AMSOM Habitat

Cahier relatif aux principes d'attribution et de sélection des demandes

Conseil d'Administration du 22 octobre 2021

Ce document précise le règlement intérieur de la CALEOL d'AMSOM Habitat

Direction de la Gestion Locative
Septembre 2021

Table des matières

Préambule 2
Demande et attribution 2
Principes 2
1. Les orientations 3
Accueil des ménages défavorisés 3
Politique d'accueil des personnes à mobilité réduite ou vieillissantes 3
Parcours résidentiel 4
Veiller au bien vivre ensemble 4
Amélioration continue de la gestion 5
2. Les modalités de proposition de logement 5
Préalables 5
Nombre de candidatures par logement présentées en CAL 6
La sélection des demandes 6
La mise en œuvre d'un principe de cotation des demandes 7
La cotation selon les critères de peuplement 7
La proposition de logement 8
L'attribution des logements 8
L'offre d'attribution 9
3. Les éléments d'information de la CAL 9
Sur le patrimoine 9
Sur la demande 10
Le Rapport annuel 10

Préambule

La "CALEOL" s'assure de la mise en œuvre de la politique d'attribution d'AMSOM Habitat et de l'application des objectifs de peuplement définies notamment dans le PSP et la CUS.

Le présent cahier a pour objet de préciser le processus d'accès au logement social, son cadre règlementaire ainsi que l'engagement d'AMSOM Habitat en sa qualité de bailleur social. Il a également pour objet de définir les critères d'attribution des logements, qui au-delà des critères règlementaires, composent la politique d'attribution de la CALEOL d'AMSOM Habitat.

Demande et attribution

La création, la composition et le fonctionnement de la Commission d'Attribution chargée d'attribuer nominativement chaque logement locatif sont régis par l'article L 441-2 du Code la Construction et de l'Habitation.

Depuis l'enregistrement de la demande jusqu'à la tenue de la CALEOL, la procédure d'attribution d'un logement social fait l'objet d'un encadrement règlementaire précis et détaillé. Elle associe le bailleur et les différents acteurs disposant de droits de réservation sur les logements (collectivités territoriales, préfecture, collecteurs 1% logement) et tient compte des différents dispositifs locaux tels que les Programmes Locaux de l'Habitat et les conventions de réservation signées avec l'Etat sur les modalités de gestion du contingent préfectoral prioritaire.

L'environnement législatif et règlementaire dans lequel la société exerce son activité connaît de régulières évolutions. La Loi Molle du 25 mars 2009, les évolutions règlementaires en matière de Droit au Logement Opposable (loi du 5 mars 2007), Les dispositions de la loi ALUR du 24 mars 2014, de la loi LEC du 27 juillet 2017 ont mis en place des dispositifs dans les pratiques d'attribution et de sélection des demandes et qui sont pris en compte dans ses rapports avec les partenaires.

Enfin, les obligations nées de la loi ELAN du 16 octobre 2018 en matière d'attribution de logements sociaux sont mises en place au fur et à mesure de la parution des décrets.

Principes

Sur la base des principes précités, AMSOM Habitat précise ses engagements en matière d'attribution de logements, afin de :

- Gérer la demande de logement de manière concertée ;
- Favoriser une politique d'équilibre de peuplement et de mixité sociale ;
- Définir des objectifs annuels d'attribution.

Ces engagements s'appliquent à l'ensemble des logements, contingentés ou non, et les objectifs sont définis sur la base des critères ci-dessous :

- Critère prioritaire de la demande ;
- L'adéquation de la composition familiale avec la typologie du logement ;
- L'adéquation des ressources disponibles avec le montant du loyer et charges, déduction faite de l'APL (calcul du quotient familial) ;
- L'adéquation du profil du ménage avec le fonctionnement du groupe d'habitations ;
- L'ancienneté de la demande.

1. Les orientations

Accueil des ménages défavorisés

AMSOM Habitat s'engage à réaliser des attributions au profit des ménages défavorisés, tel que définie à l'article L. 441-1 du CCH, en veillant à proposer une offre correspondant à leurs besoins et en facilitant la mise en place d'un accompagnement adapté et en particulier :

- Les ménages prioritaires désignés par la Préfecture (DALO, PDALHPD, …) ;
- Les ménages sortants de structures d'hébergement et prêts à occuper un logement autonome ;
- Les ménages dépourvus de logement ou hébergés ;
- Les ménages inactifs aidés ;
- Les associations en charge des personnes en sous-location.

Chaque année, au-delà des obligations réglementaires, AMSOM Habitat s'engage à réaliser une part de ses attributions en faveur des ménages définis ci-dessus.

Politique d'accueil des personnes à mobilité réduite ou vieillissantes

Dans le cadre de sa volonté de répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite ou vieillissantes, AMSOM Habitat réalise des logements adaptés ou adaptables lors de ses constructions en logements neufs ou à l'occasion de réhabilitations lourdes. Par ailleurs, le patrimoine actuel a fait l'objet d'un classement permettant d'évaluer la capacité d'une résidence et de ses logements à correspondre aux besoins spécifiques d'un demandeur. Associés à une politique de remise en état des logements « à la carte », ce sont plusieurs centaines de logements qui peuvent ainsi chaque année être attribuées spécifiquement. AMSOM Habitat s'engage donc à favoriser l'adéquation de l'offre aux demandes proposées.

Parcours résidentiel

La Commission d'Attribution tient compte des paramètres suivants, permettant de favoriser la mutation interne et le parcours résidentiel de ses clients :

- Demandes de logements des clients déjà locataire d'AMSOM Habitat, qui souhaitent accéder pour différents motifs à un autre logement en privilégiant les critères suivants :
    - Le critère économique ;
    - La sur-occupation, la sous-occupation ;
    - Les raisons de santé ;
    - Relogement des ménages dans le cadre d'opérations spécifiques : démolition-reconstruction, réhabilitation ;
    - Relogement à titre temporaire suite à des situations urgentes liées à des sinistres ;
    - Demandes de locataires souhaitant échanger leur logement ;
    - Mutation inter-bailleurs dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain.

L'objectif d'AMSOM Habitat est de réaliser 20% de ses attributions dans le cadre de ces dispositifs.

Veiller au bien vivre ensemble

Dans le cadre de son Plan Stratégique de Patrimoine, AMSOM Habitat a identifié des immeubles ou entrées dont l'occupation sociale présente des écarts par rapport à la moyenne constatée sur l'ensemble du patrimoine.

Par ailleurs, une partie du patrimoine est située en zone de sécurité prioritaire ou en quartier prioritaire de la ville. Des résidences peuvent par ailleurs connaître de situations particulières fragilisant la tranquillité pour ses habitants.

Dans ces résidences, les indicateurs de peuplement détaillent les déséquilibres et permettent d'adapter la stratégie d'attribution et de mutation afin d'améliorer ces équilibres.

D'autre part, en dehors des quartiers prioritaires, AMSOM Habitat doit favoriser l'accès des publics aux situations sociales les plus fragiles dans le but de favoriser la mixité sociale dans l'ensemble des quartiers. AMSOM Habitat s'engage ainsi, dans les immeubles concernés, à améliorer les indicateurs de peuplement.

Amélioration continue de la gestion

Lutter contre la vacance, favoriser la tranquillité résidentielle et limiter le risque d'impayé sont des impératifs stratégiques et de gestion. Si les résultats d'AMSOM Habitat s'améliorent en continu depuis 2016, il convient de maintenir l'adaptation de nos méthodes aux situations particulières.

Ces méthodes sont de plusieurs types et seront détaillées plus avant :

- Améliorer l'état technique du patrimoine. Le plan d'investissement a été entamé en 2016 et produit progressivement ses effets ;
- Améliorer la remise en état des logements, notamment dans les immeubles présentant des déficits d'attractivité ;
- Mieux cibler la demande par rapport à l'offre avec des critères marketing, et adapter les méthodes commerciales ;
- Diminuer le nombre de refus dans les démarches préalables à la CALEOL notamment par une plus grande connaissance des souhaits de chaque demandeur et par l'orientation des demandeurs selon le peuplement de chaque résidence (HESTA) ;
- Adapter éventuellement le montant des loyers et/ou corriger les montants de charges élevés.

2. Les modalités de proposition de logement

Préalables

Avant présentation à la CALEOL, lors de l'étude des candidatures, les chargés de clientèle s'assureront des points et consignes suivants :

- L'entretien découverte, obligatoire, doit permettre une analyse plus fine de la candidature et notamment de son parcours résidentiel précédent. L'entretien en tête à tête sera privilégié, et pourra se faire éventuellement au domicile du demandeur ;
- La sélection de candidats inscrits au fichier commun selon les principes définis ci-après ;
- La sélection des candidats doit tenir compte des demandes de mutations des locataires d'AMSOM Habitat en attente ;
- Dans le cadre d'un logement faisant l'objet d'une réservation (hors livraisons neuves), les candidats seront communiqués par le réservataire et AMSOM Habitat pourra y ajouter des candidatures sélectionnées sur le serveur national ;
- Les éléments présentés pour chaque candidature (composition familiale, situation professionnelle, ressources, revenus imposables et plafond de ressources, évaluation de l'APL), feront l'objet d'une vérification préalable. De même, une vérification sur les éléments se rapportant au bien présenté devra

être réalisée (date de disponibilité, montant du loyer et charges, et annexe éventuelle).

Nombre de candidatures par logement présentées en CAL

La CALEOL examine au moins 3 demandes pour un même logement à attribuer.
Cette obligation s'applique à tous les logements passés en CALEOL.

Il est fait exception à cette obligation dans les cas suivants :

- Candidatures de personnes désignées par le Préfet en application de la procédure relative aux commissions de médiation et logement d'urgence (candidat DALO : article L.441-2-3 du CCH) ;
- En cas d'insuffisance du nombre de candidats. Cette situation fera l'objet d'une détermination par la CALEOL au vue des situations propres à un territoire, une résidence. Cette détermination fait l'objet d'une décision portée au compte rendu d'une réunion de la CALEOL. La durée d'application de cette exception peut excéder un an sans être expressément renouvelée ;
- Lors d'une nouvelle présentation en CALEOL d'un logement pour lesquels tous les candidats précédents ont notifié un refus.

Dans le premier cas, le chargé de clientèle veillera à positionner la demande sur un logement présentant les caractéristiques de loyer, de situation géographique et d'ambiance adaptées au profil du candidat.

La liste des résidences, des quartiers et/ou des territoires concernés par le second cas sera modifiée chaque année par le Conseil d'Administration lors de la présentation du bilan annuel de la CAL. Ainsi pour ces logements, un seul candidat pourra être présenté à la CALEOL s'il s'agit d'un logement vacant et si les probabilités d'acceptation par le demandeur sont quasiment certaines. Si le logement n'est pas encore vacant, la présentation de deux candidats minimum sera obligatoire.

Dans le cas de logements réservés dont la gestion est encore en stock, et lorsque les réservataires ne présentent pas trois dossiers, les services d'AMSOM Habitat viendront compléter ce nombre pour atteindre le minimum.

La sélection des demandes

La sélection de la demande tiendra compte :

- De la ville, du quartier ou de l'immeuble souhaité ;
- De la composition familiale ;
- Du niveau de ressources du ménage ;
- Des conditions actuelles de logement du ménage ;
- Eventuellement, de l'éloignement du lieu de travail ;
- De la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs.

La mise en œuvre d'un principe de cotation des demandes

Afin de rendre plus lisibles les règles et les délais d'attente pour les demandeurs de logement, il a été expérimenté en 2017 un système de cotation des demandes de droit commun.

Depuis, cette cotation est utilisée comme un outil d'aide à la sélection et s'ajoute aux critères de peuplement de chaque résidence.

Chaque demande bénéficiera d'un nombre de points selon les critères suivants :

- L'ancienneté : 1 point par mois d'ancienneté
- Situation actuelle de logement
- Sans logement : 10 points
- Hébergé : 9 points
- Logement insalubre ou indigne : 8 points
- Logement repris par le propriétaire : 6 points
- Surpeuplement : 4 points
- Situation familiale :
    - Séparation : 10 points
    - Situation de handicap ou d'accessibilité : 10 points
- Mutation professionnelle : 10 points
- Mutation d'un locataire d'AMSOM Habitat :
    - Correspondant aux critères prioritaires : 10 points
    - De « confort » : 4 points.

Le chargé de clientèle sélectionnera les demandes correspondantes au logement en libération et le proposera, après avoir vérifié le dossier et le taux d'effort après APL, au demandeur sélectionné. S'il le refuse, il le proposera au suivant et ainsi de suite jusqu'à ce que 3 candidats soient inscrits à la prochaine CALEOL.

La cotation, tel que définie ci-dessus, s'applique uniformément à toutes les demandes de logement sur l'ensemble du parc d'AMSOM Habitat, elle sera amenée à évoluer sur les territoires dans lesquels l'EPCI aura défini une cotation imposée sur son territoire. L'EPCI Amiens Métropole est en cours d'écriture de cette cotation.

La cotation selon les critères de peuplement

Depuis 2019, AMSOM Habitat expérimente la cotation de chaque demande sur chacune de ses résidences en fonction des critères de peuplement.
L'outil HESTA a été spécifiquement créé pour la mise en œuvre de cette cotation. Il permet en outre aux demandeurs de préciser ses souhaits, en priorisant dans l'affichage les résidences pour lesquelles sa cotation « peuplement » est la plus élevée.

Les critères retenus pour définir cette cotation sur le peuplement sont :

- Le taux de personnes de plus de 65 ans ;
- Le taux de familles monoparentale ;
- Le taux de familles percevant des revenus de transfert ;
- Le taux de familles avec des enfants de 10 à 15 ans.

Afin d'équilibrer le peuplement et les fragilités sur l'ensemble de son parc, AMSOM Habitat a défini que pour chaque résidence un taux de 25% d'occupation pour le premier critère puis de 10 à 25% pour chacun des autres, devaient être atteint, notamment par les attributions en CALEOL à des dossiers présentant une situation qui favorise ces équilibres.

La proposition de logement

Cette proposition se matérialise par une conversation téléphonique au cours de laquelle un descriptif détaillé du logement est présenté au demandeur. Une visite du logement peut être organisée. Il sera précisé clairement au demandeur que seule la CALEOL peut valider cette proposition.

L'attribution des logements

En veillant au respect de la mixité sociale, la CALEOL attribue les logements en suivant les critères généraux de priorité suivants, au profit notamment de :

- Personnes en situation de handicap ou ayant en charge une personne handicapée,
- Personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence,
- Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition,
- Personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée,
- Personnes cumulant des difficultés économiques et sociales,
- Personnes ayant fait l'objet d'une demande de logement social depuis un délai, supérieur aux délais anormalement longs, et n'ayant reçu aucune proposition adaptée.

La CALEOL respecte les engagements pris par AMSOM Habitat dans le cadre de conventions spécifiques. Les candidats proposés par les réservataires devront notamment être privilégiés. Les chargés de clientèle présentent les dossiers de demande, logement par logement, en précisant aux membres de la CALEOL :

- La situation familiale et d'activité,
- Le détail des ressources mensuelles,
- Le taux d'effort après APL,
- Le reste à vivre par unité de consommation,
- La situation de logement actuel et si le demandeur a déjà été locataire d'AMSOM Habitat,
- Les éventuelles motivations spécifiques de la demande (urgence, handicap…).

La CALEOL veillera à respecter les critères généraux de priorité et éventuellement les objectifs liés aux fragilités sociales si le logement présenté est concerné. Elle veillera à la capacité du demandeur à assumer le loyer et les charges du logement en étudiant particulièrement la situation quand le taux d'effort est supérieur à 30% (37% avec chauffage compris), dans ces cas, le reste à vivre par unité de consommation pourra orienter la décision. A la suite des présentations, elle décidera selon les règles précisées dans le règlement intérieur de la CALEOL.

L'offre d'attribution

Le Chargé de Clientèle veillera à informer au plus vite le demandeur de l'offre d'attribution faite par la CALEOL. Un message automatique sera dans tous les cas adressé le lendemain matin. Une visite du logement devra avoir lieu si elle n'a pas été réalisée au moment de la proposition. Les pièces nécessaires préalablement à la signature des contrats de location seront demandées et devront être produites avant celle-ci. Le demandeur ayant un délai maximum de 10 jours pour accepter, le chargé de clientèle veillera à ne pas attendre la fin de ce délai si le demandeur informe de manière non équivoque de son intention de refuser. Dans ce cas, un document écrit l'attestant lui est demandé.

3. Les éléments d'information de la CAL

Sur le patrimoine

La Commission d'Attribution dispose pour chaque programme, classé par territoire et en début d'année des éléments suivants :

- Le nombre de logements, la typologie, le montant des loyers et des charges ;
- Les indicateurs de gestion en ce qui concerne le taux de rotation, la vacance, les impayés ;
- Un indicateur de tranquillité résidentielle ;
- Les indicateurs d'occupation sociale (sur la base de la dernière enquête disponible) :
    - Les indicateurs de précarité sociale : taux de familles monoparentales, taux de familles avec des revenus de transfert, taux de ménages avec une dette supérieure à 3 mois, taux de ménages avec APL,

- L'âge des occupants : taux de ménages avec enfants âgés de 10 à 15 ans, taux de ménages avec personnes âgées de plus de 65 ans,
- Occupation des logements : taux de ménages en sous-occupation et en sur-occupation,

Sur la demande

A la demande du Président de la CAL, un état statistique de la demande est présenté lors d'une réunion de CAL. Il reprendra notamment :

- Le nombre de demandes par secteur souhaité ;
- Par typologie ;
- Par type de demandes (mutation, demande externe) ;
- Le nombre de demandes prioritaires.

Le Rapport annuel

Outre les éléments reprenant l'activité d'une année et l'occupation du patrimoine au 31 décembre, à l'occasion de ce rapport, le Conseil d'Administration se prononcera sur les éléments suivants :

- La part des attributions destinées aux ménages défavorisés
- La part des mutations
- Les objectifs de peuplement concernant les résidences concernées par fragilité sociale
- Les points accordés aux demandes dans le cadre du système de cotation, sur les territoires dans lesquels les EPCI n'ont pas défini de cotation
- Les résidences pour lesquelles moins de 3 candidatures par logement peuvent faire l'objet d'un passage en CALEOL.