

LES CAHIERS

.....> Habitants

**Refuser et ajourner une demande
de logement : points de repères
juridiques et opérationnels**

Ce document a été réalisé par l'Union sociale pour l'habitat

Coordination : Juliette Furet (Délégation à l'Action professionnelle),
Florence Slove et Huberte Weinum (Direction juridique et Fiscale)

Réalisation Habitat et territoires conseil : Nadyah Abdel Salam, Maud Larzillière et Christophe Pallot

Ont contribué à l'élaboration de cette publication les organismes membres du groupe de travail attributions :

Georges Bullion, directeur général de Dynacité – Jean-Baptiste Voisin (Aiguillon Construction) – Laurent Bordas, Gisèle Papin (Angers Habitat) – Brigitte Garlatti (Brest Métropole Habitat) – Pascal Gareau (Le logement Francilien) – Martine Lahondes, Chantal Lubrano (Logirem) – Bertrand Parigot (Les Foyers de Seine et Marne) – Anne-Marie Fekete (Valophis Habitat) – Charlette Gallouet (OPH de la Seine-Maritime) – Nathalie Burlet (OPH de Villeurbanne) – Christian Courtois (Sodineuf)

Sommaire

Introduction	3
PARTIE 1	
Contexte et enjeux	5
1. Le cadre réglementaire	6
1.1. L'obligation de notifier et de motiver les refus d'attribution	6
1.2. Les décisions concernées par la motivation des refus	7
2. Une réglementation délicate à mettre en œuvre ..	9
2.1. Des objectifs d'attribution difficiles à concilier	9
2.2. Des exigences renforcées des partenaires et des demandeurs	11
3. Les compétences et les responsabilités relatives au refus d'attribution	12
3.1. La commission d'attribution de l'organisme Hlm : un rôle décisionnaire et une pleine responsabilité	12
3.2. Le juge : seul habilité à apprécier la légalité des motifs de refus	13
PARTIE 2	
Les motifs et les formes de refus ou d'ajournement	15
1. Les trois motifs pouvant justifier de manière certaine un refus d'attribution	17
1.1. Le niveau de ressources et le respect des plafonds	17
1.2. L'absence de titre de séjour régulier	19
1.3. Le demandeur est propriétaire d'un logement	20
2. Les autres motifs de refus ou d'ajournement de la demande	21
2.1. Le caractère prioritaire de la demande	21
2.2. La constitution du dossier	21
2.3. L'appréciation de la capacité à payer le loyer et les charges locatives	22
2.4. L'adaptation du logement aux besoins	24
2.5. La situation familiale	25
2.6. Le statut juridique du demandeur	27
2.7. La capacité d'insertion dans le logement	27
2.8. La mixité sociale	28
2.9. La localisation du logement	28
2.10. L'absence d'offre correspondant aux souhaits du demandeur	29
PARTIE 3	
La gestion de la réponse et le processus de décision	31
1. Gérer la relation au demandeur dans le cadre d'un refus ou d'un ajournement	32
1.1. Connaître les situations individuelles	32
1.2. Formaliser et faire connaître les critères et les modalités de gestion de la demande	34
1.3. Expliquer les décisions et ouvrir à une évolution possible de la situation	36
2. Structurer le processus de décision au sein de l'organisme	37
2.1. Formaliser une procédure d'attribution	37
2.2. Conforter le rôle décisionnaire de la commission d'attribution	37
2.3. Sécuriser la notification des décisions	38
3. Travailler avec les partenaires à la recherche de solutions pour les ménages en difficulté	40
3.1. Partager les orientations d'attribution et les modes opératoires	40
3.2. Associer les partenaires pour orienter les demandeurs et mettre en place des réponses adaptées	41
Liste des dernières parutions	43



INTRODUCTION

L'obligation de motiver les refus d'attribution aux demandeurs a été instituée par la loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998. La mise en œuvre de cette disposition a donné lieu à la publication, en novembre 1999, de recommandations par l'USH¹ qui visaient à cerner le champ de l'obligation et les éventuels risques contentieux.

L'actualisation de ce document est aujourd'hui nécessaire afin d'une part, de prendre en compte l'expérience acquise par les organismes depuis cette date et, d'autre part, de tirer les enseignements de la jurisprudence constituée à la suite de quelques contentieux déposés et traités par les tribunaux.

Le contexte des attributions a fortement évolué depuis 1999. Il est marqué par une complexité et un encadrement croissants de la réglementation relative à la gestion de la demande. Les principales évolutions ont été introduites par la loi DALO du 5 mars 2007 qui ouvre à certains demandeurs des possibilités de recours amiables et contentieux. L'obligation d'examen par la CAL de trois candidatures (décret du 28 novembre 2007) a pour effet l'augmentation des ajournements. Tout récemment, la loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009 dite "MOLLE" réforme le numéro unique d'enregistrement et comporte différentes dispositions pouvant avoir un impact sur les refus d'attribution et leur motivation. Enfin, le processus d'attribution fait l'objet d'attentes renforcées de transparence et d'égalité de traitement des partenaires et des candidats au logement dans des contextes locaux de pénurie d'offre.

Ces évolutions nécessitent de la part des organismes, formalisme et rigueur dans tous les actes et décisions relatifs à la demande, parmi lesquels les refus et les ajournements d'attribution. L'objectif de ce document est d'apporter des repères sur les modalités de gestion des refus et des ajournements d'attribution au regard de la réglementation actuelle et des "bonnes pratiques" identifiées au sein du mouvement. Les recommandations qu'il contient s'inscrivent également dans le prolongement des engagements du mouvement Hlm, adoptés au Congrès 2008 d'"Améliorer la transparence et la gestion des attributions".

Les interrogations auxquelles ce document souhaite apporter des réponses sont de plusieurs ordres :

- **Partie 1** : les obligations réglementaires : qu'est-ce qu'un refus d'attribution ? Comment doit-il être notifié au demandeur ? Qui apprécie la légalité du motif et quelles sont les responsabilités engagées ? Quelle est la différence entre un refus et un ajournement ? Faut-il motiver les ajournements ?
- **Partie 2** : les situations justifiant un refus d'attribution ou un ajournement : que dit la réglementation ? Que dit la jurisprudence ? Quelle formalisation de la décision privilégier ?
- **Partie 3** : la gestion de la réponse et le processus de décision : comment gérer la relation au demandeur dans le cadre d'un refus ou d'un ajournement ? Comment fiabiliser le processus de décision ? Comment impliquer les partenaires pour prévenir les recours ?

¹Cahier d'Actualité Habitat n°59 "Recommandations sur l'application de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions concernant le refus d'attribution".



PARTIE 1

CONTEXTE ET ENJEUX

Contexte et enjeux

1. Le cadre réglementaire

1.1. L'obligation de notifier et de motiver les refus d'attribution

Depuis l'adoption de la loi relative à la lutte contre les exclusions, les organismes ont l'obligation de notifier par écrit au demandeur tout rejet d'une demande d'attribution, dans un document exposant le ou les motif(s) de refus d'attribution².

“Tout rejet d'une demande d'attribution doit être notifié par écrit au demandeur dans un document exposant le ou les motifs de refus d'attribution” (article L.441-2-2 du CCH).

Un cahier d'Actualités Habitat publié dès 1999 avait formulé quelques recommandations pour la mise en œuvre³ de cette obligation.

Si le cadre réglementaire général de la motivation des refus d'attribution n'a pas changé, la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable a introduit plusieurs dispositions (complétées par la loi MOLLE) qui ont un impact sur la gestion de la demande par les bailleurs :

→ Le droit au logement opposable est ouvert à certaines catégories de ménages prioritaires définies par la loi (recours contentieux depuis le 1^{er} décembre 2008) et aux demandeurs de logements sociaux sans offre de logement dans le délai fixé localement (recours contentieux ouvert à partir du 1^{er} janvier 2012). Les ménages concernés peuvent saisir une commission de médiation qui statue sur leur caractère prioritaire à reloger d'urgence. Cette commission reçoit du ou des bailleurs chargés de la demande ou ayant eu à connaître sa situation locative, tous les éléments d'information sur la qualité du demandeur et les motifs invoqués pour expliquer l'absence de proposition. Ceux-ci sont ainsi incités à garder la trace des actes de gestion et des décisions concernant les demandes en instance.

→ Le préfet dispose d'un pouvoir de désignation aux bailleurs sociaux des ménages reconnus prioritaires à reloger d'urgence par la commission de médiation. Les situations concernées seront examinées par la commission d'attribution qui devra motiver sa décision si elle est négative, au demandeur mais également au préfet.

→ Le décret du 28 novembre 2007 relatif à l'attribution des logements sociaux prévoit l'examen de trois dossiers pour une attribution ce qui va conduire les commissions d'attribution à prendre des décisions plus nombreuses de refus ou d'ajournement.

La loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009 modifie également le cadre qui s'applique à la gestion de la demande :

→ Elle réforme le numéro unique : mise en place d'un formulaire unique national pour l'enregistrement de la demande et du numéro unique, élargissement aux collecteurs du 1% qui le souhaitent de la possibilité d'être lieu d'enregistrement, délivrance d'une attestation au demandeur précisant la liste des bailleurs sociaux sur la (les) commune(s) demandée(s). Le système d'enregistrement des demandes sera mis en place à l'initiative de l'Etat en concertation avec les bailleurs et les lieux d'enregistrement dans les deux ans qui suivent la publication de la loi. Les droits d'accès aux données nominatives seront définis par décret.

Ce fichier permettra, à l'échelle départementale, régionale en Ile-de-France, aux bailleurs sociaux et aux lieux d'enregistrement de disposer d'une connaissance partagée de chacune des demandes et de l'ensemble des éléments permettant de les qualifier.

→ Elle comporte différentes autres dispositions qui auront un impact sur les refus et ajournements d'attribution (nouvelle catégorie de prioritaire, prise en compte des seules ressources du demandeur dans les séparations de couple attestées judiciairement (CCH L.441-1), possibilité de refus d'attribution pour propriété d'un logement).

²Loi du 29 juillet 1998, relative à la lutte contre les exclusions – Art. L.441-2-2 du CCH.

³“Recommandations sur l'application de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, concernant le refus d'attribution”, Actualités Hlm n°59 novembre 1999.

Le projet pour le mouvement Hlm comporte l'engagement de favoriser les parcours résidentiels des locataires et de mettre en place un livret de mobilité support d'un rendez-vous régulier avec le locataire qui en fait la demande ou dont la situation de revenus ou d'occupation le justifie. Ceci va amener les organismes à traiter un plus grand nombre de mutations internes. La loi MOLLE prévoit de nouvelles obligations qui concernent certaines situations ciblées : les bailleurs doivent mener un entretien avec les ménages en sous-occupation ou soumis au SLS visant à examiner leur situation et les possibilités d'évolution de leur parcours résidentiel. Ils ont également, sur certains territoires et dans certaines conditions, l'obligation de proposer un relogement aux ménages en sous-occupation ou occupant un logement adapté au handicap, si le ménage ne comporte pas de personne handicapée (article L.442-3-1 du CCH).

1.2. Les décisions concernées par la motivation des refus

Par rejet ou refus d'attribution, sachant que les deux termes sont équivalents⁴, on entend le fait de ne pas accorder l'attribution d'un logement social à un candidat ayant déposé un dossier de demande.

Les rejets ou refus d'attribution concernent l'ensemble des demandes ayant fait l'objet de décisions négatives en commission d'attribution.

→ Les refus d'attribution liés à l'irrecevabilité de la demande

Deux conditions réglementaires doivent être respectées par les candidats pour accéder au logement social :

- ❑ Des conditions de ressources, au regard de l'offre proposée.
- ❑ La régularité du titre de séjour pour les étrangers.

Si un candidat ne remplit pas l'une ou l'autre de ces deux conditions, sa demande est irrecevable et doit être refusée par la commission d'attribution des logements (CAL). Ce refus est à notifier et à motiver par écrit au candidat.

→ Les refus d'attribution pour d'autres motifs

La commission d'attribution des logements peut refuser d'attribuer un logement à un candidat dont la demande est recevable, pour d'autres motifs qui doivent être notifiés par écrit au candidat (un entretien oral ne suffit pas) et motivés, autrement dit explicités et justifiés par des arguments.

→ La radiation de la demande

Le refus d'attribution était jusqu'à présent l'un des motifs réglementaires de radiation par l'organisme de la demande enregistrée dans le fichier départemental de numéro unique.

Cette disposition pourrait ne pas être maintenue par les décrets d'application des articles de la loi MOLLE relatifs à la réforme du numéro unique. La loi MOLLE impose dorénavant la radiation en cas d'attribution d'un logement.

→ Le cas particulier de l'ajournement

Le refus ou le rejet d'une demande d'attribution ne doit pas être confondu avec l'ajournement de la demande. L'ajournement correspond à une décision de non attribution d'un logement à un demandeur par la CAL qui réserve la possibilité d'un réexamen de son dossier en vue d'une attribution ultérieure. En pratique on observe que lorsque la CAL examine au moins trois dossiers, elle fixe un rang de priorité sur la base duquel un seul candidat est retenu (s'il accepte la proposition de logement), les autres candidatures étant ajournées. Outre ces situations, la CAL peut également décider d'ajourner une demande examinée (parce qu'elle n'est pas prioritaire ou qu'il n'y a pas d'offre correspondant à cette demande) sans pour autant la refuser définitivement.

Si le refus d'attribution est à notifier et à motiver par écrit, la loi n'impose rien dans le cas des ajournements, pratique qui n'est pas explicitement prévue dans les textes. C'est à l'organisme de choisir quelle information il souhaite transmettre au candidat et sous quelle forme (écrite ou orale).

⁴Refus : ne pas accorder ce qui est demandé, ne pas consentir.
Rejet : ne pas admettre, refuser.

Contexte et enjeux

→ Le champ d'application de l'obligation de motiver les refus

L'obligation de motiver par écrit les refus d'attribution s'applique aux seuls logements concernés par les dispositions relatives aux attributions de logement prévues par le CCH, c'est-à-dire aux logements locatifs sociaux suivants :

- ▣ les logements construits, améliorés ou acquis et améliorés avec le concours financier de l'Etat ou ouvrant droit à l'APL.
- ▣ appartenant aux organismes Hlm ou gérés par eux,
- ▣ ou appartenant aux sociétés d'économie mixte.

Les logements non conventionnés réalisés sur fonds propres ou avec des prêts libres, des prêts 1%, des PLS non conventionnés ou des PLI ne sont pas visés par cette obligation.

Rappelons que les bailleurs sociaux peuvent louer des logements à des associations ou des organismes en vue de leur sous-location (art. L.442-8-1 et suivants). Ces sous-locations peuvent dans certains cas donner lieu à une formule de bail glissant. Dans cette hypothèse, l'attribution du logement au sous-locataire fait l'objet d'une décision par la commission d'attribution. L'article L.442-8-3 modifié par la loi MOLLE prévoit un examen périodique contradictoire de la situation des sous-locataires. Cet examen a pour objectif de d'évaluer la capacité des sous-locataires à assumer les obligations résultant d'un bail à leur nom.

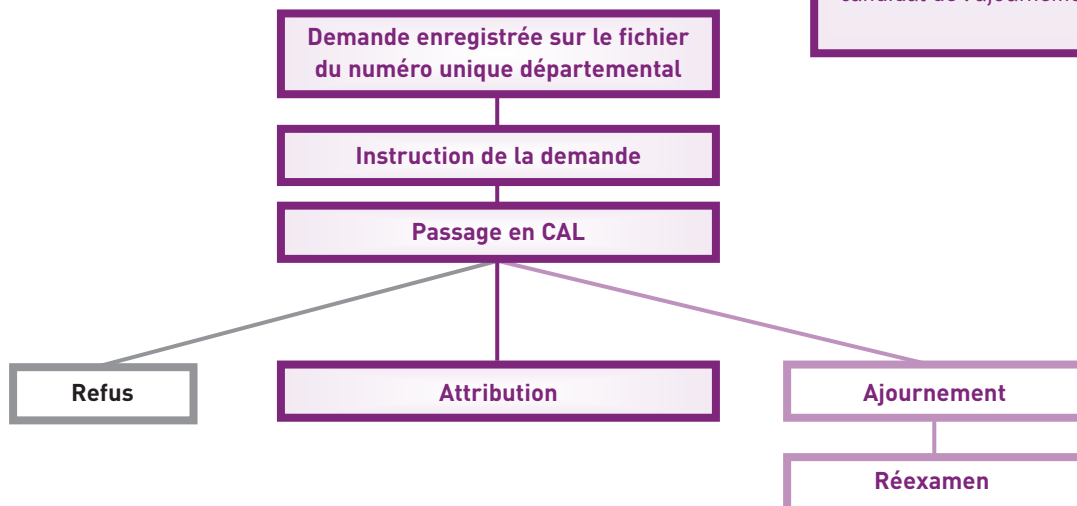
Dans le cadre de l'intermédiation locative prévue par la loi MOLLE (articles L.421-4 du CCH), les bailleurs sociaux vont être amenés à sous-louer des logements pris à bail auprès de personnes physiques. Ces sous-locations relèvent de la réglementation Hlm (respect des plafonds de ressources et des conditions de séjour, passage en CAL).

A RETENIR

En cas de non attribution d'un logement au candidat, l'organisme a donc plusieurs choix :

→ Un refus définitif de la candidature, sans réexamen ultérieur de la demande. Cette décision doit être notifiée et motivée par écrit au demandeur. Nous recommandons de réserver ce refus définitif d'attribution aux cas prévus explicitement par la réglementation (absence de titre de séjour régulier, dépassement du plafond de ressources si l'organisme ne dispose pas d'offre correspondant à ces ménages, demandeur propriétaire de son logement).

→ Un ajournement de la demande : la candidature reste valide, avec un report de l'examen de la candidature à une date ultérieure. Il n'y a pas d'obligation réglementaire d'informer le candidat. Néanmoins, dans un souci de transparence, nous recommandons d'informer le candidat de l'ajournement de sa demande.



2. Une réglementation délicate à mettre en œuvre

2.1. Des objectifs d'attribution difficiles à concilier

L'article L.441 du CCH définit les objectifs auxquels doit concourir l'attribution des logements sociaux.

“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. L'attribution des logements locatifs sociaux 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.”

→ L'article L.441-1 définit les critères généraux de priorité au profit :

- a) de personnes en situation de handicap ou de familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
- b) de personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ;
- c) de personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;
- d) de personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée.
- e) une nouvelle catégorie de prioritaire est introduite par la loi MOLLE : les personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un PACS victimes de violence 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.

→ D'autres catégories de ménages prioritaires sont identifiées par le CCH, les demandeurs bénéficiaires des dispositifs du droit au logement dans le cadre du PDALPD et des accords collectifs départementaux ou intercommunaux d'attribution.

→ Une nouvelle catégorie de ménages est désormais à prendre en compte de manière particulière : les demandeurs éligibles au droit au logement opposable qui pourront saisir la commission de médiation et être reconnus prioritaires à reloger d'urgence. A partir de 2012, les ménages en délai dépassé seront habilités à déposer un recours auprès de la commission de médiation. Ils pourront saisir le tribunal administratif à partir du 1^{er} janvier 2012. Les organismes devront apporter une attention particulière à ces demandeurs.

Les organismes doivent décliner ces objectifs et priorités dans le cadre d'orientations d'attribution définies par le conseil d'administration ou de surveillance et pour guider les décisions d'attribution (art. R.441-9 du CCH).

L'exercice s'avère souvent complexe : prendre en compte la diversité de la demande et favoriser l'égalité des chances supposent un traitement uniforme de la demande. Favoriser la mixité sociale implique de tenir compte de la répartition des profils socio-économiques au sein du parc et de définir des priorités différentes selon les territoires.

L'absence de définition de la mixité sociale constitue une difficulté importante. Par ailleurs, la multiplication des catégories de ménages prioritaires ne facilite pas la compréhension des décisions rendues par les commissions d'attribution.

C'est à l'organisme, à son conseil d'administration d'abord (dans la définition des orientations) puis à la commission d'attribution des logements (dans les décisions au cas par cas) de trouver le juste équilibre entre ces différents objectifs. Le partage des orientations et priorités d'attribution avec les partenaires impliqués sur les territoires, les élus et les réservataires, permet d'augmenter leur légitimité en tenant compte des enjeux locaux.

Contexte et enjeux

Les différentes catégories de ménages prioritaires

	Les demandeurs de logement prioritaires		Les ménages éligibles au droit au logement opposable
Caractère prioritaire	Pour l'attribution de logements sociaux	Au titre du PDALPD et des accords collectifs d'attribution	Pour déposer un recours auprès de la commission de médiation
Texte de références	CCH L.441-1 : un décret en conseil d'Etat fixe les critères généraux de priorité pour l'attribution des logements, notamment au profit de :	CCH L.441-1 : article 4 de la loi 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement modifiée.	CCH L.441-2-3 : la commission de médiation peut-être saisie par :
			1/ Le demandeur, de bonne foi, résidant régulièrement sur le territoire français et répondant à des conditions de séjour (plus contraignantes que pour l'accès au parc social) :*
		→ aux personnes et familles sans aucun logement	→ dépourvu de logement
		→ menacées d'expulsion sans relogement	→ menacé d'expulsion sans relogement
		→ exposées à des situations d'habitat indigne	→ logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux
	→ personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition		→ hébergé ou logé temporairement dans un établissement ou un logement de transition
	→ personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence	→ ainsi qu'à celles qui sont confrontées à un cumul de difficultés	
	→ personnes en situation de handicap ou de familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap		→ logé dans des locaux manifestement sur occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent, <input type="checkbox"/> s'il a au moins un enfant mineur, <input type="checkbox"/> s'il présente un handicap au sens de l'article L.114 du code de l'action sociale et des familles <input type="checkbox"/> ou s'il a au moins une personne à charge présentant un tel handicap.
	→ personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée		
	→ personnes victimes de violence conjugale		
			2/ Tout ménage satisfaisant aux conditions d'accès au logement social sans proposition adaptée à sa demande dans le délai d'attente fixé localement
Mobilisation du parc	→ Tous logements à attribuer par la commission d'attribution	→ Contingent préfectoral	→ Contingent préfectoral

*Décret du 8 septembre 2008 relatif aux conditions de permanence du séjour des bénéficiaires du droit à un logement décent et indépendant.

2.2. Des exigences renforcées des partenaires et des demandeurs

Ces exigences portent sur deux points principaux :

→ Les demandeurs et les partenaires sont en attente d'une plus grande transparence concernant les modalités de gestion de la demande notamment dans les bassins où il y a une pénurie d'offre par rapport à la demande et des délais d'attente importants.

L'élaboration d'une charte d'attribution par l'organisme permet d'informer les partenaires et les demandeurs sur les priorités d'attribution et les modalités de gestion de la demande. Le projet pour le mouvement Hlm prévoit également la mise en place de méthodes objectives de traitement de la demande rendues publiques. De manière générale, l'information des candidats aux différents stades de traitement de leur demande, jusqu'à l'attribution ou au refus ou à l'ajournement, participe à la qualité du service rendu en permettant à chacun d'être fixé sur les suites données à sa candidature.

Sur les territoires, la réforme du numéro unique va donner lieu à la mise en place d'un système d'enregistrement à l'échelle départementale (régionale en Ile de France) qui garantit les droits des demandeurs (délai dépassé) et permettra une connaissance partagée entre acteurs de chaque demande déposée.

A cette occasion, les bailleurs pourront s'engager, en lien avec leurs partenaires, dans une véritable mutualisation de la gestion de la demande au sein d'un fichier unique partagé entre les bailleurs et les réservataires. La mise en place d'un fichier partagé favorise la transparence entre les acteurs (bailleurs et réservataires) sur le processus de choix des candidats et les résultats atteints en matière d'attribution. Elle simplifie des démarches de demandeurs de logement et allège également la gestion des bailleurs.

→ La lutte contre les discriminations fait également l'objet d'une vigilance accrue du législateur et de l'ensemble des acteurs de la société civile.

Cette vigilance s'est traduite par l'inscription dans la loi du principe de non discrimination dans l'exercice du droit au logement. La loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs prévoit qu'"aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement en raison de son origine, son patronyme, son apparence physique, son sexe, sa situation de famille, son état de santé, son handicap, ses moeurs, son orientation sexuelle, ses opinions politiques, ses activités syndicales ou son appartenance ou sa non-appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée". En parallèle, les pièces susceptibles d'être demandées pour l'instruction des demandes ont été progressivement encadrées.

En 2005, a été créée la HALDE (Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité), autorité administrative indépendante compétente pour connaître les discriminations directes et indirectes, qui peut s'autosaisir et procéder à des vérifications en matière d'attribution de logement.

Les refus d'attribution peuvent engager la responsabilité de l'organisme s'ils sont mal fondés. En cas de litige, au civil, il lui appartient de prouver que sa décision est justifiée. Dans ce contexte, concilier dans l'acte d'attribution, l'objectif de mixité sociale et la lutte contre les discriminations est une difficulté pour les organismes : refuser un logement à un candidat au nom de la mixité sociale peut être perçu comme une pratique discriminatoire si cette décision ne s'inscrit pas dans une politique d'attribution formalisée, équitable et explicitée auprès des demandeurs et des partenaires locaux.

Contexte et enjeux

3. Les compétences et les responsabilités relatives au refus d'attribution

3.1. La commission d'attribution de l'organisme Hlm : un rôle décisionnaire et une pleine responsabilité

La décision de l'attribution est une prérogative confiée par la loi aux organismes. Ils l'exercent à travers leur(s) commission(s) d'attribution de logement, de leur conseil d'administration ou de surveillance et de l'action de leurs services.

- La Commission d'attribution des logements (CAL) est l'instance décisionnaire en matière d'attribution. Elle attribue nominativement chaque logement locatif ayant bénéficié d'une aide de l'Etat ou ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement, y compris lorsque le logement fait l'objet d'un droit de réservation. Depuis novembre 2007, sauf en cas d'insuffisance de candidats, les réservataires ont l'obligation de proposer 3 candidats pour chaque logement à attribuer.
- Le conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme fixe la politique de l'organisme en matière d'attribution ; la commission d'attribution lui rend compte de son activité au moins une fois par an.
- Les services de l'organisme préparent la commission d'attribution (constitution, instruction et présélection des dossiers) et sont généralement chargés d'appliquer les décisions prises et notamment d'informer les candidats retenus et non retenus ainsi que les partenaires concernés.

La loi ne précise pas qui notifie le refus d'attribution au demandeur, laissant toute latitude à l'organisme pour s'organiser. La notification au demandeur peut être signée par le président de la commission d'attribution, les services ou le dirigeant de l'organisme.

Dans le cas d'un ménage reconnu prioritaire par la commission de médiation et désigné par le Préfet à l'organisme pour être relogé, la commission d'attribution se prononce sur l'attribution d'un logement comme pour toute attribution. En cas de rejet de la candidature, il convient d'argumenter la décision auprès du Préfet (ou du délégataire du droit au logement opposable).

En cas de refus de l'organisme de loger le demandeur, le préfet ou le délégataire peut procéder à l'attribution d'un logement correspondant aux besoins de celui-ci sur ses droits de réservation. En dernier recours, après tentative de conciliation suivie au besoin d'une mise en demeure, il peut désigner un délégué spécial chargé de prononcer les attributions au nom et pour le compte de l'organisme⁵. La contestation par l'organisme d'une telle décision s'effectue par une saisine du tribunal administratif qui jugera sur le fond.

⁵Article L.441-2-3 qui prévoit qu'il est fait application des dispositions de l'article L.441-1-3 relatif au refus de signer ou à la non application par un organisme de logement social de l'accord collectif départemental.

3.2. Le juge : seul habilité à apprécier la légalité des motifs de refus

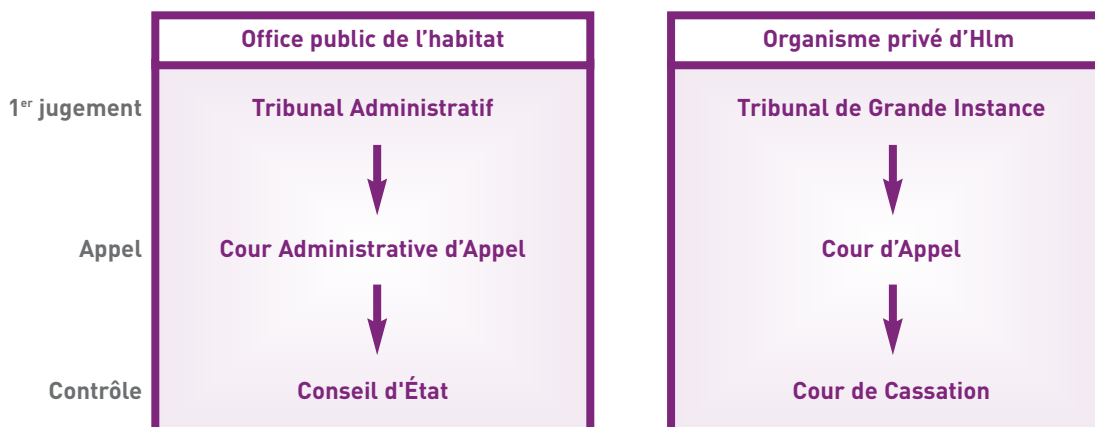
Seul le juge est habilité à apprécier la légalité des motifs de refus d'attribution, s'il est saisi par le demandeur. Selon le statut de l'organisme, le tribunal chargé d'apprécier la légalité des motifs de refus sera le tribunal administratif (pour les OPH) ou le tribunal de grande instance (organisme privé d'Hlm)

Le tribunal administratif

Il est compétent pour juger les contentieux portant sur la légalité des motifs de refus entre demandeurs et Offices publics d'Hlm. Il rend un premier niveau de jugement. Ses décisions sont susceptibles d'appel auprès de la cour administrative d'appel. En dernière instance, c'est le conseil d'Etat qui est chargé de vérifier que les cours administratives d'appel ont correctement appliqué la loi.

Le tribunal de grande instance

Il peut être saisi pour tous litiges entre un demandeur et un organisme privé d'Hlm (coopérative, SA ou fondation Hlm). Il rend un premier niveau de jugement. Ses décisions sont susceptibles d'appel auprès de la cour d'appel. Les arrêts de la cour d'appel peuvent faire l'objet d'un pourvoi auprès de la cour de cassation. Si cette dernière estime que la décision attaquée n'est pas conforme aux règles de droit, elle peut renvoyer l'affaire devant le tribunal pour qu'elle soit rejugée.





PARTIE 2

LES MOTIFS ET LES FORMES DE REFUS OU D'AJOURNEMENT

Les motifs et les formes de refus ou d'ajournement

Ce chapitre présente les différents motifs possibles de refus ou d'ajournement d'attribution.

1/ 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.

2/ D'autres motifs peuvent être invoqués pour ajourner une candidature ou le cas échéant la refuser. Ces motifs sont classés selon les principaux critères utilisés par les organismes pour analyser les dossiers de candidature :

1. Le caractère prioritaire de la demande
2. La constitution du dossier
3. L'appréciation de la capacité à payer le loyer et les charges locatives
4. L'adaptation du logement aux besoins
5. La situation familiale
6. Le statut juridique du requérant
7. La capacité d'insertion dans le logement
8. La mixité sociale
9. La localisation du logement
10. L'absence d'offre correspondant aux besoins du demandeur

Pour chacune de ces catégories, sont présentés les motifs de refus acceptables (sans réexamen ultérieur de la demande), au regard de la législation, de la jurisprudence, des bonnes pratiques observées ou des recommandations de partenaires. Sont également précisés les cas où un ajournement est préférable (réexamen ultérieur possible sur un autre logement).

Alors que la loi impose aux organismes de motiver par écrit les refus d'attribution, elle n'impose rien dans le cas de l'ajournement. C'est à l'organisme de choisir quelle information il souhaite transmettre au candidat et sous quelle forme (écrite ou orale). Bien qu'il n'y ait pas d'obligation juridique, l'information du candidat et l'explication du motif d'ajournement sont importants dans un souci de transparence.

La motivation des refus comme des ajournements est susceptible de donner lieu à un contentieux de la part du demandeur. C'est pourquoi, une grande vigilance doit être apportée au choix du motif qui va être notifié au demandeur et à sa rédaction. Les modalités de la prise de décision par la commission d'attribution des logements sont également un élément déterminant dans l'acceptation de la décision. Des recommandations dans ce domaine figurent dans la troisième partie de cette publication.

L'ensemble des textes et la jurisprudence évoqués dans les pages suivantes sont regroupés dans le dossier thématique attribution sur le site de l'Union Sociale pour l'Habitat, www.union-habitat.org, (accès professionnel) : Espace Droit et Fiscalité > Dossiers thématiques > conditions d'attribution.

1. Les trois motifs pouvant justifier de manière certaine un refus d'attribution

Les trois motifs d'irrecevabilité de la demande qui peuvent justifier un refus définitif d'attribution sont : le dépassement des plafonds de ressources réglementaires, l'absence de titre de séjour régulier valable plus de trois mois pour les étrangers et le fait d'être propriétaire de son logement.

1.1. Le niveau de ressources et le respect des plafonds

La loi prévoit que l'attribution des logements sociaux tient compte "notamment du patrimoine (...), du niveau de ressource du ménage" (art. L.441-1 du CCH).

La notion de plafonds de ressources est précisée dans l'article R.441-1 : "Les organismes d'habitations à loyer modéré attribuent les logements aux bénéficiaires suivants : les personnes physiques (...) dont les ressources n'excèdent pas des limites fixées pour l'ensemble des personnes vivant au foyer, compte tenu des personnes à charge, par arrêté (...)".

Dorénavant la notion de personne vivant au foyer est définie par la loi à l'article L.442-12 du CCH :

- ❑ le ou les titulaires du bail
- ❑ les personnes figurant sur les avis d'imposition du ou des titulaire(s) du bail
- ❑ le concubin notoire du titulaire du bail
- ❑ le partenaire pacsé du titulaire du bail
- ❑ les personnes réputées à charge au sens du code général des impôts.

Le montant des plafonds est indiqué dans l'annexe de l'arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les Hlm et les nouvelles aides de l'Etat en secteur locatif.

Cet arrêté détermine également les ressources à prendre en compte :

- "la somme des revenus fiscaux de référence figurant sur les avis d'imposition de chaque personne composant le ménage établi au titre de l'avant-dernière année précédant celle de la signature du contrat de location".
- "les revenus imposables perçus au titre de la dernière année civile ou au cours des douze derniers mois sont pris en compte à la demande du ménage requérant, qui justifie que ses revenus sont inférieurs au moins de 10%".

Deux situations peuvent justifier un refus d'attribution : l'impossibilité de justifier ses ressources ou l'existence de ressources dépassant les limites réglementaires.

La justification des ressources

Pour justifier des ressources, il est impératif que le dossier comprenne l'avis d'imposition (ou de non-imposition) de l'année N-2. Dans certains cas, cette pièce est impossible à fournir :

- Personnes en cours de séparation parmi lesquelles les femmes en situation de violence conjugale qui ne disposent que de l'avis d'imposition du couple.
- Personnes résidant à l'étranger l'année N-2.

Concernant les personnes en séparation, la loi prévoit une dérogation (article L.441-1 du CCH modifié par la loi MOLLE). Les ressources à prendre en compte pour un demandeur marié en cours de séparation sont uniquement les siennes : "lorsque le requérant est l'un des conjoints d'un ménage en instance de divorce, cette situation étant attestée par une ordonnance de non-conciliation, par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par le prononcé de mesures urgentes ordonnées par le juge aux affaires familiales en application de l'article 220-1, alinéa 3, du code civil, les seules ressources à prendre en compte sont celles du requérant au titre de l'avant-dernière année précédant celle de la signature du contrat de location. Cette disposition est également applicable aux personnes mariées ou liées par un pacte civil de solidarité ou vivant maritalement lorsque l'une d'entre elles est victime de violence au sein du couple attestée par le récépissé du dépôt d'une plainte par la victime".

Les motifs et les formes de refus ou d'ajournement

S'agissant des personnes résidant à l'étranger, des aménagements à la règle sont prévus par convention ou par des textes officiels.

→ Réfugiés statutaires⁶ : il résulte de la convention cadre signée le 3 avril 2002 entre l'USH et l'Etat⁷ : que les réfugiés statutaires s'inscrivent dans un régime particulier pour faciliter leur accès au parc social. De manière implicite, cela implique des pratiques souples d'appréciation des ressources.

→ Rapatriés : par lettre en date du 9 juillet 2008, le ministre du logement et de la ville a adressé aux préfets, DDE et DRE une instruction⁸ relative à l'accès au logement social des Français établis à l'étranger et rentrés en France sans ressources. Les préfets sont autorisés à déroger, à titre exceptionnel pour ce public, à la règle de la production de l'avis d'imposition N-2 pour l'accès au parc social appartenant aux organismes et aux SEM. La candidature est examinée au vu de l'attestation d'indigence remis par le Ministère des Affaires étrangères aux rapatriés concernés.

A RETENIR

L'absence de justificatif de ressources est un motif de refus d'attribution.

Les situations où des justificatifs de ressources autres que l'avis d'imposition N-2 peuvent être fournis ont été précisés par l'autorité administrative :

→ arrêté du 29 juillet 1987, article 4 (baisse des ressources d'au moins 10% par rapport à ceux figurant sur l'avis d'imposition N-2, couples mariés en cours de séparation, situation de violence conjugale)

→ lettre ministérielle du 9 juillet 2008 (Français établis à l'étranger et rentrés en France sans ressources)

→ convention cadre Etat-Union sociale pour l'habitat du 3 avril 2002 (réfugiés statutaires)

Pour les séparations de couple attestées judiciairement (ou par dépôt de plainte en cas de violence conjugale), seules les ressources du demandeur sont prises en compte.

Le dépassement des plafonds de ressources

L'appréciation des ressources des ménages au regard des plafonds définis par l'arrêté du 29 juillet 1987 prend en compte les différentes adaptations à ces plafonds prévues par la réglementation : d'une part, les plafonds spécifiques liés à des conditions locales et d'autre part, les plafonds spécifiques liés aux modalités de financement des logements et à leurs conditions d'occupation.

Les plafonds spécifiques liés à des conditions locales

→ Des dérogations peuvent être accordées par le Préfet selon des modalités prévues à l'article R.441-1-1.

- en ZUS, pour résoudre des problèmes graves de vacance, faciliter les échanges de logement, permettre l'installation d'activités et favoriser la mixité sociale ;
- hors ZUS pour les logements d'un immeuble ou ensemble immobilier occupé à plus de 65% par des ménages bénéficiant de l'APL.

→ Les conventions de délégation des aides à la pierre (art. L.301-5-1 et L.301-5-2 du CCH) peuvent adapter les plafonds de ressources pour des secteurs déterminés et dans des limites fixées par l'article R.441-1-2.

Les plafonds spécifiques liés aux modalités de financement des logements et aux conditions d'occupation

→ Les opérations réalisées en prêt locatif aidé d'insertion (PLAI) sont destinées à des ménages qui rencontrent des difficultés particulières d'insertion (art. R.331-1 du CCH) et dont les revenus sont plafonnés à 60% du plafond de ressources.

→ Dans les opérations PLUS, 10% des logements peuvent être occupés par des ménages dont les ressources sont comprises entre 100 et 120% des plafonds PLUS (art. R.331-12 du CCH).

→ Lorsqu'une opération a été financée en PLUS, le bailleur doit respecter durant toute la durée de la convention un engagement d'occupation sociale : au moins 30% des logements doivent être occupés par des ménages dont les revenus sont inférieurs à 60%

^{6/7/8} disponible dans l'espace droit et fiscalité sur www.union-habitat.org/espace-droit-et-fiscalite/textes-officiels

A RETENIR

Le dépassement des plafonds de ressources réglementaires est un motif de refus d'attribution explicitement prévus par le CCH.

L'appréciation des ressources des demandeurs doit prendre en compte la diversité de l'offre du bailleur au regard des plafonds de ressources. Cette analyse peut amener un organisme à ne pas procéder à une attribution de logement à un ménage qui dépasserait les plafonds autorisés pour le logement concerné. Il paraît cependant souhaitable de prononcer un ajournement plutôt qu'un refus, afin de garder la possibilité de réexaminer cette candidature sur un autre logement.

des plafonds (art. R.331-12 du CCH). En cas de non-respect de cet engagement, tous les logements de l'opération attribués après ce constat doivent l'être à des ménages dont les ressources sont inférieures ou égales à 60% des plafonds PLUS, jusqu'à ce que l'engagement soit à nouveau respecté.

→ Le cas des immeubles classés dans la meilleure catégorie de service rendu lors du conventionnement global de patrimoine est similaire. Au moins 30% des logements (pourcentage précisé dans le cahier des charges de gestion sociale) doivent être occupés par des ménages dont les revenus sont inférieurs à 60% des plafonds (art. R.445-7 du CCH). En cas de non-respect de cet engagement, deux tiers des logements attribués après ce constat doivent l'être à des ménages dont les ressources sont inférieures ou égales à 60% des plafonds, jusqu'à ce que l'engagement soit à nouveau respecté.

→ Le cas des immeubles ou ensembles immobiliers pour lesquels des dérogations aux plafonds de ressources sont prévues par le cahier des charge de la convention d'utilité sociale (article L.445-3 du CCH).

Le cas des mutations internes

Toute demande de mutation dans le parc fait l'objet d'un examen par la commission d'attribution. L'article L.442-4 du CCH prévoit qu'en cas de sous-occupation du logement, il peut être attribué au locataire un nouveau logement correspondant à ses besoins, nonobstant les plafonds de ressources.

Le cas des jeunes

L'article L.442-8-4 du CCH prévoit la possibilité de louer directement en meublé ou non des logements à des étudiants, aux personnes de moins de trente ans et aux personnes titulaires d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation seuls en colocation nonobstant les plafonds de ressources.

1.2. L'absence de titre de séjour régulier

Le Code de la Construction et de l'Habitation prévoit que "les logements Hlm sont attribués à des personnes physiques de nationalité française et aux personnes physiques admises à séjourner régulièrement sur le territoire français dans des conditions de permanence définies par arrêté" (CCH R.441).

Les titres de séjour valables

Le texte de référence pour l'attribution d'un logement locatif social est l'arrêté du 25 mars 1988. Cet arrêté présente une liste qui n'est plus en adéquation avec le code du séjour des étrangers et du droit d'asile. Cet arrêté devrait être actualisé prochainement.

La validité du titre de séjour s'apprécie à la date où la commission d'attribution se prononce sur la candidature.

Les motifs et les formes de refus ou d’ajournement

Les dispenses de titre de séjour

Les citoyens des États membres de l'Union européenne, des autres États parties à l'accord sur l'Espace économique européen et de la Confédération suisse, bénéficient de la liberté de circulation, de séjour et d'accès au marché du travail en France. Ils ne sont pas tenus de détenir un titre de séjour pour établir en France leur résidence habituelle (une carte d'identité ou un passeport en cours de validité suffit) et peuvent exercer toutes activités professionnelles salariées ou non salariées.

Toutefois, les citoyens bulgares et roumains salariés demeurent soumis, pendant une période transitoire, à des mesures restrictives pour pouvoir travailler en France ce qui peut poser problème pour l'appréciation des ressources.

A RETENIR

→ L'absence de titre de séjour régulier valable plus de trois mois constitue un motif de refus explicitement prévu par le CCH. Elle est suffisante pour déclarer la demande irrecevable. La commission d'attribution peut également décider de l'ajourner le temps que le demandeur régularise sa situation.

→ Concernant les couples mariés, la commission d'attribution peut examiner le dossier s'il est déposé par le membre du couple de nationalité française ou autorisé à séjourner en France. Par les effets du mariage, le conjoint aura un droit sur le bail.

Si l'un ou l'autre des demandeurs n'a pas de titre de séjour

Par stricte application de l'arrêté du 29 juillet 1987 et des articles R.441 et suivants du CCH, en présence d'un couple dont l'un des membres ne remplit pas les conditions réglementaires, (qu'il s'agisse d'un couple marié, de concubins ou de "pacsés"), l'organisme instruisant la candidature est fondé à ajourner la demande sachant que le conjoint étranger peut demander une carte de séjour temporaire "vie privée et familiale" d'une durée d'un an renouvelable.

Pendant, les bailleurs ne peuvent exiger que la condition de nationalité ou d'autorisation de séjour soit remplie par chaque personne occupant le logement ; cette condition ne vise que le demandeur (voir la réponse ministérielle n°31194 du 24 janvier 2002 relative au regroupement familial). Si la candidature est présentée uniquement par la personne de nationalité française ou autorisée à séjourner en France, elle est recevable, sous réserve de la prise en compte des ressources du couple s'il s'agit d'un couple marié, non séparé par décision judiciaire.

1.3. Le demandeur est propriétaire d'un logement

La loi prévoit que le fait que le demandeur soit propriétaire de son logement peut motiver un refus. Cela induit pour la CAL l'analyse de la situation du demandeur, notamment : disponibilité et situation géographique du logement dont le demandeur est propriétaire.

2. Les autres motifs de refus ou d'ajournement de la demande

2.1. Le caractère prioritaire de la demande

La législation liste les critères généraux et les critères de priorité s'appliquant aux attributions de logement (art. L.441-1 et R.441 du CCH) qui conduisent à privilégier certains dossiers par rapport à d'autres. La notion de demandeur prioritaire trouve toute sa justification dans l'examen par la commission de trois candidatures.

Il n'existe pas de jurisprudence relative à des refus motivés par le caractère non prioritaire de la demande. Néanmoins, l'arrêt de la cour de Cassation du 14 novembre 1991 n°90-12.852 précise que les priorités indiquées dans le CCH ne sont pas listées par ordre de priorité.

Arrêt de la Cour de Cassation du 14 Novembre 1991 n°90-12.852 – Immobilière 3F : Le demandeur considérait être prioritaire par rapport à un autre candidat du fait de l'insalubrité de son logement ; néanmoins, l'autre candidat satisfait également aux conditions requises par l'article R.441-4 du CCH et l'énumération des priorités faite dans cet article n'obéit pas à un ordre préférentiel.

A RETENIR

Le caractère non prioritaire de la demande peut constituer un motif d'ajournement de la candidature par la commission d'attribution, mais pas un refus définitif (à moins d'être accompagné d'autres motifs). Ce motif est tout particulièrement adapté aux ajournements consécutifs à l'obligation de présenter trois candidats pour un logement à attribuer.

L'utilisation de ce motif renvoie à l'existence de documents d'orientation d'attribution clairs et transparents qui permettront de mieux justifier la décision au regard des critères de priorité et de s'assurer de la cohérence des différentes décisions d'attribution.

La mise en place de méthodes objectives de traitement de la demande, comme le prévoit le projet pour le mouvement Hlm adopté le 25 septembre 2008, peut également permettre de mieux expliciter la décision.

2.2. La constitution du dossier

Actuellement, la législation ne précise pas la liste des pièces à fournir pour déposer une demande et, a fortiori, pour déclarer un dossier incomplet. Cette situation devrait évoluer : la loi MOLLE prévoit la définition par décret des informations qui doivent être fournies pour la demande de logement social et pour le numéro unique (art. 441-2-1 du CCH).

A RETENIR

Un décret précisera les informations constitutives d'une demande de logement et du numéro unique (formulaire national).

Le motif de refus d'attribution pour pièces incomplètes, douteuses ou irrégulières n'est pas prévu par la réglementation. Pour l'utiliser en pratique, il est recommandé de réunir trois conditions :

- informer le demandeur du caractère incomplet de sa demande et lui accorder un délai pour fournir les pièces manquantes,
- pouvoir faire la preuve du caractère douteux, irrégulier ou falsifié des pièces fournies : en montrant par exemple l'incohérence entre différents documents,
- ne pas demander de pièces dont la transmission pourrait paraître abusive ou dénuée de fondement.

Rappelons qu'aucune candidature ne peut être examinée par une commission d'attribution si cette candidature n'est pas préalablement pourvue d'un numéro départemental d'enregistrement de la demande (article L.441-2-1).

Les motifs et les formes de refus ou d'ajournement

Par ailleurs, la loi relative au droit au logement opposable du 5 mars 2007 (art. 35) complète les dispositions de la loi du 6 juillet 1989 (art. 22-2) qui fixe la liste des pièces ne pouvant être exigées du demandeur. Il s'agit de :

- ❑ une photographie d'identité, hormis celle de sa pièce justificative d'identité ;
- ❑ sa carte d'assuré social ;
- ❑ une copie de son relevé de compte bancaire ou postal ;
- ❑ une attestation de bonne tenue de compte bancaire ou postal ;
- ❑ une attestation d'absence de crédit en cours ;
- ❑ une autorisation de prélèvement automatique ;
- ❑ un jugement de divorce, à l'exception du paragraphe commençant par l'énoncé "par ces motifs..." ;
- ❑ une attestation du précédent bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges, dès lors que le locataire peut présenter d'autres justificatifs (tels que des quittances par exemple) ;
- ❑ une attestation de l'employeur dès lors qu'il peut être fourni le contrat de travail et les bulletins de salaire ;
- ❑ le contrat de mariage ;
- ❑ le certificat de concubinage (le PACS n'est pas mentionné) ;
- ❑ un chèque de réservation du logement ;
- ❑ le dossier médical personnel ;
- ❑ un extrait du casier judiciaire ;
- ❑ la remise sur un compte bloqué de biens, d'effets, de valeurs ou d'une somme d'argent correspondant à plus de deux mois de loyer en principal en l'absence du dépôt de garantie ou de la souscription de la garantie autonome prévue à l'article 2321 du code civil ;
- ❑ la production de plus de deux bilans pour les travailleurs indépendants.

2.3. L'appréciation de la capacité à payer le loyer et les charges locatives

Le motif du montant ou de la nature des ressources financières est à utiliser avec précaution. En effet, la capacité du ménage à payer le loyer et les charges apprécié au travers de notions tel qu'un taux d'effort trop élevé ou un reste-à-vivre trop bas ne fait l'objet d'aucune définition juridique. Il s'agit d'outils utilisés par les acteurs œuvrant pour l'accès et du maintien dans logement qui ne trouvent pas nécessairement écho auprès des tribunaux.

Solvabilité, taux d'effort et reste à vivre

La loi (art. L.441 et L.441-1 du CCH) fixe comme objectif de l'attribution des logements sociaux la satisfaction des besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées. Le seul motif du niveau de ressources du candidat n'est donc pas suffisant pour justifier un refus.

Néanmoins, une réponse ministérielle (n°14333 du 12 juin 1989) rappelle que les règles d'attribution "ne font pas obligation aux organismes de prendre comme locataires des personnes dont les ressources ne permettraient pas d'acquitter le montant de leur loyer. Les organismes sont donc responsables de l'appréciation des capacités contributives des demandeurs de logement". En cas d'impayé, un bailleur Hlm risque de se faire objecter par un juge qu'il devait loger le locataire dans un logement dont ce dernier était en mesure de supporter le coût.

Deux jugements illustrent les réticences des tribunaux à retenir le motif de ressources insuffisantes par rapport au montant du loyer :

→ Les notions de taux d'effort ou de reste-à-vivre utilisées strictement, ont été jugées contraires à la lettre et à l'esprit de la loi car elles tendent à exclure les ménages les plus modestes de l'accès au logement social⁹.

Jugement du Tribunal Administratif n°01-1684 du 23 avril 2001 de Marseille - Habitat Marseille Provence : les critères d'attribution du règlement intérieur (taux d'effort inférieur à 30%, reste à vivre de 50F/personne,

⁹La Millos conteste également le motif de refus "taux d'effort supérieur à 25%" (cf. rapport public 2006).

absence d'impayés et comportement antérieur du candidat) sont contraires à la loi car ils tendent à exclure les candidats les plus modestes.

→ La commission d'attribution doit examiner l'ensemble des éléments de la situation du ménage ; si le ménage est dans une situation d'urgence, elle ne peut s'arrêter au seul niveau de ressources trop faible pour refuser le logement.

Jugement du tribunal administratif de Versailles du 06/07/2001 - affaire Taga Fosso C/ Versailles Habitat "la commission d'attribution des logements a commis une erreur de droit en ne se fondant que sur le seul motif tiré de ce qu'il disposait de ressources insuffisantes pour refuser l'attribution du logement sollicité".

Le rapport public 2004 de la Miilos jugeait irrégulier le fait de prononcer un refus d'attribution au seul motif de ressources insuffisantes ou précaires, sans proposition d'un logement adapté aux ressources du demandeur.

A RETENIR

L'appréciation de la capacité du demandeur à payer le loyer et les charges ne fait pas l'objet d'une définition juridique. Cette appréciation peut être référée aux conditions des partenaires (FSL par exemple) quand elles existent.

Si les ressources sont estimées trop faibles, compte tenu du logement à attribuer, il est conseillé de :

→ d'ajourner l'attribution dans la perspective de l'examen de la candidature sur un logement dont le loyer et les charges sont plus adaptés aux ressources du ménage.

→ chercher une solution pour couvrir le risque locatif par la mise en place d'une garantie de loyer et de charges ou d'un accompagnement social, ou orienter le demandeur vers un logement bénéficiant d'une intermédiation locative.

Les aides mobilisables

En application de l'article 22-1 de la loi du 6 juillet 1989 complétée par la loi MOLLE, le bailleur personne morale, notamment l'organisme d'Hlm, ne peut demander un cautionnement que :

- ✗ si celui est apporté par un organisme figurant sur une liste fixée par décret en conseil d'Etat. Ceci exclut la caution d'une personne physique. Le FSL et le Locapass devraient figurer parmi cette liste d'organismes autorisés à apporter ce cautionnement
- ✗ ou si le logement est loué à un étudiant ne bénéficiant pas d'une bourse de l'enseignement supérieur.

L'existence de dettes ou d'impayés

L'objectif de l'attribution des logements sociaux, fixé par le CCH, est la satisfaction des besoins des personnes à ressources modestes et des personnes défavorisées. Par ailleurs, la mise en œuvre de la loi DALO reconnaît un caractère prioritaire aux ménages menacés d'expulsion de bonne foi.

C'est pourquoi, le seul motif de l'endettement du candidat ou de l'existence d'une dette locative n'est pas suffisant pour justifier systématiquement un refus.

A RETENIR

Au stade de l'attribution, l'organisme n'a pas la possibilité de vérifier le niveau d'endettement du candidat. Il peut cependant inviter ce dernier à fournir les éléments utiles pour apprécier la réalité de ses ressources disponibles.

En cas de présence d'impayés de loyer, il est recommandé d'assortir l'attribution d'un plan d'apurement ou de prononcer un ajournement, le réexamen du dossier étant conditionné à la signature et un début de mise en œuvre d'un plan d'apurement.

L'attribution d'un logement adapté à ses ressources peut aider une personne engagée dans un processus d'apurement de sa dette, à améliorer sa situation.

Les motifs et les formes de refus ou d'ajournement

2.4. L'adaptation du logement aux besoins

La loi prévoit que l'attribution du logement tient compte de la situation du ménage, de sa taille et composition familiale et également de l'éloignement du lieu de travail, de la proximité des équipements. Cependant, l'utilisation du motif de l'inadéquation du logement aux besoins doit être accompagnée de précisions sur les raisons conduisant à une décision négative.

L'adéquation entre la taille du ménage et celle du logement

La taille du ménage, comme le montant des ressources, figure dans les éléments cités dans l'art. L.441-1 du CCH parmi les éléments à prendre en compte : "il est tenu compte notamment (...) de la composition du ménage".

En cas de famille recomposée, il convient de tenir compte de l'existence d'un enfant à charge. Conformément à l'arrêté du 29 novembre 1987 modifié relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation Hlm et de l'arrêté du 13 mars 1986 applicable dans les DOM, l'enfant de parents séparés "est considéré comme vivant au foyer de l'un et de l'autre parent" ; en revanche, ce n'est pas le cas pour la détermination de l'APL puisque la réglementation prévoit la prise en compte des "enfants vivant habituellement au foyer" (article L.351-3 du CCH). Par conséquent, la distinction doit être retenue pour l'appréciation de la capacité contributive du ménage.

Il convient également d'être vigilant sur l'adéquation entre la taille du logement et celle du ménage eu égard aux conséquences sur la responsabilité de l'organisme en cas de sinistre lié à une sur-occupation du logement, connue lors de l'attribution.

La sous-occupation est définie par les articles L.621-2 et R.641-4 du CCH comme le fait d'occuper un logement comportant un nombre de pièces habitables (non compris la cuisine et la salle de bain) supérieur de plus de 2 au nombre de personnes y ayant leur résidence principale.

A RETENIR

Une attribution qui conduirait à une sous-occupation ou une sur-occupation du logement peut être refusée par la commission d'attribution.

Cependant, à moins qu'aucun logement du parc ne corresponde à la taille de la famille, un ajournement paraît préférable afin de garder la possibilité de formuler ultérieurement une autre proposition à la famille, éventuellement sous forme d'un habitat adapté.

La sur-occupation est définie par le décret du 28 novembre 2007 (codifié, article R.441-14-1 du CCH) en référence aux normes d'habitabilité pour l'AL (article D.542-14 du code de la sécurité sociale).

Il fixe comme limite que les logements doivent présenter une surface habitable globale au moins égale à 16m² pour un ménage sans enfant ou deux personnes, augmentée de 9 m² par personne en plus dans la limite de 70 m² pour huit personnes et plus.

L'adaptation aux caractéristiques individuelles (handicap, vieillissement...)

L'existence d'un handicap du demandeur ou d'une personne du ménage (s'il est objectivé et attesté par exemple par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées), constitue un critère de priorité de la demande, comme indiqué dans l'article L.441-1 du CCH : "(Le décret) fixe des critères généraux de priorité pour l'attribution des logements, notamment au profit de personnes en situation de handicap ou de familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap".

Le refus pour cause de handicap, quel que soit le type de handicap physique, sensoriel, mental, cognitif ou psychique constitue une discrimination :

"Aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement en raison de son origine, son patronyme, son apparence physique, son sexe, sa situation de famille, son état de santé, son handicap, ses mœurs, son orientation sexuelle, ses opinions politiques, ses activités syndicales

ou son appartenance ou sa non-appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée" (article I de la loi du 6 juillet 1989).

Concernant les personnes âgées, de plus en plus nombreuses dans le parc social et dans la demande, l'article R.441-4 prévoit que les logements construits ou aménagés en vue de leur occupation par des personnes handicapées sont attribués à celles-ci ou, à défaut de candidat, en priorité à des personnes âgées dont l'état le justifie ou à des ménages hébergeant de telles personnes.

La loi MOLLE précise que les locataires d'un logement adapté au handicap peuvent se voir opposer la déchéance du droit au maintien dans les lieux si la ou les personnes présentant le handicap n'occupe(nt) plus le logement (article L.442-3-2 du CCH).

A RETENIR

Dans le cas d'un logement non adapté aux besoins du ménage, qu'il s'agisse d'une personne handicapée ou d'une personne âgée (par exemple, logement en étage sans ascenseur pour une personne âgée), il est recommandé de prononcer un ajournement et de formuler une nouvelle proposition de logement.

L'existence au sein de l'organisme d'une politique d'adaptation des logements permet de développer une offre pouvant répondre aux besoins de ces ménages. Les organismes depuis la loi du 11 février 2005 sur le handicap, peuvent être sollicités pour contribuer au recensement de l'offre de logement accessible aux personnes handicapées que doivent organiser les commissions communales ou intercommunales d'accessibilité.

Concernant les personnes souffrant de handicap psychique, la notion d'adaptation renvoie à un accompagnement sanitaire et/ou social à mettre en place par les partenaires concernés (hôpital, CMP, association médico-sociale etc.). Dans certains cas, le relogement de ces ménages nécessite un passage par un appartement thérapeutique.

2.5. La situation familiale

La situation familiale n'est pas un motif de refus (Cf. la loi du 6 juillet 1989), sauf si elle a des conséquences sur les ressources ou l'adéquation du logement par rapport à la situation du ménage.

Séparation en cours ou éloignement géographique

Une personne en instance de séparation ou de divorce ou en éloignement géographique motivé par l'emploi par exemple, peut déposer une demande de logement en son nom.

Pour certaines situations, un régime dérogatoire à la règle de production de l'avis d'imposition N-2 est prévu par l'article L.441-1 du CCH (cf. page 17)

Dans les autres cas, l'avis d'imposition N-2 du couple reste requis.

Les motifs et les formes de refus ou d'ajournement

Transfert du droit au bail (décès, abandon du domicile)

Les personnes pouvant bénéficier du transfert du droit au bail dans un logement social, à la suite du décès ou de l'abandon de domicile par le locataire, sont (article 14 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989) :

- ▣ le conjoint du locataire décédé ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité,
- ▣ et, lorsqu'ils vivaient effectivement avec lui depuis au moins un an à la date du décès ou de l'abandon de domicile, les ascendants, descendants, le concubin notoire ou les personnes à charge.

Le législateur subordonne la mise en œuvre du transfert du contrat de location à la vérification que le bénéficiaire remplit les conditions d'attribution du logement – titre de séjour et respect du plafond de ressources – ainsi que l'adéquation taille logement/taille ménage (article 40 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989).

Toutefois, ces conditions ne s'appliquent qu'aux descendants puisque la loi prévoit qu'elles ne sont pas requises envers le conjoint, le partenaire lié au locataire par un PACS ou le concubin notoire et, quand ils vivaient effectivement avec le locataire depuis plus d'un an, les ascendants, les personnes présentant un handicap au sens de l'article L.114 du code de l'action sociale et des familles et les personnes de plus de 65 ans.

Regroupement familial

Le regroupement familial ne constitue pas en soi un motif de refus. Deux cas de figure peuvent se présenter :

- la procédure de regroupement familial est aboutie et le nombre d'occupants futurs du logement est connu au stade de l'instruction ;
- la procédure est en cours et le nombre d'occupants futurs du logement n'est pas connu avec certitude lors de l'instruction du dossier, en fonction de l'issue de la procédure.

Dans ce second cas, plusieurs possibilités s'offrent aux commissions d'attribution : ajourner la demande avec un réexamen à l'issue de la procédure de regroupement familial ou attribuer le logement au vu de la réalité de la composition actuelle du ménage avec un engagement de procéder à une mutation en cas d'aboutissement favorable de la demande de regroupement familial.

Polygamie

Bien que la polygamie soit interdite en France (art. 147 et 184 du code civil) et sanctionnée pénalement (art. L.433-20 du code pénal) d'une part et que la délivrance et le renouvellement d'un titre de séjour ne peuvent être effectués (le titre de séjour peut être retiré si l'étranger vit en état de polygamie) d'autre part, le refus d'attribution fondé sur la polygamie pourrait être considéré comme discriminatoire car il fait référence à la situation de famille.

A RETENIR

La polygamie n'est pas en soi un motif de refus d'attribution. L'examen de la candidature s'effectue avec la préoccupation d'une bonne adéquation entre la taille du logement et la taille de la famille. Il devra également tenir compte de la notion de personnes vivant au foyer (L.442-12 du CCH). L'absence d'offre disponible, adaptée à la taille du ménage, peut constituer un motif de refus.

Dans l'hypothèse d'une situation de polygamie, des partenariats peuvent être mobilisés par le bailleur pour accompagner une évolution de la situation familiale en lien avec un projet logement.

2.6. Le statut juridique du demandeur

L'incapacité de contracter des mineurs non émancipés et des majeurs protégés au sens de l'article 488 du code civil entraîne l'impossibilité de ces personnes de signer le bail (cf. art. 1123 et 1124 du code civil). Néanmoins le contrat de location peut être signé par l'administrateur légal (parents) ou le tuteur du mineur.

A RETENIR

L'incapacité à passer un contrat ne constitue donc pas un motif de refus d'attribution puisque le bail peut être signé par l'administrateur légal ou le tuteur du mineur.

2.7 La capacité d'insertion dans le logement

Un refus d'attribution pourrait être prononcé par la commission d'attribution des logements par référence à l'obligation de tout locataire "d'user de la chose louée en bon père de famille" (art. 1728 du code civil) ou "d'user paisiblement des locaux loués" (art. 7 de la loi du 6 juillet 1989).

Différents motifs liés au comportement ou au mode de vie sont parfois utilisés par les commissions d'attribution pour refuser une attribution de logement à ce titre :

- ❑ Présence d'animaux nombreux ou dangereux ;
- ❑ Mode de vie peu adapté au collectif, par exemple ferraillement sur le lieu du logement ;
- ❑ Forte dégradation du logement actuel, comportement agressif vis-à-vis des voisins ou du personnel de l'organisme etc.

L'utilisation de ces motifs est délicate, parce qu'en faire la preuve suppose une instruction du dossier de candidature approfondie et la réalisation d'entretiens qualitatifs (parfois dénommés enquête logement) pour apprécier la capacité d'insertion dans le logement du demandeur. La réalisation de ces entretiens doit répondre à des principes déontologiques présentés au chapitre 3 (cf. page 32). Par ailleurs, il importe de tenir compte du fait que la situation des personnes peut évoluer.

La Miiilos considère "la sociabilité et le comportement" comme des "critères sans fondement légal" (rapport 2006). Certains renseignements sont considérés par cette institution comme portant atteinte à la vie privée du demandeur (cf. rapport 2005) :

- un jugement porté sur l'état du logement du demandeur ;
- un rapport sur son comportement et ses fréquentations, son comportement social, ses activités ou loisirs ;
- la mention de problèmes d'alcoolisme ;
- une enquête auprès de la police pour un résident étranger en situation régulière.

A RETENIR

Les difficultés prévisibles d'insertion dans le logement et/ou l'existence de modes de vie spécifiques peuvent justifier un ajournement, en particulier sur du logement collectif, si elles sont suffisamment argumentées. Leur motivation doit éviter toute appréciation subjective et s'appuyer autant que possible des pièces explicites : témoignages non anonymes, pétitions attestant de faits précis et suffisamment graves, récépissés de dépôt de plainte pour tapage nocturne, agressions avérées envers des personnes ou des biens appartenant aux voisins ou au bailleur.

Une vigilance particulière doit être apportée aux conditions d'instruction des dossiers pour apporter ces arguments.

Le nombre croissant de ménages en situation d'exclusion parmi les demandeurs de logements sociaux nécessite la mise en place par les organismes de réponses adaptées en lien avec leurs partenaires : logements d'insertion, résidences sociales, maisons-relais, partenariats avec des associations d'insertion...

Les motifs et les formes de refus ou d'ajournement

Concernant les animaux : si un bailleur ne peut interdire la détention d'un animal familial dans un local d'habitation (art. 10 de la loi n°70-598 du 9 juillet 1970), cette détention reste subordonnée au fait que l'animal ne cause ni dégât à l'immeuble ni trouble de jouissance à ses occupants. Par ailleurs, l'article 10 de la loi sur les animaux dangereux du 6 janvier 1999 peut permettre de justifier un ajournement de demande à un demandeur qui détiendrait certains animaux, notamment les chiens d'attaque, tant qu'il conserve ses animaux.

2.8. La mixité sociale

La recherche de la mixité sociale fait partie des objectifs fixés par la loi à l'attribution des logements sociaux, comme indiqué dans l'article L.441 du CCH : "l'attribution des logements locatifs sociaux doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement et doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers".

L'arrêt de la Cour d'Appel n°2005/416 du 28 juin 2005 d'Aix en Provence a confirmé le jugement du TGI n°643 du 21/12/2000 de Marseille – affaire Mme MURC/SA LOGIREM: Le critère de la mixité sociale est accepté, "l'appréciation de ce critère subjectif ne peut que relever de la seule appréciation de la commission d'attribution statuant au cas par cas "; le quartier en question "connaît effectivement un contexte social difficile, ainsi qu'il en est attesté par les coupures de presse versées au dossier".

A RETENIR

La recherche de la mixité sociale peut constituer un motif d'ajournement, si ce motif est justifié par des circonstances précises.

Cet ajournement doit être assorti rapidement d'une offre de logement de qualité comparable à celui demandé, que cette offre émane de l'organisme ou du réservataire si celui-ci est à l'origine de la proposition.

Le rapport réalisé par trois personnalités indépendantes à la demande de l'Union Sociale pour l'Habitat en 2001, la conférence de consensus sur la diversité sociale de 2007, le 13^e rapport du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, préconisent d'accompagner tout refus d'une demande pour un motif de mixité sociale, d'un engagement à faire une autre offre correspondant aux besoins du ménage.

2.9. La localisation du logement

L'article L.441-1 du CCH indique que, pour l'attribution des logements sociaux, il est tenu compte de "l'éloignement des lieux de travail et de la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs".

Un ajournement peut donc éventuellement être prononcé si l'attribution du logement entraîne un éloignement très important du lieu de travail du demandeur ou des équipements nécessaires à sa vie quotidienne (personnes âgées, handicapées...).

En outre, l'art. R.441-2 indique que "la recevabilité d'une demande de logement ne peut être subordonnée à une condition de résidence sur le territoire de la collectivité territoriale d'implantation de ce logement".

La jurisprudence confirme ces dispositions :

- Arrêt du Conseil d'Etat du 10 Juillet 1996 n°162601 – Ville d'Epinaux-sur-Seine
- Arrêt du Conseil d'Etat du 5 Octobre 1998 n°172597 n°172648 – Commune de Longjumeau

A RETENIR

Un ajournement de la demande est possible si le logement entraîne un éloignement important du lieu de travail ou des équipements répondant aux besoins des locataires.

2.10. L'absence d'offre correspondant aux souhaits du demandeur

Il arrive que le bailleur ne puisse satisfaire la demande du candidat car celui-ci recherche un logement répondant à des caractéristiques trop précises : par exemple, souhait exclusif d'un pavillon ou d'un logement sur un secteur très précis, alors que le bailleur ne dispose pas d'offre correspondante.

L'absence de logement appartenant au bailleur ou le petit nombre de logements correspondant au type recherché sur la commune ou dans le quartier souhaité par le demandeur constitue un motif légitime de refus d'attribution à condition que cela soit avéré (TA Nantes 14 mars 1995).

En cas de mise en location de logements sur la commune, le quartier, la résidence sollicitée, l'organisme doit donner des informations sur les conditions de leur attribution (réservations par exemple) permettant aux demandeurs de comprendre pourquoi une attribution leur est refusée dans ce groupe.

A RETENIR

L'absence d'offre disponible répondant aux souhaits du demandeur peut constituer un motif de refus d'attribution.

Il est recommandé d'apporter la preuve que l'on a signalé au demandeur que le bailleur ne disposait pas d'offre correspondant à ses souhaits et qu'on lui a éventuellement proposé d'élargir sa recherche (par exemple, lettre de proposition au demandeur).



PARTIE 3

LA GESTION DE LA RÉPONSE ET LE PROCESSUS DE DÉCISION

La gestion de la réponse et le processus de décision

1. Gérer la relation au demandeur dans le cadre d'un refus ou d'un ajournement

La décision de refuser ou d'ajourner une demande d'attribution a des conséquences importantes pour les candidats à un logement social. Cette décision doit répondre à des critères objectifs et pouvoir être expliquée à chaque demandeur au regard de sa situation personnelle. La qualité des relations établies est un point important pour faciliter l'acceptation d'un refus ou ajournement.

1.1. Connaître les situations individuelles

Les décisions prises par la CAL doivent s'appuyer sur des informations fiables et pertinentes sur les candidats permettant d'apprécier la réponse à mettre en place en fonction des logements disponibles.

Cette connaissance des situations individuelles permet, le cas échéant, d'étayer un motif de refus ou d'ajournement et d'apporter des éléments circonstanciés qui pourront être présentés au candidat dont la demande est refusée ou ajournée, afin de favoriser son accès ultérieur au logement. Elle s'appuie sur une instruction du dossier qui comporte dans la plupart des cas, un entretien qualitatif – souvent dénommé enquête logement ou entretien approfondi. La réalisation de cet entretien doit répondre à des principes déontologiques qui garantissent le respect des droits des demandeurs.

OPH DE LA ROCHELLE UN ENTRETIEN SYSTÉMATIQUE LORS DU DÉPÔT DE LA DEMANDE

Le retrait et le dépôt du formulaire de demande se font exclusivement au siège de l'Office, au cours d'un entretien avec une conseillère logement.

→ La première rencontre (lors de la remise du formulaire) est rapide, elle vise à expliquer au demandeur comment remplir son dossier, à le conseiller sur les quartiers à demander et à lui expliquer les étapes de l'instruction de sa demande. C'est aussi l'occasion de l'orienter le cas échéant vers la Préfecture, s'il relève du contingent prioritaire.

→ Lors du dépôt de son dossier complété, le demandeur est systématiquement reçu par une conseillère logement (s'il transmet son dossier par courrier, celui-ci lui est renvoyé et il est de nouveau invité à se rendre au siège pour un entretien).

L'objectif de l'entretien est de mieux connaître le demandeur. Les conseillères logement utilisent comme support de l'entretien un tableau comprenant des éléments sur le profil du candidat (situation familiale, situation professionnelle, parcours résidentiel, revenus), sur les motifs de départ du logement actuel, et sur les souhaits pour le nouveau logement (type et quartier souhaités).

Le tableau, éventuellement complété au verso par des "observations générales" après l'entretien, est utilisé lors de la CAL pour présenter le candidat.

Ces entretiens représentent une charge de travail importante pour les conseillères logement car ils sont réalisés pour tous les demandeurs. Pour l'Office, cela fait partie de la qualité de sa relation avec les demandeurs. Ce premier contact permet de prouver au candidat la considération portée à sa demande et permet d'engager une relation humaine, ce qui est un moyen pour prévenir d'éventuels conflits en cas d'insatisfaction du demandeur.

HABITAT 76

CONCILIER ÉQUILIBRE DE PEUPLEMENT ET ANALYSE DES SITUATIONS INDIVIDUELLES

Habitat 76 a défini une politique d'attribution qui vise notamment la recherche de la mixité sociale.

Ce principe s'impose dans la sélection des candidats pour un logement à attribuer.

Pour ce faire, Habitat 76 a développé un outil informatique baptisé "Rapprochement Offre/Demande" qui permet d'exploiter :

→ La classification du parc, issue du diagnostic peuplement du plan stratégique patrimonial (PSP) à partir de laquelle sont sélectionnés les dossiers de demande en fonction des capacités d'accueil de chaque site. Cet outil permet de tendre vers un équilibre sur les groupes et d'argumenter sur l'objectivité de la sélection des candidatures au regard du principe de mixité sociale.

→ Le recensement réalisé sur l'accessibilité des bâtiments et de rechercher les demandes correspondantes

→ Les motifs des demandes en fonction des critères de priorités résultant du CCH et des orientations du Conseil d'Administration.

Les demandes sélectionnées sont ensuite présentées à la Commission d'attribution dématérialisée avec un rang de priorité. L'instruction des dossiers, qui commence par une visite du logement disponible, se déroule selon l'ordre retenu par la commission. Le candidat intéressé est rencontré par un instructeur qui approfondit dans le cadre d'un entretien les points restés flous à la lecture du dossier et actualise les pièces. Certains éléments doivent être clarifiés pour s'assurer de la viabilité du projet logement et déterminer le cas échéant les conditions de sa réussite (garantie financière, accompagnement social etc.). S'il le juge nécessaire pour étayer son avis, l'instructeur peut demander à un agent d'enquête de faire une visite à domicile notamment lorsque des problèmes d'état du logement sont soulevés.

En cas de refus d'attribution prononcé par la commission, une vigilance forte est portée sur la motivation des refus : chaque courrier est personnalisé et explicite la décision prise par les éléments issus de l'instruction de la demande.

Enfin, un bilan annuel permet de vérifier la cohérence entre les attributions prononcées, le profil de la demande et les objectifs d'équilibre du peuplement.

→ Il s'inscrit dans un processus formalisé d'instruction de la demande. Il vient compléter un dossier administratif composé d'un formulaire et de pièces justificatives. Les modalités de mise en œuvre de cet entretien doivent être objectivées dans la procédure (cadre d'entretien, conditions de mise en œuvre, situations dans lesquels il se déroule quand il n'est pas réalisé systématiquement etc.).

→ Cet entretien a pour objet de rechercher les conditions de réussite de l'attribution et de définir un projet réaliste avec le candidat en fonction de son projet de vie et de l'offre disponible. Il ne vise pas à détailler l'intégralité de la situation des ménages mais porte sur les seuls aspects qui peuvent avoir un impact sur l'intégration dans le logement.

→ Les modalités de sa réalisation favorisent l'expression éventuellement contradictoire du candidat. L'entretien est mené dans des conditions qui favorisent un échange avec le candidat, par des personnels formés et qualifiés. Il fait l'objet d'un compte rendu qui apporte des compléments factuels et objectifs que posait éventuellement le dossier administratif. Il mentionne le point de vue du demandeur s'il est différent de celui de l'instructeur. Il peut comporter un avis négatif de l'instructeur sur l'opportunité d'une attribution dans le logement disponible et/ou sur les modalités de cette attribution. En cas d'avis négatif, il comporte une proposition d'orientation vers une autre réponse. Ce compte rendu est accessible à sa demande au demandeur et fait l'objet conformément à la réglementation d'un droit de rectification de sa part.

La gestion de la réponse et le processus de décision

1.2. Formaliser et faire connaître les critères et les modalités de gestion de la demande

La formalisation et la communication aux demandeurs et aux partenaires des priorités d'attribution de l'organisme et du mode de traitement de la demande permettent de limiter le sentiment de discrimination. Cette transparence favorise l'acceptation des décisions rendues par la commission d'attribution.

La mise en place d'un dispositif de classement de chaque demande permet d'informer les candidats sur leur positionnement dans le fichier. Elle est utile également à l'organisme pour sélectionner, sur la base de critères objectifs et transparents, un nombre restreint de candidatures pour chaque logement à attribuer. Une analyse qualitative de ces dossiers permet dans un second temps de déterminer les candidatures qui seront présentées en commission d'attribution.

OPH DE VILLEURBANNE UNE COTATION DE LA DEMANDE QUI PERMET D'OBJECTIVER LA SÉLECTION DES DOSSIERS PRÉSENTÉS EN COMMISSION

Le nombre important de demandeurs pour un logement disponible a amené l'OPH à mettre en place un dispositif objectif de traitement des demandes pour garantir l'objectivité des choix. Un module informatique a été mis en place pour gérer l'ensemble des dossiers de demandeurs, qui attribue une cotation à chaque dossier.

La cotation est réalisée par une pondération des critères d'ancienneté, des motifs de la demande au regard de l'urgence, du statut d'occupation actuel du demandeur. Pour un logement vacant et non réservé, le logiciel fait apparaître les dossiers correspondant à la commune et à la typologie par ordre de cotation.

L'assistante instruit les 10 premiers dossiers sélectionnés et 4 à 5 candidatures sont retenues en prenant en compte le profil du candidat et le fonctionnement social du site. Ce choix est débattu au sein d'une

pré-commission d'attribution qui associe le responsable d'agence et les assistantes de gestion et permet de préparer l'argumentaire sur les profils des candidats retenus en fonction des objectifs d'attribution sur le groupe immobilier. Lors de la CAL, une fiche de synthèse par candidat donne toutes les informations clés du dossier et précise sa cotation.

L'intérêt de cette méthode de cotation est d'objectiver le choix des dossiers sélectionnés sur la base de critères transparents et d'assurer l'équité de traitement entre les candidats. L'informatisation du traitement permet de couvrir l'ensemble de la demande et de sortir des dossiers anciens ou non connus (ce qui est difficile lorsque le traitement de la demande est manuelle compte tenu de l'importance du stock de demandeurs).

Le projet pour le mouvement Hlm adopté en septembre 2008 s'inscrit dans cette perspective : il prévoit l'adoption par chaque organisme de chartes d'attribution rendues publiques. Il incite également à la mise en place de méthodes objectives de traitement des dossiers de demande en vue de leur présentation à la commission d'attribution qui doivent également être rendues

publiques. Ces méthodes impliquent de nouvelles relations avec les réservataires afin qu'ils partagent leur mise en œuvre.

BREST MÉTROPOLE HABITAT

UNE CHARTE D'ATTRIBUTION QUI DÉFINIT LES CRITÈRES DE PRIORISATION DE LA DEMANDE PAR LA CAL ET UNE COMMISSION PARTENARIALE POUR EXAMINER LES SITUATIONS FRAGILES

Le fonctionnement de la commission d'attribution de logement est formalisé dans une charte d'attribution, accessible à tous, qui précise les modalités de hiérarchisation des dossiers de demande examinés par la CAL.

La commission peut prononcer sept types de décisions :

- Décision 0 : dossier de relogement en urgence dans un délai de 3 mois
- Décision 1 : dossier prioritaire en provenance de logements d'insertion ; proposition à faire sous 6 mois maximum
- Décision 2 : dossier prioritaire ; proposition à faire sous 9 mois maximum à des ménages :
 - ▣ Décision A : reprenant une activité après chômage de longue durée
 - ▣ Décision B : en situation de handicap
 - ▣ Décision C : en perte de logement
 - ▣ Décision D : en situation de rupture financière
 - ▣ Décision E : en hébergement conflictuel ou sur-occupation
- Décision 3 : dossier à satisfaire à l'ancienneté dans un délai de 24 mois maxi
- Décision 4 : dossier dépassant les plafonds de ressources. A satisfaire en fonction des dérogations préfectorales
- Décision 5 : dossier nécessitant un accompagnement social, à diriger vers la Commission d'accompagnement social et d'accès au logement (CASAL) de la Communauté urbaine Brest Métropole Océane
- Décision 6 : dossier faisant l'objet d'un refus motivé.

Pour les dossiers acceptés, la décision est assortie d'un délai maximum avant lequel les services de Brest Métropole Habitat doivent faire une proposition de logement au candidat.

Les demandeurs pour qui un accompagnement social est nécessaire sont examinés par la CASAL, l'une des commissions permanentes de la Conférence Intercommunale de l'Habitat.

Cette commission oriente les personnes vers le logement le plus adapté à leur situation : structure d'hébergement, logement d'insertion (cités de promotion familiale), bail glissant, sous-location dans le parc de Brest Métropole, etc. Elle traite également les dossiers en situation bloquée.

Tous les demandeurs sont informés par écrit de la décision prise par la CAL. Cette décision est susceptible d'appel et d'un nouvel examen, en fonction d'éléments nouveaux apportés dans le dossier.

La gestion de la réponse et le processus de décision

1.3. Expliquer les décisions et ouvrir à une évolution possible de la situation

L'information des candidats aux différents stades de traitement de leur demande leur permet d'être fixés sur les suites données à leur candidature. Certains organismes désignent au demandeur un interlocuteur auprès de qui ces informations peuvent être obtenues.

En cas de refus ou d'ajournement, il peut être utile d'accompagner le courrier de notification au demandeur d'une proposition d'échange personnalisé, pour s'assurer que la décision a bien été comprise.

Le refus ou l'ajournement et l'exposé de leurs motifs peuvent être accompagnés d'une information du candidat sur les autres possibilités dont il dispose dans sa recherche de logement. Plutôt qu'une fin de non recevoir, le demandeur est orienté vers un produit logement plus adapté et/ou vers d'autres partenaires qui pourront l'accompagner dans sa recherche.

Enfin, il est important d'offrir au candidat la possibilité de réexaminer son dossier si sa situation évolue, de manière à ne pas "fermer complètement les portes". Même si les éléments présentés ne justifient pas un réexamen du dossier, cette ouverture peut être l'occasion de ré-expliquer les motifs de la décision.

AIGUILLON CONSTRUCTION **UNE POSSIBILITÉ D'APPEL AUPRÈS D'UNE COMMISSION**

Lorsque la CAL prononce un refus d'attribution, la lettre de notification précise que le candidat peut :

→ appeler le président de la CAL pour se faire expliquer la décision ;

→ faire appel auprès d'une Commission d'appel, si le dossier comporte des nouveautés qui n'ont pas été prises en compte au moment de la CAL.

Cette commission rassemble les membres de la CAL. Elle est présidée par un administrateur, le demandeur qui fait appel peut être présent s'il le souhaite. Elle se réunit lorsqu'elle est saisie par un demandeur.

Dans les faits, les cas de recours sont assez rares (un ou deux cas par an) : le demandeur qui s'est vu refuser le logement commence par appeler le président de la CAL, qui reformule les motifs de la décision. Le plus souvent, il convainc le demandeur de ne pas faire appel car la Commission d'appel ne peut revenir sur la décision de la CAL que s'il y a de nouveaux éléments.

La simple existence de cette Commission d'appel permet de désamorcer nombre de mécontentements car elle améliore la transparence et de l'objectivité du système pour les candidats.

2. Structurer le processus de décision au sein de l'organisme

La sécurisation du processus de décision doit permettre à l'organisme, pour ce qui relève de sa responsabilité, de garantir les droits des demandeurs et l'égalité de traitement. Elle doit également limiter les risques de recours contentieux.

2.1. Formaliser une procédure d'attribution

Cette procédure écrite fixe le rôle et les prérogatives des acteurs internes du processus d'attribution : services du siège, des agences décentralisées, commission(s) d'attribution. Elle comporte également des outils permettant de guider les décisions (orientations d'attribution, règles d'instruction des dossiers, règlement intérieur de la commission d'attribution etc.). Son respect doit faire l'objet d'un contrôle régulier.

Elle est accompagnée par la mise en place d'un dispositif de formation pour permettre aux acteurs une maîtrise de la réglementation en constante évolution.

2.2. Conforter le rôle décisionnaire de la commission d'attribution

La commission d'attribution des logements est l'instance décisionnaire en matière d'attribution de logements : c'est à elle que revient la responsabilité de procéder à des choix et de les motiver, en cas de refus ou le cas échéant d'ajournement.

La composition de la commission doit conforter la légitimité des décisions rendues. Il peut être utile de solliciter par exemple, la participation du représentant de l'Etat dans le département, garant du droit au logement. Certains organismes prévoient, en cas de commissions d'attribution territorialisées, que celles-ci comprennent au moins un représentant du conseil d'administration ou de surveillance et ne soient pas composées uniquement de salariés de l'organisme.

Le fonctionnement de la commission est encadré par un règlement intérieur qui définit sa composition et ses modalités de fonctionnement. Ce règlement intérieur comporte dans certains cas un référentiel de décisions susceptibles d'être prises par la CAL (cf. ci-dessous).

LOGEMENT FRANCILIEN

TOUS LES DEUX ANS, UN AUDIT DE FONCTIONNEMENT DES CAL DÉCENTRALISÉES

Un contrôle poussé de l'activité des différentes commissions d'attribution décentralisées du groupe est réalisé tous les deux ans par un cabinet extérieur.

Cet audit comporte :

→ Un diagnostic exhaustif de l'activité des commissions d'attribution décentralisées à travers l'analyse d'éléments statistiques : nombre de dossiers examinés, acceptés, refusés et ajournés ; motifs de refus ;

nombre de dossiers ne respectant pas les critères d'occupation et de reste à vivre défini dans la politique d'attribution etc.

→ Un contrôle "in situ" du respect des procédures d'attribution en vérifiant notamment les points suivants :

- ▣ périodicité des commissions d'attribution,
- ▣ fonctionnement des commissions d'attribution,

▣ vérification des modalités de classement et d'archivage des pièces constitutives des commissions d'attribution,

▣ mise à disposition des documents nécessaires à l'exercice du mandat des administrateurs locataires et représentants du maire.

→ Un contrôle de la qualité de gestion des candidatures à travers l'analyse d'un échantillon de dossiers clients.

La gestion de la réponse et le processus de décision

2.3. Sécuriser la notification des décisions

Sécuriser la décision suppose une attention sur le fond (le motif) et sur la forme. Le motif explicite la décision sous une forme compréhensible, limitant le risque d'interprétation erronée ou de recours juridique. Il est préconisé de motiver également l'ajournement de sa candidature au demandeur, pour lui permettre de suivre l'évolution de son dossier et de comprendre les choix opérés.

L'existence d'une procédure formalisée de gestion des refus et des ajournements permet d'harmoniser les pratiques en matière de motivation des refus et, le cas échéant, des ajournements.

Cette procédure indique les différents types de décisions rendues par la CAL (refus, ajournement, attribution sous condition...) et précise les motifs de refus ou d'ajournement possibles dont la légalité devra avoir été préalablement contrôlée.

VALOPHIS HABITAT

UN RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA CAL QUI PRÉCISE LES SIX TYPES DE DÉCISIONS PRISES PAR LA COMMISSION

→ Décision favorable : accord de la CAL pour l'attribution du logement au candidat.

→ Décision favorable sous réserve : accord de la CAL pour l'attribution du logement au candidat, à condition d'obtenir préalablement à la signature du bail et dans un délai limité des éléments complémentaires (garantie financière, pièces justificatives, accompagnement social...). La non levée de la réserve dans le délai prévu équivaut à un refus.

→ Décision favorable assortie d'une demande de fourniture d'éléments complémentaires qui ne fait pas obstacle à la signature du bail : les services s'engagent à mobiliser les moyens nécessaires pour répondre aux recommandations de la CAL sans retarder la signature du bail.

→ Décision différée, renvoyée à une CAL ultérieure : il s'agit des demandes sur lesquelles la CAL demande un complément d'enquête ou sur lesquelles le réservataire demande le renvoi.

→ Décision défavorable, qui porte :

- ✘ soit sur le logement proposé : le dossier pourra être réexaminé s'il est à nouveau présenté sur un groupe permettant l'accueil de la famille et sur un logement adapté à ses besoins et ressources,

- ✘ soit en l'état du dossier ou de la situation du candidat : le dossier pourra être réexaminé s'il est à nouveau présenté et si l'évolution de la situation du candidat le justifie.

→ Décision de refus : refus absolu de la CAL lié à l'irrecevabilité de la demande.

Elle décrit l'organisation de la réponse au demandeur pour chaque type de décision prise (qui fait quoi) et définit qui formalise le courrier de notification et qui le signe. L'application de la procédure doit faire l'objet d'un contrôle régulier afin de s'assurer de la notification effective des motifs pour l'ensemble des refus, et le cas échéant, des ajournements prononcés. Enfin, il est important de conserver les pièces d'instruction qui attestent des motifs de refus invoqués, de la décision rendue par la CAL et du courrier adressé au demandeur.

Cette gestion des pièces doit se faire dans le respect des règles de la CNIL qui encadrent la conservation des données nominatives. Cette conservation est légalement limitée à la finalité du traitement. L'éventualité d'un recours du demandeur (notamment dans le cadre du droit au logement opposable) peut permettre de justifier la conservation de ces documents.

SODINEUF HABITAT NORMAND DES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE SERVICE POUR INFORMER LES DEMANDEURS DES DÉLAIS DE PRISE EN COMPTE DE LEUR DEMANDE ET DES DÉCISIONS DE LA CAL

Sodineuf a formalisé des engagements en terme de qualité de service et a obtenu la certification Qualibail. Parmi les huit engagements qualité de service, l'un porte sur la prise en compte des attentes pour l'attribution des logements et prévoit :

→ la transparence sur les règles et les critères d'attribution (affichage dans tous les lieux d'accueil du processus) ;

→ l'envoi dans les 8 jours suivant le dépôt des dossiers de demande d'une réponse au demandeur précisant les suites données (demande ne pouvant être satisfaite dans les 3 mois faute de logement disponible, demande non recevable du fait du

dépassement des plafonds, dossier à compléter, dossier complet avec proposition d'un entretien) ;

→ La fixation, d'un commun accord, d'un rendez-vous pour étudier et prendre en compte les besoins et préciser les souhaits.

→ L'information dans les 72h de la décision de la commission d'attribution.

Des procédures internes de contrôle ont été mises en place pour vérifier le respect de ces engagements.

La gestion de la réponse et le processus de décision

3. Travailler avec les partenaires à la recherche de solutions pour les ménages en difficulté

Le travail partenarial sur les attributions permet de mettre en cohérence les orientations et pratiques d'attribution des organismes, des réservataires et des élus. Il favorise un discours commun qui légitime les décisions prises. Enfin, il permet de mieux répondre aux besoins des candidats rencontrant des difficultés sociales ou économiques, notamment quand des moyens d'accompagnement sont nécessaires pour permettre l'accès au logement social.

3.1. Partager les orientations d'attribution et les modes opératoires

Le partage de la politique d'attribution et des modes opératoires de l'organisme avec les partenaires locaux (préfet, collectivités locales, membres de la commission de médiation, travailleurs sociaux, autres bailleurs...) légitime vis-à-vis des demandeurs les décisions prises.

Ce partage est essentiel avec les réservataires qui ont un rôle clé dans le positionnement des candidatures : le nombre de refus prononcés par la CAL sera plus important si les dossiers présentés ne tiennent pas compte des critères de priorité et des orientations d'attribution territorialisées définies par l'organisme.

Ce partage des orientations et des modes opératoires favorise également un discours harmonisé de l'ensemble des partenaires vis-à-vis des demandeurs.

LOGIREM

UN PARTAGE DES OBJECTIFS D'ÉQUILIBRE DE L'OCCUPATION AVEC LES RÉSERVATAIRES ET LES COLLECTIVITÉS LOCALES

Logirem investit fortement le partenariat avec les réservataires et les collectivités locales dans la gestion des attributions :

→ les chargés de clientèle ont des échanges réguliers avec les réservataires et les collectivités en amont des commissions, pour mettre en commun les informations relatives aux candidats potentiels (sur l'ancienneté des demandes par exemple) et identifier les éventuels risques d'attribution pour le bailleur et le ménage. Ceci permet de repositionner les candidats envisagés sur un autre logement si le logement n'est pas adapté ;

→ chaque livraison de nouvelles résidences donne lieu à une réunion, sous l'égide du bailleur, avec l'ensemble des réservataires pour présenter le programme –visite sur site– et définir des priorités d'attribution partagées dans le cadre de "la mixité sociale des villes et des quartiers" : personnes âgées/handicapées, couples, familles monoparentales, jeunes... Lors de cette rencontre, Logirem précise d'une part, sa politique volontariste en faveur des publics âgés ou handicapés puisque 10% du programme leur est réservé et d'autre part, son objectif de favoriser le parcours résidentiel de ses clients ;

→ la direction commerciale réalise tous les ans un bilan des attributions sur chaque commune et présente ce bilan à chaque collectivité lors d'une rencontre annuelle. Ceci favorise la relation de confiance avec les collectivités qui conditionne les possibilités de développement de l'organisme. La société met au point en 2008 une politique d'attribution qui privilégie la concertation territoriale au niveau des EPCI et des communes.

3.2. Associer les partenaires pour orienter les demandeurs et mettre en place des réponses adaptées

Pour traiter les demandes urgentes ou les dossiers sur lesquels il y a des présomptions de difficultés importantes, l'existence d'instances partenariales est un atout pour examiner ces demandes et trouver les solutions les plus adaptées.

Ces instances permettent de répondre plus rapidement et plus efficacement aux besoins des publics prioritaires DALO, et de traiter les demandes en délai dépassé. Elles permettent un partage de l'effort : la satisfaction de la demande ne repose pas uniquement sur les capacités d'un seul bailleur et s'il y a lieu, un accompagnement social peut être mis en place en lien avec les travailleurs sociaux.

LE DISPOSITIF PARTENARIAL D'AIDE À L'ACCÈS ET AU MAINTIEN DANS LE LOGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES DANS L'ARRONDISSEMENT DE LILLE

En 2008, 1800 recours DALO ont été déposés dans le département du Nord. Environ 2/3 des recours concernent la métropole Lilloise. Il existe de longue date un partenariat fort et une tradition de concertation sur le territoire entre les différents acteurs, Etat, collectivités locales, bailleurs sociaux, milieu associatif, structuré autour des commissions locales du Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées. C'est en lien avec ce dispositif que s'est organisé le traitement des recours DALO par les commissions de médiation.

Les Commissions techniques d'analyse et d'orientation (CTAO) sont des émanations des commissions locales du plan. Elles sont composées de représentants de l'Etat, du conseil général, des Epci délégués et notamment de Lille Métropole, des associations, de la CAF et des bailleurs sociaux.

Les CTAO-DALO ont pour rôle d'examiner les recours et de donner un avis sur les dossiers avant passage en Commission de médiation.

Les CTAO-PDALPD ont une vocation opérationnelle de mise en place de solutions de logements pour les publics prioritaires du PDALPD. Elles permettent de limiter les recours auprès de la Commission de médiation. Ces instances examinent également les situations issues du dispositif DALO qui nécessitent un logement adapté ou des mesures d'accompagnement (que les ménages aient été ou non reconnus prioritaires et à reloger d'urgence par la Commission de médiation).

Par ailleurs, sur l'arrondissement de Lille, les organismes Hlm se sont organisés pour répondre au mieux au relogement dans le cadre d'une instance de concertation inter-bailleurs : la CRIB. Animée par l'AR habitat, elle répartit entre bailleurs la recherche des propositions de relogement à effectuer en faveur des ménages dont le relogement a été reconnu prioritaire et urgent par la commission de médiation départementale. Cette étape précède l'injonction préfectorale.



Liste des dernières parutions

Plus de 100 titres déjà parus. Certains sont épuisés ; les autres peuvent être commandés (différents tarifs*) auprès de la direction des Activités promotionnelles – Éditions de l'Union sociale pour l'habitat - 14, rue Lord-Byron - 75384 Paris Cedex 08 - Tél. 01 40 75 52 63 - Mél : genevieve.decaluwe@union-habitat.org

Les Cahiers

- 65 Hlm et Gestion urbaine de proximité - Améliorer la vie quotidienne des habitants - juin 2001
- 66 Cadre de CCAP applicables aux marchés passés par les Sociétés privées d'Hlm - juin 2001
- 67 Mise en place d'un plan d'entretien, éléments de réflexion et d'orientation - juillet 2001
- 68 Les choix sur le patrimoine, méthode d'investissement et de gestion - juillet 2001 - **Épuisé**
- 69 Le Qualimo - Management de processus de réalisation opérationnel en locatif - octobre 2001
- 70 Hlm et agglomération - octobre 2001
- 71 Cadre de contrat pour les missions de contrôle technique - décembre 2001
- 72 MULO en acquisition-amélioration - juin 2002
- 73 La gestion du risque lié aux légionelles dans l'habitat - juillet 2002
- 74 Faisabilité commerciale et foncière en acquisition-amélioration - septembre 2002
- 75 Installation d'équipements d'émission et de réception de réseaux de télécommunications - novembre 2002
- 76 Les déchets de chantier - décembre 2002
- 77 Parc privé existant ou ancien : pourquoi et comment intervenir - mars 2003
- 78 Le recours aux sociétés privées de prévention et de sécurité - cahier des charges-type - septembre 2003
- 79 Les constats amiante - Cadre général et contrats-type de mission de repérage - septembre 2003
- 80 Villes et quartiers - Les chartes de voisinage - décembre 2003
- 81 La communication, vecteur de la qualité - février 2004
- 82 Logements-foyers pour personnes âgées : la relation propriétaire gestionnaire - mars 2004
- 83 Guide de l'enquête de satisfaction : perception de la qualité du service rendu dans l'habitat social - mars 2004
- 84 Les cessions en bloc de patrimoine locatif social : un outil d'aide à la décision - mai 2004
- 85 Guide pratique et déontologique de recours à la vidéosurveillance par les bailleurs sociaux - juillet 2004
- 86 Les "mondes sociaux" des organismes du logement social - octobre 2004
- 87 Gestion de proximité : évolutions et tendances - octobre 2004
- 88 Dématérialisation des procédures d'appel d'offres - novembre 2004
- 89 Les pratiques d'achat en logement social : mise en œuvre du code 2004 des marchés publics - janvier 2005
- 90 Contrat-type de coordination de la sécurité et de la protection de la santé - janvier 2005
- 91 Les organismes Hlm et le mandat de gestion d'immeubles : proposition de convention - février 2005
- 92 Les logements-foyers pour personnes âgées dans la stratégie patrimoniale - février 2005
- 93 La technologie du télérelevage appliquée à la gestion de l'eau en habitat collectif - avril 2005
- 94 Gestion d'un immeuble voué à la démolition : préparer et accompagner le projet - juin 2005
- 95 L'entretien de la ventilation mécanique contrôlée sanitaire - juillet 2005
- 96 Aide à la mise en place d'un contrat d'entretien et de réparations des ascenseurs - septembre 2005
- 97 Prendre en compte la gestion et les usages dans les projets de renouvellement urbain - septembre 2005
- 98 Prendre en compte le vieillissement et le handicap dans les interventions sur le patrimoine - septembre 2005
- 99 Relogement et rénovation urbaine - novembre 2005
- 99b Les aspects juridiques du relogement - mai 2007
- 100 Le PLH : enjeux pour l'habitat social et rôle des organismes Hlm - novembre 2005
- 101 La délégation des aides à la pierre, outil de la mise en œuvre des politiques locales de l'habitat - décembre 2005
- 102 Aide à l'entretien des aires de jeu - février 2006
- 103 L'accès et le maintien dans le logement des personnes ayant des difficultés de santé mentale - mars 2006
- 104 L'ouverture des marchés de l'énergie pour les organismes de logements sociaux - avril 2006
- 106 Bilan de quelques opérations de résidentialisation dans le cadre de projets urbains - septembre 2006
- 107 Décentralisation et politiques locales de l'habitat - octobre 2006

Liste des dernières parutions

- 108 Guide de mise en place du contrôle technique périodique en ascenseur - novembre 2006
- 109 Guide de sensibilisation à la communication des projets de rénovation urbaine - décembre 2006
- 110 Le nouveau régime d'impôt sur les sociétés des organismes de logement social - avril 2007
- 111 Le dossier de diagnostic technique - mai 2007
- 112 Communication : approches, pratiques et tendances - juin 2007
- 113 La gestion des quartiers en chantier - juillet 2007
- 114 Améliorer l'accessibilité du parc existant - juillet 2007
- 115 Stratégie énergétique : comment définir une réponse globale sur le parc existant ? - novembre 2007
- 116 Projets de gestion de site et certification Qualirésidence(s) - novembre 2007
- 117 Gérer les copropriétés : savoir-faire et valeur ajoutée des organismes Hlm - décembre 2007
- 118 Vente des logements locatifs des organismes Hlm à personne physique : points-clés et recommandations - décembre 2007
- 119 Entreprendre ou poursuivre l'amélioration du service aux habitants : la mobilisation francilienne - janvier 2008
- 120 Les démarches collectives d'engagements de service en Bretagne et Pays de la Loire - février 2008
- 121 Accéder à la propriété dans les quartiers en renouvellement urbain - mars 2008
- 122 Les projets de résidentialisation : points de vigilance et recommandations - juillet 2008
- 123 La restructuration du foncier dans les opérations de renouvellement urbain - juillet 2008
- 124 Développer les réponses aux besoins d'accueil d'urgence et temporaire : les produits, le rôle des organismes - juillet 2008
- 125 Partenariats FNARS et USH
Collaborations locales : enseignements et perspectives - septembre 2008
- 126 ProAccess : accession sociale, vente Hlm, copropriétés - septembre 2008
- 127 Maintien à domicile des personnes âgées : les formules proposées par les organismes d'Hlm - octobre 2008
- 128 L'adaptation de la gestion des organismes d'Hlm à l'accueil des ménages vulnérables (Besoins, principes d'intervention et modes organisationnels) - juin 2009

Les Guides

- Le guide de l'aménagement et de la réduction du temps de travail dans les organismes - mars 1999
- Le guide de la fonction médiation dans les organismes Hlm - février 2000
- Le guide de la fiscalité Hlm - Tome 3 - Accession à la propriété, régime des travaux - mai 2000
- Le guide des études de marché : un outil d'aide à la décision de développement d'une offre locative sociale - février 2001
- Le guide de la gestion prévisionnelle des ressources humaines : repères pour l'action - novembre 2001
- Le guide du recrutement des personnels de terrain : agents de proximité, gardiens d'immeuble - novembre 2001
- Élaborer des procédures de gestion de la demande et d'attribution de logements - Version actualisée au 1^{er} janvier 2002 - février 2002
- Le guide des logements-foyers pour personnes âgées. Quelles adaptations, pour quel avenir? - mars 2002
- Le guide de la fiscalité Hlm - Tome 4 - Les impositions liées à la détention et la location d'un immeuble - mars 2002
- Le rôle des organismes de logement social dans les PLH - mars 2003
- Guide des observatoires de l'habitat : la participation des organismes de logement social - mars 2003
- Guide évaluation des contrats de ville - juin 2003

* Tarifs des Guides, prix unitaire TTC franco

Guides 1995 à 2000 : 22,87 €

Guides 2001 : 24,39 € - 2002 : 25 € - 2003 : 26 €

* Tarifs des Cahiers, prix unitaire TTC franco

Du n° 5 au n° 50 : 15,09 €

Du n° 51 au n° 62 : 16,01 €

Du n° 63 au n° 71 : 16,77 €

Du n° 72 au n° 76 : 17 €

Du n° 77 au n° 80 : 17,50 €

A partir du n° 81 : 20 €



La collection des Cahiers d'Actualités habitat

**Une gamme de couleurs pour repérer
les différents thèmes de la collection :**

- Communication : rose
- Droit et fiscalité : saumon
- Etudes et documents : prune
- Maîtrise d'ouvrage : orange
- Politiques locales de l'habitat : bleu ardoise
- Patrimoine : rouge
- Ressources humaines : vert
- Social / Habitants : jaune
- Ville et renouvellement urbain : bleu
- Qualité et services : turquoise
- Accession sociale, vente Hlm, copropriétés : céladon

Dès la parution d'un nouveau cahier, un exemplaire est adressé gracieusement à chaque organisme. Pour tout numéro supplémentaire, veuillez retourner le bon de commande à la direction des Activités promotionnelles – Editions de l'Union sociale pour l'habitat, 14, rue Lord-Byron, 75384 Paris Cedex 08.
Mél : genevieve.decaluwe@union-habitat.org.

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

LES REVUES

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

www.union-habitat.org



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT