

POLITIQUE DE MIXITÉ SOCIALE DE BORDEAUX MÉTROPOLE



Direction Habitat et politique de la ville
Direction Générale Adjointe Aménagement
Direction Générale Valorisation du Territoire
Bordeaux Métropole
Janvier 2022

Table des matières

Introduction.....	4
I - Une Métropole attractive mais déséquilibrée	7
A. Répondre à l'augmentation et la fragilisation des besoins.....	7
1. Créer les conditions d'accueil des familles.....	7
2. S'adapter à la demande croissante en logement social.....	8
3. Répondre aux situations d'urgence et de précarité.....	8
B. La permanence des déséquilibres marquée par le positionnement historique des communes	9
1. La permanence de déséquilibres sociaux entre les communes.....	9
2. Des déséquilibres historiques liés à la structure du parc de logements.....	12
a. Dans le parc social	12
b. Dans le parc social à bas loyer.....	13
c. Dans la répartition quartiers prioritaires / hors quartiers prioritaires.....	14
C. Une dynamique de rééquilibrage engagée grâce à un effort de production continu	15
II - Vers une métropole équilibrée et solidaire	18
➤ Affirmer la dimension sociale du PLH.....	18
➤ Veiller au rééquilibrage du territoire et améliorer les conditions de vie dans les quartiers fragiles	18
➤ Définir une politique d'attribution métropolitaine des logements sociaux : Le cadre réglementaire.....	19
A. Les orientations de la politique métropolitaine de mixité sociale.....	20
1. Les orientations pour accueillir les plus fragiles.....	20
2. Les orientations pour rééquilibrer le territoire	23
B. La déclinaison des objectifs : trajectoires vers un rééquilibrage du territoire	24
C. La mobilisation de l'ensemble des réservataires et bailleurs sociaux	28
III - La mise en œuvre partenariale pour améliorer l'information du demandeur et le processus d'attribution	29
A. Mieux satisfaire le droit à l'information du demandeur de logement social.....	29
1. La coordination d'un service d'accueil et d'information du demandeur.....	29
2. Les modalités d'accès au logement social : améliorer la transparence du traitement des demandeurs.....	30
B. Améliorer le traitement des demandes : les publics spécifiques et leur accompagnement social.....	30
C. Renforcer les partenariats : le dispositif de gestion partagée et la collaboration entre acteurs .	30
1. Mettre en place un système partagé de traitement de la demande.....	30

2. Préciser et harmoniser les modalités de présélection des candidats et les pratiques d'attribution	31
3. Soutenir le travail inter-bailleurs.....	31
a. Afin d'améliorer la satisfaction des demandes de mutations au sein du parc social	31
b. Afin de faciliter le relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain	32
4. Améliorer la connaissance partagée du parc social	32
5. Suivi de la politique de mixité sociale	32
Fiches Actions PPGDID.....	30 à 100

Introduction

L'attractivité croissante de Bordeaux Métropole est le fruit d'une mobilisation des acteurs du territoire depuis de nombreuses années. Ainsi, depuis 20 ans, Bordeaux Métropole s'est engagée progressivement pour devenir aujourd'hui chef de file de la politique locale de l'Habitat. De la prise de compétence PLH en 1999, à l'adoption d'un PLU intégré en 2016, en passant par la prise de délégation des aides à la pierre en 2006, Bordeaux Métropole a confirmé sa capacité à mobiliser les moyens et les acteurs pour une production soutenue de logements et un rééquilibrage du parc de logement sociaux.

Pour autant, le dynamisme de la métropole ne cache ni les fortes tensions du marché, ni la précarisation et les difficultés de logement des habitants sur le territoire. Bordeaux Métropole doit donc aujourd'hui conforter son ambition politique par la consolidation du volet social de la politique locale de l'Habitat.

C'est pourquoi, dans le cadre de ses compétences accrues en matière d'habitat, et dans le prolongement des travaux de co-production de la révision du Programme local de l'habitat (PLH), la Métropole a lancé, dès 2015, une démarche d'élaboration de la politique métropolitaine de mixité sociale. Cette démarche partenariale a été confirmée lors de l'installation de la Conférence intercommunale du logement (CIL) en septembre 2016, et poursuivie depuis, à l'occasion de nombreux ateliers thématiques et territoriaux avec les services de l'Etat, les communes, les bailleurs sociaux et les associations intervenant auprès des usagers et des personnes en difficultés, afin de partager le diagnostic du territoire sur le parc social, son occupation et son évolution liée aux pratiques d'attributions de logements.

Cette démarche conduit aujourd'hui à la proposition **d'orientations pour une politique métropolitaine de mixité sociale**. Elle vise ainsi à compléter la politique de l'Habitat inscrite dans le PLH, jusqu'alors centrée sur la production de logements et en particulier de logements sociaux, par une coordination des actions en matière d'attribution de logements sociaux, afin de poursuivre les dynamiques de rééquilibrage du territoire déjà engagées.

Ainsi, ce document est issu des travaux de la CIL et présente les orientations métropolitaines et programmes d'actions de tous les partenaires pour une politique métropolitaine de mixité sociale.

a. Une démarche de co-production avec les communes et les partenaires

Hormis l'aménagement urbain et la production de logement sociaux, Bordeaux Métropole était jusqu'alors peu présente dans les jeux d'acteurs concernant les politiques d'attributions qui constituent un levier majeur des équilibres de mixité sociale. C'est pourquoi la démarche d'élaboration d'une politique métropolitaine de mixité sociale a nécessité une importante phase d'acculturation de Bordeaux Métropole, des communes et de leurs partenaires, pour mieux connaître et comprendre les besoins et pratiques de chacun. La mobilisation de tous autour du diagnostic du parc social et de son occupation a permis de souligner les besoins de mieux coordonner les actions de chacun et de définir ensemble leur articulation à différentes échelles (métropole, communes, quartiers, résidences).



Ainsi, et conformément aux dispositions de la loi ALUR, Bordeaux Métropole a installé la conférence intercommunale du logement (CIL), organe co-présidé par le président de l'EPCI et le préfet de département. Elle est composée des maires, des bailleurs, des réservataires de logements, des associations de locataires, d'associations d'insertion et de représentants des personnes défavorisées. Celle-ci constitue l'instance de débat, d'animation et de validation des outils pour la mise en œuvre de la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole, définie par le PLH.

Des ateliers de travail thématiques ont été organisés en suivant, afin d'alimenter les réflexions sur les thématiques suivantes : information et accueil des demandeurs, fonctionnement des commissions d'attribution de logements (CAL), publics prioritaires...

Des ateliers de travail territoriaux ont été organisés en commune, avec les bailleurs sociaux, pour partager le diagnostic et les orientations à une échelle plus fine.

b. Le renouvellement et renforcement du travail inter-bailleurs

L'Union Régionale HLM d'Aquitaine (URHLM) est un partenaire historique de Bordeaux Métropole pour l'élaboration et la mise en œuvre de la politique locale de l'Habitat. Parmi ses missions, elle produit de l'expertise sur le parc social. Également concernée par la réforme des attributions de logements sociaux, elle a co-piloté, en partenariat avec Bordeaux Métropole, la réalisation du diagnostic du parc social et son occupation, puis l'étude stratégique en matière de mixité sociale, avec le soutien de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU), afin de favoriser les rééquilibres du territoire et d'accompagner les quartiers prioritaires au titre de la politique de la Ville.

Parallèlement aux travaux de la CIL, le travail inter-bailleur, animé par l'URHLM s'est renforcé et a ainsi accompagné de façon opérationnelle cette démarche, notamment :

- en matière de relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain : Dans un premier temps, ce travail, initié pour le quartier de la Benauges en 2018, a donné lieu à une charte inter-bailleurs. En 2020, une mission d'appui de l'ANRU à la stratégie de relogement et d'attribution en quartiers politique de la ville a été lancée. Cette démarche a permis d'élaborer une charte de relogement intégrant des objectifs de relogement, et une méthodologie commune d'élaboration des stratégies d'attribution pour les quartiers en vue de l'évolution de leur peuplement.
- pour la mise en place d'une plate-forme pour une bourse d'échanges de logements,
- pour une nouvelle approche de la vente HLM, en cohérence avec le PLH.

Dans ce contexte, Bordeaux Métropole prend progressivement son rôle de chef de file et pilote des acteurs de l'Habitat en faveur de plus de mixité sociale sur le territoire. Portée par les évolutions législatives, Bordeaux Métropole s'est lancée depuis 2015, aux côtés des communes et de la CDHLM représentant des bailleurs sociaux, et dans le cadre de la CIL, dans une démarche d'élaboration d'une politique de mixité sociale.

La politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole constitue la dimension sociale du PLH. Elle se décline en trois parties (conformément aux obligations légales) :

I - Le diagnostic du territoire : Une métropole attractive et déséquilibrée

II - Le cap métropolitain vers une métropole équilibrée et solidaire : Les orientations et la déclinaison des objectifs d'attributions de logements sociaux du territoire pour l'accueil des plus fragiles et en prenant en compte des quartiers fragiles identifiés au titre de la politique de la Ville (cette partie vaut **convention intercommunale d'attributions (CIA)** qui sera annexée au Contrat de Ville) : elle précise les objectifs d'attributions sur le territoire.

III - Les modalités de mise en œuvre partenariale pour améliorer l'information du demandeur et le processus d'attribution : le **plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs (PPGDID)**.

I - Une Métropole attractive mais déséquilibrée

L'attractivité de la métropole de Bordeaux est croissante depuis plusieurs années. Il s'agit aujourd'hui de profiter de cette attractivité pour développer une offre de logements pour tous (ambition inscrite dans le PLH), de façon équilibrée sur le territoire. L'enjeu est donc de maintenir le dynamisme de la production tout en :

- affirmant la dimension sociale de la politique de l'habitat pour répondre aux besoins des tous les habitants.
- prenant en compte les déséquilibres et contrastes du territoire.

A. Répondre à l'augmentation et la fragilisation des besoins

Bordeaux Métropole compte 773 542 habitants en 2015. Avec 0,79 % de croissance démographique annuelle soit 4 700 habitants supplémentaires recensés chaque année depuis 2007, Bordeaux Métropole fait partie des agglomérations françaises les plus dynamiques. Ainsi, l'aire urbaine bordelaise se situe au 3ème rang des aires urbaines métropolitaines françaises en termes de croissance démographique, derrière Montpellier et Toulouse.

1. Créer les conditions d'accueil des familles

Ce développement démographique est largement alimenté par un solde migratoire positif, révélateur de l'attractivité du territoire. Pourtant, Bordeaux Métropole est également à l'origine d'autres mouvements migratoires inverses qui éloignent les ménages, essentiellement des familles avec enfants, au-delà des limites de l'agglomération. Cette tendance semble se stabiliser grâce à un effort remarquable de la politique de l'Habitat en faveur des familles.

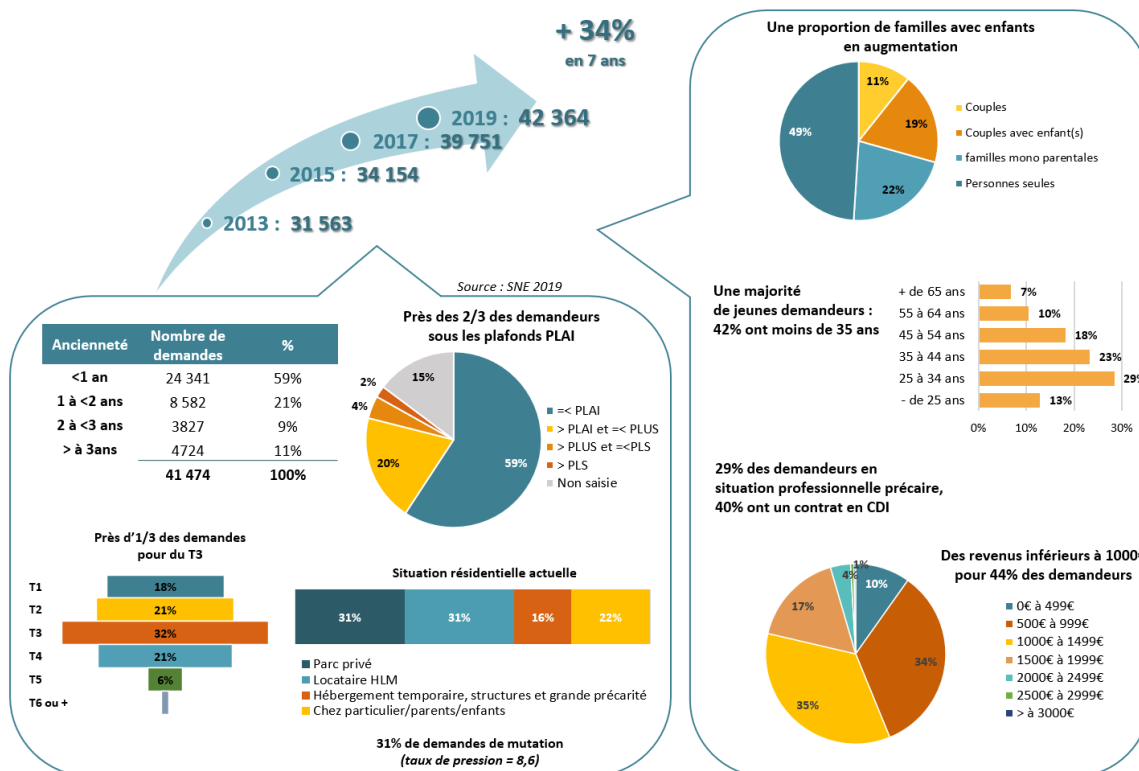
Bordeaux Métropole est un territoire jeune avec une sur-représentation des 20-25 ans par rapport à la moyenne girondine qui s'explique par l'attractivité de l'offre de formation, tandis que les jeunes ménages (25-45 ans) quittent l'agglomération avec leurs enfants (5-10 ans). Parallèlement, le phénomène de vieillissement de la population s'amorce (les personnes de plus de 70 ans représentent aujourd'hui 11 % de la population).

L'agglomération en croissance passe donc par une production de logements quantitativement suffisante pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants mais également aux besoins du territoire. Produire des logements adaptés aux familles (en termes de prix et de typologies) constitue donc un enjeu fort pour retenir les ménages qui, faute d'avoir trouvé un logement répondant à leurs besoins, quittent l'agglomération. Un enjeu particulièrement fort compte tenu de la dynamique du marché immobilier et de l'évolution exceptionnelle des prix de l'immobilier. ¹

Ce contexte tendu pèse sur la demande en logement social, en augmentation constante et la précarisation des ménages.

¹ Cf. : La situation de l'habitat dans Bordeaux Métropole, a'urba 2018

2. S'adapter à la demande croissante en logement social



(Source : Infocentre SNE 2019)

La demande en logement social a augmenté de près de 34% entre 2013 et 2019, pour atteindre 42 364 demandeurs enregistrés sur le Système national d'enregistrement (SNE). Le taux de pression se rapprochait alors de 6 demandeurs pour 1 attribution et dépassait ce seuil en 2020 (au vu de la situation sanitaire particulière de 2020, les données ne sont pas représentées ici pour ne pas fausser la lecture qui pourrait en être faite ; pour autant, les fiches communales de suivi ont bien été réalisées).

Bordeaux métropole accueille des ménages au profil sensiblement moins précaire que d'autres territoires. Néanmoins, près de 60% des demandeurs ont des revenus en dessous des plafonds PLAI. Près d'un tiers a une situation professionnelle précaire. La majorité des demandeurs sont des personnes seules ; 41% des familles avec enfants (dont 22% de familles monoparentales, en augmentation).

3. Répondre aux situations d'urgence et de précarité

Le taux de pauvreté s'élève à 14% en 2019² contre 12,8% en 2012. Certaines communes de la rive droite sont particulièrement impactées avec un taux deux fois supérieur à la moyenne métropolitaine. De même, les communes accueillant davantage d'étudiants du fait de leur proximité du campus universitaire (Bordeaux, Talence) ont des taux supérieurs à la moyenne métropolitaine. Comme sur le plan national, ce taux moyen est en augmentation.

En 2019, on estime à environ 4 000, le nombre de personnes sans domicile fixe (source : Observer le phénomène du sans-abrisme dans la métropole bordelaise – Rapport 2020)

² Source INSEE

Parallèlement, on estime l'afflux de populations migrantes, chassées de leurs pays ou le fuyant pour des raisons économiques ou de sécurité, sur le département de la Gironde, à plus de 700 personnes en 2 ans (*source : Plan départemental d'Actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées(PDALHPD)*).

La Gironde est classée depuis 2012 parmi les départements à « forte activité » - un nombre de recours supérieur à 1000/an - en matière de recours au droit au logement opposable (DALO).

En 2021, 1828 recours ont été déposés dont 62 pour de l'hébergement.

Ce nombre de recours est en augmentation constante à raison de +10 % en moyenne par an.

68 % des recours proviennent de demandeurs domiciliés sur la métropole bordelaise, soit 1270 ménages, part qui reste assez stable.

En ce qui concerne les caractéristiques des ménages, dans 48% des cas, il s'agit de personnes seules. Viennent ensuite les familles monoparentales (35%) d'où le besoin très important de petits logements. 511 ménages ont été reconnus prioritaires et urgents par la Commission de médiation dont 447 pour un logement et ont donné lieu à 368 relogements, données en forte augmentation que ce soit sur le nombre de priorisation que sur le relogement.

A noter sur ces 368 relogements, 34 sont des sous-location avec bail glissant.

77 % des relogements de ménages DALO (283) se sont opérés sur le territoire de Bordeaux Métropole.

Au sein de la métropole, 25% de ces relogements ont été réalisés sur la Ville de Bordeaux, puis 17 % sur Villenave d'Ornon suivie de Mérignac (7%) puis Bègles et Talence (6%).

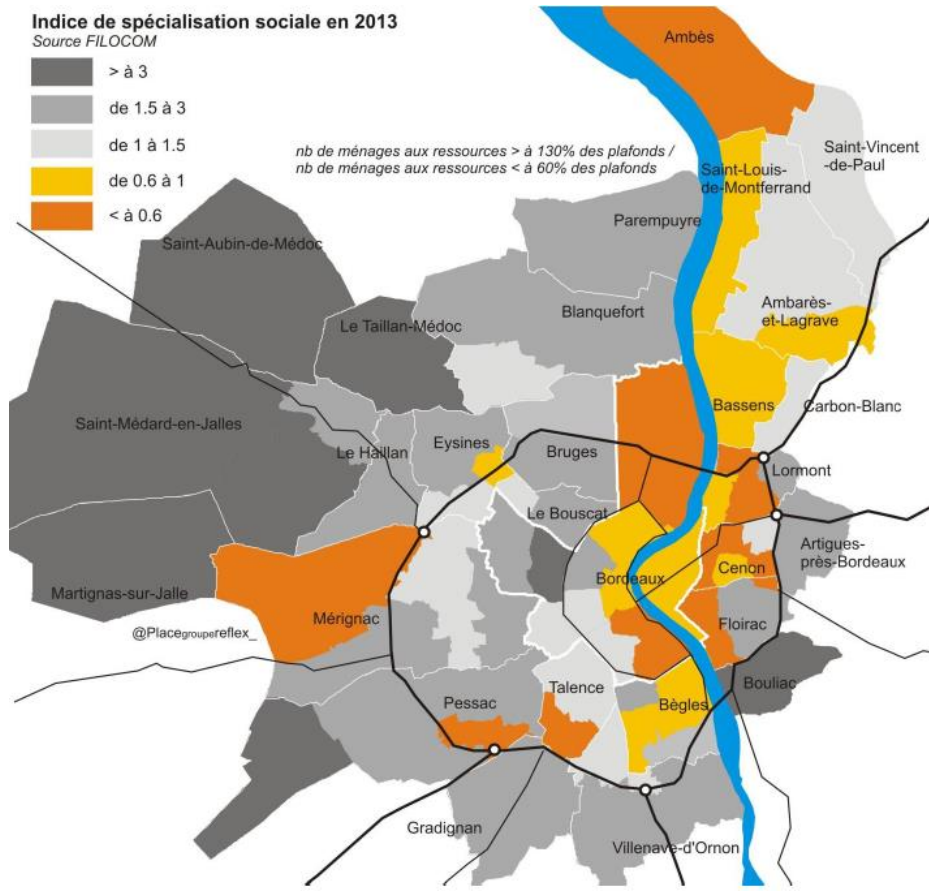
Enfin, les ménages du 1er quartile de ressources représentent 28 % des ménages relogés (80 ménages).

B. La permanence des déséquilibres marquée par le positionnement historique des communes

1. La permanence de déséquilibres sociaux entre les communes

Du fait du poids de la Métropole, la moitié des ménages les plus fragiles économiquement de la Gironde sont concentrés sur Bordeaux Métropole (soit 55 000 ménages), la ville de Bordeaux étant particulièrement impactée.

De plus, l'écart entre les 10% les plus pauvres et les 10% les plus riches est très marqué : ces derniers ont des revenus 8 fois supérieurs aux ménages les plus pauvres.

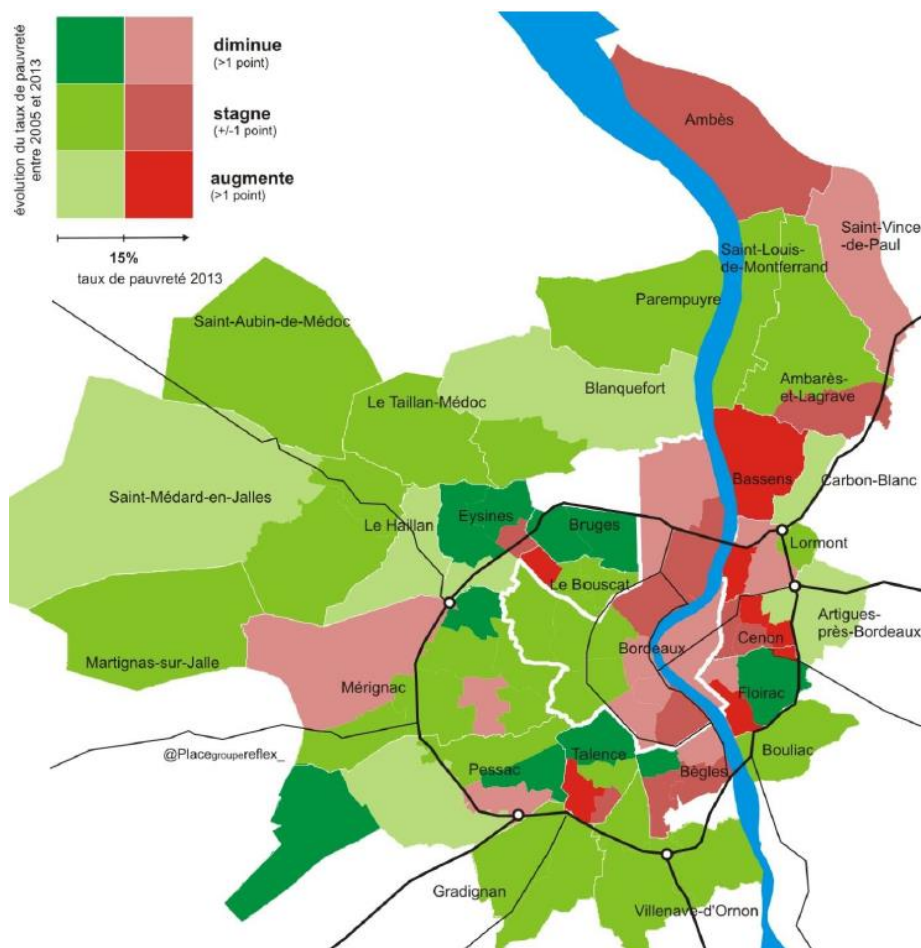


Indice de spécialisation sociale par quartier, Source : étude PLACE 2015

La répartition des ménages pauvres et du parc social marque des déséquilibres importants entre les communes : alors que la rive droite intra-rocade et Bordeaux intra-boulevards regroupent 37% des ménages de la Métropole, on y retrouve la moitié des ménages les plus fragiles. Cependant de nombreuses mutations infra-métropolitaines s’observent au sein de systèmes territoriaux en tension, notamment une dispersion des ménages en situation précaire.

Beaucoup de communes conservent un positionnement social stable, avec peu d’évolution du taux de pauvreté depuis 2005. Parmi les territoires qui concentrent une part importante de ménages pauvres, les communes de la rive droite ainsi que Bordeaux et Bègles, dont le taux de pauvreté est sensiblement au-dessus de la moyenne métropolitaine, voient ce taux diminuer et s’en rapprocher. Hormis Cenon et Bassens pour lesquelles ce taux, déjà élevé, continue de croître.

Les communes en deçà de la moyenne métropolitaine connaissent une évolution tangible de leur profil : Pempuyre, Bruges, Pessac et Eysines, dont la part des ménages pauvres est inférieure à la moyenne métropolitaine, voient leur taux de pauvreté diminuer, alors que les communes de la rive droite extra rocade ainsi que le Haillan, ayant un taux de pauvreté inférieur à la moyenne métropolitaine, le voient augmenter significativement depuis 2005.



Évolution du taux de pauvreté dans le parc HLM par quartier, Source : étude PLACE 2015

2. Des déséquilibres historiques liés à la structure du parc de logements

Bordeaux Métropole compte un parc de près de 383 000 résidences principales en 2017³. Ce parc est réparti de la façon suivante :

- 23% de parc social,
- 38% de parc locatif privé,
- 42% de propriétaires occupants.

a. Dans le parc social

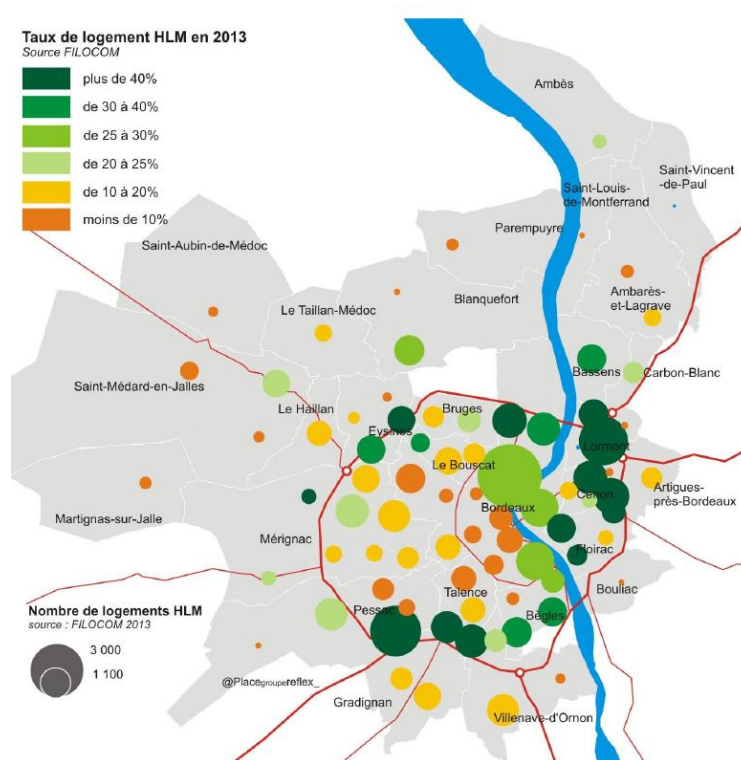
À Bordeaux Métropole, l'accueil des ménages les plus fragiles est porté par le parc HLM et le parc locatif privé. Ainsi, dans une agglomération au marché très tendu, le parc privé demeure une composante essentielle du logement des ménages les plus fragiles : 44% des ménages fragiles sont logés dans le parc locatif privé... au risque de subir des situations de mal logement et de précarité. En effet, 30% des allocataires CAF du parc privé (en 2013) acquittent un taux d'effort supérieur à 39% de leurs ressources.

Pour autant, bien plus qu'en Gironde ou qu'en Aquitaine, le parc locatif public joue une fonction sociale majeure à Bordeaux Métropole : 38% des ménages fragiles économiquement⁴ sont logés au sein du parc HLM. Celui-ci ne représente pourtant que 23,3% des résidences principales.

Malgré une politique de production remarquable, le parc du logement social est inégalement réparti sur la métropole. Ce parc HLM se situe principalement en cœur d'agglomération : 30 % se situent dans le secteur centre (Bordeaux-Le Bouscat), alors qu'il accueille 41% des ménages,

Le secteur de la rive droite constitue une part importante du parc social de Bordeaux Métropole, mais de façon concentrée sur les communes de Lormont, Cenon, Floirac, Bassens qui représentent 18% du parc social,

Les secteurs sud (Talence, Bègles, Villenave-d'Ornon, Gradignan) et sud-ouest (Mérignac et Pessac) représentent également un poids important avec respectivement 17 et 16% du parc social de l'agglomération. La présence du parc social y est relativement équilibrée puisque ces secteurs accueillent également respectivement 17% de la population de Bordeaux Métropole.



Cartographie de la répartition du parc HLM par quartier, Source : étude PLACE 2015

³ Sources : inventaire SRU DDTM Gironde - données au 1^{er} janvier 2017 reçue en février 2018.

⁴ Les ménages fragiles s'entendent ici comme les ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds HLM (PLUS)

La présence de logements sociaux est en revanche sous-représentée dans le secteur ouest de l'agglomération (Saint-Médard-en-Jalles, Le Taillan-Médoc, Martignas-sur-Jalle, Saint-Aubin-de-Médoc).

b. Dans le parc social à bas loyer

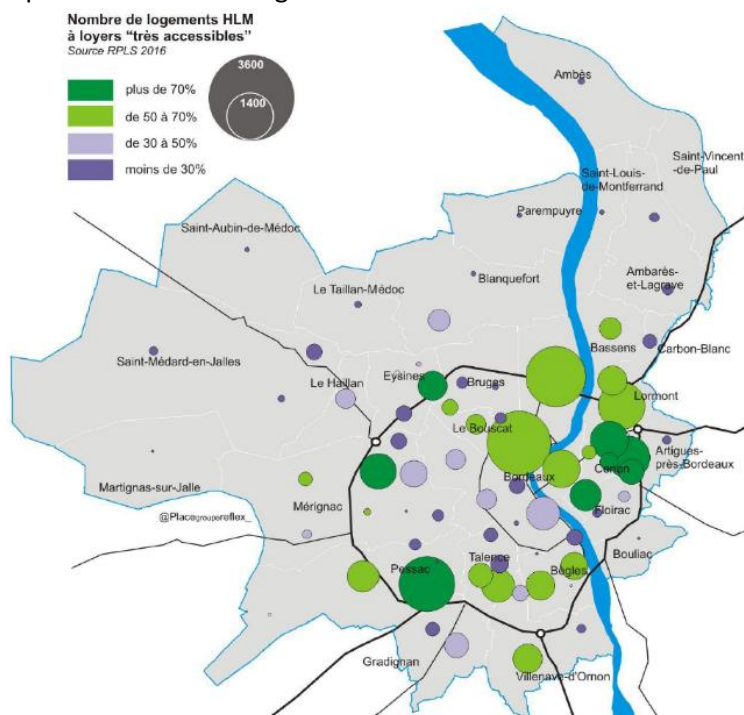
Près de la moitié du parc locatif social de Bordeaux Métropole propose des logements à loyers très bas (<5,1€/m²).

	47% de logements « très sociaux »	41% de loyers de type PLUS/PLA	12% de logements à loyers intermédiaires
Loyers	< 6 €/m²	5,5 à 7 €/m²	> 7,5 €/m²
loyer moyen €/m²	5,1 <i>neuf = 5,61</i>	6,4 <i>Neuf = 6,14</i>	8,2 <i>Neuf = 8,41</i>

Pour autant, le parc à très bas loyers est inégalement réparti sur le territoire, ce qui engendre des différences significatives dans l'accueil des populations les plus fragiles, entre les différentes communes.

Ces déséquilibres, entre les communes les plus riches de l'ouest de l'agglomération et les communes de la rive droite, proches du centre de l'agglomération, sont le résultat du positionnement historique de ces communes au regard de la production de logements sociaux.

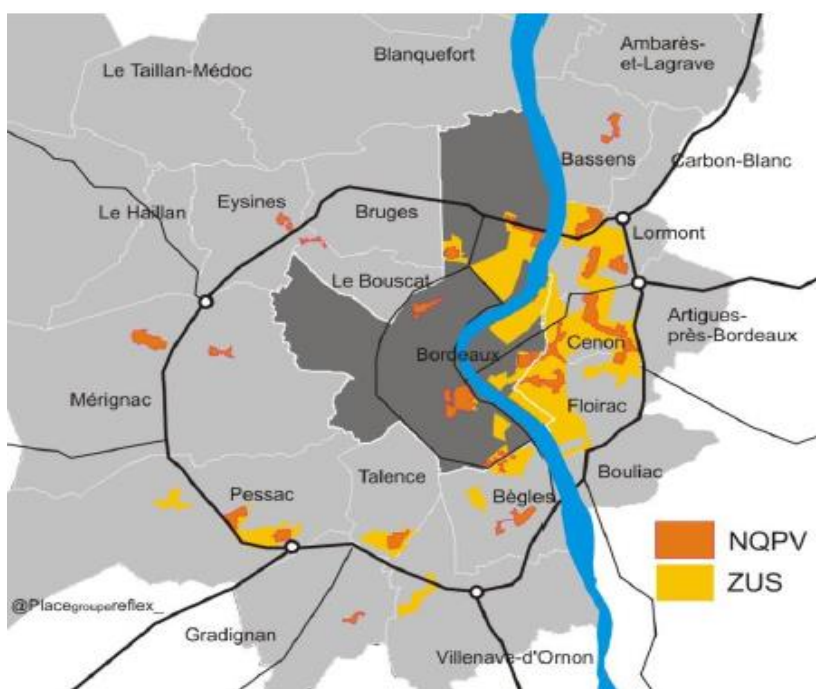
Ainsi, les communes de Bordeaux et de la rive droite ayant développé un parc important dans les années 1960 se retrouvent fortement dotées en parc ancien à bas loyer, où les ménages les plus fragiles trouveront plus facilement un logement accessible.



Cartographie de la part de logements à bas loyers dans le parc HLM, Source RPLS 2016 : étude PLACE

c. Dans la répartition quartiers prioritaires / hors quartiers prioritaires

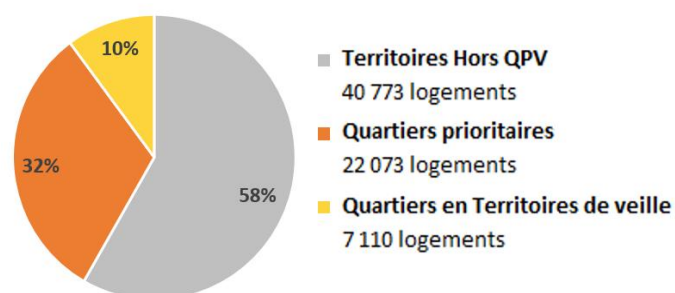
La géographie du parc à très bas loyers est marquée par les grands quartiers d'habitat social dont beaucoup aujourd'hui, au regard de leurs difficultés, sont des quartiers inscrits au Contrat de Ville. Ainsi, les quartiers prioritaires représentent 32% du parc social et 54% du parc très social (63% avec les territoires de veille) :



Cartographie des quartiers prioritaires et quartiers de veille, Source : étude PLACE 2015

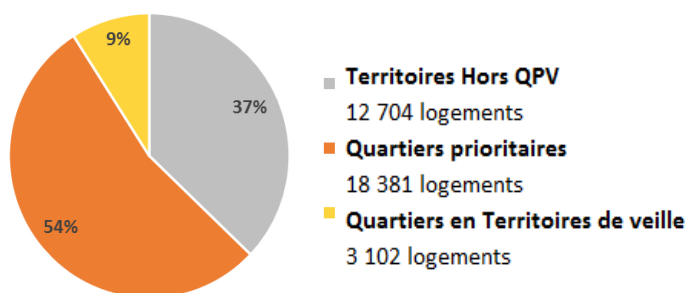
Répartition du parc HLM :

(source RPLS 2014, Étude PLACE 2015)



Répartition du parc « bas loyers » :

(source RPLS 2014, Étude PLACE 2015)



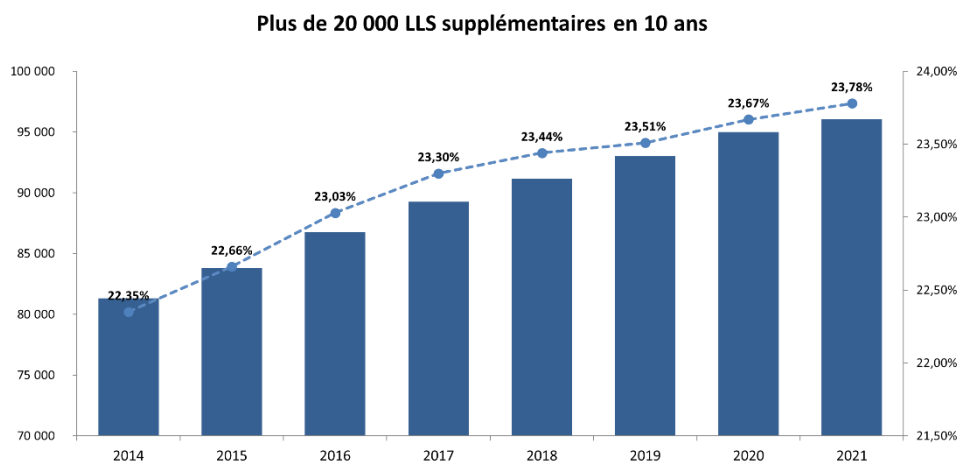
A l'inverse, **46% du parc très social se situe hors quartiers prioritaires** et 37% hors territoires de veille. Ce qui constitue une capacité d'accueil des plus fragiles, stratégiques dans le cadre d'une politique de mixité sociale métropolitaine.

D'autre part, les caractéristiques de l'offre de logements en QPV, notamment les typologies, sont également déséquilibrées et en décalage par rapport aux besoins et donc ne facilitent pas l'évolution du peuplement de ces quartiers. En effet, on constate, en QPV, un manque d'offre de petits logements et une surreprésentation des T4+.

L'observation des attributions confirme ces déséquilibres et la difficulté d'une politique d'attribution équilibrante en l'absence de gestion et de stratégie d'attribution partagées. En effet, en 2019, on observe une sur-représentation des attributions du contingent de l'Etat (27%) et du hors contingent des bailleurs (63%) en QPV, alors que les contingents d'Action Logement et des collectivités sont sous-représentés avec respectivement 5% et 2% des attribution en QPV.

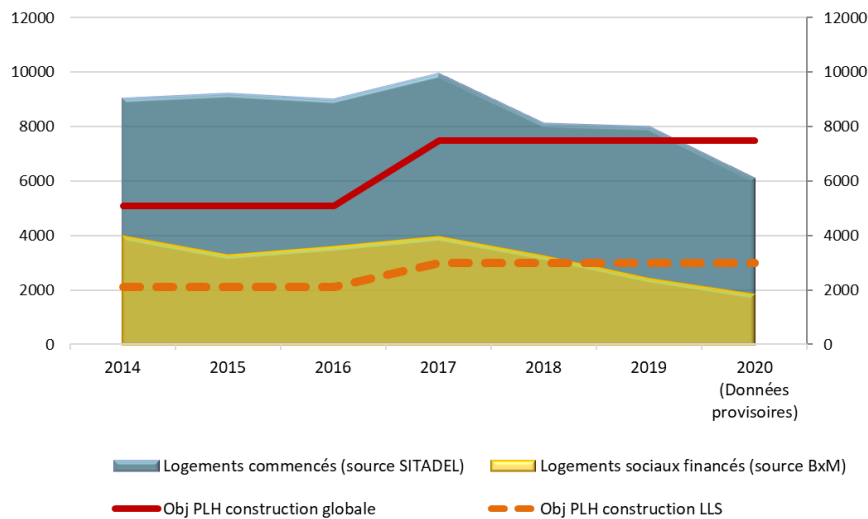
C. Une dynamique de rééquilibrage engagée grâce à un effort de production continu

Les déséquilibres historiques du territoire en matière d'offre de logements sociaux, ne doivent pas cacher une nouvelle donne de la politique de production impulsée depuis le début des années 2000. L'attractivité de la Métropole bordelaise stimule la production de logements : les objectifs du PLH ont été dépassés depuis 2008, ceux du PLU 3.1 le sont également en 2017. Les outils de planification et de programmation favorisant les opérations mixtes, ce dynamisme profite à la production de logements sociaux : l'offre de logements sociaux sur le territoire a augmenté de 19%, soit 16 000 logements locatifs sociaux (LLS) en 10 ans. La dynamique est installée et soutenue à un rythme de 3 200 logements sociaux agréés par an depuis 2011. **Une vigilance est cependant à apporter pour soutenir la production à l'avenir, compte-tenu du ralentissement observé depuis 2018.**



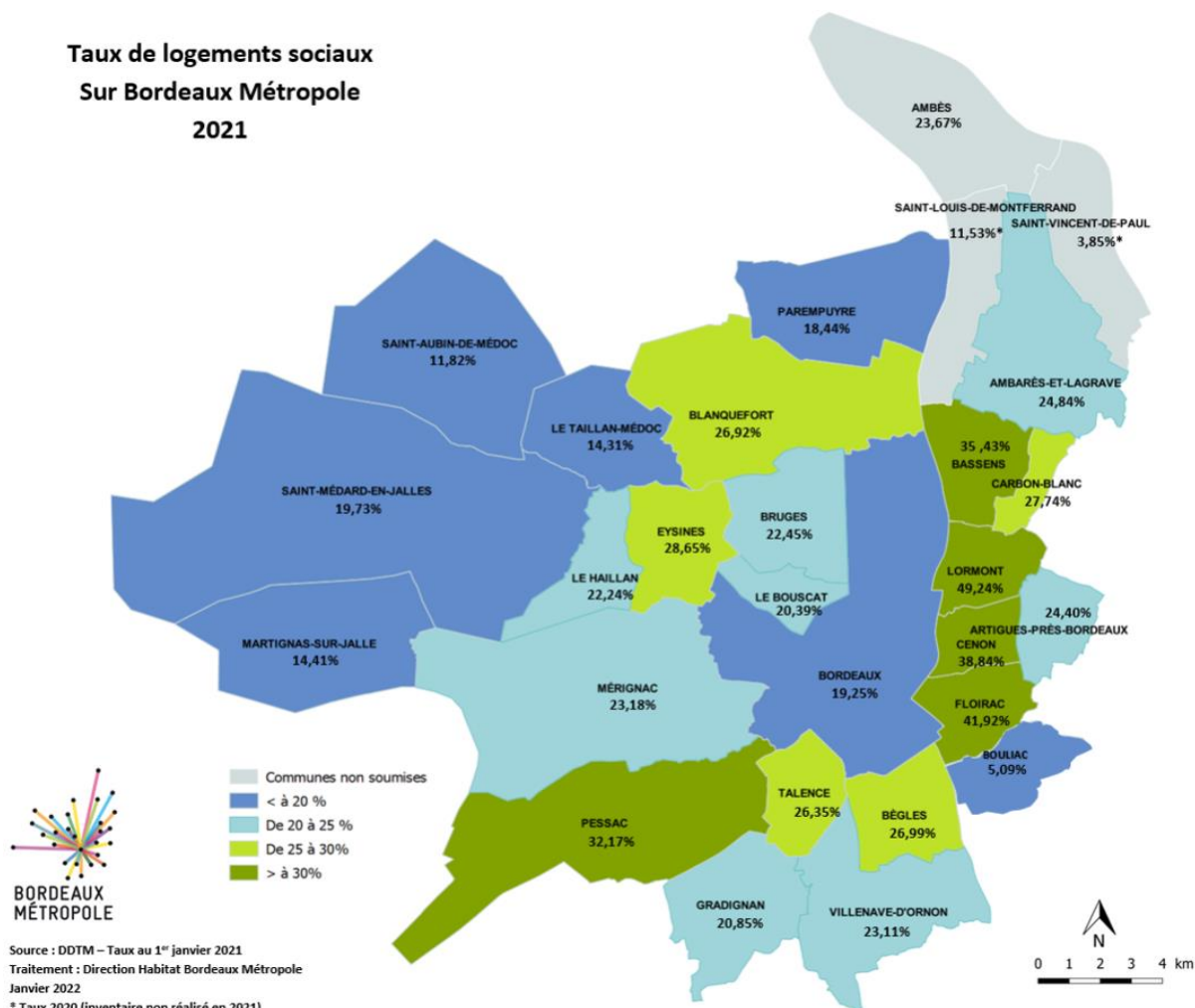
Inventaire SRU 2021 (source DDTM)

Ainsi, la production de logement sociaux a été au-delà des objectifs du PLH jusqu'en 2018 : l'offre de logements sociaux sur le territoire a augmenté de 19,6%, soit près de 18 000 LLS en 10 ans. La dynamique est installée et soutenue à un rythme de 3 000 LLS agréés par an depuis 2011. **Toutefois, ce rythme exceptionnel s'est ralenti depuis 2019, et la crise sanitaire a freiné la relance qu'il s'agit aujourd'hui de reprendre.**



Cette dynamique soutient les efforts de rattrapage des territoires : plus de 75% de la production LLS se concentre sur les communes déficitaires au regard de la loi Solidarité et renouvellement urbain (SRU). Alors qu'en 2001, le taux de logement sociaux dans les communes soumises à l'article 55 allait de 1% (3 communes) à 61%, en 2022, plus aucune commune de la métropole ne dépasse les 50% de logement social, et aucune n'en présente moins de 11.82% (exceptées les communes non soumises à la loi SRU ou venant de compter plus de 3 500 hab.).

Taux de logements sociaux Sur Bordeaux Métropole 2021



De manière plus fine, on constate :

- un mouvement de rattrapage impulsé dans les communes avec un faible taux de LLS, où les rythmes de développement du parc HLM sont plus importants que la dynamique d'ensemble de la production de logements : Parempuyre, Saint-Aubin-de-Médoc, Martignas-sur-Jalle, Le Taillan-Médoc, Ambarès & Lagrave, Saint-Médard-en-Jalles, Gradignan, Artigues-Près-Bordeaux, Pessac, Eysines,
- une évolution vers plus de diversification de l'offre de logements dans les secteurs spécialisés tels que Lormont, Floirac, Cenon, Bassens, (premier programme de l'Agence nationale de rénovation urbaine (ANRU))
- Mais aussi des difficultés pour maintenir la diversité de production dans les communes où la dynamique de production est forte : Bordeaux, Mérignac, Le Bouscat, Villenave d'Ornon, Blanquefort, Carbon-Blanc. Pour certaines, malgré les efforts de production LLS, la dynamique d'ensemble est plus forte que le rythme de développement du parc LLS : Bruges, Le Haillan, Talence, Bègles.

Si elle a longtemps fait l'objet de débats nourris, la question de l'offre de logements sociaux sur la métropole est aujourd'hui un sujet qui est entendu de tous, et qui progresse sans trop de difficultés, le taux global SRU de la métropole étant aujourd'hui de [23,78%](#).

Plus récemment⁵ :

- Bordeaux continue de porter 30% de la dynamique de développement du parc social. De plus, 42% de l'augmentation du parc très bas loyers de la métropole se situent sur Bordeaux.
- La rive droite, dans la dynamique du renouvellement urbain, continue de se développer en diversifiant ses produits.
- Les secteurs jusqu'alors peu pourvus en logements sociaux contribuent à la nouvelle dynamique : ils portent 32% de l'augmentation du parc social de Bordeaux métropole et 31% de l'augmentation du parc à très bas loyers métropolitain.

Ce diagnostic dresse le portrait de Bordeaux Métropole en matière de mixité sociale : une métropole attractive pour tous, mais marquée par les déséquilibres du parc de logement social malgré une dynamique forte vers un rééquilibrage. Il s'agit donc de veiller au développement équilibré et solidaire de Bordeaux. C'est tout l'enjeu de la politique de mixité sociale métropolitaine.

⁵ Source : Étude PLACE - Données RPLS 2015

II - Vers une métropole équilibrée et solidaire

L'enjeu de la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole est de :

- Garantir l'accueil et les conditions d'habitat des ménages malgré la précarisation de leur situation face au logement dans un contexte tendu,
- Poursuivre le développement du parc social et le rééquilibrage du territoire en veillant aux secteurs fragiles.

Rappel du contexte

➤ Affirmer la dimension sociale du PLH

Le **PLUI 3.1 de la Métropole**, adopté le 16 décembre 2016, présente un programme local de l'habitat (PLH) ambitieux (7500 logements par an dont 40% de logements sociaux) et en direction de l'ensemble des publics cibles de la métropole :

- Produire des logements adaptés aux besoins des familles,
- Favoriser l'accès au logement des jeunes et des étudiants,
- Agir face aux besoins liés au vieillissement et au handicap,
- Améliorer les conditions de vie des habitants des quartiers prioritaires,
- Développer et améliorer les conditions d'accueil et de logement des gens du voyage,
- Développer les conditions d'hébergement et de logement temporaire pour les personnes et ménages en difficulté,
- Développer des solutions aux situations d'habitat précaire (squats, habitat de fortune...)
- Mettre en œuvre une politique coordonnée de mixité sociale.

Cette ambition est renforcée par le Contrat de Ville, signé dès 2015. En effet, Bordeaux Métropole veille à la cohérence des politiques publiques sur l'ensemble de son territoire, et en particulier dans les quartiers sensibles identifiés par la politique de la Ville.

➤ Veiller au rééquilibrage du territoire et améliorer les conditions de vie dans les quartiers fragiles

Ainsi, le programme d'actions du **Contrat de Ville** prévoit, parmi les actions de portée métropolitaine, une étude stratégique en matière de mixité sociale afin de soutenir les rééquilibrages du territoire et d'accompagner les quartiers prioritaires au titre de la politique de la Ville.

Pour rappel, les quartiers prioritaires au titre de la politique de la Ville sur lesquels porte le contrat de ville métropolitain sont au nombre de 21 situés sur 14 communes de la métropole, en incluant quartiers prioritaires et quartiers de veille. Parmi eux, trois sont éligibles au Nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) :

- Benauge – Henri Sellier – Léo Lagrange à Bordeaux et Cenon : quartier d'intérêt national, présentant la particularité d'être intercommunal. L'ensemble de ces quartiers constitue le secteur d'intervention « Joliot Curie » sur la plaine rive droite.
- Le Lac à Bordeaux : quartier d'intérêt régional, le seul quartier du NPNRU extérieur à la rive droite de la Métropole,
- Palmer - Sarailière – 8 mai 1945 – Dravemont à Cenon et Floirac : quartier d'intérêt régional également intercommunal situé sur le plateau de la rive droite.

Trois autres sont retenus par l'Etat au label « Agence nationale pour le renouvellement urbain (ANRU)

- Contrat de plan » :

- Quartier de l'Avenir à Bassens,
- Carriet intermédiaire à Lormont,
- Jean Jaurès à Floirac, dont le quartier de la Cité du Midi est opérationnellement rattaché au secteur Joliot Curie du fait de sa grande proximité.

Les quartiers cités sont ainsi proposés dans le cadre du protocole de préfiguration métropolitaine et ont vocation à bénéficier, à l'issue de ce dernier, d'une convention pluriannuelle de renouvellement urbain avec l'ANRU.

D'autres projets de renouvellement urbain sont en cours de réflexion et pourraient faire l'objet d'une intervention non-accompagnée dans le cadre du NPNRU. À ce titre le quartier de Saige à Pessac, ayant constitué un groupe de travail, peut servir d'exemple à une démarche partenariale.

➤ **Définir une politique d'attribution métropolitaine des logements sociaux : Le cadre réglementaire**

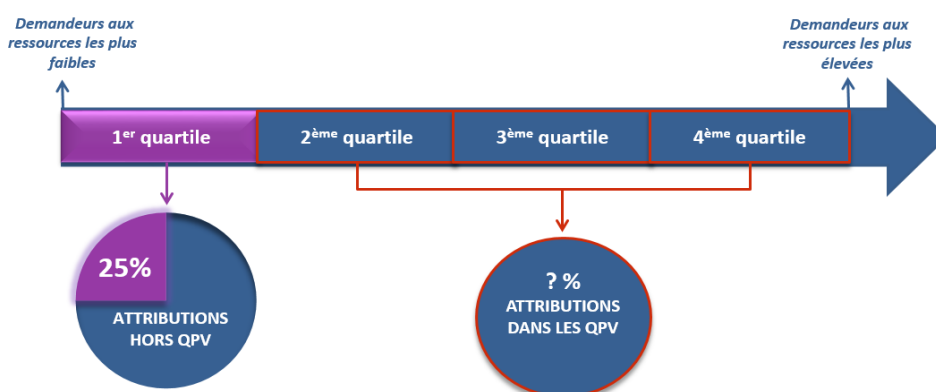
La loi Égalité et Citoyenneté a renforcé le rôle de chef de file confié aux intercommunalités en matière de politique locale de l'Habitat et de mixité sociale. Un rôle qui implique, pour Bordeaux Métropole, un devoir d'exemplarité de sa politique d'attribution de logements sociaux.

L'objectif de la loi Égalité et citoyenneté est de :

- veiller à l'accueil des plus fragiles, notamment par la mobilisation de tous les réservataires
- favoriser la mixité sociale et les équilibres territoriaux.

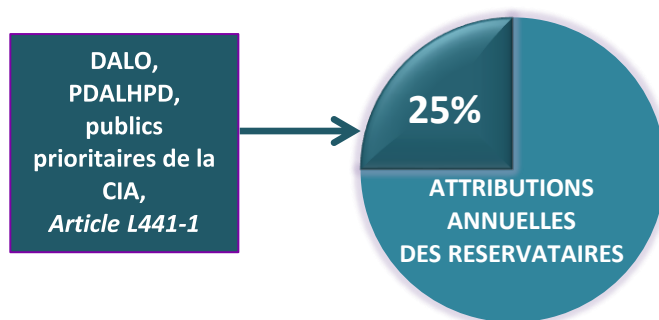
Elle prévoit notamment (article L441-1 du CCH) :

- L'obligation de consacrer au moins 25% des attributions en dehors des quartiers prioritaires au titre de la politique de la ville (QP), aux demandeurs les plus modestes⁶ ou à des personnes relogées dans le cadre des opérations de renouvellement urbain (ORU),
- L'obligation de faire au moins 50% de propositions de logements en QP à des ménages moins modestes (dont les ressources sont supérieures au 1er quartile des demandeurs) :



⁶ Demandeurs de logement social dont les ressources sont inférieures à 8400€/an/UC, soit le 1^e quartile fixé par le préfet.

- L'obligation pour chaque réservataire de consacrer un quart de ses attributions aux publics prioritaires (cf. art. L.441-1 du CCH) incluant notamment les demandeurs relevant du DALO, du PDALHPD, du PDALHPD.



En 2017, le plafond du quartile des demandeurs les plus modestes sur Bordeaux Métropole s'élevait à 8520€/an/UC. 23,26% des attributions hors QP ont été réalisées en faveur des ménages aux ressources inférieures à ce plafond.

Il est réévalué tous les ans par arrêté préfectoral et a été fixé en 2021 à 9 415€/an/UC.

L'enjeu de la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole se situe donc dans la capacité de tous les acteurs à répondre aux besoins du territoire, de façon équilibrée et solidaire.

A. Les orientations de la politique métropolitaine de mixité sociale

Les enjeux pour Bordeaux Métropole en matière de mixité sociale sont :

- Garantir la capacité d'accueil des publics fragiles au sein de la métropole,
- Rééquilibrer le territoire en matière d'offre sociale et d'occupation.

1. Les orientations pour accueillir les plus fragiles

Dans un contexte de paupérisation des demandeurs de logements sociaux, et conformément aux obligations règlementaires, la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole poursuit un double objectif :

- **Un objectif d'accueil des publics fragiles** en :
 - o améliorant le processus d'attributions de logements sociaux en faveur des publics fragiles,
 - o équilibrant les contributions de chaque réservataire à l'accueil des publics fragiles,
- **Un objectif territorial en recherchant un rééquilibrage du territoire** en matière d'accueil des publics fragiles.

Afin de se donner les moyens de mettre en œuvre l'ambition de Bordeaux Métropole, il est donc nécessaire de décliner ce double objectif dans nos partenariats. Aussi, conformément aux priorités définies par la loi Égalité et Citoyenneté, à la réglementation (art. L441-1 du code de la construction et

de l'habitation), et au PDALHPD, la définition des publics prioritaires sur le territoire de Bordeaux Métropole s'apprécie au regard de critères de difficultés des ménages :

- liés aux conditions de logements
- liés à la situation du ménage,
- liés à la situation économique. A l'instar d'autres métropoles, le critère de ressources inférieures au 1e quartile des demandeurs les plus modestes constituent donc un critère de priorité de la CIA de Bordeaux Métropole, au titre des attributions effectuées dans les territoires hors quartier prioritaire de la ville.

Difficultés liées au logement	Priorité sous conditions de ressources
<ul style="list-style-type: none"> - Personnes dépourvues de logement (précaire et/ou temporaire) - Personne en sur-occupation ou en surpeuplement accentué - Personnes exposées à des conditions d'habitat indigne/insalubre - Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant de caractère décent - Personnes hébergées chez un tiers dans une situation de mal logement (notion de risque d'aggravation) - Personnes menacées d'expulsion sans relogement (notion de bonne foi) - Congé pour vente, reprise, expropriation - Taux d'effort net supérieur ou égal à 40% - Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition, - Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique (ACT) 	Ressources inférieures au plafond PLUS
<ul style="list-style-type: none"> - Ménages concernés par un relogement dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain 	Ressources inférieures aux plafonds HLM

Difficultés liées à la situation du ménage	
<ul style="list-style-type: none"> - Situation à risque pour un ou plusieurs membres du ménage <ul style="list-style-type: none"> o Personnes victimes de la traite des êtres humains ou de proxénétisme o Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale. 	Ressources inférieures au plafond PLUS
<ul style="list-style-type: none"> o Personnes mariées, pacsées justifiant de violence au sein du couple, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle. o Personnes menacées de mariage forcé o Personnes victimes de viol ou agression sexuelle à leur domicile ou ses abords 	Ressources inférieures aux plafonds HLM
<ul style="list-style-type: none"> - Situation de handicap <ul style="list-style-type: none"> o Personnes en situation de handicap o Famille ayant à charge une personne en situation de handicap incompatible avec la situation actuelle du logement. 	Ressources inférieures aux plafonds HLM

Difficultés liées à la situation économique du ménage	
<ul style="list-style-type: none"> - Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée 	Ressources inférieures au plafond PLUS
<p>— Ménages dont les ressources sont inférieures à 40% des plafonds PLUS (ou inférieur au quartile des demandeurs aux ressources les plus faibles sur Bordeaux Métropole) pour toutes attributions hors quartier prioritaire et de veille au titre de la politique de la Ville :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Face aux difficultés opérationnelles d'identification concrète de ce critère, la prise en compte du caractère prioritaire de cette situation sera, dans un premier temps, différée de façon expérimentale. Un suivi particulier a posteriori sera mis en place afin de mieux connaître les difficultés liées au logement, à la situation sociale des ménages du 1er quartile des demandeurs. Une évaluation de cette expérimentation permettra de mesurer la représentativité de ces ménages au regard des autres critères de priorité de la CIA et d'envisager sa prise en compte opérationnelle. 	Ressources inférieures au quartile des demandeurs aux ressources les plus faibles sur Bordeaux Métropole

Ainsi cette liste reprend la définition des publics prioritaires de l'accord cadre départemental (schématisée en annexe du PPGDID Fiche action n°5).

2. Les orientations pour rééquilibrer le territoire

Les orientations territoriales de la politique de mixité sociale s'appuient sur l'analyse fine de l'occupation du parc social, à l'échelle de la résidence (issue des données OPS⁷), afin de mesurer les capacités des territoires en matière d'accueil des ménages les plus modestes. Au moment des travaux d'élaboration du présent document (2018-2019), et afin de décliner localement les enjeux de la loi en matière d'accueil des ménages fragiles, **le seuil de ressources inférieures à 40% du plafond PLUS est retenu comme critère de définition des ménages modestes dans les orientations et objectifs de mixité sociale** déclinés dans le présent document⁸.

Globalement, en 2017, le parc social de Bordeaux Métropole accueille 35% des ménages dont les ressources sont inférieures à 40% des plafonds PLUS, ce qui confirme la fonction d'accueil des ménages modestes du parc social. Cette part s'élève à 44% dans les quartiers prioritaires, alors qu'elle n'est que de 30% hors quartiers prioritaires : un constat qui confirme la spécialisation de ces territoires.

Concernant les attributions, 40% des emménagés récents ont des ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS. Cette part s'élève à 54% en quartier prioritaire mais 35% hors quartier prioritaire : ce qui révèle une tendance au renforcement de cette spécialisation, tendance « mécanique » puisque le parc à bas loyers se situe en grande partie dans ces quartiers.

Ménages aux ressources inférieures à 40% des plafonds PLUS	Total des ménages HLM ressources renseignées en 2016	Emménagés récents HLM ressources renseignées en 2016	tendance
Bordeaux Métropole	34,7%	39,5%	4,8 pts
dt QPV	44,4%	54,0%	9,6 pts
dt hors QPV	30,5%	35,3%	4,8 pts

D'où la nécessité de réaffirmer **l'ambition d'une métropole solidaire et équilibrée** et de définir les moyens à mettre en œuvre pour l'atteindre. Ainsi, le partage du diagnostic au sein des différents ateliers de la CIL permet de définir aujourd'hui les **orientations à suivre en vue de poursuivre le rééquilibrage territorial en matière d'accueil des plus modestes sur Bordeaux Métropole** :

➤ *Pour les territoires hors QPV*

- **Une attention particulière aux ménages modestes** définis comme :
 - o les ménages pauvres, définis par un niveau de ressources inférieur au 1^e quartile des demandeurs, conformément à la loi Egalité et Citoyenneté,
 - o les ménages très modestes, définis par un niveau de revenus inférieur à 40% du plafond du PLUS.
- **Un objectif collectif organisant la contribution de chaque commune à l'accueil des plus modestes.** Le niveau actuel d'accueil des ménages modestes sur Bordeaux Métropole représente

⁷ Les données OPS sont issues d'une base mise à jour par les bailleurs sociaux pour la réalisation d'une enquête réalisée tous les deux pour un rapport au Parlement sur l'occupation du parc social.

⁸ NB. Ce seuil constitue sans aucun doute un revenu modeste, et de surcroît s'élève à un niveau très proche du 1^{er} quartile des demandeurs en 2017, date de réalisation du diagnostic.

aujourd'hui **40%** du parc social, tout territoire confondu. Il est proposé d'engager le rééquilibrage de la métropole en déclinant cette référence à l'échelle de chaque commune,

- **Des points de vigilance sur les situations déjà fragiles** : cet objectif s'applique hors quartiers prioritaires et territoires de veille relevant du Contrat de Ville, dans la limite de 40% de l'occupation des résidences par des ménages très modestes.

➤ **Pour les territoires en QPV**

- Une attention particulière aux ménages équilibrants, définis par un niveau de ressources supérieur au 1^e quartile des demandeurs.

B. La déclinaison des objectifs : trajectoires vers un rééquilibrage du territoire

L'accueil des ménages les plus modestes ne se décline pas de façon homogène sur la métropole, entre communes et quartiers. C'est pourquoi le « cap métropolitain » n'implique pas les mêmes trajectoires et nécessite de mobiliser des moyens différenciés pour y parvenir :

- La poursuite du développement du parc très social pour augmenter les capacités d'accueil des ménages les plus fragiles, dans les communes déficitaires,
- Le maintien de l'effort de développement du parc très social hors quartiers prioritaires et territoires de veille, pour diversifier le parc de logements et rééquilibrer les capacités d'accueil dans les communes engagées dans le contrat de Ville,
- La confirmation de la dynamique d'accueil tout en veillant à ne pas renforcer la spécialisation des ensembles fragiles, dans les communes dynamiques,
- L'engagement de la déspecialisation des ensembles fragiles tout en développant les capacités d'accueil hors quartiers prioritaires et territoires de veille,
- Le renforcement de la diversification du parc de logements et de la déspecialisation des territoires aujourd'hui marqués par la fragilité du parc de logements sociaux et de son occupation.

Ces trajectoires différenciées pour tenir le cap métropolitain se déclinent en volume d'attributions difficiles à appréhender. En effet, d'une commune à l'autre et d'une année à l'autre, le nombre d'attributions fluctuent en fonction de :

- l'attractivité de la commune,
- la structure du parc social et de son occupation : le taux de rotation n'est pas homogène,
- du rythme de développement du parc social : le calendrier de livraisons des programmes impacte le nombre d'attributions de façon importante et irrégulière.

C'est pourquoi, l'orientation métropolitain qui s'impose à tous les territoires de façon uniforme, ne se traduira pas par des objectifs quantitatifs d'attributions en volume : chaque territoire s'engage à tendre vers 40% des attributions en faveur des ménages modestes, en fonction de ses caractéristiques propres, et ce, quel que soit le volume.

➤ **La recherche de trajectoires équilibrantes en QPV**

D'autre part, le cap métropolitain intègre les vigilances à garantir pour préserver les quartiers fragiles concernés par le Contrat de Ville, et s'applique donc pour limiter leur spécialisation dans l'accueil des ménages modestes.

La politique de mixité sociale est une démarche fondamentale qui s'inscrira dans le temps. C'est pourquoi, il s'agira de poursuivre l'approche engagée en affinant le diagnostic et les orientations concernant la diversification des quartiers politique de la Ville par l'accueil de ménages économiquement plus aisés.

Cependant, la politique d'attributions ne constitue qu'un élément participant au rééquilibrage du territoire. En effet, l'évolution du peuplement des quartiers est étroitement liée à leur attractivité et donc à la capacité de chaque quartier d'attirer des ménages moins pauvres et notamment des ménages actifs. Pour cela, il est nécessaire de compléter la réflexion sur la stratégie d'attribution de logement par un travail partenarial sur l'attractivité des quartiers.

Or, plus de 70% des attributions en QPV sont faites à destination de ménages « équilibrants » (c'est-à-dire des ménages aux revenus supérieurs au 1^e quartile des demandeurs les plus pauvres), alors que la loi fixe un minimum de 50%. Pour autant, il importe, de préciser ces objectifs par quartier et de mobiliser tous les moyens pour soutenir l'amélioration de l'attractivité de ces quartiers et l'évolution de leur peuplement. Parmi ces moyens, le relogement constitue un levier essentiel.

Ainsi, Bordeaux Métropole s'est engagé aux côtés de l'ANRU, début 2020, dans une mission d'appui à l'élaboration de la stratégie de relogement et d'attribution dans les QPV. Cette première étude a permis de :

- définir une méthodologie partagée avec les partenaires pour affiner les stratégies d'attribution de chaque QPV, sur la base de l'analyse de deux quartiers ANRU (les Aubiers-Le Lac et Palmer-Sarailière-Dravemont). Cette approche sera mise en œuvre pour les 21 QPV de la métropole dans les années venir, et en fonction de la réalisation des projets de renouvellement urbain.
- préciser la stratégie de relogement et ses modalités de mise en œuvre, déclinée dans la charte métropolitaine de relogement.

C'est pourquoi le présent document ne présente pas d'objectifs chiffrés d'attribution par quartier, mais une méthodologie à mettre en œuvre de façon spécifique à chaque quartier pour l'élaboration d'une stratégie de mixité sociale intégrant à la fois des objectifs d'attribution, et un plan d'actions visant à l'amélioration de l'attractivité des quartiers.

• **La méthodologie d'élaboration de la stratégie de mixité sociale en QPV**

L'élaboration d'une stratégie de mixité sociale en QPV suppose une approche globale pour casser les logiques ségrégatives et articuler différentes politiques locales participant de l'attractivité et du peuplement des quartiers : développement économique et emploi, transports et mobilités, habitat, éducation, gestion et sûreté urbaines etc. Une approche intégrée est attendue sur le volet habitat des NPRU, articulant interventions sur l'offre (répartition du parc social/parc privé, niveaux de loyers, typologies etc.) et sur les attributions des logements locatifs sociaux maintenus, qui resteront majoritaires à l'issue des projets, la mobilité résidentielle et le relogement, qui peut initier un rééquilibrage de l'occupation sociale.

La stratégie d'attribution en QPV s'élaborera de manière progressive en différentes étapes :

- Définition d'objectifs d'attributions sur le quartier, sur la base d'un diagnostic de la situation de l'occupation sociale actuelle et de la trajectoire de rééquilibrage envisagée, compte tenu des orientations du NPRU dans les quartiers concernés, notamment en matière d'offre de logement (démolitions, requalifications, reconstitution etc.) et de la politique intercommunale d'attribution (rééquilibrage en / hors QPV). Le diagnostic présente les données d'observation et analyse les causes des (dés)équilibres de peuplement, d'attributions et de mobilité résidentielle.
- Identification et mise en œuvre de leviers d'actions pour atteindre ces objectifs, en cohérence avec les interventions du NPRU, en particulier sur l'offre d'habitat ;
- Mise en place de modalités de pilotage et de suivi-évaluation des trajectoires de rééquilibrage, pouvant réinterroger les objectifs d'attribution et les leviers d'actions dans le temps. Le partage des données d'observations permet d'orienter, piloter, suivre et évaluer la stratégie d'attribution qui vise des évolutions sur le moyen / long terme.

Les points clés identifiés sont présentés en annexe du présent document, sur la base de la contribution de la mission d'appui de l'ANRU à l'élaboration de la stratégie de relogement et d'attribution de Bordeaux Métropole (réalisée en 2020-2022).

- **La stratégie de relogement**

La stratégie de relogement est un élément structurant de la politique de mixité sociale pour rééquilibrer les quartiers, en accompagnement des projets de renouvellement urbain. Ainsi, conformément aux orientations stratégiques définies pour faire face aux besoins de relogement à la suite des projets de renouvellement urbain prévoyant, dans certains cas, des démolitions et des requalifications de logements locatifs sociaux, Bordeaux Métropole et ses partenaires ont élaboré une charte métropolitaine de relogement, dans le cadre de la mission d'appui de l'ANRU menée en 2020-2022. Elle a pour objet de préciser les orientations de la stratégie métropolitaine de relogement et d'identifier les modalités de coopération entre bailleurs, services sociaux, réservataires et collectivités territoriales afin d'assurer les meilleures conditions de relogement et d'accompagnement social des familles concernées. L'objectif recherché étant d'offrir à chacun des ménages relogés un logement conforme à ses besoins lui permettant de s'inscrire dans un véritable parcours résidentiel durable, mais aussi de contribuer au rééquilibrage de l'occupation sociale à l'échelle intercommunale et dans les immeubles et les quartiers concernés.

Le relogement, impliquant un changement d'espace de vie mais aussi d'environnement urbain et des réseaux de voisinage, constitue un moment sensible dans le parcours résidentiel des locataires et constitue un évènement imposé. Dans la perspective d'accompagner cette transition le plus en adéquation aux situations particulières des ménages, les signataires de la présente charte s'engagent à mener un travail de proximité de manière partenariale dans le souci d'anticiper des difficultés aussi bien économiques que sociales pouvant parvenir à la suite des relogements et de mobiliser une offre de relogement la plus ajustée possible aux besoins et aux souhaits des ménages et aux objectifs locaux de qualité du relogement. Les objectifs fondamentaux étant ceux de créer un lien de confiance avec les habitants, d'agir en cohérence avec leurs choix résidentiels, d'améliorer leurs conditions de logement et d'offrir un parcours résidentiel positif, en maîtrisant leur impact financier pour les ménages.

La qualité du relogement s'entend comme la réalisation de parcours résidentiels positifs maîtrisant l'impact financier du relogement pour le ménage, notamment vers le parc social neuf ou récemment

réhabilité, contribuant à son insertion plus globale et à la mixité sociale. Elle s'entend également comme un accompagnement du ménage lui proposant une information claire et transparente sur le processus et les modalités de relogement, un délai de relogement maîtrisé et une offre en adéquation avec la taille du ménage et dans une localisation qualitative.

Le relogement est un processus complexe et le rééquilibrage des quartiers n'est pas le seul élément à prendre en compte, la réponse aux besoins des ménages étant primordiale. En particulier, afin de faire du relogement un levier d'évolution du peuplement du quartier en faveur d'une déconcentration de la pauvreté, des objectifs de relogements sont définis. Il s'agit d'une ambition méthodologique collective à poursuivre pour améliorer la qualité du relogement, en répondant au mieux aux besoins des ménages tout en cherchant à tendre vers plus de mixité sociale.

Les critères pour un processus de relogement qualitatif sont :

- **La maîtrise de l'impact financier** du relogement : 11 € minimum par UC / jour de reste à vivre.
- **L'accès à un parc qualitatif** neuf ou récemment réhabilité : 40% à 45 % du relogement dans le parc social neuf ou livré depuis moins de 5 ans ou le parc réhabilité.
Ces objectifs intégrant les capacités du parc neuf et du parc rénové s'entendent de la façon suivante :
 - 30 à 35% dans le neuf. La définition d'un tel objectif est à la fois ambitieuse et réaliste. Elle fixe un cap permettant de mobiliser tous les acteurs et toutes les solutions pour un relogement de qualité, tout en prenant en compte la prudence nécessaire quant aux marges de manœuvre parfois difficiles à dégager dans la réponse aux besoins des ménages à reloger.
 - 10 % dans le parc réhabilité de moins de 10 ans comprenant :
 - le parc réhabilité du PRU 1
 - le parc en cours de réhabilitation (phase opérationnelle de travaux démarrée).
 - les bâtiments avec une performance énergétique de qualité (étiquettes A, B, C).
- **Le rééquilibrage de l'occupation sociale** (pour cela, un travail de repérage des résidences fragiles et équilibrées est à construire) :
 - 55% de relogement hors QPV
 - 50 % de relogement en dehors du quartier
 - maximum 40% de l'occupation des résidences par des ménages modestes (définition des ménages modestes : locataires HLM disposant de revenus < 40% du PLUS).
- **La satisfaction des ménages** mesurée dans le cadre de l'évaluation en continue des PRU et s'appuyant sur:
 - La qualité de l'accompagnement tout le long du relogement
 - La qualité de la prise en compte des besoins
 - La qualité de l'information
 - La qualité de l'adaptation au nouveau logement
 - La qualité de l'état du logement
 - La qualité des délais de relogement
 - La qualité de la localisation

C. La mobilisation de l'ensemble des réservataires et bailleurs sociaux

L'ensemble des réservataires et bailleurs sociaux s'engage à mobiliser leur contingent pour la mise en œuvre des objectifs de la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole :

- en mobilisant chacun au moins 25% de leur contingent pour les publics prioritaires afin de contribuer à l'objectif d'accueil des plus fragiles,
- en veillant collectivement à suivre l'objectif territorial vers un rééquilibrage de l'agglomération.

III -La mise en œuvre partenariale pour améliorer l'information du demandeur et le processus d'attribution

Le PPGDID de Bordeaux Métropole s'inscrit dans une démarche partenariale mettant l'habitant et le quartier au cœur de la politique locale de l'Habitat, afin de répondre aux besoins d'accueil et d'équilibre du territoire. En renforçant la transparence vis-à-vis du demandeur de logement social, et la coopération entre acteurs, le PPGDID vient compléter le corpus partenarial pour la mise en œuvre de la politique de mixité sociale définie par le PLH.

Ce projet de PPGDID s'organise en 4 axes :

- Mieux satisfaire le droit à l'information du demandeur de logement social,
- Améliorer le traitement des demandes : les publics spécifiques et leur accompagnement social,
- Renforcer les partenariats : le dispositif de gestion partagée et la collaboration entre acteurs,
- Suivi de la politique de mixité sociale.

A. Mieux satisfaire le droit à l'information du demandeur de logement social

1. La coordination d'un service d'accueil et d'information du demandeur

Le territoire métropolitain présente plusieurs sites d'accueil, d'information et d'enregistrement des demandeurs de logement social. Forts de cette situation, Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à mettre en place un service commun d'accueil, d'information et d'enregistrement pour mieux satisfaire le droit à l'information du demandeur :

- en structurant le réseau de services existants en fonction de leur statut de guichet « d'information », de « conseil et d'accompagnement » et/ou « d'enregistrement et de suivi » des demandeurs. Ainsi, le maillage géographique des lieux d'accueil existants couvre une part importante du territoire métropolitain et permet de maintenir la proximité du service avec les habitants. **(Fiche 1)**
- en l'animant de façon à offrir un service de qualité, harmonisé et accessible sur l'ensemble du territoire. Ainsi, la coordination des pratiques d'accueil, d'information **(fiche 2)**, d'accompagnement **(fiche 3)** et d'enregistrement **(fiche 4)** permettra de mieux répondre et accompagner le demandeur dans ses démarches.

Une charte métropolitaine des pratiques d'accueil, d'information et d'enregistrement, formalisera ce travail de coordination et d'animation de réseau afin de garantir la qualité de service et l'égalité de traitement des demandeurs sur l'ensemble du territoire.

Pour les demandeurs, un guide du demandeur de logement social sera réalisé et traitera des questions suivantes :

- Quelles sont les conditions générales d'attributions de logement ?
- Qui intervient dans l'attribution de logements sociaux ?
- Quel est le processus d'attribution ?
- Quels sont les critères qui guident le choix de la Commission d'attribution de logements sociaux ?
- Quelles sont les situations prioritaires ?

2. Les modalités d'accès au logement social : améliorer la transparence du traitement des demandeurs

Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à améliorer la lisibilité et la compréhension du processus de traitement des demandes : les modalités de sélection, les critères de priorité, les instances et acteurs, les étapes du processus, etc... établis par la réglementation nationale et précisés par la politique de mixité sociale de la Métropole. **(Fiche 5)**

B. Améliorer le traitement des demandes : les publics spécifiques et leur accompagnement social

Les questions de cohésion et de solidarité constituent un enjeu majeur de la politique de l'Habitat de Bordeaux Métropole et plus particulièrement de la politique de mixité sociale en cours d'élaboration. C'est pourquoi, les partenaires de ce PPGDID s'engagent à se mobiliser pour mieux coordonner les dispositifs d'accompagnement des personnes les plus fragiles pour leur accès et le maintien dans le logement **(fiche 6)** :

- Par une meilleure identification des situations complexes,
- Par la mise en œuvre du programme d'actions proposé dans le cadre du plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme, et notamment :
 - o la mise en place d'une plate-forme de coordination « Logement d'abord »
 - o l'expérimentation d'adaptation des dispositifs de droit commun d'accompagnement social (Aide au logement temporaire (ALT), sous-location, Accompagnement vers et dans le logement (AVDL)...) à l'évolution du besoin des ménages inscrits dans un parcours vers l'autonomie leur permettant de rester dans le même logement.

D'autre part, Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent également à mieux appréhender les refus de propositions de logements de façon à optimiser la recherche de solutions les plus adaptées aux besoins des demandeurs de logements sociaux. Un axe de travail commun est défini à cet effet.

C. Renforcer les partenariats : le dispositif de gestion partagée et la collaboration entre acteurs

1. Mettre en place un système partagé de traitement de la demande

Bordeaux Métropole et ses partenaires ne disposent pas de dispositif spécifique de gestion partagée de la demande. D'où des difficultés à connaître et suivre précisément la demande en logement social et les attributions de façon globale et commune à tous les acteurs (bailleurs et réservataires). C'est pourquoi ils s'engagent à renforcer leurs collaborations, notamment via le déploiement des accès au SNE et le développement de son utilisation par l'ensemble des acteurs intervenant dans le processus d'attribution, afin d'améliorer la connaissance partagée et le traitement de la demande.

Au-delà de la transparence et de l'efficacité que cet outil apporte, le dispositif de gestion partagée permettra de faciliter les échanges d'informations et d'organiser les collaborations entre acteurs (inter-bailleurs et réservataires) à l'échelle de la métropole. Les principes de ce partenariat suivront les orientations et objectifs d'attribution définis dans la convention intercommunale d'attribution (CIA). **(Fiche 7)**

2. Préciser et harmoniser les modalités de présélection des candidats et les pratiques d'attribution

La tension du marché du logement sur Bordeaux Métropole et plus particulièrement concernant le logement social, nécessite d'apporter encore plus de transparence sur le processus d'attribution, afin de garantir l'égalité de traitement des demandeurs et d'optimiser les réponses aux demandeurs.

Pour améliorer le processus d'attribution de logements sociaux, Bordeaux Métropole et les acteurs de l'Habitat chercheront à définir les outils d'une méthodologie commune de présélection des candidats, en s'inspirant d'expériences diverses. Les systèmes de cotation de la demande et de location voulue seront ainsi étudiés. **(Fiche 8)**

Les commissions d'attribution de logement sont souveraines pour le choix du candidat bénéficiant de l'attribution, et pour la hiérarchie des trois candidats demandeurs. Elles procèdent à l'attribution des logements en veillant à la mixité sociale des villes et quartiers selon les critères et au bénéfice, notamment, des demandeurs prioritaires (en cohérence avec le PDALHPD).

Pour autant, le processus d'attribution fait intervenir plusieurs acteurs. C'est pourquoi Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à renforcer leurs collaborations pour fluidifier le processus d'attribution et le rendre plus lisible pour les demandeurs. **(Fiche 9)** A cet effet, une charte des pratiques en CAL sera élaborée prochainement.

3. Soutenir le travail inter-bailleurs

Les organismes HLM, dans le cadre d'une contribution collective organisée par la CDHLM, s'engagent à inscrire leurs pratiques dans des cadres partagés par la profession, et sur des bases méthodologiques clairement définies. Le renforcement de ce travail inter-bailleur est soutenu par Bordeaux Métropole et l'ensemble des partenaires du PPGDID. Il permet notamment de proposer des démarches et projets :

a. Afin d'améliorer la satisfaction des demandes de mutations au sein du parc social

Les demandes de mutations internes au parc social représentent environ 30% de la demande en logement social de Bordeaux Métropole. La satisfaction de ces demandes représente 22% des attributions sur le territoire de Bordeaux Métropole. L'amélioration de la satisfaction des demandes de mutation est donc un enjeu majeur pour assurer la fluidité des parcours résidentiels au sein du parc social.

Améliorer ce niveau suppose une collaboration étroite avec les partenaires réservataires de leurs logements dès lors qu'un pourcentage significatif des logements des organismes fait l'objet de conventions de réservation, notamment avec l'Etat et les collectivités locales, contraints de faire face à de multiples urgences sociales de demandeurs prioritaires.

Les partenaires de la politique locale de l'Habitat s'engagent à se mobiliser pour mettre en place des modalités de coopération entre bailleurs et réservataires pour mieux répondre aux besoins de mobilité au sein du parc social **(Fiche 10)**, notamment par :

- L'expérimentation d'une bourse numérique d'échange de logements entre locataires,
- La création d'une commission mobilité pour les cas bloqués de demande de mutation.

b. Afin de faciliter le relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain

Dans le cadre des opérations de renouvellement urbain, une charte métropolitaine de relogement sera élaborée. En effet, Les projets de réaménagement de la ville peuvent conduire à la démolition de certains logements, les ménages concernés doivent donc être relogés. La prise en compte du relogement des habitants doit s’appréhender, par les bailleurs, de manière concertée. Pour ce faire, une démarche collective inter-bailleurs est impulsée avec le soutien de Bordeaux Métropole, dans le but de répondre au mieux aux besoins des ménages et de les accompagner dans leurs parcours résidentiels. La charte de relogement sera complétée, pour chaque site concerné, par une convention déclinant à l’échelle du projet, les modalités locales de mise en œuvre. **(Fiche 11)**

4. Améliorer la connaissance partagée du parc social

Le suivi de la mise en œuvre de la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole nécessite que les acteurs du logement social (et particulièrement les bailleurs et les réservataires) mettent en place des outils de suivi des attributions précis et cohérents au regard des objectifs de la CIA, du PPGDID et de la loi.

La démarche partenariale engagée pour l’élaboration de la politique de mixité sociale semble avoir montré l’intérêt de mettre en place des méthodes et outils d’observation communs, tel que cela a été porté, lors du diagnostic de cette démarche, par l’AROSHA et Bordeaux Métropole.

Ainsi, il apparaît aujourd’hui nécessaire de poursuivre ce partenariat pour la mise en œuvre, le suivi et l’évaluation de la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole. **(Fiche 12)**

5. Suivi de la politique de mixité sociale

Enfin, Bordeaux Métropole et ses partenaires s’engagent à animer la Conférence intercommunale du logement afin de mettre en œuvre le PPGDID et la CIA. Ce travail s’organisera suivant différentes instances afin d’aborder à la fois les aspects stratégiques, opérationnels et territoriaux de ces politiques. **(fiche 13)**

FICHE ACTION 1 : METTRE EN PLACE UN SERVICE COMMUN EN STRUCTURANT UN RÉSEAU MÉTROPOLITAIN DE SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET D'ENREGISTREMENT DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL

OBJECTIF

Le territoire métropolitain présente plusieurs sites d'accueil, d'information et d'enregistrement des demandeurs de logement social. Forts de cette situation, Bordeaux métropole et ses partenaires s'engagent à mettre en place un service commun d'accueil, d'information et d'enregistrement pour mieux satisfaire le droit à l'information du demandeur :

- en structurant le réseau de services existants,
- et en l'animant de façon à offrir un service de qualité, harmonisé et accessible sur l'ensemble du territoire.

Afin d'assurer un accès à la demande en logement social équitable sur tout le territoire, Bordeaux Métropole et ses partenaires souhaitent structurer un réseau unique métropolitain d'accueil, d'information et d'enregistrement, en coordonnant l'ensemble des acteurs et lieux de ce réseau.

La coordination des pratiques d'accueil, d'information et d'enregistrement permettra de clarifier les rôles de chacun, d'améliorer la lisibilité des missions de chacun et ainsi d'aider le demandeur à mieux organiser ses démarches.

Ce réseau métropolitain d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande de logement social permet de rendre plus accessible l'information sur l'ensemble du territoire de Bordeaux Métropole. En vertu du droit à l'information, ce maillage géographique doit également garantir l'égalité d'accueil, d'information et de traitement des demandeurs quel que soit le lieu.

C'est pourquoi, Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à élaborer une charte métropolitaine des pratiques d'accueil, d'information et d'enregistrement, afin de garantir la qualité de service et l'égalité de traitement des demandeurs sur l'ensemble du territoire.

ETAT DES LIEUX ET MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE

La localisation des lieux du service commun

En 2017, sur Bordeaux Métropole, il existe 78 lieux d'accueil et d'enregistrement de la demande en logement social (cf. cartographie en annexe 1).

	Bailleurs sociaux	Communes	Autres (<i>Action logement, Préfecture, Pôles territoriaux Dpt 33, ADIL 33, Diaconat, URHAJ, GIHP, SIAO, CLCV, CNL</i>)
Services d'accueil et d'information	38	28	12
<i>dont services enregistreurs</i>	22	1	1

Les lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement des demandeurs de logement social sont nombreux et relativement essaimés sur l'ensemble territoire. Afin de valoriser ce maillage territorial qui permet de privilégier la proximité de l'habitant, Bordeaux Métropole et ses partenaires souhaitent promouvoir un réseau métropolitain de lieux d'information du demandeur offrant ainsi, de façon équitable pour tous, un service commun identifié et harmonisé.

Ainsi, la carte ci-jointe présente l'étendue de ce réseau et sa répartition territoriale, la localisation des lieux d'accueil et la liste des organismes qui les gèrent. Elle précise les lieux d'enregistrement qui complètent l'enregistrement en ligne.

La diffusion de cette carte sera prévue sur différents supports de façon à offrir une information pertinente et accessible au plus grand nombre : support dématérialisé (carte interactive sur le site de Bordeaux Métropole et des partenaires de l'Habitat), supports papier à disposition dans les communes et tous les lieux d'information, ...

Actuellement, le Département travaille sur une maison territoriale de l'habitat où un lieu d'information et d'accompagnement pourrait être créé. Bordeaux Métropole et ses partenaires pourront également poursuivre le partenariat pour élargir ce réseau unique, à terme, aux informations concernant l'ensemble des dispositifs en matière d'habitat : informations sur l'accession sociale, le parc privé, les habitats alternatifs...

La structuration du réseau métropolitain

Actuellement, chaque service d'accueil et d'information fonctionne de façon isolée, avec des pratiques variées, mais dont toutes tendent à privilégier l'accueil physique pour les personnes en difficulté, en développant pour les autres publics des modes d'accueil alternatifs (téléphone, procédure dématérialisée, etc...).

Devant le constat de pratiques variées des acteurs assurant l'accueil et l'information du public sur l'ensemble du territoire, Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à coordonner leurs services d'accueil et harmoniser l'information délivrée afin de structurer le réseau métropolitain. Pour cela, il s'agit au préalable d'établir un diagnostic des pratiques qui sera mené en partenariat avec les instances de la CIL (ateliers notamment). Ce diagnostic visera à clarifier les différents niveaux d'intervention de chaque acteur (étude qualitative et quantitative). D'ores et déjà, les bailleurs, au sein de l'AROSHA, ont initié des échanges concernant les pratiques des différents bailleurs. Les ateliers de la CIL ont également permis de dresser quelques constats :

- Concernant l'information délivrée :

- Le portail grand public donne des informations sur le parc de logement, les demandes en cours et les attributions, présentées par commune et par typologie, ainsi que la liste des bailleurs présents sur chaque commune.
- L'ensemble des acteurs informent sur les règles générales d'accès au logement, les modalités d'enregistrement de la demande, les procédures d'attributions. Des documents d'information sont parfois remis : documentation nationale, documents propres à chaque organisme, etc.
- Les bailleurs donnent des informations plus précises sur leur propre parc.
- Des réunions d'information mensuelles sur le logement adapté aux personnes handicapées sont organisées par le GIHP.
- Des formations à la recherche d'un logement sont proposées aux jeunes suivis par les associations Habitat Jeunes pour accompagner leur sortie vers un logement autonome.
- Les explications sur le fonctionnement du parc social et du processus d'attribution (au sujet des réservataires notamment) est encore très peu lisible pour les demandeurs. Il est important d'améliorer et d'harmoniser cette information.

- **Concernant l'accueil :**
 - La consultation portail grand public délivrant une information générale est encouragée et parfois complétée par des supports spécifiques. Certains bailleurs ont installé des bornes d'accès au portail grand public dans leurs agences.
 - Une information téléphonique développée par tous les acteurs : les bailleurs ont mis en place des plates-formes ou des numéros verts ; les communes et les associations de conseil sur le logement assurent des permanences téléphoniques.
 - L'accueil physique sur rendez-vous est privilégié et des permanences peuvent être proposées (un bailleur, les communes et les associations de conseil sur le logement).

- **Un accompagnement en fonction des besoins de chacun :**
 - Les communes et associations, de par leurs missions générales d'accueil et d'information, proposent une approche globale des personnes, particulièrement utiles pour les publics prioritaires et spécifiques.
 - Les publics prioritaires sont orientés et accompagnés dans leurs démarches par les travailleurs sociaux, les associations et les bailleurs.
 - Si le portail grand public et l'enregistrement en ligne facilite beaucoup la demande de la plupart des demandeurs, la fracture numérique constitue une difficulté supplémentaire pour certains publics : seul l'accompagnement de professionnels permet de la dépasser.

- **Concernant l'enregistrement :**
 - L'utilisation du portail grand public est privilégiée pour l'enregistrement de la demande et la délivrance du numéro unique.
 - La charte départementale de gestion du dossier unique permet d'harmoniser les pratiques entre les guichets enregistreurs de la demande (Cf. fiche 4 du PPGDID).
 - L'enregistrement des demandes est souvent « doublé » dans un fichier propre à chaque bailleur et à chaque commune afin de faciliter l'instruction du dossier en interne et la recherche de solution.
 - Des entretiens individualisés sont proposés par les bailleurs et les communes, sur rendez-vous.
 - L'information sur le suivi de la demande reste partielle : les bailleurs et les réservataires ont une information concernant leur propre instruction.

A partir des échanges lors des ateliers de la CIL, il est d'ores et déjà possible de dégager les principes de fonctionnement du service commun et les missions de chaque lieu du réseau métropolitain.

Proposition

Le tableau ci-après présente les missions assurées par chaque lieu. On identifie trois types de lieux :

- Les guichets d'information
- Les guichets de conseil et d'accompagnement,
- Les guichets d'enregistrement et de suivi.

Cette distinction des missions de chaque lieu permet d'apporter plus de transparence sur le fonctionnement du réseau et de satisfaire au droit à l'information du demandeur mais également de valoriser la qualité du réseau d'accueil métropolitain et le maillage du territoire afin de favoriser la proximité des services à l'utilisateur.

La coordination des acteurs sur les pratiques d'information du demandeur et d'enregistrement de la demande pourra se concrétiser par :

- l'élaboration d'une charte métropolitaine de la gestion partagée de la demande en logement social qui engagera chaque acteur du réseau sur un type de mission,
- l'animation du réseau sous forme :
 - o de rencontres entre professionnels de l'accueil et de l'enregistrement des demandeurs,
 - o d'échanges entre professionnels sur les pratiques et les questions ou problèmes rencontrés en matière d'accueil, d'information, d'enregistrement et d'instruction des demandes. Exemple : foires aux questions :

Quelle typologie de logement est-il possible d'attribuer pour les situations de droit de visite et d'hébergement ?

Lorsque la garde des enfants repose sur un accord amiable, aucun document n'est établi par un juge aux affaires familiales. Dans ces situations, la CAL est souveraine quant à l'appréciation de la typologie du logement à attribuer au ménage, et peut prendre en compte les personnes déclarées « occupants » par le demandeur de logement (article L441-1 du CCH). Par conséquent, **pour déterminer la typologie du logement à attribuer à un parent qui n'a qu'un droit de visite et d'hébergement, les enfants peuvent être pris en compte**. À noter que d'autres éléments seront pris en compte par la CAL pour attribuer, comme par exemple les capacités financières du ménage et l'offre de logements disponible.

Quel document justificatif un demandeur de logement social en procédure de divorce doit-il fournir ?

Le demandeur doit fournir une justification de la saisine du juge aux affaires familiales par la production de la copie de la requête qu'il a adressée au tribunal, et en cas de dépôt au greffe, il doit pouvoir disposer de la preuve de l'enregistrement de ce dépôt.

En cas de procédure par consentement mutuel engagée auprès d'avocats, une attestation de l'avocat doit être fournie lors de la constitution du dossier.

Quel document justificatif un demandeur de logement social doit fournir pour justifier de son droit de visite et d'hébergement ?

Si un candidat déclare qu'il a des enfants à charge (à travers le formulaire CERFA de demande de logement social « garde alternée ou droit de visite »), le **service instructeur de la demande peut en tenir compte** pour la détermination de la typologie du logement à attribuer.

Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engageront ainsi à faire évoluer leurs pratiques en vue d'une meilleure coordination en lien avec les orientations des différents organes de la CIL.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Cartographie interactive sur le site des partenaires,
- Élaboration, signature et animation de la charte métropolitaine de la gestion partagée de la demande en logement social,
- Ateliers d'échanges, foire aux questions, etc... sur les pratiques d'accueil, les entretiens individuels,
- Réalisation de supports d'information communs (guide d'information notamment)
- Le fonctionnement de ce réseau sera suivi de façon précise afin d'évaluer les besoins du territoire et d'étudier son évolution éventuelle, concernant tant le nombre de lieux, leur répartition que leurs missions. Pour cela, un dispositif commun d'indicateurs sera mis en place et renseigné par chacun des lieux afin de pouvoir dresser régulièrement un bilan sur le fonctionnement du réseau.

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE

Piloté par Bordeaux Métropole en partenariat avec la CDHLM et les bailleurs, les communes, l'Etat (DDCS), l'ADIL 33, Action logement et les associations en lien l'habitat.

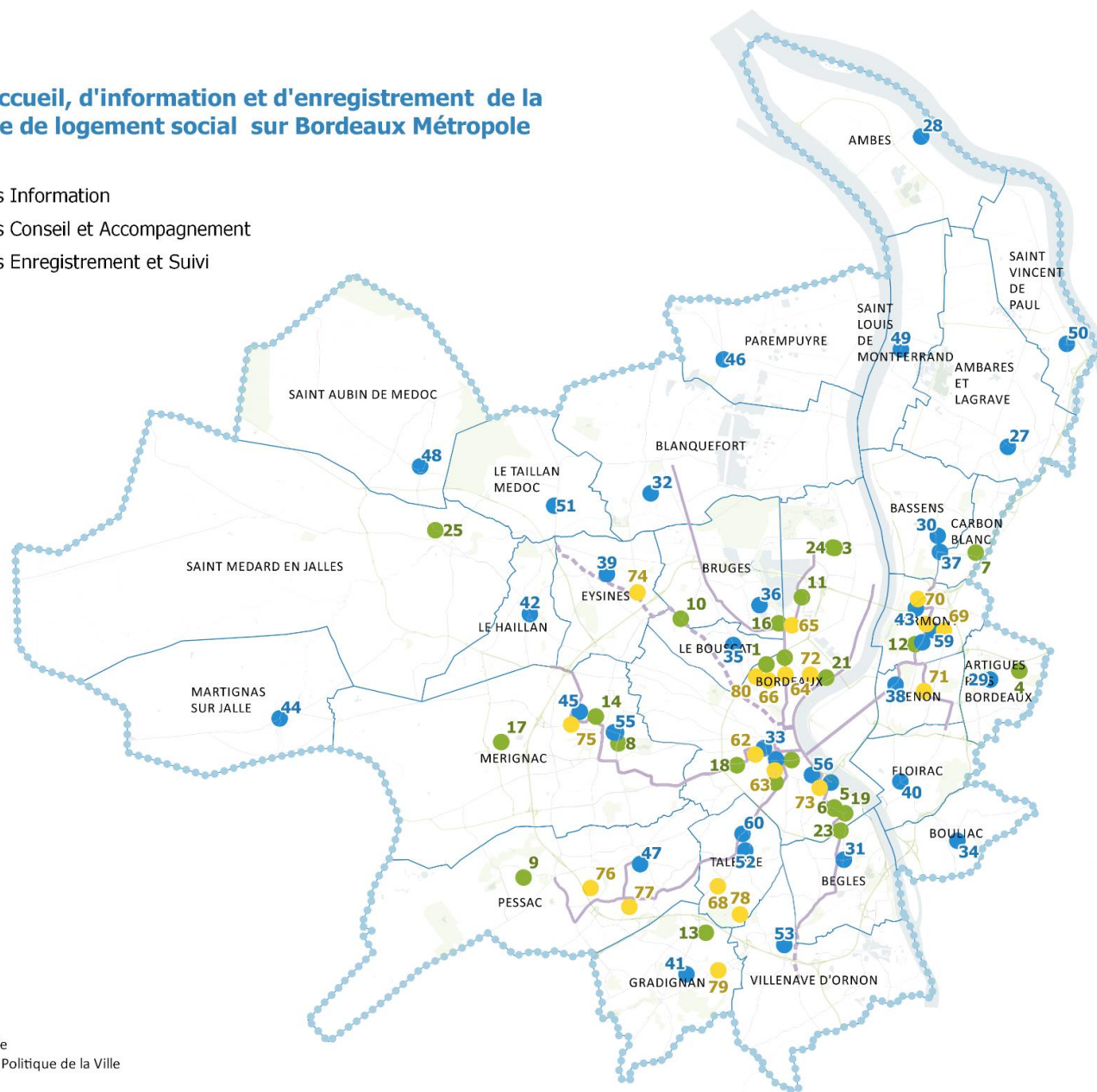
CALENDRIER ET SUIVI

Durée du PPGDID (6 ans) – Mise à jour des documents - Un calendrier annuel plus précis sera établi de façon partenariale par la CIL et présentera le programme de travail.

Guichet INFORMATION	Guichet CONSEIL et ACCOMPAGNEMENT	Guichet ENREGISTREMENT et SUIVI
<ul style="list-style-type: none"> • Quelles missions ? • Accueil physique et téléphonique des demandeurs • Transmission de liens utiles (Portail Grand Public, BxM, site bailleurs, etc.) • Mise à disposition des documents d'information harmonisés (Guide d'information du demandeur - Panorama - Bilan des attributions - formulaire CERFA) • Incitation à l'enregistrement en ligne • Orientation vers d'autres organismes et réservataires, ou guichets enregistreurs disposant d'informations approfondies 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique et téléphonique des demandeurs • Transmission de liens utiles (Portail Grand Public, BxM, site bailleurs, etc.) • Mise à disposition des documents d'information harmonisés (Guide d'information du demandeur - Panorama - Bilan des attributions - formulaire CERFA) • Incitation à l'enregistrement en ligne • Orientation vers d'autres organismes et réservataires, ou guichets enregistreurs disposant d'informations approfondies • Information sur les critères de sélection des dossiers et le fonctionnement des CAL • Info sur les bailleurs présents dans chaque commune les communes • Entretien personnalisé (permanence ou sur rendez-vous) • Repérage des publics prioritaires et accompagnement dans leurs démarches. Réorientation si besoin vers d'autres organismes plus adaptés • Étude du dossier • Aide à la qualification de la demande / conseils • Aide à la constitution du dossier • Communication des informations contenues dans le dossier du demandeur (en interne) • Orientation vers un guichet enregistreur • Transmission d'informations relatives aux conséquences des résultats d'un refus de proposition de logement 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique et téléphonique des demandeurs • Transmission de liens utiles (Portail Grand Public, BxM, site bailleurs, etc.) • Mise à disposition des documents d'information harmonisés (Guide d'information du demandeur - Panorama - Bilan des attributions - formulaire CERFA) • Incitation à l'enregistrement en ligne • Orientation vers d'autres organismes et réservataires, ou guichets enregistreurs disposant d'informations approfondies • Information sur les critères de sélection des dossiers et le fonctionnement des CAL • Info sur les bailleurs présents dans chaque commune les communes • Entretien personnalisé (permanence ou sur rendez-vous) • Repérage des publics prioritaires et accompagnement dans leurs démarches. Réorientation si besoin vers d'autres organismes plus adaptés • Étude du dossier • Aide à la qualification de la demande / conseils • Aide à la constitution du dossier • Communication des informations contenues dans le dossier du demandeur (en interne) • Orientation vers un guichet enregistreur • Transmission d'informations relatives aux conséquences des résultats d'un refus de proposition de logement • Enregistrement de la demande • Communication des informations contenues dans le dossier du demandeur (SNE) et dans le fichier interne de la structure • Entretien individuel sur demande (délai maximum de 2 mois après la demande) • Mise à jour de la demande et renouvellement • Transmission de la décision de la CAL (rang - motifs de la décision - 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 droit opposable au logement) - en lien avec le réservataire s'il souhaite être associé • Possibilité d'associer des personnes ressources sur l'accompagnement social et propositions d'accompagnement social pour entamer de nouvelles démarches d'aide
<ul style="list-style-type: none"> • Quelles structures ? - CLCV - CNL - ADIL 33 - Agences de gestion locative de : DOMOFrance, AQUITANIS et COLIGNY 	<ul style="list-style-type: none"> - CCAS et Services logement des communes (hors St-Médard-en-Jalles) et de Bordeaux Métropole - Pôles territoriaux de solidarité (Dpt 33) <u>Publics spécifiques ou fragilisés :</u> - Habitat Jeunes - GIHP - DIACONAT - CAIO 	<ul style="list-style-type: none"> - Bailleurs (siège social ou antenne locale) - CCAS de Saint Médard-en-Jalles <u>Salariés du secteur privé :</u> - Action logement

Lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande de logement social sur Bordeaux Métropole

- Guichets Information
- Guichets Conseil et Accompagnement
- Guichets Enregistrement et Suivi



Source : SIG Bordeaux Métropole
 Traitement : Direction Habitat et Politique de la Ville
 Date : Avril 2019

LISTE DES GUICHETS D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI DE LA DEMANDE :

N°	STRUCTURES	ADRESSES	VILLE
1	AQUITANIS	4 rue Jean Artus	BORDEAUX
2	CLAIRSIENNE	223 avenue Émile Counord	BORDEAUX
3	DOMOFRANCE	110 avenue de la Jallère	BORDEAUX
4	GIRONDE HABITAT	1 avenue de la Moune	ARTIGUES-PRÈS-BORDEAUX
5	GIRONDE HABITAT	40 rue d'Armagnac	BORDEAUX
6	GIRONDE HABITAT	37 rue Sarette	BORDEAUX
7	GIRONDE HABITAT	2 allée de l'entre deux Mers	CARBON-BLANC
8	GIRONDE HABITAT	6 rue des Jacinthes	MERIGNAC
9	GIRONDE HABITAT	Boulevard du Haut Livrac	PESSAC
10	GIRONDE HABITAT	140 route du Médoc	LE BOUSCAT
11	MESOLIA Bordeaux	74 cours du Quebec	BORDEAUX
12	MESOLIA Lormont	8 rue de l'espérento	LORMONT
13	MESOLIA Gradignan	2 allée Carthon Ferrière	GRADIGNAN
14	MESOLIA Mérignac	26 rue du Docteur Fernand Grosse	MERIGNAC
16	COLIGNY	3 rue Jean Claudeville	BRUGES
17	ERILIA	5 avenue Rudolf Diesel	MERIGNAC
18	1001 VIES HABITAT	202 rue d'Ornano	BORDEAUX
19	ICF ATLANTIQUE	56 rue Carles Vernet	BORDEAUX
20	IN CITE	101 cours Victor Hugo	BORDEAUX
21	LOGEVIE	12 rue Chantecrit	BORDEAUX
22	RÉSIDENCES LE LOGEMENT DES FONCTIONNAIRES	30 rue Clément	BORDEAUX
23	VILOGIA	280 boulevard Jean-Jacques Bosc	BEGLES
24	ACTION LOGEMENT ⁹	110 avenue de la Jallère	BORDEAUX
25	ST MEDARD-EN-JALLES	Place de l'Hôtel de ville	ST-MEDARD-EN-JALLES

⁹ Réservataire de logement pour les salariés du secteur privé

LISTE DES GUICHETS CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT :

N°	STRUCTURES	ADRESSES	VILLE
27	AMBARES-ET-LAGRAVE - Mairie	18 place de la victoire	AMBARES-ET-LAGRAVE
28	AMBES - CCAS	Place du 11 novembre	AMBES
29	ARTIGUES-PRÈS-BORDEAUX - CCAS	10 avenue Desclaux	ARTIGUES-PRÈS-BORDEAUX
30	BASSENS - Mairie	19 avenue Jean Jaurès	BASSENS
31	BEGLES - CCAS	4 rue Calixte Camelle	BEGLES
32	BLANQUEFORT - CCAS	31 rue de la République	BLANQUEFORT
33	BORDEAUX - Mairie	4 rue Claude Bonnier	BORDEAUX
34	BOULIAC - CCAS	Place Camille Hostein	BOULIAC
35	LE BOUSCAT - CCAS	212 avenue de Tivoli	LE BOUSCAT
36	BRUGES - CCAS	63 rue André Messager	BRUGES
37	CARBON-BLANC - CCAS	19 avenue Vignau-Anglade	CARBON-BLANC
38	CENON - Mairie	1 avenue carnot	CENON
39	EYSINES - CCAS	Rue de l'église	EYSINES
40	FLOIRAC - Mairie	6 avenue pasteur	FLOIRAC
41	GRADIGNAN - Mairie	Allée Gaston Rodrigues	GRADIGNAN
42	LE HAILLAN - CCAS	137 avenue Pasteur	LE HAILLAN
43	LORMONT - CCAS	1 rue André Dupin	LORMONT
44	MARTIGNAS-SUR-JALLE - CCAS	Place Charles de Gaulle	MARTIGNAS-SUR-JALLE
45	MERIGNAC - Mairie	60 avenue du Maréchal-de-Lattre-de-Tassigny	MERIGNAC
46	PAREMPUYRE - CCAS	1 avenue Durand Dassier	PAREMPUYRE
47	PESSAC - CCAS	22 boulevard Saint-Martin	PESSAC
48	ST-AUBIN DE MÉDOC - CCAS	3 allées Gilbert Baquey	ST-AUBIN DE MÉDOC
49	ST LOUIS DE MONTFERRAND - CCAS	7 place de la Mairie	ST-LOUIS-DE-MONTFERRAND
50	ST VINCENT-DE-PAUL - CCAS	2 avenue Paul Princeteau	ST-VINCENT-DE-PAUL
51	LE TAILLAN-MÉDOC - CCAS	10 rue du 8 mai 1945	LE TAILLAN-MÉDOC
52	TALENCE - Mairie	Rue du Professeur Arnoz	TALENCE
53	VILLENAVE D'ORNON - Mairie	14 bis rue du Professeur Calmette	VILLENAVE D'ORNON
54	DIACONAT	32 rue du Commandant Arnould	BORDEAUX
55	GIHP	436 avenue de Verdun	MERIGNAC
56	CAIO	6 rue du Noviciat	BORDEAUX
57	URHAJ	Avenue de la Libération	LORMONT
58	Pôle territorial de solidarité de Bordeaux	23 quai de Paludate	BORDEAUX
59	Pôle territorial de Solidarité des Hauts de Garonne	Esplanade François Mitterrand	LORMONT
60	Pôle territorial de solidarité des Graves	226 cours Gambetta	TALENCE
61	Pôle territorial de Solidarité de la porte du Médoc	419 avenue de Verdun	MERIGNAC

LISTE DES GUICHETS D'INFORMATION :

N°	STRUCTURES	ADRESSES	VILLE
62	CNL	44 cours Aristide Briand	BORDEAUX
63	CLCV	2 terrasses du 8 mai 1945	BORDEAUX
64	ADIL 33	105 Avenue Émile Counord	BORDEAUX
65	AQUITANIS	14 rue Jacques Thibaud	BORDEAUX
66	AQUITANIS	15 rue des Généraux Duché	BORDEAUX
67	AQUITANIS	8 bis avenue de la libération	LORMONT
68	AQUITANIS	12 rue Marivaux	TALENCE
69	DOMOFRANCE	16 rue Rabelais	LORMONT
70	DOMOFRANCE	17 rue Louis Beydts	LORMONT
71	DOMOFRANCE	61-69 rue Camille Pelletan	CENON
72	DOMOFRANCE	64-66 cours Balguerie-Stuttenberg	BORDEAUX
73	DOMOFRANCE	207 cours de la Marne	BORDEAUX
74	DOMOFRANCE	Centre commercial Grand Caillou	EYSINES
75	DOMOFRANCE	17 rue Louis David	MERIGNAC
76	DOMOFRANCE	12 allées des Cigales	PESSAC
77	DOMOFRANCE	75 avenue de Saige	PESSAC
78	DOMOFRANCE	Avenue Arthur Rimbaud	TALENCE
79	DOMOFRANCE	57-59 rue de la Croix Monjous	GRADIGNAN
80	MESOLIA Bordeaux	16 rue Henri Expert	BORDEAUX

FICHE ACTION 2 : HARMONISER L'INFORMATION DISPONIBLE DANS LE RÉSEAU MÉTROPOLITAIN D'ACCUEIL DU DEMANDEUR

OBJECTIF

Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à délivrer une information harmonisée pour assurer le droit à l'information du demandeur et lui permettre d'être acteur de sa demande. Ainsi, ils s'organiseront pour :

- élaborer, de manière concertée, divers documents d'information accessibles notamment dans les lieux d'accueil,
- partager des données afin de construire des indicateurs communs pour mieux informer les demandeurs sur la situation locale du logement social (cf. fiches sur la gestion partagée et l'observatoire partenarial).

ETAT DES LIEUX ET MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE

Aujourd'hui, chaque acteur diffuse l'information dont il dispose dans les lieux d'accueil. Les informations générales sont harmonisées, mais on constate une information partielle pour ce qui concerne la qualification du parc et le suivi personnalisé.

Les méthodes de gestion partagée de la demande, ainsi que les outils que les partenaires vont mettre en place (détaillés par ailleurs dans le PPGDID), permettront de structurer et de coordonner le dispositif d'information du service commun.

Des outils informatiques et de communication seront mis en place pour faciliter l'accès à l'information et permettre une large diffusion, en complément du réseau des lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement.

Un guide du demandeur sera réalisé à cet effet.

Le tableau joint en annexe 2 présente les éléments d'information sur lesquels les partenaires du PPGDID s'engagent à travailler ensemble. Il recense les types d'informations délivrées actuellement sur le réseau métropolitain, les supports d'explications et leurs modes de diffusion (dématérialisée ou dans les guichets du réseau métropolitain d'accueil). En rouge apparaît les informations et diffusions futures à mettre en place.

ACTIONS ATTENDUES

L'élaboration et la diffusion du guide du demandeur nécessite la mise en œuvre d'actions préalables en matière de gestion partagée entre acteurs, et notamment la création d'un dispositif partagé d'observation pour :

- Elaborer un bilan de la demande et des attributions,
- Elaborer un panorama du logement social (offre, demande et attributions).

En matière de communication aux demandeurs :

- Elaboration d'une cartographie interactive,
- Elaboration d'un guide des demandeurs,
- Extraits vulgarisés du panorama du logement social sur l'offre, la demande et les attributions.

La mise en œuvre de cette action est conditionnée à celle d'autres actions :

- Élaboration de la Charte Métropolitaine du réseau métropolitain d'accueil
- Mise en place d'un système commun de traitement de la demande
- Création d'un outil d'observation partenarial du logement social.

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE

Piloté par Bordeaux Métropole en partenariat avec la CDHLM et les bailleurs, les communes et CCAS, l'Etat (DDDCS), l'ADIL 33, Action logement et les associations en lien avec l'Habitat.

Annexe Fiche 2

X : Etat des lieux des documents existants déjà

X : Propositions nouvelles du PPGDID

Informations générales :

	Modes de diffusion de l'information						
	Service dématérialisé			Lieux d'accueil physique			
	Portail Grand public et SNE	Portail Bordeaux Métropole	Portail des bailleurs	Guichets d'information	Guichets conseil et accompagnement	Guichets d'enregistrement du n° unique et de suivi de la demande - module SNE	A créer et diffuser en commun
Les règles générales d'accès au logement	x	x	x	x	x	x	Guide du demandeur
Les modalités d'enregistrement de la demande et la liste des pièces justificatives	x	x	x	x	x	x	Guide du demandeur
Principales étapes du processus d'attribution d'un logement social		x	x	x	x	x	Guide du demandeur
Les acteurs, le financement et les procédures du logement social		X	X	X	X	X	Guide du demandeur
Les missions particulières de chaque lieu d'accueil et d'enregistrement		X	X	X	X	X	Charte métropolitaine + guide du demandeur
La répartition territoriale des lieux d'accueil et d'information du demandeur, ainsi que les lieux qui sont également des guichets d'enregistrement		X	X	X	X	X	Carte à diffuser (guide du demandeur)
L'explication du SNE, le CERFA et un bilan des informations dont ce système dispose	x	X	X	X	X	X	Guide du demandeur
Les caractéristiques du parc social métropolitain (offre, par commune, par typologie et par bailleur)	x	X	X	X	X	X aujourd'hui, info sur le parc du bailleur contacté	Guide du demandeur
Les informations territorialisées par commune	x	X	X	X	X	X	Extrait des fiches territoriales (guide du demandeur)
Informations sur la demande et les attributions	X	X	X	X	X	X	Guide du demandeur
Le délai d'attente moyen selon les secteurs géographiques et les types de logement : indicateurs illustrant le délai d'attente moyen selon les secteurs géographiques et les types de logement	X	X	X	X	X	X	Guide du demandeur

	Portail Grand public et SNE	Portail Bordeaux Métropole	Portail des bailleurs	Guichets d'information	Guichets conseil et accompagnement	Guichets d'enregistrement du n° unique et de suivi de la demande - module SNE	A créer et diffuser en commun
Informations générales :							
La liste des situations des demandeurs de logements qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner	X	X	X	X	X	X	Guide du demandeur
Le délai anormalement long	X	X	X	X	X	X	Guide du demandeur
Explication sur le fonctionnement des CAL		X	x	x	x	x	Guide du demandeur
Les critères de priorité : L 441 + PDLAHPD + CIA (à préciser)							Guide du demandeur
Les conséquences d'un éventuel refus							

Informations sur la situation du demandeur (via le SNE) :

Les informations contenues et enregistrées dans le dossier du demandeur					X aujourd'hui, suivi d'instruction interne à chaque organisme (réservataire, commune, association) + SNE	X aujourd'hui, suivi d'instruction interne à chaque bailleur + SNE	Dispositif de gestion partagée : module SNE
Etat de la demande (bloquée, activée, à renouveler...)					X (via le SNE)	x aujourd'hui, suivi d'instruction interne à chaque bailleur + SNE	Dispositif de gestion partagée : module SNE
Propositions de logements reçues par le demandeur					X aujourd'hui, suivi d'instruction interne à chaque organisme (réservataire, commune, association) A l'avenir dans le SNE	X aujourd'hui, suivi d'instruction interne à chaque bailleur A l'avenir dans le SNE	Dispositif de gestion partagée : module SNE
Explications sur les résultats en CAL					X aujourd'hui, suivi d'instruction interne à chaque organisme (réservataire, commune, association) A l'avenir dans le SNE	X aujourd'hui, suivi d'instruction interne à chaque bailleur A l'avenir dans le SNE	Dispositif de gestion partagée : module SNE

FICHE ACTION 3 : VALORISER LES ENTRETIENS Individualisés

OBJECTIF

Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à expliquer et accompagner les demandeurs de logements sociaux dans leur démarche d'information au cours d'entretiens individualisés, afin de les aider à affiner leur projet et les rendre véritablement acteurs de leur demande. Ces entretiens sont organisés sur demande auprès des guichets « enregistrement et suivi de la demande » du réseau métropolitain, dans un délai maximum de deux mois.

ETAT DES LIEUX ET MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE

A l'heure actuelle, les demandeurs qui le souhaitent sont reçus par différents acteurs de l'habitat :

- les bailleurs sociaux
- les travailleurs sociaux (CCAS, MDSI...)
- les associations spécialisées dans l'accompagnement pour un logement (ADIL33, associations de locataires, associations gestionnaires de structures d'accueil de publics spécifiques telles que le GIHP, l'URHAJ, CAIO, le Diaconat...)
- les réservataires (Action logement, Bordeaux Métropole, communes, Etat, Département)

Cet entretien est l'occasion de rappeler les informations sur les règles générales du logement social et processus d'attribution, mais surtout, il permet de compléter et mieux qualifier la demande de logement. Par une connaissance personnalisée de la demande, cet entretien complète les informations du dossier unique et oriente l'instruction de la demande pour une meilleure recherche de solution.

Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à mettre en place un dispositif de coordination de ces entretiens afin de :

- clarifier et coordonner les pratiques
- proposer un rendez-vous à tout demandeur qui le souhaite **dans un délai de 2 mois maximum.**

Cet entretien permet au demandeur d'aborder plus précisément les points suivants :

- les différentes étapes du traitement de sa demande et les modalités selon lesquelles il pourra, ultérieurement, obtenir les informations concernant le suivi de son dossier,
- l'analyse de son dossier de demande et des critères de recherche saisis,
- la présentation de la situation du parc de logement du territoire souhaité (indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen par typologie de logement et par secteur géographique),
- la présentation des différents dispositifs prioritaires et d'accompagnement social si nécessaire,
- l'aide à la recherche d'une meilleure adéquation entre sa demande et l'offre existante,
- l'enregistrement des ajustements si nécessaire dans le SNE,
- les précisions quant aux incidences d'un refus éventuel de proposition de logement de la part du candidat.

Ainsi, le demandeur dispose de l'ensemble des informations lui permettant d'évaluer au mieux, en fonction de sa situation précise, ses possibilités d'obtention d'un logement social dans le territoire demandé ou de réviser ses critères s'il le souhaite.

En outre, ces entretiens individualisés permettent le repérage de situations difficiles nécessitant un accompagnement social plus poussé ou une réorientation vers des structures adaptées (associations, MDSI, ...).

Un guide des entretiens individualisés sera réalisé afin d'en assurer l'harmonisation et de garantir la transparence de l'information délivrée aux demandeurs sur l'ensemble du territoire. Il sera annexé à la charte métropolitaine d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande en logement social.

Ces entretiens individualisés devront pouvoir être notifiés dans le dispositif de gestion partagée par le service les ayant réalisés. Une observation annuelle du volume d'entretiens par lieux sera effectuée, afin d'ajuster le maillage territorial nécessaire à une meilleure diffusion de l'information.

ACTIONS ATTENDUES

- Rencontres entre professionnels de l'accueil des demandeurs pour échanger sur les pratiques de chacun, afin de réaliser un guide d'entretiens commun. Ces rencontres seront animées par la CDHLM, en collaboration avec les services de Bordeaux Métropole.

La mise en œuvre de cette action est conditionnée par la réalisation d'autres actions :

- Élaboration d'une charte métropolitaine d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande en logement social.
- Mise en place d'un dispositif de gestion partagée

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE

Piloté par Bordeaux Métropole en partenariat avec les communes, la CDHLM et les bailleurs, l'Etat (DDDCS), l'ADIL 33, Action logement et les associations en lien avec l'habitat.

FICHE ACTION 4 : SIMPLIFIER L'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE POUR LE DEMANDEUR

OBJECTIF

Afin de garantir le droit à l'information des demandeurs de logements sociaux et la qualité du service sur l'ensemble du territoire de la Métropole, il est nécessaire que les procédures d'enregistrement des demandes soient harmonisées sur tout le réseau. Pour cela, Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à mettre en œuvre la charte départementale de gestion du dossier unique de la Gironde. Cette démarche est animée par les services de l'Etat (DDDCS).

ETAT DES LIEUX ET MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE

La mise en place du dossier unique s'inscrit clairement dans un esprit de simplification des démarches du demandeur et de l'amélioration du service rendu, tant pour l'enregistrement de la demande que pour son suivi.

1 – L'enregistrement de la demande

Les demandeurs de logements sociaux doivent constituer un dossier unique de demande en enregistrant leurs demandes soit :

- directement sur le site internet du portail grand public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr>
- auprès d'un guichet enregistreur habilité par les services de l'Etat (cf. *carte du réseau métropolitain d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande, annexée au PPGDID*).

Le demandeur recevra, dans les 5 jours suivant sa création, l'attestation d'enregistrement accompagnée de son numéro unique national. Il lui sera ensuite possible, grâce à ce numéro, de consulter, mettre à jour ou renouveler sa demande, directement sur le site par internet.

A - L'enregistrement en ligne via le portail grand public

Grâce au site dédié « Portail grand public », le demandeur de logement social a la possibilité de :

- créer sa demande de logement social,
- déposer les pièces justificatives nécessaires à son enregistrement (carte d'identité ou de séjour ?),
- renouveler sa demande,
- consulter son dossier.

Afin de simplifier les démarches, l'Etat met au service des demandeurs une prestation de numérisation par le biais d'un numérisateur national *Tessi*. Les pièces justificatives peuvent être envoyées :

- par courrier : GIP SNE – demande de logement social – service de numérisation des pièces / TSA 44348 / 77 214 AVON Cedex.
- Via l'application « ma demande de logement social » (Google playstore) : envoi des photos des pièces justificatives avec un smartphone.

Ainsi, les pièces justificatives ne doivent être fournies par le demandeur qu'en un seul exemplaire : elles sont rendues disponibles, via le SNE, à l'ensemble des acteurs, et au demandeur lui-même, via le portail grand public.

B – L'enregistrement auprès d'un guichet :

En 2018, 25 services d'enregistrement de la demande répartis sur le territoire de la Métropole ont été identifiés (*cf. carte du réseau métropolitain d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande, annexée au PPGDID*). Il s'agit des principaux bailleurs présents sur la Métropole, mais également Action Logement et la commune de Saint-Médard-en-Jalles.

Cependant, l'ensemble des guichets de conseil et d'accompagnement peuvent apporter une aide au demandeur pour son enregistrement en ligne ou pour compléter le formulaire CERFA.

Pour faciliter l'instruction du dossier, des pièces justificatives complémentaires peuvent être demandées et enregistrées :

- Document attestant de la situation familiale :
 - Pour les couples mariés : livret de famille ou document équivalent démontrant le mariage
 - Pour les couples en pacte civil de solidarité (PACS) : attestation d'enregistrement du PACS
 - Pour les ménages attendant un enfant : certificat de grossesse attestant que la grossesse est supérieure à douze semaines
 - Pour les couples en instance de séparation : extrait du jugement du divorce ou autorisation de résidence séparée ou déclaration judiciaire de rupture de PACS ou lettre d'un avocat attestant d'une procédure par consentement mutuel (dans le cas d'une procédure judiciaire, l'ordonnance de non-conciliation est également acceptée)

- Document attestant de la situation professionnelle :
 - Pour les étudiants : carte d'étudiant ;
 - Pour les apprentis : contrat de travail ;
 - Pour les autres : toute pièce établissant la situation indiquée.

- Document justificatif des revenus perçus :
 - s'il est disponible, dernier avis d'imposition reçu pour toutes les personnes appelées à vivre dans le logement ou à défaut avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu ;
 - pour les salariés : bulletins de salaire des trois derniers mois ou attestation de l'employeur ;
 - pour les non-salariés : dernier bilan ou attestation du comptable de l'entreprise évaluant le salaire mensuel perçu ou tout document comptable habituellement fourni à l'administration ;
 - retraite ou pension d'invalidité : notification de pension ;
 - allocation d'aide au retour à l'emploi : avis de paiement ;
 - indemnités journalières : bulletin de la sécurité sociale ;
 - pensions alimentaires reçues : extrait de jugement ou autre document démontrant la perception de la pension ;
 - prestations sociales et familiales (allocation d'adulte handicapé, revenu de solidarité active, allocations familiales, prestation d'accueil du jeune enfant, complément familial, allocation de soutien familial...) : attestation de la Caisse d'allocations familiales (CAF) /Mutualité sociale agricole (MSA) ;
 - étudiant boursier : avis d'attribution de bourse.

- Document attestant du logement actuel :
 - Pour les locataires : bail et quittance ou, à défaut de la quittance, attestation du bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges ou tout moyen de preuve des paiements effectués ;
 - Pour les personnes hébergées chez parents, enfants, particulier : attestation de la personne qui héberge ;

- Pour les personnes hébergées en structure d'hébergement, logement-foyer : attestation de la structure d'hébergement ou du gestionnaire du logement-foyer ;
 - Pour les personnes logées en camping ou hôtel : reçu ou attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation ;
 - Pour les personnes sans-abri : attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation ;
 - Pour les propriétaires : acte de propriété, plan de financement.
- Document attestant le motif de la demande invoqué :
- sans logement : attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation ou autre document démontrant l'absence de logement ;
 - logement non décent : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, copie du jugement d'un tribunal statuant sur l'indécence du logement, d'une attestation de la CAF/MSA ou autre document démontrant l'indécence du logement ;
 - logement insalubre ou dangereux : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, jugement du tribunal, attestation de la CAF ou de la CMSA, copie d'une décision de l'administration (mise en demeure, arrêté préfectoral ou municipal d'insalubrité réparable ou irréparable ou de péril, ou de fermeture administrative s'il s'agit d'un hôtel meublé) ou autre document démontrant l'insalubrité ou la dangerosité du logement ou de l'immeuble ;
 - local impropre à l'habitation : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, jugement du tribunal, arrêté préfectoral de mise en demeure de faire cesser l'occupation des lieux ou autre document démontrant le caractère impropre à l'habitation ;

2 – Le suivi de la demande

A – pour la modification et la mise à jour du dossier

Les évolutions de la situation du demandeur (changement d'adresse, de situation familiale (séparation...), de composition familiale (naissance, ...), de revenus, de situation professionnelle...) doivent être mises à jour dans le dossier unique sur le portail grand public, ou à défaut auprès d'un guichet.

B – l'information sur l'instruction de la demande

Le demandeur peut consulter l'information sur l'instruction de sa demande sur le site internet et auprès des guichets de conseil et d'accompagnement et des guichets d'enregistrement.

Le demandeur peut se rapprocher des bailleurs sociaux présents sur les secteurs recherchés et des services municipaux des communes concernées pour signaler sa demande. S'il est salarié d'une entreprise de plus de 20 salariés, il peut se rapprocher de son employeur pour signaler sa demande et faire valoir ses droits auprès d'Action Logement.

L'instruction de la demande est effectuée par les bailleurs sociaux. Le demandeur est informé par les bailleurs sociaux de la présentation de sa candidature en commission d'attribution (attribution, classement, ...).

C – pour le renouvellement de la demande

La demande de logement est valable 1 an. En l'absence d'attribution de logement, le demandeur est informé par courrier ou sms sur le renouvellement nécessaire de sa demande. Il peut le faire soit sur le site internet, soit auprès d'un guichet enregistreur. En l'absence de renouvellement, la demande est radiée.

Une simplification qui implique coordination et gestion partagée entre les acteurs

Le dossier unique étant partagé entre tous les services du réseau métropolitain de gestion partagée, la mise en place de règles de gestion et d'organisation communes est nécessaire à son bon fonctionnement. Dans l'objectif de simplification de la démarche, des règles spécifiques à la Gironde de gestion du dossier déposé par le demandeur auprès d'un service enregistreur, sont établies. Ainsi, la charte départementale de gestion du dossier unique de la Gironde¹⁰ définit :

- Les règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces justificatives
- Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du dossier unique
- Les règles relatives à la communication auprès des demandeurs et des partenaires.

À titre d'exemple :

- Enregistrement du CERFA et vérification de la pièce d'identité (sans scan ni sauvegarde).
- Demande des pièces justificatives par le bailleur uniquement au moment du rapprochement offre-demande, c'est-à-dire pour préparer un passage en CAL.
- Les pièces déposées – envoyées de manière spontanée par le demandeur ne sont pas enregistrées ni sauvegardées.
- Vérification par les guichets enregistreurs des pièces transmises et qualification des pièces dans le SNE.
- Mise à jour des informations concernant le demandeur au vu des pièces transmises.
- Le guichet enregistreur ou numériseur a 15 jours calendaires pour enregistrer les pièces dans le SNE.
- Lorsqu'une pièce est obsolète, non lisible ou hors périmètre, le guichet enregistreur supprime les pièces.

ACTIONS ATTENDUES

- Réunions du COPIL Départemental SNE organisé par l'Etat (DDDCS) à l'intention des 19 guichets enregistreurs de la Gironde, pour animer la démarche et s'assurer de la mise en œuvre de la charte départementale de gestion du dossier unique. Le gestionnaire territorial du SNE est chargé de veiller au respect de la charte par les guichets enregistreurs.

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE

Action pilotée par l'Etat (DDDCS) en partenariat avec la CDHLM et les bailleurs, les services enregistreurs et Bordeaux Métropole.

¹⁰ La charte départementale de gestion du dossier unique de la Gironde a été élaborée par l'Etat (DDDCS) avec tous les bailleurs du département et signée le 25 juillet 2016 pour une durée de 3 ans.

CALENDRIER ET SUIVI

- ✓ Observation annuelle du fonctionnement des services d'enregistrement du réseau métropolitain
- ✓ Ajustement et renouvellement de la charte départementale de gestion du dossier unique en 2019.

FICHE ACTION 5 : INFORMER SUR LES MODALITÉS DE SÉLECTION DES CANDIDATS

OBJECTIF

La tension du marché du logement sur Bordeaux Métropole et plus particulièrement concernant le logement social, nécessite d'apporter encore plus de transparence sur le processus d'attribution, afin de démontrer l'équité de traitement des demandes et d'optimiser les réponses aux demandeurs.

Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à informer les demandeurs de logement social sur les modalités précises de sélection des candidats selon les critères de priorité définis par la politique de mixité sociale (notamment dans la CIA).

MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE

I - Quelles sont les conditions générales d'attributions de logement ?

Les attributions s'inscrivent dans le **respect de conditions réglementaires** (dont le code de la construction et de l'habitat, et la loi égalité et citoyenneté), que sont :

1. Le principe de non-discrimination dans le cadre l'instruction des dossiers par les services des organismes Hlm et des réservataires (*constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques sur le fondement d'un des critères prohibés par la loi*).
2. Le demandeur doit être de nationalité française ou disposer d'un titre de séjour en cours de validité pour bénéficier d'une attribution de logement social.
3. Le demandeur doit avoir un revenu fiscal de référence (RFR) (N-2) en-deçà des plafonds de ressources pour accéder au logement social. Certaines dérogations réglementaires existent :
 - Un arrêté préfectoral peut permettre à des ménages dépassant les plafonds d'être logés en quartier prioritaire (article R. 441-1-1 du CCH).
 - Lorsque le demandeur a subi une diminution de ses revenus d'au moins 10 % (entre son RFR N-2 et ses revenus actuels), et qu'il peut produire des documents attestant cette baisse, les ressources N-1 ou celles des derniers 12 mois pourront être prises en compte pour l'attribution du logement.
 - Afin de favoriser la mixité, l'article R.331-12 du CCH qui fixe les modalités d'attribution des logements financés en PLUS, prévoit notamment la possibilité d'attribuer au maximum 10% des logements d'une opération à des ménages dont les revenus sont au plus égales à 120% du plafond de ressources de référence.
 - En cas de sous occupation du logement (article L. 442-3-1 du CCH).
 - En cas de démolition de l'immeuble, le locataire a droit à un relogement, et ceci sans condition de ressources.
4. Le demandeur doit être en capacité de fournir l'ensemble des pièces justificatives demandées lors de l'instruction, pour constituer le dossier du demandeur de logement social, et ainsi permettre l'examen de sa demande par la commission d'attribution (arrêté du 6 août 2018).

II - Qui intervient dans l'attribution de logements sociaux ?

L'attribution mobilise différents partenaires autour de rôles établis

Depuis l'enregistrement de la demande jusqu'à la tenue de la Commission d'Attribution de Logement, la procédure d'attribution d'un logement social fait l'objet d'un encadrement réglementaire précis et détaillé.

Elle associe le bailleur et les différents acteurs disposant de droits de réservation sur les logements (collectivités territoriales, préfecture, collecteurs 1% logement).

Le rôle des réservataires : En contrepartie des financements publics accordés, les préfectures disposent, dans chaque ensemble de logements construit sur le département, d'un contingent de réservations de 30 % (dont 25 % minimum sont destinés aux « mal-logés » et 5 % aux fonctionnaires d'Etat).

Les collectivités locales bénéficient d'un contingent de l'ordre de 20 % des logements quand elles octroient aux bailleurs sociaux leur garantie d'emprunt.

D'autres réservataires (Action Logement, certaines entreprises privées ou publiques) peuvent également disposer de réservations de logements, en fonction de contributions financières apportées au bailleur social lors des opérations de construction ou de réhabilitation.

Ces réservations portent sur des logements identifiés ou sur un flux annuel d'attributions sur une période donnée.

Le réservataire d'un logement dispose d'un droit de proposition de candidats qu'il soumet au bailleur, en vue de la décision d'attribution de la CAL (les relations entre le bailleur et les réservataires sont régies par des textes réglementaires). Il doit respecter les priorités définies par les textes et le règlement intérieur de la CAL.

Le rôle de la commission d'attribution des logements (CAL) : Dans chaque organisme, le Conseil d'Administration crée une Commission d'Attribution des Logements. Elle a pour objet, d'attribuer nominativement les logements dans le respect des objectifs généraux, en veillant à la mixité sociale des villes et des quartiers. Elle est indépendante et souveraine dans ses décisions.

Sa composition est plurielle :

- 6 membres désignés par le Conseil d'Administration, dont un représentant des locataires avec voix délibérative.
- les présidents des EPCI compétents en matière de PLH avec voix délibérative pour l'attribution des logements situés sur leur territoire et avec voix prépondérante si CIL créée et PPGDID adopté.
- le maire de la commune où sont situés les logements à attribuer avec voix délibérative prépondérante en cas d'égalité.
- un représentant des associations d'insertion désigné par le préfet avec voix consultative.
- un représentant du préfet
- Les réservataires non-membres de droit pour les logements relevant de leur contingent.

Le rôle de la commission de médiation (COMED) : Le recours amiable du droit au logement opposable (DALO) devant la commission de médiation a pour objet de faire reconnaître le droit au logement d'une personne qui n'a pas été effectif. Ce droit au logement est garanti aux personnes qui ne sont pas en mesure d'y accéder par leurs propres moyens ou de s'y maintenir. Le DALO n'est pas **une demande de logement**, il est le dernier recours des personnes n'ayant pas pu trouver une solution par elles-mêmes ou grâce à des dispositifs de droit commun. Donc, le recours doit avoir été précédé de démarches préalables non abouties dans un délai raisonnable malgré la mobilisation de l'intéressé.

La commission de médiation examine la situation de chaque requérant au regard du logement ou de l'hébergement dans un délai maximal de 3 mois. Si la personne est reconnue prioritaire et doit être relogée en urgence, le préfet la désigne à un bailleur social pour qu'il propose un logement. Une offre adaptée doit être faite dans un délai de six mois.

Le fait d'être reconnu prioritaire et urgent au titre de DALO ne dispense pas d'avoir une demande de logement social valide. Il faut également rester joignable, disponible et répondre aux propositions de rendez-vous, de visites de logement et de rencontres avec l'organisme HLM. Par ailleurs, le DALO n'est pas un droit à être logé dans une localisation précisément définie. Enfin, si la personne refuse le logement proposé alors que celui-ci correspond à ses besoins, aucune autre offre de logement ne lui sera faite.

III - Quel est le processus d'attribution ?

Le processus d'attribution démarre lorsqu'un logement est vacant ou qu'un locataire a donné congé de son logement, dans le parc social, ou pour anticiper la livraison d'une résidence neuve. C'est à cet instant que les organismes Hlm recherchent parmi l'ensemble des demandes enregistrées dans le SNE, la meilleure adéquation entre le logement et les demandes potentielles selon les critères objectifs de sélection : typologie, localisation, etc...

Lorsque le logement est réservé, c'est le réservataire qui recherche 3 candidats parmi ses demandes, et les transmet ensuite à l'organisme. S'il ne peut désigner 3 candidats, le réservataire peut déléguer au bailleur la désignation de candidats. Les organismes Hlm peuvent proposer des orientations dans un souci d'équilibre et de mixité sociale, en cohérence avec les orientations de la convention intercommunale d'attribution (CIA).

- Les commissions d'attribution de logements étudient trois demandes conformément à la loi, sauf :
 - en cas d'insuffisance du nombre de candidats (ce qui n'est pas le cas, la plupart du temps, dans un marché du logement très tendu comme sur Bordeaux Métropole. Toutefois, certains produits tels que les PLS peuvent être plus compliqués à pourvoir, compte-tenu des difficultés économiques et sociales croissantes des demandeurs)
 - à l'occasion de l'examen de candidatures au titre du droit au logement opposable (DALO) désignées par le Préfet,
 - dans le cas d'un relogement lié à une opération de renouvellement urbain (ORU),
 - dans le cas d'un bail glissant,

Ces trois dossiers sont recevables au regard du logement à attribuer. Afin d'optimiser le fonctionnement des CAL, les organismes Hlm peuvent, dans le cadre des démarches de commercialisation de leur offre locative et du dialogue territorial, proposer des visites de logement avant la CAL pour confirmer le projet d'un demandeur.

Les attributions prennent en compte la diversité de la demande sur le territoire, afin de favoriser l'égalité d'accès au logement social des demandeurs, tout en respectant la mixité sociale et en restant attentif à la préservation des équilibres sociaux de chaque résidence, et ce, dans le cadre plus global de la CIA.

IV - Quels sont les critères qui guident le choix de la CAL ?

- **Lors de l'attribution, il est tenu compte au regard du logement proposé de :**
 - La composition familiale du ménage demandeur au regard de la typologie du logement concerné ;
 - Du montant des ressources du demandeur au regard du loyer du logement proposé ;
 - Du caractère prioritaire de la demande (dont les critères sont inscrits au Code de la Construction et de l'Habitat, dans le PDALHPD, le protocole de gestion du contingent préfectoral et la CIA).
 - Des conditions actuelles d'habitation. Une attention particulière est portée aux locataires du parc social qui souhaiteraient disposer d'un logement plus adapté à leur handicap ou à leurs ressources (mutations solvabilisatrices).
 - L'autonomie pour occuper un logement autonome (en lien avec le parcours locatif antérieur et les évaluations sociales si le demandeur est accompagné par un travailleur social).
 - L'éloignement du lieu de travail et du domicile actuel, afin de favoriser le maintien dans l'emploi des ménages demandeurs.
 - L'ancienneté de la demande.

- **Les commissions d'attribution de logement sont souveraines** pour le choix du candidat bénéficiant de l'attribution, et pour la hiérarchie des trois candidats demandeurs¹¹.

V - Quels sont les situations prioritaires ?

La CIA liste les situations prioritaires sur le territoire de Bordeaux Métropole, en cohérence avec la réglementation (art. L441-1 du code de la construction et de l'habitation), le PDALHPD, et les priorités portées par l'ensemble des réservataires. Ces situations s'apprécient au regard de critères de difficultés des ménages :

- liés aux conditions de logements,
- liés à la situation du ménage,
- liés à la situation économique. A l'instar d'autres métropoles, le critère de ressources inférieures au 1e quartile des demandeurs les plus modestes constituent donc un critère de priorité de la CIA de Bordeaux Métropole.

¹¹ Cf. circulaire du 27 mars 1993 relative au fonctionnement des commissions des attributions des organismes de logement social : "la commission [...] est seule apte à attribuer les logements à une famille nommément désignée. Elle ne peut déléguer ce pouvoir à un tiers, ni même à un de ses membres" et "chaque commission, s'il en est constitué plusieurs, attribue souverainement les logements vacants situés dans le ressort géographique qui lui a été fixé par le règlement intérieur."

Difficultés liées au logement	Priorité sous conditions de ressources
<ul style="list-style-type: none"> - Personnes dépourvues de logement (précaire et/ou temporaire) - Personne en sur-occupation ou en surpeuplement accentué - Personnes exposées à des conditions d'habitat indigne/insalubre - Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant de caractère décent - Personnes hébergées chez un tiers dans une situation de mal logement (notion de risque d'aggravation) - Personnes menacées d'expulsion sans relogement (notion de bonne foi) - Congé pour vente, reprise, expropriation - Taux d'effort net supérieur ou égal à 40% - Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition - Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique (ACT) 	Ressources inférieures au plafond PLUS
<p>— Ménages concernés par un relogement dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain</p>	Ressources inférieures aux plafonds HLM

Difficultés liées à la situation du ménage	
<ul style="list-style-type: none"> - Situation à risque pour un ou plusieurs membres du ménage <ul style="list-style-type: none"> o Personnes victimes de la traite des êtres humains ou de proxénétisme o Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale 	Ressources inférieures au plafond PLUS
<ul style="list-style-type: none"> o Personnes mariées, pacsées justifiant de violence au sein du couple, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle. o Personnes menacées de mariage forcé o Personnes victimes de viol ou agression sexuelle à leur domicile ou ses abords 	Ressources inférieures aux plafonds HLM
<ul style="list-style-type: none"> - Situation de handicap <ul style="list-style-type: none"> o Personnes en situation de handicap o Famille ayant à charge une personne en situation de handicap incompatible avec la situation actuelle du logement 	Ressources inférieures aux plafonds HLM

Difficultés liées à la situation économique du ménage	
- Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée	Ressources inférieures au plafond PLUS
<p>— Ménages dont les ressources sont inférieures à 40% des plafonds PLUS (ou inférieur au quartile des demandeurs aux ressources les plus faibles sur Bordeaux Métropole) pour toutes attribution hors quartier prioritaire et de veille au titre de la politique de la Ville</p> <p>○ Face aux difficultés opérationnelles d'identification concrète de ce critère, la prise en compte du caractère prioritaire de cette situation sera, dans un premier temps, différée de façon expérimentale. Un suivi particulier a posteriori sera mis en place afin de mieux connaître les difficultés liées au logement, à la situation sociale des ménages du 1er quartile des demandeurs. Une évaluation de cette expérimentation permettra de mesurer la représentativité de ces ménages au regard des autres critères de priorité de la CIA et d'envisager sa prise en compte opérationnelle</p>	Ressources inférieures au quartile des demandeurs aux ressources les plus faibles sur Bordeaux Métropole

Ainsi cette liste reprend la définition des publics prioritaires de l'accord cadre départemental (schématisée en annexe).

ACTIONS ATTENDUES

- Réalisation d'un guide d'information du demandeur de logement social
- Mise en place d'un système de gestion partagée pour améliorer l'information apportée au demandeur dans le cadre de l'accompagnement et des conseils qu'il sollicite auprès des acteurs du réseau métropolitain d'accueil et d'information.

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE :

Piloté par Bordeaux Métropole en partenariat avec la CDHLM et les bailleurs, les communes et CCAS, l'Etat (DDDCS), l'ADIL 33, Action logement et les associations en lien avec l'Habitat.

Les publics prioritaires pour l'accès au logement social en Gironde

Références : article L.441-1 du code de la construction et de l'habitation, arrêté du 6 août 2018 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives

Application au 1^{er} janvier 2019

Publics ayant des ressources inférieures au plafond PLUS ET se trouvant dans une des situations décrites ci-dessous :

► Personnes mal Logées et défavorisées :

- 1 - pers. dépourvues de logement (précaire et/ou temporaire)
- 2 - pers. en sur-occupation (caf) ou en surpeuplement accentué
- 3 - pers. exposées à des situations d'habitat indigne / insalubre
- 4 - pers. ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère décent
- 5 - pers. hébergées chez un tiers dans une situation de mal logement (+ notion de risque d'aggravation)
- 6 - pers. menacées d'expulsion sans logement (notion de bonne foi)
- 7 - congé pour vente / reprise / expropriation
- 8 - taux d'effort net \geq ou = à 40 %

► Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition

- 10 ► Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique (ACT) mentionné au 9° de l'article L312-1 CASF
- 11 ► Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle (L.121-9 CASF)

► Personnes victimes de la traite des êtres humains ou de proxénétisme

► Personnes reprenant une activité après une période de chômage longue durée

Dépourvu de logement : sans-abri, à la rue, vivant en squat, hébergement précaire, hôtel

Hébergé chez un tiers : logement indigne, sur-occupation, surpeuplement ou tension, rupture, conflit

Habitat indigne - insalubre : la défaillance du propriétaire doit être caractérisée

Surpeuplement (Insee) : Nombre de personnes au regard du nombre de pièces :

- s'il manque 1 pièce = surpeuplement modéré
- s'il manque 2 pièces ou+ = surpeuplement accentué

Congés sur le logement :

- Locataire : le propriétaire va reprendre le logement pour le vendre ou l'occuper
- En logement de fonction : l'employeur met fin à la mise à disposition
- Obligation de quitter le domicile familial en application d'un jugement de divorce

Taux d'effort : article R*441-3-1 CCH
- loyer (I+c) - APL / ressources mensuelles *100

Sur-occupation : En fonction du nombre de personnes, le logement doit avoir une surface minimale (normes caf)

Pers. :	1	2	3	4	5	6	7	8+
M ² :	9	16	25	34	43	52	61	70

Possibilité d'accueillir une demande émanant d'une pers. hébergée dans une structure d'un autre département.

Logement de transition : résidences sociales, FTM, FJT, pension de famille, RHVS si résidence principale, sous-location parc privé ou public sans bail glissant

Un actif au chômage de + d'un an, inscrit en continue à Pôle emploi
- pas de condition de catégorisation, pas de durée minimum de contrat de travail, pas de condition sur la nature du contrat

Établissement autorisé au sens de l'article L.312-1 et déclaré au sens du L.322-1 CASF (ESMS)

Pièces justificatives :

- Attestation de domiciliation
- Attestation dérogation CAF (sur occupation) / copie bail avec les surfaces
- Attestation de la défaillance du propriétaire, ROL / rapports des services d'hygiène mandatés par une collectivité (SCHS) ou par l'ARS, arrêté d'insalubrité ou péril, constat, signalement CAF-opérateurs zone OPAH, PIG, prestataires, démarches engagées
- Attestation d'hébergement
- Jugement ordonnant l'expulsion
- Lettre de congé en bonne et due forme (art.15 loi du 6/07/89)
- Courrier de l'employeur/administration de quitter les lieux
- Jugement de divorce
- Attestation d'hébergement de la structure, contrat d'occupation, contrat de séjour ou d'hébergement
- Attestation de sortie du gestionnaire (autorisation ARS) de l'appartement d'un ACT
- Attestation du représentant de l'État (après avis de la commission départementale de lutte contre la prostitution, proxénétisme et traite des êtres humains) à l'entrée dans le parcours de sortie
- Jugement/qualification par un tribunal
- Attestation pôle emploi ET contrat salarié ou intérim ou RSI

Publics ayant des ressources inférieures aux plafonds HLM (PLAI+PLUS+PLS) ET se trouvant dans une des situations décrites ci-dessous :

- 14 ► Personnes mariées, pacsées justifiant de **violences** au sein du couple, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle

- 15 ► Personnes menacées de mariage forcé

- 16 ► Personnes victimes de viol ou agression sexuelle à leur domicile ou ses abords

- 17 ► Personne en situation de handicap (L.114 du CASF), ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap incompatible avec la situation actuelle du logement

Notion de couple extensive : sexe, âge, genre, etc.

Les victimes de violences dans le contexte de voisinage ou familial sont exclus

Lorsque l'autorité judiciaire a imposé à la pers. suspectée, poursuivie ou condamnée, une interdiction (contact avec la victime, éloignement géographique)

Notion non restrictive - Prise en compte de la **perte d'autonomie pour les + de 60 ans**

Lors d'un **repérage en cours d'instruction**, en cas d'absence de justificatif, l'appréciation de l'inadéquation du logement par rapport au handicap ou à l'autonomie de la personne peut être faite par le bailleur social ou un service social

Pièces justificatives :

- Décision du juge en application de l'article 257 du code civil ou par ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales
- Plainte, main courante
- Livret de famille / attestation pacs
- Justificatif de l'autorité judiciaire stipulant l'interdiction(s)
- Notification décision CDES - COTOREP - CDAPH (AAH, AAH, RQTH, PCH, ACTP)
- Notification pension civile ou militaire d'invalidité, ou rente d'incapacité (IPP), accident de travail et maladie professionnelle
→ Suppose a minima une reconnaissance, le cas échéant par un tiers

FICHE ACTION 6 : METTRE EN PLACE UNE PLATE-FORME D'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS FRAGILES POUR LEUR ACCÈS ET MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

OBJECTIF

Les questions de cohésion et de solidarité constituent un enjeu majeur de la politique de l'Habitat de Bordeaux Métropole et plus particulièrement de la politique de mixité sociale en cours d'élaboration. C'est pourquoi, les partenaires de ce PPGDID s'engagent à se mobiliser pour mieux coordonner les dispositifs d'accompagnement des personnes les plus fragiles pour leur accès et le maintien dans le logement :

- Par une meilleure identification des situations complexes,
- par la mise en œuvre du programme d'actions proposé dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt pour le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme, et notamment :
 - o la mise en place d'une plate-forme de coordination « Logement d'abord »
 - o l'expérimentation d'adaptation des dispositifs de droit commun d'accompagnement social (ALT, sous-location, AVDL...) à l'évolution du besoin des ménages inscrits dans un parcours vers l'autonomie leur permettant de rester dans le même logement.

ETAT DES LIEUX ET MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Les situations de mal-logement se développent sur Bordeaux Métropole, notamment du fait de l'augmentation des prix de l'immobilier la précarisation des ménages, de l'aggravation globale de la situation des différents publics et particulièrement des plus vulnérables. Ces situations sont de plus en plus complexes car ces publics cumulent différentes difficultés et les dispositifs ne permettent pas toujours d'apporter une réponse satisfaisante.

Quelques chiffres

Le taux de pauvreté de Bordeaux Métropole est de 17%, la ville de Bordeaux étant particulièrement impactée. En 2015, 5 300 ménages ont sollicité le 115 pour une demande d'hébergement d'urgence, 4 736 pour une demande d'hébergement d'insertion. Par ailleurs, l'afflux de populations migrantes chassées de leur pays ou le fuyant pour des raisons économiques ou de sécurité est estimé à plus 700 personnes sur le département de la Gironde.

La demande en logement sociale s'élève à 39 751 en 2017. Près de 70% des demandeurs ont des ressources inférieures aux plafonds PLAI et près de 50% ont des revenus inférieurs à 1000€/mois. 40% sont en situation professionnelle précaire (CDD, stage, intérimaire, apprenti, chômeur, étudiant). Les demandeurs sont en majorité des personnes seules et plus d'un tiers d'entre eux sont des familles avec enfants.

La Gironde est classée depuis 2012 parmi les départements à « forte activité » en matière de recours au droit au logement opposable (DALO). Dans près de 75% des cas, les personnes déposant un recours vivent seules, avec ou sans enfant.

Ces ménages fragilisés ont besoin d'aides et d'accompagnement spécifiques. Les aides, les dispositifs et les acteurs sont nombreux et peu coordonnés, ce qui les rend peu lisibles.

C'est pourquoi, Bordeaux Métropole et ses partenaires proposent de faciliter l'accompagnement des ménages les plus fragiles dans la recherche de logement en réalisant :

- un recensement de ces dispositifs et en clarifiant les objectifs recherchés, les acteurs et les outils, afin de les mobiliser plus efficacement. Ce recensement fera l'objet d'un guide de saisine des différents dispositifs et instances à destination des acteurs accompagnant les publics fragiles.
- une coordination des différents acteurs intervenant dans l'accompagnement de ces publics et l'attribution de logements.

A – Une meilleure identification des dispositifs d'aides pour les ménages en difficultés

1) Le repérage des publics

Le réseau de travailleurs sociaux réalise les diagnostics sociaux nécessaires à la mobilisation des dispositifs d'aides adaptés à la situation du ménage : CCAS, MDSI, CAF, SIAO, ADIL, certains bailleurs (Logévie, ICF, Coligny, Gironde habitat... proposent un accompagnement par un conseiller économique social et familial), ...

Les publics prioritaires sont définis dans la CIA. L'ensemble des réservataires doit se mobiliser pour leur attribuer au moins 25% de logements sociaux.

2) Les instances d'examen des situations

L'instruction des demandes de logement est étudiée par les réservataires et bailleurs au regard des critères de priorités de la CIA (cf. fiche 5). Les demandes reconnues prioritaires au titre de ces critères sont enregistrées dans le SNE. Pour autant, ces demandes reconnues prioritaires révèlent des situations particulières différentes :

- **Pour les ménages ayant une demande de logement spécifique liées aux modes de vie ou à la composition familiale atypique** : la commission logement adapté (CLA) du Conseil départemental de la Gironde.
- **Pour les ménages relevant des situations pouvant faire l'objet d'un recours auprès de la commission de médiation au titre du droit au logement opposable (DALO)** : la commission de médiation pilotée par la DDDCS.
- **Pour la prévention des expulsion locatives** : La politique de prévention des expulsions est déjà définie au niveau de la Gironde et précisée dans la charte de prévention des expulsions (cf. annexe). Elle expose l'ensemble des mesures de prévention des expulsions locatives mise en œuvre par tous les acteurs de l'Habitat.
- Pour les situations complexes et dans le cas où malgré la mobilisation de ces mesures de prévention, le ménage reste en situation de risque d'expulsion, la CCAPEX (Commission de coordination des actions de prévention des expulsions) est saisie en ultime recours.
- De même, les organismes Hlm développent en leur sein, une organisation, des procédures de travail et des modalités de traitement et de suivi afin de réduire au maximum l'impact des impayés pour leurs locataires. Ils ont adapté et continuent d'adapter leurs pratiques et organisations en privilégiant toujours le lien avec le locataire, l'incitant ainsi à être acteur de la recherche d'une solution.

3) Les dispositifs d'accompagnement social pour l'entrée et le maintien dans le logement

Afin de faciliter le parcours résidentiel de ces ménages, des mesures d'accompagnement social existent :

- **Les mesures d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL)**, piloté par l'Etat et mis en œuvre par les bailleurs et associations agréées pour les personnes et ménages en difficultés financières et/ou d'insertion sociale rendant problématique son accès ou son maintien dans le logement :
 - o Mesures visant au maintien dans le logement. Les prescriptions se font principalement sur la base des préconisations de la CCAPEX. Néanmoins, un bailleur ou un travailleur social peut solliciter la mise en place d'une mesure AVDL auprès de la DDDCS qui étudie le dossier et décide de sa prescription le cas échéant.
 - o Mesures visant à l'accès au logement (AVDL DALO). Ces mesures sont prescrites uniquement sur la base d'une décision prise par la commission de médiation. Elles sont destinées à des ménages reconnus prioritaires et urgents à reloger, pour lesquels la commission a conditionné le relogement à la mise en place d'une mesure.
- **Le fond de solidarité pour le logement (FSL)** : il offre des garanties et des aides financières pour l'accès ou le maintien dans le logement (frais d'agence de déménagement, d'assurance locative pour impayé de loyer, pour facture d'énergie, etc...).
- **Les MASP** (Mesures d'accompagnement social personnalisé), pilotées par le Conseil départemental de la Gironde, pour aider les personnes majeures en grandes difficultés sociales mais dont les facultés ne sont pas altérées, dans leurs démarches d'insertion.
- **Les mesures « social-emploi-logement-formation » (SELF)** : pilotées par le SIAO, pour les bénéficiaires du RSA.

Le tableau ci-joint recense ces dispositifs, en lien avec les différentes politiques et actions d'accompagnement et de maintien dans le logement, ainsi que les acteurs à saisir pour en bénéficier.

Par ailleurs, on constate de nombreux refus de propositions de logement après CAL. Par exemple, le bilan DALO de 2016 fait apparaître que 15% des publics DALO, bien que menacés d'expulsion et sous peine de voir la clôture de leur droit, refusent une proposition adaptée de logement.

C'est pourquoi, Bordeaux Métropole et ses partenaires définissent, au sein de ce PPGDID, un axe de travail pour améliorer la gestion des refus des demandeurs aux propositions de logement qui leur sont faites. En effet, ce constat interroge :

- l'accompagnement du ménage dans son projet d'habitat/habiter est nécessaire pour mieux qualifier sa demande en adéquation avec l'offre de LLS. En effet, au-delà de ces questions d'attractivité, il existe aussi des facteurs endogènes à certains publics en difficulté (psychologiques, etc.) qui sont difficiles à dépasser, mais qu'il s'agit de mieux appréhender¹² pour éviter leur précarisation.
- l'attractivité des patrimoines (quels types de patrimoine sont les plus souvent refusés ?)
- la conception des logements sociaux (loggia, terrasse, surface, espaces communs, ...)

¹² Une étude réalisée par FORC/CREDOC en 2012 a été réalisée à cet effet (la synthèse est jointe en annexe).

Un atelier de la CIL sera mobilisé spécifiquement sur cette thématique pour rechercher des pistes et solutions d'amélioration.

Cependant, ces dispositifs visent à proposer un parcours résidentiel progressif vers le logement autonome et à offrir une solution de logement adaptée au degré d'autonomie. Aujourd'hui, il est proposé de développer une autre méthode d'accompagnement et d'accès au logement visant à adapter l'accompagnement social à l'évolution du besoin des ménages inscrits dans un parcours vers l'autonomie, leur permettant de rester dans le même logement.

4) L'accès à l'hébergement et au logement adapté

Concernant les personnes sans domicile, Bordeaux Métropole s'engage depuis quelques années pour le développement d'une offre d'hébergement adaptée sur son territoire (mise à l'abri, SIAO urgence et insertion, intermédiation locative, domiciliation, scolarisation, accompagnement à l'accès aux droits, santé publique...)

En 2018, Bordeaux Métropole et le Conseil départemental de la Gironde se sont associés pour lutter contre le sans abris, en répondant à l'appel à manifestation d'intérêt pour la mise en œuvre du plan quinquennal pour le logement d'abord. Ainsi les initiatives visant à favoriser l'accès direct au logement pour les ménages sans domicile sont soutenues, par exemple :

- Le dispositif expérimental OIKEO, financé par L'Etat et la ville de Bordeaux et porté par ASAIS-ARI. Basé sur le dispositif « un chez soi d'abord » à destination des personnes en grande souffrance (maladie psychique), ce projet repose sur une priorité à l'accès au logement autonome (pas de passage obligatoire par l'hébergement dans la prise en charge des personnes sans abri, sous-locations et baux glissants).
- Le dispositif ASAIS financé par l'État et porté par l'association ARI : l'action a pour objectif l'accompagnement de personnes isolées en grande difficulté médico-sociale dans un processus de réinsertion par l'accès à un logement temporaire à la résidence Maucoudinat à Bordeaux (8 studios en ALT). L'accompagnement proposé est centré sur l'autonomisation des personnes par leur implication dans une partie de la gestion de cette résidence. Il s'agit d'un hébergement de 8 à 15 personnes par an dans un cadre semi-autonome avec des temps de vie collective. Sont mis en place un accompagnement social de la personne avec un soutien psychologique et un accompagnement vers le soin, notamment via un partenariat avec l'Équipe Mobile de Psychiatrie Précarité.
- La Mous résorption de l'habitat précaire des communautés marginalisées sur les squats de l'agglomération bordelaise financée par l'État depuis 2010 avec la contribution de Bordeaux Métropole sur la mise à disposition de logements et confiée à l'association COS (Centre d'Orientation Sociale). Elle consiste à sortir des ménages des squats en leur proposant directement un logement et un accompagnement social et professionnel pour intégration dans la société par le travail.
- La Mous départementale pour l'habitat adapté des ménages issus de la communauté des gens du voyage, désireuses de se sédentariser sur le territoire. C'est dans ce cadre, que de nombreuses opérations d'habitat adapté (logement social) ont pu voir le jour sur la métropole (Blanquefort, Le Taillan-Médoc, Eysines) pour apporter un logement pérenne et adapté au désir d'habiter de cette communauté, qui peine à trouver des solutions dans les réponses classiques d'habitat. La Mous est portée par le Département, l'État en lien avec les collectivités concernées par les opérations.

B – La coordination des acteurs : vers une plateforme de coordination « logement d’abord »

Afin d’améliorer la complémentarité et l’efficacité des actions d’accompagnement des situations complexes, il est proposé la mise en place d’instances interdisciplinaires de coordination :

La constitution d’une « plateforme de coordination Logement d’abord » aura pour objectif de permettre l’accès et le maintien dans le logement en proposant un diagnostic de la situation, des préconisations et des mesures d’accompagnement coordonnées et ciblées sur les spécificités et les besoins de la personne (social, médico-social, sanitaire, insertion professionnelle, culturel...). Cette plateforme pourra également agir sur la prévention des expulsions en s’appuyant sur l’expérience du FSL qui participe déjà à des réunions territoriales et partenariales avec certains bailleurs pour engager des démarches en amont des procédures d’expulsion. La coordination et l’accompagnement spécifique des ménages participant à la sécurisation de la relation locataires/bailleurs. En effet, cette intervention consiste également à soutenir les bailleurs dans leurs interventions auprès des ménages en fragilité et ainsi à intervenir en prévention des ruptures.

A ce jour, plusieurs associations ont déjà mené ce type d’intervention auprès de leur public et/ou de bailleurs sociaux et ont proposé de construire des actions dans ce sens. Ces expériences pourraient constituer la base d’un groupe de travail : le Diaconat, l’*Association des cités du secours catholique* (ACSC), le CAIO, l’Association pour la réadaptation et l’intégration (ARI), le CAIO, France Horizon ou encore le Groupement pour l’insertion des personnes handicapées physiques (GIHP).

Les équipes mobiles de santé mentale (telles que l’équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP), Equipe Psychiatrique d’intervention et de crise (EPIC), le Samu social, la Permanences d’accès aux soins de santé (PASS) mobile, seront associées à cette plateforme de façon à intensifier leurs actions et à les déployer sur les dispositifs de logements accompagnés.

Par ailleurs, la Commission du logement adapté (CLA), dispositif du PDALHPD dont le rôle est d’organiser la prise en charge des demandes de logement de ménages en cumul de difficultés économiques et sociales nécessitant un logement adapté, réunissant déjà un certain nombre de partenaires pourrait constituer la commission support à cette plateforme.

D’autre part, une réflexion sur l’essaimage d’actions établies sur le principe de « l’aller vers » devrait être engagée pour permettre de couvrir l’ensemble du territoire tel que le propose le CCAS de Bordeaux avec son action Coordination du réseau des interventions sociales transversales (CORIST) ou la plateforme Santé-Vulnérabilité.

Pour finir, il est proposé de constituer une équipe d’appui aux opérateurs souhaitant développer des pratiques « Logement d’abord » et travailler à la mise en place de formations spécifiques en se basant, en particulier, sur l’expérience de l’association ARI ASAIS qui a développé depuis 2012 l’expérimentation Oikéo sur le principe « Un chez soi d’abord ».

- Construction d’une formation spécifique articulant immersion au sein de l’équipe « un chez soi d’abord », apports théoriques et outils du rétablissement

- Animation d'un groupe d'échange de pratiques associant les professionnels des différents opérateurs du territoire.
- Intervention au sein même des équipes en développant un tutorat des pratiques professionnelles et des outils.

Il s'agira de s'appuyer également sur les acteurs locaux mobilisés autour de l'accès direct au logement des personnes sans-domicile et mal logées tel que la Fédération des acteurs de la solidarité Nouvelle-aquitaine (FASNA), la Fondation abbé Pierre (FAP) ou encore le FSL qui a développé des formations internes sur cette thématique. La DIHAL ou l'ANSA (Agence Nouvelle des Solidarités Actives) seront également des partenaires privilégiés à mobiliser. Les compétences du Conseil départemental en travail social, dans l'accompagnement à l'habiter et dans le cadre des conventions de partenariat qui le lie à l'IRTS pourront être mobilisées dans ce cadre.

ACTIONS ATTENDUES

- Un recensement des dispositifs et acteurs mobilisés pour l'accueil des plus fragiles sera effectué. Celui-ci permettra d'identifier les structures et les publics visés mais également les acteurs qui les coordonnent, les pilotent et les subventionnent.

Ce recensement portera particulièrement sur :

- ✓ *Les structures d'accompagnement social*
- ✓ *Les dispositifs mis en place (l'identification des situations complexes, la prévention et la gestion des « incidents de parcours », le rapprochement offre/demande, les informations délivrées sur le logement social, mais aussi l'aide financière pour l'installation dans le logement ainsi que pour vivre dans le logement)*
- ✓ *Les diagnostics sociaux et les acteurs compétents*
- ✓ *La mobilisation des contingents pour les publics prioritaires*

- Mise en place et animation de la plate-forme de coordination « logement d'abord »

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE

Partenariat avec Bordeaux Métropole, les communes et leurs CCAS, l'Etat (DDDCS), la CDHLM et les bailleurs, les associations en lien avec l'habitat.

Annexe FICHE 6

RECENSEMENT DES DISPOSITIFS MIS EN PLACE POUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PUBLICS FRAGILISES

Préambule :

Par accompagnement social, il s'agit de recenser l'offre globale des services d'accompagnement vers et dans le logement et de diagnostics sociaux ainsi que les modalités de répartition de leur réalisation et de leur financement.

LES POLITIQUES	LES MISSIONS	LES DISPOSITIFS	LES ACTEURS	LES OUTILS
Les politiques d'accès aux logements sociaux et d'attribution				
	Faciliter l'accès au logement social aux personnes qui ne peuvent y accéder par leurs propres moyens	Les protocoles de gestion des contingents : <ul style="list-style-type: none"> • du préfet • du conseil départemental • de la métropole • des communes • d'action logement PDALHPD	Etat CD33 BXM Communes Action logement Bailleurs CDHLM FSL	La CIA, les CUS, les protocoles, AIVS, MODIL, SIRES Outils de pilotage : SNE, SYPLO, PELEHAS, instances de pilotage (CRP, CIL...)
	Traiter la situation complexe de ménages au regard de la spécificité de leur mode de vie ou de leur composition familiale	La Commission logement adapté	CD33/ bailleurs	Réunion de la commission et règlement de la CLA
	Accompagner les locataires dans leur entrée dans les lieux ou leur maintien		Bailleurs *certains disposent de poste de CESF (Logévie, ICF, Coligny, Gironde habitat)	Diagnostic social des bailleurs sociaux
	Accompagner les locataires dans leur entrée dans les lieux Accompagner les ménages dans la recherche d'un logement		Action logement	CILEA

LES POLITIQUES	LES MISSIONS	LES DISPOSITIFS	LES ACTEURS	LES OUTILS
Les politiques de prévention : expulsions locatives, sur ou sous-occupation				
	Prévenir les expulsions locatives : Engagement des tous les acteurs de la prévention des expulsions dans le cadre de la charte	La charte de prévention des expulsions	Etat Bailleurs Tous les signataires de la charte de prévention	Les outils prévus dans la charte de prévention des expulsions Outil de pilotage EXPLOC
	Traiter la situation complexe de ménages, qui après avoir épuisé tous les dispositifs d'accompagnement, risquent l'expulsion de leur logement (rappel d'APL, signature de protocole d'accord...)	La CCAPEX	Membres de la CCAPEX	Règlement intérieur de la CCAPEX Réunion mensuelle des commissions
	Eviter la détérioration de situations telles que sous-occupation, sur-occupation avec potentiellement suspension des droits APL, de taux d'effort trop élevé et plus globalement logement inadapté aux besoins du locataire		Bailleurs	Les mutations internes Engagements et suivi des indicateurs CUS
Les politiques d'accompagnement social				
	Accompagner les publics fragiles à se maintenir dans leur logement dans le cadre notamment de la prévention des expulsions ou à accéder à un logement. Assurer la fluidité des parcours pour accéder à un logement autonome	FNAVDL	Etat / associations/bailleurs Revivre, France Horizon, Diaconat, Caio, Equinoxes, Les compagnons bâtisseurs	Préconisation des mesures AVDL (mesure d'accompagnement vers et dans le logement) et suivi
	Accorder des aides financières aux locataires, sous certaines conditions, pour faciliter leur entrée dans un logement ou les maintenir dans le logement, et pour assurer le paiement de certaines dépenses d'énergie		FSL	Garantie pour l'accès à un logement, aides financières : frais d'agence de déménagement, d'assurance locative, pour impayés de loyer, paiement de facture d'énergie

LES POLITIQUES	LES MISSIONS	LES DISPOSITIFS	LES ACTEURS	LES OUTILS
	Aider dans leurs démarches d'insertion des personnes majeures dont les facultés ne sont pas altérées, mais qui sont en grande difficulté sociale et perçoivent des prestations sociales.		CD33	Les MASP Aides sociales du CD33
	Assurer un accompagnement global pour les bénéficiaires du RSA rencontrant ET des difficultés liées au logement (situations d'hébergement précaire ou sans logement) ET des difficultés dans l'accès à l'emploi.	Pôle insertion du SIAO	SIAO / référent emploi et/ou social	Mesure SELF (Social-Emploi-Logement-Formation)
	Assurer un accompagnement global sur l'ensemble du territoire pour l'accès à un logement digne, prévenir les expulsions, lutter contre la précarité énergétique et le surendettement, préserver l'autonomie des ménages.		CD33/FSL	Réseau des pôles territoriaux de solidarité MDSI
	Aider les ménages en difficultés dans l'ensemble des domaines permettant leur insertion et de l'action sociale		Collectivités locales/FSL	Réseaux de travailleurs sociaux (CCAS, CIAS, CAF, MSA, FSL...)

LES POLITIQUES	LES MISSIONS	LES DISPOSITIFS	LES ACTEURS	LES OUTILS
Les politiques d'accès à l'hébergement et au logement adapté				
	Proposer des logements de transition aux publics fragilisés	Logements accompagnés : Les résidences sociales Les logements temporaires (ALT) Les résidences jeunes	ETAT/SIAO/FSL Bailleurs/associations	Participation aux commissions d'attributions et mise en place et suivi des
	Proposer des logements aux publics fragilisés dans le cadre d'une médiation locative	Schéma de médiation locative FSL FNAVDL Intermédiation locative (IML)	MDSI/SIAO/FSL/opérateurs : Le Prado, le diaconat, les restos du cœur, habitat humanisme, le lien Etat FNAVDL : le Prado, le Caio Etat/ opérateurs : adav33, CAIO, Diaconat, Emmaüs, halte 33, Sos solidarité, al prado, le lien, habitat humanisme, ARI	Mise en place de sous locations dans le parc public et privé (intermédiation locative) avec un financement FSL ou Etat
	Traiter la situation complexe de ménages pour lesquels l'accès aux dispositifs existants est un échec	SIAO	Etat / SIAO/FSL/opérateurs/bailleurs	Commissions cas complexes hébergement et logement adapté
	Faciliter la mise à l'abri des personnes sans domicile Construire un parcours d'insertion adapté pour améliorer les conditions de vie et l'autonomie Faciliter l'accès au logement pérenne	SIAO	Etat/CAIO/opérateurs/FSL bailleurs	115, SIAO urgence et insertion Schéma de domiciliation Outil de pilotage SI-SIAO
	Accompagnement spécifique des demandeurs d'asile	Schéma régional des demandeurs/ circulaire 13/12/2017	Etat / associations/bailleurs	

FICHE ACTION 7 : DÉVELOPPER ET ANIMER LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE DU SNE

OBJECTIF

Bordeaux Métropole et ses partenaires ne disposent pas de dispositif spécifique de gestion partagée de la demande. D'où des difficultés à connaître et suivre précisément la demande en logement social et les attributions de façon globale et commune à tous les acteurs (bailleurs et réservataires). C'est pourquoi ils s'engagent à renforcer leur partenariat, notamment renforçant l'utilisation du SNE et de son module de gestion partagée, afin d'améliorer la connaissance partagée et le traitement de la demande.

Au-delà de la transparence et de l'efficacité que cet outil apporte, le dispositif de gestion partagée permettra de faciliter les échanges d'informations et d'organiser les collaborations entre acteurs (inter-bailleurs et réservataires) à l'échelle de la métropole. Les principes de ce partenariat suivront les orientations et objectifs d'attribution définis dans la convention intercommunale d'attribution (CIA).

La gestion partagée visera notamment à :

- renforcer le droit à l'information du demandeur,
- harmoniser et fiabiliser l'information qui est transmise à l'usager,
- améliorer le traitement des demandes en apportant plus de transparence et de concertation entre acteurs pour mieux prendre en compte des situations des demandeurs, notamment dans le cas de situations complexes et/ou « bloquées »,
- apporter des éléments d'aide à la décision dans le processus d'attribution pour répondre au mieux aux besoins des demandeurs et opérer un rééquilibrage territorial,
- mettre en place un dispositif d'observation du logement social permettant de mieux connaître la demande, l'occupation et les attributions, ainsi que suivre et évaluer la politique de l'Habitat de Bordeaux Métropole (PPGDID, CIA et plus largement le PLH).

ETAT DES LIEUX ET MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Un dispositif de gestion partagée, c'est quoi ?

1) Des informations partagées entre les différents acteurs

Le dispositif de gestion partagée de la demande vise à partager les informations relatives à la demande et aux différentes étapes de son traitement, notamment :

- les informations transmises par le demandeur lors de sa demande initiale
- les modifications apportées directement par le demandeur ou par un intervenant habilité à cet effet,
- le caractère prioritaire de la demande et les demandeurs aux ressources inférieures au 1^e quartile des demandeurs les plus pauvres,
- l'éligibilité à un contingent, le cas échéant,
- les événements intervenus dans le traitement de la demande :
 - o demande d'informations ou de pièces justificatives,
 - o désignation en vue de la présentation à une CAL,
 - o inscription à l'ordre du jour d'une CAL,
 - o examen de la demande par une CAL,
 - o visites de logements proposées et/ou effectuées,

- décisions éventuels de la CAL,
- motifs des éventuels refus,
- signature du bail.

Grâce à ce partage d'information, ce dispositif doit permettre de :

- identifier les demandes à caractère prioritaire (cf. liste des publics prioritaires de la CIA – fiche 4 du PPGDID)
- identifier les demandeurs dont l'attente a atteint ou dépassé le délai anormalement long fixé par le préfet
- identifier les demandeurs auxquels la commission d'attribution a attribué un logement sous réserve de refus du ou des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué (les cas dits « Poulidor ») .

2) Des collaboration entre les acteurs aux différentes étapes du processus de traitement des demandes

Le rôle des partenaires est différent selon les acteurs et les étapes du traitement des demandes.

Sur Bordeaux Métropole, qui fait quoi ?

Le tableau joint en annexe schématise l'organisation et les rôles de chacun dans le processus de traitement de la demande et d'attribution de logements sociaux.

3) Un outil de partage des informations : le SNE

Aujourd'hui, les outils pouvant concourir à la gestion partagée de la demande sur Bordeaux Métropole sont :

- Le **SNE** (Système National d'Enregistrement des demandes de logement social)
- Le **SYPLO** qui permet la gestion du contingent réservé de l'Etat
- Le **RPLS** (répertoire du parc locatif social) : chaque organisme de logement social y déclare une fois par an l'intégralité de son parc de logements.
- Chaque commune dispose de son propre système de gestion de la demande. Mérignac, Pessac, Talence, St Médard-en-Jalles, Cenon, Villenave d'Ornon et Bordeaux disposent de PELEHAS. Le Département de la Gironde dispose également de cet outil pour gérer son contingent. Le travail se fait en « stock » avec une identification territorialisée.

Créé pour la mise en place du dossier unique, aujourd'hui, le SNE permet aux guichets enregistreurs de :

- enregistrer les demandes, les renouveler, les modifier et les mettre à jour (prise en compte des pièces justificatives)
- enregistrer l'attribution.

Afin d'améliorer le processus de traitement des demandes jusqu'à l'attribution, le SNE intègre un dispositif de gestion partagée de la demande et s'est enrichi d'un module de gestion partagée. Ce module propose de nouvelles fonctionnalités visant à améliorer le traitement des demandes en apportant plus de partage d'information et de concertation entre acteurs.

Bordeaux Métropole et ses partenaires souhaitent conforter l'utilisation du SNE et développer son utilisation par l'ensemble des acteurs intervenant dans le processus de traitement des demandes. Ils s'engagent à construire les partenariats nécessaires au bon fonctionnement du dispositif et à

développer les accès et les outils d'interface éventuels avec leur propre progiciel de gestion locative et/ou de gestion de la demande.

Il est envisagé une démarche progressive et une diversification des modalités d'accès au dispositif de gestion partagée :

- Les profils « enregistreurs » :
 - o les services enregistreurs (actuellement les bailleurs, Action Logement, St Médard-en-Jalles) : guichets « enregistrement et suivi » du réseau de services d'information et d'accueil des demandeurs.

- Les profils « consultation » :
 - o La DDDCS, notamment pour les dossiers DALO et publics prioritaires,
 - o Bordeaux Métropole en tant qu'EPCI doté d'une CIA.

Au-delà de l'outil, il s'agit de s'organiser collectivement pour fonder le partenariat sur un projet commun de gestion de la demande sur le territoire métropolitain, et mettre en œuvre le PPGDID.

À cet égard, les instances de suivi de la CIL seront mobilisées et animées par Bordeaux Métropole, sous forme d'ateliers ad hoc et au regard des objectifs du PPGDID et de la CIA. **Un comité des réservataires est créé pour animer le partenariat** plus particulièrement la coopération entre acteurs de la gestion partagée de la demande et des attributions. Animé par Bordeaux Métropole, il rassemble l'ensemble des réservataires du territoire, c'est-à-dire la DDDCS, le Conseil départemental de la Gironde, Bordeaux Métropole, les communes, Action Logement, la CDHLM et les bailleurs.

Des instances et supports techniques concernant l'outil de gestion partagée pourront être mis en place, en tant que de besoin et au fur et à mesure du déploiement de cet outil auprès des différents utilisateurs. Pour cela, la CIL s'appuiera sur l'expertise du COPIL départemental du SNE. Le COPIL départemental du SNE est une instance d'information et d'échanges avec les bailleurs sociaux sur les évolutions du système national d'enregistrement, la réforme de la gestion de la demande de logements locatifs sociaux, sur la connaissance de la demande et des demandeurs et sur les aspects techniques des dispositifs (dossier unique, numériseur national, infocentre, CERFA, etc.).

ACTIONS ATTENDUES

- Déploiement des accès SNE et accompagnement des utilisateurs (DDDCS, GIP-SNE)
- Animation et pilotage par Bordeaux Métropole
- Élaboration de la Charte Métropolitaine de gestion partagée
- Réalisation et présentation en comité des réservataires, de bilans intermédiaires et annuels sur le suivi et l'atteinte des objectifs de la CIA, par chaque réservataire.

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE :

Piloté par Bordeaux Métropole, en partenariat avec l'Etat (DDDCS), la CDHLM et les bailleurs, les réservataires (Action Logement, Conseil départemental, communes) et les partenaires du SIAD.

Gestion de la demande à l'échelle de Bordeaux Métropole

Publics	Prioritaires					DALO	1er quartile	Autres	Ménages sous 40% des plafonds PLUS	
Objectifs	30% des attributions annuelles au titre du contingent préfectoral, répartis par organismes avec objectifs annuels	25% des attributions sur chaque contingent et parc non réservé						25% des attributions hors quartiers prioritaires et territoires de veille	53% des attributions	40% des attributions hors quartiers prioritaires et territoires de veille dans la limite de 40% de l'OPS*
Identification des publics	COMED, CCAPEX, CCAS, MDSI, structures hébergements, associations, CADA, Bailleurs (via le SNE), services sociaux des ministères	CD33	Action logement	Bailleurs	Collectivités	Etat	SNE			
Outil de labellisation du caractère prioritaire de la demande	SYPLO	PréCAL CD33	SYPLO	SNE	Outil réservataire	COMED	Interne organisme Hlm			
Modalité de labellisation	avant attribution	a posteriori	A priori (service État)	a posteriori	a posteriori	Réunion mensuelle	Interne organisme Hlm			
Orientation	- Orientation vers un bailleur par la DDDCS - Sélection par le bailleur	réservataire				Orientation vers un bailleur	Sélection par le bailleur			
Parc Hlm mobilisé	Parc géré en flux délégué au titre du contingent préfectoral	Parc réservé CD33	Parc réservé Action Logement	Parc non réservé	Parc réservé BxM et communes	Ensemble du parc Hlm	Ensemble du parc Hlm hors quartiers prioritaires et territoires de veille	ensemble du parc	Parc hors quartiers prioritaires et quartiers de veille	
Suivi / Evaluation	Suivi trimestriel et bilan annuel	Bilan annuel					Bilan annuel	Bilan des désignations	Observatoire OPS tous les 2 ans	

les 2 ans

FICHE ACTION 8 : ETUDIER DES EXPERIENCES INNOVANTES POUR EXPERIMENTER UNE METHODOLOGIE COMMUNE DE PRÉSÉLECTION DES CANDIDATURES

OBJECTIF

La tension du marché du logement sur Bordeaux Métropole et plus particulièrement concernant le logement social, nécessite d'apporter encore plus de transparence sur le processus d'attribution, afin de garantir l'équité de traitement des demandes et d'optimiser les réponses aux demandeurs.

Pour améliorer le processus d'attribution de logements sociaux, Bordeaux Métropole et les acteurs de l'Habitat chercheront à définir les outils d'une méthodologie commune de présélection des candidats, en s'inspirant d'expériences diverses. Les systèmes de cotation de la demande et de location voulue seront ainsi étudiés.

MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE

La Commission d'attribution des logements (CAL) est une instance partenariale permettant de répondre aux demandes de logements sociaux. Les ateliers de la CIL ont mis en évidence l'importance de la préparation de cette instance pour apporter une réponse la plus adaptée possible aux demandeurs.

Cette phase de préparation consiste à présélectionner des candidats au sein de l'important vivier des demandeurs, en fonction de différents critères. Il s'agit d'un travail administratif de sélection des candidats en fonction des logements libérés, tout en respectant les critères de priorité fixés par la loi et en veillant à la solidarité territoriale. Les ateliers de la CIL ont souligné les nécessaires collaborations entre bailleurs et réservataires, qu'il s'agit d'asseoir sur un partenariat fort et de confirmer notamment au travers d'outils communs.

Qui sont les réservataires de logements sociaux ?

Les acteurs intervenant dans le financement de la construction de nouveaux logements sociaux bénéficient, en contrepartie, d'un droit de réservation d'un contingent de logement. C'est le cas de l'Etat, le Conseil départemental, Bordeaux Métropole et ses communes, et Action Logement.

Les réservataires peuvent ainsi proposer des candidats à l'attribution de logements sociaux, lors de leur mise en service ou à la rotation.

Il est rappelé que les réservataires présentent des candidatures aux bailleurs sur les logements sur leurs logements réservés, mais que seule la Commission d'attribution, organisée par le bailleur, attribue les logements, après vérification de la correspondance entre la candidature et les critères d'attribution du logement.

L'ensemble des réservataires s'engagent à mobiliser leurs contingents pour la mise en œuvre des objectifs de la politique de mixité sociale de Bordeaux métropole :

- Objectif d'accueil des plus fragiles en mobilisant au moins 25% de leurs contingents pour les publics prioritaires,

- Objectif territorial vers un rééquilibrage de l'agglomération en veillant collectivement à attribuer les logements de la façon suivante :
 - **Une attention particulière aux ménages modestes** définis comme ayant des ressources inférieures à 40% des plafonds HLM. Cette définition intègre le 1er quartile des demandeurs les plus modestes ciblé par la loi,
 - **Un objectif collectif organisant la contribution de chaque commune à l'accueil des plus modestes.** Le niveau actuel d'accueil des ménages modestes sur Bordeaux Métropole représente aujourd'hui **40%** du parc social, tout territoire confondu. Il est proposé d'engager le rééquilibrage de la métropole en déclinant cette référence à l'échelle de chaque commune,
 - **Des points de vigilance sur les situations déjà fragiles** : cet objectif s'applique hors quartiers prioritaires et territoires de veille relevant du Contrat de Ville, dans la limite de 40% de l'occupation des résidences par des ménages très modestes.

Quels sont les critères de présélection ?

À ce jour, lorsqu'un logement est proposé à la location :

- Le logement fait partie du contingent réservé de l'Etat, du département, de Bordeaux Métropole, de la commune, d'Action logement : le réservataire peut alors proposer des candidatures à la CAL ou confier le soin au bailleur de proposer des candidats pour son compte
- Le logement n'est pas réservé : c'est le bailleur qui propose des candidats à la CAL.

Le bailleur social ou le réservataire recherche des candidats, sur la base des critères généraux relevant des partenariats et collaborations avec les communes, et des critères basés sur la situation du ménage :

- ✓ **la composition familiale** du ménage demandeur au regard de la typologie du logement concerné ;
- ✓ **le montant des ressources** du demandeur au regard du loyer du logement proposé ;
- ✓ le caractère prioritaire de la demande (dont les critères sont inscrits au Code de la Construction et de l'Habitat, dans le PDALHPD, le protocole de gestion du contingent préfectoral et la CIA).
- ✓ **les conditions actuelles de logement.** Une attention particulière est portée aux locataires du parc social qui souhaiteraient disposer d'un **logement plus adapté à leur handicap ou à leurs ressources** (mutations solvabilisatrices).
- ✓ **l'autonomie pour occuper un logement autonome** (en lien avec le parcours locatif antérieur et les évaluations sociales si le demandeur est accompagné par un travailleur social).
- ✓ **l'éloignement du lieu de travail** et du domicile actuel, afin de favoriser le maintien dans l'emploi des ménages demandeurs.
- ✓ **l'ancienneté de la demande** est également prise en compte dans l'examen de la demande, mais face aux situations urgentes rencontrées par les demandeurs, ce sont davantage les conditions de logement qui déterminent la priorité des demandes et conduisent à la sélection des dossiers.

Expérimenter des méthodes communes de présélection des candidats

Sur la base de l'ensemble de ces critères, et de la connaissance précise des situations pour évaluer le caractère d'urgence, le bailleur ou le réservataire contacte les ménages éligibles pour confirmer leur demande (et leurs droits) et vérifier si le logement libéré leur convient. C'est ainsi qu'une liste de trois candidats pour chaque logement libéré est présentée à la commission d'attribution.

Suite à la loi ELAN, un système de cotation de la demande devra être introduit d'ici 3 ans dans le processus d'attribution. Certaines communes ont déjà mis en place des méthodes d'harmonisation des présélections des candidats, notamment en introduisant des systèmes de hiérarchisation automatisés des critères de priorité qui permettent d'établir automatiquement la liste des candidats potentiels. Ces systèmes sont fondés sur une grille de cotation prenant en compte des critères de priorité hiérarchisés en fonction de la situation sociale et familiale des demandeurs, ainsi que de l'ancienneté de la demande. Ainsi, la commune de Bègles expérimente un tel système depuis 2015. De même, la Ville de Bordeaux a souhaité en faire un axe de travail dans le cadre de son plan de lutte contre les discriminations. D'autres agglomérations ont mis en place de telles méthodes (*Rennes Métropole, ...*).

Déjà, les ateliers de la CIL ont proposé des pistes de travail que Bordeaux Métropole et les partenaires de l'Habitat siégeant en CAL chercheront à expérimenter :

Des outils d'aide à la décision, dès la présélection des candidats, permettant de partager les informations précises concernant les profils de candidats adaptés en fonction des caractéristiques du logement et de son environnement urbain et social (orientations de peuplement, données de gestion, visites...),

Des instances techniques régulières pour anticiper les livraisons de programmes neufs et aborder les orientations de peuplement en amont,

Des approches communes d'instructions des dossiers : diagnostics sociaux, modalités de calcul du taux d'effort, du reste à vivre, etc...

Des outils de présélection des candidats : outils informatiques de classement automatisé, grille de cotation, etc...

Il s'agira d'établir une évaluation de ces expériences, en prenant en compte leur contexte et les conditions de réussites à prévoir, afin de définir un système de cotation adapté à Bordeaux Métropole.

ACTIONS ATTENDUES

- Supports explicatifs des critères et modalités de pré-sélection (la CDHLM propose une vidéo)
- Rapports d'évaluation des expérimentations
- En cas de confirmation de l'intérêt de ces outils et méthodes par les ateliers de la CIL, la charte métropolitaine des pratiques en CAL sera mise à jour.

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE

Piloté par Bordeaux Métropole en partenariat avec les réservataires, la CDHLM et les bailleurs, les communes, l'Etat (DDDCS), les associations en lien avec l'Habitat.

FICHE ACTION 9 : ELABORER UNE CHARTE MÉTROPOLITAINE DES PRATIQUES EN CAL

OBJECTIF

- Principe d'égalité de traitement des demandeurs
- Renforcement du processus partenarial de gestion de la demande (gestion partagée)

ETAT DES LIEUX ET MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Les évolutions législatives récentes mettent l'accent sur le besoin de plus de transparence. Les bailleurs et réservataires ont un rôle primordial dans le choix des dossiers et le processus d'attribution dont l'élément déclencheur est la libération d'un logement. Aujourd'hui, sur Bordeaux Métropole, leur mode de fonctionnement n'est pas entièrement homogène, mais pour autant, les commissions d'attribution (CAL) tentent de répondre au mieux aux besoins des ménages et aux objectifs de mixité sociale.

Les ateliers de la CIL ont permis de valoriser la bonne collaboration entre acteurs au sein des CAL pour prendre des décisions communes et adaptées. Pour autant, un important travail reste à faire pour améliorer le processus d'attribution en amont et en aval de la CAL. C'est pourquoi quelques pistes de travail ont été énoncées pour partager un état des lieux en vue d'élaborer une charte métropolitaine des pratiques en CAL harmonisant :

- Les modalités de préparation des CAL,
- L'instruction des demandes,
- Le fonctionnement des CAL,
- Les informations à délivrer aux CAL,
- Les informations à délivrer après la décision,
- Les procès-verbaux de CAL.

Par ailleurs, la CDHLM a déjà initié une démarche de diagnostic partagé des pratiques en CAL.

Ces démarches pourront constituer un des fondements du travail pour l'élaboration de la charte métropolitaine.

LE RÔLE DES CAL

Les commissions d'attribution procèdent à l'attribution des logements en veillant à la **mixité sociale des villes et quartiers** selon les critères et au bénéfice, notamment, **des demandeurs prioritaires** ainsi qu'au bénéfice des personnes visées au Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (**PDALHPD**).

Les commissions d'attribution de logement sont souveraines pour le choix du candidat bénéficiant de l'attribution, et pour la hiérarchie des trois candidats demandeurs.

LA COMPOSITION DES CAL

Membres délibérateurs	Membres consultatifs
<ul style="list-style-type: none">• 6 membres désignés par le conseil d'administration dont un représentant des locataires• Le Maire de la commune où sont situés les logements (voix prépondérante en cas de partage égal des voix)	<ul style="list-style-type: none">• Le président de la commission peut appeler à siéger, à titre consultatif, un représentant des CCAS ou un représentant du service chargé de l'action sanitaire et sociale du département• Un représentant des associations d'insertion désigné par le Préfet
<p><i>Loi Égalité Citoyenneté :</i></p> <ul style="list-style-type: none">+ Le Préfet du département+ Le président de l'EPCI compétent en matière de PLH, lorsqu'une CIL a été créée et un PPGDID adopté (voix prépondérante en cas de partage égal des voix – à défaut, le Maire de la commune où sont situés les logements à attribuer dispose d'une voix prépondérante en cas d'égalité des voix)	<p><i>Loi Égalité Citoyenneté :</i></p> <ul style="list-style-type: none">+ Les organismes collecteurs du 1%+ Les réservataires, non membres de droit, concernant l'attribution des logements relevant de leur contingent

LE FONCTIONNEMENT DES CAL

- Le conseil d'administration ou de surveillance des bailleurs définit les orientations applicables à l'attribution des logements dans le respect de la loi, des orientations fixées par la CIL, et du Plan partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des Demandeurs (PPGDID), à travers une charte d'attribution, selon des modalités incluant leur mise en ligne.
- Le conseil d'administration ou de surveillance établit le règlement intérieur de la commission, qui fixe les règles d'organisation et de fonctionnement de la commission et précise, notamment, les règles de quorum qui régissent ses délibérations (règles de convocation des membres de la CAL, de présentation des dossiers en CAL, de tenue du secrétariat de la commission, d'envoi de l'ordre du jour, de délais d'examen des dossiers et de passage de ces dossiers en commission et d'établissement du procès-verbal...). Ce règlement est rendu public, selon des modalités incluant sa mise en ligne.
- La commission se réunit au moins une fois tous les deux mois.
- La commission rend compte de son activité au conseil d'administration ou de surveillance au moins une fois par an.
- Afin que l'ensemble des membres des commissions d'attribution aient une visibilité sur le calendrier des CAL, les organismes Hlm s'engagent à transmettre aux membres :

- Le calendrier annuel de leurs commissions d'attribution,
- ou
- En l'absence de calendrier annuel, une convocation en amont de chaque commission d'attribution (15 jours avant celle-ci).

⇒ ***Ce fonctionnement s'applique à chaque bailleur. La charte métropolitaine des pratiques en CAL s'attachera à proposer des modalités d'information et de coordination afin de garantir la cohérence de ces instances avec les objectifs du PPGDID et de la CIA.***

EN AMONT DE LA CAL : L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE



Lorsqu'un logement est proposé à la location soit :

- Le logement fait partie du contingent de l'Etat, du département, de l'EPCI, de la commune, d'Action logement : le réservataire peut alors proposer au bailleur social des candidatures ou confier le soin au bailleur de proposer des candidats pour son compte.
- Le logement est une réservation d'un bailleur social : il recherche sur la base des critères généraux relevant des partenariats et collaborations avec les communes et des critères basés sur la situation du ménage : la composition familiale, le niveau de ressources, le patrimoine, les conditions de logement actuelles, l'éloignement des lieux de travail et la proximité des équipements répondant aux besoins du ménage.
- Le bailleur attribue les logements disponibles par priorité sur la base des critères des publics prioritaires DALO et PDALHPD.

⇒ ***Les ateliers de la CIL ont identifié l'étape de présélection des candidatures comme capitale dans le processus d'attribution. La charte métropolitaine des pratiques en CAL veillera à favoriser les collaborations entre acteurs pour partager des modalités d'identification des candidatures cohérentes avec les besoins des demandeurs et les objectifs de la CIA. Pour cela, seront étudiés notamment :***

- ***Pour la préparation des CAL :***
 - ***Des modalités de coopération pour améliorer l'efficacité des CAL : coordination des calendriers, délais des convocations, précisions quant à l'ordre du jour...***
 - ***Des modalités d'informations des libérations ou livraisons de logements pour optimiser la réactivité des réservataires,***
 - Les bailleurs peuvent avoir des critères de peuplement sur certaines résidences et certains publics cibles, définis et validés par le CA afin d'assurer la mixité sociale dans leur parc. Ces éléments peuvent être transmis à la CAL, mais pas au public.
- ***Pour l'instruction des demandes :***
 - ***Prise en compte ou non de l'ordonnance de non conciliation, calcul du reste à vivre...***
 - ***Des méthodes communes de présélection des candidatures : outils collaboratifs d'aide à la décision, outils automatisés, grille de cotation éventuelles***
 - ***Des instances de collaboration en amont, type « pré-CAL », à la manière du Conseil Départemental pour le PDALHPD***
 - ***Rendre lisible les priorités des communes***

LE PASSAGE EN CAL



- 3 candidats doivent être présentés pour un même logement.

Il est fait exception à cette obligation :

- en cas d'insuffisance de candidats (ceci n'est pas possible en secteur tendu, comme à Bordeaux Métropole)
 - dans le cas d'un demandeur relevant du DALO
 - lors de l'examen de candidatures de personnes désignées par le Préfet
 - dans le cadre d'opération de relogement ORU
 - pour l'attribution de logements ayant bénéficié d'une subvention spécifique (ex : handicap)
- 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 commission décide de manière collégiale.
 - Les décisions sont prises à la majorité.

En cas d'égalité des voix, le président de l'EPCI dispose d'une voix prépondérante - à défaut, c'est le Maire de la commune où sont situés les logements à attribuer qui disposera de cette voix.

⇒ **La charte métropolitaine des pratiques en CAL précisera, sur la base d'un partage préalable des pratiques des différents bailleurs, le fonctionnement des CAL et les informations à partager pour faciliter la prise de décision collégiale. Les ateliers de la CIL ont proposé des pistes de travail notamment concernant :**

- **Les différentes modalités de présentation des dossiers de candidature (support papier ou vidéo projection) :**
 - **Présentation synthétique du logement (typologie, loyer, caractéristiques, réservataire, etc.)**
 - **Éléments d'appréciation sur l'occupation des résidences concernées**
 - **Présentation synthétique du candidat (situation et composition de la famille, taux d'effort, statut (mutation/locataire du parc privé/public), situation professionnelle et sociale, accompagnement social s'il existe, historique et ancienneté de la demande, etc.)**
- **Les éléments de contexte à prendre en compte :**
 - **Entre bailleurs et communes : afin de savoir si un candidat profite actuellement d'une proposition ailleurs**
 - **Lors des CAL : historique des passages en CAL et refus du demandeur**
- **Les outils communs d'aide à la décision : taux d'effort et modalités de calcul du reste à vivre**

« EN AVAL » DE LA CAL : LE RESULTAT



- Pour chaque candidat, la commission d'attribution prend l'une des décisions suivantes :
 - Attribution par ordre de priorité,
 - Attribution sous conditions suspensives,
 - Non attribution,
 - Rejet pour irrecevabilité.
 - Tout rejet d'une demande d'attribution doit être notifié par écrit au demandeur, dans un document exposant le ou les motifs du refus d'attribution.
 - Les demandeurs ont au minimum dix jours pour donner leur réponse. Ce délai doit être inscrit dans l'offre de logement.
 - Le préfet est destinataire de la convocation à toute réunion de la commission d'attribution, de son ordre du jour et du procès-verbal des décisions prises lors de la réunion précédente.
- ⇒ **La charte métropolitaine d'attribution proposera des modalités coordonnées et équitables :**
- **d'information des demandeurs après la décision**
 - **d'information des membres de la CAL (les procès-verbaux : communication et transmission)** Si un compte-rendu spécifique est établi, la circulaire du 27 mars 1993 rappelle qu'il s'agit d'un document administratif à caractère non nominatif. Ce procès-verbal contient des appréciations relatives aux demandeurs ou des informations sur leur vie privée, ces mentions ont un caractère nominatif et doivent être rendues illisibles avant toute communication (sauf au demandeur lui-même).

L'information des membres de la CAL, inscrite dans la charte sera donc :

- La présence en CAL,
- Via le SNE, ou les systèmes de gestion des contingents des réservataires. Il s'avère donc important de s'assurer d'une interface entre ces systèmes et le SNE.
- Accessible dans le cadre des échanges bilatéraux entre bailleurs et réservataires.

Elle abordera également la question des refus des demandeurs suite à l'attribution ainsi que la gestion des non-réponses

Le processus d'attribution en CAL s'articule avec le travail des instances intercommunales chargées de mettre en œuvre les orientations des attributions, créées par la loi Egalité et citoyenneté. Bordeaux Métropole et ses partenaires s'appuieront sur la CIL pour assurer cette mission, notamment en mobilisant des ateliers de coordination intercommunale (cf. fiche sur les instances de pilotage de la CIL).

ACTIONS ATTENDUES

- Diagnostic partagé des pratiques en CAL
- Charte métropolitaine des pratiques en CAL
- forum/ateliers d'échanges sur les pratiques en CAL : fiches de qualification des résidences et d'orientation de mixité sociale, évaluation des capacités économiques des ménages, justificatifs à fournir, etc...

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE :

Piloté par Bordeaux Métropole en partenariat avec les réservataires, la CDHLM et les bailleurs, les communes, l'Etat (DDDCS).

FICHE ACTION 10 : OFFRIR UN PARCOURS RÉSIDENTIEL AU SEIN DU PARC SOCIAL EN FACILITANT LA SATISFACTION DES DEMANDES DE MUTATIONS

OBJECTIF

Les demandes de mutations au parc social représentent environ 30% de la demande en logement social de Bordeaux Métropole. La satisfaction de ces demandes représente 22% des attributions sur le territoire de Bordeaux Métropole. L'amélioration de la satisfaction des demandes de mutation est donc un enjeu majeur pour mieux répondre aux besoins et offrir un parcours résidentiel au sein du parc social.

Améliorer ce niveau suppose une collaboration étroite avec les partenaires réservataires de leurs logements dès lors qu'un pourcentage significatif des logements des organismes fait l'objet de conventions de réservation, notamment avec l'Etat et les collectivités locales, contraints de faire face à de multiples urgences sociales de demandeurs prioritaires.

Les partenaires de la politique locale de l'Habitat s'engagent à se mobiliser pour mettre en place des modalités de coopération entre bailleurs et réservataires pour mieux répondre aux besoins de mobilité au sein du parc social, notamment par :

- L'expérimentation d'une bourse numérique d'échange de logements entre locataires
- L'étude des demandes les plus anciennes, également appelées « situations bloquées ».

ETAT DES LIEUX ET MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

1. Dans quel cadre est traitée la demande de mutation ?

Les bailleurs opèrent le traitement des demandes selon des procédures explicitées et publiques

L'instruction de la demande est notamment effectuée sur la base de critères précisés : ancienneté de la demande, composition familiale, type de logement actuel et type de logement demandé. Viennent ensuite des critères de priorité : urgence de la situation, handicap, prévention de l'expulsion, sur-occupation...

La procédure de traitement des demandes de mutation est établie, notamment sous la forme de charte de mutation :

- Enregistrer la demande de mutation qui est considérée comme une demande de logement (formulaire unique de la demande de logement), le dossier devant ensuite comprendre toutes les pièces justificatives nécessaires à l'attribution d'un logement social, comme dans le cadre d'une instruction classique de demande.
- Fournir à minima au demandeur les explications relatives à la procédure à suivre ainsi que les priorités d'attribution précisées ci-dessus.
- Rechercher une solution de logement adaptée aux demandes de mutation prioritaires mentionnées. Cette recherche est de la seule responsabilité de l'organisme.

Généralement, les organismes assurent le suivi des mutations dans un cadre également formalisé.

Par exemple, il peut s'agir de :

- Conduire une visite-conseil du logement laissé et adresser sous huitaine, un courrier précisant les frais éventuellement imputables au locataire.

- Après visite du futur logement et acceptation par le demandeur, adresser un courrier précisant dans le détail les travaux qui seront engagés avant l’emménagement.
- Reporter automatiquement le dépôt de garantie sur le nouveau logement
- Négocier le délai de libération du logement quitté afin de réduire les situations de double loyer.

Les organismes de logement social généralisent également les dispositions traitant de situations particulières :

- Dispositif d’accompagnement spécifique des démarches pour les personnes en grande difficulté, les personnes âgées ainsi que les personnes à mobilité réduite.
- Engagements précis et organisation adaptée dans le cas des mutations s’inscrivant dans une opération de rénovation urbaine avec démolition d’ensembles de logements sociaux permettant d’instaurer des mesures d’accompagnement particulières (recueil des souhaits de mobilité, déménagement...).

2. Comment les organismes appréhendent-ils les mutations ?

Dans un souci de transparence et d’équité à l’égard des locataires et des partenaires publics, les organismes s’engagent sur des critères de priorités lorsque le logement devient inadapté au ménage (sur-occupation, sous-occupation, vieillissement, handicap, difficultés de paiement), ou que les locataires sont confrontés à des urgences (violences familiales...).

La concrétisation d’une demande de mutation suppose la disponibilité du produit répondant à la motivation et au profil du demandeur (composition du ménage, ressources, localisation, ...). Le caractère prioritaire de la demande de mutation est donc une condition nécessaire mais non suffisante pour garantir sa satisfaction.

Ainsi, on note que les mutations satisfaites sont à 65% sous les plafonds PLAI alors que les demandes satisfaites hors mutation le sont à 71%. L’insuffisance globale du stock de logements PLAI en capacité d’accueillir les ménages les plus pauvres conduit les organismes à cibler l’accueil de nouveaux arrivants.

Enfin, ce traitement par priorité peut induire une part plus importante de demandes anciennes, parmi les demandes de mutation. À l’échelle régionale, 27% des demandes de mutation ont plus de deux ans, alors que cette ancienneté ne concerne que 15% des demandes hors mutation.

Le traitement de ces demandes vise un enjeu particulier : déployer et valoriser les offres de logement de manière à proposer un parcours résidentiel en phase avec le parcours de vie des locataires.

Dans un contexte de forte pression sur les segments du parc social les plus attractifs, ils appréhendent les demandes de mutation des ménages en les hiérarchisant selon leur degré d’urgence ou de priorité (sur ou sous-occupation, handicap, problèmes financiers...) et à partir de critères objectifs et explicites. Ils les considèrent avec attention pour maintenir un niveau de mutation en phase avec les besoins prioritaires, sans obérer la capacité à accueillir de nouveaux entrants dans le parc social.

Au global, les organismes de logement social considèrent les demandes de mutation de manière spécifique tout en les intégrant à leur politique d’attribution globale, dans une logique d’équilibre et d’équité. Cette démarche fait partie des objectifs de la convention d’utilité sociale (CUS) élaborée par chaque bailleur en partenariat avec l’Etat et Bordeaux Métropole.

Certains organismes engagent des démarches particulières pour élargir leur capacité à placer leurs locataires dans une logique de parcours résidentiel.

Leur démarche consiste à intervenir au niveau de l'offre proposée pour optimiser son adéquation à la demande qui évolue au fil du temps, dans une logique de parcours résidentiels

- Développement d'une offre d'accession sociale permettant de dynamiser les parcours résidentiels
- Développement d'une offre de logements adaptés à l'accueil des seniors et des personnes à mobilité réduite permettant d'éviter les freins à la sortie du parc.
- Assurance d'un traitement des demandes de mutation en inter-bailleurs dans le cadre d'opérations spécifiques (relogement suite à démolition)
- Assurance d'actions préventives auprès des ménages présentant des risques d'évolution de leurs ressources (passage à la retraite...) pour anticiper une dégradation prévisible du taux d'effort.

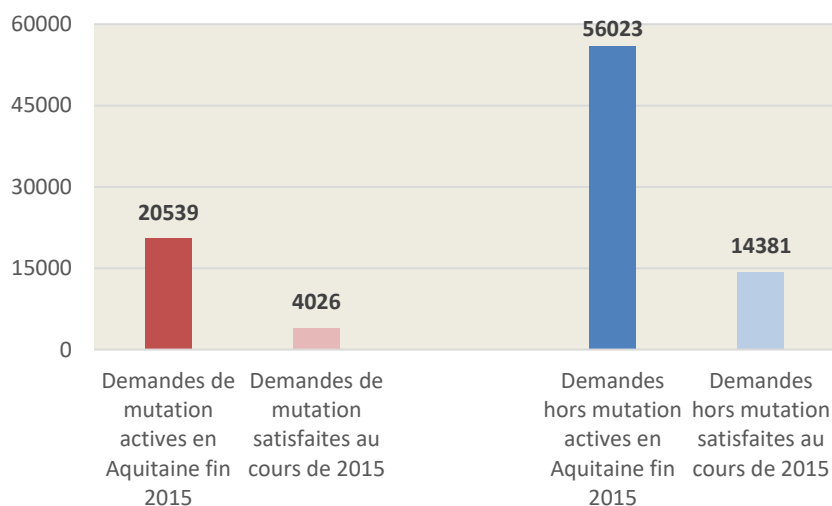
3. Comment les organismes concilient-ils accueil et mobilité ?

Les organismes de logement social ont à articuler leur réponse aux attentes de mutation des locataires du logement social et leur rôle d'accueil de nouvelles populations au sein du parc social.

Les demandes de mutation satisfaites au cours de l'année représentent 20% des demandes de mutation actives en fin d'année.

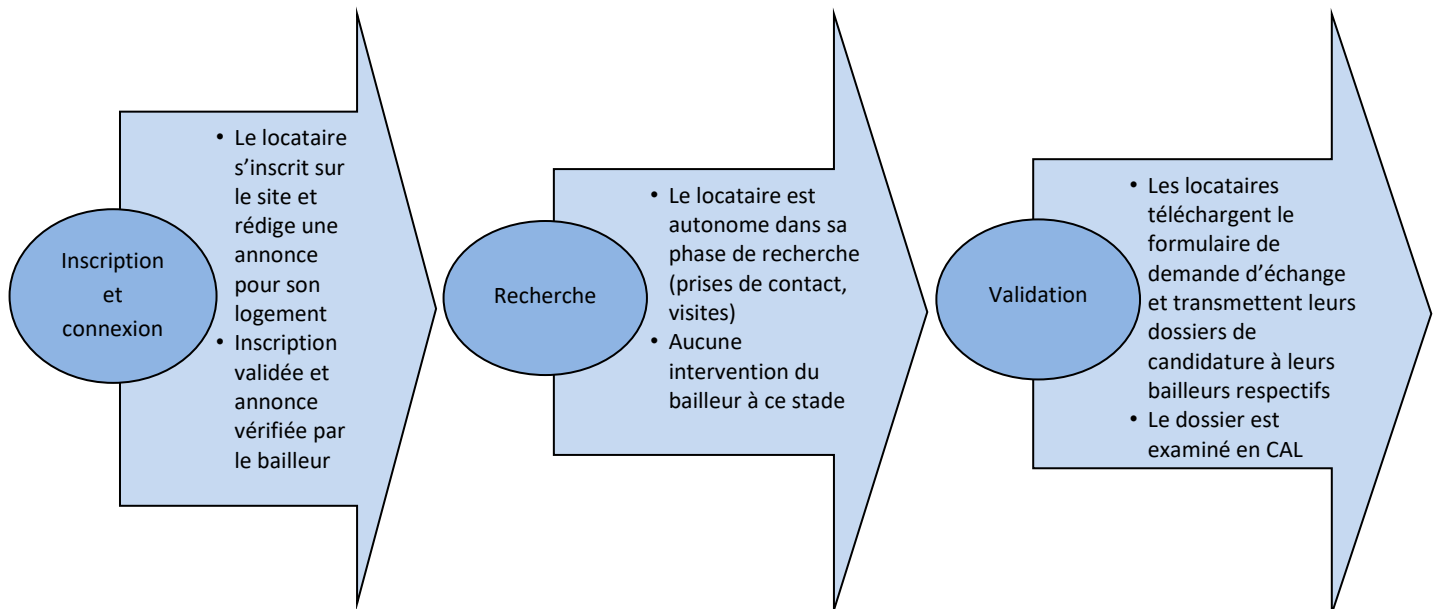
Les demandes hors mutation satisfaites au cours de l'année représentent 26% des demandes hors mutation actives en fin d'année.

Ce qui prime dans les attributions, est la prise en compte des situations des ménages



Proposition pour améliorer la mobilité et le parcours résidentiels au sein du parc social

1. Expérimentation d'une bourse numérique d'échange de logements entre locataires (Modèle de Haute Savoie)



- Lorsqu'un locataire s'inscrit, le « bailleur d'origine » qualifie la demande, et valide la candidature (refus pour les ménages en impayés, situations d'expulsion ou trouble de voisinage),
- Les locataires prennent contact et organisent eux-mêmes les visites de logement,
- Si leurs souhaits convergent, ils prennent contact avec les bailleurs concernés pour constituer le dossier en vue d'un passage en CAL

Des règles de fonctionnement partagées

- Un passage en CAL pour l'ensemble des dossiers (chaque CAL reste souveraine)
- Un choix propre à chaque organisme concernant la remise en état des logements
- L'obtention d'une dérogation pour ne pas passer qu'un dossier en CAL, conventionnée dans le cadre de la CIA

➤ **Les étapes de mise en œuvre...**

- Négociation avec les réservataires : adhésion des partenaires pour la mobilisation de l'ensemble du parc (convention), sans contrepartie,
- Convention entre organismes : principes de transparence et de confiance, modalités de financement...,
- Coût pour le développement initial et la conception du site et frais de maintenance et hébergement du site => répartition entre organismes (prorata nb logements) + subventions (Bordeaux Métropole ?)

2. Création d'une commission mobilité pour les cas bloqués de demande de mutation

Faciliter les parcours résidentiels en :

- Analysant en inter bailleurs des situations sans solution et rechercher les logements adaptés aux situations,
- Mobilisant le cas échéant l'accompagnement nécessaire (dettes et impayés, ...)

Un travail collectif sera mené à partir d'une liste de cas pratiques afin de rechercher des solutions concrètes. Ainsi, ce travail débutera par l'analyse des demandes les plus anciennes.

	Bourse d'échange entre locataires	Etude des demandes anciennes et bloquées
Outil	Site internet	Réunions bimensuelles
Périmètre	Gironde	Bordeaux Métropole
Public	Tous les locataires du parc social (sauf en procédure d'expulsion, en impayé, trouble de voisinage)	Ménages en difficulté économique, situation handicap, et/ou les demandes anciennes, sur-occupation, sous-occupation
Principes	Non-discrimination, confiance, transparence et réciprocité Association des parties prenantes de la CIL dont associations de locataires	

ACTIONS ATTENDUES

- Réalisation d'un suivi des mutations dans le cadre de l'observation de la demande et des attributions
- Animation d'un travail commun entre les bailleurs et les réservataires sur :
 - o la gestion des mutations et les collaborations possibles visant à faciliter les parcours résidentiels de tous les ménages locataires du parc social
 - o les situations bloquées au sein du parc social.

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE :

Pilotée par la CDHLM en partenariat avec les bailleurs et les réservataires.

FICHE ACTION 11 : ÉLABORER UNE CHARTE MÉTROPOLITAINE DE RELOGEMENT DANS LE CADRE DES OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN

OBJECTIF

Les projets de restructuration urbaine prévoient, dans certains cas, des démolitions de logements sociaux. Ces opérations de démolition impliquent au préalable le relogement des ménages concernés.

Bordeaux Métropole a déjà connu de telles opérations, notamment sur la rive droite. Les bailleurs ont dû faire face à ces opérations spécifiques et délicates et se sont organisés pour trouver des solutions au sein de leurs parcs respectifs. Or, cette méthode trouve aujourd'hui ses limites.

Il s'agit donc pour les bailleurs d'affirmer leur volonté de prendre en compte de manière collective les relogements, et de formaliser une dynamique solidaire pour les opérations de renouvellement urbain à venir, qu'elles soient labellisées ANRU ou non.

C'est dans ce sens que, déjà pour l'opération de renouvellement urbain de la Benauges, une démarche collective inter-bailleurs a été initiée avec Bordeaux Métropole, la CDHLM et l'Etat pour le relogement des locataires de la barre D devant être démolie. Pour cela, une charte spécifique à cette opération est en cours d'élaboration. Elle préfigurerait la charte métropolitaine de relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain de Bordeaux Métropole.

Cette charte métropolitaine sera élaborée en veillant à mobiliser tous les partenaires liés aux projets de renouvellement urbain, pour :

- accompagner les habitants concernés dans un parcours résidentiel positif,
- proposer une meilleure diversité urbaine et sociale,
- prévoir un accompagnement particulier des ménages en difficultés.

La Charte métropolitaine du relogement a ainsi pour objectif de donner des points de repère et un cadre identique aux bailleurs sociaux, aux communes et à l'ensemble des acteurs impliqués dans toutes les opérations de renouvellement urbain de l'agglomération (qu'elles soient financées ou non par l'Agence nationale de rénovation urbaine). Dans le respect de ces principes, cette Charte sera complétée, pour chaque site, par une convention déclinant à l'échelle du projet, les modalités locales de mise en œuvre.

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion¹³ a prévu de nouvelles modalités pour le relogement des locataires d'un immeuble voué à la démolition. Ces modifications identifient en particulier, d'une part les opérations de démolition concernées et définissent d'autre part le cadre général du relogement. Ainsi, se trouvent notamment concernées les opérations de démolition d'un immeuble de logements HLM conventionnés situées dans le périmètre d'un projet de renouvellement urbain financé par l'ANRU. En outre, dorénavant, le bailleur est tenu de proposer à chaque locataire jusqu'à trois offres de logements.

¹³ Cf. articles L. 353-15, III et L. 443.151 du Code de la construction et de l'habitation.

Sur le modèle de la coopération mise en place sur la Benauge, la charte métropolitaine de relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain devra permettre de fixer les modalités de mise en œuvre, la répartition des rôles ou encore les moyens mobilisés pour le relogement des ménages concernés par des opérations identifiées (ANRU) et au-delà, illustrant ainsi la volonté exprimée par l'ensemble des bailleurs, dans le cadre de la Conférence Départementale HLM, d'élargir le champ des opérations concernées.

La charte de relogement de la barre D de la Benauge dans le cadre du PRU Joliot Curie et la charte de relogement inter-bailleur constitueront une préfiguration du document métropolitain. Sa trame, son contenu et sa mise en œuvre devront permettre d'alimenter l'élaboration de la charte métropolitaine. Par la suite, chaque projet fera l'objet d'une convention propre déclinant à l'échelle du projet les principes de la charte métropolitaine.

Il s'agira ainsi de définir les actions, concertées entre les bailleurs, les services sociaux, les collectivités territoriales, à mettre en œuvre afin d'assurer les meilleures conditions de relogement et d'accompagnement social des familles concernées. L'objectif recherché étant d'offrir à chacun des ménages relogés un logement conforme à ses besoins, lui permettant de s'inscrire dans un véritable parcours résidentiel durable.

La charte métropolitaine suivra notamment les grands principes suivants :

- La prise en compte des souhaits et besoins des locataires, et notamment des situations particulières,
- La proposition de bonnes conditions de relogement,
- L'information et la communication vis-à-vis des locataires.
- Le principe de priorité dans le système d'attribution,

Les objectifs opérationnels de la charte de relogement

- Répondre de manière concertée et complémentaire aux attentes des habitants dans la perspective de leur relogement. La charte définira les conditions d'une évaluation partagée des besoins des familles en vue de la mise en œuvre d'une solution de relogement adaptée à chaque situation et des éventuelles mesures d'accompagnement de ce relogement.
- Renforcer la complémentarité entre les signataires et les partenaires dans l'objectif du relogement des familles et dans les meilleures conditions possibles.
- Améliorer la complémentarité avec d'autres partenaires non signataires et devant être associés dans l'examen de certaines situations compte tenu de leur rôle dans l'accompagnement des familles (organismes de tutelle, associations...).
- Renforcer la communication et l'information des locataires.

Les engagements des réservataires de logements

Les réservataires, à savoir l'Etat, Bordeaux Métropole et les communes, ainsi qu'Action Logement, s'engagent à prendre en compte des demandes de relogement des ménages issus des opérations de démolition et de renouvellement urbain, dans le cadre de la gestion de leurs contingents de logements sur le patrimoine des bailleurs concernés par cette démarche expérimentale inter-bailleurs.

Les étapes de la démarche inter-bailleur de relogement

Afin d'assurer la mobilisation de tous les bailleurs tout en prenant en compte les souhaits des locataires, il est proposé la démarche suivante :

- **La définition des besoins de relogement :**
 - Elaboration d'un diagnostic social et la réalisation d'enquêtes ménages réalisés par le bailleur d'origine et partagé avec les partenaires
 - Elaboration par le bailleur d'origine d'un document pour chaque locataire, formalisant leurs souhaits en matière de relogement et précisant les engagements du bailleur.
 - Constitution, par le bailleur d'origine, des dossiers individuels de relogements (complets, actualisés avec mention du numéro unique) et présentation de ces derniers à tous les bailleurs.
-
- **La définition d'un plan de relogement et ses mesures d'accompagnement**
 - Organisation d'une réunion intra-bailleurs sur l'ébauche du plan de relogement.
 - Etablissement du plan de relogement détaillé : rapprochement entre les souhaits des locataires et les patrimoines des bailleurs (existants et livraisons prochaines) ; positionnement des ménages par opération ou par bailleur autant que possible.

Ce plan de relogement sera susceptible d'évoluer en fonction des souhaits des ménages et de l'offre de logements.

- **La proposition d'un nouveau logement**
 - En veillant à l'équilibre d'occupation sociale de la résidence, il sera recherché :
 - Un logement adapté à la composition familiale,
 - Un logement adapté à la capacité financière de la famille (reste à charge / ressources),
 - Un logement prenant en compte les souhaits de localisation exprimés par la famille,
 - Un logement au plus près des besoins particuliers de la famille (par exemple, un logement adapté aux problèmes de santé d'un membre de la famille).
-
- Organisation d'une réunion des locataires en présence des bailleurs "relogeurs" et des acteurs sociaux impliqués afin de présenter ces partenaires, l'offre de logements potentielle dans le patrimoine existant et les opérations prochainement livrées, ainsi que le guide de relogement.
-
- Dans l'optique du passage de relais entre bailleurs :
 - Des rencontres tripartites seront organisées entre chaque ménage, le bailleur d'origine et le bailleur pré-positionné pour l'accueil du ménage
 - Un contrat d'objectif tripartite sera signé entre le ménage, le bailleur d'origine et le bailleur "relogeur".

Cette étape se déroulera après la visite du futur logement, mais avant le passage en commission d'attribution, afin de s'assurer que le ménage a bien intégré le changement de bailleur, ainsi que les spécificités du logement proposé (loyer, charges, travaux de remise en état, configuration du logement et de ses annexes ...).

- **Le déménagement et l'accompagnement dans le nouveau logement**

Le relogement ne se termine pas le jour du déménagement, un suivi post relogement, permettant de détecter d'éventuelles difficultés liées au relogement et d'y remédier, sera également effectué

ACTIONS ATTENDUES

- Charte de relogement du PRU Joliot Curie/ La Benaugé
- Rapport d'évaluation de cette charte devant préfigurer la charte métropolitaine
- Charte métropolitaine

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE

Piloté par Bordeaux Métropole en partenariat avec La CDHLM, les bailleurs, les communes, l'Etat (DDDCS).

**Accord-cadre inter-bailleurs
sur le relogement des
locataires à l'occasion
d'opérations de
renouvellement urbain**

Septembre 2018

Le présent accord-cadre précise les modalités de relogement des ménages dans un cadre intercommunal et interbailleurs largement renforcé par la loi mais également sur la base des acquis des projets de renouvellement urbain des périodes précédentes.

Les opérations de renouvellement urbain impliquant le relogement des locataires constituent des opportunités pour améliorer la solidarité intercommunale et interbailleurs au service des ménages et des territoires, à travers :

- des parcours résidentiels positifs et adaptés aux situations individuelles,
- des offres de relogement en adéquation avec les besoins et les souhaits des locataires,
- la réinscription des ménages en difficulté dans une dynamique d'insertion,
- la mise en œuvre partagée de la mixité sociale à l'échelle des territoires.

ARTICLE 1 - Contexte réglementaire

La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion a prévu de nouvelles modalités pour le relogement des locataires d'un immeuble voué à la démolition. Ces nouvelles modalités ont amené à réécrire les articles L. 353-15, III et L. 443.151 du Code de la construction et de l'habitation.

Ces modifications identifient en particulier, d'une part les opérations de démolition concernées et définissent, d'autre part, le cadre général du relogement.

Dans le cadre des opérations de démolition (ou restructurations lourdes) impliquant le relogement d'un immeuble de logements HLM conventionnés situées dans le périmètre d'un projet de renouvellement urbain, le bailleur est dorénavant tenu de proposer à chaque locataire jusqu'à trois offres de logements.

La qualification de l'adéquation de l'offre de logement est définie par l'article 13 bis de la loi du 1er septembre 1948 ; à savoir, les logements proposés doivent :

- être en bon état d'habitation et remplir les conditions d'hygiène normales,
- répondre aux besoins personnels, familiaux et, le cas échéant, professionnels des locataires,

- correspondre aux possibilités financières des locataires,
- être situé à proximité du logement démolé (sauf accord express du locataire).

ARTICLE 2 - Enjeux du relogement

Au titre de l'ambition des parcours positifs et ascendants, le relogement des ménages doit s'inscrire dans un processus partagé de qualité permettant :

- de répondre efficacement, de manière concertée et complémentaire, aux situations des ménages dans leur diversité
- une égalité de traitement entre tous les locataires,
- d'encadrer et accompagner l'impact financier du relogement des ménages,
- de réinscrire les ménages en difficulté dans une dynamique d'insertion (*en facilitant la l'intervention d'autres partenaires non signataires à associer dans l'examen de certaines situations compte tenu de leur rôle dans l'accompagnement des familles*)
- de maximiser les chances de bonne tenue des plannings prévisionnels de relogement des opérations,
- de plus, pour les opérations financées par l'ANRU, des objectifs locaux sont fixés de manière partenariale dans le but :
 - ✓ de favoriser les parcours résidentiels vers des logements neufs ou récemment conventionnés,
 - ✓ d'œuvrer au rééquilibrage de l'occupation sociale entre les quartiers prioritaires de la ville et le reste du territoire,
 - ✓ de maîtriser le reste-à-charge des ménages.

Ces critères et objectifs s'inscrivent dans les politiques locales de l'habitat intercommunales.

ARTICLE 3 - Périmètre d'application

Le présent accord-cadre inter-bailleurs de la Conférence Départementale Hlm de la Gironde s'applique tant pour les projets du NPNRU qu'à l'occasion de toute autre opération de rénovation urbaine en Gironde pour laquelle l'organisme porteur du projet voit la nécessité de compléter son offre potentielle de relogement par des propositions émanant des autres membres de la Conférence Départementale Hlm de la Gironde.

Sont exclus du périmètre de cet accord inter-bailleurs :

- les occupants sans droit ni titre,
- les locataires à l'origine de troubles de voisinage en raison de leur comportement,
- les relogements des ménages hébergés en intermédiation via des structures.

Certains locataires pourront être amenés à être relogés provisoirement, le temps nécessaire à ce qu'un logement définitif soit réalisé par le bailleur à l'origine du projet.

En complément du présent accord-cadre inter-bailleurs, une charte de relogement à chaque projet urbain formalise l'accord de l'ensemble des parties prenantes au processus de relogement, en précise le cadre spécifique et les règles.

ARTICLE 4 – Engagements des bailleurs

Les engagements des bailleurs, formalisés dans cette charte, s'inscrivent dans le cadre plus global de la démarche collective portée par les membres de la CDHLM.

Suite aux enquêtes sociales relatives à chaque opération, un nombre de ménages est pré-identifié pour bénéficier de la coopération inter-bailleurs, faute de parc approprié au sein de l'organisme à l'origine du projet dans les secteurs demandés et/ou de logements adaptés au profil des ménages relogés.

L'offre mobilisable, est constituée par :

- le parc locatif existant des bailleurs (banalisé comme adapté),
- les logements en offre nouvelle (locatifs sociaux neufs et acquis améliorés),
- les logements en accession aidée
- les logements locatifs sociaux réhabilités,

La réalisation des objectifs de mixité sociale et de relogement des ménages sera facilitée par la mobilisation de l'offre globale de logements, notamment de l'offre nouvelle sur l'ensemble des communes. Ces objectifs s'inscrivent ainsi dans le respect de *l'article 8* de la loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale.

Dans un souci d'égalité de traitement, les logements destinés aux relogements ne feront l'objet d'aucun ajustement spécifique du niveau de loyer, s'agissant du parc du bailleur à l'origine du projet comme pour les autres bailleurs accueillants (*hormis éventuellement en cas d'allocation par l'ANRU de subvention d'indemnité pour minoration de loyer sur un logement neuf ou conventionné depuis moins de 5 ans*).

Les dépôts de garantie ne seront pas transférés d'un bailleur à l'autre. Le dépôt de garantie initial sera restitué au locataire dans les conditions réglementaires habituelles. Un nouveau dépôt de garantie sera appelé au locataire par le bailleur accueillant à l'occasion de la signature du nouveau contrat de location.

4.1 Principales étapes de la démarche de relogement inter-bailleurs

Afin d'assurer la mobilisation de tous les bailleurs tout en prenant en compte les souhaits des locataires, il est proposé la démarche suivante :

- Organisation d'une réunion publique en présence des locataires, des bailleurs partenaires, de la mairie de la commune d'implantation et de l'ensemble des acteurs sociaux impliqués visant à présenter les modalités du processus de relogement (accord-cadre inter-bailleurs, charte relogement, guide du relogement...) ainsi que les acteurs impliqués.
- Réalisation du diagnostic social et des enquêtes ménages par l'organisme porteur du projet de relogement.
- Constitution des dossiers individuels de relogements (complets, actualisés avec mention du numéro unique) par le bailleur porteur du projet.
- Organisation d'une réunion intra-bailleurs sur l'ébauche du plan de relogement.

- Établissement du plan de relogement détaillé :
 - rapprochement entre les souhaits des locataires et les patrimoines des bailleurs (existants et livraisons futures),
 - autant que possible, pré-positionnement des ménages par les bailleurs au regard de la structure de leur parc et de leur programmation.

Nb : Le plan de relogement sera susceptible d'évoluer en fonction des souhaits des ménages et de la disponibilité effective de l'offre de chaque bailleur.

- Rencontres tripartites entre l'organisme porteur de projet, le ménage et le bailleur qui s'est pré-positionné sur son accueil afin de valider le projet de changement de bailleur (signature tripartite d'un document explicitant le projet de relogement).
- Prise de relais par le bailleur qui accueille, le porteur de projet restant responsable du suivi du relogement auprès du ménage.

4.2 L'organisme porteur du projet

Il s'engage à :

- Mobiliser prioritairement l'ensemble de son patrimoine pour les relogements-
- Élaborer un document-type (convention) destiné à formaliser les souhaits et besoins individuels de chaque foyer en matière de relogement et à préciser les engagements en matière d'organisation et d'accompagnement du relogement.
- Organiser les réunions publiques en présence des locataires, les comités de suivi partenariaux...
- Réaliser les enquêtes sociales auprès des locataires,
- Dans un souci de continuité de suivi des ménages, mettre en place un *référént interne en charge du relogement* qui supervise le processus global de relogement en garantissant le suivi personnalisé des locataires avant, voire après le déménagement en cas de relogement provisoire.

Ce référent est l'interlocuteur opérationnel privilégié des autres bailleurs et partenaires.

Ses principales missions sont les suivantes :

- Évaluer au plus près les souhaits et besoins des locataires pour une meilleure adéquation avec l'offre de logements,
- Organiser des permanences régulières sur site pour informer les locataires quant aux modalités du relogement et constituer les dossiers administratifs,
- Organiser et coordonner les visites de logements avec les personnels de proximité des bailleurs accueillants,
- Organiser, planifier et superviser le déménagement du locataire,
- Assurer un lien permanent avec les ménages ainsi que l'interface avec les bailleurs accueillants,
- Orienter les ménages vers les dispositifs adaptés à leurs difficultés,
- Organiser et animer les groupes de suivi relogement, et autres instances partenariales (acteurs de l'action sociale...).

- sur les programmes financés par l'ANRU, proposer des objectifs locaux sur les critères définis par l'Agence au niveau national (trajectoires vers le parc neuf ou conventionné depuis moins de 5 ans, trajectoires QPV → hors QPV, maîtrise du reste à charge),
-
- Limiter la durée d'immobilisation des logements mis à disposition par les bailleurs accueillants à :
 - o 2 mois maximum pour les logements libérés suite à congés,
 - o La date prévisionnelle de livraison (1^{ère} mise en location) pour les logements neufs.
-
- Assurer la prise en charge financière :
 - o des frais de déménagement et d'installation :
 - ✓ selon les aides prévues par le règlement d'intervention de l'ANRU le cas échéant,
 - ✓ selon ses modalités propres hors dispositif ANRU
 - o des travaux de sécurisation du patrimoine à réhabiliter,
 - o de l'entretien courant du bâtiment jusqu'au départ du dernier occupant.
- Mettre en place les outils de suivi du relogement et garantir leur actualisation.

4.3 Les autres bailleurs intervenant en entraide

Dans le cadre de leur engagement à l'échelle métropolitaine et départementale, les autres bailleurs s'engagent à :

- rechercher et mobiliser une part de leur patrimoine dans les secteurs identifiés par les locataires suite à l'enquête sociale, tant dans leur parc existant à l'occasion de congés, que dans les programmes neufs et ce, en tenant compte des droits de réservations conventionnels.
- Organiser les conditions d'une communication fluide et constante avec le chargé de relogement du bailleur en charge du projet, communiquer l'ensemble des modalités d'entrée dans leur parc,
- garantir un niveau de remise en état du logement identique à leurs standards habituels,
- étudier l'application d'une minoration de loyer sur les logements neufs ou récemment conventionnés en cas de subvention compensatrice allouée par l'ANRU,
- au cas par cas, réaliser les aménagements spécifiques nécessaires liés aux problèmes de santé, au vieillissement...
Le cas échéant, ces investissements peuvent être pris en charge par le bailleur porteur du projet de relogement.
- Participer aux comités de suivi partenariaux sur le relogement

Plus globalement, les bailleurs s'engagent à s'impliquer dans les différentes étapes cadencant le processus de relogement des ménages.

ARTICLE 5 – Reporting & protection des données

La formalisation du plan de relogement, ainsi que le reporting et l'ensemble des tâches concourant à la traçabilité des actions relevant du relogement, incombe au bailleur en charge du projet.

5.1 - Reporting et suivi

Dans le cas d'une opération de renouvellement urbain financée par l'ANRU, l'outil informatique de suivi correspondra aux préconisations de l'Agence (RIME ou autre).

Dans le cas de projets non financés par l'ANRU, le bailleur en charge du projet utilisera l'outil de son choix.

5.2 - Protection des données à caractère personnel

Les bailleurs signataires du présent accord-cadre s'engagent à mettre en place et à respecter les dispositions suivantes concourant à la protection des données :

- *Mesures afférentes au bailleur à l'origine du projet :*
 - Apposer les mentions légales sur l'ensemble des documents-type soumis aux locataires,
 - Recueillir et tracer le consentement des locataires concernés par le relogement pour la communication aux bailleurs des informations autorisées
 - Ne diffuser aucune donnée n'ayant utilité à voir avec le strict champ du relogement
 - A l'occasion de réunions collectives, ne pas diffuser massivement d'informations nominatives ou permettant d'identifier individuellement les locataires (NUD, n° de téléphone, adresse mail...)
 - Procéder à la suppression de l'ensemble des données personnelles au terme du délai de conservation légal.

- *Mesures afférentes aux bailleurs accueillants :*
 - Utiliser exclusivement les données personnelles dans le cadre du processus de relogement pour lequel elles ont été transmises,
 - Procéder à la suppression de l'ensemble des données personnelles au terme du délai de conservation légal.

ARTICLE 6 - Durée de validité

La présente charte de relogement inter-bailleurs de la Conférence Départementale Hlm de la Gironde est conclue pour une première période de cinq ans, reconductible.

Une évaluation est prévue à mi-parcours et à l'issue de la première période.

Fait à

Le

Signataires

FICHE ACTION 12 : CRÉATION D'UN OBSERVATOIRE DU LOGEMENT SOCIAL

OBJECTIF

Le suivi de la mise en œuvre de la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole nécessite que les acteurs du logement social (et particulièrement les bailleurs et les réservataires) mettent en place des outils de suivi de la demande et des attributions précis et cohérents au regard des objectifs de la CIA et de la loi.

La démarche partenariale engagée pour l'élaboration de la politique de mixité sociale semble avoir montré l'intérêt de mettre en place des méthodes et outils d'observation communs, tel que cela a été porté, lors du diagnostic de cette démarche, par l'CDHLM et Bordeaux Métropole.

Ainsi, il apparaît aujourd'hui nécessaire de poursuivre ce partenariat pour la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole.

ETAT DES LIEUX ET MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Les bases de données actuellement disponibles sur le logement social sont :

- RPLS, pour l'offre
- OPS, pour l'occupation
- SNE, pour la demande et l'attribution,
- des données propres à chaque bailleurs et réservataires sur les réservations.

Piloter la politique de mixité sociale nécessite de partager des indicateurs communs permettant d'analyser globalement l'ensemble de ces données de connaissance du parc social et de son fonctionnement, pour :

- d'une part, réaliser régulièrement un panorama du logement social afin de suivre, évaluer et piloter les politiques publiques, notamment dans le cadre de la CIL. Cette approche permettra de développer un panorama du logement social rassemblant les éléments de connaissance sur le parc social, son occupation, la demande en logement social et des attributions, dans l'esprit du diagnostic réalisé pour l'élaboration de la CIA.
-
- d'autre part, disposer d'éléments géolocalisés d'aide à la décision des CAL pour améliorer la sélection des candidats en cohérence avec les équilibres de mixité sociale, et les points de fragilité / de vigilance partagés au local.

Cet observatoire du logement social pourrait notamment porter sur :

- les caractéristiques de la demande et des attributions
- la qualification de l'offre et de l'occupation du parc social
- la géolocalisation des indicateurs afin de pouvoir distinguer les approches hors QPV et en QPV, et de partager finement les points de vigilance au local.

Ces résultats pourraient faire l'objet d'analyses régulières traitées à différentes échelles (notamment métropolitaine, communale et par quartier prioritaire au titre de la politique de la Ville). Ils permettraient notamment :

- la réalisation d'un panorama du LLS, présenté régulièrement à la CIL,
- la proposition d'un outil d'information pour l'aide à la décision des CAL
- l'analyse de bilans réguliers pour le suivi de la CIA et plus largement du PLH.

ACTIONS ATTENDUES

- réalisation d'un panorama du LLS et mise à jour régulière
- Outil d'information pour l'aide à la décision en amont des CAL
- support de communication d'indicateurs sur le parc social à destination des demandeurs
- Bilans réguliers pour le suivi de la CIA, du PPGDID et plus largement du PLH

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE :

Piloté par Bordeaux Métropole en partenariat avec La CDHLM, les bailleurs, les communes, l'Etat (DDDCS).

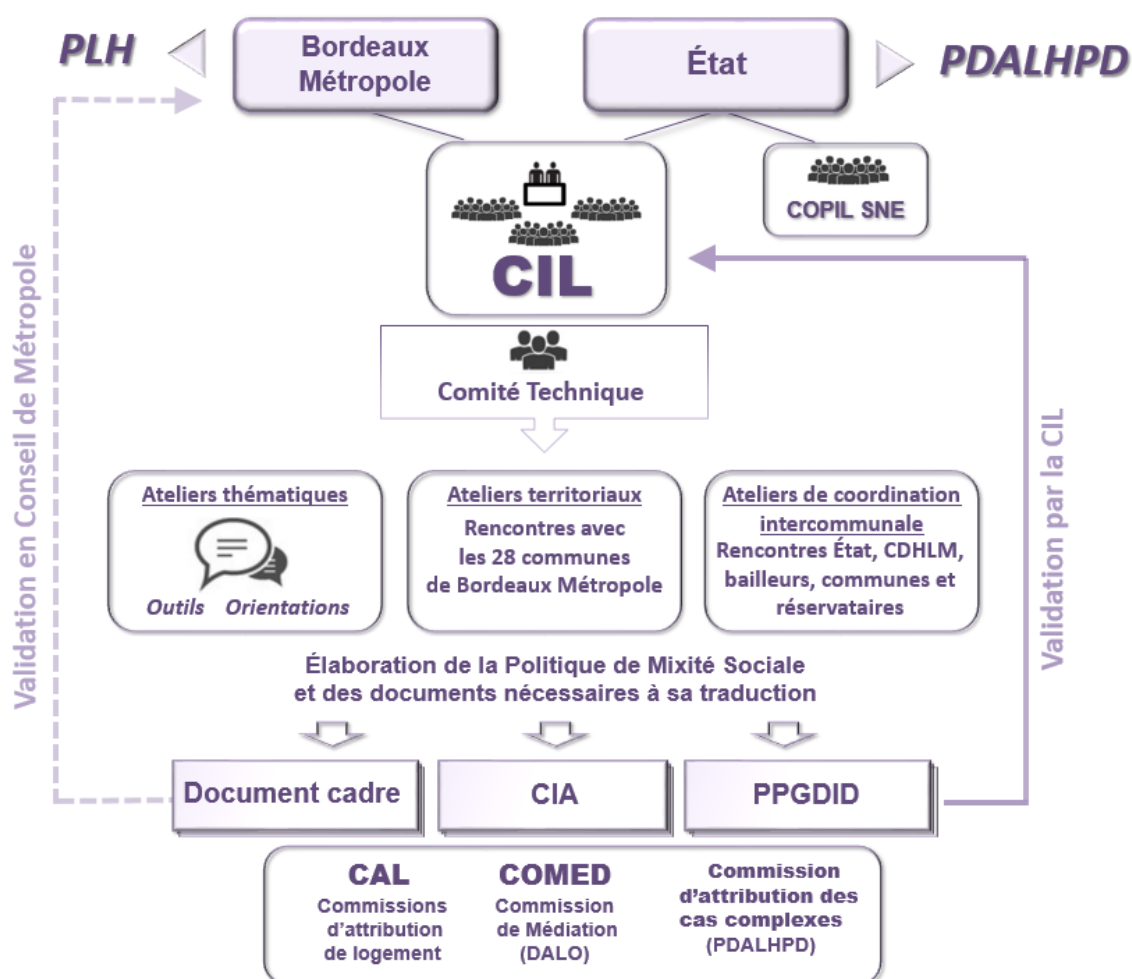
FICHE ACTION 13 : ANIMER LES INSTANCES DE LA CIL POUR VEILLER A LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE DE MIXITÉ SOCIALE DE BORDEAUX Métropole

OBJECTIF

Bordeaux Métropole et ses partenaires s'engagent à animer la Conférence intercommunale du logement afin de mettre en œuvre le PPGDID et la CIA. Ce travail s'organisera suivant différentes instances afin d'aborder à la fois les aspects stratégiques, opérationnels et territoriaux de ces politiques.

MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE

La conférence intercommunale du logement de Bordeaux Métropole, créée en avril 2016 et installée en septembre 2016, a élaboré le PPGDID et la CIA en combinant des approches thématiques et territoriales sous forme d'ateliers. Ce schéma d'organisation sera conforté et complété par des instances plus opérationnelles pour le suivi de notre politique de mixité sociale, de la façon suivante :



- **La Conférence intercommunale du logement**

Coprésidée par le Président de Bordeaux Métropole et le Préfet, elle rassemble :

- Les maires des communes de Bordeaux Métropole,
- Les représentants du Département de la Gironde,
- La CDHLM,
- Les bailleurs sociaux,
- Les réservataires des logements sociaux,
- Les associations et maîtres d'ouvrage intervenant dans le champ de l'insertion,
- Les associations de locataires,
- Les associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement.

Elle a pour rôle d'élaborer, suivre et évaluer la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole, et notamment la mise en œuvre de ses orientations, du PPGDID et de la CIA. Ce rôle s'inscrit dans le cadre de l'affirmation de la dimension sociale du PLH (axe 1 de l'OAP Habitat du PLU3.1), et conformément aux orientations du PDALHPD.

Elle se réunit au moins une fois par an. Ses réunions sont préparées par un comité technique partenarial. La CIL se décline en différentes instances de travail (ateliers thématiques, ateliers territoriaux et ateliers de coordination intercommunale) dont elle assure le pilotage politique et méthodologique, notamment en définissant un programme de travail annuel et en réalisant des bilans et évaluations annuelles du PPGDID et de la CIA.

- **Le comité technique de la CIL**

Piloté par les services de Bordeaux Métropole, le comité technique de la CIL est l'instance technique et partenariale de préparation des réunions de la CIL et de ses travaux en ateliers. Il rassemble :

- Les services de Bordeaux Métropole chargés de la politique de mixité sociale et du PLH,
- Les services de la DDCS,
- Les représentants techniques de la CDHLM.

Son rôle est de :

- prévoir, préparer et coordonner l'organisation des instances de la CIL et de ses ateliers,
- mobiliser les moyens nécessaires à la mise en œuvre des décisions de la CIL.

- **Le comité des réservataires**

Un comité des réservataires est créé pour animer le partenariat plus particulièrement la coopération entre acteurs de la gestion partagée de la demande et des attributions (notamment pour le suivi et le traitement des cas complexes). Animé par Bordeaux Métropole, il rassemble l'ensemble des réservataires du territoire, c'est-à-dire la DDCS, le Conseil départemental de la Gironde, Bordeaux Métropole, les communes, Action Logement, la CDHLM et les bailleurs.

- **Les ateliers thématiques**

Déclinaison opérationnelle et thématique de la CIL, ils constituent une instance de travail et rassemblent les membres de la CIL en fonction de sujets précis en lien avec le PPGDID et la CIA. Ces thèmes sont définis par la CIL dans un programme de travail annuel.

En fonction des thématiques, ils sont animés, en tant que de besoin, par les membres du comité technique en charge de la mise en œuvre des différentes actions du PPGDID et de la CIA (à défaut par les services de Bordeaux Métropole).

- **Les ateliers territoriaux**

Déclinaison territoriale de la CIL, ils constituent des instances politiques à l'échelon communal. Animés par Bordeaux Métropole, leur rôle est d'ancrer la mise en œuvre du PPGDID et de la CIA au plus près des réalités des habitants. C'est pourquoi l'échelon communal est privilégié car la commune représente une échelle de proximité opérationnelle.

Ils sont pilotés, par les services de Bordeaux Métropole.

- **La commission de coordination**

Déclinaison partenariale et territoriale de la CIL, elle constitue une instance de coordination de la gestion partagée de la demande et des attributions. Elle rassemble les réservataires (y compris les communes), les bailleurs et la CDHLM, les associations de la CIL.

Son rôle est d'organiser le suivi de la diversification sociale des quartiers prioritaires au titre de la politique de la Ville.

Pour cela, elle pourra notamment donner des préconisations d'attributions aux CAL :

- soit sous forme d'orientations pour une évaluation en continue de l'atteinte des objectifs,
- soit sous forme de désignation de profils de candidature en pré-CAL.

Elle est co-pilotée par les membres du comité technique de la CIL (Bordeaux Métropole, l'Etat (DDDCS), la CDHLM) et présidée par un représentant du Président de Bordeaux Métropole.

RÉSULTATS ATTENDUS

- au moins une réunion de la CIL par an
- réalisation d'un bilan annuel du PPGDID et de la CIA, présenté au Conseil de Métropole après validation de la CIL.

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE

Co-piloté par Bordeaux Métropole, la CDHLM et l'Etat (DDDCS), en partenariat avec les communes et les associations en lien avec l'Habitat.