**, notamment d’organismes Hlm, pour donner du sens aux données et identifier les enjeux concrets des orientations stratégiques en matière d’attributions ;
- **Harmoniser l’observation entre les différents territoires** autour d’un socle commun, afin de rendre lisibles les enjeux d’attributions aux échelles métropolitaines et régionales ;
- **Structurer les démarches d’observation dans le temps**, depuis une première vue transversale donnant à voir les enjeux entre les communes composant chaque EPCI (cf. « Socle CIL de l’OLS »), jusqu’à une entrée à l’échelle des quartiers et résidences, dès lors que les cadres réglementaires et les outils le permettent. A ce titre, **l’Union sociale pour l’habitat est actuellement en phase de test pour proposer prochainement un outil dynamique de cartographie** pour la représentation et l’analyse du parc social.
- **Compléter par des analyses sur les dynamiques dans le parc privé** les éléments d’analyse sur le parc social : évolution des marchés immobiliers, occupation, etc.
- **Cibler localement les besoins d’approfondissements**, d’études et d’analyses spécifiques : zoom sur un site très sensible, travaux sur les mobilités résidentielles au sein de l’EPCI, caractéristiques des publics prioritaires demandant un logement sur le territoire...
- Prévoir localement, dans l’ingénierie globale de la réforme, des moyens dédiés au travail d’observation et de suivi de la mise en œuvre des politiques partenariales d’attribution, en lien avec l’ensemble des politiques touchant à l’habitat social (politique locale de l’habitat, politique de la ville, renouvellement urbain...)
- **Encadrer la transmission, le traitement des données brutes et le partage des analyses** à travers des conventions spécifiques, éventuellement par la mobilisation d’un tiers tel qu’un bureau d’études.

Et demain ?

Le projet de loi « Egalité et Citoyenneté » devrait faire évoluer les finalités des enquêtes réalisées pour connaître l’occupation du parc social. Celles-ci pourraient désormais être utilisées, à des échelles plus fines qu’aujourd’hui, pour qualifier le parc social et pour élaborer les orientations en matière d’attribution notamment.

Le projet de loi prévoit également de renforcer le travail de qualification de l’offre de logements sociaux prévu dans le cadre du plan partenarial (**#Plan**), en cohérence avec les objectifs d’information du demandeur et d’observation du parc social nécessaires à l’élaboration des orientations en matière d’attributions.

Références législatives et réglementaires

- Code de la Construction et de l'Habitation, art. L.441-1 et L.441-2
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, art. 97
- Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, dite loi LAMY, art. 8
- Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale
- Loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations
- Loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains, art. 55
- Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, art 61

Mots-clés

Loyer

QPV

SRU

Vacance

21% en ZUS, **15%** hors ZUS

Le pourcentage des occupants du parc social francilien ayant des ressources inférieures à 20% des plafonds Hlm

Source : OPS 2014

Les constats

Les déséquilibres de peuplement s'expriment aux différentes échelles : du quartier à l'Île-de-France, mais aussi entre communes et entre intercommunalités...

Les enjeux associés aux « équilibres territoriaux de peuplement » et à la « mixité sociale » sont de natures diverses : lutte contre les discriminations, répartition entre collectivités des charges liées à l'accueil des populations précaires, insertion sociale, gestion de proximité, citoyenneté...

Loyer, typologie, localisation, environnement : les caractéristiques du parc social engendrent des différences fortes en matière d'attractivité et donc de dynamiques de peuplement.

Les taux de rotation varient d'un territoire à l'autre, et ne permettent qu'une évolution progressive, année après année, de la sociologie des ménages accueillis sur un site.

L'approche intercommunale des attributions est nouvelle pour la quasi-totalité des territoires franciliens.

Les politiques d'attribution des organismes et réservataires prennent en compte de manière inégale les enjeux territoriaux en matière de peuplement.

Le travail sur ces équilibres territoriaux est principalement porté par les collectivités locales et les organismes Hlm, responsables ensuite, chacun à leur manière, de l'accueil des ménages logés et de la gestion des sites.

La définition d'objectifs chiffrés trop précis en matière de peuplement s'est avérée jusqu'à présent le plus souvent contre-productive, tendant à créer de la vacance, déqualifier le parc concerné et reporter les déséquilibres sur les autres sites fragiles.

Les enjeux et propositions de l'AORIF

La définition d'une politique partenariale en matière d'équilibres territoriaux via les attributions se traduit le plus souvent par l'affirmation d'un nouvel enjeu pour l'ensemble des acteurs intervenant dans l'accès au parc social. Cet enjeu trouvera pleinement sa place dans les pratiques de chacun dès lors que les finalités poursuivies seront partagées et que les responsabilités portées par les réservataires et les organismes en matière d'attribution seront respectées lors de la définition de ces équilibres.

Nouvel enjeu, cette politique partenariale constitue également un élargissement des compétences locales, un nouveau levier au service d'un projet de territoire. A ce titre, cette politique doit être pensée en résonance avec l'ensemble des autres politiques qui participent à ce projet : PRU, contrat de ville, PLH, gestion de proximité, équipements...

Partir de la réalité des sites et des pratiques pour identifier les marges de progrès collectives

- **Définir des orientations sur la base d'un diagnostic partagé** des acteurs sur les dynamiques de peuplement, les caractéristiques de l'offre et le fonctionnement des sites. Ce diagnostic doit croiser : analyse des données pour objectiver les situations et remontées qualitatives des acteurs de terrain, notamment des organismes quant au fonctionnement locatif et social des sites (**#Observer**) ;
- **Identifier les marges de manœuvre réelles** pour faire évoluer les dynamiques d'attribution sur un site au regard des caractéristiques de l'offre – loyers, typologie, contingents – et des profils des ménages demandeurs (demande générale, locataires du parc, publics prioritaires...) ;
- **Prendre en compte les enjeux et contraintes des différents acteurs** pour définir des orientations stratégiques en matière d'attributions afin que ces dernières puissent être intégrées par chacun dans leur activité et la mise en œuvre de leurs responsabilités propres ;
- **Structurer les orientations d'attributions / objectifs d'équilibres territoriaux sous forme de « profils à privilégier » par site** par les réservataires et organismes, et non pas d'objectifs chiffrés par acteur. Il s'agit d'inviter les partenaires à mieux prendre en compte les réalités locales plutôt qu'à imposer la logique territoriale contre les autres enjeux et responsabilités de chacun en matière d'attribution (**#Prioriser**).

Les politiques d'attribution : un des leviers des politiques locales

- **Inscrire les politiques partenariales d'attributions dans un temps long**, les efforts de rééquilibrage ne pouvant se faire que progressivement, en fonction notamment des taux de rotation, qui ne concernent qu'une partie limitée de l'occupation des logements d'un site ;
- **Penser les équilibres territoriaux sur l'ensemble des sites qui composent l'intercommunalité**, et non pas exclusivement les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Cela signifie d'évaluer la capacité d'accueil des ménages vulnérables et/ou plus précaires économiquement sur les autres sites, tout en accordant une vigilance particulière sur les attributions dans les sites aux équilibres fragiles (exemple : « Quartiers de veille » de la politique de la ville) ;
- **Développer des politiques en faveur des équilibres territoriaux de peuplement en activant les différents leviers de la politique locale de l'habitat et de la politique de la ville** : renouvellement urbain, développement de l'offre en logements sociaux sur l'ensemble des territoires de l'EPCI, renforcement de la gestion de proximité et de la qualité de service... ;
- **Ancrer les autres champs de la politique d'attribution dans le cadre de la réponse à l'objectif global de rééquilibrage territorial** :
 - déployer les relogements des opérations de renouvellement urbain sur l'ensemble du parc social de l'intercommunalité,
 - cibler les mutations participant à ce rééquilibrage (maintien des populations, arrivées / départs),
 - assurer la compatibilité des orientations en matière de « profils à privilégier » par site et de relogements des publics prioritaires.

Et demain ?

Le projet de loi « Egalité et Citoyenneté » prévoit que 25% des attributions réalisées hors-QPV soient dédiés au quart des ménages les plus pauvres parmi les demandeurs.

Références législatives et réglementaires

- Code de la Construction et de l'Habitation, art. L.441-1 à L.441-2
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, art. 97
- Décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur

Mots-clés

Réservataire

Commission d'Attribution de Logement (CAL)

Environ 800

Le nombre d'acteurs en Ile-de-France qui participent à la sélection des candidats pour les logements sociaux

Les constats

Les acteurs (réservataires et organismes) ont une visibilité souvent limitée à leur seul champ d'activité dans l'attribution de logements sur les mêmes territoires, alors qu'ils interviennent potentiellement sur les mêmes dossiers de demandeurs.

Or, le manque de partage dans les informations nuit à :

- la cohérence du système vis-à-vis du demandeur : celui-ci est confronté à un traitement différencié de sa situation selon l'acteur qui intervient,
- la pertinence des actions entreprises par chacun : la politique de l'un peut être mise à mal par celle de l'autre,
- l'efficacité globale des processus : interventions en doublon, pas d'historique des choix, refus, etc.

En matière de gestion de la demande, l'absence de gouvernance structurée aux différentes échelles a freiné la compréhension des enjeux, responsabilités et contraintes portés par chaque acteur et favorisé les postures de défiance au détriment du partenariat.

Pourtant, de nombreux objectifs d'attribution sont désormais partagés par les différents acteurs : les relogements de ménages sur les sites de renouvellement urbain, la mobilité résidentielle des locataires du parc Hlm, l'accès au logement des publics prioritaires...

D'autant que, aujourd'hui, le Système National d'Enregistrement et ses développements ouvrent de nouvelles perspectives techniques et opérationnelles en matière de croisement dématérialisé des informations sur les demandeurs et donc de gestion concrète de cette coopération entre acteurs (#SNE).

Les enjeux et propositions de l'AORIF

La demande et les attributions sont le résultat de l'activité de multiples acteurs. Mieux identifiés par le grand public, les bailleurs sociaux et les commissions d'attribution de logement (CAL) concentrent la plupart des prises de parole récentes. Pourtant, en Ile-de-France où les réservataires ont un rôle clé dans la sélection des candidats, **c'est toute la partie des travaux menés en amont de la CAL qui doit gagner en visibilité et en coopération**. Cela apparaît tant comme un enjeu de transparence vis-à-vis du demandeur, que d'efficacité collective dans l'atteinte globale des objectifs en matière d'attribution.

« **Faire ce qu'on dit, dire ce qu'on fait** » : voici un des mots d'ordre de la réforme pour permettre à tous les acteurs, aidés par les outils développés ou en cours de développement, de mieux se comprendre et de co-construire les politiques partenariales d'attributions :

- **Formaliser les cadres donnés à son activité** (de réservataire, d'organisme, de conférence intercommunale du logement...) que ce soit :
 - Les cadres politiques ou stratégiques, généralement sous la forme d'orientations. Pour un réservataire, cela signifie par exemple expliciter les publics ciblés dans l'utilisation de son contingent ;
 - Les cadres techniques ou opérationnels, renvoyant aux procédures de traitement des demandes et aux pratiques professionnelles (cf. « Référentiel AORIF »).
- **Diffuser ces éléments propres à l'activité de chacun auprès de l'ensemble des partenaires** et professionnels concernés – voire, sous des formes adaptées, aux demandeurs – afin de favoriser chez chacun d'entre eux l'appropriation de ses propres cadres d'activité, mais aussi de rechercher les convergences stratégiques ou opérationnelles ;
- **Rendre compte aux partenaires de son activité** sur les enjeux partagés tels que : la prise en compte des orientations en matière d'équilibres de peuplement, la réponse aux besoins des publics prioritaires, la participation aux dispositifs en faveur de la mobilité résidentielle... ;
- Faire du Système National d'Enregistrement (SNE) et de ses développements actuels et futurs le dispositif commun de tous les EPCI franciliens en matière de gestion partagée de la demande. En effet, à l'heure où ces coopérations engendrent une intensification des échanges entre acteurs, il est essentiel, d'un point de vue économique et opérationnel, que l'ensemble des acteurs de l'attribution en Ile-de-France dispose d'un outil identique et robuste pour gérer de manière dématérialisée ces partages croissants d'informations (historique des interventions, reporting automatique) ([#SNE](#)).

Et demain ?

Au premier trimestre 2017, le SNE va proposer un module de « gestion partagée » permettant aux acteurs des territoires qui le souhaitent de mettre en œuvre leur dispositif de gestion partagée prévu par les plans partenariaux (#SNE).

Référentiel AORIF sur l'analyse des capacités économiques des demandeurs en vue de l'accès au parc social

L'absence de cadre partagé dans les modalités d'appréciation des ressources, les pratiques variables des organismes Hlm et de leurs partenaires et plus généralement l'absence de visibilité et de lisibilité de la procédure d'instruction des dossiers en amont de la CAL comporte un certain nombre d'effets contreproductifs :

- Un risque d'iniquité de traitement pour les ménages demandeurs ;
- Un facteur croissant de tension dans les relations partenariales ;
- Un processus de rapprochement offre/demande complexifié ;
- Un risque de concentration des ménages les plus fragiles économiquement chez les mêmes organismes ;
- Une mauvaise compréhension de la responsabilité sociale portée par les organismes HLM.

Fort de ces constats, les instances de l'AORIF ont souhaité élaborer un référentiel professionnel, à destination des organismes franciliens et de leurs partenaires. Il s'agira :

- D'un outil collectif de la profession Hlm en Ile-de-France pour : **rendre plus lisible le travail d'instruction réalisé par les organismes** sur les dossiers de demandeurs, en amont des commissions d'attribution de logement (CAL), dans le but de favoriser l'insertion des ménages dans le logement ; **harmoniser les pratiques concernant le calcul de l'indicateur « reste-pour-vivre »** entre acteurs participant de l'attribution ;
- D'un outil de partenariat avec les acteurs de l'accès au logement, qui sensibilise ces derniers aux réalités de l'analyse des dossiers par les organismes, et remette au centre des échanges avec les partenaires la situation sociale globale des ménages, et non plus les incompréhensions quant au calcul et à l'utilisation d'un indicateur économique ;
- D'un outil technique destiné aux personnels impliqués dans le processus d'attribution, l'étude d'une situation (chargés d'attribution des organismes, instructeurs des réservataires, travailleurs sociaux...) : il s'agit d'un outil méthodologique et rapidement appropriable par ceux qui préparent ou font les attributions.

Comment articuler les priorités en matière d'attribution ?

Références législatives et réglementaires

- Code de la Construction et de l'Habitation, art. L.441, R.441-5, L.300-1
- Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, art. 97
- Décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur

Mots-clés

Désignation

Attribution

Cotation

Priorisation

De 640 000 à 3

Le nombre de demandeurs en amont du processus de désignation et le nombre de candidats présentés en CAL pour l'attribution d'un logement

Source (nombre de demandeurs de logement social en IdF) : Infocentre SNE au 31.12.2015 - extraction au 25.04.2016

Les constats

De nombreux acteurs sont directement impliqués dans la sélection des candidats en vue de l'attribution d'un logement : le demandeur, chaque réservataire (dont les principaux : Etat, collectivités locales, Action Logement), les organismes Hlm, les commissions d'attribution de logement (CAL).

Les droits de réservation, acquis en contrepartie des financements et garanties des opérations, représentent plus des deux tiers des désignations de candidats sur un logement. Chez certains organismes Hlm, ces contingents peuvent intervenir dans près de 90% de leurs attributions.

Les politiques de désignation et d'attribution de chaque acteur sont souvent mal connues, et se trouvent donc « cloisonnées » les unes par rapport aux autres, freinant les possibles convergences entre les priorités de chacun.

Récemment, des expériences de cotation se sont développées chez plusieurs acteurs, intervenant sur divers territoires. Cela soulève un problème de lisibilité des politiques d'attribution pour les demandeurs alors même que leurs dossiers sont rassemblés dans un fichier commun régional (le Système National d'Enregistrement – SNE).

Les enjeux et propositions de l'AORIF

La réforme de la demande et des attributions doit constituer une étape pour progresser tant sur l'enjeu de la lisibilité des logiques d'attributions que sur l'efficacité de la réponse aux besoins des personnes et d'équilibre des sites. Avec la réforme, il s'agit d'imbriquer trois grands registres / logiques de priorisation :

- **les priorités liées aux droits de réservation**, sur lesquels s'organisent aujourd'hui le financement du logement social ;
- **la priorité liée à la situation individuelle du demandeur**, en fonction notamment de ses difficultés de logement ;
- **les priorités liées aux enjeux d'équilibre de peuplement des territoires**, que doivent définir les conférences intercommunales du logement.

Désormais, ces priorités sont appelées à s'articuler entre elles et non plus seulement à coexister. L'objectif visé est ainsi que chacun puisse prendre en compte du mieux possible des enjeux autres que ses objectifs propres, et ainsi améliorer l'efficacité d'ensemble des politiques d'attribution. Cela signifie plusieurs conditions préalables :

- **Formaliser les priorités pour chacun de ces registres et les partager avec l'ensemble des parties concernées (#Coopérer)** : les orientations (ou publics cibles) de chaque réservataire, les profils privilégiés par les conférences intercommunales du logement selon les sites, les critères de priorisation des situations individuelles au regard de leur situation résidentielle ;
- **Articuler les priorités – réservataire, territoire, individu – dans un schéma général qui favorise leur compatibilité**. Ce schéma de sélection des candidats pourrait revenir à présenter à la Commission d'attribution de logement (CAL), les candidats qui ont la note la plus élevée, parmi ceux dont la demande répond aux caractéristiques du logement et aux orientations du réservataire et dont le profil est celui privilégié sur le site par la CIL.
- **Réfléchir aux conditions de mise en œuvre d'un système de cotation** pour hiérarchiser les candidatures au regard de leur situation individuelle de logement. Ce système de cotation doit **intégrer un socle régional**, s'appuyant sur les priorités définies dans le CCH, dans un souci de lisibilité et de cohérence pour le demandeur concernant le traitement de sa demande. Le recours à un outil de cotation ne doit pas supplanter les autres modalités de priorisation (réservataires et territoires) mais constituer une modalité complémentaire de sélection des candidats.

Et demain ?

Le projet de loi « Egalité et Citoyenneté » prévoit une évolution des critères de priorité du CCH, afin de les rapprocher des critères de reconnaissance du droit au logement opposable et de s'assurer que ceux-ci soient pris en compte par les réservataires et les organismes durant le processus d'attribution du logement.

Comment favoriser les mutations dans le parc social ?

Références législatives et réglementaires

- Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, art 61
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, art. 97
- Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, dite loi LAMY, art. 8

Mots-clés

Mutation / Mobilité résidentielle
Compensation

29%

La part des demandeurs déjà locataires
du parc social

Source : Infocentre SNE, données du 22 avril 2016 pour le nombre de demandes actives au 31 décembre 2015, traitements AORIF

Les constats

Toute attribution en faveur d'un locataire du parc social libère un logement social en faveur d'un nouveau ménage. Les politiques en faveur des mutations favorisent la meilleure adaptation des conditions de logement aux ménages, sans freiner le nombre d'accès au parc social.

Ainsi, les politiques en faveur de la mobilité au sein du parc social permettent de trouver de nouvelles solutions pour de multiples enjeux : prévenir les expulsions, offrir des logements adaptés aux personnes en situation de handicap, accompagner la mobilité professionnelle, améliorer les équilibres de peuplement, etc..

Mais, avec 17% de satisfaits, la question des mutations est celle qui récolte le taux de satisfaction le plus faible parmi l'ensemble des questions des enquêtes triennales réalisées par les organismes Hlm.

Parallèlement, les possibilités de mobilité résidentielle d'un locataire du parc Hlm sont très différentes selon les marges de manœuvre dont dispose son organisme pour mener seul une politique active en matière de mutation. Certains organismes disposent en effet d'un parc important de logements non soumis à droit de réservation, leur permettant de développer ce type de politique, quand d'autres organismes, presque intégralement « contingentés » n'ont que très peu de capacités propres.

De nombreuses initiatives partenariales ont été développées localement pour favoriser les mutations, mais n'ont eu souvent qu'une efficacité limitée.

Désormais, le cadre législatif incite fortement les acteurs à s'emparer de cette priorité, depuis les obligations issues loi MLLE de 2009, jusqu'à la loi ALUR qui fait de cet enjeu un axe des conférences intercommunales du logement (**#Conférence**) comme des plans partenariaux de gestion de la demande (**#Plan**).

Les enjeux et propositions de l'AORIF

Le développement de la mobilité résidentielle dans le parc social est un enjeu essentiel d'amélioration de la réponse aux besoins des locataires du parc social, qui représentent près d'un demandeur sur trois. Or, une mutation dans le parc social a pour intérêt qu'elle ne grève pas par ailleurs l'entrée dans le logement des autres demandeurs : **une mutation libère un logement**. Au regard des besoins, les dispositifs de mutation méritent une attention et une coopération fortes de l'ensemble des acteurs de l'attribution. Pour cela, il s'agit de :

- Renforcer, au sein de l'activité de chacun (réservataires, organismes), la place dédiée à la mobilité résidentielle dans le parc social ;
- **Développer la gestion partenariale des mutations, en inter-réservataires**, dans une logique de fluidité de mise en œuvre pour l'organisme et de respect des droits des réservataires.

Quels sont les principes d'un dispositif inter-réservataires en faveur des mutations ?

- Renforcer la coopération entre réservataires pour réaliser des « mutations cibles » (des priorités partagées en termes de mobilité résidentielle) en facilitant la mobilisation des différents contingents par l'organisme à travers un système de compensation automatique et immédiate « 1 pour 1 » : le logement libéré par le ménage en mutation est récupéré par le réservataire qui a mis à disposition son droit de réservation pour accueillir ce ménage en mutation.
- Ce partenariat est proposé à titre expérimental dans un premier temps. Il devra faire l'objet d'une évaluation pour déterminer l'intérêt de sa poursuite et les améliorations éventuelles à y apporter.
- Le travail en inter-réservataires nécessite la participation d'un maximum de détenteurs de droits de réservation : Etat, Action Logement, collectivités locales. Le logement libéré par le ménage en mutation doit, en effet, également faire partie du contingent d'un réservataire partenaire ou de l'organisme Hlm (perspective de « bouclage des contingents »).
- Il doit faire partie intégrante de la stratégie développée dans le cadre des conférences intercommunales du logement et des outils proposés par le plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur.
- Ce partenariat n'exclut pas les autres actions des réservataires / organismes en faveur des mutations.

Quels sont les types de mutations qui doivent être ciblées ?

- Sous-occupation (loi MLLE) et sur-occupation ;
- Adaptation au handicap (loi MLLE) ;
- Prévention des expulsions : problème d'adéquation loyer / ressources ;
- Adaptation au vieillissement ;
- Mobilités professionnelles ;
- Autres : équilibres de peuplement, libération de logements ayant un intérêt particulier pour faire entrer un ménage dans le parc social...

Quel est le processus opératoire possible pour mettre en œuvre un tel dispositif ?

- Dans le cadre du dispositif partenarial, l'organisme Hlm est autorisé à mobiliser pour un tour un logement issu du contingent d'un réservataire partenaire (Etat, Action Logement, collectivité) en faveur d'une mutation cible.
- L'organisme Hlm doit informer préalablement le réservataire du logement de la mobilisation de ce dernier à destination d'une mutation cible.
- Le réservataire récupère automatiquement et immédiatement un droit de désignation sur le logement libéré par le ménage ayant bénéficié de la mutation (dès lors qu'il appartient au contingent d'un réservataire partenaire).
- L'organisme Hlm rend compte plusieurs fois par an aux partenaires des mutations cibles réalisées des caractéristiques des logements mobilisés à cet effet, et des caractéristiques des logements compensés.

Références législatives et réglementaires

- Code de la Construction et de l'Habitation, art. L.441-1 à L.441-2
- Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement,
- Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions,
- Loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, Chapitre III
- Loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement,
- Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale,
- Décret n° 2007-1688 du 29 novembre 2007 relatif aux plans départementaux pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD),
- Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion,
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite Loi ALUR, art. 30, 34, 35, 40, 41, 42, 97

Mots-clés

Publics prioritaires, DALO et ACD

AVDL

ASLL

PDALHPD

SIAO

SYPLO

47 000

Le nombre de ménages prioritaires ayant une demande active dans le vivier SYPLO

Source : Fichier SYPLO, par la DRIHL – Avril 2016

Les constats

La tension sur le parc social francilien oblige à identifier les situations les plus urgentes pour accélérer leur accès au parc social.

Le droit de recours individuel pour les ménages (Droit Au Logement Opposable – DALO) coexiste avec des dispositifs partenariaux en faveur des ménages défavorisés et des ménages sortants de structures d'hébergement.

La responsabilité de l'accès au logement des ménages vulnérables est partagée par différents acteurs, réservataires et organismes :

- L'État : garant du droit au logement et co-pilote des PDALHPD ;
- Action Logement, qui doit consacrer un quart de ses attributions à ces publics ;
- Les organismes de logement social, à travers la signature des accords collectifs départementaux (ACD).

Le cadre régional AORIF-DRIHL en faveur du relogement des publics prioritaires (orientations pour l'actualisation des ACD)

En octobre 2014, la DRIHL et l'AORIF ont signé un cadre régional pour l'accès au logement des publics prioritaires, en vue de l'actualisation des ACD. Ce cadre propose une approche globale des publics prioritaires, réunissant ménages dont la demande a été reconnue prioritaire et urgente au titre du DALO, sortants de structures d'hébergement et publics des PDALHPD. L'objectif de relogements a été fixé à hauteur de 25% des attributions annuelles à l'échelle de chaque département.

En juin 2016, les départements du Val d'Oise, des Yvelines et des Hauts-de-Seine ont traduit ces principes du cadre régional dans un nouvel ACD, les discussions étant par ailleurs avancées dans d'autres départements.

Les collectivités locales participent de fait au relogement des ménages les plus fragiles de leur territoire, mais leur rôle reste peu visible et peu formalisé au regard des engagements pris par l'ensemble des partenaires.

Le partenariat se développe progressivement entre les acteurs du logement social et les opérateurs qui œuvrent dans chaque département pour accompagner les ménages dans leurs démarches d'accès au parc HLM : les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) dans leur mission d'insertion vers le logement, les opérateurs AVDL pour les ménages DALO, les associations financées par les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).

Les enjeux et propositions de l'AORIF

En Ile-de-France, la tension offre – demande dans l'accès au parc social appelle à la structuration d'une filière de relogement accélérée pour des ménages identifiés comme prioritaires par les partenaires (commissions de médiation DALO, commissions du PDALHPD, SIAO, travailleurs sociaux). Ces besoins prioritaires sont importants sur l'ensemble du territoire francilien et se traduisent déjà aujourd'hui par une mobilisation forte de l'ensemble des parties prenantes de l'attribution, qu'elles soient obligées ou non par la loi.

Dans le cadre de la réforme, **l'efficacité du relogement de ces publics prioritaires est appelée à se renforcer, tout en s'articulant aux autres enjeux des politiques partenariales d'attribution**, notamment ceux touchant aux équilibres territoriaux.

Pour accompagner cette montée en responsabilité des EPCI et de leurs partenaires, l'AORIF recommande de :

- **Développer la connaissance des profils socio-économiques des publics prioritaires** pour évaluer les capacités réelles de relogement de ces ménages sur le territoire et rendre l'objectif d'accueil de ces publics compatible avec les objectifs d'équilibres territoriaux de peuplement (et inversement) ;
- **Veiller à la cohérence des orientations, par site**, en matière d'équilibres de peuplement et des engagements, par acteur, en matière de relogement des publics prioritaires pour éviter toute incompatibilité des attentes formulées envers les acteurs locaux ;
- **Favoriser le repérage des publics prioritaires et leur inscription dans le vivier régional** afin de disposer d'une vision réelle des besoins et de l'activité de chacun en matière de relogement des publics vulnérables ;
- **Favoriser la convergence des critères utilisés localement pour reconnaître certains publics comme prioritaires** dans un souci de cohérence régionale du vivier SYPLO, tout en laissant une latitude à la CIL pour identifier également les besoins prioritaires propres à son territoire ;
- **Permettre l'accès de l'ensemble des réservataires au vivier des publics prioritaires (SYPLO)** pour faciliter leur recherche de candidats et la réponse aux objectifs communs ;
- **Développer les partenariats avec les acteurs de l'insertion dans le logement** (SIAO, opérateurs AVDL et ASLL) pour partager les enjeux et contraintes et co-construire des outils communs de coopération (fiches d'évaluation sociale, modalités d'instruction des dossiers de demandeurs...).

L'AFFIL, un espace partenarial pour innover en faveur de l'insertion durable des ménages dans le logement

L'AFFIL a pour but de favoriser l'insertion par le logement, en Ile-de-France, des personnes et familles éprouvant des difficultés particulières à se loger, au sens de la loi du 31 mai 1990, et de participer à l'application de tous les textes législatifs ou réglementaires qui ont suivi pour préciser les conditions de mise en œuvre du droit au logement. Elle pourra notamment développer, pour ses adhérents, toute action ou intervention d'utilité sociale, ainsi que tout produit ou service conforme à cet objet.

- **Favoriser la territorialisation à l'échelle des EPCI (l'harmonisation à l'échelle de la MGP) des politiques sociales du logement** développées dans le cadre du PDALHPD afin d'articuler celles-ci aux dispositifs attendus dans le cadre du plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur (**#Plan**).

Et demain ?

Le projet de loi « Egalité et Citoyenneté » prévoit l'obligation d'élaborer des accords collectifs intercommunaux (ACI), venant compléter la palette des documents sur les attributions à l'échelle de chaque EPCI par un volet dédié au relogement des publics prioritaires.

Par ailleurs, le projet de loi prévoit que les collectivités territoriales, comme Action Logement, devront consacrer un quart de leurs droits de réservation à des attributions en faveur des ménages prioritaires.

CONCLUSION

La réforme de la demande et des attributions appelle à une refonte en profondeur des stratégies et pratiques en ce domaine. En mettant **les demandeurs et les EPCI au cœur de cette réforme**, le législateur a souhaité souligner, dans le même temps, le besoin de proximité pour se mettre au service des ménages qui ont besoin d'un logement, et le nécessaire recul afin de construire des stratégies collectives à une échelle suffisante. Dans l'espace francilien, ce double souci de lien aux demandeurs et d'approche intercommunale est forcément un exercice délicat.

Le parc social en Ile-de-France fait l'objet d'une telle tension que le lien au demandeur est souvent celui de la désillusion, le « non » écrasant largement le « oui », ou de la mise en concurrence absurde entre des publics qui ont besoin d'un logement social au regard des prix du marché privé. Développer la proximité avec le demandeur, en Ile-de-France, ne consiste pas seulement à l'accompagner dans son projet résidentiel, mais aussi à **donner au demandeur les outils pour qu'il puisse faire ses choix au regard de ses impératifs propres et lui assurer que son dossier est traité avec équité.**

Travailler la réforme de la demande et des attributions à l'échelle des EPCI est également un défi particulier pour les acteurs franciliens. Parce que les EPCI se comptent par dizaines, qu'ils sont interconnectés les uns aux autres et qu'ils sont, pour nombre d'entre eux, nouvellement constitués – voire novateurs dans leur existence avec la création de la Métropole du Grand Paris – **la prise de compétence « gestion de la demande et des attributions » n'est pas chose aisée.** L'appropriation de ces dossiers passe aussi par des travaux à un niveau régional car **c'est à l'échelle de l'Ile-de-France qu'un certain nombre d'outils et de solutions doivent être apportés**, pour garantir une cohérence d'ensemble à ces politiques locales, et une lisibilité à des demandeurs pour lesquels les frontières administratives sont ténues.

A travers cette contribution, **les organismes franciliens de logement social ont souhaité avancer des pistes et des idées.** Ils ont aussi souhaité affirmer une chose : ce n'est pas parce que le contexte est objectivement compliqué pour chacun qu'il faudrait renoncer à toute ambition collective. Au contraire, cette réforme est peut-être nécessaire ici plus qu'ailleurs. Mais elle ne portera véritablement ses fruits que si certains principes sont respectés : **le partenariat entre acteurs** de l'habitat comme vecteur de la réforme, des choix stratégiques jusqu'à la mise en œuvre opérationnelle, **une conduite pragmatique du changement** et **une cohérence d'ensemble** des politiques menées aux différentes échelles, pour répondre dans le temps aux multiples injonctions qui pèsent dès aujourd'hui sur le logement social.

Jean-Luc Vidon
Président de l'AORIF

Didier Jeanneau
Président de la Commission AORIF
« Demande et Attributions »

LE LEXIQUE DE LA RÉFORME

A

ACD (Accord Collectif Départemental) : accord signé au niveau départemental entre l'Etat et les organismes Hlm, voire le Conseil départemental, fixant pour chaque bailleur un objectif annuel d'attributions de logement social en faveur de publics prioritaires et précisant les modalités de mise en œuvre du dispositif.

ASLL (Accompagnement social lié au logement) : mesure d'accompagnement social individualisée et contractualisée, limitée dans le temps, financée par le Fonds de Solidarité Logement. Elle est destinée aux personnes rencontrant des difficultés dans l'accès ou le maintien dans un logement et adhérant à l'accompagnement.

Attribution : décision de la commission d'attribution d'octroyer un logement social à un candidat.

AVDL (Accompagnement vers et dans le logement) : mesure d'accompagnement social individualisée et contractualisée, limitée dans le temps, financée par l'Etat via le Fonds National d'Accompagnement vers et dans le logement (FNAVDL). Elle cible principalement les personnes reconnues prioritaires et urgentes au titre du DALO, rencontrant des difficultés dans l'accès ou le maintien dans un logement.

C

CAL (Commission d'Attribution de Logement) : instance décisionnaire du processus d'attribution, dans laquelle des logements sociaux libérés sont attribués à des candidats en tenant compte de la composition familiale du ménage, de son niveau de ressources, des conditions de logement actuelles du ménage et du caractère urgent de la demande (DALO, publics prioritaires...). Généralement, trois demandes sont examinées pour un logement libéré et sont classées par ordre de priorité. La CAL se compose des représentants de l'organisme Hlm (propriétaire des logements disponibles), du Maire de la commune où se situent les logements, de l'Etat dans certains cas.

Compensation : dans le cadre d'une mutation de logement social, le principe de compensation permet au réservataire qui a mis à disposition le logement attribué au ménage en mutation, de récupérer, pour une attribution, un autre logement.

Cotation : outil permettant de classer la demande de logement social et ainsi d'identifier des candidats selon des critères définis et pondérés .

D

DALO (Droit au Logement Opposable) : instauré en 2007, le recours DALO permet aux personnes dont la demande de logement social est restée sans réponse adaptée à leur situation, de faire valoir auprès de la commission de médiation (COMED) de leur département leur droit à un logement. Si la COMED reconnaît le statut prioritaire et urgent de leur demande au regard de leur situation actuelle, l'Etat doit reloger le ménage dans les six mois suivants, sous peine de pénalités financières.

Désignation : notification à l'organisme Hlm, par le réservataire d'un logement libéré, des candidats dont le dossier doit être examiné en CAL pour attribution du logement.

Dispositif de gestion partagée : outil de mise en commun des dossiers des demandeurs de logement social, de l'évolution de leur situation, par exemple au travers du SNE.

Dossier unique : le demandeur de logement social peut désormais déposer les pièces constituant son dossier de demandeur soit par lui-même, soit auprès d'un seul service enregistreur qui les rendra accessibles sur le Système National d'Enregistrement.

E

EPCI (Établissement Public de Coopération Intercommunale) : regroupement de communes ayant pour objectif d'élaborer des projets communs de territoire. La Métropole du Grand Paris et les communautés d'agglomération sont des EPCI qui doivent obligatoirement prendre la compétence habitat. Cette compétence est facultative pour les communautés de communes.

EPT (Etablissement Public Territorial) : regroupement de communes créé le 1^{er} janvier 2016 dans le cadre de la mise en place de la Métropole du Grand Paris sur les trois départements de petite couronne. Les EPT sont dotés de la compétence politique de la ville et sont soumis au régime des syndicats de communes.

F

FINESS (Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux) : données relatives à l'offre en hébergement agréée.

L

Lieu d'accueil commun : lieu physique créé par convention par les partenaires du PPGDID. Il accueille les demandeurs de logement social, leur délivrer des informations relatives à la demande mais aussi aux caractéristiques du parc social, des délais d'attente moyens, ainsi que les conseiller.

LE LEXIQUE DE LA RÉFORME

Location choisie / active : démarche permettant au demandeur de logement social de candidater directement sur des logements disponibles mis en ligne via des sites internet dédiés.

Loyer : le loyer du logement social est fixé par la loi, en fonction des financements initiaux (part de subventions et de prêts) au moment de la construction des logements. Sa révision est limitée à la variation de l'indice de référence des loyers (IRL).

M

Mobilité résidentielle : parcours d'un ménage d'un logement à l'autre, au sein du parc social, vers l'accession ou vers le parc privé classique.

Mutation : attribution d'un logement social à un ménage déjà locataire du parc social.

O

OPS : enquête d'occupation du parc social, données issues d'une enquête bisannuelle détaillant les caractéristiques socio-économiques des locataires du parc social.

P

PDALHPD (Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées) : copiloté par l'Etat et le Conseil départemental, il regroupe les actions prévues pour faciliter l'accès et le maintien des ménages en difficulté dans un hébergement ou un logement décent.

Publics prioritaires : ensemble des ménages relevant de l'accord collectif départemental, dont les ménages reconnus prioritaires et urgents au titre du DALO, les publics cibles du PDALPHP et les ménages bénéficiant de places d'hébergement financées.

Priorisation : fait d'accorder une priorité à certains types de demandeurs parmi l'ensemble de la demande au regard d'orientations, au regard d'orientations liées aux réservataires, à l'organisme, au territoire ou à la situation du demandeur.

Q

QPV : Quartier Politique de la Ville appelé aussi quartier prioritaire bénéficiant de crédits spécifiques du fait de leurs caractéristiques socio-urbaines.

Quartier de veille : ancien quartier en ZUS (Zone Urbaine Sensible) non retenu en QPV.

R

Réservataire : institution bénéficiant du droit de proposer des candidats aux CAL en contrepartie des aides apportées à la construction des logements sociaux (subventions, prêts bonifiés, garanties d'emprunt). Les trois principaux réservataires sont : l'Etat avec un contingent de réservations de 30% (dont 25% sont destinés aux « mal-logés » et 5% aux fonctionnaires d'Etat), les collectivités locales (contingent de 20% des logements) et Action Logement dont le contingent varie selon les patrimoines mais dont on estime qu'il représente 20 à 30% des attributions annuelles.

RPLS (Répertoire du patrimoine locatif social) : base de données relative aux caractéristiques des logements sociaux existant.

S

Service d'information et d'accueil : organisation à l'échelle intercommunale des modalités de délivrance de l'information dispensée aux demandeurs de logement social ainsi que de son contenu. Ce service doit faire l'objet d'une convention élaborée dans le cadre du plan partenarial de gestion de la demande et de l'information des demandeurs, entre l'EPCI, les organismes Hlm, les réservataires et les organismes et services chargés de l'information des demandeurs ou de l'enregistrement de la demande.

SIAO : Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation ayant notamment en charge de coordonner les acteurs de la veille sociale, de l'hébergement et du logement.

SNE : Système national d'enregistrement de la demande de logement social, outil en ligne permettant d'enregistrer et de gérer la demande de logement social.

SPLS (Suivi de programmation logement social) : base de données recensant toutes les étapes de la production d'une opération de logement social de la phase études à la mise en location.



AORIF • l'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France
15, rue Chateaubriand 75008 Paris • Tél.: 01 40 75 70 15 • www.aorif.org