

Charte métropolitaine de relogement

Bordeaux Métropole
Direction de l'habitat et de la politique de la ville





Vu la loi n° 48-1360 du 1 septembre 1948 portant modification et codification de la législation relative aux rapports des bailleurs et locataires ou occupants de locaux d'habitation ou à usage professionnel et instituant des allocations de logement,

Vu l'article 44 (bis, ter et quater) de la Loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière,

Vu la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion,

Vu l'article 8 de la loi n°2014-173 du 21 février 2014 de Programmation pour la Ville et la Cohésion Urbaine,

Vu l'article 97 de la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové,

Vu la loi n° 2017-83 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, notamment ses articles 70 et 88,

Vu les articles L443-15-1, L353-15 III et L442-6 du Code de la Construction et de l'Habitation,

Vu le règlement général de l'ANRU du 24 août 2021 relatif au relogement concernant les habitants des quartiers concernés par le nouveau programme de renouvellement urbain (NPNRU),

Vu le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées en Gironde 2016 – 2021,

Vu les orientations pour une politique métropolitaine de mixité sociale définies dans le cadre de la Conférence intercommunale du logement (CIL) de Bordeaux Métropole, et le Plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGDID), validés par délibération N° 219-326 du conseil métropolitain du 24 mai 2019,

Vu l'accord-cadre inter-bailleurs sur le relogement des locataires à l'occasion d'opérations de renouvellement urbain de la Conférence Départementale HLM de la Gironde,

Vu l'accord cadre départemental du 26 décembre 2019 relatif aux attributions aux personnes défavorisées

Vu le règlement du Fonds de Solidarité Logement de la Gironde.

Entre les soussignés

D'une part,

L'Etat, représenté par la Préfète de la région Nouvelle Aquitaine, Préfète de la Gironde,

Et, d'autre part,

Bordeaux Métropole, représenté par son Président,

Les bailleurs sociaux désignés ci-après « organismes de logement social »,

La CDHLM, représentée par son Président,

Action Logement, représenté par son directeur régional,

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Préambule | 7 |
| Article 1 – Cadre réglementaire | 9 |
| Article 2 – Modalité d’application | 10 |
| Article 3 - Les objectifs stratégiques métropolitains de qualité du relogement | 11 |
| Article 4 – Les différentes étapes pour la mise en œuvre du relogement | 13 |
| Article 5- Le caractère prioritaire des demandes de locataires : engagement des réservataires de logements | 15 |
| 5.1 La ville concernée par le projet de relogement et Bordeaux Métropole | 15 |
| 5.2 La Préfecture | 15 |
| 5.3 Action Logement | 15 |
| 5.4 Le Conseil Départemental de la Gironde | 15 |
| Article 6 – La nécessité d’un travail d’information auprès des locataires tout au long de la démarche. | 17 |
| Article 7 – Elaboration du parcours résidentiel des ménages : modalités de propositions, de suivi et d’accompagnement | 18 |
| 7.1 L’accompagnement à la formulation progressive des besoins des familles | 18 |
| 7.2 Des propositions de logements adaptées aux souhaits et situations des locataires | 18 |
| 7.3 Les mesures pour accompagner le déménagement des locataires | 19 |
| 7.4 La gestion et l’entretien des immeubles durant la période des relogements | 19 |
| Article 8 - L’engagement des bailleurs pour reloger les ménages dans les meilleures conditions | 20 |
| 8.1 L’organisme Hlm porteur du projet | 20 |
| 8.2 Les bailleurs intervenant dans la démarche collaborative | 21 |
| Article 9 – L’investissement des acteurs sociaux auprès des ménages concernés par le relogement. | 22 |
| 9.1 Le Centre Communal d’Action Social (CCAS) de la ville | 22 |
| 9.2 Le Conseil Départemental de la Gironde, représenté par les Maisons départementales de la solidarité (MDS) | 22 |
| 9.3 Le Fonds Solidarité Logement de la Gironde (FSL) | 22 |
| 9.4 La Caisse d’Allocations Familiales (CAF) de la Gironde | 23 |
| 9.5 Le service logement de la Ville | 23 |
| Article 10 – Les instances de gouvernance et modalités de suivi du relogement | 24 |
| 10.1 Les instances | 24 |
| 10.1.1. A l’échelle métropolitaine | 24 |
| 10.1.2. A l’échelle de l’opération de renouvellement urbain | 25 |
| Article 11 – Le suivi et l’évaluation du relogement | 27 |
| Article 12 – Confidentialité et protection des données | 28 |
| Annexes | 30 |

Préambule

Rappel du cadre métropolitain

Plusieurs dispositions législatives ont récemment fait évoluer le rôle des intercommunalités en matière de politique de l'habitat et notamment en matière de politique d'attribution des logements sociaux et de mixité sociale.

Ainsi, le PLH de Bordeaux Métropole, adopté au sein du PLUI 3.1 le 16 décembre 2016, affirme la dimension sociale de la politique de l'Habitat, notamment en intégrant l'élaboration d'une politique coordonnée de mixité sociale. Cette ambition a été renforcée par le Contrat de Ville, signé dès 2015 en veillant 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.

La Conférence Intercommunale du Logement (CIL), installée en septembre 2016, a mené un travail partenarial avec les bailleurs, les réservataires, les associations, les communes et l'Etat (DDETS) afin d'élaborer la politique métropolitaine de mixité sociale.

Bordeaux Métropole a prioritairement axé sa stratégie en matière d'habitat et de mixité sociale sur le développement de l'offre nouvelle de logements conventionnés. Le nombre de logements sociaux est ainsi passé de 68 000 en 2004 à 95 002 en 2020¹, en s'efforçant de limiter les disparités territoriales. La grande majorité des opérations de logements locatifs sociaux a été réalisée sur les communes déficitaires au regard de la loi SRU. Les 7 opérations de rénovation urbaine conduites dans le cadre du PNRU 1 ont notamment permis de réduire la part de logements sociaux dans les communes concernées, en particulier sur la rive droite (plus aucune commune de la métropole ne dépasse 50% de logement social et aucune n'en présente moins de 11,5 %).

En effet, les quartiers en sortie de rénovation urbaine offrent un cadre de vie et des conditions d'habitats améliorées. Les espaces publics et les équipements ont connu une amélioration qualitative particulièrement forte. L'intégration du tramway dans 5 des 7 projets de Bordeaux Métropole a fortement participé au changement d'image de ces quartiers.

Cependant, même si ces projets ont contribué à assurer la diversification de l'offre de logements pour favoriser la mixité sociale, une part majoritaire des territoires concernés reste des quartiers caractérisés par une occupation sociale fragile. Même si une forte majorité des ménages concernés par le relogement a été relogés hors site (70%), une part conséquente a été relogée sur la rive droite (76%), dans la commune d'origine (61%) et en ZUS (33%). Ces résultats attestent de l'enjeu que constitue le relogement pour le rééquilibrage de l'occupation sociale, même s'il reste résiduel par rapport au flux des attributions :

A l'occasion de l'élaboration de la politique métropolitaine de mixité sociale, un travail concerté sur la stratégie et les modalités de relogement dans le cadre des projets de renouvellement urbain a été possible en s'appuyant sur une démarche collective inter-bailleurs et inter-réservataires. Cette démarche est intégrée au programme d'action du PPGDID (plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur). Ce travail sur le relogement doit se poursuivre par un travail de plus long terme sur le rééquilibrage de l'occupation sociale par les attributions dans le parc social existant et dans les nouvelles résidences, pour permettre d'atteindre une mixité sociale. C'est notamment l'objet du travail engagé dans le cadre de la CIA.

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, la Métropole et ses partenaires ont souhaité élaborer une charte métropolitaine de relogement. 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

¹ Source : données DDTM 2020.

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 événement 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.

Article 1 – Cadre 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 (Articles L. 353-15, III et L. 443.151 du Code de la construction et de l'habitation) et définit le cadre général du relogement. Le bailleur fait des propositions de relogement aux locataires conformément à ses besoins ; le locataire bénéficie du maintien dans les lieux jusqu'à 3 propositions.

Il est rare qu'aucune des trois offres ne convienne aux locataires. Toutefois le locataire qui, au terme de la procédure, a refusé trois propositions de relogement qui satisfont à l'obligation légale, perd son droit à l'issue du délai de préavis de six mois qui suit la notification de la troisième proposition.

Après examen du dossier et de la conformité des offres de relogement qui ont été faites, le locataire perdra son droit au maintien dans les lieux. Il est important par conséquent de garder la trace des trois propositions qui ont été faites au locataire afin d'apporter la preuve (nature, montant du loyer et adresse des locaux de relogement proposés).²

L'article 70 de la loi égalité et citoyenneté, impose des objectifs de mixité sociale aux EPCI dotés d'un PLH et ayant au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).

Ainsi, sur ces EPCI : au moins 25 % des attributions annuelles, suivies de baux signés, de logements situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, sont consacrées aux demandeurs du 1er quartile des demandeurs les plus pauvres ou aux relogés dans le cadre des opérations de renouvellement urbain.

L'article 4 du titre I du RGA relatif au NPNRU qui définit des attentes pour la stratégie de relogement des ménages concernés par des opérations contractualisées avec l'ANRU, celle-ci devant poursuivre trois objectifs principaux :

- offrir des parcours résidentiels positifs aux ménages, notamment en direction des logements neufs ou mis en location pour la première fois depuis moins de cinq ans dans le parc locatif social (favorisés par la mesure prévue à l'article 2.1.3.2 du titre II du présent règlement);
- réinscrire les ménages en difficulté dans une dynamique d'insertion;
- contribuer à la mixité sociale.

² https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/documents/2018-03/cahier_99bis-actu.pdf

Article 2 – Modalité d’application

La présente Charte Métropolitaine de Relogement formalise une dynamique solidaire pour le relogement généré par l’ensemble des opérations de démolition, de réhabilitation ou de restructuration, à Bordeaux Métropole, qu’elles soient contractualisées avec l’ANRU ou non, qu’elles concernent le parc social ou le parc privé.

La mise en œuvre de la charte nécessite la mobilisation de tous les acteurs concernés par le relogement afin de contribuer au rééquilibrage l’occupation sociale du parc social à l’échelle métropolitaine qui dépasse la simple échelle communale, voire du quartier ou du projet.

Pour cela, la charte constitue une base commune sur laquelle tous les signataires s’engagent. Elle cadre la stratégie intercommunale de relogement définissant les principes précis qui seront pris en compte par tous les acteurs du relogement dans le cadre d’une opération de renouvellement urbain, contractualisée avec l’ANRU ou pas.

La liste détaillée des opérations concernées et mise à jour chaque année figure en annexe de la présente charte.

Article 3 - Les objectifs stratégiques métropolitains de qualité du relogement

Les objectifs stratégiques permettent d'encadrer la qualité du relogement pour l'ensemble des opérations générant du relogement à l'échelle métropolitaine et d'orienter l'accompagnement des ménages concernés et la mobilisation de l'offre de logement pour réaliser les propositions.

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.

En aucun cas ces objectifs ne feront l'objet de sanction des acteurs, compte tenu de leur caractère collectif, de la responsabilité partagée des acteurs dans la mise en œuvre du relogement, et de la complexité des paramètres à prendre en compte pour les atteindre. 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, en lien avec les objectifs de la Convention intercommunale d'attribution (CIA)** :
 - 55% de relogement hors QPV
 - 50 % de relogement en dehors du quartier

Ces objectifs sont appréciés en veillant également à la préservation des équilibres d'occupation sociale à l'échelle des résidences et des quartiers au regard de la CIA : maximum 40% de l'occupation des résidences par des ménages modestes (définition des ménages modestes : locataires HLM disposant de revenus < 40% du PLUS). Pour cela, un travail de repérage des résidences fragiles et équilibrées est à construire.

- 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

Ces objectifs métropolitains seront déclinés à l'échelle des opérations en fonction :

- Du contexte (occupation, localisation, ...),
- De la nature de l'opération (démolition, réhabilitation, restructuration...),
- Des résultats de l'enquête sociale.

L'ensemble des opérations de relogement doit concourir à l'atteinte des objectifs définis à l'échelle métropolitaine.

L'élaboration de plans de relogements permettra de préciser la déclinaison de ces objectifs à l'échelle de chaque opération. Le suivi de la charte métropolitaine présentera le recollement du suivi des objectifs, des plans de relogement et de l'avancement des relogements réalisés à l'échelle de chaque opération afin d'en dégager une vision d'ensemble à l'échelle métropolitaine. Ce suivi permettra de piloter la stratégie de relogement, c'est-à-dire de suivre de manière partagée son avancement, sa contribution aux objectifs locaux de qualité définis à l'échelle métropolitaine et de convenir le cas échéant de mesures correctives.

Article 4 – Les différentes étapes pour la mise en œuvre du relogement.

Le processus de relogement se fait en rapprochant les besoins et les souhaits des ménages, le patrimoine des bailleurs, et les objectifs de relogement recherchés en vue du rééquilibrage des quartiers. Ces différentes étapes définissent le processus méthodologique de toute démarche de relogement.



Le plan de relogement constitue l'outil stratégique devant guider toutes ses étapes (Cf. détail méthodologique sur l'élaboration d'un plan de relogement en annexe). Bordeaux Métropole veillera à l'élaboration en amont de l'enquête sociale et à l'actualisation de ces plans de relogements, en collaboration avec les bailleurs et la DDTM.

Article 5- Le caractère prioritaire des demandes de locataires : engagement des réservataires de logements

Comme prévu par la loi et dans le cadre de la Convention intercommunale d'attributions, les ménages touchés par un relogement en raison d'une opération de renouvellement urbain sont prioritaires de fait pour l'attribution d'un logement. Ainsi, tous les réservataires du territoire métropolitain se sont engagés pour mobiliser leur parc réservé en faveur de demandes de relogement, sous réserve, pour le contingent du préfet des relogements opérés dans le cadre de l'ANRU qui sont exclus de son engagement conformément aux termes du décret 2020-145 du 20 février 2020.

Ces ménages nécessitent une attention particulière dans les commissions d'attribution de chacun des bailleurs et une mobilisation de l'ensemble des réservataires des logements.

Cet engagement devra faire l'objet d'une déclinaison spécifique dans le cadre du passage à la gestion en flux des réservations de logements sociaux et pourra faire l'objet d'un avenant à la présente convention.

5.1 La ville concernée par le projet de relogement et Bordeaux Métropole

La ville et Bordeaux Métropole s'engagent à prendre en compte les demandes de relogement des locataires issues des opérations générant du relogement, contractualisées avec l'ANRU ou non, dans le cadre de la gestion de leurs contingents de logements sur le patrimoine des bailleurs concernés par la démarche inter-bailleurs en vue d'améliorer la mixité sociale dans le parc social et plus globalement sur le territoire métropolitain.

5.2 La Préfecture

Le décret du 20 février 2020 relatif au passage en flux prévoit que les relogements opérés dans le cadre de l'ANRU sont déduits de l'assiette soumise à réservation : « les réservations portent sur un flux annuel de logements duquel sont exclus les relogements des ménages dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain ». Cette disposition entraîne, pour le réservataire, l'absence d'engagement sur ses réservations pour les relogements réalisés dans le cadre de l'ANRU.

Le contingent du Préfet étant géré en flux et les modalités de calcul qui excluent les relogements ANRU étant appliquées à compter du 1er janvier 2022, seuls les relogements des ménages issus des opérations de démolition hors ANRU pourront être pris en compte sur ses réservations préfectorales. L'engagement du préfet porte sur les seules les opérations de démolition hors ANRU.

5.3 Action Logement

Action Logement s'engage à prendre en compte les demandes de relogement des ménages salariés du secteur privé assujéti, habitant les immeubles objet de rénovation, en mobilisant ses droits de réservation.

5.4 Le Conseil Départemental de la Gironde

Le Département s'engage à mobiliser son contingent de façon complémentaire et coordonnée avec l'ensemble des réservataires, dans la mesure où les ménages à reloger relèvent du PDALHPD.

La MDS du quartier concerné par le projet de relogement pourra ainsi être saisie. Les dossiers seront présentés conjointement par la MDS et le chargé du relogement recruté par le bailleur porteur du projet, appuyés par une évaluation sociale réalisée par la MDS où le degré d'autonomie des personnes et les besoins spécifiques à prendre en compte à l'occasion du relogement en constitueront le corpus.

Le Département pourra saisir le contingent réservé du Département pour les territoires sollicités par les familles. A titre exceptionnel, les situations de relogement sur le territoire métropolitain dans le contingent réservé du Conseil Départemental sur les PLAI pourront être examinées selon les mêmes modalités et en fonction des logements disponibles du contingent départemental.

A partir de fin 2023, conformément au décret du 20 février 2020 relatif au passage en flux, les relogements opérés dans le cadre de l'ANRU sont déduits de l'assiette soumise à réservation : « les réservations portent sur un flux annuel de logements duquel sont exclus les relogements des ménages dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain ». Cette disposition entraîne, pour le réservataire, l'absence d'engagement sur ses réservations pour les relogements réalisés dans le cadre de l'ANRU.

Article 6 – La nécessité d'un travail d'information auprès des locataires tout au long de la démarche.

Un travail d'information des locataires sur le projet de renouvellement de leur quartier et les objectifs visés pour leur futur quartier est indispensable à leur compréhension du processus de transformation, de ses implications (démolitions, restructurations, chantiers etc.) et à leur bonne intégration. A cet effet, tant les réunions publiques sur la diffusion du projet d'aménagement urbain organisées par le porteur du projet que les permanences assurées par le bailleur porteur de l'opération ou par les équipes mobilisées au sein de la maison du projet vont participer à une meilleure lisibilité des enjeux urbains par les habitants. Ces échanges mobilisent également l'ensemble des acteurs impliqués dans le quartier pouvant constituer des relais d'information.

Pour autant, ce travail d'information intégrera également les opportunités qui pourront être mobilisées pour les ménages afin d'envisager avec eux la projection et la recherche d'un autre parcours résidentiel, hors quartier, plus adapté ou favorable à la situation de chacun (adéquation du logement à la composition familiale, à ses ressources, rapprochement du lieu de travail, du réseau familial, accès à un logement neuf, accès à la propriété, etc...).

Lors de ces rencontres, un effort pour faire connaître les étapes et procédures liées au relogement auprès des habitants est attendu de la part du bailleur porteur de l'opération et de la collectivité porteuse du projet de renouvellement urbain. En vue d'un échange équitable et transparent, la charte de relogement déclinée au contexte local sera également mise à disposition des locataires ou transmise par voie électronique.

La réalisation de projets autour de la mémoire du site pourra être envisagée en lien avec les habitants. (exemples d'initiatives : livrets photos réalisés avec les habitants pour leur remémorer le quartier, visites pour recueillir le ressenti des habitants tout au long du processus de relogement, mobilisation de psychologues et travailleurs sociaux pour réaliser cette mission).

Article 7 – Elaboration du parcours résidentiel des ménages : modalités de propositions, de suivi et d'accompagnement

7.1 L'accompagnement à la formulation progressive des besoins des familles

La confiance instaurée au moment de l'entretien individuel du diagnostic permettra de construire progressivement avec les familles la suite du parcours résidentiel. Si un premier entretien peut suffire à la compréhension des souhaits du ménage et à la compréhension des besoins et l'élaboration d'un projet par les ménages pour l'aboutissement à un relogement satisfaisant passe par des contacts répétés tout au long de la démarche.

Un travail de sensibilisation au changement mené avec les acteurs sociaux sera également un passage indispensable pour identifier des actions préventives et mesurer l'impact dans les modes de vie à la suite du relogement. Cet accompagnement veillera à établir un diagnostic précis de la situation des ménages ainsi qu'à l'accompagnement au changement en vue de construire un nouveau parcours résidentiel. Le diagnostic qui en résulte sera partagé au cas par cas avec les institutions ou associations œuvrant actuellement auprès des familles. Pour certaines situations, une demande d'avis préalable à la proposition formelle de logements sera nécessaire.

Afin de pouvoir faire des propositions d'offre de relogement prenant en compte à la fois les besoins des ménages et les objectifs stratégiques, ce travail d'accompagnement nécessitera une bonne connaissance des enjeux et objectifs stratégiques de relogement, ainsi qu'une bonne connaissance de l'offre potentiellement mobilisable.

Pour cela, Bordeaux Métropole et les partenaires du relogement s'engagent à :

- prévoir les outils permettant une meilleure connaissance du parc social (atlas / cartographie du parc social, connaissance des livraisons à venir...);
- prévoir la formation des équipes chargées de relogement, concernant les enjeux et objectifs du relogement à l'échelle métropolitaine, et leur management dans cette perspective ;
- étudier la possibilité d'un « bonus » de proposition hors QPV (c'est-à-dire une proposition systématique hors QPV, en plus des trois propositions règlementaires).

7.2 Des propositions de logements adaptées aux souhaits et situations des locataires

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

- Être en bon état d'habitation et remplir les conditions d'hygiène normales ;
- Correspondre aux besoins personnels, familiaux ou professionnels des locataires ;
- Correspondre aux possibilités financières des locataires ;
- Être situé à proximité du logement démolé (sauf accord exprès du locataire).

Nb : La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion modifiant l'article L353-15 du titre III du CCH prévoit que 3 offres de relogement respectant l'article 13 bis de la loi du 1/09/1948 doivent être proposées par le bailleur aux locataires dont le relogement définitif s'impose.

Les trois propositions de relogement doivent être faites dans un rayon de 5 kilomètres autour de son logement actuel. Un locataire peut cependant accepter un relogement dans des conditions d'éloignement différentes, s'il considère que c'est son intérêt.

La prospection de l'offre et les propositions de relogement doivent également tenir compte des objectifs définis localement pour encadrer la qualité du relogement pour les ménages, définies dans l'article 3.

- Formalisation des propositions et visites de logements

Pour la présentation des propositions, le chargé de relogement informera le locataire des offres de logement et l'accompagnera lors des visites (qu'il s'agisse d'un logement du patrimoine du bailleur d'origine ou d'un autre bailleur). Toutes les informations seront données sur les caractéristiques du logement proposé : la localisation, l'environnement, le loyer et les charges (nature et montant), le montant de l'Aide Personnalisée au Logement estimée, ainsi que le loyer résiduel restant à charge.

La formalisation de cette proposition prévoira des délais qui laissent le temps au locataire de réfléchir sur son positionnement de principe. Toute demande devra être présentée en Commission d'Attribution de Logements et suite à son accord, la proposition de logement est officielle.

Si le logement attribué par la Commission est accepté par le locataire, une convention de relogement³ lui est adressée quelle que soit l'offre (1^{er}, 2nde, ou 3^{ème} offre) afin de formaliser la décision favorable pour le relogement. Conformément à la réglementation et aux dispositions de l'article 13 de la loi du 1er septembre 1948 relative aux rapports des bailleurs et locataires, le locataire dispose d'un délai de réflexion de 30 jours suivant réception pour confirmer ou infirmer son acceptation au chargé de relogement.

Le contrat de location du logement de destination ne peut être signé avant le terme de ce délai.

7.3 Les mesures pour accompagner le déménagement des locataires

Le bailleur porteur de l'opération s'engage à accompagner le locataire dans son déménagement et à mettre à disposition des aides particulières pour les ménages ayant des contraintes physiques (âge, maladie, handicap). Ainsi, pour certains cas, l'accompagnement passera par une prise en charge du déménagement dès sa préparation.

Les mesures applicables :

- Il est organisé et payé par le bailleur porteur du projet : une fois l'attribution du nouveau logement d'accueil validée par la Commission d'Attribution des Logements, le bailleur sollicite un déménageur pour la prise en charge du déménagement ou propose un forfait si le locataire souhaite réaliser lui-même le déménagement par ses propres moyens.
- Le bailleur porteur du projet alloue à la famille relogée une indemnité forfaitaire destinée à couvrir les frais d'installation que la famille est susceptible d'engager à l'occasion de son emménagement (ouverture des compteurs électricité, gaz, eau, téléphone...). Cette indemnité est versée au bénéfice de la famille relogée avant le déménagement.

7.4 La gestion et l'entretien des immeubles durant la période des relogements

Le bailleur porteur du projet s'engage à assurer un cadre de vie décent pour ses locataires et à veiller au maintien des conditions de sécurité, par une politique d'intervention volontariste :

- Traitement des logements vides : désinsectisation, retrait des équipements sanitaires, coupure des fluides, fermeture du logement ;
- Condamnation des halls d'entrée des cages d'escaliers dont tous les logements sont vides ;
- Entretien des parties communes : ménages, éclairage, remise en peinture en cas de vandalisme ;
- Réactivité dans l'entretien des ascenseurs.

³ Signée par le nouveau bailleur en cas de relogement sur le parc d'un autre organisme Hlm.

Article 8 - L'engagement des bailleurs pour reloger les ménages dans les meilleures conditions

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'équilibre entre la situation résidentielle et la situation économique de chaque ménage, et conformément aux critères définis pour encadrer le reste à vivre pour le ménage (article 3), la recherche de l'offre de relogement et l'accompagnement effectué par le bailleur mais aussi par les partenaires sociaux cherchera à diminuer l'impact du relogement dans les dépenses en logement des ménages relogés, le cas échéant au travers d'ajustements du niveau de loyer. En revanche, les logements destinés aux relogements ne feront pas systématiquement l'objet d'ajustements spécifiques du niveau de loyer (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).

Si le relogement s'effectue au sein du parc du bailleur d'origine, le dépôt de garantie, initialement versé par la famille locataire, est transféré sur le nouveau logement, sans revalorisation⁴. En revanche 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.

8.1 L'organisme Hlm porteur du projet

Il s'engage à :

- Mettre en œuvre les conditions visant à répondre de la meilleure manière aux attentes individuelles des habitants dans la perspective de leur relogement, notamment à travers :
 - La réalisation d'une convention de relogement qui décline les principes de la présente charte, destinée à préciser les engagements en matière d'organisation et d'accompagnement du relogement,
 - L'organisation des réunions publiques et rencontres entre locataires et acteurs partenariaux du relogement,
 - La formation des équipes chargées de relogement aux enjeux métropolitains et objectifs stratégiques du relogement définis dans la présente charte, et leur management dans cette perspective.

⁴ Dans le cas d'un relogement sur le patrimoine d'un autre bailleur, le FSL pourra être sollicité pour le dépôt de garantie à titre exceptionnel et en application de son règlement d'intervention (cf. article 5.3 de la présente charte).

- Repérer les ménages dont la situation nécessite un accompagnement social ou un dispositif d'aide spécifique et y répondre de manière adaptée, dans le respect de la confidentialité entre les différents partenaires intervenants ;
- Mobiliser prioritairement l'ensemble de son patrimoine pour les relogements⁵ ;
- Garantir des conditions optimales de déménagement et d'emménagement pour les locataires, à savoir la prise en charge financière des frais de déménagement et d'installation ;
- Mettre en place un référent interne qui prend en charge le processus global de relogement en garantissant l'accompagnement personnalisé des locataires en amont, pendant et après le déménagement, y compris ceux relogés dans le parc des autres bailleurs. Le chargé du relogement est l'interlocuteur opérationnel privilégié des bailleurs « relogeurs » et partenaires.

Ses principales missions sont les suivantes :

- Faire le lien entre les différents acteurs sociaux et du territoire pouvant intervenir dans la définition du diagnostic social partagé ;
- 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 ;
- 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 ;
- Co-animer les réunions de suivi partenariales identifiées dans les chartes de relogement de chacune des opérations (dont comités de suivi relogement, comités techniques, comités de pilotage).

8.2 Les bailleurs intervenant dans la démarche collaborative

Dans le cadre d'une démarche d'entraide à l'échelle métropolitaine, les autres bailleurs s'engagent à :

- Mobiliser 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 ;
- Assurer un niveau de remise en état du logement identique à leurs standards habituels ;
- Au cas par cas, si des aménagements spécifiques s'avèrent nécessaires, liés à des problèmes de santé, au vieillissement, ils pourront être pris en charge par le bailleur porteur du projet de relogement ;
- Étudier l'application d'une minoration de loyer sur les logements neufs ou récemment conventionnés en cas de subvention compensatrice allouée par l'ANRU.

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

⁵ Durant la période des relogements, tout logement disponible au sein du patrimoine du bailleur porteur du projet sur le territoire de la ville concernée à la suite d'un départ de locataire (ou à l'occasion d'une livraison de programme neuf), est prioritairement proposé aux locataires qui auront opté pour un relogement sur la commune. Les logements disponibles sur d'autres communes seront également mobilisés en priorité dès qu'ils satisferont aux souhaits exprimés par les locataires.

Article 9 – L’investissement des acteurs sociaux auprès des ménages concernés par le relogement.

Une dimension majeure du processus de relogement concerne la mobilisation des dispositifs d’accompagnement des ménages. Dans un objectif de mobilisation des ménages en difficulté dans une dynamique ambitieuse d’insertion, chacun des acteurs sociaux interviendra dans son domaine de compétence et sur les publics qu’ils accompagnent. Dans les cas de difficulté majeure de communication entre le bailleur et le ménage, il sera recherché l’implication du référent social le plus en lien avec la situation afin de créer les conditions nécessaires pour qu’une proposition de logement adaptée puisse aboutir. Des instances de suivi sont prévues dans chacune des chartes locales de relogement pour animer le travail partenarial.

Il est également important de favoriser un parcours résidentiel positif des locataires en respectant avant tout leur souhait, la typologie du logement ainsi que la localisation, et de porter une attention particulière à la nouvelle situation financière qu’ils auront au vu de leur nouveau loyer.

Un accompagnement personnalisé du locataire tout au long de l’opération (phase de relogement) avec un unique interlocuteur bailleur ou personne missionnée extérieure est à prendre en compte au même titre que le suivi post relogement après l’installation pour des visites de contrôle (adaptation au logement et à l’environnement).

9.1 Le Centre Communal d’Action Social (CCAS) de la ville

Le CCAS a pour mission d’animer une action générale de prévention et de développement social au sein de la commune en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il assure un accueil socio-administratif ouvert à tous les habitants ainsi qu’un accompagnement social spécifique pour certains publics.

- Les jeunes de 21 à 25 ans (en lien avec les acteurs prévention et la mission locale) ;
- Les personnes âgées de + de 60 ans ayant un accompagnement par les services de maintien à domicile du CCAS : le Service d’aide et d’accompagnement à domicile, le portage de repas, le TAPA (en lien avec le CLIC et la MAIA) ;
- Les personnes bénéficiaires du RSA sans enfant à charge orientées par le pôle insertion du Département.

Son action sociale globale sur la commune (épiceries sociales, service de proximité...) lui permet également d’avoir connaissance de situations sociales d’habitants non accompagnés par un travailleur social.

9.2 Le Conseil Départemental de la Gironde, représenté par les Maisons départementales de la solidarité (MDS)

Les Maisons Départementales de la Solidarité (MDS) poursuivent l’accompagnement des familles dont la situation le justifie et assurent le relais avec les nouveaux référents de secteurs s’agissant des ménages relogés hors de la commune de l’opération.

Les MDS engagent également des accompagnements de divers types (budget, famille, insertion) auprès des familles nouvellement identifiées à l’occasion du relogement et qui le souhaitent.

9.3 Le Fonds Solidarité Logement de la Gironde (FSL)

Le Fonds de solidarité pourra intervenir en soutien technique pour contribuer à la faisabilité du projet de relogement des ménages avec la participation d’une conseillère technique à des comités de relogement.

Le Fonds pourra également intervenir à travers des aides financières.

Conformément à son règlement d'intervention, les aides attribuées par le GIP FSL sont destinées prioritairement au public relevant du Plan Départemental d'Action au Logement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

Le GIP-FSL peut être sollicité au titre :

- D'une aide financière aux ménages : à l'occasion du relogement de certaines familles présentant des dettes de loyer, d'énergie ou d'eau, le FSL étudie les conditions dans lesquelles il peut intervenir dans la prise en charge totale ou partielle des arriérés contractés.

Le GIP-FSL n'est pas sollicité au titre des frais directs inhérents aux déménagements, car l'ensemble des frais afférents (déménagements, dépenses de réinstallation) sont entièrement pris en charge par le bailleur ;

- De l'accompagnement social lié au logement : une mesure ASLL peut être engagée auprès de personnes en situation de décohabitation accédant à un premier logement.

9.4 La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de la Gironde

La Caisse d'Allocations Familiales intervient dans le cadre d'offres globales de service en faveur des familles allocataires, en s'appuyant de manière complémentaire à la fois sur l'action des prestations légales, la mobilisation des équipements et services et l'action des travailleurs sociaux.

La Caisse d'Allocations Familiales s'engage à :

- Contribuer à l'accompagnement social des familles allocataires, les aider à l'élaboration d'un projet de relogement adapté à leurs besoins et à leurs capacités contributives, et à en garantir le respect ;
- Mobiliser les leviers disponibles pour lever les freins et faciliter l'intégration dans leur logement (aides financières, prêts CAF...);
- Faciliter l'accès aux droits : réalisation de simulations (ex : APL...), anticipation des modifications de droits, informations spécifiques sur la réglementation CAF ;
- Participer à des projets collectifs de nature à favoriser l'implication des habitants, le lien social, en s'appuyant sur la dynamique de réseaux existants.

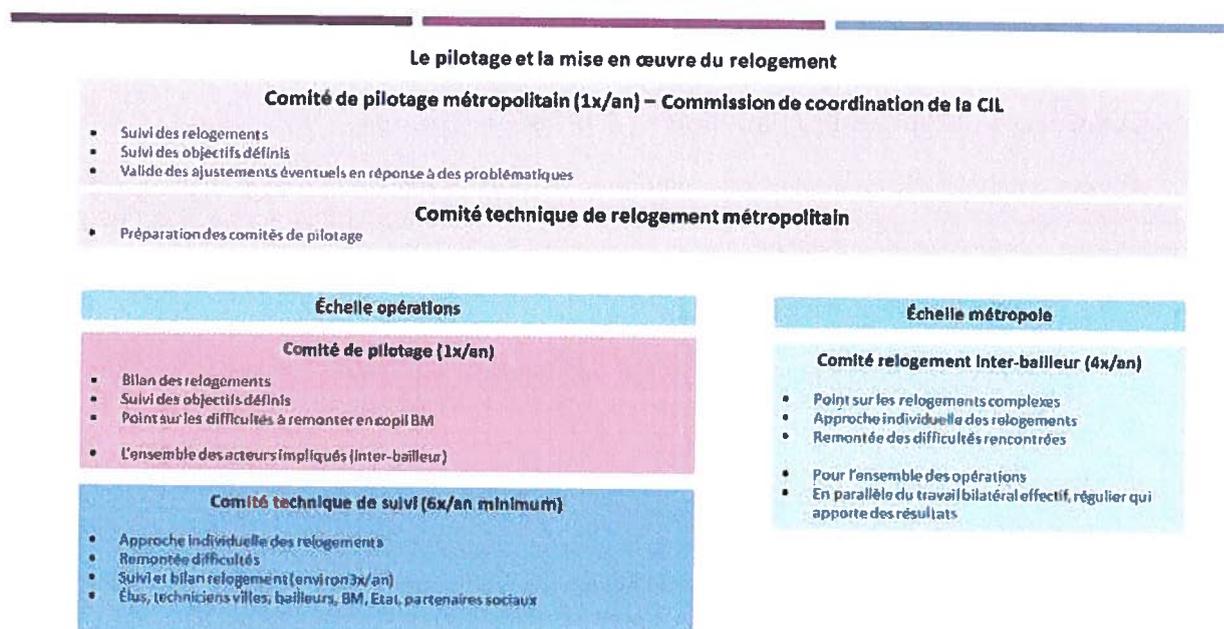
9.5 Le service logement de la Ville

Le service logement reçoit, informe, oriente et appuie les demandes de logements auprès des différents bailleurs sociaux présents dans la commune. Concernant l'opération de relogement, le service logement accompagnera les locataires, en coordination avec le bailleur porteur du projet et les autres partenaires, afin de faire aboutir leur demande de logement au plus près de leurs souhaits, notamment au sein des groupes techniques de suivi local

Article 10 – Les instances de gouvernance et modalités de suivi du relogement

10.1 Les instances

La Conférence intercommunale du logement (CIL) constitue l'instance partenariale de pilotage de la politique de mixité sociale de Bordeaux Métropole. La politique de relogement constituant un levier essentiel pour initier le rééquilibrage de l'occupation sociale sur les quartiers et du territoire, son pilotage métropolitain s'inscrit dans les différentes instances de la CIL définies dans le PPGDID, selon le schéma suivant.



Les instances de pilotage du relogement s'organisent à différentes échelles :

- A l'échelle du projet : des instances de suivi et de mise en œuvre du relogement sont organisées à l'échelle de chaque opération, avec l'ensemble des partenaires
- A l'échelle de la métropole : des instances sont organisées en lien avec la Conférence intercommunale du logement et le suivi de la politique de mixité sociale métropolitaine.

Elles ont vocation à encadrer toutes les opérations générant du relogement sur la métropole, conventionnées ou non avec l'ANRU.

10.1.1. A l'échelle métropolitaine

- **Le comité de pilotage métropolitain**

Le comité de pilotage métropolitain du relogement s'appuie sur la **commission de coordination de la CIL**. Déclinaison partenariale et territoriale 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. A ce titre, elle assurera le pilotage métropolitain de la politique de relogement.

Plus précisément, il assure :

- Le pilotage stratégique du relogement à l'échelle métropolitaine
- Le bilan de chaque opération de relogement, et sa synthèse consolidée à l'échelle de Bordeaux Métropole,

- Le suivi des objectifs,
- Le bilan des différentes instances de la gouvernance du relogement
- La validation des ajustements éventuels et des solutions à rechercher.

Présidé par un représentant du Président de Bordeaux Métropole, il rassemble :

- les réservataires (y compris les communes) : DDETS, Action Logement, Bordeaux Métropole, communes
- un représentant de la DDTM
- l'URHLM,
- les bailleurs
- les associations de la CIL.

Il se réunit au minimum une fois par an pour le suivi de la politique de relogement. Ce suivi pourra faire l'objet d'une présentation en séance plénière de la CIL.

- ***Le comité technique métropolitain du relogement***

Le Comité de pilotage métropolitain sera préparé par le **comité technique métropolitain du relogement**, mobilisé en tant que de besoin pour le bilan de chaque opération et le bilan consolidé du relogement à l'échelle métropolitaine. Animé par Bordeaux Métropole, il est composé de :

- Un représentant de la DDETS
- Un représentant de la DDTM
- Un représentant de l'URHLM
- Un représentant des bailleurs concernés (chargés de relogement)
- Les chefs de projets de renouvellement urbain de Bordeaux Métropole
- Un représentant des services des communes concernées par une opération de renouvellement urbain.

- ***Le comité de suivi du relogement inter bailleurs***

Animé par Bordeaux Métropole, le rôle du comité de suivi inter-bailleurs est de :

- favoriser les échanges de logements inter-bailleurs ;
- cibler la mobilisation des réservataires en partant de la demande et des besoins des ménages ;
- assurer la coordination et la mobilisation de tous pour la recherche de solutions concernant les relogements complexes ;
- assurer l'approche individuelle des relogements
- identifier les difficultés éventuelles à soumettre au comité technique métropolitain.

Il est composé de :

- représentants de Bordeaux Métropole (chefs de projets de renouvellement urbain)
- représentants des communes concernées par les opérations de renouvellement urbain.
- représentants des bailleurs sociaux (chargés de relogement)

Il se réunit environ tous les trimestres (4 fois par an).

10.1.2. A l'échelle de l'opération de renouvellement urbain

- ***Le comité de pilotage du relogement – opération (nom de l'opération et de la commune)***

Animé par le chef de projet de renouvellement urbain de Bordeaux Métropole, il est composé a minima de :

- un représentant des bailleurs concernés par l'opération.
- un représentant de la commune concernée (élu délégué sur l'opération)
- un représentant de la DDTM
- un représentant de la DDETS

Il se réunit une fois par an. Son rôle est de :

- faire le suivi des relogements, au regard des objectifs locaux à l'échelle de l'opération, conformément à la charte de relogement locale,
- analyser les points d'avancements, les pistes de travail, les freins et les alertes éventuels, en vue d'une coordination avec les autres opérations et le comité de pilotage métropolitain.

Le comité technique de suivi social et individuel – nom de l'opération et de la commune

Instance opérationnelle du relogement, il assure :

- l'approche individuelle des relogements
- l'élaboration du plan de relogement à l'issue de l'enquête sociale, et son suivi,
- le suivi des ménages à reloger,
- sur la base des diagnostics individuels, il identifie les conditions de relogement des ménages et analyse les situations les plus complexes afin d'apporter des solutions,
- l'identification des freins et difficultés, en vue d'une coordination avec l'ensemble des acteurs et des instances (lien avec le comité de pilotage inter-bailleurs, le comité de pilotage métropolitain, la commission départementale des cas complexes...)
- le suivi des objectifs locaux de relogement à l'échelle de l'opération.

Animé par le chef de projet de renouvellement urbain, il se réunit environ tous les deux mois (6 fois par an), en tant que de besoin et rassemble a minima :

- les bailleurs sociaux concernés par l'opération (chargés de relogement)
- un représentant de Bordeaux Métropole (chef de projet renouvellement urbain)
- un représentant des services de la commune concernée par l'opération.
- les travailleurs sociaux du CCAS de la commune concernée
- un représentant de la CAF
- un représentant du FSL,
- un représentant de la MDSI,

Article 11 – Le suivi et l'évaluation du relogement.

Le suivi du relogement s'effectue à l'aide des extractions issues de l'outil de suivi du relogement (RIME, puis e-Rime qui sera mis en place courant 2022) qui sont renseignés par les chargés de relogement des bailleurs et/ou les MOUS. Après vérification de l'exactitude et de la complétude des informations saisies, ces extractions sont transmises périodiquement (mensuellement / tous les deux à trois mois en fonction de l'avancement du relogement) aux chefs de projet renouvellement urbain de Bordeaux métropole et des communes et à la DDTM. Ces éléments sont exploités et analysés lors des comités techniques et de suivi à l'échelle de chaque opération, pour suivre l'avancement du relogement et la contribution de l'opération aux objectifs locaux de qualité du relogement.

Ces extractions sont consolidées par la DDTM, en lien avec la direction de projet RU de Bordeaux métropole pour permettre un suivi de l'avancement du relogement et de l'atteinte des objectifs locaux de qualité du relogement à l'échelle de l'ensemble des projets de renouvellement urbain. Cette consolidation est analysée dans le comité technique de suivi métropolitain, qui constitue l'instance de suivi du relogement à l'échelle de Bordeaux métropole et transmise au comité de pilotage.

Bordeaux Métropole a lancé une mission d'accompagnement pour la mise en place d'une évaluation sur les 7 projets de renouvellement urbain. La stratégie de relogement et d'amélioration des parcours résidentiels est une des thématiques qui sera évaluée.

L'évaluation du relogement consistera à compléter les données quantitatives (évolution des types de logements, du taux d'effort, ...). Si ces données quantitatives ont un caractère obligatoire (vis-à-vis de l'ANRU en particulier), leur interprétation reste complexe et souvent sensible. Une approche plus qualitative permettra de mettre en perspective des éléments chiffrés et d'apprécier davantage le vécu du relogement par les ménages ainsi que son impact dans leur parcours résidentiel voire dans leur trajectoire résidentielle.

Dans le cadre de la politique métropolitaine de mixité sociale, un suivi du relogement est prévu dans le dispositif d'observation du logement social. Il s'agira d'améliorer la connaissance partagée des opérations de relogement en vue d'engager de nouvelles réflexions et d'orienter les actions à venir. Ainsi, cette observation intégrera notamment les indicateurs concernant la part de relogement dans le parc locatif social neuf ou conventionné depuis moins de cinq ans, la part de relogement hors QPV et la part de relogement hors site de projet.

Article 12 – Confidentialité et protection des données

Les signataires de la présente charte 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.

Annexe 1 : le cadre réglementaire

Article L.443-15-1 « Sans préjudice des règles du code de l'urbanisme applicables au permis de démolir, un bâtiment à usage d'habitation appartenant à un organisme d'habitations à loyer modéré ne peut être démoli sans l'accord préalable du représentant de l'Etat dans le département, de la commune d'implantation et des garants des prêts. »

Article L.353-15 « En cas d'autorisation de démolir ou de démolition prévue par une convention mentionnée aux articles 10 ou 10-3 de la loi n° 2003-710, le locataire ayant refusé trois offres de relogement respectant les conditions prévues ne bénéficie plus du droit au maintien dans les lieux. Toutefois, cette condition n'est pas exigée du bailleur qui démontre qu'un logement, répondant aux conditions du même article 13 bis, a été spécialement conçu pour le relogement du locataire. A l'expiration d'un délai de six mois à compter de la notification de la troisième offre de relogement, le locataire est déchu de tout titre d'occupation des locaux loués. Les locaux ainsi rendus disponibles ne peuvent être réoccupés avant le début des travaux ».

Annexe 2 : le cadre méthodologique des plans de relogement

| PRU | Opération | Bailleurs | Périmètre | Nombre de logements | Début Relogement | Date prévisionnelle fin relogement | Nbre de logements vacants | Nbre de départs spontanés | Nbre de ménages à reloger | Nbre de Relogements effectifs | Nbre de Relogements à réaliser |
|---|---|-------------|----------------|---------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| PRU Joliot-Curie à Bordeaux, Cenon et Floirac | Démolition de la barre D de la Cité Blanche | CDC Habitat | ANRU | 160 | achevés | 01/01/2020 | 42 | 10 | 99 | 89 | 0 |
| | Requalification de la barre C de la cité blanche | CDC Habitat | ANRU | 40 | 2021 | 01/03/2022 | | | | | |
| | Requalification des tours 1 et 2 de la cité blanche | CDC Habitat | ANRU | 154 | 2021 | 36 mois 01/05/2023 | | | | | |
| | Démolition des immeubles Béton C et L | Aquitanis | Hors ANRU | 48 | à préciser | | | | | | |
| PRU Palmer - Sarailière - 8 mai 1945 à Cenon | Démolition des tours Cèdre et Thuya de la cité Sellier | Domofrance | ANRU | 72 | oct-19 | 2022 | 2 | 2 | 68 | | |
| | Démolition Sarailière | Mésolia | ANRU | 136 | mars-19 | fin S1 2021 | 3 | 10 | 133 | 101 | 22 |
| | Réhabilitation Résidence Sarailière et Ariane | Mésolia | ANRU/Hors ANRU | 477 | | | | | 0 | | |
| | Démolition Palmer | Domofrance | ANRU | 44 | déc-19 | fin S2 2021 | 0 | | 44 | 10 | 34 |
| | Démolition supplémentaire Palmer | Domofrance | ANRU/Hors ANRU | 35 | | | | | | | |
| | Réhabilitation Palmer | Domofrance | ANRU/Hors ANRU | 1060 | | | | | 0 | | |
| PRU de Dravemont à Floirac | Changement d'usage des logements en pied d'immeuble de la Résidence Blaise Pascal | Aquitanis | ANRU | 57 | S1 2022 | S1 2024 | 0 | | 57 | | 57 |
| | Démolition de la résidence du Clos des Vergnes | Aquitanis | ANRU | 17 | juin-21 | S1 2023 | 0 | | 17 | | 17 |

| PRU | Opération | Bailleurs | Périmètre | Nombre de logements | Début Relogement | Date prévisionnelle fin relogement | Nbre de logements vacants | Nbre de départs spontanés | Nbre de ménages à reloger | Nbre de Relogements effectifs | Nbre de Relogements à réaliser |
|--------------------------------|--|-------------|-----------|---------------------|--|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| PRU Carriet à Lormont | Tranche 1 : démolition ilot 14, 12 et 15 | Domofrance | ANRU | 82 | Mars 2021 | Sept 2023 | 4 | 2 | 82 | 24 | 58 |
| | Tranche 2 : démolition ilot 10 | Domofrance | ANRU | 50 | Jun 2021 | fév. 2023 | 3 | 2 | 48 | 9 | 39 |
| | Tranche 3 : démolition ilot 9 | Domofrance | ANRU | 84 | mi-2022 | Fin 2024 | | | 84 | | 84 |
| PRU Avenir - Prévert à Bassens | démolition ilot 9 Laffue, Y. MONTAND | Domofrance | Hors ANRU | 133 | Été 2017 | fin S1 2022 | 16 | 5 | 112 | 112 | 0 au 31/01/22 |
| PRU de Saige à Pessac | Démolition Tour 3 et Bâtiment 11 | Domofrance | Hors ANRU | 129 | 2024 | 2027 | | | | | |
| | Changement d'usage Tour 8 | Domofrance | Hors ANRU | 109 | 2028 | 2031 | | | | | |
| | Démolition Tour 6 | Domofrance | Hors ANRU | 109 | 2022 | 2025 | | | | | |
| | Démolition Tour 9 | Domofrance | Hors ANRU | 109 | 2026 | 2029 | | | | | |
| PRU de Yser à Mérignac | Réhabilitation lourde | Domofrance | Hors ANRU | 332 | 2024 | | | | | | |
| PRU de Thouars à Talence | Réhabilitation Thouars - Combourg/Atala | Domofrance | Hors ANRU | 112 | 2022 | | | | | | |
| | Réhabilitation Saint-Malo | Domofrance | Hors ANRU | 120 | 2022 | | | | | | |
| | Réhabilitation Lorenzaccio | Domofrance | Hors ANRU | 210 | 2023 | | | | | | |
| | Réhabilitation Silvia | Domofrance | Hors ANRU | 95 | 2023 | | | | | | |
| Grand Parc à Bordeaux | Réhabilitation Pleyel | Aquitanis | Hors ANRU | 140 | Sans objet - Réhab. en milieu occupé | | | | | | |
| | Réhabilitation Zola | Aquitanis | Hors ANRU | 130 | Sans objet - Réhab. en milieu occupé | | | | | | |
| | Réhabilitation des immeubles les "S" | Aquitanis | Hors ANRU | 360 | Sans objet - Réhab. en milieu occupé | | | | | | |
| | Réhabilitation résidence Emile Counord | CDC habitat | Hors ANRU | 156 | Sans objet - Réhab. en milieu occupé Achevés | | | | | | |

| PRU | Opération | Bailleurs | Périmètre | Nombre de logements | Début Relogement | Date prévisionnelle fin relogement | Nbre de logements vacants | Nbre de départs spontanés | Nbre de ménages à reloger | Nbre de Relogements effectifs | Nbre de Relogements à réaliser |
|--|---|------------|----------------|---------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| PRU Palmer - Sarailière - 8 mai 1945 à Cenon | Réhabilitation des immeubles Ravel et Saint-Saëns | Vilogia | Hors ANRU | 192 | Sans objet – Réhab. en milieu occupé | | | | | | |
| | Réhabilitation des immeubles les "JKL" | Aquitanis | Hors ANRU | 558 | Sans objet – Réhab. en milieu occupé | | | | | | |
| | Démolition Sarailière | Mésolia | ANRU | 136 | mars-19 | fin S1 2021 | 3 | 10 | 133 | 101 | 22 |
| PRU Carriet à Lormont | Réhabilitation Résidence Sarailière et Ariane | Mésolia | ANRU/Hors ANRU | 477 | | | | | 0 | | |
| | Démolition Palmer | Domofrance | ANRU | 44 | déc-19 | fin S2 2021 | 0 | | 44 | 10 | 34 |
| | Démolition supplémentaire Palmer | Domofrance | ANRU/Hors ANRU | 35 | | | | | | | |
| PRU Avenir - Prévert à Bassens | Réhabilitation Palmer | Domofrance | ANRU/Hors ANRU | 1060 | | | | | 0 | | |
| | Tranche 1 : démolition ilot 14, 12 et 15 | Domofrance | ANRU | 82 | nov-20 | avr-23 | 0 | | 82 | | 82 |
| | Tranche 2 : démolition ilot 10 | Domofrance | ANRU | 50 | févr-21 | sept-22 | 0 | | 50 | | 50 |
| PRU de Saige à Pessac | Tranche 3 : démolition ilot 9 | Domofrance | ANRU | 84 | juin-21 | janv-24 | 0 | | 84 | | 84 |
| | Laffue, Y. MONTAND | Domofrance | Hors ANRU | 133 | janv-20 | fin S1 2022 | 16 | 5 | 116 | 63 | 48 |
| | Démolition Tour 3 et Bâtiment 11 | Domofrance | Hors ANRU | 129 | 20/01/2020 | 21/09/2022 | | | | | |
| | Changement d'usage Tour 8 | Domofrance | Hors ANRU | 109 | 04/03/2021 | 18/09/2023 | | | | | |

| PRU | Opération | Bailleurs | Périmètre | Nombre de logements | Début Relogement | Date prévisionnelle fin relogement | Nbre de logements vacants | Nbre de départs spontanés | Nbre de ménages à reloger | Nbre de Relogements effectifs | Nbre de Relogements à réaliser |
|--------------------------|---|------------|-----------|---------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| | Démolition Tour 6 | Domofrance | Hors ANRU | 109 | 18/05/2022 | 20/12/2024 | | | | | |
| | Démolition Tour 9 | Domofrance | Hors ANRU | 109 | 18/09/2023 | 22/04/2026 | | | | | |
| PRU de Yser à Mérignac | Réhabilitation lourde | Domofrance | Hors ANRU | 332 | 2024 | | | | | | |
| | Réhabilitation Thouars - Combourg/Atala | Domofrance | Hors ANRU | 112 | 2022 | | | | | | |
| PRU de Thouars à Talence | Réhabilitation Saint-Malo | Domofrance | Hors ANRU | 120 | 2022 | | | | | | |
| | Réhabilitation Lorenzaccio | Domofrance | Hors ANRU | 210 | 2023 | | | | | | |
| | Réhabilitation Silvia | Domofrance | Hors ANRU | 95 | 2023 | | | | | | |

Fait à Bordeaux, le

6 AVR. 2023

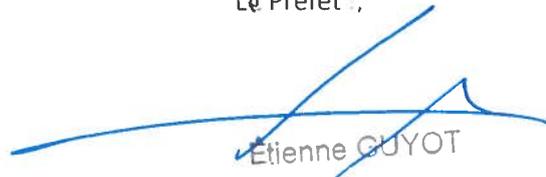
en 3. exemplaires

Pour Bordeaux Métropole
Le Président,



Alain Anziani

Pour la Préfecture de Gironde
Le Préfet ,



Etienne GUYOT

Pour le Département
Le Président,



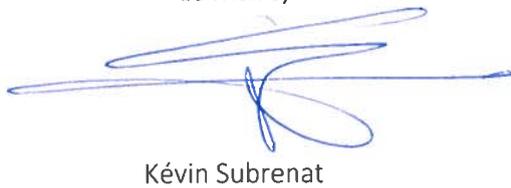
Jean-Luc Gleyze

Pour la ville d'Ambarès-et-Lagrave
Le Maire



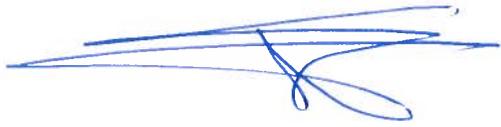
Nordine Guendez

Pour la ville d'Ambès
Le Maire,



Kévin Subrenat

Pour la ville d'Ambès
Le Maire,



Kévin Subrenat

Pour la ville d'Artigues-près-Bordeaux
Le Maire



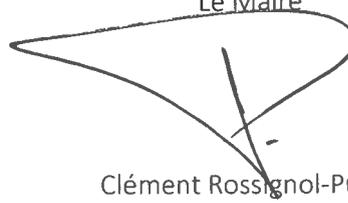
Alain Garnier

Pour la ville de Bassens
Le Maire,



Alexandre Rubio

Pour la ville de Bègles
Le Maire



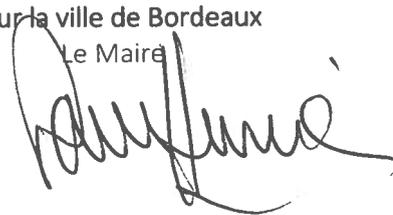
Clément Rossignol-Puech

Pour la ville de Blanquefort
Le Maire,



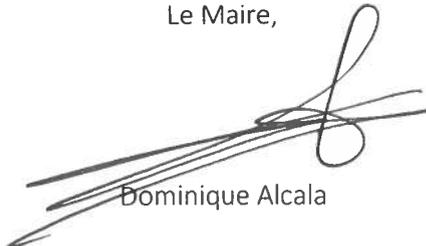
Véronique Ferreira

Pour la ville de Bordeaux
Le Maire



Pierre Hurmic

Pour la ville de Bouliac
Le Maire,



Dominique Alcala

Pour la ville de Bruges
Le Maire



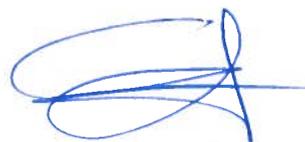
Brigitte Terraza

Pour la ville de Carbon-Blanc
Le Maire,



Patrick Labesse

Pour la ville de Cenon
Le Maire



Jean-François Egron

Pour la ville d'Eysines
Le Maire,



Christine Bost

Pour la ville de Floirac
Le Maire



Jean-Jacques Puyobrau

Pour la ville de Gradignan
Le Maire,



Michel Labardin

Pour la ville du Bouscat
Le Maire



Patrick Bobet

Pour la ville du Haillan
Le Maire,



Andréa Kiss

Pour la ville du Taillan-Médoc
Le Maire



Agnès Versepuy

Pour la ville de Lormont
Le Maire,



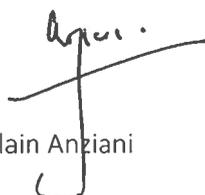
Jean Touzeau

Pour la ville de Martignas-sur-Jalle
Le Maire



Jérôme Pescina

Pour la ville de Mérignac
Le Maire,



Alain Anziani

Pour la ville de Parempuyre
Le Maire



Béatrice De François

Pour la ville de Pessac
Le Maire,



Franck Raynal

Pour la ville Saint-Aubin-de-Médoc
Le Maire



Christophe Duprat

Pour la ville de Saint-Louis-de-Montferrand
Le Maire,



Josiane Zambon

Pour la ville de Saint-Médard-En-Jalles
Le Maire



Stéphane Delpeyrat

Pour la ville Saint-Vincent-de-Paul
Le Maire,



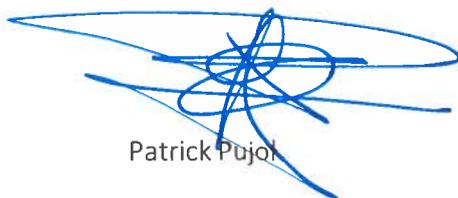
Max Colès

Pour la ville de Talence
Le Maire



Emmanuel Sallaberry

Pour la ville de Villenave d'Ornon
Le Maire,



Patrick Pujol

Pour CD HLM gironde

Le Président

Pour AQUITANIS

Le Directeur général,



Jean-Luc Gorce

Pour CLAIRSIENNE

Le Directeur général



Jean-Baptiste Desanlis

Pour CDC Habitat



Jerome FARCOI

Pour DOMOFRANCE

Le Directeur général



Francis Stéphan

Pour ERILIA

Le Directeur général adjoint,

Frédéric Talik



Pour 1001 Vies Habitat

Le Directeur,



Matthieu Charignon

Pour GIRONDE HABITAT

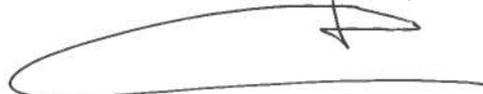
La Directrice générale,



Sigrid Monnier

Pour Immobilière Atlantic Aménagement

Le Directeur Général,



Jean-Baptiste Desanlis

Pour ICF Habitat

La directrice générale,



Annick Izier

Pour In'Cité

Le Directeur général,



Benoit Gandin

Pour ENEAL
Le Directeur général,



Mario Bastone

Pour MESOLIA
Le Directeur général,



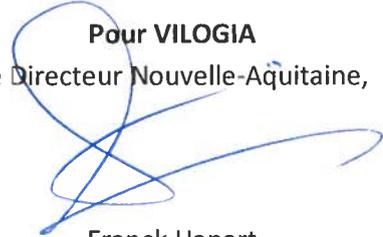
Emmanuel Picard

Pour NOALIS
La Directrice générale,



Elodie Amblard

Pour VILOGIA
Le Directeur Nouvelle-Aquitaine,



Franck Hanart

Pour Action Logement
Le directeur régional,



Sébastien Thonnard

Convention intercommunale d'attributions

Entre les soussignés

D'une part,

L'Etat, représenté par la Préfète de la région Nouvelle Aquitaine, Préfète de la Gironde,

Et, d'autre part,

Bordeaux Métropole, représenté par son Président,

Le Département, représenté par son Président,

La Région, représentée par son Président,

Les bailleurs sociaux (liste)

Désignés ci-après « organismes de logement social »

La CDHLM, représentée par son Président,

Action Logement, représenté par...

vus les articles L 441-1-5 et L441-1-6 du CCH relatifs à la CIA,

vu l'accord cadre départemental du 26 décembre 2019,

vu la convention-cadre des réservations préfectorales du 14 mars 2019,

vu le PDALHPD du 16 mars 2017,

Préambule

Rappel des orientations en matière de mixité sociale

- **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) :

- Benauges – 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.

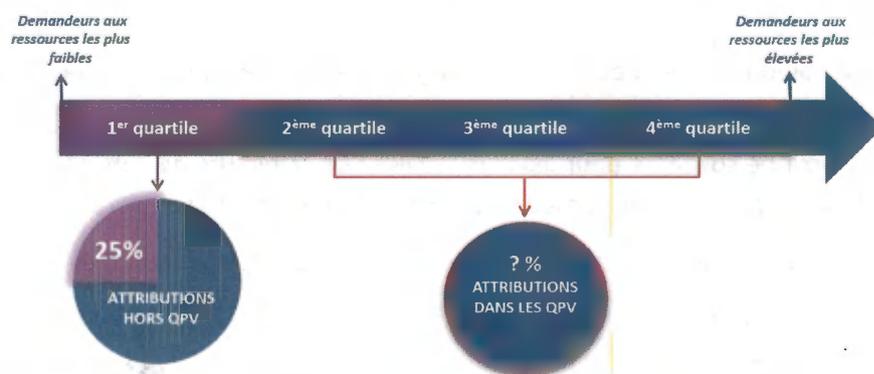
L'objectif de la loi Égalité et citoyenneté est de :

- 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 modestes 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) :

Le plafond du quartile des demandeurs les plus modestes sur Bordeaux Métropole est réévalué chaque année par arrêté préfectoral (en 2021, il s'élevait à 9415€/an/UC).



- 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.



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.

Vers une métropole équilibrée et solidaire

Article 1 : Objet de la convention

L'objet de la présente convention est de confirmer les engagements des partenaires de la politique de l'habitat pour la mise en œuvre de la politique de mixité sociale de Bordeaux et en particulier la politique d'attribution de logements sociaux.

Ainsi, les signataires s'entendent pour affirmer que 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 en rééquilibrant leur accueil sur le territoire,
- Poursuivre le développement du parc social et le rééquilibrage du territoire en veillant aux secteurs fragiles.

Article 2 : Les orientations et objectifs

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

- Un **objectif de rééquilibrage du territoire** concernant l'accueil des plus pauvres, porté par l'ensemble des acteurs du logement social sur le territoire de chaque commune,
- Un **objectif de solidarité** concernant l'accueil des personnes les plus fragiles, engageant chaque réservataire sur le territoire métropolitain.

Réaffirmer l'**ambition d'une métropole solidaire et équilibrée** nécessite de définir une politique d'attribution coordonnée.

- 1 – un **objectif de solidarité pour les plus fragiles : un minimum de 25% des attributions doit être consacré aux ménages en difficulté, par chaque réservataire sur son contingent de réservation.**

L'**objectif de solidarité** concerne l'accueil des personnes les plus fragiles, au regard de :

- leurs conditions de logement,
- leur précarité sociale,
- leurs difficultés économiques.

Ces critères sont détaillés à l'article 3 de la présente convention.

Cet objectif engage chaque réservataire sur son contingent.

2 – un objectif de rééquilibrage du territoire

- un **minimum de 40% des attributions hors QPV doit être consacré aux ménages très modestes et pauvres sur le territoire métropolitain.**
- **En QPV**, l'objectif légal est de 50% minimum de propositions de logements aux ménages aux ressources supérieures au 1e quartile des demandeurs. En 2020, les attributions de

logements en QPV à ces ménages s'élèvent à 78 %, bien au-delà des obligations fixées par l'Etat. Il est donc proposé de **maintenir la tendance actuelle, dans l'attente de la définition d'objectifs plus précis par quartier** (étude à lancer suivant la méthodologie exposée dans le document d'orientation).

Article 3 : Les publics relevant de la convention

Les signataires de la présente convention s'accordent sur la définition des publics éligibles à la CIA, dans le respect du cadre général de l'accord cadre départemental, auquel la présente convention sera annexée et se substituera sur le territoire de Bordeaux Métropole.

Les publics éligibles à la convention intercommunale d'attributions devront avoir préalablement enregistré leur demande de logement auprès du système national d'enregistrement (SNE), conformément à l'article 117 de la loi du 25 mars 2009 (MOLLE) et au décret du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement social.

La définition des publics éligibles s'apprécie au regard des objectifs de la présente convention et conformément à la loi Egalité et Citoyenneté, à la réglementation (art. L441-1 du code de la construction et de l'habitation), et au PDALHPD.

1 – L'objectif de solidarité pour les plus fragiles

Conformément au PDALHPD et à l'accord cadre départemental, les publics éligibles sont les ménages en situation de précarité définie au regard de :

- leurs conditions de logement,
- leur situation sociale,
- leurs difficultés économiques.

| 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) | <p>Ressources inférieures au plafond PLUS</p> |

| 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 | <p>Ressources inférieures au plafond PLUS</p> |
| <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 | <p>Ressources inférieures aux plafonds HLM</p> |
| <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. | <p>Ressources inférieures aux plafonds HLM</p> |

| 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 |

Par la définition de ces critères, les signataires de la présente convention s'engagent à mettre chacun en œuvre l'objectif de solidarité de la politique métropolitaine de mixité sociale de Bordeaux Métropole.

2 – l'objectif de rééquilibrage du territoire

Conformément aux prescriptions de la loi Egalité et citoyenneté et au diagnostic du parc social, les publics éligibles sont :

➤ *Pour les territoires hors QPV*

- Les ménages pauvres, définis par un niveau de ressources inférieur au 1^e quartile des demandeurs,
- Les ménages très modestes, définis par un niveau de revenus inférieur à 40% du plafond du PLUS.

➤ *Pour les territoires en QPV*

- Les ménages équilibrants, définis par un niveau de ressources supérieur au 1^e quartile des demandeurs.

Article 4 : La déclinaison des trajectoires différenciées par territoires

1 – Le rééquilibrage des territoires hors QPV

L'accueil des ménages les plus modestes ne se décline pas de façon homogène sur la métropole, entre communes et quartiers. La structure du parc social, essentiellement issue de l'histoire du développement du parc social sur notre territoire explique les différents types de situation. Ainsi, la stratégie d'attribution et les moyens pour la mettre en œuvre est complémentaire de la stratégie plus globale concernant l'offre sociale.

C'est pourquoi, chaque commune s'engage à tendre vers 40% des attributions en faveur des ménages modestes, en fonction de ses caractéristiques propres, et quel que soit le volume. Mais le « cap métropolitain » n'implique pas les mêmes trajectoires communales 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 où ce parc est sous-représenté,
- 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, notamment dans les communes engagées dans le contrat de Ville,
- 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,

- La confirmation de la dynamique d'accueil tout en veillant à ne pas renforcer la spécialisation des ensembles fragiles, dans les autres communes.

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.

Des fiches communales de suivi des attributions sont réalisées annuellement dans le cadre de l'observatoire du parc social afin de suivre et piloter la mise en œuvre des objectifs de la présente convention.

2 – Le rééquilibrage des territoires 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'inscrit dans le temps. C'est pourquoi, il s'agit 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, pour lancer une mission d'appui à l'élaboration de la stratégie de relogement et d'attribution dans les QPV. Cette 1^e étude a permis de :

- préciser la stratégie de relogement et ses modalités de mise en œuvre, déclinée dans la charte métropolitaine de relogement, annexée à la présente convention.
- 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-Saraille-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.

Article 5 : 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 les plus fragiles afin de contribuer à l'objectif de solidarité,
- en veillant collectivement à suivre l'objectif territorial vers un rééquilibrage de la pauvreté sur l'agglomération.

Afin de faciliter la mobilisation des contingents et conformément à la loi ELAN, un travail partenarial est engagé pour progressivement organiser la gestion en flux de ces réservations, dans le cadre de la CIL.

L'Etat réserve en priorité 50% de son contingent au relogement des ménages DALO, sortants de structure et bénéficiaires de la protection internationale.

Article 6 : Modalités de suivi de la mise en œuvre de la convention

Le suivi de la présente convention mobilisera le dispositif partenarial et les instances définies par le plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGDID) (fiche 13).

Dans l'objectif d'améliorer la connaissance du parc social et d'établir un suivi de la mise en œuvre de la politique de mixité sociale, le PPGDID prévoit la création d'outils d'observation partagés par les acteurs du logement social.

Le suivi de la mise en œuvre de la présente convention s'appuiera sur cet observatoire partenarial. Dès à présent, les acteurs et notamment les bailleurs sociaux, s'engagent au renseignement des bases de données nécessaires au suivi de la réalisation des objectifs d'attribution (notamment le Répertoire des logements locatifs sociaux (RPLS), le Système National d'Enregistrement (SNE), l'enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS) et la diffusion des procès-verbaux de Commission d'Attribution des Logements (CAL)).

- **Un bilan annuel des attributions sera présenté en CIL**, à l'échelle métropolitaine et pour chaque commune.
- **Un tableau de bord partagé**, outil de pilotage du comité technique de la CIL, permettra d'animer des points intermédiaires (trois fois dans l'année) en comité restreint (les réservataires du territoire métropolitain) portant particulièrement sur les attributions aux publics prioritaires et les orientations engagées en termes de mixité sociale.
- **Une évaluation à mi-parcours** pourra être réalisée afin d'adapter, le cas échéant, les orientations.

Article 7 : Clause de revoyure

La présente convention prévoit une clause de revoyure au 1er janvier 2024, afin d'assurer sa mise en conformité avec les termes de l'article 78 IV concernant le passage à la gestion en flux prévu par la loi 3DS (Différenciation, décentralisation, déconcentration et simplification de l'action publique) et d'adapter les objectifs et leurs modalités de suivi et de mise en œuvre en fonction des éléments de suivi annuel et des résultats de l'évaluation à mi-parcours.

Article 8 : Champ d'application de la convention

La convention intercommunale d'attributions s'applique sur le territoire de Bordeaux Métropole. Elle se substitue à l'accord cadre départemental du 26 décembre 2019 sur ce territoire.

Article 9 : Durée de la convention

Les dispositions de la convention s'appliquent à compter de sa signature et pour une durée de 6 ans.

Fait à Bordeaux, le **14 AVR. 2023**

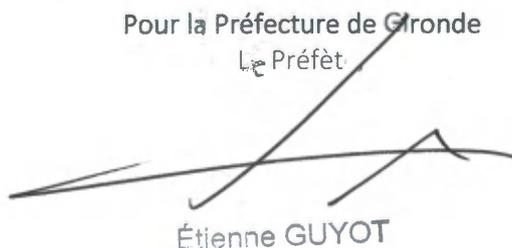
en 3 exemplaires

Pour Bordeaux Métropole
Le Président,



Alain Anziani

Pour la Préfecture de Gironde
Le Préfet



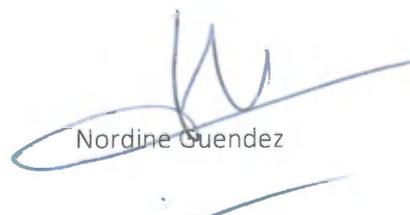
Étienne GUYOT

Pour le Département
Le Président,



Jean-Luc Gleyze

Pour la ville d'Ambarès-et-Lagrave
Le Maire



Nordine Guendez

Pour la ville d'Ambès
Le Maire,



Kévin Subrenat



Pour la ville d'Eysines
Le Maire,

Christine Bost

Pour la ville de Floirac
Le Maire

Jean-Jacques Puyobrau

Pour la ville de Gradignan
Le Maire,

Michel Labardin

Pour la ville du Bouscat
Le Maire

Patrick Bobet

Pour la ville du Haillan
Le Maire,

Andréa Kiss

Pour la ville du Taillan-Médoc
Le Maire

Agnès Versepuy

Pour la ville de Lormont
Le Maire,

Jean Touzeau

Pour la ville de Martignas-sur-Jalle
Le Maire

Jérôme Pescaña

Pour la ville de Mérignac
Le Maire,

Alain Anziani

Pour la ville de Parempuyre
Le Maire

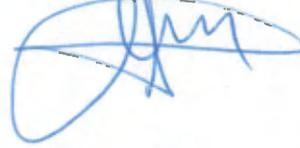
Béatrice De François

Pour la ville d'Ambès
Le Maire,



Kévin Subrenat

Pour la ville d'Artigues-près-Bordeaux
Le Maire



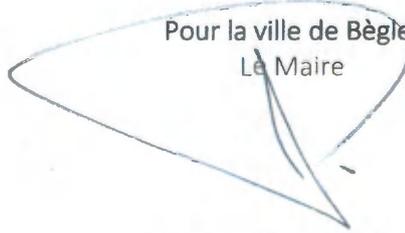
Alain Garnier

Pour la ville de Bassens
Le Maire,



Alexandre Rubio

Pour la ville de Bègles
Le Maire



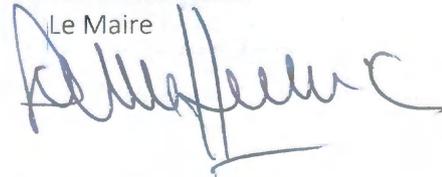
Clément Rossignol-Puech

Pour la ville de Blanquefort
Le Maire,



Véronique Ferreira

Pour la ville de Bordeaux
Le Maire



Pierre Hurmic

Pour la ville de Bouliac
Le Maire,



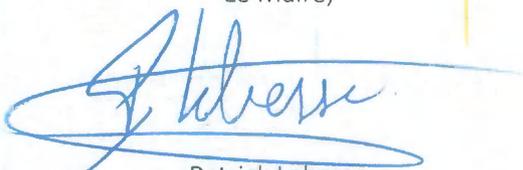
Dominique Alcalá

Pour la ville de Bruges
Le Maire



Brigitte Terraza

Pour la ville de Carbon-Blanc
Le Maire,



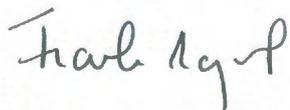
Patrick Labesse

Pour la ville de Cenon
Le Maire



Jean-François Egron

Pour la ville de Pessac
Le Maire,



Franck Raynal

Pour la ville Saint-Aubin-de-Médoc
Le Maire



Christophe Duprat

Pour la ville de Saint-Louis-de-Montferrand
Le Maire,



Josiane Zambon

Pour la ville de Saint-Médard-En-Jalles
Le Maire



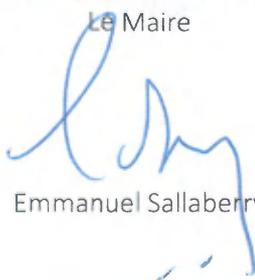
Stéphane Delpeyrat

Pour la ville Saint-Vincent-de-Paul
Le Maire,



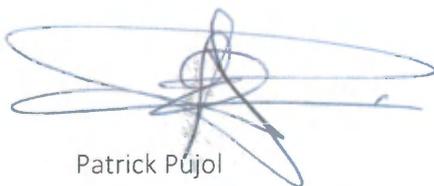
Max Colès

Pour la ville de Talence
Le Maire



Emmanuel Sallaberry

Pour la ville de Villenave d'Ornon
Le Maire,



Patrick Pujol

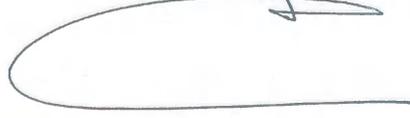
Pour CD HLM gironde
Le Président

Pour AQUITANIS
LE Directeur général,



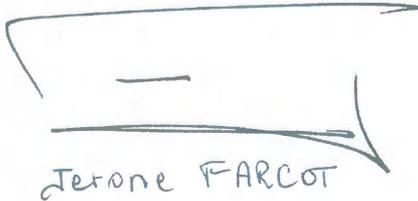
Jean-Luc Gorce

Pour CLAIRSIENNE
Le Directeur général



Jean-Baptiste Desanlis

Pour CDC Habitat



Jérôme FARCOT

Pour DOMOFRANCE
Le Directeur général



Francis Stéphan

Pour ERILIA
Le Directeur général adjoint,



Frédéric Talik

Pour GIRONDE HABITAT
La Directrice générale,



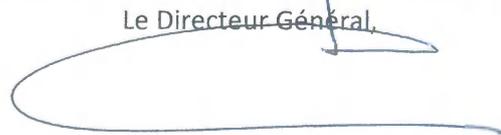
Sigrille Monnier

Pour 1001 Vies Habitat
Le Directeur,



Matthieu Charignon

Pour Immobilière Atlantic Aménagement
Le Directeur Général,



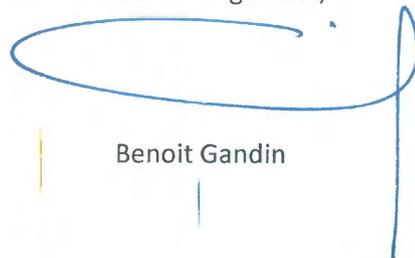
Jean-Baptiste Desanlis

Pour ICF Habitat
La directrice générale,



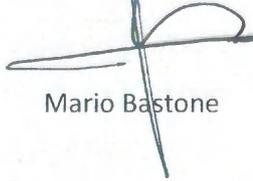
Annick Izier

Pour In'Cité
Le Directeur général,



Benoit Gandin

Pour ENEAL
Le Directeur général,



Mario Bastone

Pour Mésolia
Le Directeur général,



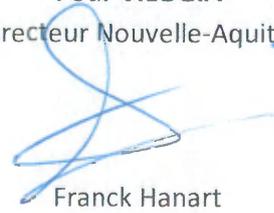
Emmanuel Picard

Pour Noalis
La Directrice générale,



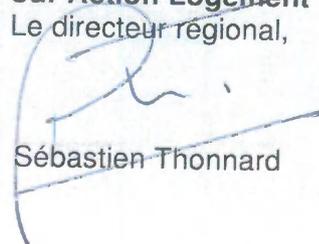
Elodie Amblard

Pour VILOGIA
Le Directeur Nouvelle-Aquitaine,



Franck Hanart

Pour Action Logement
Le directeur régional,



Sébastien Thonnard

POLITIQUE DE MIXITÉ SOCIALE DE BORDEAUX MÉTROPOLE

DOCUMENT CADRE



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

Table des matières

| | |
|---|----|
| Introduction..... | 5 |
| I - Une Métropole attractive mais déséquilibrée | 8 |
| A. Répondre à l'augmentation et la fragilisation des besoins..... | 8 |
| 1. Créer les conditions d'accueil des familles..... | 8 |
| 2. S'adapter à la demande croissante en logement social..... | 9 |
| 3. Répondre aux situations d'urgence et de précarité..... | 9 |
| B. La permanence des déséquilibres marquée par le positionnement historique des communes | |
| 10 | |
| 1. La permanence de déséquilibres sociaux entre les communes..... | 10 |
| 2. Des déséquilibres historiques liés à la structure du parc de logements..... | 13 |
| a. Dans le parc social | 13 |
| b. Dans le parc social à bas loyer..... | 14 |
| c. Dans la répartition quartiers prioritaires / hors quartiers prioritaires..... | 15 |
| C. Une dynamique de rééquilibrage engagée grâce à un effort de production continu | 16 |
| II - Vers une métropole équilibrée et solidaire | 19 |
| ➤ Affirmer la dimension sociale du PLH..... | 19 |
| ➤ Veiller au rééquilibrage du territoire et améliorer les conditions de vie dans les quartiers fragiles | 19 |
| ➤ Définir une politique d'attribution métropolitaine des logements sociaux : Le cadre réglementaire..... | 20 |
| A. Les orientations de la politique métropolitaine de mixité sociale..... | 21 |
| 1. Les orientations pour accueillir les plus fragiles..... | 21 |
| 2. Les orientations pour rééquilibrer le territoire | 23 |
| B. La déclinaison des objectifs : trajectoires vers un rééquilibrage du territoire | 25 |
| C. La mobilisation de l'ensemble des réservataires et bailleurs sociaux | 29 |
| III - La mise en œuvre partenariale pour améliorer l'information du demandeur et le processus d'attribution | 30 |
| A. Mieux satisfaire le droit à l'information du demandeur de logement social..... | 30 |
| 1. La coordination d'un service d'accueil et d'information du demandeur..... | 30 |
| 2. Les modalités d'accès au logement social : améliorer la transparence du traitement des demandeurs..... | 31 |
| B. Améliorer le traitement des demandes : les publics spécifiques et leur accompagnement social..... | 31 |

| | |
|--|----|
| C. Renforcer les partenariats : le dispositif de gestion partagée et la collaboration entre acteurs . | 31 |
| | 31 |
| 1. Mettre en place un système partagé de traitement de la demande..... | 31 |
| 2. Préciser et harmoniser les modalités de présélection des candidats et les pratiques d'attribution | 32 |
| 3. Soutenir le travail inter-bailleurs..... | 32 |
| a. Afin d'améliorer la satisfaction des demandes de mutations au sein du parc social | 32 |
| b. Afin de faciliter le relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain | 33 |
| 4. Améliorer la connaissance partagée du parc social | 33 |
| 5. Suivi de la politique de mixité sociale | 33 |

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 rééquilibrages 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 Benaugue 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.

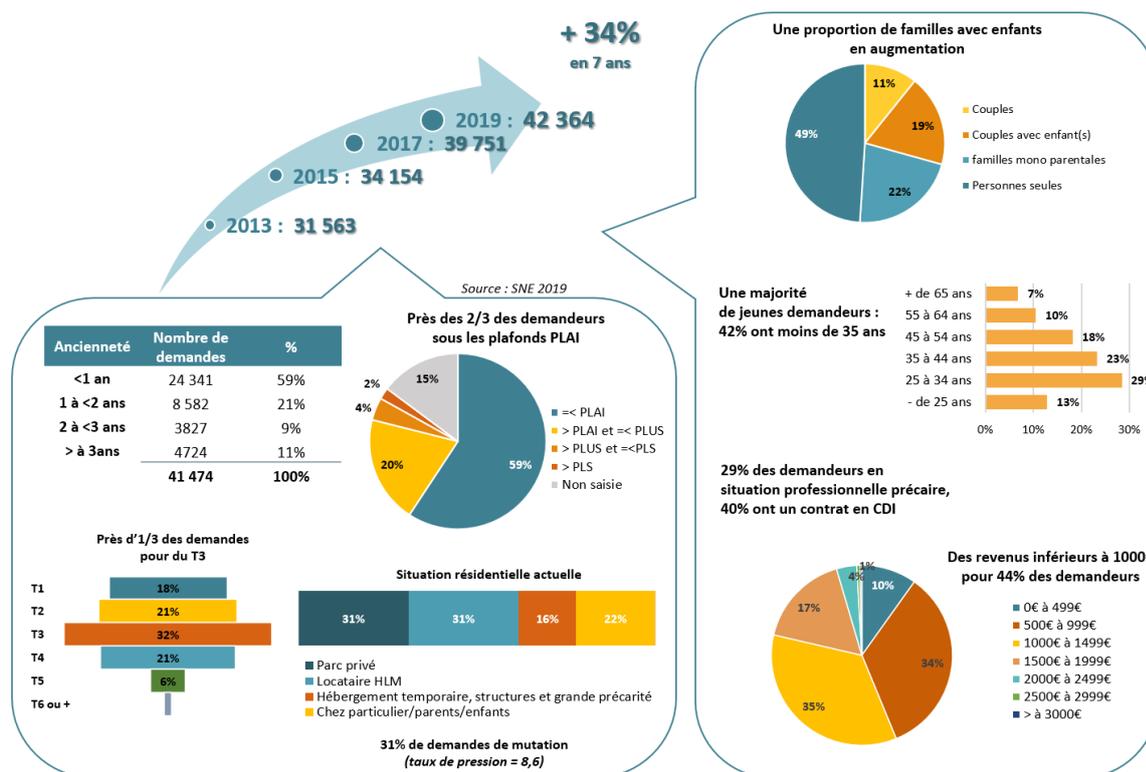
Bordeaux Métropole est un territoire jeune avec une sur-représentation des 20-25 ans par rapport à la moyenne girondine qui s'explique par l'attractivité de l'offre de formation, tandis que les jeunes ménages (25-45 ans) quittent l'agglomération avec leurs enfants (5-10 ans). Parallèlement, le phénomène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

² Source INSEE

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*)

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-locations 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%).

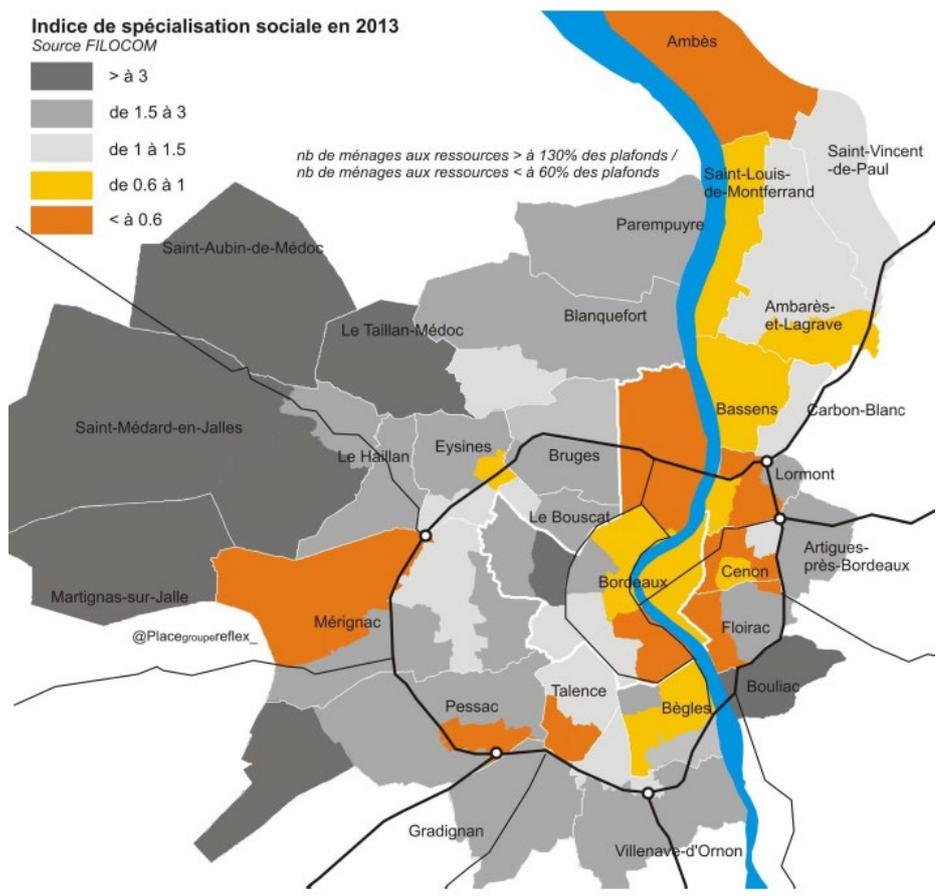
Enfin, les ménages du 1er quartile de ressources représentent 28 % des ménages relogés (80 ménages).

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.

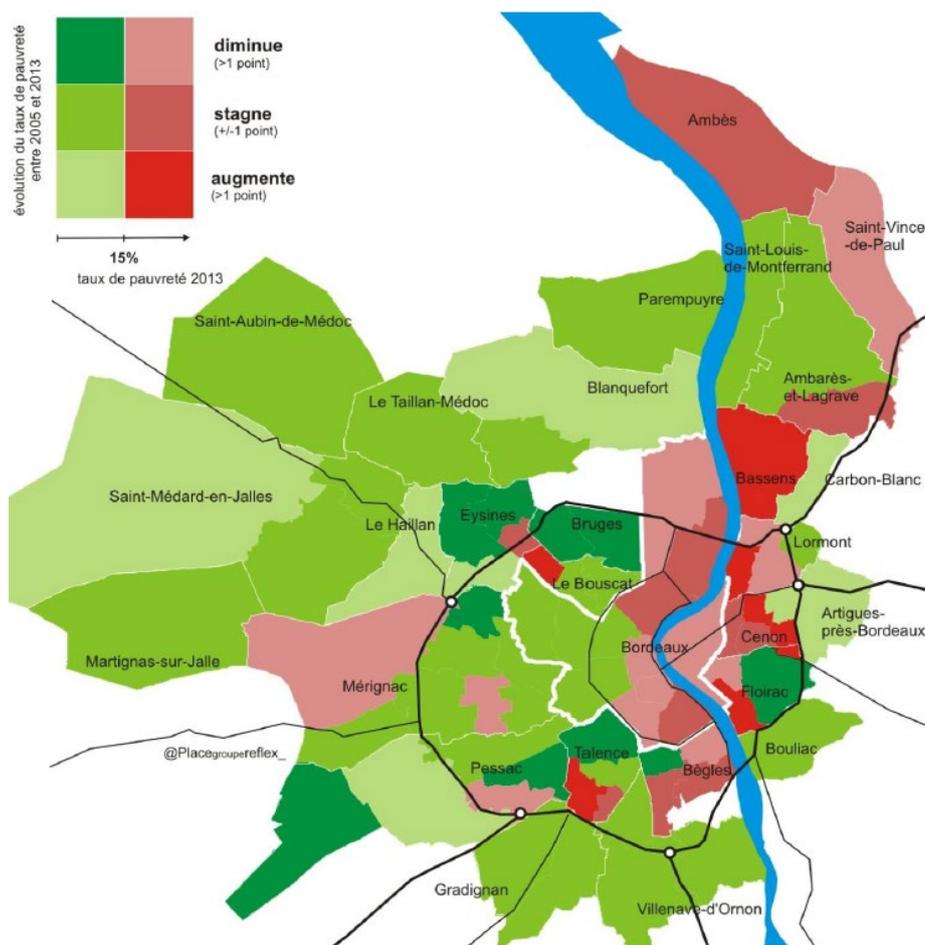


Indice de spécialisation sociale par quartier, Source : étude PLACE 2015

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 : Parempuyre, 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

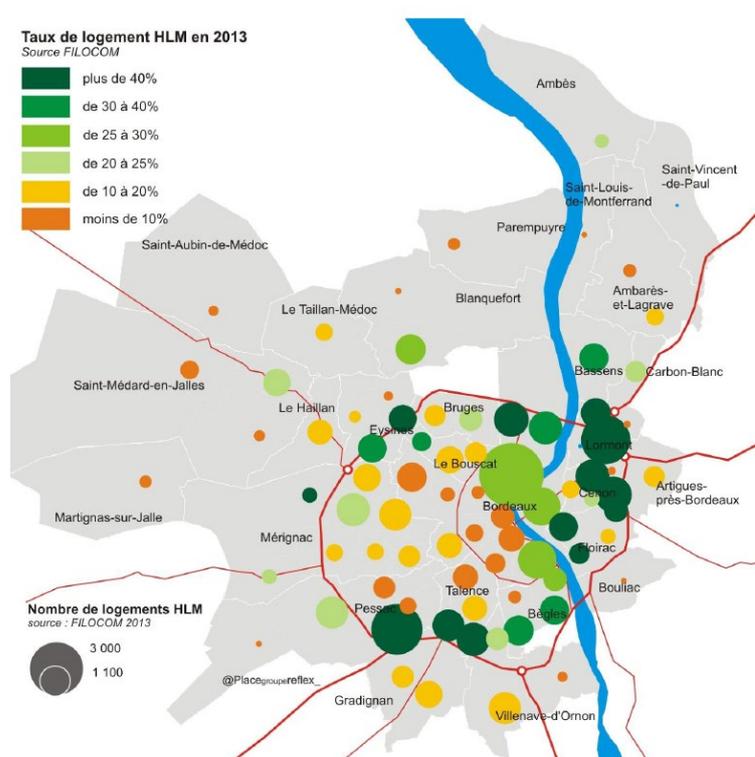
À Bordeaux Métropole, l'accueil des ménages les plus fragiles est porté par le parc HLM et le parc locatif privé. Ainsi, dans une agglomération au marché très tendu, le parc privé demeure une composante essentielle du logement des ménages les plus fragiles : 44% des ménages fragiles sont logés dans le 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 reçues 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

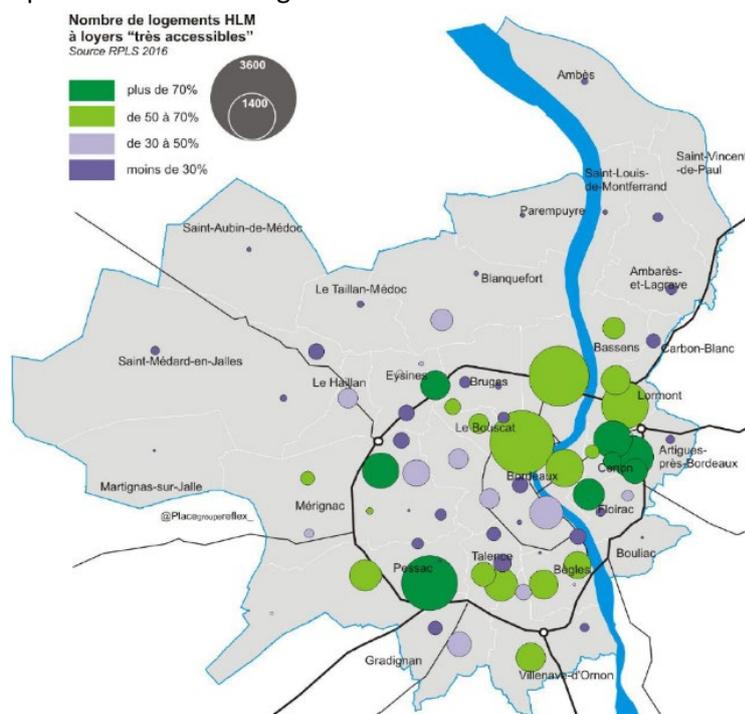
Près de la moitié du parc locatif social de Bordeaux Métropole propose des logements à loyers très bas (<5,1€/m²).

| | | | |
|--|--|---|---|
| | 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.

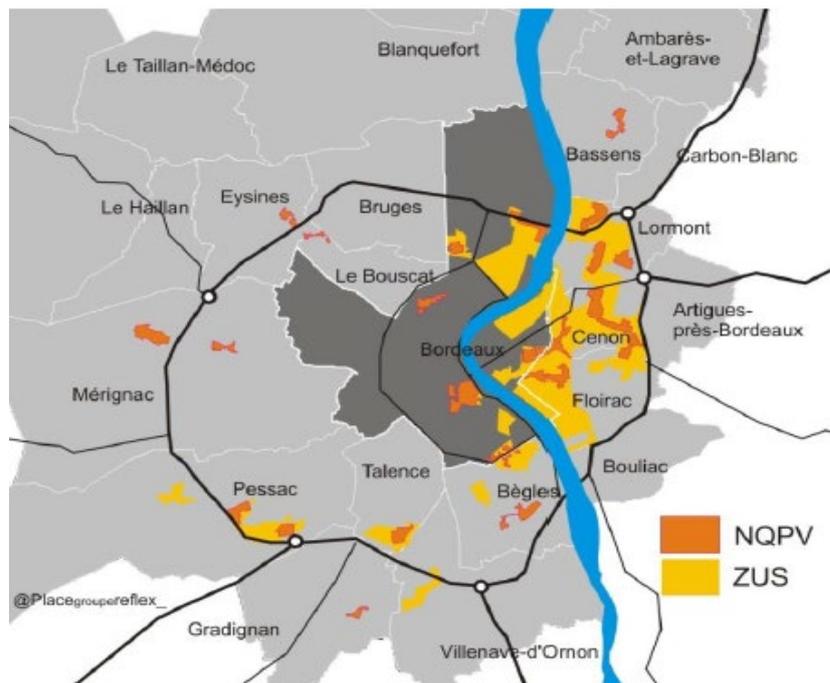
Ainsi, les communes de Bordeaux et de la rive droite ayant développé un parc important dans les années 1960 se retrouvent fortement dotées en parc ancien à bas loyer, où les ménages les plus fragiles trouveront plus facilement un logement accessible.



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

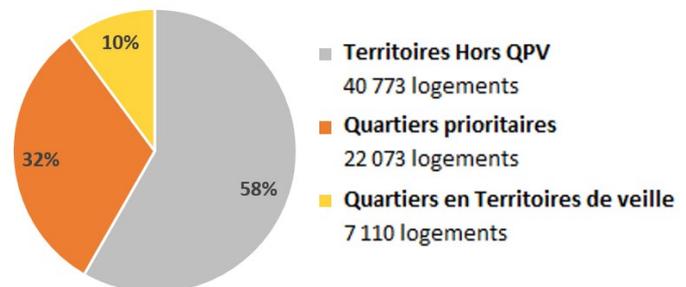
La géographie du parc à très bas loyers est marquée par les grands quartiers d'habitat social dont beaucoup aujourd'hui, au regard de leurs difficultés, sont des quartiers inscrits au Contrat de Ville. Ainsi, les quartiers prioritaires représentent 32% du parc social et 54% du parc très social (63% avec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



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

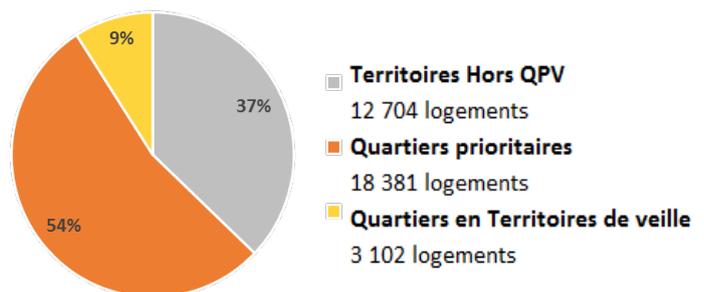
Répartition du parc HLM :

(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.

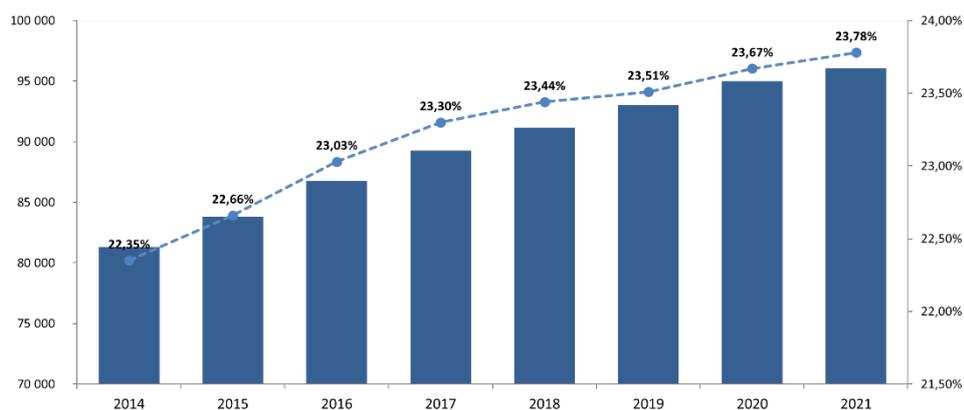
D'autre part, les caractéristiques de l'offre de logements en QPV, notamment les typologies, sont également déséquilibrées et en décalage par rapport aux besoins et donc ne facilitent pas l'évolution du peuplement de ces quartiers. En effet, on constate, en QPV, un manque d'offre de petits logements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

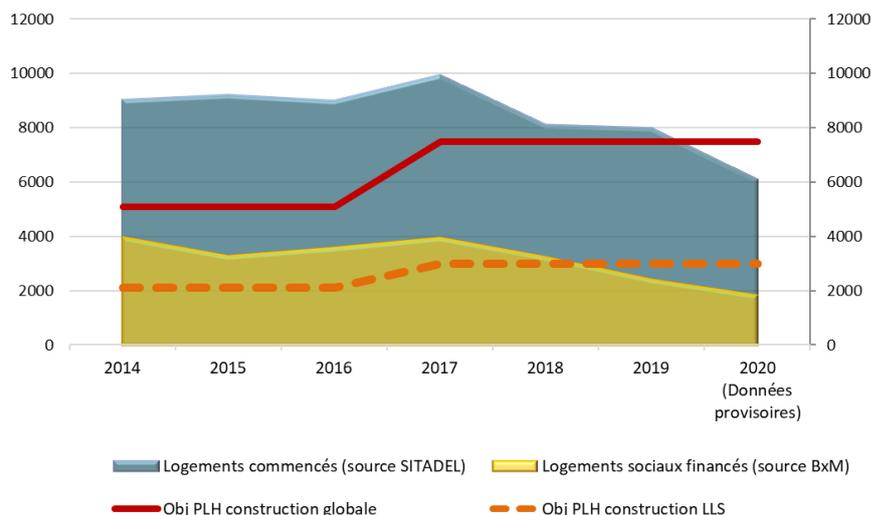
Les déséquilibres historiques du territoire en matière d'offre de logements sociaux, ne doivent pas cacher une nouvelle donne de la politique de production impulsée depuis le début des années 2000. L'attractivité de la Métropole bordelaise stimule la production de logements : les objectifs du PLH ont 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.

Plus de 20 000 LLS supplémentaires en 10 ans



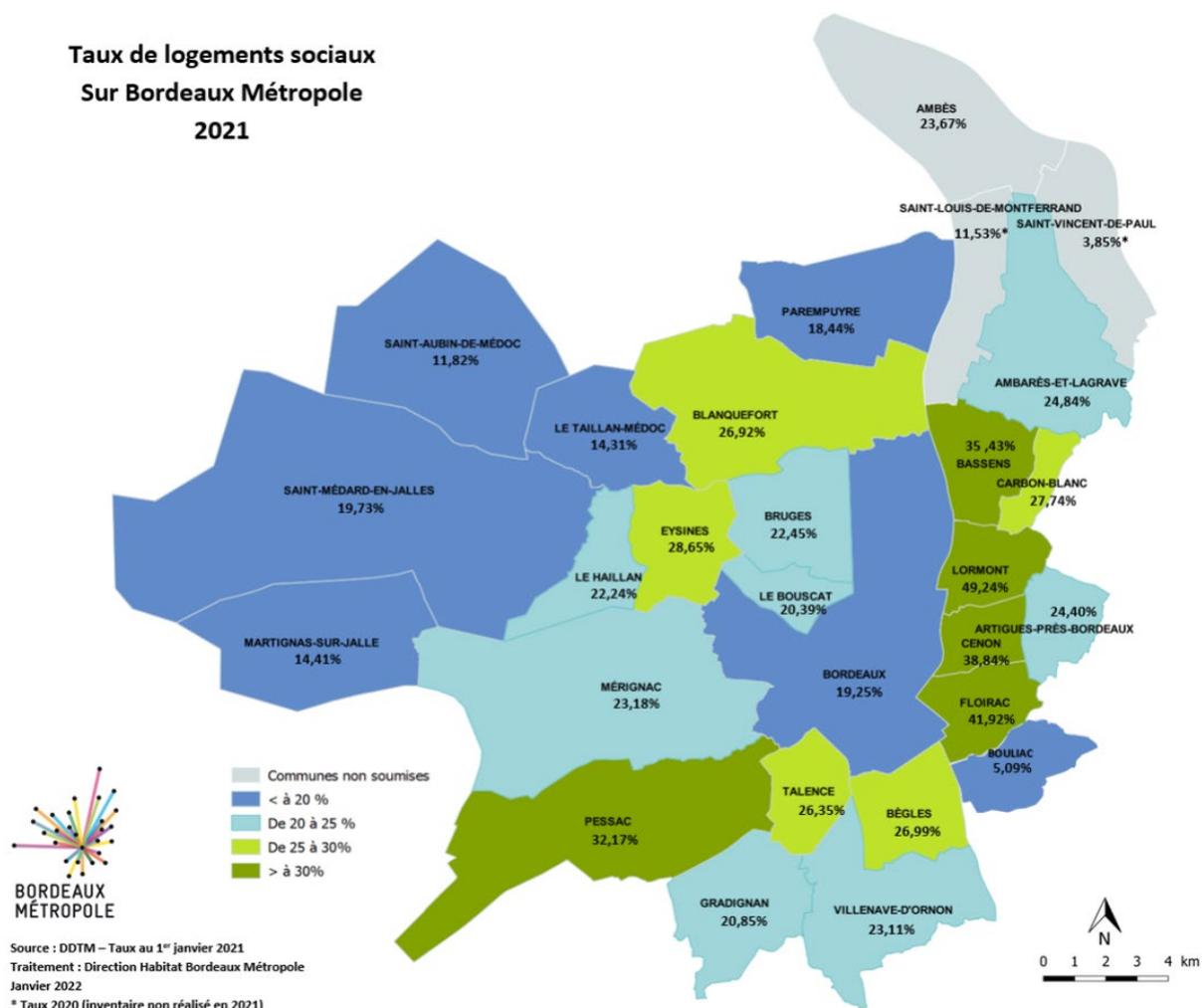
Inventaire SRU 2021 (source DDTM)

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) :

- Benauges – 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 - Saraillère – 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.

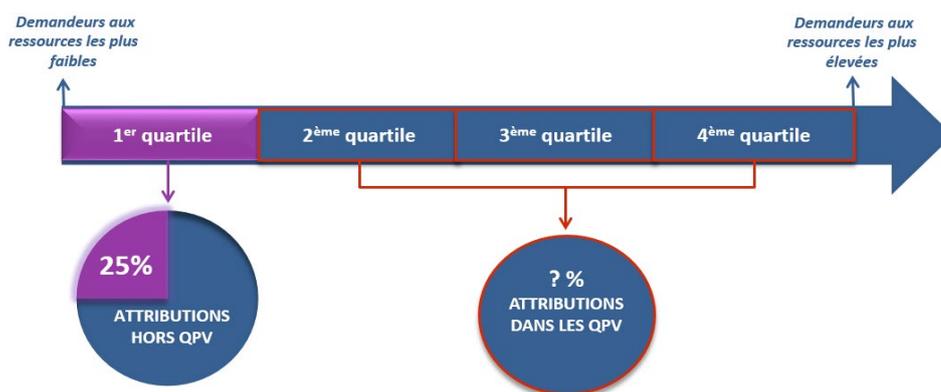
L'objectif de la loi Égalité et citoyenneté est de :

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

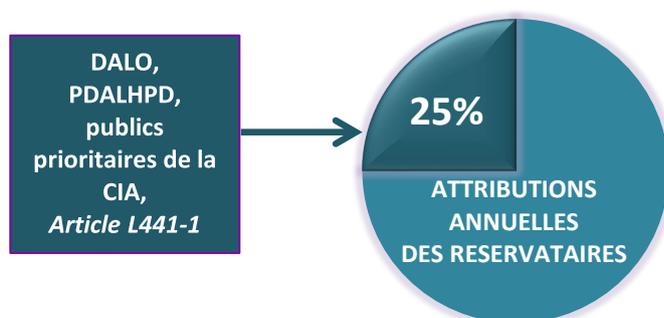
Elle prévoit notamment (article L441-1 du CCH) :

- 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.



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) | <p>Ressources inférieures au plafond PLUS</p> |

| 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 |

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**

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.

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 :
 - les ménages pauvres, définis par un niveau de ressources inférieur au 1^e quartile des demandeurs, conformément à la loi Egalité et Citoyenneté,
 - 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 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.

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

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)**

POLITIQUE DE MIXITÉ SOCIALE DE BORDEAUX MÉTROPOLE

**PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA
DEMANDE ET D'INFORMATION DU
DEMANDEUR - PPGDID**



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'équité 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 CAL ?
- 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 (ALT, sous-location, AVDL, GLA) 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 Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées - 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)**

D. Suivi de la Politique de Mixité Sociale

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 apparait 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)**

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 a).

| | Bailleurs sociaux | Communes | Autres (Action logement, Préfecture, Pôles territoriaux Dpt 33, ADIL 33, Diaconat, URHAJ, GIHP, SIAO, CLCV, CNL) |
|-------------------------------------|-------------------|-----------|--|
| 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 :

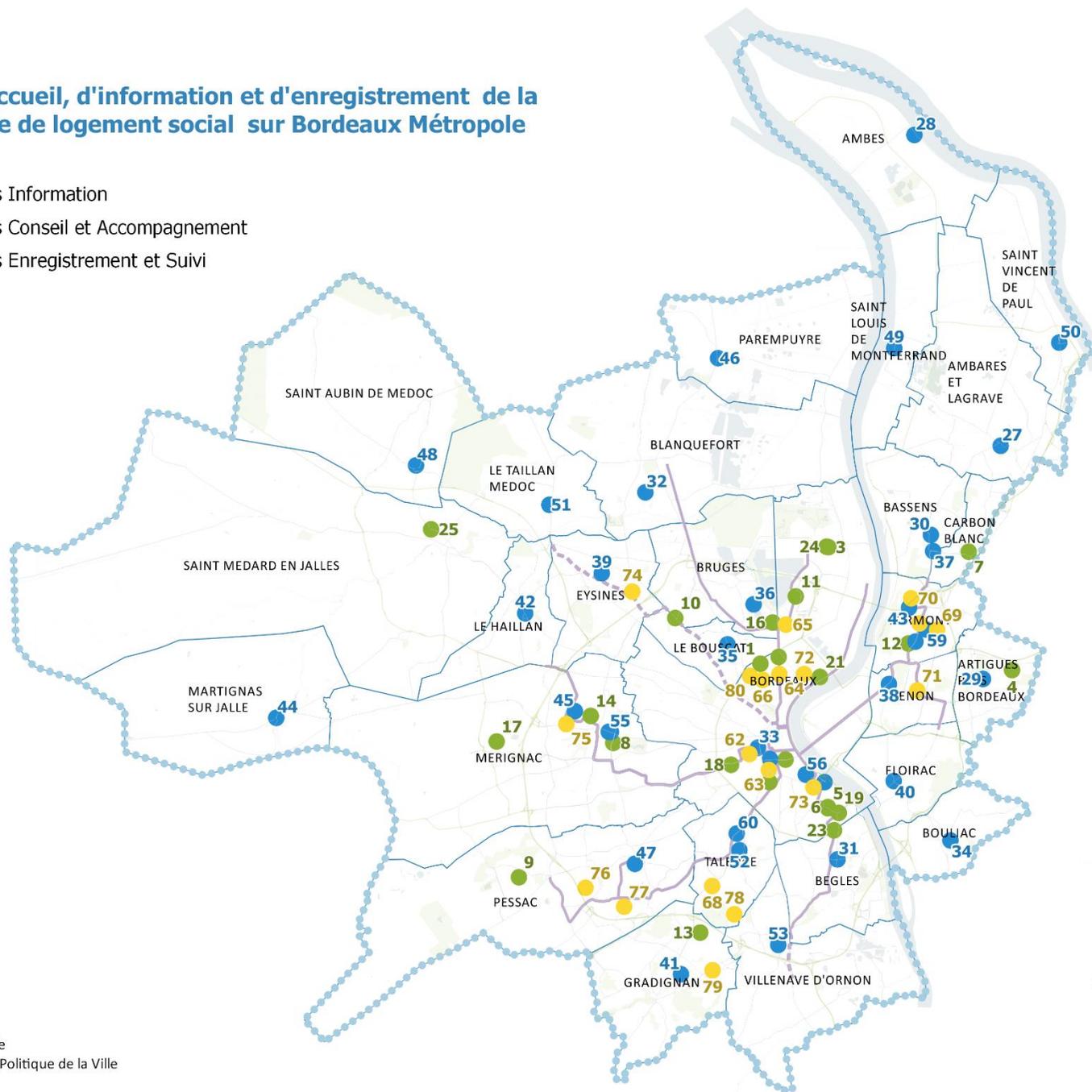
Durée du PPGDID (6 ans) – Mise à jour des documents - Un calendrier annuel plus précis sera établi de façon partenariale par la CIL et présentera le programme de travail.

| 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 |

Annexe a

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 ¹ | 110 avenue de la Jallère | BORDEAUX |
| 25 | ST MEDARD-EN-JALLES | Place de l'Hôtel de ville | ST-MEDARD-EN-JALLES |

¹ 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 Messenger | 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 2

X : Etat des lieux des documents existants déjà

X : Propositions nouvelles du PPGDID

| | 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 |
| Informations générales : | | | | | | | |
| 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 |
| 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 : <u>L 441 + PDLAHPD + CIA (à préciser)</u> | | | | | | | Guide du demandeur |
| <u>Les conséquences d'un éventuel refus</u> | | | | | | | |

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 INDIVIDUALISES |
|---|

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 :

- Elaboration 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 : (à compléter)

- 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 Gironde¹ 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.

A 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.

¹ 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 MODALITES DE SELECTION 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 demandeurs¹.

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.

¹ 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 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ménages touchés 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 | |
|---|--|
| - Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée | Ressources inférieures au plafond PLUS |
| - 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 <ul style="list-style-type: none"> ○ 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) et y intègre :

- Les ménages dont les ressources sont inférieures à 40% des plafonds PLUS (hors quartiers prioritaires et de veille),
- Les ménages touchés par un relogement dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain.

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 :

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

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

Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique (ACT) mentionné au 9° de l'article L312-1 CASF

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 [(+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 :

▶ 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

▶ Personnes menacées de mariage forcé

▶ Personnes victimes de viol ou agression sexuelle à leur domicile ou ses abords

▶ 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, AAEH, 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 ACCES 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 :
 - la mise en place d'une plate-forme de coordination « Logement d'abord »
 - l'expérimentation d'adaptation des dispositifs de droit commun d'accompagnement social (ALT, sous-location, AVDL, GLA) 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 appréhender¹ pour éviter leur précarisation.

¹ Une étude réalisée par FORS/CREDOC en 2012 a été réalisée à cet effet (la synthèse est jointe en annexe).

- l'attractivité des patrimoines (quels types de patrimoine sont les plus souvent refusés ?)
- la conception des logements sociaux (loggia, terrasse, surface, espaces communs, ...)

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.

PPGDID : 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 partagé 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 simple » :
 - 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.

A 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
- Elaboration 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.

FICHE ACTION 8 : MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME DE COTATION DE LA DEMANDE

OBJECTIF

La forte tension du marché locatif sur le territoire de Bordeaux Métropole se traduit par une augmentation régulière du nombre de demandeurs de logements sociaux. Dans ce contexte, la cotation de la demande, rendue obligatoire par la loi ELAN¹, constitue une aide à la décision pour la désignation de candidats à l'attribution des logements sociaux. Elle permet d'apporter davantage de transparence et d'objectiver le traitement de la demande dans le respect des objectifs d'accueil des ménages fragiles et de mixité sociale inscrits dans la CIA.

A cette fin, Bordeaux Métropole et l'ensemble des partenaires de la CIL ont convenu de l'adoption d'une grille de cotation des demandes de logement social présentée en annexe.

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

La phase de présélection des candidats au sein de l'important vivier des demandeurs nécessite la mise en place d'outils d'aide à la décision. Ce travail de sélection des candidats s'opère 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 au travers d'outils communs.

Cadre juridique

- La loi ALUR² crée un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGDID). Dans le cadre de ce plan, les intercommunalités ont la possibilité de mettre en œuvre un système de cotation de la demande.
- La loi ELAN modifie l'article L. 441-2-8 du code de la construction et de l'habitation (CCH) afin de rendre obligatoire le système de cotation sur le territoire des EPCI concernés.
- La loi 3DS³ prévoit le report de la mise en œuvre de la cotation de la demande de logement social au 31 décembre 2023.

Présentation du système de cotation de la demande

La cotation vise à évaluer les demandes de logements sociaux en utilisant des critères spécifiques pondérés, aboutissant ainsi à l'attribution d'une note pour chaque demande. Les critères et les modalités de pondération inscrits dans la grille de cotation sont définis localement, en tenant compte des priorités nationales. Pour cela, la grille appliquée sur le territoire de Bordeaux Métropole contient :

- **Des critères obligatoires destinés à déterminer le caractère prioritaire de la demande :** DALO / 1^{er} quartile / Personne en situation de handicap / Personnes dépourvues de logement / Personnes menacées d'expulsion / Période de chômage de longue durée, etc.
- **Des critères règlementaires facultatifs :** Divorce, séparation / Taux d'effort trop élevé / Suroccupation, etc.

¹ Loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique

² Loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

³ Loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale

- **Des critères locaux facultatifs** : Points attribués après au minimum trois passages en CALEOL sans proposition du logement. / Travailleurs essentiels / Habitant ou travaillant de l'EPCI et/ou la commune / Refus non justifié d'un logement adapté.

La grille de cotation intervient à plusieurs étapes du processus de traitement de la demande et d'attribution du logement :

- **Au moment de l'information du demandeur et de l'enregistrement de sa demande** sur le SNE, ce dernier pourra consulter la cotation de sa demande, apprécier son positionnement ainsi que le délai d'attente moyen constaté par rapport aux demandes similaires (incrémentation automatique basée sur le déclaratif du cerfa).
- **Au moment de l'instruction des demandes**, les services dédiés s'assurent de la complétude des dossiers (pièces justificatives à jour) et identifient ceux à présenter en priorité en CALEOL parmi l'ensemble des demandes correspondant au « profil type »⁴.
- **Au moment de la CALEOL**, les membres ayant connaissance de la note associée à la demande des candidats présentés. La CALEOL reste cependant souveraine de la décision d'attribution.

Modalités d'évaluation du système de cotation

La grille de cotation sera intégrée au SNE⁵. Elle pourra faire l'objet d'évaluations partagées pour intégrer des modifications applicables au 1^{er} janvier de l'année suivant l'évaluation.

Modalités de communication du système de cotation

La grille de cotation adoptée en Conseil Métropolitain du 01/12/2023 est publiée sur le site de Bordeaux Métropole. En parallèle, le guide du demandeur sera mis à jour pour intégrer le système de cotation et des supports de communication seront réalisés et diffusés aux partenaires, à destination des demandeurs.

ACTIONS ATTENDUES

- Mise en œuvre d'un système de cotation de la demande intégré au SNE.
- Evaluation à l'issue de la 1^{ère} année de mise en œuvre et, si nécessaire, de façon ponctuelle pour se conformer aux modifications législatives et réglementaires.
- Réalisation d'outils de communication transmis aux partenaires, à destination des demandeurs.

MISE EN ŒUVRE PARTENARIALE

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

⁴ Lorsqu'un logement se libère, le réservataire ou le bailleur établit un « profil type » de ménage auquel il souhaiterait attribuer le logement (en fonction de la typologie, du niveau de loyer du logement et de l'occupation actuelle de la résidence).

⁵ Système National d'Enregistrement



Grille de cotation de la demande de logement social

Liste des critères et points attribués par critère

| Liste de critères | | Pondération | | |
|---|--|---|--|----|
| Ancienneté | | | | |
| Ancienneté (1 point par mois d'ancienneté) | | 1 | | |
| Dépassement délai anormalement long de 36 mois (sans proposition adaptée) | | 20 | | |
| DALO | | | | |
| Oui | | 100 | | |
| 1er quartile des demandeurs | | | | |
| Oui | | 30 | | |
| Situation actuelle dans le logement | | | | |
| Logement actuel | Sans domicile | Personne dépourvue de logement | Camping, caravaning | 30 |
| | | | Habitat Mobile | |
| | | | Hôtel | |
| | | | Occupant sans titre, squat | |
| | | | Sans abri, abri de fortune, bidonville | |
| | Hébergés ou logement à caractère temporaire | Hébergé chez un tiers | Hébergé chez un particulier | 20 |
| | | | Hébergé chez vos parents ou vos enfants | |
| | | Personne hébergée ou logée temporairement dans un établissement ou logement de transition | Logement temporaire (RHVS, logement foyer, ...) | 25 |
| | | | Structures d'hébergement (RHVS, CHRS, CADA, CDEF...) | |
| | | Appartement de coordination thérapeutique | 25 | |
| Ancien étudiant en résidence étudiante | 10 | | | |
| Motifs de la demande | | | | |
| Situation personnelle | Situation personnelle | | | |
| | Départ de personne(s) à charge du foyer | | 5 | |
| | Divorce, séparation | | 15 | |
| | Rapprochement familial | | 10 | |
| | Logement éloigné des équipements et services / Rapprochement des services | | 5 | |
| | Changement du lieu de travail / Mobilité professionnelle | | 20 | |
| | Éloigné du lieu de travail / Rapprochement du lieu de travail | | 10 | |
| | Personne en situation de handicap | | 20 | |
| | Violence au sein du couple ou menace de mariage forcé | | 25 | |
| | Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou ses abords | | 25 | |
| | Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle | | 25 | |
| | Personne victime de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme | | 25 | |
| | Publics suivis par l'ASE | | 20 | |
| | Reprise d'activité suite chômage de longue durée (+ d'un an) | | 20 | |
| Sapeur pompier volontaire | | 20 | | |
| Situation dans le logement | Situation dans le logement actuel (critères cumulatifs) | | | |
| | Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie | | 20 | |
| | Logement indigne | | 25 | |
| | Logement non décent | | 10 | |
| | Logement non décent avec au moins un mineur | | 15 | |
| | Logement repris ou mis en vente par son propriétaire | | 10 | |
| | Personne menacée d'expulsion sans relogement | | 10 | |
| | Sur-occupation (nombre de pièces et surface) | | 10 | |
| | Sur-occupation avec au moins un mineur | | 15 | |
| | Sous-occupation | | 10 | |
| Taux d'effort actuel | | | | |
| De 40 à 50% | | 20 | | |
| >50% | | 20 | | |
| Critères locaux | Propositions en CALEOL | | | |
| | Point après 3 propositions CALEOL (Rang 2 à n) | | 15 | |
| | REFUS non justifié d'un logement adapté | | -10 | |
| | Critères facultatifs | | | |
| | Habitant ou travaillant de l'EPCI | | 5 | |
| Habitant ou travaillant la commune | | 10 | | |
| Travailleur essentiel (voir ci-après) | | 10 | | |
| Justificatifs | <i>Pièces justificatives (incitation à la complétude des pièces justificatives)</i> | | | |

- Critères réglementaires facultatifs
- Critères obligatoires
- Critères locaux

PIÈCES JUSTIFICATIVES

Pièces justificatives

MODALITÉS DE CALCUL

Pour chaque critère de cotation, le critère « Pièces justificatives » est vérifié si :

- la liste des pièces justificatives est présente
- les pièces ont toutes l'indice de pertinence « Périmètre réglementaire » ou « non vérifiée » avec une PJ accompagnée d'une date de validité renseignée si un champ "date" est associé.

 Si le critère est vérifié, des points sont ajoutés en fonction de l'option de calcul choisie par l'EPCI

SOURCE DE VALIDATION

PRÉSENCE DE LA PIÈCE AVEC UN INDICE DE PERTINENCE

| MODALITÉS DE CALCUL | | OPTIONS DE CALCUL DE LA COTATION | |
|--|----------------------------|--|--|
| Conditions PJ non vérifiée | Points du critère accordés | Option 1 | Option 2 |
| Pour chaque critère de cotation, le critère « Pièces justificatives » est vérifié si : <ul style="list-style-type: none"> • la liste des pièces justificatives est présente • les pièces ont toutes l'indice de pertinence « Périmètre réglementaire » ou « non vérifiée » avec une PJ accompagnée d'une date de validité renseignée si un champ "date" est associé. Si le critère est vérifié, des points sont ajoutés en fonction de l'option de calcul choisie par l'EPCI | Points du critère accordés | Présence de la PJ avec l'indice « périmètre réglementaire » OU présence de la PJ avec l'indice « non vérifiée » accompagnée d'une date de validité renseignée si un champ "date" est associé | Points du critère accordés & doublés si présence de la PJ avec l'indice « périmètre réglementaire » OU présence de la PJ avec l'indice « non vérifiée » accompagnée d'une date de validité renseignée si un champ "date" est associé |
| Conditions PJ vérifiée | Points du critère accordés | Points du critère accordés | Points du critère doublés |



**Listes des travailleurs essentiels identifiés en atelier de la CIL
du 18 décembre 2023**

| Métiers-clés identifiés par secteur d'activité |
|--|
| Personnel de l'enfance et de la petite enfance |
| <p>ATSEM (Agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles)</p> <p>Assistants maternelles</p> <p>Personnels périscolaires et des établissements d'accueil du jeune enfant</p> |
| Secteur animation jeunesse |
| <p>Animateurs, éducateurs et agents de service dans les établissements ou associations relevant des domaines socio-culturels et sportifs</p> |
| Santé, social et médico-social |
| <p>Professions hospitalières (hors cadre) : personnel de santé et autres domaines (entretien, restauration, administration...)</p> <p>Professionnels des services sociaux et médico-sociaux de proximité</p> |
| Fonction publique territoriale et DSP |
| <p>Collecte ordures ménagères et propreté urbaine</p> <p>Voirie, éclairage public</p> <p>Transports</p> <p>cimetières</p> <p>Police municipale</p> |
| Secteur agricole |
| <p>Exploitants et salariés agricoles (affiliation MSA) des propriétés implantées sur le territoire</p> |
| sécurité |
| <p>Sapeurs-pompiers</p> <p>Police nationale / gendarmerie</p> |

| |
|---|
| 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'accèsion 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.

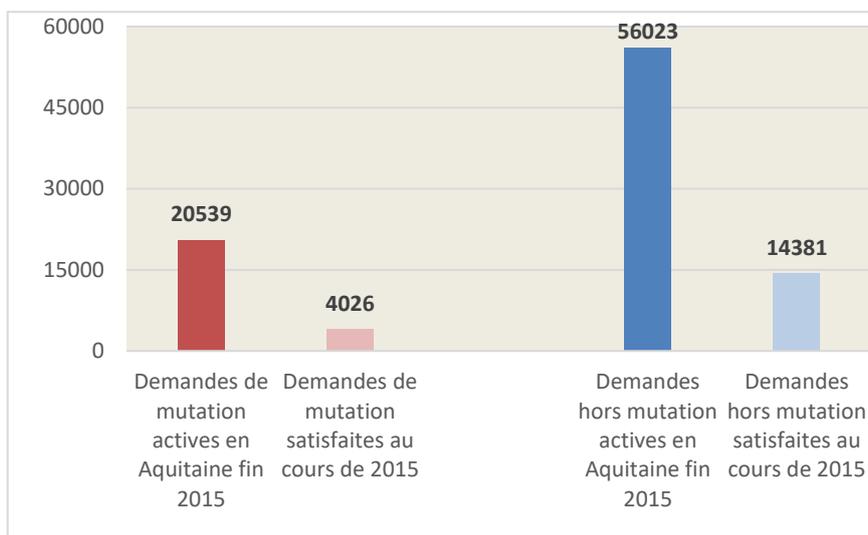
3. Comment les organismes concilient-ils accueil et mobilité ?

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.

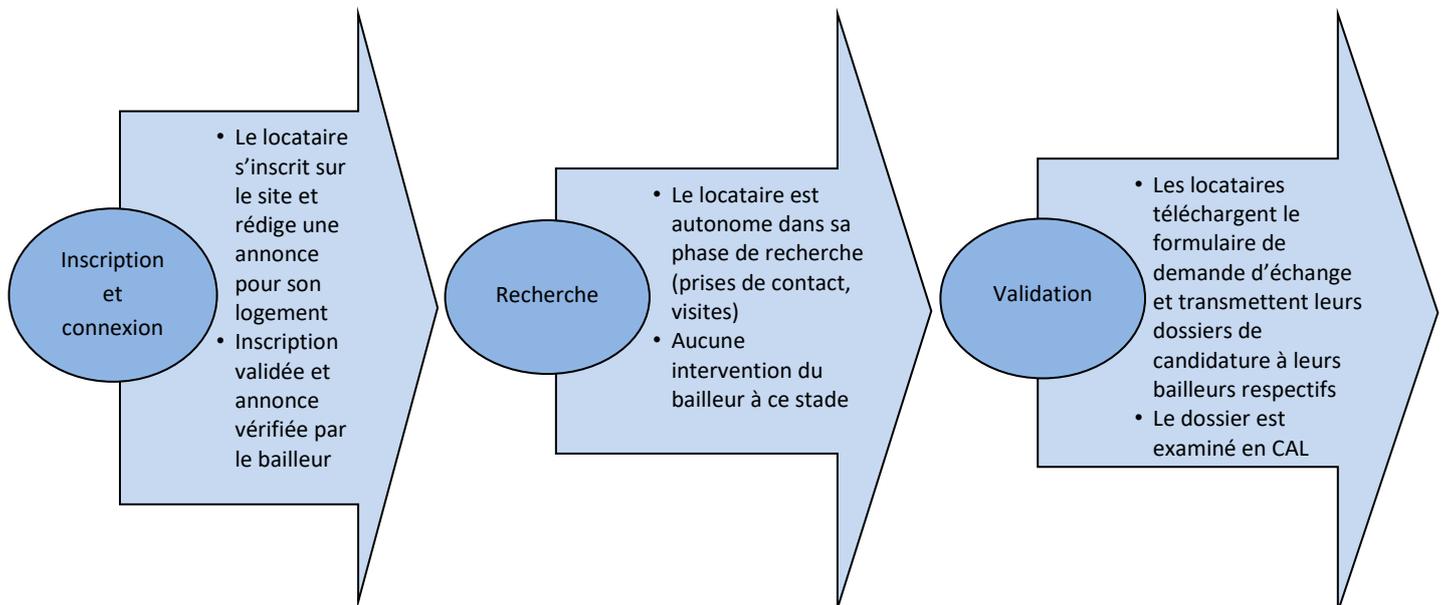
Les demandes hors mutation satisfaites au cours de l'année représentent 26% des demandes hors mutation actives en fin d'année.

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 préfigurera 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'exclusion¹ 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.

¹ 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 prêt 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 Benaugue
- 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).

| |
|--|
| FICHE ACTION 12 : CREATION 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 (DDCS).

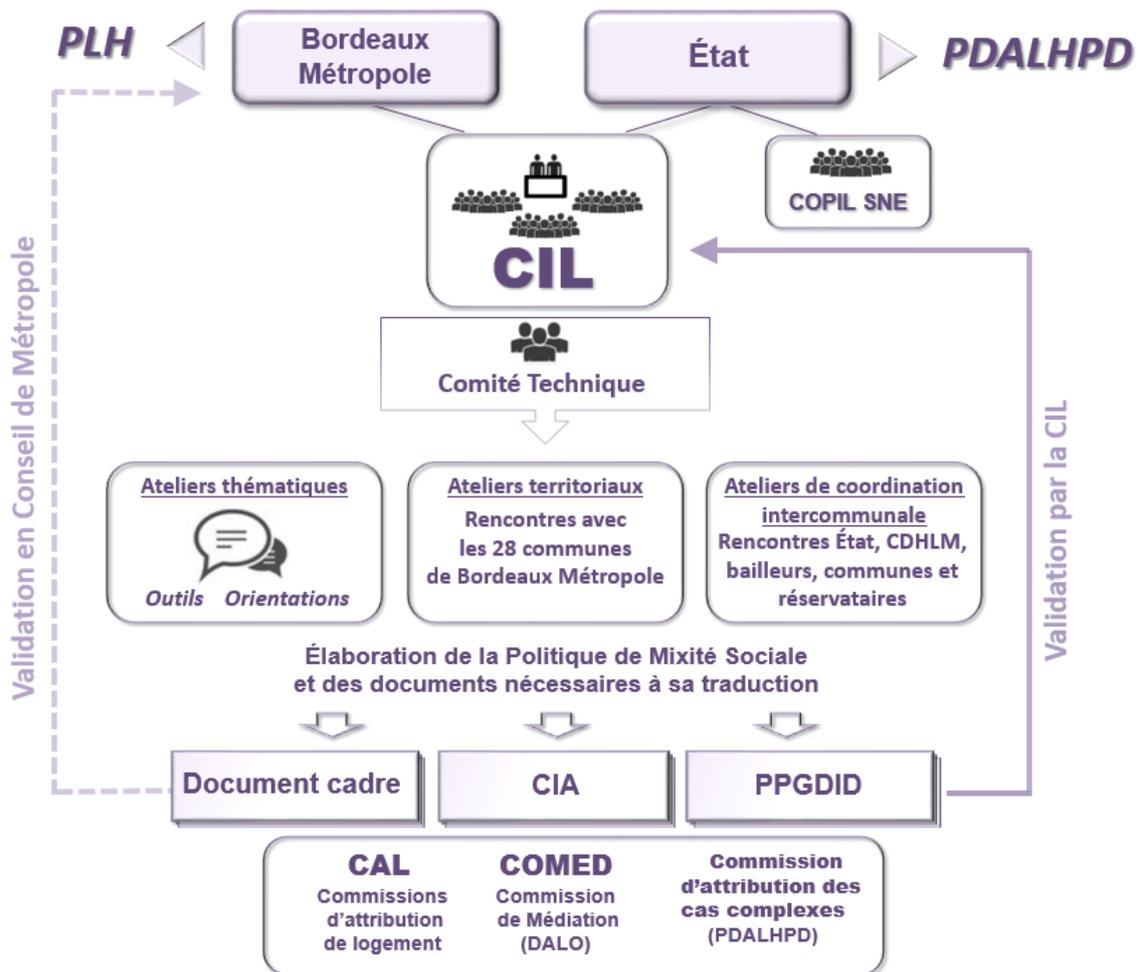
FICHE ACTION 13 : ANIMER LES INSTANCES DE LA CIL POUR VEILLER A LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE DE MIXITE SOCIALE DE BORDEAUX METROPOLE

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.

RESULTATS 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.