

Lille Métropole

©Lille Métropole - Thomas Karges, Vincent Ledigne.

Mieux  
vivre  
ensemble

## Charte des bonnes pratiques en commission d'attribution logement

- adoptée le 14.12.2012 -

Conférence intercommunale de peuplement/**grouper**



Entre

La communauté urbaine de Lille métropole, représentée par sa Présidente, désigné ci-après « Lille métropole »

Et

1. SA d'HLM « Habitat 62/59 Picardie »
2. SA d'HLM « Habitat du Nord »
3. SA d'HLM « Immobilière des Chemins de Fer Nord Est» (ICF)
4. SA d'HLM « Immobilière Nord Artois » (INA) 3F
5. Office Public de l'Habitat « Lille Métropole Habitat »
6. SA d'HLM « Logement du Travailleur d'Oignies» (LTO)
7. SA d'HLM « Logis des Flandres intérieure et maritime » (Logifim)
8. SA d'HLM « Logis Métropole »
9. SA d'HLM « Notre Logis »
10. Office Public de l'Habitat « Partenord Habitat »
11. SA d'HLM « SA du Hainaut »
12. SA d'HLM « Société Immobilière de l'Artois » (SIA)
13. SA d'HLM « Société Régionale des Cités Jardins » (SRCJ)
14. SA d'HLM « Vilogia »

Désignés ci-après « organismes de logement social »

Et

L'Association régionale pour l'Habitat du Nord-Pas-de-Calais, représentée par son Président, désignée ci-après « AR-habitat NPDC»

Et

Le délégué territorial de l'UESL et les CIL d'Action Logement :

1. Alliance 1% logement
2. Amallia
3. Astria
4. Cilgere
5. Gic
6. Solendi
7. Vilogia entreprises

Désignés ci-après « Action Logement»

Vu la délibération du Conseil communautaire du 14 décembre 2012 adoptant le Programme Local de l'Habitat de Lille Métropole, désigné ci-après « PLH2 »

Vu la délibération du Conseil communautaire du 14 décembre 2012 adoptant l'accord collectif intercommunal, désigné ci-après « ACI »

Vu la délibération du Conseil communautaire du 14 décembre 2012 adoptant la charte des bonnes pratiques en commission d'attribution logement, désigné ci-après « charte des bonnes pratiques en CAL »

## Préambule

La délibération cadre de politique locale de l'habitat issue du grand débat Logement des 4 et 5 décembre 2008 et le PLH2 ont affirmé l'engagement de Lille Métropole dans l'élaboration d'une politique communautaire de peuplement, au service du droit au logement pour tous et de l'équilibre des territoires, en lien étroit avec les communes et les organismes de logement social.

Cet engagement se met en œuvre au sein d'une **Conférence intercommunale de peuplement (CIP)** installée en 2009, instance de concertation pour élaborer et suivre la politique de peuplement intercommunale. Les travaux menés par la Conférence intercommunale de peuplement portent sur des problématiques complémentaires où des pistes de progrès sont recherchées par les partenaires : le fonctionnement des commissions d'attribution logement, l'adéquation entre l'offre et la demande de logements très sociaux, les parcours résidentiels et l'élaboration d'un accord collectif intercommunal.

La présente charte vise à renforcer les bonnes pratiques existantes pour la concertation et la **transparence dans le fonctionnement des commissions d'attribution logement**. Elle contribue à l'équilibre social des territoires et constitue un des leviers pour l'atteinte des objectifs de l'accord collectif intercommunal.

Elle a pour objectif **de renforcer le dialogue et d'accorder les partenaires sur des engagements communs et partagés pour harmoniser le fonctionnement en amont, pendant et après la commission d'attribution logement**. Il s'agit :

- Améliorer pour garantir la concertation sur le choix des candidatures à présenter en Commission d'Attribution Logement,
- Améliorer pour garantir la transmission de l'information (logements à attribuer, connaissance des candidatures, procès verbal, suites des propositions d'attribution),
- Améliorer pour garantir l'adéquation entre d'une part le candidat retenu et d'autre part l'offre de logement, en considérant l'équilibre de peuplement de chaque commune et les objectifs de l'accord collectif intercommunal.
- Améliorer pour garantir l'information du demandeur sur le traitement de sa demande,
- Permettre aux membres de la Commission d'Attribution Logement de bien s'identifier et connaître les modalités de prise de décision de la Commission d'Attribution Logement,
- Mieux connaître les contingents au titre desquels les logements sont attribués,
- Mieux communiquer sur les suites données aux propositions d'attributions,
- Mettre en œuvre des outils de suivi et de bilan des attributions.

**Les objectifs de la charte des bonnes pratiques en commission d'attribution logement s'inscrivent dans les recommandations du défenseur des droits<sup>1</sup> permettant de lutter contre les discriminations dans l'attribution de logements sociaux tout au long de la procédure<sup>2</sup>.**

---

<sup>1</sup> A compter du 1er mai 2011, le Défenseur des droits succède au Médiateur de la République, au Défenseur des enfants, à la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE) et à la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS)

<sup>2</sup> Les recommandations sont : la formalisation systématique de chaque étape du processus d'attribution, la création des conditions d'objectivation du traitement de la demande, l'analyse étape par étape des éléments en termes d'aide à la décision, la communication autour de ces éléments pour plus de transparence, l'évaluation de la mise en œuvre et restitution de son déroulement.

**Les partenaires signataires s'engagent à appliquer les principes de la charte des bonnes pratiques** en commission d'attribution logement et à la faire-valoir dans les règlements des commissions d'attribution logement des organismes de logement social.

**Les communes et les organismes de logement social demeurent les principaux interlocuteurs** de proximité dans l'accueil, l'enregistrement des demandes et le traitement des dossiers. Lille métropole peut apporter conseil et assistance pour la recherche de solutions aux situations les plus délicates.

**La charte est composée de 13 articles et comprend :**

- Un engagement des partenaires par article,
- Des travaux opérationnels pour mettre en œuvre cet engagement,
- Les annexes contiennent des fiches explicatives ou se réfèrent aux travaux opérationnels à mettre en œuvre.

### Article 1 : concertation entre la commune, l'organisme de logement social sur le choix des candidatures à présenter en commission d'attribution logement (CAL)

#### L'engagement

Les partenaires s'engagent sur **la qualité de la concertation pour effectuer le choix des candidatures à présenter en CAL** dans le but de créer les conditions d'objectivation du traitement de la demande<sup>3</sup>.

Les candidatures présentées aux organismes de logement social en vue de leur passage en CAL seront issues :

- Du fichier unique de la demande à travers la sélection des organismes de logement social,
- Des communes au titre de leur connaissance fine du contexte local et de la gestion de proximité du contingent réservataire de Lille métropole,
- Des réservataires au titre de leur droit de proposition de candidatures (Action Logement, services de l'Etat, Lille métropole en concertation avec les communes).

Une attention particulière est portée aux critères suivants lors de l'examen des dossiers :

- Urgence manifeste du relogement (critères de priorité de l'accord collectif intercommunal, délai d'attente supérieur à 24 mois, situations critiques...),
- Spécificité de l'offre permettant de répondre au mieux à la demande,
- Choix de localisation de la proposition d'accès au logement respectant au mieux l'équilibre social de la résidence en cohérence avec la politique de peuplement de la commune
- Souhait de localisation du demandeur tel qu'indiqué dans le formulaire unique de demande de logement.

#### La mise en œuvre

Les partenaires souhaitent instaurer un ordonnancement de la demande grâce à l'analyse qualitative des situations. Cette **analyse qualitative** pourra se mettre en place en deux temps :

- Une meilleure **concertation en amont des CAL** en valorisant les dispositifs existants de préparation des CAL comme le Groupe Accès au Logement (GAL)<sup>4</sup> à Villeneuve d'Ascq ou en suscitant d'autres dispositifs pour les communes qui n'en sont pas dotées et qui le souhaitent. Les termes de la concertation consistent en des échanges sur la caractéristique des logements libérés, le fonctionnement de la résidence et du quartier ainsi que les conditions de réussite de l'attribution envisagée : adéquation de la proposition avec la typologie du logement proposé du quartier et de la mobilité.
- En parallèle, il s'agira d'élaborer, en partenariat avec l'Etat et l'Association régionale pour l'habitat du Nord-Pas de Calais, un **fichier partagé** et bénéficier des futures requêtes statistiques émises grâce à celui-ci : prise en compte des délais d'attente et des critères « publics prioritaires », évolution de ce fichier vers un outil d'observation de la demande en logement et des attributions, utile à l'évaluation de la politique de peuplement.

Il s'agit à terme de se doter d'une méthode objective de traitement de la demande.

<sup>3</sup> Recommandation de la Halde permettant de lutter contre les discriminations dans l'attribution de logements sociaux tout au long de la procédure

<sup>4</sup> Le GAL est une instance partenariale pilotée par la Ville, en lien avec le CCAS, composée des principales structures villeneuvoises œuvrant dans l'accompagnement lié au logement. Ce dispositif vise à faciliter l'accès au logement social des personnes en situation de précarité. A partir de l'analyse des situations administratives et sociales des personnes, le GAL repère les éventuelles pièces manquantes au dossier et propose la mise en œuvre, si besoin, d'une démarche d'accompagnement.



## Article 2 : Information des demandeurs en attente sur le contexte d'attribution des logements

### L'engagement

Les partenaires s'engagent à **valoriser la pratique de l'entretien qualitatif avec le demandeur et à améliorer ainsi son information** sur le fonctionnement des CAL et la position de sa demande dans la file d'attente au regard du contexte local. Cet entretien peut amener le demandeur à repréciser sa demande, afin d'élargir les critères de l'offre susceptible de répondre à ses besoins.

### La mise en œuvre

Les partenaires souhaitent **offrir aux demandeurs une meilleure lisibilité** du processus de décision d'attribution des logements sociaux grâce à :

- **L'harmonisation de la liste des pièces constitutives de la demande**: la liste des pièces à fournir aux organismes de logement social figure sur l'attestation remise au demandeur. L'objectif est de respecter cette liste précisée par arrêté du 14 juin 2010<sup>5</sup>.
- **L'établissement d'un guide d'entretien préalable à l'attribution**<sup>6</sup> : afin de mieux connaître le dossier et les aspirations des ménages et, le cas échéant, compléter le dossier de la demande et définir les conditions de réussite de l'attribution, un entretien préalable au passage en commission d'attribution est désormais recommandé dans la procédure d'attribution. L'entretien qualitatif avec les demandeurs est effectué à partir d'un guide d'entretien qui favorise son professionnalisme et son équité. Il fait l'objet d'un compte rendu qui respecte le droit à la vie privée des demandeurs ainsi que les prescriptions de la Commission Nationale de l'Information et des Libertés (CNIL).
- **Une information donnée au demandeur sur le processus d'attribution des logements sociaux**<sup>7</sup> : il s'agit de présenter via un support de communication le circuit et le traitement de la demande de logement, l'offre existante et la procédure d'attribution. Il s'agit aussi d'expliquer les contraintes incombant aux CAL et la tension qui caractérise l'accès au logement social sur le territoire (délais moyens d'attribution par typologie et par territoire au moment du dépôt de sa demande par exemple). Seront mentionnés également les moyens dont disposent les demandeurs pour défendre leurs droits (associations de locataires entre autres et d'insertion par le logement). Ce document sera remis à chaque demandeur, en même temps que le formulaire unique ou au moment de l'entretien.

## Article 3 : Transmission aux membres de la CAL des informations nécessaires à un exercice transparent des attributions de logement : logements à attribuer, connaissance des candidatures, suite des propositions d'attribution.

### L'engagement

Les partenaires s'engagent **sur la qualité de la transmission des informations en amont des commissions d'attribution logement**. Les engagements concernent les informations suivantes et leur délai de transmission (cf. art.4) :

- *Les caractéristiques des logements libérés ou à mettre en service*. Ces informations sont transmises aux communes et aux réservataires par les organismes de logement social dans un délai compatible avec le travail requis d'analyse.

<sup>5</sup> Annexe 1 : arrêté du 14 juin 2010 relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement social.

<sup>6</sup> Guide à réaliser avec les partenaires.

<sup>7</sup> Support de communication à réaliser avec les partenaires.

- *Les candidatures proposées en CAL.* Ces informations sont transmises aux organismes de logement social par les communes et les réservataires en vue de la clôture de l'ordre du jour.
- *L'ordre du jour de la CAL* établi par le bailleur comprenant les deux points précédents.

### **La mise en œuvre**

Les organismes de logement social, pour la plupart, disposent et transmettent ces informations au moyen d'outils maison. Il s'agira de veiller à ce que chaque partenaire en soit destinataire et que les informations transmises contiennent toutes les données utiles décrites ci-dessous.

Informations utiles :

- **Qualifier les caractéristiques des logements à attribuer, en présentant :** la localisation, la typologie, la surface habitable, le loyer et loyers annexes (s'ils existent, notamment ceux liés au stationnement), les charges, le niveau de performance énergétique, logement adapté PMR, le contingent mobilisé s'il existe, la nature (individuel ou collectif), la date de mise en location, le type de financement, le contexte du quartier ou de la résidence en termes d'équilibre de peuplement. Ces informations seront actualisées au fur et à mesure des libérations et des mises en service.
- **Valoriser les candidatures** en précisant à quel titre le ménage est prioritaire : Droit Au Logement Opposable (DALO), Plan Départementale d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD), Programme de Rénovation Urbaine (PRU), politiques communautaires, Action logement, politiques des villes, de l'organisme de logement social (mutation par exemple)...

**un référentiel d'informations à partager est annexé, il constitue un modèle sur la forme et un référentiel sur le contenu.**

## **Article 4 : Délai de transmission des informations**

### **L'engagement**

Afin de permettre un travail en amont entre les organismes de logement social, les communes et les réservataires, les partenaires s'engagent à **optimiser les délais d'envoi, chacun pour sa contribution à l'ordre du jour et comme défini à l'article 3.**

### **La mise en œuvre**

Les partenaires souhaitent tendre vers **une harmonisation des délais d'envoi des informations** à valider en conseil d'administration des organismes de logement social<sup>8</sup>.

Sont à définir les délais suivants :

- Dans le cas où les CAL sont mensuelles, le délai d'envoi souhaitable des informations est estimé à 8 jours ouvrés avant la CAL ;
- Dans le cas où les CAL sont bimensuelles ou hebdomadaires, le délai d'envoi souhaitable des informations est estimé à 4 jours ouvrés avant la CAL ;

<sup>8</sup> Annexe 3 : Tableau récapitulatif des délais en vigueur de transmission des informations avant la CAL et validés actuellement par les conseils d'administrations des organismes de logement social.



## II. PENDANT LA COMMISSION D'ATTRIBUTION LOGEMENT

### Article 5 : Identification et connaissance des membres de la commission d'attribution logement

#### *L'engagement*

Les partenaires s'engagent à **favoriser l'identification des membres de la CAL** lors du démarrage de la réunion (organisme représenté, fonction).

#### *La mise en œuvre*

Les partenaires souhaitent **instaurer un tour de table** ou positionner des cavaliers sur les tables afin que chacun repère ses interlocuteurs facilement.

### Article 6 : Identification et connaissance des modalités de prise de décision de la commission d'attribution logement

#### *L'engagement*

Les partenaires s'engagent à **communiquer aux membres de la CAL les modalités de prise de décision** (règles régissant les modalités de vote et les choix d'attribution, règles de quorum, pouvoirs).

#### *La mise en œuvre*

Les partenaires souhaitent :

- **Mettre en œuvre des points d'information** clarifiant les modalités de vote et les choix d'attribution, ainsi que les engagements et les nouvelles dispositions au titre de l'accord collectif intercommunal.
- **Transmettre les documents suivants d'information** : règlements intérieurs des CAL, fiche reprenant le rôle de chacun en CAL<sup>9</sup> et fiche explicitant les engagements et les nouvelles dispositions au titre de l'accord collectif intercommunal.

Les partenaires souhaitent également poursuivre les échanges sur les différents règlements intérieurs<sup>10</sup> des CAL des organismes de logement social (dont certains sont en cours de révision) dans le cadre du groupe dédié aux CAL au sein de la conférence intercommunale de peuplement et tout au long de l'application de la charte.

### Article 7 : Information sur le motif de priorité de la demande en commission d'attribution logement

#### *L'engagement*

Les partenaires s'engagent, lors de l'examen des candidatures, à **préciser oralement le fait générateur du caractère prioritaire de la demande** notamment les motifs et le niveau d'urgence du besoin de logement ainsi que, le cas échéant, la mobilisation des mesures d'accompagnement adéquates. Le respect de la confidentialité des débats en est la condition sine qua non.

<sup>9</sup> Annexe 4 : fiche « le rôle de chacun en commission d'attribution » - la commission d'attribution selon les textes réglementaires (code de la construction et de l'habitation).

<sup>10</sup> Annexe 5 : Les règlements intérieurs des CAL des 14 organismes de logement social.

## Article 8 : Communication sur les suites données aux propositions d'attribution

### L'engagement

**Les partenaires s'engagent** à informer en séance sur les suites données aux propositions d'attribution des CAL précédentes : sur les attributions effectives, sur les refus éventuels des demandeurs et leurs motifs, sur l'attribution à un suppléant.

## Article 9 : Connaissance des contingents au titre desquels les logements sont attribués

### L'engagement

Les partenaires s'engagent à **indiquer le contingent au titre duquel le logement est attribué pour chaque attribution.**

Il s'agit de veiller à respecter au mieux la mobilisation des différents contingents à hauteur des contractualisations existantes.

### La mise en œuvre

**Pour chaque attribution, indication du contingent au titre duquel le logement est attribué :**

- *Préfectoral* : conventions de réservation entre l'Agence Régionale habitat Nord-Pas de Calais et l'Etat (ménages relevant des publics prioritaires DALO et PDALPD), fonctionnaires d'Etat.
- *Communautaire* : ménages éligibles à l'accord collectif intercommunal et les candidatures proposées par les communes hors ACI.
- *Action Logement* : salariés d'entreprises cotisantes, sortants d'hébergement (DALO-PDALPD) salariés ou demandeurs d'emploi ou insertion professionnelle dans le cadre d'accord sur le traitement des publics prioritaires et le cas échéant les ménages en difficultés suivant les dispositifs de sécurisation UESL.
- *Contingent négocié par certaines communes* en échange de subventions spécifiques.

Les partenaires souhaitent **explicitier chaque contingent et son fonctionnement<sup>11</sup>, permettre la lisibilité des contingents dans la mise en œuvre des CAL.**

<sup>11</sup> Annexe 6 : fiche clarifiant le fonctionnement des différents contingents : contingent préfectoral, contingent Action logement, contingent communautaire.

#### Article 10 : information des partenaires sur les décisions de la CAL

##### *L'engagement*

Pour améliorer le suivi des décisions de la CAL, les partenaires s'engagent à **transmettre le procès-verbal de la séance et les informations utiles sur les attributions réalisées** aux membres de la CAL et aux réservataires précisant les éléments suivants :

- La liste des présents en CAL,
- La liste des logements à attribuer,
- La liste des titulaires et des suppléants avec propositions d'attribution,
- Les contingents mobilisés,
- Les motifs des refus de la CAL.

##### *La mise en œuvre*

**Le procès-verbal est transmis aux partenaires accompagné des informations utiles sur les attributions réalisées**, celles-ci permettant de porter à connaissance l'ensemble des informations ci-dessus.

Les partenaires souhaitent transmettre aux communes et aux réservataires les mêmes informations qu'à l'Etat, stipulées dans le décret du 7 mai 2012 *relatif à l'enregistrement des demandes et au compte rendu des attributions de logements locatifs sociaux*<sup>12</sup>.

#### Article 11 : Notification aux demandeurs des motifs de refus et d'ajournement

##### *L'engagement*

Les partenaires **notifient par écrit aux demandeurs les motifs de refus de leur candidature par une explication claire (comme la loi le prévoit)**. Ils s'engagent, en cas d'ajournement, à **informer (à leur sollicitation) les demandeurs sur les motifs d'ajournement** et les conditions de réexamen de leur dossier ou sur les autres solutions de recherche de logement.

##### *La mise en œuvre*

Les partenaires s'engagent à instaurer **une grille des motifs des décisions d'ajournement**<sup>13</sup> conforme à la réglementation. Les motifs de refus<sup>14</sup> sont, quant à eux, prévus par la loi.

<sup>12</sup> Annexe 7 : Décret n° 2012-718 du 7 mai 2012 *relatif à l'enregistrement des demandes et au compte rendu des attributions de logements locatifs sociaux*.

<sup>13</sup> A réaliser suite à la signature la charte des bonnes pratiques en commission d'attribution logement.

<sup>14</sup> Trois motifs peuvent justifier de manière certaine un refus d'attribution : le dépassement des plafonds de ressources, l'absence de titre de séjour régulier et le fait que le demandeur soit déjà propriétaire d'un logement.

## Article 12 : Partage des outils de suivi et de bilan des attributions

### *L'engagement*

Les organismes de logement social communiquent sur leurs attributions grâce à un bilan régulier réalisé à minima une fois par an.

### *La mise en œuvre*

Pour effectuer des suivis plus détaillés, les partenaires auront recours aux informations disponibles dans le Système National d'Enregistrement (SNE) et ou leurs bases de données, nécessaires au bilan des attributions de l'accord collectif intercommunal de Lille métropole.

## Article 13 : Evaluation des bonnes pratiques

### *L'engagement*

Les partenaires s'engagent à évaluer l'application des bonnes pratiques de la présente charte.

### *La mise en œuvre*

Les partenaires s'engagent à instaurer une évaluation à travers un questionnaire de satisfaction des bonnes pratiques en CAL<sup>15</sup> concernant notamment :

- L'amélioration du fonctionnement des CAL et leur préparation,
- La progression de la transparence,
- L'amélioration du suivi des attributions.

---

<sup>15</sup> Questionnaire de satisfaction des bonnes pratiques en CAL à réaliser avec les partenaires.



