

Charte d'attribution des logements de Paris Habitat

Conseil d'administration du 18 juin 2015

1.	Préambule	3
2.	La commission d'attribution des logements	4
2.1.	La composition de la commission	4
2.2.	Le fonctionnement de la commission	5
2.3.	Les décisions de la commission	5
2.4.	Recours contre une décision de la commission d'attribution.....	7
3.	Les axes de la politique d'attribution	8
3.1.	Les axes prioritaires.....	8
3.1.1.	Favoriser l'accès au logement des ménages prioritaires	8
	• Proposer un accompagnement social adapté.....	8
3.1.2.	Promouvoir la mixité sociale	9
3.1.3.	Dynamiser le parcours résidentiel des locataires du parc social.....	9
	• La charte des mutations de la Ville de Paris.....	10
3.2.	Le rôle des réservataires	10
3.2.1.	La cotation des demandes de logement sur le contingent propre de Paris Habitat.....	10
3.3.	Des critères de priorités clairs et objectifs	10
4.	La communication avec les demandeurs	12
4.1.	Mieux communiquer et informer le demandeur	12
4.1.1.	Sur le dépôt de sa demande.....	12
4.1.2.	Sur la gestion de sa demande.....	12
4.1.3.	Sur la gestion d'une proposition	12
4.2.	Rendre le demandeur acteur de sa demande.....	12
5.	Evaluation, contrôle et communication	14
6.	Annexe : Charte des mutations de la Ville de Paris.....	15

1. Préambule

En 2015, près de 200 000 ménages sont inscrits comme demandeurs d'un logement social à Paris, dont 21,1 % de locataires du parc social. Ce défi est relevé par Paris Habitat grâce à un effort de production nouvelle engagé et ambitieux. Cette situation d'extrême tension renforce la responsabilité de Paris Habitat en matière de justice sociale, d'équité, de transparence, de communication auprès des demandeurs, dans sa mission d'attribution des logements de son parc.

Cette charte décrit le cadre que Paris Habitat se fixe pour remplir cette mission, en complément de la réglementation. Elle affiche de nouvelles ambitions, crée de nouvelles pratiques, sur les bases déjà mises en œuvre depuis la première charte d'attribution de l'office adoptée en 2001. Elle se substitue à celle votée par le conseil d'administration du 13 octobre 2011.

Elle a pour objet d'afficher clairement les objectifs de l'établissement :

- Garantir la transparence des attributions en affichant des règles claires, compréhensibles, objectives et opposables ;
- Affirmer la vocation sociale en assurant l'accès au logement des ménages prioritaires, en situation de mal logement et / ou de précarité économique ;
- Veiller aux équilibres sociaux dans son parc et dans les quartiers.

Elle est un des éléments centraux de la certification ISO 9001 de Paris Habitat sur son processus de gestion des attributions. Elle s'inscrit dans les orientations fixées par la Ville de Paris dans son Programme Local de l'Habitat en matière d'accès au logement social, notamment :

- Garantir une politique d'attribution transparente et ouverte à l'ensemble des publics.
- Favoriser l'accès au logement des ménages défavorisés en accord avec le PDALPD
- Soutenir les parcours résidentiels des ménages au sein du parc social
- Renforcer les actions en faveur de la mixité sociale
- Harmoniser les pratiques d'attributions des bailleurs sociaux parisiens et recourir à un système de cotation de la demande de logement

2. La commission d'attribution des logements

Toutes les attributions réalisées sur le patrimoine de Paris Habitat relèvent exclusivement d'une décision de la commission d'attribution des logements dans le respect du cadre réglementaire et des critères de priorité retenus dans la présente charte. Ces critères sont appliqués quel que soit le contingent de réservation du logement par le biais duquel le candidat est proposé.

La décision d'attribution en application de l'article L 441-2 du code de la construction et de l'habitation est de la compétence de la commission d'attribution des logements de Paris Habitat, les commissions de désignation des réservataires ayant vocation à présenter des propositions de candidats.

2.1. La composition de la commission

Afin de garantir une collégialité gage de transparence dans ses décisions, la commission est composée de :

Avec voix délibérative :

- neuf membres désignés par le conseil d'administration parmi les administrateurs (trices). Ils élisent en leur sein à la majorité absolue le ou la président(e) de la commission. En cas de partage égal des voix, le candidat le plus âgé est élu,
- du ou de la maire de la commune où sont situés les logements à attribuer, ou de son ou sa représentant (e), pour l'attribution de ses logements. Il dispose d'une voix prépondérante en cas de partage égal des voix,
- s'il y a lieu, pour l'attribution des logements faisant l'objet d'un mandat de gérance conclu en application de l'article L.442-9 du CCH et comprenant l'attribution des logements, du ou de la président(e) de la commission d'attribution de l'organisme mandant ou son ou sa représentant (e).

Avec voix consultative :

- d'un (e) représentant (e) des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique prévue à l'article L. 365-3 du CCH désigné dans les conditions prévues par décret,
- pour l'attribution des logements situés sur le territoire relevant de leur compétence, des président(e)s des établissements publics de coopération intercommunale compétents en matière de programme local de l'habitat ou leurs représentant(e)s,
- à Paris des maires d'arrondissement ou de leurs représentant(e)s, pour ce qui concerne les logements à attribuer dans leur arrondissement,

Le ou la président(e) de la commission peut appeler à siéger, à titre consultatif, un (e) représentant (e) des centres communaux d'action sociale ou un (e) représentant (e) du service chargé de l'action sanitaire et sociale du département du lieu d'implantation des logements à attribuer.

Le ou la préfet(e) du département du siège de l'office, ou l'un (e) de ses représentant(e)s, assiste, sur sa demande, à toute réunion de la commission. Le ou la préfet(e) 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.

2.2. Le fonctionnement de la commission

Le règlement intérieur de la commission définit ses règles de fonctionnement.

Afin de garantir une fluidité maximale dans le traitement des candidatures la commission se réunit chaque semaine. Elle peut augmenter ou diminuer la fréquence de ses séances en cas de besoin.

En séance, chaque candidature fait l'objet d'une fiche anonyme synthétique de présentation, permettant aux membres de la commission de comprendre la situation, de juger de la pertinence de la proposition de logement, et de statuer sur les propositions soumises.

L'ensemble des dossiers de candidature, comprenant les éléments et justificatifs fournis par les demandeurs lors de l'instruction de leur demande par les services de Paris Habitat est à la disposition de la commission pour toute précision nécessaire qui ne serait pas incluse dans la fiche de synthèse.

Un procès verbal des décisions est dressé à l'issue de chaque séance de la commission. Il comprend pour chaque candidature la nature de la décision et le rang de classement dans le cas de la présentation de plusieurs candidats sur un même logement.

2.3. Les décisions de la commission

La commission examine systématiquement trois dossiers, sauf cas prévu par les textes réglementaires. Cette obligation de présentation de candidatures multiples sur un même logement est un gage de transparence.

Les candidatures pour lesquelles les conditions de recevabilité de la demande ne sont pas attestées ne sont pas examinées par la commission (défaut d'avis d'imposition pour toutes les personnes à reloger, défaut de justificatif de régularité de présence sur le territoire national, demande de logement radiée). Les éléments de recevabilité du dossier, notamment au regard de la régularité de la présence sur le territoire national, sont appréciés au jour de l'attribution. Les dossiers des ménages ayant refusé la proposition de logement avant la présentation du logement en commission d'attribution ne sont pas présentés.

La commission fonde ses décisions sur un examen attentif :

- de la situation de logement du demandeur ;
- de la situation économique et patrimoniale du demandeur ;
- de l'adéquation à sa situation du logement proposé, notamment concernant la typologie du logement, son accessibilité au handicap le cas échéant, son environnement, le type de financement, le taux d'effort et le reste à vivre.
- Le cas échéant, de la cotation de la demande pour les candidatures du contingent de la Ville de Paris et de Paris Habitat

La commission peut prononcer :

- une attribution :
 - o Dans le cas de la présentation de plusieurs candidats, ces derniers sont classés par la commission selon un ordre de priorité, éventuellement différent de l'ordre proposé par les réservataires notamment en cas de changement de situation du ménage.

L'attribution du logement est prononcée au profit du candidat suivant en cas de refus du logement par le candidat classé devant lui.

- Cette attribution est éventuellement assortie de réserves, qui devront être levées par le candidat avant signature effective du bail (exemple : présentation du congé d'un logement social précédemment occupé par le demandeur).
- une suspension :
 - La commission peut demander des compléments d'informations que devra apporter le demandeur ou le réservataire du logement afin de permettre un nouvel examen lors de la commission suivante.
 - La commission peut demander en cas d'insuffisance de candidats présentés par le réservataire que celui-ci complète ou motive sa proposition de désignation.
- un refus :
 - Tout refus d'attribution est notifié par écrit au demandeur ainsi qu'au réservataire dans un courrier exposant le ou les motifs du refus d'attribution.
 - Les refus peuvent être motivés notamment par :
 - La non fourniture ou la non complétude du dossier
 - L'inadaptation de la typologie à la composition familiale
 - Le fait de disposer d'un bien immobilier adapté
 - Le dépassement du plafond de ressources auquel est soumise l'attribution du logement
 - Un taux d'effort trop élevé
 - Une inadéquation du profil du ménage pour le logement proposé au regard des difficultés économiques présentes sur le groupe immobilier conformément à l'article 3.1.2.
 - Une inadéquation à la catégorie de financement du logement qui le destinait à un ménage présentant des difficultés d'insertion et la candidature (PLA-I).

L'adéquation de la typologie du logement à la composition familiale du ménage est appréciée au cas par cas, en fonction notamment de l'âge et du sexe des enfants, de l'occupation du groupe immobilier, de la surface du logement, selon le tableau indicatif suivant.

	T1	T2	T3	T4
1 adulte seul	oui	oui	non	non
couple	oui	oui	non	non
2 adultes (enfant majeur, ascendant,...)	non	cas par cas	cas par cas	non
1 adulte et 1 jeune enfant (moins de 8 ans)	non	oui	oui	non
1 adulte et 1 adolescent de même sexe	non	cas par cas	oui	non
1 adulte et 1 adolescent de sexe différent ou 1 couple et 1 enfant	non	non	oui	non
1 adulte ou 1 couple, et 2 enfants de même sexe	non	non	cas par cas	cas par cas
1 adulte ou un couple, et 2 enfants de sexe différent	non	non	cas par cas	oui

L'analyse de la capacité financière du ménage par rapport au logement proposé est analysée en tenant compte du loyer, des charges facturées par le bailleur, et d'une estimation des charges d'électricité ou de gaz lorsque les installations sont individuelles. Une simulation des droits à une aide personnalisée au logement est réalisée. Deux notions sont présentées dans la fiche de synthèse :

- Le taux d'effort $[(\text{loyer} + \text{charges} - \text{allocation logement}) / \text{ressources}]$, calculé conformément aux dispositions du code de la construction et de l'habitation.
- Le reste à vivre $[(\text{ressources} - \text{loyer} - \text{charges} + \text{allocation logement}) / 30 / \text{nombre d'unités de consommation}]$ prend en compte la nomenclature INSEE en matière d'unités de consommation.

Le taux d'effort ne devrait pas dépasser le seuil de 35 %. Lorsque ce taux est dépassé, la commission apprécie la situation au regard du reste à vivre. Au cas par cas, lorsque le reste à vivre est inférieur à 10 € par jour par unité de consommation, la commission examine la pertinence de la proposition, et peut demander au réservataire de rechercher un logement plus adapté à la situation du candidat. .

2.4. Recours contre une décision de la commission d'attribution

Les recours contre des décisions d'attribution ou de non attribution relèvent du tribunal administratif.

3. Les axes de la politique d'attribution

La vocation sociale de Paris Habitat est historique et affirmée. Elle se concrétise dans les attributions de logement, caractérisées par l'accueil de ménages économiquement fragiles : en 2014, 77 % de ménages attributaires d'un logement PLUS / PLA-i avaient des ressources inférieures de 60 % des plafonds de ressources.

Dans cette situation contrainte et dans l'esprit de l'article 8 de la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, cette vocation revendiquée se combine avec la recherche d'équilibres locaux de peuplement, et des mesures annoncées dans la future loi « Egalité et citoyenneté », particulièrement dans les quartiers de la nouvelle géographie de la politique de la ville, où Paris Habitat gère près de 34 000 logements.

3.1. Les axes prioritaires

3.1.1. Favoriser l'accès au logement des ménages prioritaires

Paris Habitat s'engage aux côtés des acteurs de la gestion de la demande à favoriser l'accès au logement des ménages prioritaires. Cet engagement se concrétise dans des objectifs quantitatifs significatifs, visant les publics suivants :

- Les ménages qui ont fait valoir la reconnaissance de leur droit au logement opposable (DALO). Paris Habitat a inscrit dans sa convention d'utilité sociale 2011 - 2016 un objectif de 15 % de ses attributions à ces ménages. Cet objectif est largement dépassé avec 23 % d'attributions consacrées à ces ménages.
- Les ménages labellisés au titre de l'accord collectif départemental parisien ou correspondant aux critères des accords collectifs départementaux de première couronne. L'objectif actuellement fixé par les partenaires pour Paris est de 2592 relogements sur trois ans. Afin de garantir la fluidité du parcours résidentiel de ces ménages bénéficiant d'un accompagnement social, leur candidature, à l'instar des candidatures de ménages relevant du DALO, peut être présentée à la commission d'attribution des logements en candidat unique sur le logement proposé.
- Les ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté, afin de créer une fluidité dans ces structures et la concrétisation d'un parcours de l'hébergement vers le logement.
- Les ménages en situation de handicap figurent au premier rang des priorités fixées par l'article L441-1 du code de la construction et de l'habitation. En particulier en réservant les logements adaptés aux situations de handicap, ou en priorisant ces demandes dans le traitement des changements de logement, notamment sur le parc neuf, Paris Habitat consacre 23 % de ses attributions à des ménages en situation de handicap ou dont le motif de la demande est lié à des raisons de santé.

- **Proposer un accompagnement social adapté**

Paris Habitat mobilise en tant que de besoin les partenaires de l'accompagnement social afin d'assurer un suivi de ces ménages et leur bonne intégration dans le logement. Cette mise en relation peut se faire dès l'instruction de la demande, par exemple dans le cas de l'accord collectif départemental avec le travailleur social référent, ou encore lors de la sortie de structures d'hébergement, et préparer la visite du logement.

En lien avec le département de Paris ou l'Etat, Paris Habitat peut également mobiliser les dispositifs de droit commun de l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) ou de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) à l'entrée dans les lieux.

3.1.2. Promouvoir la mixité sociale

La recherche de la mixité sociale fait partie des orientations majeures de Paris Habitat, conformément aux objectifs fixés par la loi : comme il est dit aux articles L.441-1 et R.441-3 du CCH, l'attribution des logements sociaux doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement et doit favoriser l'égalité d'accès au logement des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers.

Dans cette perspective, pour les immeubles situés dans la nouvelle géographie prioritaire de la politique de la ville et des contrats de ville, Paris Habitat informe les réservataires du niveau de revenu médian de l'immeuble. La commission d'attribution des logements veille à ce que les attributions contribuent à réduire la fragilité économique existante des groupes pour ceux dont le revenu médian serait particulièrement bas.

Dans le cas de la livraison de programmes neufs ou acquis améliorés de plus de 10 logements, Paris Habitat recherche avec ses partenaires un peuplement équilibré lors de la première mise en location, le cas échéant à l'aide de la cotation. Une réunion de peuplement, telle que prévue dans les conventions de réservation entre l'Etat et Paris Habitat, est systématiquement organisée, afin de conjuguer harmonieusement les priorités de chaque réservataire et l'équilibre de l'ensemble du groupe immobilier.

3.1.3. Dynamiser le parcours résidentiel des locataires du parc social

21,1 % des ménages inscrits à Paris comme demandeurs de logement social sont locataires d'un logement social. Paris Habitat mène et amplifiera une politique dynamique de changement de logement pour ses locataires et entre bailleurs.

Cette politique est quantitative, avec un objectif de 25 % dès 2015 et de 30 % à l'horizon 2020. Cette ambition forte doit permettre de répondre à la demande de nos locataires, à créer du mouvement dans le parc social (les mutations contribuent pour près de 1 % dans le taux de rotation du parc qui est d'environ 4,2 %).

Cette politique est également qualitative, et prend en compte des priorités spécifiques :

- Situations de handicap ;
- Adéquation du logement à la composition familiale, notamment pour libérer les grands logements sous occupés ;
- Recherche d'un logement moins cher pour les ménages bénéficiant d'une aide du Fonds Solidarité Logement ;
- Prévention de l'impayé ;
- Relogement dans le cadre de programmes de requalification ou de travaux.

Elle s'appuie sur une connaissance fine des locataires demandeurs et une relation de proximité. Afin de rendre une qualité de service optimale, les locataires de Paris Habitat peuvent visiter le logement avant présentation de leur dossier en commission d'attribution et sont présentés en candidat unique sur le logement proposé.

- ***La charte des mutations de la Ville de Paris***

La charte des mutations de la Ville de Paris est un outil central de cette politique. Paris Habitat, signataire de cette charte, met en œuvre dans le respect des critères de priorité, ces mesures destinées à dynamiser le parcours résidentiel des locataires du parc social parisien:

- Cotation des demandes, comme outil d'aide à la décision permettant de jauger comparativement la priorité des situations et d'informer le demandeur sur les perspectives de satisfaction de sa demande ;
- Mesures incitatives notamment dans le cas d'un changement vers un logement plus petit par exemple ;
- Outils rendant le locataire acteur de sa demande : à terme, candidature en ligne sur une offre de logement réservée aux changements de logement, bourse d'échange.
- Suspension du traitement des demandes en cas de deux refus d'une proposition adaptée.

Paris Habitat participera activement à la mutualisation de la demande et de l'offre entre bailleurs et réservataires.

3.2. Le rôle des réservataires

Une large part des logements gérés par Paris Habitat fait l'objet de droits de réservation. Ce droit consiste, pour le réservataire, en la faculté, lors de la relocation ou de la mise en service d'un logement, de sélectionner et de proposer à la commission d'attribution des logements de Paris Habitat, les candidats. Ces réservataires sont principalement l'Etat, les collectivités locales, les collecteurs d'Action logement (ex 1 % logement). L'exercice de ce droit de réservation sur leur contingent contribue donc de manière essentielle à la réalisation des axes prioritaires de la présente charte et à l'atteinte des objectifs.

Ces partenaires sont donc invités à partager les pratiques et axes prioritaires définis par la présente charte dans les propositions d'attribution qu'ils formulent : par exemple, la présentation de candidatures multiples sur un même logement, le respect des typologies ou catégories de financement les mieux adaptées à la demande proposée, etc.

3.2.1. La cotation des demandes de logement sur le contingent propre de Paris Habitat

Les propositions de candidatures soumises à la commission d'attribution des logements sur le contingent propre de Paris Habitat (non réservé) sont établies à partir de la grille de cotation de la Ville de Paris. Le nombre de points de chaque dossier permet de situer les demandeurs au regard de cette grille (conditions de logements, situation familiale, poids du loyer dans leur budget, l'ancienneté,..).

3.3. Des critères de priorités clairs et objectifs

Paris Habitat, dans un contexte de tension extrême entre l'offre et la demande de logement social, doit pouvoir répondre de la pertinence et de l'équité de chaque attribution prononcée par sa commission. La présente charte fixe donc les critères qui guident les choix de cette commission.

La commission d'attribution des logements a la responsabilité de classer les candidats proposés sur un même logement. Elle se fonde sur les éléments les plus à jour possibles apportés par les demandeurs lors de l'instruction de leur dossier par les services de Paris Habitat. Ces éléments

peuvent être différents de ceux exposés initialement par les demandeurs (évolution de la situation familiale, économique, de logement, erreur de déclaration,..).

Afin d'opérer ce classement, la commission s'appuie prioritairement sur les critères suivants, non hiérarchisés et cumulables :

- Tous les critères définis par la loi sur le droit au logement opposable (DALO) :
 - o ne pas avoir reçu de proposition adaptée à leur demande dans un délai fixé par arrêté préfectoral,
 - o être dépourvues de logement,
 - o être logées dans des locaux impropres à l'habitation, ou présentant un caractère insalubre ou dangereux,
 - o avoir fait l'objet d'une décision de justice prononçant l'expulsion du logement,
 - o être hébergées dans une structure d'hébergement de façon continue depuis plus de 6 mois ou logées dans un logement de transition depuis plus de 18 mois,
 - o être handicapées, ou avoir à leur charge une personne en situation de handicap, ou avoir à leur charge au moins un enfant mineur, et occuper un logement ne répondant pas aux critères à la réglementation relative au logement décent ou dont la surface habitable est inférieure aux surfaces prévues au code de la sécurité sociale.
- Les violences conjugales ou familiales
- Le handicap
- La maladie lorsqu'elle a pour conséquence une perte d'autonomie
- L'occupation d'un logement sinistré

D'autres critères peuvent être appréciés :

- La recherche d'un logement plus grand
- La demande d'un rapprochement familial, professionnel ou médical
- L'inadéquation des ressources au loyer en cours
- La décohabitation pour remédier à une situation de sur occupation manifeste
- La recherche d'un premier logement pour les jeunes confrontés au coût de l'immobilier privé

L'ancienneté de la demande est également prise en compte pour arbitrer entre des candidatures présentant des caractéristiques similaires.

4. La communication avec les demandeurs

Paris Habitat s'engage, aux côtés de l'ensemble des acteurs de la gestion de la demande de logement social, dans les évolutions tendant à mieux faire comprendre le fonctionnement de cette gestion, la simplifier et la rendre plus lisible.

Deux axes d'amélioration principaux sont identifiés : mieux communiquer et informer le demandeur, et le rendre ainsi acteur de sa demande.

4.1. Mieux communiquer et informer le demandeur

4.1.1. Sur le dépôt de sa demande

Afin d'éviter aux demandeurs les démarches multiples, Paris Habitat travaille depuis de nombreuses années dans une logique de fichier partagé avec la Ville de Paris et également désormais avec l'outil Serveur National d'Enregistrement (SNE) de la demande. Ce fichier permettra ultérieurement de disposer des pièces justificatives de manière partagée. Paris Habitat contribuera à cette mise en commun.

4.1.2. Sur la gestion de sa demande

L'utilisation par Paris Habitat et la Ville de Paris d'un dispositif transparent de cotation permet au demandeur de situer son caractère de priorité, sous réserve de la bonne actualisation des informations le concernant.

Cette mise à jour peut désormais se faire simplement par le demandeur via le site internet dédié : www.demande-logement-social.gouv.fr.

4.1.3. Sur la gestion d'une proposition

Dès proposition d'un logement, Paris Habitat prend contact avec le demandeur par tous moyens (courrier, mail, téléphone) afin de mettre à jour sa situation le plus complètement possible. Le nom et des coordonnées de la personne en charge de son dossier lui sont transmis. En cas de désignation sur le contingent de la Ville de Paris, le demandeur est ainsi informé le plus en amont possible de la conséquence de gel de son dossier en cas de refus ou d'absence de réponse.

A l'issue de l'examen de sa candidature par la commission d'attribution des logements, il reçoit par courrier la notification de la décision (attribution avec son rang de classement le cas échéant ou refus motivé). Dès la signature du bail par un candidat mieux classé, il en est informé par courrier.

4.2. Rendre le demandeur acteur de sa demande

L'ambition est de rendre l'accès au logement social plus compréhensible, en proposant une démarche dans laquelle le demandeur peut agir, tant sur sa demande que sur son choix de logement.

Paris Habitat s'appuiera sur les évolutions réglementaires qui permettent de rendre le demandeur acteur de sa démarche, notamment en relayant la communication autour des nouveaux outils de dépôt et de mise à jour de la demande.

Afin de franchir un cap supplémentaire, Paris Habitat est engagé aux côtés de la Ville de Paris dans le dispositif de « location choisie » Loc 'annonces. Sur une partie de l'offre, ce dispositif permet aux demandeurs de consulter les logements disponibles et de postuler directement. Sur ce site internet,

Paris Habitat met à disposition une partie de l'offre de son contingent propre (environ 100 pour l'année 2015), et accompagnera les évolutions du dispositif.

De la même manière, Paris Habitat mettra à disposition une partie de son offre dans un outil équivalent, à destination des locataires de logements sociaux demandeurs d'un changement, afin de favoriser la mobilité résidentielle. A terme, un outil de type « bourse d'échange » sera également proposé.

5. Evaluation, contrôle et communication

Paris Habitat est certifié ISO 9001 sur son processus « Gérer les attributions et les mutations ». La présente charte et sa mise en œuvre sont des éléments centraux de ce processus. Cette certification fait l'objet d'un audit externe annuel.

Un rapport annuel est remis au conseil d'administration, conformément aux dispositions de l'article R.441-9 du Code de la Construction et de l'Habitation. Il est présenté et commenté devant le conseil d'administration par le ou la président(e) de la commission d'attribution des logements. Il rend compte de l'atteinte des objectifs de la présente charte.

Après adoption, il fait l'objet d'une communication publique sur le site de Paris Habitat.

6. Annexe : Charte des mutations de la Ville de Paris

Charte des mutations dans le parc social

Introduction

Les demandeurs de logement déjà locataires du parc social représentent 22,7% des demandeurs, cette proportion étant d'un peu plus de 21% pour les demandeurs domiciliés à

Paris. En juin 2009, une charte des mutations avait fait l'objet d'une communication au Conseil de Paris, avec l'objectif de consacrer 20% des attributions sur le contingent de la Ville à des ménages demandeurs d'un échange de logement. Si ce taux est atteint, et même dépassé sur le contingent de la Ville ou le contingent propre de Paris Habitat (23,8% des attributions sur le contingent Ville en 2014), si l'État s'est mobilisé et enregistre déjà un taux de mutations de 12 %, les demandes d'échanges non satisfaites représentent la première cause d'insatisfaction des locataires. On constate parallèlement une grande exigence des locataires demandeurs d'un échange, et les bailleurs font face à un important taux de refus lorsqu'ils formulent des propositions.

Les trois principaux motifs de demande d'échange des ménages domiciliés à Paris sont :

- logement trop petit : 50% des demandeurs d'échange mentionnent ce motif,
- problèmes d'environnement et de voisinage : 25,3% des demandeurs mentionnent ce motif,
- raisons de santé : 16,8% des demandeurs mentionnent ce motif.

Par ailleurs, environ 1500 ménages occupant du parc social sollicitent une mutation en indiquant comme motif de la demande que leur logement actuel est « trop grand ».

Parallèlement, les mutations doivent absolument être favorisées dans certains cas, soit parce que le locataire est dans une situation qui l'exige, soit du fait de contraintes du bailleur (rénovation du parc notamment), les deux motifs pouvant se cumuler. Ces situations sont les suivantes :

- les situations de violences familiales : les décohabitations rendues nécessaires par ces situations seront assimilées à des mutations et traitées comme telles par les bailleurs et les réservataires.
- les cas des sous-occupations (logement trop grand pour le ménage qui l'occupe).

Sont comptabilisées à ce titre les mutations intervenant après un transfert du bail de droit sur un logement non adapté à la situation du bénéficiaire du transfert du bail.

- les situations d'impayés de loyer, notamment dans le cas de prise en charge de la dette par le Fonds de Solidarité Logement sous réserve du relogement dans un logement adapté à la situation du ménage. Le développement des mutations est ainsi un élément du dispositif de prévention des expulsions en proposant des logements plus petits et ou moins chers aux ménages en difficulté financière).
- les indispensables changements de logement en cas d'importants travaux, voire de réhabilitation de l'immeuble.

Pour répondre aux importantes attentes des occupants du parc social et à l'engagement de la Maire de Paris, partagé par les Maires d'arrondissement, de consacrer 25 % du contingent de la Ville aux mutations, cette nouvelle charte traduit la volonté commune des acteurs (État, Ville, Action Logement, bailleurs, AORIF, Région) de renforcer et de fluidifier le dispositif pour développer davantage les mutations, favoriser la rotation interne et renforcer la satisfaction des occupants du parc social. Elle a fait l'objet d'une concertation avec les associations de locataires. Les propositions que peuvent faire les bailleurs ne se limitent pas au territoire parisien : le parcours résidentiel peut s'inscrire sur un territoire plus vaste.

Cette charte a vocation à lever les obstacles dans le but de répondre au maximum de demandes des locataires et d'harmoniser le traitement des demandes d'échanges par les bailleurs et les réservataires. Cette politique de facilitation des mutations permettra d'augmenter la satisfaction des locataires du parc social tout en maintenant le taux de satisfaction des demandeurs souhaitant entrer dans le parc. Une mutation réalisée permet en effet de donner satisfaction à deux ménages : celui qui obtient l'échange de logement, et celui qui intègrera le logement libéré par le premier.

On constate qu'environ deux tiers des occupants du parc social qui se sont vus attribuer un logement sont restés dans le même arrondissement, ce qui correspond souvent à une demande forte. Les signataires de la présente charte s'efforceront collectivement d'atteindre ce taux de relogements intra-arrondissement.

1 - Des critères de priorité communs pour traiter les demandes de mutations

Le principal motif de demande de mutation est le souhait d'obtenir un logement plus grand. La grille de cotation prévoit une pondération de la sur-occupation à partir du moment où les critères de surface par occupant définis dans le code de la sécurité sociale sont remplis (sur-occupation retenue pour la commission DALO).

Dans les quartiers prioritaires définis dans le contrat de ville, certaines demandes de décohabitation pour des ménages en sur-occupation pourront être assimilées à des mutations, à l'initiative du bailleur avec l'accord du réservataire.

La présente charte harmonise les critères de priorité des demandes de mutation et définit le socle commun d'une grille de cotation des mutations. Cette grille, qui figure en annexe à la charte, comprend un certain nombre de critères et des pondérations qui s'appliquent aux occupants du parc social, à l'exclusion des agents publics relevant du contingent de l'État. Certains de ces critères reposent sur des informations provenant des bailleurs, pour lesquels un dispositif de recueil devra être mis en place selon des modalités à définir en concertation. La grille constitue un outil d'information et d'aide à la décision qui guide sans le contraindre le processus de désignation des candidats; elle est évolutive en fonction des résultats observés et des évolutions techniques progressives permettant d'y intégrer les diverses informations reconnues comme nécessaires. Elle sera aménagée et les pondérations seront revues en fonction d'évaluations régulières.

La cotation des dossiers établie selon cette grille sera disponible dans l'application informatique de la Ville de Paris (AIDA) à laquelle l'État et les bailleurs ont accès. Suivant les contraintes qui leur sont propres, les bailleurs et les réservataires signataires de la charte s'efforceront d'adapter leurs organisations afin d'intégrer progressivement cette grille de cotation, afin d'assurer un traitement lisible et équitable de l'ensemble des demandes de mutations. Certains réservataires, notamment les collecteurs Action Logement disposent d'une rubrique spécifique sur la grille de cotation, sur laquelle ils définissent un ou plusieurs critères complémentaires et une pondération. Sur un logement relevant de leur contingent, les points obtenus sur cette rubrique complémentaire s'ajoutent aux points obtenus par un demandeur au titre des rubriques figurant dans le socle de la grille de cotation.

La présente charte propose un traitement particulier des situations de sous-occupation dans le parc social. Compte tenu de la pénurie de grands logements, il est nécessaire de favoriser leur libération. Pour cela, les normes retenues pour considérer qu'un ménage est en situation de sous-occupation sont plus contraignantes que celles du Code de la Construction et de l'Habitation qui considère qu'il y a sous-occupation lorsque la différence entre le nombre de pièces et le nombre d'occupants est supérieure à 2. Les bailleurs s'engagent à poursuivre et amplifier une action humaine et personnalisée pour la détection des logements en sous-occupation susceptibles de faire l'objet d'une mutation et pour l'accompagnement des ménages concernés vers une solution de mutation qu'ils puissent accepter. Les bailleurs s'engagent à mener une politique incitative pour toutes les situations où le locataire va occuper un logement d'une surface inférieure et/ou d'une typologie inférieure. Dans ces situations, les bailleurs signataires s'engagent à mettre en œuvre deux mesures incitatives :

- la réduction du délai de préavis de deux à un mois ;
- la remise en sécurité et une vérification de la conformité du logement proposé pour la mutation.

Et à examiner la possibilité de mettre en œuvre :

- le transfert automatique du dépôt de garantie,
- lorsque le logement proposé est plus petit, et que les ressources du ménage sont sous plafond PLUS ou PLAI, le maintien du prix du loyer au m² payé dans le logement d'origine,
- l'aide à la mobilité et à l'emménagement dans certaines situations.

S'agissant des demandes de mutation liées à un handicap, les bailleurs mettent d'abord en œuvre des mesures visant à maintenir le ménage dans le logement en y réalisant des travaux d'adaptation, après visite d'un ergothérapeute dont ils prennent en charge le coût. Si le handicap ou la situation du logement occupé ne permettent pas de régler la situation par ce biais, la grille de cotation prévoit l'octroi d'une pondération élevée qui permettra au dossier d'être traité en priorité lorsqu'un logement adéquat sera disponible.

Les ménages occupant des Unités de Logement Spécialisés (logements domotisés pour personnes avec handicap très lourd) peuvent solliciter une mutation vers un logement d'une typologie différente et/ou un autre quartier.

La présente charte concerne également les occupants d'ateliers logement. En accord avec l'occupant, le bailleur peut lui proposer une mutation vers un logement sans atelier lorsqu'il n'y a plus de production artistique.

2- Garantir un traitement rapide des demandes de mutations transmises par les Bailleurs

S'agissant du contingent Ville, contingent de la Maire et contingent des Maires d'arrondissement, afin de respecter des délais de traitement contraints, les propositions de mutations seront envoyées par les bailleurs à la DLH qui en effectuera immédiatement la répartition entre mairies d'arrondissement et mairie centrale selon les règles en vigueur. Ainsi le logement sera imputé au contingent de la mairie centrale ou au contingent de la mairie d'arrondissement selon l'état des orientations antérieures, en veillant à la meilleure parité possible des typologies et catégories financières des logements de chaque contingent

La Ville de Paris s'engage à répondre au bailleur dans un délai de 15 jours, si le logement relève de la compétence de la Maire de Paris et dans un délai d'un mois dans le cas des Maires d'arrondissement. Ce délai court à compter de la date de réception de la demande sous réserve que la demande soit immédiatement recevable.

L'État s'engage à répondre au bailleur dans un délai de 15 jours. Ce délai court à compter de la date de réception sous réserve que la demande soit immédiatement recevable.

3 – Faciliter le traitement des mutations inter-contingents par chacun des bailleurs

Les bailleurs sociaux qui connaissent leurs locataires, sont les plus à même de formuler une proposition de logement correspondant aux besoins et aux attentes du demandeur d'une mutation.

Dans ce cadre, la Maire de Paris et les Maires d'arrondissement autorisent les bailleurs à disposer respectivement de 25% des logements qui se libèrent annuellement sur leur contingent, sous forme de « droit de tirage » sur lequel ils pourront proposer une mutation, qui devra simplement faire l'objet d'un agrément. . De son côté, l'État autorise les bailleurs à disposer de 20 % des logements de son contingent pour faciliter les mutations. Au sein de ces enveloppes globales (« droits de tirage » de 25 % pour la Ville et de 20 % pour l'État), les « droits de tirage » concernant les logements consacrés aux mutations sur programmes neufs sont respectivement de 25 % pour la Ville et de 10 % pour l'État). Un objectif concernant les mutations dans le contingent non réservé géré par Paris Habitat sera défini après analyse de la contribution de ce contingent aux mutations.

Les signataires de la charte feront leurs meilleurs efforts pour que les échanges intervenant au titre des mutations ne pénalisent pas les réservataires dans le relogement de leurs publics prioritaires.

Dans tous les cas, aujourd'hui limités au cas d'un échange entre les contingents de la Ville et de l'État, le logement libéré est mis à disposition pour un tour au réservataire ou à l'organisme qui a accepté la mutation sur son contingent.

En complément de l'agrément portant sur chaque proposition de mutation inter-contingent, un bilan trimestriel est établi par chaque bailleur et adressé aux réservataires. Ce dispositif se substitue aux protocoles bilatéraux Ville / État et Paris Habitat / État.

Les réservataires s'engagent à répondre à la demande d'agrément dans un délai maximal des 15 jours. S'agissant de l'ensemble du contingent Ville, l'agrément est donné après validation par la Commission de désignation de la Maire de Paris dans un délai de 15 jours. Les permutations de logement entre locataires relevant de deux contingents différents seront comptabilisées comme deux mutations. Dans ces cas, les réservataires ne solliciteront pas de compensation de la part du bailleur.

Les réservataires non signataires de la charte immédiatement, et notamment les collecteurs d'Action Logement et la Région Ile de France, ont la possibilité d'y adhérer ultérieurement.

4 – Faciliter le traitement des mutations interbailleurs

En complément des mutations inter-contingents, les signataires de la charte s'engagent à faciliter les mutations inter-bailleurs en privilégiant un délai de préavis réduit à 1 mois pour les locataires du parc social.

Au 1er trimestre 2016, une nouvelle version de l'application LOC'Annonces pourra être utilisée pour proposer des logements dédiés aux mutations, notamment « interbailleurs ». Sur ces logements, ne pourraient se porter candidat que des demandeurs de logements déjà logés dans le parc social.

Parallèlement, un nouvel outil informatique, conçu et piloté par la Ville, dont l'usage sera dédié exclusivement aux réservataires et aux bailleurs, permettra de traiter collectivement les demandes de mutation prioritaires (toutes les demandes de plus de 25 ou 30 points) nécessitant des logements dont les bailleurs ne disposent pas dans leur parc (situations spécifiques comme des situations de handicap par exemple).

Les mutations inter-bailleurs sont comptabilisées dans l'atteinte de l'objectif de 25% des attributions sur le contingent de la ville et de 20% des attributions sur le contingent de l'État

Dans un second temps, les signataires s'engagent à travailler en 2016 à la mise en place d'une bourse d'échanges afin que celle-ci puisse être mise en service en 2017 et permette aux locataires, dans le cadre d'un outil administré par les bailleurs, de proposer des permutations de logement sous réserve du respect de certains critères qui restent à définir.

Un point d'étape particulier sera effectué au premier janvier 2018 concernant les mesures de décloisonnement entre bailleurs.

5- Une transparence accrue auprès des usagers et une responsabilisation

L'occupant du parc social qui souhaite un échange de logement doit en premier lieu en informer son bailleur, qui enregistre cette demande qui constitue une demande de logement social.

Par tous moyens utiles (lettres d'information, courriers individuels, information sur les sites Internet, etc.), les bailleurs et les réservataires assurent l'information des demandeurs sur les critères de priorité et la grille de cotation, les procédures d'instruction des demandes et les modalités de désignation des candidats sur un logement. Dans le cadre de l'information prévue des locataires, un atlas du parc social et des désignations annuelles sera établi et diffusé par la Ville de Paris pour que les demandeurs mesurent la localisation, les catégories et les contraintes de l'offre. Un dépliant sera élaboré par la Ville de Paris, en concertation avec les signataires de la présente charte, et sera mis à disposition des partenaires pour qu'ils en assurent la diffusion qu'ils jugeront utile (agences de proximité des bailleurs, points d'accueil des demandeurs de logement, mairies d'arrondissement, document à joindre à l'appui des courriers de réponse aux demandeurs).

Compte tenu du nombre de demandeurs d'un échange, les occupants du parc social doivent être conscients de l'opportunité que représente une proposition de mutation. Un recours est fait à une médiation humaine par les services sociaux, par une association ou par le personnel du bailleur lorsqu'un ménage désigné manifeste une réticence à accepter un logement. En dehors des ménages en situation de sous-occupation concernés par la loi MOLLE et des ménages bénéficiaires d'une aide du FSL sous condition de relogement pour lesquels des dispositions particulières sont applicables, la demande de mutation est gelée pendant 1 an lorsque le ménage a refusé ou n'a pas répondu à 2 propositions formulées. Les modalités de mise en place du gel (procédures, outils) et d'information des ménages sur les décisions prises (examen des recours, etc.) seront déclinées par réservataire en concertation avec les Bailleurs.

Un comité de pilotage de la charte est organisé tous les 6 mois sous la coprésidence de l'adjoint en charge du Logement et de la préfète secrétaire générale de la préfecture de la région d'Ile-de-France, préfecture Paris. Il aura notamment pour mission d'accompagner et d'évaluer la mise en place de la grille de cotation.

Un bilan annuel des mutations sur le territoire parisien, comprenant des éléments sur les propositions non abouties et le nombre de dossiers « gelés », sera présenté. Le bilan fera également le point sur l'équilibre des mises à disposition pour un tour dans le cadre des mutations intercontingents, entre les quartiers Politique de la Ville et hors Politique de la Ville. Dans ce bilan seront comptabilisées comme des mutations, les relogements internes à un bailleur et inter-bailleurs, donnant lieu à la signature d'un bail, dans l'ensemble du parc de logements gérés par les bailleurs sociaux signataires.

6 - Publication des données relatives aux examens effectués par les bailleurs sociaux en application de l'article 442-5-1 du code de la construction et de l'habitat

Chaque année, les bailleurs sociaux publient les résultats de leur enquête de revenus, et font apparaître, pour l'année civile, pour chaque arrondissement, pour chaque catégorie de financement

de logement social, pour chaque bailleur social, et pour chaque organisme réservataire, dans le respect de l'anonymat des locataires :

- Le nombre total de locataires sociaux ;
- Le nombre de locataires sociaux assujettis au paiement de suppléments de loyers de solidarités, et leur typologie : âge, catégorie socio professionnelle, montant des revenus du ménage, montant du surloyer, durée de la location au sein du parc social.
- Le nombre d'examens menés en application de l'article L. 442-5-1 du code de la construction et de l'habitat
- Le nombre de mutations proposées dans le cadre de ces examens ;
- Le nombre de mutations effectivement réalisées ;

Ces données sont transmises chaque année aux élus du Conseil de Paris.