



Charte d'Attribution des Logements Orientations de la Commission d'Attribution et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL)

Une sélection des candidats soucieuse d'équité et d'équilibre

Une instruction des demandes respectueuse
de la réglementation

Un accompagnement du demandeur tout au long
de son parcours

Une décision objective, plurielle et transparente

A l'échelle de la SEM, le Conseil d'Administration définit les orientations qui guident les attributions (art. R441-9-IV du Code de la Construction et de l'Habitation) dans le respect des dispositions de l'article L. 441-1, du II de l'article L. 441-2-3, du III de l'article 4 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, des orientations fixées par la Conférence Intercommunale mentionnée à l'article L. 441-1-5 et du contenu du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs mentionné à l'article L. 441-2-8. Ces orientations sont rendues publiques, selon des modalités incluant leur mise en ligne. Le présent document est mis à disposition de tous les publics intéressés par les modalités d'attribution des logements sociaux.

La société se positionne comme un acteur urbain et social historique du territoire du Grand Clermont. Bénéficiant d'un parc locatif diversifié, tant dans la localisation de ses résidences que dans les produits proposés, notre société s'adresse à l'ensemble des demandeurs pouvant prétendre à un logement social. Devant un besoin en logements toujours plus important et face aux contraintes fortes et souvent méconnues qui s'imposent aux bailleurs sociaux, les demandeurs de logement constatent un allongement des délais. Dans le même temps, les évolutions de la société ; monoparentalité, vieillissement etc., génèrent des attentes de plus en plus spécifiques.

Pour répondre à ces enjeux, notre société s'engage à densifier son effort de construction de nouveaux logements et à communiquer clairement auprès des demandeurs, de ses locataires et de ses partenaires sur les possibilités et les conditions d'accès aux logements sociaux de son patrimoine. C'est avec cette ambition de rendre lisible le processus de mise en location de ses logements, que notre société a souhaité mettre en place et diffuser la présente « charte d'attribution des logements ».



L'ATTRIBUTION

une procédure conduite en partenariat

1

La procédure d'attribution d'un logement social s'inscrit dans un cadre précis, établi par le Code de la Construction et de l'Habitation.

Sont concernés tous les logements construits, améliorés, acquis et améliorés avec le concours financier de l'Etat. En résumé, sont soumis aux attributions réglementées, les logements conventionnés.

Les logements en résidence sociale et logements foyers ne relèvent pas des attributions réglementées.

« L'attribution des logements doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers » (art. L 441 du Code la Construction et de l'Habitation).



L'INSTRUCTION DES DEMANDES

2

une démarche respectueuse de la réglementation

Le Code de la Construction et de l'Habitation précise que « l'attribution des logements locatifs sociaux participe à la mise en œuvre du droit au logement, afin de satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées ». Elle doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement.

Elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers.

Pour y parvenir, le service en charge de l'accueil et des services de la clientèle de la société instruit les dossiers des demandeurs, en se fondant sur des références fixées par la loi.

Chaque demandeur peut saisir, vérifier et modifier sa demande de logement en se connectant sur le site grand public de la société.

Un entretien pourra en outre être proposé aux demandeurs afin de répondre efficacement et de manière personnalisée aux questions sur les modalités de leur demande de logement.



Les conditions de validité de la demande

Le service location de la société s'appuie de manière exclusive sur le fichier départemental des demandes de logement social pour engager le repérage et l'instruction des demandes de logement.

La société a accès à l'ensemble des demandes enregistrées dans le département.

Seuls les demandeurs bénéficiant d'un Numéro Unique Départemental et dont le dossier est complet, peuvent voir leur demande présentée et validée en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).

La liste des pièces indispensables à l'instruction du dossier est consultable sur le site internet de notre société. Seuls les demandeurs aux dossiers complets sont considérés au cours de l'instruction. La liste des documents à transmettre pour constituer un dossier complet est définie au niveau régional pour l'ensemble des bailleurs sociaux.

Les conditions d'éligibilité au logement social

Seules peuvent être attributaires d'un logement les personnes physiques de nationalité française ou de nationalité étrangère justifiant d'un titre de séjour valable sur le territoire français. Exceptionnellement, les associations ayant pour objet la sous-location peuvent être attributaires d'un logement social.

Par ailleurs, un décret fixe au 1er janvier de chaque année, les plafonds de ressources au-dessus desquels un demandeur ne peut prétendre à l'attribution d'un logement social.

Les revenus du demandeur considérés au regard de ces plafonds sont les revenus fiscaux de référence de l'année N-2.

Les critères généraux d'analyse des demandes

L'instruction des demandes de logement social par les Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) consiste à les évaluer au regard de différents critères :

- la composition du ménage,
- le niveau de ses ressources au regard de plafonds fixés par la loi, les conditions de logement actuelles,
- le patrimoine du ménage,
- l'éloignement du lieu de travail, la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs,
- l'activité professionnelle pour les assistants maternels ou familiaux agréés.

Pour ce qui est de la composition du ménage et son adéquation au logement à attribuer, une grille nationale norme les typologies et les nombres de chambres en cohérence avec les compositions des ménages, de manière à éviter les situations de sous-occupation et de sur occupation lors de l'attribution d'un logement.

Focus
Des outils qui fondent une identification objective

L'adéquation entre composition du ménage et typologie du logement est évaluée à partir d'une grille nationale

Composition du ménage	Typologie	Chambres
1 personne seule ou 1 couple	T1-T2-T2B	1
2 personnes, couple, personne seule ou couple + 1 enfant	T3 - T3B	2
3 personnes ou personne seule ou couple + 2 enfants	T3 - T4	2/3
4 personnes ou personne seule ou couple + 3 enfants	T4 - T5	3/4

L'adéquation entre le loyer et les ressources du ménage est appréhendée à travers le calcul d'un taux d'effort.

Un arrêté du 19 mars 2011 fixe son calcul :

$$\text{Loyer} + \text{Charges} + \text{Contribution} \\ - \text{APL principal des annexes récupérables locatives}$$

Taux d'Effort = Somme des ressources des personnes qui vivront au foyer

Le taux d'effort maximum pris en compte est de 33 % dans le cas d'un loyer avec charges communes incluses.

La priorisation des demandes



Les CALEOL ont à satisfaire des objectifs fixés par les services de l'Etat et les collectivités, dans le cadre de l'Accord Collectif Départemental et de la Convention Intercommunale d'Attribution.

L'Accord Collectif Départemental signé pour 3 ans par le Préfet et les bailleurs sociaux fixe un objectif annuel d'attribution de logement en faveur de ménages définis comme prioritaires par le Plan Départemental pour le Logement des Personnes Défavorisées, établi sous la responsabilité partagée de l'Etat et du Conseil Départemental.

La Conférence Intercommunale du Logement a aussi défini en 2019 pour chaque organisme de logement social présentant du patrimoine sur son territoire :

- Un engagement annuel quantifié d'attribution des logements aux publics prioritaires et aux personnes bénéficiant d'un avis favorable de la commission de médiation chargée de se prononcer sur le caractère prioritaire des demandes de logement et d'hébergement effectuées par ceux qui ne peuvent accéder à un logement décent et autonome par leurs propres moyens et qui effectuent un recours amiable devant la commission. Cet engagement annuel est de 25% du nombre total des attributions de logements, situés hors Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville, à des personnes à très faibles revenus ou à des personnes relogées dans le cadre du renouvellement urbain. »

A noter que dans le cadre de la vente HLM et afin de favoriser l'accès à la propriété des locataires au sein du parc de la société un certain nombre de logements pourront ne pas être soumis à la relocation après libération par leurs occupants.



Focus

Les publics prioritaires fixés par l'article L441-1 du Code de la Construction et de l'Habitat

En sus des logements attribués à des personnes bénéficiant d'une décision favorable d'une commission de médiation DALO, les logements sociaux sont attribués prioritairement aux catégories de personnes suivantes :

- Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap.
- Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code.
- Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale.
- Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition.
- Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée.
- Personnes exposées à des situations d'habitat indigne.
- Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé.

Ces situations sont attestées par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code.

- Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle, prévu à l'article L. 121-9 du code de l'action sociale et des familles.
- Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme, prévues aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à -10 du code pénal.
- Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent.
- Personnes dépourvues de logement, y compris celles hébergées par des tiers.
- Personnes menacées d'expulsion sans relogement.

Par ailleurs, dans le cadre du respect de ces obligations réglementaires, la société s'attache à porter une attention particulière aux demandes de logement émanant de :

- Jeunes en insertion professionnelle, visant à se rapprocher d'un lieu de travail, d'un environnement familial.
- Locataires en parcours résidentiel ; décohabitation, composition familiale etc.
- Seniors et personnes en situation de handicap dans le cadre de l'attribution de logements adaptés.

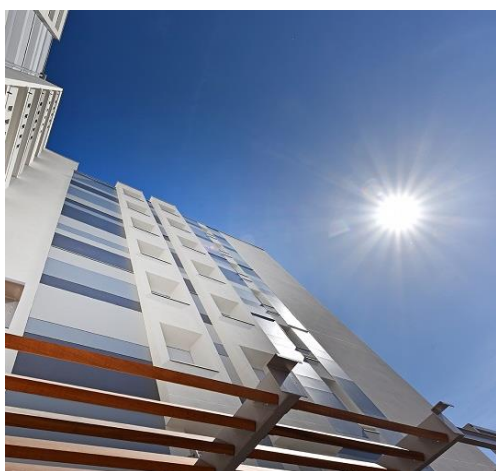
La société souhaite également accorder une attention particulière aux demandes de mutation portées par des locataires inscrits dans la dynamique d'un parcours résidentiel (évolution de la composition familiale, nouveaux lieux de travail etc.) et par des locataires vieillissant ayant besoin d'un logement adapté.



LA DESIGNATION DES CANDIDATS

3

Des étapes soucieuses d'équité et d'équilibre



Etape 1 : l'identification des demandes compatibles

Le service location de la société entretient des contacts réguliers avec les communes et les partenaires réservataires de logement pour repérer d'éventuels candidats relevant de leur périmètre de réservation et pouvant être mobilisés sur le logement à attribuer.

Le service location opère une première analyse qui aboutit à identifier les dossiers de demande qui sont complets, qui recherchent la localité d'implantation du logement et qui sont en adéquation avec ce logement, notamment au

regard des critères généraux :

- La compatibilité du logement proposé avec la composition du ménage, dans l'objectif d'éviter les situations de logements sous-occupés ou sur-occupés.

- La compatibilité des ressources du ménage avec le loyer et les charges du logement à attribuer.

Un dialogue qualitatif est instauré entre le service location de la société, les communes et les réservataires de logements pour réaliser un travail permettant le maintien des équilibres sociaux à l'échelle des groupes d'immeubles, résidences et cages d'escaliers.

Etape 2 : La cotation et le classement des demandes

Sur le territoire du département du Puy-de-Dôme, le nombre de demandeurs étant très largement supérieur au nombre de logements sociaux disponibles, cet exercice de repérage des demandes compatibles au logement à attribuer aboutit à identifier un nombre conséquent de demandes.

Or, l'objectif de la démarche d'instruction est de fournir trois dossiers de demande aux deux CALEOL de la société qui décideront de l'attribution. Notre société s'attache à ce que la sélection de ces trois dossiers s'opère de manière impartiale.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi ALUR concernant la gestion partenariale de la demande de logement social, notre société a mis en place en 2014 un système de cotation de la demande assurant transparence et objectivité. Il tient compte de l'ancienneté de la demande et du motif de la demande. Ainsi, ce dispositif permet d'établir parmi l'ensemble des demandes de logement social identifiées comme se situant en adéquation avec l'offre du logement à attribuer, le classement des demandes des candidats.

Focus

Les ambitions du dispositif de cotation de la demande de logement social mises en place

Les ambitions du dispositif de cotation de la demande sont :

- De faire en sorte qu'un maximum de ménages ait au moins une proposition de logement et raccourcir progressivement le délai entre l'enregistrement de la demande et la première proposition.
- De faire en sorte que le logement HLM remplisse pleinement sa mission d'utilité sociale à l'égard de ménages peinant à se loger du fait de leur situation économique, sociale ou professionnelle.
- De favoriser les parcours résidentiels pour des ménages dont la situation évolue, du point de vue de l'âge, de l'évolution de la composition familiale ou de la situation professionnelle.
- De laisser place à l'expertise locale des demandeurs et la connaissance fine des territoires.

En visant à ce qu'un maximum de demandeurs ait au moins une proposition de logement, le dispositif mis en place induit qu'un demandeur qui refuse une proposition de logement connaîtra de nouveaux délais d'attente.



Etape 3 : La désignation des candidatures soumises aux CALEOL

Le service location de notre société en charge des attributions opère la qualification des demandes classées pour aboutir à l'identification des dossiers complets qui seront soumis aux CALEOL.

Un entretien préalable avec les candidats permet d'identifier d'éventuels freins, contraintes ou évolutions de la situation non enregistrées dans la demande initiale et de vérifier l'actualité de l'adéquation logement –demandeur de logement.

Ce travail peut aboutir à ajuster le classement établi à partir du dispositif de cotation de la demande animé par le service location car il prend en compte d'autres éléments d'évaluation :

- principes de priorisation établis par le Code de la Construction et de l'Habitation et les orientations propres à notre société telles que le Conseil d'Administration a pu les énoncer.
 - considération des différentes demandes en étant vigilant au respect de la mixité générationnelle, familiale, sociale et professionnelle de chacune des résidences.
- Ses ambitions sont d'éviter des phénomènes de spécialisation résidentielle qui peuvent favoriser des dysfonctionnements résidentiels et des conditions peu propices à l'accueil des ménages les plus fragiles.

Ainsi, les orientations d'attribution sont établies à partir :

- De l'analyse de la qualité résidentielle et du fonctionnement social de chaque groupe d'immeubles,
- De l'analyse des données socio-économiques des locataires en place, des entrants et des sortants sur le groupe d'immeubles, comparée aux mêmes données issues de l'ensemble du parc et du stock de demandeurs.

Le service location anime un dialogue et un travail qualitatif permanent avec les communes pour apprécier les situations.

Orientations générales complémentaires aux priorités réglementaires

Parmi les candidatures répondant aux caractéristiques ci-dessus, les CALEOL souhaitent porter une attention toute particulière :

- Aux candidats n'ayant pas de logement (premier logement, séparations, divorces, etc.
- Aux jeunes salariés ayant des difficultés pour honorer une mensualité locative dans le privé.
- Aux candidats souhaitant se rapprocher de leurs parents ou de leurs enfants (solidarité familiale, garde d'enfants).
- Aux candidats désireux de se rapprocher de leur lieu de travail et tout particulièrement s'ils ont des revenus très modestes et / ou s'ils ont des enfants en garde ou scolarisés dans un cycle primaire).
- Aux candidats dont la demande est la plus ancienne si des situations sont comparables sur d'autres critères.

Orientations générales complémentaires en matière de mutation

Dans le cadre des demandes de mutations effectuées par les locataires du parc, les CALEOL souhaitent :

- Répondre à des besoins du bailleur motivé par le travail sur les équilibres de peuplement,
- Créer de la vacance sur des logements à loyers faibles ou apporter des réponses à des besoins ponctuels.
- Répondre aux besoins des locataires tels que :
 - > Inadéquation taille logement / composition familiale déclarée lors de l'attribution + naissances intervenues (exclues les hébergements).
 - > Problème de santé avéré : offre de mutation vers étage inférieur d'un même groupe de préférence ou groupe avec ascenseur (peut concerner les locataires ou personne à charge).
 - > Problèmes financiers des locataires de bonne foi (mutation vers un logement moins onéreux).
- Offrir un parcours résidentiel.

4

L'ATTRIBUTION

Une décision objective, plurielle et transparente

Les CALEOL sont désignées comme les seules instances compétentes pour opérer l'attribution nominative de chaque logement.

Leur pluralité permet de prendre des décisions collégiales et d'arbitrer sur le choix du candidat retenu. L'éventail des représentants facilite les échanges avec les partenaires institutionnels et garantit la transparence de leur activité.

Les différentes dispositions légales et opérationnelles mises en œuvre dans le cadre de l'entrée en vigueur de la loi ALUR et de la loi Egalité et Citoyenneté visent à objectiver les travaux d'instruction menés par le service location de notre société.

Elles viennent densifier les éléments sur lesquels les membres de la Commission conduisent leurs échanges et arrêtent leurs décisions.

Les CALEOL considèrent ces éléments dans les règles de confidentialité établies par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Les CALEOL n'examinent que des candidatures dotées d'un numéro unique d'enregistrement et d'un dossier complet.

Pour chacun des logements à attribuer, elles examinent au moins 3 dossiers de demande par logement, sauf cas d'insuffisance de la demande et dans le cas de ménages identifiés comme prioritaire par le Préfet. Les CALEOL conduisent leur mission dans le respect du Règlement Intérieur et des orientations édictés par le Conseil d'Administration et notamment dans le respect de la confidentialité des échanges menés autour des situations examinées.



Conformément à la législation, les CALEOL décident de :

- L'attribution du logement. La décision est communiquée au candidat attributaire au plus vite, pour lui permettre d'enclencher les démarches liées à son futur déménagement.

- Le rang donné à chaque candidature. Ce classement permet de proposer le logement rapidement au candidat classé deuxième, si le demandeur classé premier refuse le logement, et ainsi de suite.

Il permet également au service location de notre société de repérer les demandeurs ayant déjà été classés deuxième et troisième, afin que dans la mesure du possible, ils puissent être présentés dans le cadre de futures attributions,

- La non attribution ou le rejet.

L'information de la décision des CALEOL à chacun des demandeurs concernés via le portail internet de la demande de logement.

L'ACCOMPAGNEMENT DU DEMANDEUR

5

Une attention portée tout au long du parcours

Notre société a la volonté forte de pouvoir accompagner le demandeur dans son parcours résidentiel, en étant à ses côtés tout au long de l'instruction de sa demande, en apportant des réponses adaptées et personnalisées à chaque situation

Acte 1 : Effectuer, actualiser une demande de logement

Afin de faciliter les démarches des personnes en recherche d'un logement, notre société propose depuis son site internet, un lien vers le portail internet de la demande de logement permettant d'accéder au formulaire de demande de logement social en ligne ou en papier

Acte 2 : Suivre le parcours de la demande, l'ajuster

Pour les demandeurs de logement qui n'ont pas d'accès internet, un entretien est proposé, pour les informer sur l'état de leur demande et ajuster autant que de besoins la réalité de la situation du demandeur et encore les souhaits véhiculés au travers de la demande ; type de logement, typologie, commune d'implantation ; permettant de prétendre à une meilleure espérance de satisfaction.

Acte 3 : Intégrer les demandes présentées aux CALEOL

Le service location de notre société conduit un entretien préalable avec les candidats qui sont désignés auprès des CALEOL. Cet entretien permet de vérifier que l'adéquation logement /demandeur de logement pressentie à l'analyse du dossier, soit effective ; sans frein ou autre contrainte et d'actualiser si nécessaire, les pièces constitutives de leur dossier.

Acte 4 : Prendre connaissance de la décision des CALEOL

Les candidats accèdent à la décision des CALEOL par l'intermédiaire du site internet de la demande de logement.

Les candidats retenus pour une attribution de logement en sont informés par mail et par courrier. Les candidats attributaires disposent d'un délai de 10 jours maximum à compter de l'attribution pour accepter ou refuser la proposition de logement qui leur est faite.

Acte 5 : Prolonger la décision des CALEOL

Le service location de notre société intègre le candidat attributaire qui accepte le logement dans un processus d'accueil individualisé jalonné par deux moments clés ; la signature du bail et l'entrée dans les lieux ; au cours desquels sont notamment présentées la résidence, le fonctionnement du logement et de ses équipements.

Le service porte une attention particulière aux candidats dont la demande a été évaluée comme recevable mais non classée en rang 1, de manière à, dans la mesure du possible, pouvoir les présenter dans le cadre de futures attributions.