



LES CRITERES D'ATTRIBUTIONS

SOMMAIRE

DEONTOLOGIE	2
1. L'ENREGISTREMENT D'UNE DEMANDE	4
2. LES CONDITIONS DE RECEVABILITE DE LA DEMANDE	7
3. LES REGLES D'INSTRUCTION DES DOSSIERS	9
3.1. Analyse de la solvabilite des menages	9
3.2. Conditions d'examen des demandeurs de logement avec une dette de loyer	11
3.3. Taux d'occupation souhaité par NEOLIA	13
3.4. Ménages séparés ou divorcés	14
3.5. Conditions d'analyse des capacités de cohabitation et d'integration des ménages postulants	14
3.6. Conditions d'examen des demandes de mutations	14
3.7. Location des annexes : parking, box, garage	16
4. LES OBJECTIFS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX	17
5. LES CRITERES DE PRIORITE	18
5.1. Les règles de priorité concernant les mutations à l'intérieur du parc	18
5.2. Les règles de priorité applicables à la demande externe	19

DEONTOLOGIE

NEOLIA s'engage à respecter scrupuleusement les règles et les critères d'attribution prévus par la législation et repris dans les procédures internes notamment sur :

- La rigueur et la transparence dans le traitement des demandes
- La garantie de l'égalité de traitement de tous les candidats à un logement social, de l'enregistrement de la demande à l'attribution du logement.
- La prévention de toute forme de discrimination

1. L'ENREGISTREMENT D'UNE DEMANDE

Depuis mai 2015, le demandeur d'un logement social peut formuler sa demande :

- soit auprès d'un guichet enregistreur relevant des services d'enregistrement ou du système particulier de traitement automatisé ;
- soit directement sur internet dans le système national d'enregistrement (SNE) ou dans un système particulier de traitement automatisé ;

1. Demande effectuée auprès d'un guichet

Pour procéder à une demande de logement social, il est possible de s'adresser notamment aux bailleurs sociaux, dont NEOLIA fait partie, à la mairie ou à la préfecture.

Lorsque la demande est effectuée auprès d'un guichet, elle doit être faite sur l'imprimé CERFA n° 14069*02 en s'aidant de l'imprimé CERFA n° 51423#02 (notice explicative). Ce document peut également être téléchargé via le site du ministère chargé du logement à l'adresse suivante : https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_14069.do. Il regroupe les demandes de logement et de numéro d'enregistrement. Il est valable pour toute demande de logement locatif social et quel que soit le service d'enregistrement.

En cas de changement de situation du demandeur, cette demande doit être mise à jour.

Les demandes de logement sont présentées au moyen d'un formulaire comprenant les rubriques suivantes :

- Identité du demandeur et des autres personnes à loger ;
- Adresse du demandeur et autres coordonnées permettant de le joindre ;
- Situation de famille du demandeur ;
- Situation professionnelle du demandeur et des autres personnes à loger ;
- Ressources du demandeur et des personnes à loger et revenu imposable ;
- Situation actuelle de logement ;
- Motifs de la demande ;
- Type de logement recherché et localisation souhaitée ;
- Le cas échéant, handicap d'une des personnes à loger rendant nécessaire l'adaptation du logement.

Le formulaire regroupe les informations à fournir pour l'attribution du numéro unique et pour la demande de logement social. Ces informations doivent permettre de caractériser les demandes au regard des critères de priorité pour l'attribution d'un logement social.

Aucune attribution de logement ne peut être décidée, ni aucune candidature examinée par une commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements dite **CALEOL** si la demande n'a pas fait l'objet d'un enregistrement et de la délivrance d'un numéro unique.

Ce formulaire doit être accompagné des pièces attestant de l'identité du ou des demandeurs et de la régularité de son séjour sur le territoire national pour les demandeurs de nationalité étrangère (hors pays européens).

Le formulaire doit être déposé auprès d'un guichet enregistreur afin qu'il procède à l'enregistrement de cette demande dans le système national d'enregistrement (SNE).

2. Demande par voie électronique

Depuis 2015 et la réforme de la loi ALUR, le candidat à un logement social peut déposer ou renouveler sa demande directement dans le système national d'enregistrement (SNE) *via* le site www.demande-logement-social.gouv.fr.

Il n'a pas à s'enregistrer préalablement auprès d'un guichet enregistreur.

Le demandeur a également la possibilité de déposer en ligne les pièces justificatives de son dossier

Les départements ayant opté pour un système d'enregistrement local (système de traitement automatisé) ne sont pas gérés par ce portail. Les demandes les concernant sont redirigées vers ce système de traitement automatisé.

Le portail national donne la liste des sites d'enregistrement propres aux départements de l'Allier, du Calvados, de la Charente, de la Charente-Maritime, de la Côte-d'Or, des Côtes-d'Armor, du Doubs, du Finistère, de la Haute-Garonne, de l'Ille-et-Vilaine, de l'Indre-et-Loire, de l'Isère, de la Loire-Atlantique, du Maine-et-Loire, de la Manche, de la Mayenne, du Morbihan, de la Nièvre, du Puy-de-Dôme, du Bas-Rhin, du Haut-Rhin, du Rhône, de la Sarthe, de la Haute-Savoie, des Deux-Sèvres, de la Vendée, de la Vienne et des Vosges.

La demande, qu'elle soit enregistrée par un guichet ou qu'elle soit déposée par voie électronique, a une durée de validité de 12 mois. Ce délai est décompté à partir de la présentation initiale de la demande ou, le cas échéant de son dernier renouvellement.

Avant l'expiration du délai d'un an, la demande doit être renouvelée pour être valide.

Un mois au moins avant l'expiration du délai de validité de la demande, le demandeur reçoit notification de la date à laquelle sa demande cessera d'être valide à défaut de renouvellement. Cette notification l'informe que l'absence de renouvellement dans le délai imparti entraînera la radiation de sa demande.

3. Envoi d'une attestation d'enregistrement

Une attestation d'enregistrement doit être envoyée au demandeur dans le mois du dépôt de sa demande par le service enregistreur ou, en cas de demande internet, par le SNE ou le système particulier de traitement automatisé.

Elle comporte les indications suivantes :

- a) Les nom, prénom et adresse du demandeur ;
- b) L'indication des nom et adresse du service qui a procédé à l'enregistrement ;
- c) Le numéro unique départemental ;
- d) La date de réception de la demande et, le cas échéant, de celle de son dernier renouvellement ;
- e) La liste des bailleurs disposant de logements sociaux dans les communes demandées ;
- f) Les cas dans lesquels la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3 peut être saisie
- g) La date à partir de laquelle le demandeur peut saisir cette commission (et l'adresse de celle-ci)
- h) La durée de validité de la demande, les modalités de son actualisation et de son renouvellement et les conditions de radiation.
- i) Les modalités selon lesquelles il pourra obtenir ultérieurement de l'information sur l'état d'avancement de sa demande

Une annexe à l'attestation indique les pièces justificatives qui doivent être produites lors de l'instruction de la demande et les pièces justificatives complémentaires que le service instructeur peut demander. La liste limitative de ces pièces justificatives, notamment les documents qui permettent, en l'absence d'avis d'imposition, de s'assurer des ressources du demandeur et des personnes à loger, est fixée par l'arrêté prévu à l'article R. 441-2-2.

4. Motif de radiation d'une demande

Une demande ne peut être radiée que pour l'un de ces motifs, à savoir :

- Le demandeur a bénéficié d'une attribution suivie d'un bail signé
- La demande de logement n'a pas été renouvelée
- Le demandeur renonce par écrit à sa candidature
- Rejet pour irrecevabilité de la demande par la CALEOL
- Absence de réponse à un courrier adressé à la dernière adresse indiquée par le demandeur

2. LES CONDITIONS DE RECEVABILITE DE LA DEMANDE

Toute demande qui se présente est jugée recevable sous deux conditions :

1. La justification de l'identité ou de la régularité du séjour du demandeur

- la copie de la pièce d'identité du demandeur et de toute personne majeure devant occuper le logement (le livret de famille ou l'acte de naissance pour les mineurs) ;
- le cas échéant, un jugement de tutelle ou curatelle, pour les majeurs protégés.
- pour les personnes de nationalité étrangère (sauf ressortissants européens) la copie du titre de séjour, en cours de validité (à la date de l'instruction du dossier par la CAL), de toute personne majeure devant occuper le logement
- pour les ressortissants des états membres de l'union européenne, d'un autre état ayant signé l'accord sur l'espace économique européen ou de la confédération helvétique. Ils doivent justifier qu'ils remplissent les conditions de séjour fixées à l'article L121-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile
- les citoyens de l'UE soumis à des mesures transitoires par le traité d'adhésion à l'UE de l'Etat membre dont ils sont ressortissants et exerçant une activité professionnelle ainsi que les membres de famille de ressortissants UE, qui possèdent la nationalité d'un État tiers, devront justifier d'un titre de séjour visé par l'arrêté du 1^{er} février 2013.

2. L'indication du revenu fiscal de références des personnes appelées à vivre dans le logement

- l'avis d'imposition N-2 de toutes les personnes appelées à vivre dans le logement

S'agissant du dernier document, l'arrêté du 14 juin 2010 institue des assouplissements importants pour les personnes qui ne peuvent produire l'avis d'imposition N-2 :

- les revenus perçus en N-2, en tout ou partie, non imposés en France : Production de l'avis d'imposition établi à l'étranger ou de tout document établi par l'administration fiscale de l'Etat ou territoire où les revenus ont été imposés (document traduit en français et revenus convertis en euros). En cas d'impossibilité justifiée, le demandeur pourra produire une attestation de ses revenus établie par une autre administration compétente ou, le cas échéant, de son employeur

- les revenus des personnes de nationalité étrangère arrivés récemment sur le territoire : Dès lors qu'ils justifient ne pouvoir produire ni avis d'imposition français ni document équivalent du fait de leur entrée récente sur le territoire, ils pourront voir leurs ressources évaluées sur la base des documents établis à l'étranger suivant les modalités ci-dessus. Pour ces deux premiers cas, l'arrêté précisant que les documents rédigés en langue étrangère doivent être traduits en français et les montants convertis en euros, il faudra retenir le montant équivalent au revenu fiscal de référence

- **les revenus des français rapatriés en situation d'indigence** : ils sont vérifiés sur la base de l'attestation de situation d'indigence remise par le ministère des affaires étrangères

- **les revenus des réfugiés, apatrides et bénéficiaires de la protection subsidiaire** : ils ne sont justifiés (preuve par tous moyens sauf attestation sur l'honneur) qu'à compter de leur date d'entrée sur le territoire français, cette date étant vérifiée à partir de leur carte de séjour, du récépissé reconnaissant la protection internationale ou de la décision de l'OFPRA ou de la CNDA.

Seule, la CALEOL peut prononcer l'irrecevabilité de la demande.

L'irrecevabilité ne peut avoir comme motif que le non respect des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social :

- Le dépassement des plafonds de ressources pour l'accès au logement locatif social, sauf conditions particulières
- Le non régularité du titre de séjour d'une personne majeure du ménage candidat.

3. LES REGLES D'INSTRUCTION DES DOSSIERS

3.1. ANALYSE DE LA SOLVABILITE DES MENAGES

NEOLIA analyse les ressources de ses futurs locataires à partir du taux d'effort. Elle analyse également la stabilité des ressources des ménages.

3.1.1. Le taux d'effort

Montant maximal qu'un ménage peut consacrer à son loyer.

Le taux d'effort est calculé en prenant en compte toutes les ressources mensuelles de la famille :

- Revenus d'activité professionnelle salariée et non-salariée
- Revenus de remplacement (indemnité maladie, chômage)
- Revenus du patrimoine
- Prestations sociales et familiales (sauf aide au logement)
- Retraites et préretraites

Depuis la loi égalité et citoyenneté, les processus de désignation des candidats et d'attribution des logements doivent appliquer la méthode de calcul du taux d'effort mentionné à l'article R. 441-3-1 du Code de la Construction et de l'habitation qui est égal au rapport suivant :

(LOYER + CHARGES) – Aides au logement

RESSOURCES DES PERSONNES VIVANT AU FOYER

Au numérateur : il convient de prendre en considération le loyer principal mais aussi le loyer des annexes. Concernant les charges, il s'agit de celles récupérables au sens du décret du 9 novembre 1982. Lorsque les consommations d'eau et de chauffage sont individualisées, le bailleur intègre dans le calcul du taux d'effort au titre des charges, un forfait qui tient compte de la taille du logement et du nombre de personnes qui vivront au foyer. Si une contribution du locataire au partage des économies d'énergie est prévue, il faut en tenir compte.

Au dénominateur : il convient de prendre en compte la somme des ressources des personnes qui vivront au foyer (au sens de l'article L.442-12 du CCH), figurant dans le formulaire de demande de logement locatif social (Arrêté du 24 juillet 2013)

Le taux d'effort maximum admissible pour bénéficier d'une attribution est de 40%.

Toutefois, le taux d'effort s'apprécie en fonction de l'âge des ménages, de leur style de vie, du montant des ressources et de la composition familiale lors de l'entretien de découverte avec le conseiller habitat.

Les demandeurs avec dossier en cours avec la Banque de France feront l'objet d'une attention particulière en matière de taux d'effort.

3.1.2. Modalités de prise en compte des revenus précaires

L'analyse des ressources précaires sera fondée sur les points suivants :

- la nature du contrat de travail des futurs titulaires du bail et les perspectives envisageables ;
- la moyenne des ressources mensuelles sur les 3 derniers mois ;
- l'évolution probable des ressources temporaires (indemnisation Pôle Emploi, intérim, prestations familiales, aide au logement...) dans les 3 mois qui viennent.

3.1.3. Cautionnement

NEOLIA ne peut demander de caution sauf dans deux cas :

- caution apportée par des organismes mentionnés par le décret n°2009-1659 du 30 décembre 2009 à savoir les fonds de solidarité pour le logement (FSL), les organismes collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction agréés, les associations auxquelles un fonds de solidarité pour le logement ou un fonds local accorde sa garantie, les organismes ou associations qui apportent gratuitement leur caution à un candidat à la location
- caution solidaire pour les étudiants non boursiers.

Les situations pour lesquelles une caution sera demandée sont les suivantes :

Taux d'effort	30%	30-35%	35-40%
Ressources stables : CDI/ retraites/ AAH Intérim de plus de 7 mois	Pas de caution	Caution facultative	Caution en fonction de la situation
Ressources précaires et intérim de moins de 7 mois	Caution en fonction de la situation	Caution	Caution

3.1.4. Modalités d'acceptation des cautions solidaires

Les ressources prises en compte sont les suivantes :

- Revenus d'activité professionnelle salariée et non-salariée
- Revenus de remplacement (indemnité maladie, chômage)
- Revenus du patrimoine

- Prestations sociales et familiales (sauf aide au logement)
- Retraites et préretraites

Le taux d'effort maximal admissible est calculé de la façon suivante :

$$\frac{\text{Loyers} + \text{Charges logement cautionnaire} + \text{logement cautionné} - \text{aides au logement}}{\text{Ressources} - \text{endettement}}$$

Ce taux d'effort doit être au maximum de 40 %. S'il est supérieur, le dossier sera présenté en CALEOL en fonction des revenus du cautionnaire.

3.1.5. Respect des plafonds de ressources

Les plafonds de ressources imposés par la réglementation seront scrupuleusement respectés selon le financement des logements (PLAI/ PLUS/ PLS/ PLI...).

Cependant, les plafonds de revenus imposables pourront être dépassés pour d'éventuelles attributions :

- dans des secteurs ayant fait l'objet de dérogations préfectorales (R.441-1-1 CCH), notamment en quartiers prioritaires de la politique de la ville, ou dans des logements financés en PLUS, PLS,
- en cas de mutation dans le parc HLM des locataires qui sous-occupent leur logement ou qui occupent un logement adapté au handicap (L.442-3-1 et s CCH)
- dans le cadre des conventions de délégations de compétence afin de favoriser la mixité sociale (R. 441-1-2 CCH)
- dans le cadre d'une convention d'utilité sociale, le cas échéant (L.445-3 CCH)

3.2. CONDITIONS D'EXAMEN DES DEMANDEURS DE LOGEMENT AVEC UNE DETTE DE LOYER

Ménages avec une dette contractée dans un autre organisme

Lorsqu'un candidat a, ou a eu, des dettes locatives, sa demande est étudiée dans les conditions suivantes :

- l'entretien mené avec le demandeur devra permettre une compréhension de la dette : sa durée, son origine, son montant, l'existence de solutions. Il devra également avoir pour objet de mesurer la bonne foi du ménage concerné : actions engagées, solutions envisagées.
- un contact sera pris avec le bailleur pour compléter et confirmer les éléments de constat recueillis auprès du demandeur.

Deux cas peuvent se présenter :

- si la dette est résorbée ou plan d'apurement respecté depuis plus de 6 mois : accueil normal dans le parc NEOLIA.

- si une dette est toujours en cours : s'orienter vers :
 - le dispositif Logement Durable Accompagné (LDA) qui conjugue le logement et la mobilisation d'un accompagnement social dédié. Les demandes en LDA font l'objet d'un examen et d'un suivi par une nouvelle instance : l'Instance Départementale de Coordination de l'Accompagnement du Doubs (IDCA)
 - ou attribution suite à passage du dossier devant une instance spécifique du plan départemental où sera décidé des suites à donner pour la dette et en matière d'accompagnement.

Ex-locataire souhaitant obtenir à nouveau un logement

Toute demande émanant d'un candidat ayant eu des dettes ou d'autres litiges avec NEOLIA et qui souhaite obtenir à nouveau un logement, sera étudiée avec attention.

Le conseiller habitat recherche tous les éléments dans l'ancien dossier. Ce dossier fera l'objet d'un examen spécifique.

1. **Problèmes de voisinage avérés** : quand il y a présence dans le dossier de pétitions, courriers à NEOLIA, éventuellement intervention du Service Contentieux : le dossier de demande est présenté systématiquement en CALEOL.

2. Dettes :

- Dette inférieure à 4 mois de quittance moyenne NEOLIA (environ 1500 euros) : paiement total avant nouvelle attribution.
- Dette supérieure à 4 mois de quittance moyenne NEOLIA : paiement total ou orientation vers un dispositif LDA avec plan d'apurement mis en place par le service contentieux suite à passage du dossier devant une instance spécifique du plan départemental où sera décidé des suites à donner pour la dette et en matière d'accompagnement.

Les dossiers particuliers seront étudiés lors d'une CALEOL.

3. **Expulsions** relevant d'une dette et/ou d'un trouble de voisinage : Les locataires ayant fait l'objet d'une expulsion à NEOLIA ne pourront bénéficier d'une nouvelle attribution en direct à NEOLIA.

Ménages ayant contracté une dette locative à NEOLIA, concernant le bail actuel

Les mutations de ménages ayant contracté une dette locative peuvent être réalisées à la demande de NEOLIA ou du demandeur.

Les décisions se prennent dans deux instances en fonction des situations :

- Réunion recouvrement en agence après enquête sociale pour les dossiers amiables.
- Commission Sociale pour les situations contentieuses.

3.3. TAUX D'OCCUPATION SOUHAITE PAR NEOLIA

L'article L.441-1, 1° alinéa du Code de la construction et de l'habitation prévoit que « pour l'attribution des logements, ce décret prévoit qu'il est tenu compte notamment du patrimoine, de la composition, du niveau de ressources et des conditions de logement actuelles du ménage, de l'éloignement des lieux de travail, de la mobilité géographique liée à l'emploi et de la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs. Le niveau des ressources tient compte, le cas échéant, du montant de l'aide personnalisée au logement ou des allocations de logement à caractère social ou familial auxquelles le ménage peut prétendre et des dépenses engagées pour l'hébergement de l'un des conjoints ou partenaires en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Il est également tenu compte, pour l'attribution d'un logement, de l'activité professionnelle des membres du ménage lorsqu'il s'agit d'assistants maternels ou d'assistants familiaux agréés »

NEOLIA complète cette réglementation en fixant les conditions d'occupation qu'elle souhaite dans ses logements.

Depuis le 29 janvier 2017, sont considérés comme insuffisamment occupés les locaux comportant un nombre de pièces habitables **supérieur de plus d'un** au nombre de personnes qui y ont effectivement leur résidence principale (occupant, conjoint, parents et alliés, personnes à leur charge, etc.).

Type de logement	Personne Isolée ou couple	P. I ou couple + 1 enfant	P.I. ou couple + 2 enfants	P.I. ou couple + 3 enfants	P.I. ou couple + 4 enfants	P.I. ou couple avec + de 4 enfants
T1	X					
T2	X	X				
T3	X non si PI	X	X			
T4		X non si PI	X	X	X	
T5			X non si PI	X	X	X
T6				X non si PI	X	X
T7					X non si PI	X

Les enfants de l'occupant ou du conjoint faisant l'objet d'un droit de visite et d'hébergement sont désormais pris en compte pour le calcul de l'occupation du logement.

Uniquement en zone détendue, NEOLIA appliquera ce cadre de façon modulée et pourra être amenée à favoriser une certaine sous-occupation des logements dans les situations suivantes :

- pour favoriser la visite ou la garde alternée des enfants (couples séparés ou divorcés) ;
- pour permettre la prise en compte de la demande de personnes âgées ayant de nombreux meubles ;
- pour répondre à un besoin d'une pièce de bureau ;
- pour permettre une réduction de la densité de l'occupation dans certaines montées d'escalier qui concentrent des grands logements et/ou qui comptent une forte proportion d'enfants.
- Pour répondre à des besoins particuliers d'occupation liés à un handicap
- De la faible ou forte tension du marché

Ces différentes situations seront prises en compte dans la mesure où les personnes concernées peuvent en supporter le coût, sans léser d'autres ménages ayant besoin de logement adapté à leur composition familiale.

3.4. MENAGES SEPARES OU DIVORCES

Les ressources du seul demandeur sont prises en compte dans les cas suivants :

- Instance de divorce attestée par une ordonnance de non-conciliation ou d'une copie de l'acte de saisine du juge aux affaires familiales ;
- Situation d'urgence attestée par du juge ;
- Rupture d'un pacte civil de solidarité déclarée à l'officier de 'état civil ou au notaire ;
- Procédure de divorce par consentement mutuel extrajudiciaire attestée par une attestation d'avocat d'une procédure en cours ou une fois le divorce prononcé par une attestation de dépôt de la convention de divorce au rang des minutes du Notaire ;
- Le bénéficiaire de la protection internationale marié et résidant seul sur le territoire français.

Les dossiers émanant de ces candidats sont étudiés en fonction des éléments figurant dans le jugement de divorce, l'ordonnance de non conciliation ou la convention de divorce : garde des enfants, pension alimentaire à déduire ou à ajouter aux ressources mensuelles, répartition de l'éventuel endettement antérieur.

A défaut : Il est possible de procéder à une attribution mais sans individualisation des ressources.

3.5. CONDITIONS D'ANALYSE DES CAPACITES DE COHABITATION ET D'INTEGRATION DES MENAGES POSTULANTS

Le conseiller habitat mène avec les postulants un entretien qualitatif, l'entretien de découverte. Il doit permettre de préciser la demande, d'orienter le candidat et de mesurer ses capacités d'intégration dans le parc collectif et plus précisément dans les logements à attribuer.

Si un doute subsiste, le conseiller habitat pourra prendre contact avec le propriétaire actuel, avec les voisins et les organismes de suivi afin d'objectiver le doute.

Cet entretien peut être complété, pour les anciens locataires, par un questionnaire auprès de l'agence concernée et/ou du service contentieux.

Le cas échéant, un nouvel entretien avec le ménage pourra être organisé, à la suite duquel pourront être définies les conditions d'accueil :

- moyens d'accompagnement social ; tutelle éventuelle....
- aide financière : garantie, caution,...
- statut d'occupation : bail glissant sous-location,...

A l'issue de l'étude des dossiers, le dossier sera présenté en commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements.

3.6. CONDITIONS D'EXAMEN DES DEMANDES DE MUTATIONS

Les mutations, dans la mesure où elles entraînent la signature d'un nouveau contrat de location, sont soumises aux conditions d'attribution réglementaires et aux critères d'attribution internes à NEOLIA, applicables à un primo-demandeur en termes de ressources, de solvabilité, de taux d'occupation etc.

Les organismes d'HLM ont l'obligation de conclure avec l'Etat des conventions d'utilité sociale (CUS). Ces conventions indiquent, pour chaque aspect de la politique des organismes, des objectifs assortis d'indicateurs de résultat, parmi lesquels celui « de fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes », dont l'atteinte sera mesurée par l'évolution entre le nombre de mutations rapporté au nombre total d'attributions (CCH, art. L.445-1 et R.445-5).

Mutations à l'initiative du client

Une condition est requise pour qu'une demande de mutation soit examinée : être locataire de NEOLIA depuis au moins 6 mois.

Pour les mutations dans un logement du même type que celui actuellement occupé, le délai est porté à un an.

La procédure d'examen des demandes de mutation est la suivante :

1. Entretien mené par le conseiller habitat qui étudie le dossier au regard du respect des obligations du locataire (impayés, état du logement et assurance du logement)
2. Le dossier est transmis au conseiller habitat accompagné d'un bon de commande systématique.

Quatre motifs peuvent déclencher un refus ou un réexamen des situations :

1. Existence d'impayés
2. Hygiène et état du logement
3. Problèmes de voisinage
4. Absence d'assurance

Ménages en impayés : Le principe retenu est celui d'une acceptation du relogement en cas de règlement de la dette. En cas de règlement partiel et/ou de la mise en place d'un plan d'apurement, le dossier est examiné lors de la réunion recouvrement ou de la commission sociale.

Problèmes d'hygiène et d'état du logement : Le relogement est accepté en cas de réalisation des travaux aux frais du locataire.

Existence de problèmes de voisinage générés par le ménage : La mutation pourra être étudiée après une mise à l'épreuve de 6 mois.

Absence d'assurance : Le relogement est possible sur présentation de l'attestation d'assurance.

En cas de difficulté, le dossier est présenté lors d'une commission d'attribution.

Mutations à l'initiative de NEOLIA

Plusieurs cas peuvent se présenter :

- Opérations de démolition ou de réhabilitation
- Ventes H.L.M.
- Sinistres nécessitant un relogement

- Décision de la Commission Sociale

Dans tous les cas, NEOLIA peut maintenir le dépôt de garantie.

Afin de faciliter ce type de mutation (hors décision de la commission sociale et sinistre), NEOLIA propose de prendre en charge :

- Les frais de déménagement
- Un montant forfaitaire correspondant aux frais de mutation EDF, France Télécom...
- Une modification tarifaire afin que le reste à charge soit constant pour un logement de surface égale

3.7. LOCATION DES ANNEXES : PARKING, BOX, GARAGE

Dans le cas des immeubles collectifs sociaux, la location d'un logement aidé ne peut être subordonnée à celle d'une aire de stationnement.

Les locataires concernés peuvent renoncer à l'usage d'une aire de stationnement. Ils bénéficient alors d'une réduction des loyers et de charges pour un montant correspondant au prix demandé pour cette aire de stationnement.

Dans ce contexte, les demandes de location d'un parking ou d'un garage seront prises en compte dans les conditions suivantes :

- Existence d'un véhicule sauf vacance de garage (photocopie de la carte grise au nom du locataire)
- Attestation de l'assurance du logement
- Demandeur à jour du paiement du loyer
- Pour les clients extérieurs, un justificatif de domicile, une pièce d'identité et une photocopie de la carte grise

En cas de plusieurs demandes sur le même garage, les règles de priorité sont les suivantes :

- Ancienneté de la demande de garage
- Proximité du logement

4. LES OBJECTIFS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX

Les attributions de logements locatifs sociaux poursuivent deux objectifs :

- participer à la mise en œuvre du droit au logement afin de satisfaire les besoins des personnes disposant de ressources modestes et des personnes défavorisées ;
- favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers en « *permettant l'accès à l'ensemble des secteurs du territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social et en favorisant l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville.* »

L'article R441-3 du Code de la Construction de l'Habitation dispose que, sauf en cas d'insuffisance du nombre des candidats, la CALEOL examine au moins trois demandes pour un même logement à attribuer. Il est fait exception à cette obligation dès lors que la commission examine les candidatures de personnes désignées par le préfet à la suite d'une décision de la commission de médiation les jugeant prioritaires au titre du DALO ou pour les candidatures présentées pour l'attribution de logements très sociaux ayant bénéficiés d'une subvention "PLAI adapté"

Outre les exceptions précitées, la CALEOL prend, pour chaque candidat, l'une des décisions suivantes :

- a) Attribuer le logement proposé à un candidat
- b) Attribuer le logement proposé en classant les candidats par ordre de priorité. L'attribution du logement est prononcé au profit du candidat suivant en cas de refus de l'offre par le ou les candidats classés devant lui.
- c) Attribuer le logement proposé à un candidat sous condition suspensive. La commission décide de l'attribution bien qu'une pièce justificative soit manquante au moment de l'examen de la demande. Ce type de décision emporte l'obligation pour le bailleur de signer un bail avec l'attributaire sur le logement objet de l'attribution si la fourniture de la pièce dans le délai fixé par la décision d'attribution ne remet pas en cause le respect des conditions d'accès à un logement social du candidat
- d) Ne pas attribuer le logement proposé au candidat. Cette décision vise à rejeter le candidat sur le logement proposé (capacité financière, composition familiale...etc.) mais il peut être accepté sur un logement mieux adapté à sa situation.
- e) Rejeter la demande pour irrecevabilité au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social. L'organisme bailleur, après en avoir avisé par écrit l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement.

5. LES CRITERES DE PRIORITE

Les règles de priorité présentées ci-dessous ont pour objet de fixer des principes visant à départager les demandes quand elles sont nombreuses à se présenter pour un logement. Ces règles constituent une déclinaison des critères établis par le CCH.

Elles ont été définies à partir d'une analyse des principaux cas de figure qui se présentent à NEOLIA.

Le conseiller habitat doit faire face à des arbitrages principalement dans deux types de situation :

- les attributions dans les nouveaux programmes qui sont souvent très demandés ou sur les secteurs très attractifs.
- les demandes de mutations qui sont nombreuses et qui font l'objet de relances fréquentes et difficiles à gérer

5.1. LES REGLES DE PRIORITE CONCERNANT LES MUTATIONS A L'INTERIEUR DU PARC

L'ampleur des demandes de mutation conduit NEOLIA à afficher des règles de priorité susceptibles d'être communiquées aux locataires et sur lesquelles pourront s'appuyer les attachés commerciaux pour hiérarchiser les demandes auxquelles ils ont à faire face et pour expliciter des refus auprès des locataires.

Les règles générales de priorité établies par le Code de la construction et de l'habitation ne visent pas les mutations, qui sont encadrées par des dispositions distinctes (L.442-3-1 à L.442-3-3 CCH).

La mutation doit être proposée aux locataires dont le logement est sous-occupé, ceux qui habitent un logement aménagé pour les handicapés sans y héberger de personne handicapée et ceux dont les ressources sont supérieures à 150 % des plafonds de ressources pour l'attribution des logements financés en PLS.

Le bailleur social peut donc fixer les règles de priorité qu'il souhaite puisque la mutation est considérée comme un élément de la gestion de son patrimoine, et non comme un droit du locataire.

Les priorités qui s'appliquent sont donc les suivantes :

- a. Personnes à mobilité réduite
- b. Démolitions
- c. Vente HLM
- d. Réhabilitations

- e. Ménages dont la quittance est trop élevée par rapport à leurs moyens ou ménages en impayés
- f. Rapprochement du lieu de travail quand il s'agit de deux bassins d'habitat distincts
- g. Inadéquation taille du ménage/taille du logement
- h. Demandes motivées par l'environnement
- i. Niveau de confort : garage, chauffage, balcons

Les arbitrages entre plusieurs demandeurs de mutation de situation équivalente, s'effectuent en fonction de l'ancienneté.

La loi prévoit que le locataire ayant refusé trois offres de relogement faites par le bailleur en application du premier alinéa et respectant les conditions prévues à l'article 13 bis de la loi n° 48-1360 du 1er septembre 1948 ne bénéficie plus du droit au maintien dans les lieux. 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. (L.442-3-1 à L.442-3-3 CCH)

Cette disposition n'est pas applicable aux personnes âgées de plus de 65 ans, aux locataires présentant un handicap au sens de l'article 114 du Code de l'action sociale et des familles ou ayant à leur charge une personne présentant un tel handicap et, selon des modalités définies par décret, aux locataires présentant une perte d'autonomie physique ou psychique, ou ayant à leur charge une personne présentant une telle perte d'autonomie. Elle ne s'applique pas non plus aux logements situés dans un quartier prioritaire de la politique de la ville dont la liste est fixée par deux décrets du 30 décembre 2014, modifiés en 2015.

5.2. LES REGLES DE PRIORITE APPLICABLES A LA DEMANDE EXTERNE

Les demandes externes sont traitées selon les règles générales de priorité établies par la loi du 25 mars 2009. Elles doivent, en premier lieu, répondre aux conditions de recevabilité ainsi qu'aux critères généraux d'attribution définis tels que :

Les critères généraux d'attribution sont notamment fixés, outre les personnes reconnues prioritaires au titre du DALO, au profit :

1. des personnes en situation de handicap, au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
2. des personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code ;
3. des personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale ;
4. des personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;
5. des personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
6. des personnes exposées à des situations d'habitat indigne ;
7. des personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou

le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code ;

8. des personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévu à l'article L. 121-9 du code de l'action sociale et des familles ;
9. des personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévues aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10 du code pénal ;
10. des personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement suroccupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent ;
11. des personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers ;
12. des personnes menacées d'expulsion sans relogement.
13. Les personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou aux abords, lorsque le coupable (ou présumé) est interdit de se rendre dans les lieux fréquentés par la victime ou d'avoir des contacts avec elle.
14. Les mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, dans les conditions prévues à l'article L. 222-5 du code de l'action sociale et des familles, jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge

Suivant ces critères, les CALEOL des logements attribuent nominativement les logements, dans le respect des objectifs généraux fixés par l'article L.441 CCH en veillant à la mixité sociale des villes et des quartiers notamment :

- Au moins 25% des attributions annuelles (suivies de baux signés) de logements situés en dehors des QPV doivent être consacrées :
 - À des demandeurs appartenant au 1^{er} quartile situé sur le territoire de l'EPCI.
 - Aux personnes relogées dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine (ANRU)Dans les deux cas ci-dessus, la Commission Intercommunale d'Attribution pourra fixer un objectif supérieur ou inférieur au taux fixé sur le territoire.
- Une obligation pour les réservataires (Action Logement services et collectivités territoriales) d'affecter 25% de leurs attributions à des ménages prioritaires . **(liste ci-dessus)**
Cette même obligation s'applique au parc non réservé des bailleurs et aux logements remis pour un tour.

Pour la gestion des attributions, il est tenu compte des dispositifs locaux et des engagements contractuels du bailleur, et notamment des réservations prévues à l'article R.441-5 CCH.

Pour les logements réservés, le candidat désigné par le réservataire, sous réserve du respect des critères d'attribution, est prioritaire.

En cas de proposition multiple du réservataire, les critères de priorité ci-dessous s'appliqueront :

1. Ménages relevant des accords collectifs départementaux ou non logés
2. Rapprochement du lieu de travail quand il s'agit de deux bassins d'habitat distincts

3. Inadéquation taille du ménage /taille du logement
4. Demandes motivées par l'environnement
5. Niveau de confort : garage, chauffage, balcons

A demande équivalente, l'ancienneté de la demande sera le critère déterminant.

Nouveaux programmes

Pour les programmes nouveaux programmes livrés, une rencontre avec la ville et les principaux réservataires permet de définir les priorités (% mutation, composition familiale...).

Les bénéficiaires relèvent des critères d'attribution et de priorité de NEOLIA.

Le principe général est que les demandes externes ne sont plus jugées prioritaires après 3 refus de propositions de logement correspondant à la demande.