SEMAINE DE L'INNOVATION PUBLIQUE

DOSSIER DE PRESSE

Un dispositif renforcé au service du demandeur de logement social

16 novembre 2016

C.R.E.H.A. Ouest
Centre Régional d'Études pour l'Habitat de l'Ouest

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DE LA RÉGION PAYS DE LA LOIRE

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DES *Pays de la Loire*

DU 14 AU 20 NOV. 2016

www.semaine-innovation-publique.gouv.fr

SOMMAIRE

1) Événement : Saisie en ligne d'une demande de logement social…….……..page 3

2) Une réforme innovante au service du demandeur…….page 4

3) L'instauration d'un droit à l'information du demandeur…….page 6

4) Une simplification des démarches……..……...……...page 9

1) Événement : saisie en ligne d'une demande de logement social

Le 16 novembre, dans le cadre de la semaine de l'innovation publique et en présence de la presse, M. Julien Custot, directeur adjoint de la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) des Pays de la Loire, et M. Hervé Guérin, président du centre régional d'études pour l'habitat de l'Ouest (CREHA Ouest) et vice-président de l'union sociale de l'habitat (USH) des Pays de la Loire, accompagnent un demandeur de logement social dans l'enregistrement de sa demande suite à la modernisation du site de saisie en ligne. Cette saisie est l'occasion de souligner la **simplification des démarches** de demande d'un logement social et les **innovations mises en œuvre en matière d'information** du public et du demandeur en région des Pays de la Loire.

Profil du demandeur de logement social

M. Marc Dalbas est un assistant administratif qui travaille à la DREAL Pays de la Loire. Son salaire net s'élève à 1 750 € par mois. Avec sa fille Natacha, il recherche actuellement un logement social de type 3 sur les communes de Basse-Goulaine, Vertou et Saint-Sébastien-sur-Loire. Ce 16 novembre, il enregistre sa demande de logement social via le site de saisie en ligne.

Un site de saisie en ligne modernisé

Dans le but de poursuivre la simplification des démarches des demandeurs entamée dès 1998, les bailleurs sociaux ont souhaité donner la possibilité à partir de 2009 aux demandeurs de s'enregistrer en ligne puis de consulter et mettre à jour son dossier.

Ce site de saisie en ligne – un site par département – offre au demandeur d'un logement social et au public :

- toutes les informations qui lui seront utiles depuis l'amont du dépôt de la demande jusqu'à l'attribution d'un logement ;
- la possibilité de formuler, de suivre, de compléter, de modifier et de renouveler à tout moment sa demande de logement social.

De par sa nouvelle interface et des nouvelles fonctionnalités, ce site innove et permet désormais au demandeur :

- d'obtenir des informations complètes de portée générale sur la demande de logement social ;
- d'obtenir les chiffres clés sur les caractéristiques du parc social, l'offre et la demande de logement social (fonctionnalité disponible à compter du 1er trimestre 2017).

Les fonctionnalités initiales du site ont été conservées et améliorées. Celles-ci permettent au demandeur de :

- créer sa demande en ligne en toute simplicité ;
- disposer d'un espace personnel fonctionnel.

Simple d'utilisation, il illustre parfaitement le nouveau dispositif d'information et de simplification des démarches administratives du public et du demandeur.

2) Une réforme innovante au service du demandeur

Une réforme innovante

Dans un contexte de crise du logement, faciliter l'accès au logement des ménages et rendre le système d'attribution des logements sociaux plus lisible, transparent et équitable pour les demandeurs sont apparus comme des enjeux majeurs pour les politiques publiques et les acteurs du logement social.

Ainsi, la loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR) a poursuivi et amplifié la réforme de la gestion de la demande locative sociale déjà initiée par la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions et la loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.

L'objectif de cette réforme est quadruple :

- une plus grande transparence vis-à-vis du demandeur ;
- une meilleure lisibilité dans le parcours du demandeur ;
- une meilleure efficacité dans le traitement des demandes ;
- une plus grande équité dans le système d'attribution des logements.

Au service du demandeur, l'article 97 de cette loi a introduit des mesures spécifiques qui visent à :

- **simplifier les démarches** des demandeurs ;
- **instaurer un droit à l'information** du public et des demandeurs ;
- mettre les EPCI en position de chef de file de la politique locale des attributions de logements sociaux ;
- mettre en œuvre une politique inter-partenariale de la gestion des demandes et des attributions.

Cette réforme trouve sa traduction dans le déploiement d'un **dispositif d'information innovant** à l'intention du public, plus spécifiquement des demandeurs, et pour la région des Pays de la Loire, dans **l'adaptation du dispositif de gestion** de la demande locative sociale historiquement existant. La **modernisation** du site internet d'enregistrement en ligne participe à ce déploiement.

Une gestion historique et améliorée de la demande locative sociale dans la région des Pays de la Loire

Le dispositif de gestion de la demande locative sociale est issu d'une réflexion **multi-partenariale au service du demandeur.** Il permet le **partage d'informations** relatives à la gestion des demandes de logements sociaux entre les bailleurs sociaux, l'État, les collectivités territoriales et locales et Action Logement.

Ces fichiers font l'objet d'un copilotage Etat – CREHA Ouest – USH qui amène ces entités à travailler collégialement sur l'adaptation des fichiers et leur mise en conformité. Ce copilotage se traduit par une convention qui en définit les règles de fonctionnement et d'organisation.

Historiquement, l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) des Pays de la Loire a décidé, suite à l'initiative prise en 1996 par les organismes d'habitat social de l'Agglomération nantaise, de créer des fichiers de la demande locative sociale (FDSL) dans les cinq départements de la région Pays de la Loire. En

2001, suite à la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, chaque préfet de département a désigné par arrêté le CREHA Ouest comme centre informatique de gestion du « numéro unique ».

Précurseur en la matière, ce dispositif novateur déployé dans la région des Pays de la Loire a alimenté les réflexions qui ont amené aux différentes évolutions législatives sur la gestion de la demande locative sociale.

Ainsi, pour la région des Pays de la Loire, les fichiers de la demande locative sociale se substituent au système national d'enregistrement (SNE) créé par à la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (loi MLLE) de mars 2009.

En 2015, un travail important a été réalisé pour que les fichiers partagés s'adaptent aux évolutions apportées par la Loi ALUR et se conforment au décret d'application du 23 mars 2015 qui en définit le cahier des charges. Par des arrêtés pris dans chaque département en décembre 2015, les fichiers ont été certifiés conformes avec ce cahier des charges et ont confirmé le CREHA Ouest dans son rôle de gestionnaire.

Ce travail a permis d'aboutir à l'élaboration et au déploiement du dispositif d'information à l'intention des demandeurs et du public, en particulier la modernisation du site internet d'enregistrement en ligne.

Les fichiers ont ainsi pour principaux objectifs de :

- Faciliter et simplifier les démarches des demandeurs, améliorer la qualité de service et unifier les pratiques ;
- Affecter à chaque demandeur un « numéro unique » et mettre en commun la demande locative sociale ;
- Suivre à tout moment l'état d'avancement des dossiers de demande et les délais anormalement longs, améliorer la transparence et partager la connaissance de la demande afin de mieux appréhender et satisfaire les besoins en logements locatifs sociaux ;
- Optimiser l'instruction des dossiers de demande.

Ils apportent un réel bénéfice pour le demandeur puisqu'ils simplifient ses démarches en étant :

- **le support de l'espace personnel mis à la disposition des demandeurs sur le site internet ;**
- **le socle commun de l'information que le demandeur peut récupérer auprès des différents partenaires de ces fichiers ;**
- **l'outil quotidien, partagé et unique de gestion des dossiers sur l'ensemble du département.**

3) L'instauration d'un droit à l'information du demandeur

Le dispositif innove en prévoyant un droit à l'information du demandeur qui se décline en deux dimensions :

- **des informations de portée générale** sur la procédure, l'offre et la demande de logement social ;
- **des informations de portée individuelle** sur les données individuelles concernant le demandeur.

Les informations de portée générale, accessibles à tous, se décomposent en deux niveaux :

- des informations sur le dispositif ;
- des chiffres clés sur l'offre et la demande de logement social au niveau local.

L'une des nouveautés résident dans le fait que ces informations, détaillées ci-dessous, sont communiquées **uniformément** au demandeur dans les lieux d'accueil dédiés ainsi que sur le site internet. Ceci permet une **équité de traitement** des demandeurs de logement social qui ont désormais accès à un même niveau **exhaustif** d'information.

Connaître le dispositif pour mieux préparer ses démarches

Le public a accès à des informations sur le dispositif de demande de logement social. Pour plus de **simplicité** et de **clarté**, un onglet spécifique du site internet est dédié à ce volet.

Toute personne susceptible de demander un logement social doit pouvoir connaître les règles générales d'accès au parc locatif social afin de simplifier ses démarches Le public dispose ainsi d'une information sur les conditions d'accès qui sont les suivantes :

- Être de nationalité française ou être admis à séjourner régulièrement en France, c'est-à-dire être titulaire d'un titre de séjour en cours de validité ;
- Louer le logement en tant que résidence principale ;
- Ne pas dépasser un niveau de ressources défini en fonction de la composition familiale.

Le demandeur peut ainsi vérifier son éligibilité à un logement social.

Il dispose également d'information sur les modalités de dépôt d'une demande et les pièces justificatives qu'il doit fournir. La demande peut s'effectuer en ligne – via le site de saisie – ou en remplissant un formulaire papier. Cette demande s'accompagne des pièces justificatives minimales suivantes :

- une pièce d'identité ;
- le titre de séjour pour les personnes de nationalité étrangère ;
- l'avis d'imposition ou de non-imposition sur le revenu.

Ces informations permettent au demandeur de préparer au mieux son dossier et ainsi gagner du temps dans le processus d'enregistrement de sa demande.

Dans le cadre d'une démarche qui ne serait pas réalisée sur le site de saisie en ligne, le demandeur dispose également de la liste des guichets enregistreurs auprès desquels il peut effectuer sa démarche. Ceci lui permet d'être directement orienté vers le bon interlocuteur.

Le public est informé sur la procédure applicable qui se décompose en 6 étapes :

1. Dépôt du dossier ;
2. Vérification du dossier par un organisme ;
3. Instruction du dossier suite à la libération d'un logement correspondant aux besoins du demandeur ;
4. Présentation du dossier en commission d'attribution logement (CAL) ;
5. Décision de la CAL ;
6. Proposition du logement au demandeur.

Enfin, le délai anormalement long fixé par arrêté préfectoral est également communiqué afin que le demandeur puisse exercer sa possibilité de recours au titre du droit au logement opposable (DALO).

Connaître l'offre et la demande de logement social sur son territoire pour affiner ses recherches

Le public a accès à des informations sur l'offre et la demande de logement social sur son territoire. Pour plus de **simplicité**, un onglet spécifique du site internet est dédié à ce volet. Celui-ci sera disponible dans une version plus claire et pédagogique à compter du 1er trimestre 2017.

Ainsi, avec cette nouveauté, le public dispose d'une vision **complète et exhaustive** du parc social local dont les données sont déclinées de la manière suivante :

- nombre de logements par commune et par bailleur ;
- typologie des logements par commune.

Cette territorialisation des caractéristiques du parc social est croisée avec le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire communal. Le demandeur connaît ainsi par typologie et par commune les demandes en cours et les demandes satisfaites. Ces données lui permettent d'avoir le **niveau de satisfaction** des demandes exprimées sur le territoire qui l'intéresse. Cet **outil d'aide à la décision du demandeur** va l'aider à affiner ses critères de recherche (typologie et localisation) en fonction de la tension locale, et ainsi, potentiellement réduire la durée de ses démarches.

Connaître l'état d'avancement de sa demande pour plus de transparence

Dans un souci de **transparence**, le demandeur doit pouvoir accès aux données individuelles le concernant. Le site internet dédie un espace personnalisé à cet effet. Ainsi, **à tout moment**, le demandeur dispose d'un accès aux informations contenues dans sa demande telle qu'elle est enregistrée dans les fichiers partagés, incluant un historique de toutes les modifications ou rectifications réalisées par ses soins ou par un intervenant habilité.

Plus spécifiquement au moment de sa demande, il reçoit une information sur les principales étapes de son traitement ainsi que sur les modalités d'accès ultérieur aux informations sur l'avancement de sa demande.

Postérieurement à sa demande, il est également informé aux étapes clés sur :

- la décision de la commission d'attribution, son positionnement en cas d'attribution sous réserve de refus des candidats précédents, les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou de refus ;
- en cas d'attribution, la description précise du logement proposé, et le cas échéant, le fait que le logement lui est proposé au titre du DALO ;
- les conséquences de son éventuel refus de l'offre.

4) Une simplification des démarches

Une gestion partagée garante d'une démarche facilitée

Avec l'adaptation du dispositif de gestion partagée de la demande locative sociale aux évolutions introduites par la loi ALUR, le demandeur voit ses **démarches simplifiées et facilitées**.

La grande nouveauté concerne les pièces justificatives qui accompagne la demande. Des règles régionales et départementales fixent les pièces justificatives demandées et le moment auquel ces pièces doivent être sollicitées auprès du demandeur. Cette innovation permet une **uniformisation** de la démarche sur le territoire et une meilleure **transparence** pour le demandeur.

Ces pièces sont désormais partagées et rendues disponibles à l'ensemble des acteurs ayant accès aux données nominatives ainsi qu'au demandeur lui-même. **Le demandeur ne doit fournir qu'une seule fois les pièces qui lui sont sollicitées.** Ce processus instantané, partagé et nouvellement mis en place permet une **fluidification** et une **efficience** dans la démarche d'attribution du logement.

Dans ce cadre, en se connectant à son espace personnel ou en se rendant auprès des partenaires, le demandeur peut à tout moment :

- consulter sa demande de logement social ;
- accéder à l'état d'avancement de son dossier ;
- mettre à jour sa demande et ajouter des pièces justificatives dès que nécessaire afin que les propositions de logement correspondent à sa situation et ses besoins ;
- renouveler son dossier à la date d'échéance jusqu'à l'attribution d'un logement.

Concrètement, que doit faire un demandeur de logement social ?

Pour faire une **demande de logement social**, un demandeur doit, au choix :

- se rendre sur le site internet et faire sa demande en ligne en ayant au préalable numérisé les pièces justificatives nécessaires ;
- imprimer le formulaire et déposer son dossier complet auprès d'un guichet enregistreur ;
- se rendre dans un guichet enregistreur avec les pièces justificatives nécessaires à l'enregistrement de sa demande.

Pour **modifier, actualiser ou renouveler sa demande**, un demandeur doit, au choix :

- se connecter à son espace personnel sur le site internet ;
- se rendre dans un guichet enregistreur ou un bailleur social.

Pour **obtenir des informations d'ordre général** sur la demande de logement social et le contexte local, un demandeur doit, au choix :

- se rendre sur le site internet ;
- se rendre dans un lieu d'accueil dédié.

Pour **obtenir des informations de portée individuelle**, un demandeur doit, au choix :

- se connecter à son espace personnel ;
- se rendre dans un guichet d'enregistrement, un bailleur social ou un service d'information et d'accueil du demandeur.

Pour en savoir plus…

Faire une demande de logement social en Pays de la Loire

- Loire-Atlantique : www.demandelogement44.fr
- Maine-et-Loire : www.demandelogement49.fr
- Mayenne : www.demandelogement53.fr
- Sarthe : www.demandelogement72.fr
- Vendée : www.demandelogement85.fr

Informations générales

- www.pays-de-la-loire.developpement-durable.gouv.fr
- www.logement.gouv.fr
- www.demande-logement-social.gouv.fr
- www.ush-pl.org

Semaine de l'innovation publique

- www.modernisation.gouv.fr/la-semaine-de-linnovation-publique

Contact presse

Préfecture de la région Pays de la Loire,
Préfecture de la Loire-Atlantique
Service régional de la communication interministérielle (SRCI)
02 40 41 20 91 / 92
pref-communication@loire-atlantique.gouv.fr
www.pays-de-la-loire.pref.gouv.fr

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Premier ministre
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE