



GESTION DES DEMANDES ET DES ATTRIBUTIONS

AU SEIN DES ORGANISMES DE LA FAPIL

Mars 2015



TABLE DES MATIÈRES

I. Introduction	3
1. Un réseau pluriel au service du Droit au logement	3
2. Une palette large d'offres produites et gérées par le réseau	4
3. Un appui pour l'accès et la maintien des personnes dans leur habitat	5
II. Gestion des demandes et attributions	7
1. Information du demandeur	7
2. Enregistrement de la demande	8
3. Orientation des demandeurs	10
4. Mettre en relation l'offre disponible et le public	14
5. L'attribution des offres d'hébergement et de logement	18
III. Impact de la mise en œuvre des SIAO	25
1. Un système favorisant le rapprochement des acteurs et contribuant à une approche partagée	26
2. Les limites du dispositif	27
IV. Exemples de fonctionnement pour cinq organismes du réseau	31
1. ASLIM	31
2. Habitat et Humanisme Île-de-France	37
3. Solidarités Nouvelles pour le Logement Essonne	44
4. Tandem Immobilier, AIVS® de l'Oise	49
5. Territoires, AIVS® de l'Isère	56
Glossaire	62
Remerciements	63

I. INTRODUCTION

En janvier 2013, la Ministre de l'Égalité des territoires et du Logement, réunissait l'ensemble des acteurs sociaux pour une concertation sur les attributions de logements sociaux afin d'en relever les freins et de contribuer à la réforme du système.

Au-delà de la pénurie de l'offre accessible et de la paupérisation des publics, la complexité du système d'attribution et les inégalités de traitement dans l'accès au logement social ont été unanimement admises. Cette concertation a permis, au travers différents groupes de travail, d'élaborer un certain nombre de propositions visant à réviser le système des attributions.

Ce manque de lisibilité pourrait également être reproché aux acteurs associatifs œuvrant dans le champ de l'hébergement et du logement d'insertion. En effet, la multiplication des acteurs, des champs d'intervention et des offres proposées rend quasiment inintelligible le système d'attribution du secteur de l'Accueil Hébergement Insertion (AHI).

C'est pourquoi, à travers une série d'entretiens qualitatifs auprès de ses adhérents, la Fapil a choisi de produire un document synthétique et didactique sur le fonctionnement des attributions au sein du réseau. Ce travail a pour objectif d'explicitier les pratiques des acteurs et d'étudier l'impact de la mise en œuvre des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) sur leurs processus d'attribution.

1. UN RÉSEAU PLURIEL AU SERVICE DU DROIT AU LOGEMENT

La Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'Insertion par la Logement est un réseau pluriel qui rassemble 102 organismes, aux activités et projets très étendus, mais tous portés par un objectif commun : la promotion et la mise en œuvre du Droit au logement.

« La situation des personnes en difficulté est complexe et appelle des réponses diversifiées qui relèvent nécessairement de plusieurs champs d'intervention (connaissance de la demande, production d'habitat, maintien des capacités d'accueil dans la ville ou en milieu rural, implication des personnes dans la recherche de solutions, accompagnement...). Avec leur diversité, les associations membres de la Fapil reconnaissent la nécessité d'une action globale et s'engagent à participer à la constitution de la gamme de solutions qui, de l'hébergement au logement, permettent aux demandeurs de sortir des situations d'exclusion et d'exception.

Pour mettre en œuvre les réponses adaptées, elles affirment la nécessité de créer au niveau local les conditions de l'accès au logement. Elles s'engagent à rechercher localement les coopérations nécessaires à la constitution d'un partenariat de projet pour favoriser l'insertion et la promotion par le logement. Plus généralement, elles ont la

volonté de participer à la construction de dispositifs d'intervention pour faire reculer l'exclusion. »

Extraits de la Charte de la Fapil

La Charte de la Fédération témoigne de cette approche transversale adoptée par chacun des membres ainsi que de leur ancrage local. Cette inscription dans les territoires permet de développer une relation privilégiée avec les partenaires et financeurs et contribue à garantir le projet social des structures et des parcours résidentiels en évitant les ruptures pour les publics. Les réponses apportées s'inscrivent donc dans les politiques publiques mais sont aussi souvent le fruit de collaborations locales et d'opportunités suite au repérage de besoins non ou mal couverts par les dispositifs institutionnels. Le fonctionnement des attributions au sein du réseau revêt donc des modalités multiples issues de cette sédimentation et de l'appétence des membres de la Fapil à l'innovation.

2. UNE PALETTE LARGE D'OFFRES PRODUITES ET GÉRÉES PAR LE RÉSEAU

Les organismes de la Fapil produisent et gèrent un éventail de solutions adaptées pour des ménages qui n'ont pas accès, de manière temporaire ou conjoncturelle, au logement social ou privé. Quel que soit le type de produits gérés la gestion locative adaptée et l'accompagnement social proposé, le cas échéant, garantissent leur destination sociale.

L'offre de logement :

- **des logements en bail de droit commun** mobilisés en mandat de gestion dans le parc privé ou issus du parc produit par des organismes agréés ;
- **des logements temporaires** (location/sous-location et baux glissants) mobilisés dans le parc privé, issus du parc produit par des organismes agréés ou du parc social ;
- **des logements en résidences sociales** produites et/ou gérées par nos organismes ;
- **des logements en pensions de famille** produites et/ou gérées par nos organismes ;
- **des logements en colocation** (intergénérationnel ou jeunes) mobilisés auprès de propriétaires privés ou de bailleurs HLM ou issus du parc produit en MOI.

L'offre d'hébergement :

- **des foyers** gérés et/ou produits et détenus par nos organismes ;
- **des centres d'hébergement et de réinsertion sociale** (CHRS) gérés et/ou produits et détenus par nos organismes ;
- **des hôtels sociaux.**

L'offre d'habitat plus spécifique :

- **des habitats participatifs** produit en Maîtrise d'ouvrage ou Maîtrise d'Ouvrage Déléguée ;
- **des terrains familiaux ;**
- **des villages temporaires.**

La particularité du réseau de la Fapil est de combiner bien souvent au sein d'une même structure ces différentes formes de logements d'insertion. Les offres d'hébergement, sans constituer le cœur d'activité du réseau, demeurent néanmoins présentes et révèlent l'amplitude d'intervention des adhérents.

28 945 LOGEMENTS ET PLACES GÉRÉS PAR LE RÉSEAU EN 2013 :

- **14 105** logements pérennes en diffus
- **1 080** logements en Pensions de famille
- **5 500** logements temporaires
- **3 085** logements en résidences sociales
- **3 380** places d'hébergement (CHRS, foyers, hôtels sociaux, etc.)
- **1 795** logements et places en habitat spécifique (résidence accueil, intergénérationnel, village temporaire, etc.)

3. UN APPUI POUR L'ACCÈS DES PERSONNES À UN LOGEMENT ADAPTÉ ET LE MAINTIEN DANS LEUR HABITAT

« Les associations et organismes rassemblés au sein de la Fapil, partagent tous la conviction que le logement constitue un élément déterminant de cohésion sociale. Il permet à tous les membres de la société, en particulier aux plus fragiles, de trouver leur place et de faire valoir leur droit à habiter sur l'ensemble du territoire national. [...] »

« Les associations qui adhèrent à la Fapil ont pour objectif commun de favoriser l'accès au logement et le maintien dans leur habitat de tous ceux que les évolutions économiques et sociales fragilisent. Par leurs actions, elles cherchent à élargir et diversifier les réponses immobilières existantes et à intervenir ainsi sur la structure de l'offre immobilière. [...] »

Extraits de la Charte de la Fapil

Les associations de la Fapil logent et soutiennent des publics en difficulté d'accès ou de maintien dans le logement. Les publics visés sont ceux définis dans le cadre des Plans départementaux d'ac-

tion pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) (anciens PDALPD issus de la loi Besson) et plus largement pour les publics sans-abri ou mal-logés visés par l'orientation des politiques publiques incarnée par la stratégie du « logement d'abord » ces vingt dernières années.

« Garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation. Toute personne éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, dans les conditions fixées par la présente loi, pour accéder à un logement décent et indépendant et s'y maintenir. »

[Article 1](#) de la loi du 31 mai 1990
visant la mise en œuvre du droit au logement

Parce que de nombreuses personnes demeurent écartées des systèmes et politiques de prise en charge de l'exclusion, les adhérents de la Fapil continuent d'apporter des réponses sur mesure et d'interpeller les pouvoirs publics locaux afin de défendre pour tous, le Droit au logement.

LE PUBLIC EN 2013

Plus de **36 000** ménages accueillis et informés.

12 500 ménages accompagnés par les équipes des organismes dans leur projet logement et plus largement pour une insertion durable. 49% des accompagnements sont réalisés en dehors des ménages logés par la réseau.

14 520 nouveaux ménages logés ou hébergés en 2013 dont :

8 660 ménages relogés par le réseau. Parmi ceux entrés sur une offre de logement en diffus, 67% étaient dépourvus de logement, la plus grande part étant hébergée chez un tiers. Les ménages ayant intégré une résidence sociale étaient pour 59% à la rue ou en hébergement d'urgence. Quelle que soit l'offre de logement (pérenne, temporaire ou en résidence sociale) 50% des ménages entrés en 2013 sont sans emploi et ont pour ressource principale le RSA, l'AAH ou une autre prestation sociale (ASS, JM, ATA).

5 860 nouveaux ménages hébergés par le réseau étaient dépourvus de logement. 88% d'entre eux vivaient à la rue, en structure d'urgence ou en habitat non conventionnel. Parmi les ménages entrés en 2013, ceux de 30 ans et moins représentent 42%. 84% des nouveaux entrants travaillent et 73% d'entre eux ont un emploi stable. La part des ménages aux minima sociaux est très faible (2% des entrants).

II. GESTION DES DEMANDES ET ATTRIBUTIONS

1. INFORMATION DU DEMANDEUR

a. Avant le dépôt de la demande

Peu d'organismes proposent des dossiers de demandes en ligne compte tenu de la spécificité du parc géré (prescripteurs pour les dispositifs, réservataires, partenariats pour les formes d'habitat visant un public restreint, etc.). Cependant lorsqu'ils possèdent un site dédié, les adhérents ont pour la plupart des pages destinées au grand public, décrivant les démarches à effectuer (se rapprocher du CCAS, faire une demande de logement social, contacter le SIAO, etc.) pour remédier à leur situation d'absence de logement ou de mal-logement. Pour certains, un dossier de demande en direct est téléchargeable et disponible.

Malgré la démocratisation d'Internet, les publics accueillis par les structures sont très souvent fragilisés et les démarches leur sont difficiles à effectuer seul. La mauvaise maîtrise de la langue constitue également un obstacle de taille pour de nombreux ménages. Plutôt que le libre-accès à une information via une documentation ou un site Internet, le fait d'être un acteur connu et reconnu sur le territoire par les partenaires sociaux et institutionnels comme par le public, rend possible la circulation et la transmission de l'information sur le type de logements proposés et les processus à suivre.

Parmi les adhérents, **51 %** tiennent des permanences physiques ou téléphoniques dédiées à l'accueil du public. Les procédures d'accès au logement sont expliquées de manière individuelle ou collective lors des temps d'ouverture de la permanence ou sur rendez-vous. Certains organismes proposent des permanences mutualisées (associations partenaires, CCAS, Collecteurs, etc.) afin de couvrir au mieux le territoire et ainsi faciliter la rencontre avec les demandeurs. Ces permanences mutualisées peuvent également s'inscrire dans celles mises en place avec la création des SIAO sur les départements.

Enfin l'ancrage de l'association dans le tissu local (associations, centres sociaux, centres médicaux, communes, etc.) et le fait d'être connue et identifiée des partenaires recevant du public constituent le principal canal d'information. De nombreuses personnes rentrant en contact avec nos organismes ont été orientées par des partenaires du territoire.

Pour informer les demandeurs, plusieurs approches sont développées par les structures :

- **informer sans intermédiaire** : les permanences d'accueil téléphonique du public ou les entretiens sur rendez-vous au sein de la structure (approche qui suppose une démarche proactive de la personne) ;

- **déployer « L'aller-vers »** : les permanences physiques régulières, mutualisées ou non, lors desquelles l'information est délivrée de manière individuelle (entretien) et/ou collective (réunion) ; ces permanences se tiennent dans des lieux connus du public (CCAS par ex.) ;
- **orienter le public via les partenaires** : les partenaires adressent le public, ils ont pour cela une connaissance fine de l'organisme. (approche fondée sur la connaissance et la reconnaissance de la structure sur le territoire) ;
- **diffuser des outils de communication accessibles** : plaquettes d'information diffusées dans des lieux de réception du public et site Internet des structures (avec les réserves ci-dessus mentionnées).

b. De l'enregistrement de la demande jusqu'à l'attribution

Selon les structures et la nature de l'offre, les demandes peuvent leur être directement déposées. Pour les offres financées dans le cadre de dispositifs des politiques publiques, l'enregistrement de la demande passe en général par d'autres circuits (SIAO, DDCS, etc.).

Lorsqu'elles déposent leur demande directement auprès de l'association, les personnes sont averties de leur enregistrement, éventuellement du délai d'attente, des autres démarches à effectuer et de l'actualisation souhaitée du dossier. Ces éléments sont très variables d'un adhérent à l'autre et ne sont en aucun cas généralisables.

2. ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

Les associations du réseau utilisent plusieurs outils d'enregistrement des demandes selon que celles-ci entrent ou non dans le champ d'une offre intégrée à des systèmes centralisés (demande via les SIAO notamment) ou d'une offre en dehors des dispositifs institutionnels. Bien souvent, elles jonglent entre plusieurs fiches (internes et communes aux partenaires du territoire) et différents logiciels de gestion compte tenu du panel d'offres qu'elles gèrent. De plus, les logiciels de gestion sont souvent d'abord conçus pour l'hébergement et non pour le logement ce qui pose certaines difficultés en matière de saisie (nombre de places et non de logements, personnes et non ménages, etc.).

La multiplication des supports d'enregistrement et la lecture de listes afin de trouver les profils correspondant à l'offre vacante sont souvent très chronophages pour les équipes. Les outils proposés par les SIAO et leur périmètre d'intervention ne permettent pas aujourd'hui d'obtenir un système unique, satisfaisant, de mise en relation de l'offre et de la demande.

a. Les systèmes d'information

Systèmes institutionnalisés

Les systèmes d'information des SIAO (Progidis ou SI-SIAO).

Les structures ont des droits d'accès différents. Ces droits fluctuent en fonction de leur degré d'implication dans le SIAO (opérateurs, membres du groupement, délégataires, etc.). Les opérateurs SIAO enregistrent les demandes transmises par les partenaires. Les structures gestionnaires sur lesquelles le ménage est orienté renseignent les éléments une fois l'attribution de l'offre validée (date d'entrée, autres...). Elles peuvent dans certains cas consulter le fichier des demandeurs pour positionner un ménage sur leur offre vacante.

Les systèmes de gestion des publics reconnus prioritaires au titre du DALO (comDALO/SYPLO).

Qu'il s'agisse de ménages reconnus prioritaires au titre du DALO ou au titre du DAHO, certaines structures ont l'autorisation de consulter le fichier afin de positionner des candidats sur l'offre vacante. Le ménage retenu devra faire l'objet d'une validation par les services de l'État.

Les systèmes de gestion de la demande locative sociale.

Les structures proposant une offre conventionnée (ANAH ou prêts relatifs à la production de LLS) de logements pérennes ont dans quelques cas accès au fichier local d'enregistrement de la demande de logement social. C'est le cas notamment d'Un Toit Pour Tous dont le fonctionnement est détaillé en annexe.

Systèmes internes à la structure

Systèmes d'enregistrement des demandes.

Certaines structures reçoivent également des demandes en direct, dans ce cas elles sont dotées d'un outil informatique (Access, Excel, etc.) pour l'enregistrement des demandeurs.

Système de gestion du parc.

Les structures gestionnaires disposent de logiciels de gestion du parc comprenant un certain nombre d'informations relatives aux logements mais également aux ménages logés.

b. Les formulaires de renseignement de la demande

Des modèles propres ont été créés avec la mise en place des SIAO sur les départements. De ce fait, les travailleurs sociaux quelle que soit leur structure de rattachement doivent les employer pour inscrire les personnes accueillies et/ou suivies en vue d'une demande d'hébergement ou de logement d'insertion (hors offres exclues du périmètre du SIAO, centres maternels par exemple). Ces fiches - types diffèrent néanmoins d'un département à l'autre et ne sont pas harmonisées à l'échelle nationale.

À ces fiches s'ajoutent celles des associations lorsqu'elles enregistrent et gèrent des demandes en direct ou qu'elles proposent des accompagnements spécifiques pour l'accès au logement (ateliers recherche logement).

Les informations récurrentes composant les formulaires :

- Identités du (des) demandeur(s) ;
- Composition familiale ;
- Situation administrative ;
- Situation au regard de l'emploi / insertion professionnelle ;
- Situation budgétaire (ressources et endettement le cas échéant) ;
- Présence d'animaux ;
- Situation actuelle d'hébergement / logement ;
- Démarches relatives au logement déjà réalisée ou en cours (DALO, LLS, FSL) ;
- DALO ;
- Accompagnement social le cas échéant ;
- Motifs de la demande et souhaits du demandeur.

L'évaluation sociale du travailleur social vient compléter les données « objectives » sur la situation du ménage et permet d'estimer ses besoins. Elle peut s'accompagner de préconisations concernant l'offre la plus adéquate pour le ménage.

La qualité de cette première évaluation est primordiale pour éviter les refus émanant des structures comme des ménages. En effet, l'information délivrée aux personnes lors de ces entretiens sociaux ainsi que l'appréhension par le travailleur social des « capacités » du ménage au regard de l'offre de logement/hébergement jouent fortement sur l'orientation et le processus d'attribution qui vont suivre. Une personne mal préparée et une mauvaise estimation de sa situation peuvent mettre en échec son projet de relogement.

Afin de remédier à ces différences d'appréciation, sur les territoires, les acteurs se réunissent afin d'établir conjointement des grilles de diagnostic partagé.

3. ORIENTATION DES DEMANDEURS

L'orientation des candidats dépend de la nature de l'offre visée (résidences sociales, logements de transition, logements pérennes, etc.) et de ses financements (pour sa production et pour son fonctionnement). Ainsi, la plupart des offres de logements et d'hébergements gérées par nos adhérents font l'objet d'une orientation extérieure, parfois combinée à une orientation interne lorsque la structure reçoit et traite les demandes en direct.

Quoi qu'il en soit, les orientations et le positionnement des ménages sur l'offre disponible se fait de manière concertée à partir d'une définition partagée des publics visés.

On peut distinguer 2 schémas d'orientation des publics :

1. Dans la majorité des cas, l'ensemble de l'offre gérée par la structure fait l'objet d'une orientation externe des candidats via :
 - des dispositifs mutualisés de gestion des demandes type SIAO ;
 - des partenaires institutionnels (DDCS, services sociaux, CIL, etc.) et associatifs.
2. Lorsque l'offre gérée par la structure n'est pas comprise dans des dispositifs institutionnalisés, le positionnement du (des) candidat(s) se fait en interne. Cette option, rarement mise en œuvre, n'empêche pas une orientation du public par les partenaires. Les demandes font alors l'objet d'un enregistrement au sein de la liste des demandeurs tenue par la structure.

a. Prescripteurs

De nombreux logements gérés (pérennes ou temporaires) par nos adhérents sont financés par les pouvoirs publics dans le cadre de dispositifs institutionnalisés tels l'Intermédiation Locative (IML) ou l'Aide au Logement Temporaire (ALT). De ce fait, la définition des publics « cibles » ainsi que leur orientation entrent dans le cadre de procédures contraintes.

Les orientations dépendent donc des financeurs et de leur choix d'inclure leurs offres dans le cadre des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation.

Pour rappel, depuis leur création par la [circulaire du 8 avril 2010](#), les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) effectuent « *la régulation des places d'hébergement d'urgence, de stabilisation et d'insertion et l'affectation des places vacantes. Il oriente les personnes ayant besoin d'une formule intermédiaire entre hébergement et logement vers l'offre disponible.* »

La Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 27 mars 2014 vient renforcer leur rôle et précise les obligations des structures d'hébergement et de logement accompagné en matière de signalement des offres disponibles et de fléchage des candidats (ALUR : [art. 30](#) / CASF : [L.345-2-6](#) à [L.345-2-8](#)).

En dehors du dispositif national de l'asile, les structures bénéficiant d'un financement de l'État et gérant des offres d'hébergement et de logements en ALT « *mettent à disposition du SIAO leurs places d'hébergement et l'informent de toutes places vacantes ou susceptibles de l'être* » et « *mettent en œuvre les propositions d'orientation du SIAO, (...) et, le cas échéant, motivent le refus d'une admission* ».

Les organismes exerçant des activités d'intermédiation et de gestion locative sociale bénéficiant d'un financement de l'État, ou gérant des logements-foyers et des RHVS « *informent le SIAO des logements vacants ou susceptibles de l'être* » et « *examinent les propositions d'orientation du SIAO et les mettent en œuvre selon les procédures qui leur sont propres* ».

Extraits de l'article 30 de la loi ALUR, du 24 mars 2014

Compte tenu de son adoption récente et de l'attente des décrets d'application, les règles posées par la loi ALUR, notamment en matière de logements financés dans le cadre de l'ALT, ne sont pas encore uniformément appliquées : l'intégralité de l'offre en ALT n'est pas toujours recensée par le SIAO qui n'a donc pas connaissance de l'ensemble des places vacantes pour ce dispositif. Néanmoins, les adhérents du réseau suivent globalement ce principe pour les logements financés par l'État en ALT. Les logements financés dans le cadre de l'IML font quant à eux l'objet d'une orientation SIAO systématique. Pour le dispositif parisien « Louez solidaire et sans risque », les orientations sont réalisées par la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) en lien avec la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES).

Enfin les logements mobilisés et financés dans le cadre du Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAV-DL) peuvent également bénéficier d'une orientation du SIAO qu'il s'agisse de logements en mandat de gestion ou de logements en baux glissants du parc social.

Les logements ou hébergements financés par d'autres partenaires institutionnels (Caisse d'Allocation familiale, Conseil général) font l'objet d'un circuit d'orientation spécifique ou répondent à la procédure mise en place dans le cadre du SIAO. Dans ce second cas, l'accord in fine du financeur est nécessaire pour valider l'attribution.

Enfin, les places vacantes en hébergement d'insertion sont mises à disposition des SIAO, chargés d'identifier et de sélectionner les candidats. Cela concerne les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale ainsi que les places de stabilisation.

b. Réservataires

L'État, les collectivités locales et Action Logement participent à la production de logements en finançant les opérations. Ce financement leur ouvre un droit de réservation sur les logements qu'ils ont contribué à créer.

Le taux de logements réservés dépend du financeur et du montant du financement.

L'État dispose d'un contingent de **30% des attributions** ou réservations résultant d'un conventionnement avec l'ANAH.

Les Collectivités disposent d'un **contingent variable** en contrepartie des garanties d'emprunt mais **qui ne peut dépasser 20% des attributions** (avec possibilité de réservation supplémentaire si l'organisme bénéficie de subventions ou d'apports de terrain).

Les Comités Interprofessionnels du Logement (CIL) disposent également d'un **contingent variable en fonction du financement accordé par Action Logement**. Depuis mars 2009, 25% de leur parc réservé doit bénéficier à des ménages reconnus prioritaires au titre du DALO.

Ces réservations touchent les logements en Résidence Sociale, en Pensions de famille ainsi que l'ensemble de l'offre produite en Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion par nos organismes quel que soit le type de statut proposé au ménage (locataire ou occupant). Pour ces logements, les orientations sont déléguées aux SIAO ou réalisées directement par les réservataires via leur liste de demandeurs. Parfois, les orientations sont cadrées par la signature d'une convention entre le réservataire et la structure : cet engagement écrit précise la procédure à suivre, les publics visés, le nombre de logements réservés ainsi que les délais de désignation d'un candidat.

À titre exceptionnel, des associations ont pu négocier lors du financement de leurs opérations l'abandon du contingentement en raison de la légitimité acquise sur le territoire en matière de relogement des publics défavorisés. C'est le cas de Solidarités Nouvelles pour le Logement Essonne dont l'orientation des candidats sur l'offre disponible n'est pas tributaire de réservataires.

Les offres de logements concernées par une orientation via les SIAO

Résidence sociale	Résidences ex nihilo	Orientations par le SIAO pour la part de logements du contingent Etat. Pour les autres contingents (Ville, Action Logement) désignation par le réservataire. Les orientations peuvent également être réalisées par d'autres partenaires dans certains cas
	Résidences issue des anciens foyers	Orientations par le SIAO ou hors SIAO selon la structure gestionnaire et le public visé (pour les publics spécifiques type FJT l'orientation peut se faire via des partenaires spécialisés type CLLAJ)
Pension de famille		Priorité aux orientations du SIAO. Les orientations faites par des partenaires peuvent être validées «a posteriori» par le SIAO
Location / sous-location	IML	Orientations par le SIAO
		Les orientations réalisées par d'autres organismes (DDCS, partenaires, AS de secteur) sont validées «a posteriori» par le SIAO
	ALT	Orientations par le SIAO
		Les orientations réalisées par d'autres organismes (DDCS, CG, partenaires, EPCI) sont validées «a posteriori» par le SIAO
	Hors dispositif Etat	Orientations «libres» : SIAO, financeurs (Etat, CAF, CG, communes, etc.), partenaires, services locaux, etc.
Baux glissants		Orientations par l'Etat si dans le cadre du relogement des ménages reconnus PU au titre du DALO, ou d'un financement AVDL. L'Etat peut déléguer cette mission au SIAO du territoire
		Orientations par d'autres financeurs (CG notamment) et partenaires
Location de droit commun*	IML	Orientations par le SIAO
		Les orientations réalisées par d'autres organismes (DDCS, AS de secteur, partenaires, etc.) sont validées «a posteriori» par le SIAO ou le financeur
	Hors dispositif Etat	Orientations «libres» : SIAO, financeurs (Etat, CAF, CG, communes, etc.), partenaires, services locaux, etc.

* La mission d'accès au logement est très inégale et dépend des SIAO : certaines structures gestionnaires de logements (bailleurs sociaux et associations) ont choisi d'intégrer tout ou partie de leur offre aux SIAO chargé d'orienter les candidats.

Les orientations sur des offres d'hébergement d'urgence et d'insertion ne figurent pas dans le schéma mais sont également centralisées au sein des SIAO : HU, CHRS, places de stabilisation.

Selon la structuration des SIAO, les 115 sont intégrés ou non au dispositif. Les orientations d'urgence sur les nuitées hôtelières sont donc selon les cas prises en charge par le SIAO ou l'opérateur 115 du département.

c. Autres orienteurs

Nous l'avons dit en introduction, les associations membres de la Fapil développent un panel de réponses adaptées suite aux besoins repérés sur le terrain. Certaines offres proposées sont donc le résultat d'initiatives n'entrant pas dans le champ des dispositifs existants.

Colocation intergénérationnelle, pour jeunes mères isolées ou jeunes en insertion, logements pour personnes sortant d'institution (prison ou hôpital), logements pour personnes vieillissantes ou handicapées, logements pour personnes en situation administrative complexe ou logements auto - construits illustrent les solutions nées de constats locaux. Etant donné les spécificités de ces projets, tant du point de vue de l'habitat que du public concerné, les orientations se font majoritairement via des instances réunissant les acteurs du projet (association(s) chargée(s) de l'accueil et de l'accompagnement des publics, association gestionnaire, fondation(s), commune(s) impliquée(s), etc.) quelles que soient leurs modalités de participation.

Si les orientations se font en dehors des systèmes centralisés ou bilatéraux (réservataire ou prescripteur), elles résultent la plupart du temps d'un consensus et sont portées à connaissance des autres acteurs du territoire. Quelques-unes d'entre elles sont détaillées en fin de document.

En résumé, **l'orientation des candidats sur l'offre disponible découle toujours d'une approche concertée et souvent d'une combinaison de plusieurs circuits** malgré la mise en œuvre d'un outil unique d'accueil et d'orientation sur les territoires.

4. METTRE EN RELATION L'OFFRE DISPONIBLE ET LE PUBLIC

Pour l'ensemble des logements gérés par nos structures, logements temporaires comme pérennes, le positionnement des candidats se fait dans le cadre de commissions, lieux d'échanges sur la situation des ménages présentés et de hiérarchisation des candidats lorsqu'ils sont plusieurs à être placés sur une même offre.

Là aussi, l'attribution de l'offre vacante dépend de plusieurs instances en fonction du cadre dans lequel elle s'inscrit (dispositifs institutionnels ou non, offre entrant dans le périmètre des SIAO, dans le champ des commissions d'attributions de logements sociaux, ou commissions spécifiques pour les logements n'entrant dans aucune de ces catégories).

3 principales modalités de positionnement des candidats pour nos structures :

1. **commissions externes**, intégrées aux systèmes centralisés de gestion des demandes que sont les SIAO et les commissions d'attribution de logements sociaux. Elles sont composées des acteurs du relogement des personnes (DDCS, CAF, CG, bailleurs, structures d'hébergements, associations, centres sociaux, communes, etc.) ;
2. **commissions partenariales**, portant sur l'ensemble ou une partie de l'offre gérée, où siègent les acteurs concernés par l'offre proposée (associations, institutions partenaires, financeurs, bailleurs, etc.) ;
3. **commissions internes**, portant sur l'ensemble ou une partie de l'offre gérée, où les partenaires peuvent être invités, le plus souvent à titre consultatif.

a. Commissions externes

Les commissions des SIAO

Selon les départements, les commissions partenariales n'ont pas les mêmes prérogatives : il est nécessaire de bien distinguer leurs compétences de préconisation et d'orientation. Pour l'offre d'insertion, l'attribution en tant que telle demeure de la compétence des structures qui disposent d'une marge de refus plus ou moins grande selon les prescripteurs et les réservataires.

Les compétences affectées aux commissions répondent à des objectifs distincts :

- **la préconisation vise à déterminer le type de structure la mieux adaptée au profil du ménage**, la disponibilité de l'offre ne doit pas influencer sur cette étape. La préconisation peut également être réalisée par le(s) travailleur(s) social (aux) référent(s) du ménage ou par l'équipe sociale du SIAO ;
- **l'orientation vise à mettre en relation un ménage et une offre disponible**. Elle se fait au sein des commissions partenariales qui visent à déterminer si la préconisation est pertinente, à positionner un ou plusieurs candidats (selon les pratiques de 1 à 3), à hiérarchiser les candidatures le cas échéant. Enfin cette commission peut choisir de réorienter le ménage sur une offre plus adaptée ou d'ajourner l'orientation si les éléments disponibles sont insuffisants pour qu'elle se prononce.

Ces commissions réunissent les partenaires (DDCS, CG, structures d'hébergement, CCAS, opérateurs SIAO, bailleurs sociaux dans certains cas, etc.). Leur fréquence dépend du degré de tension sur le territoire et du type d'offre pour les SIAO ayant mis en place des commissions d'orientation par type d'offre d'insertion (CHRS, Résidence Sociale, Pension de famille, par exemple) :

hebdomadaire, bimensuelle, mensuelle. Elles peuvent combiner les deux compétences précitées (préconisation et orientation). De manière générale, le SIAO transmet en amont les dossiers étudiés lors des commissions.

Les commissions d'attribution de logements sociaux

Pour leur offre de logements de droit commun, certains de nos organismes ont également choisi de s'inscrire dans un système d'attribution centralisé et mutualisé.

Ces commissions d'attribution sont destinées au relogement des publics prioritaires. Elles portent sur l'offre sociale et très sociale financée en PLAI ou conventionnée ANAH TS et S. Elles réunissent les acteurs locaux du relogement des demandeurs HLM (bailleurs sociaux, communes, DDCS, CG, association Fapil). De la même manière que les commissions d'orientation des SIAO, elles désignent les candidats et leur ordre de priorité sur les logements disponibles, l'attribution définitive revenant au bailleur concerné.

b. Commissions partenariales

Nous l'avons souligné en introduction, la particularité de nos adhérents est de produire et/ou mobiliser une offre de logements pour les ménages en difficulté d'accès ou de maintien. Les systèmes intégrés d'orientation des candidats obéissent à des logiques et des priorités déterminées par l'État qui ne prennent pas toujours bien en compte les besoins de certains publics. Les offres développées pour répondre à ces carences font l'objet d'orientation concertée au sein de commissions spécifiques.

Ces commissions rassemblent les acteurs investis dans le projet d'habitat tels les associations spécialisées (enfance, victimes de violences, vieillesse, handicap, migrant), les services spécifiques (services pénitentiaires d'insertion et de probation, centres médico-psychologique, centres hospitaliers, agences régionales de santé) et les financeurs (collectivités, fondations). Lorsque l'association n'a en charge que la gestion de ces formes d'habitat spécifique, elle n'est pas toujours présente lors de ces commissions. Selon les cas, l'attribution se fait directement au sein des commissions ou doit être validée par la structure gestionnaire.

c. Commissions internes

Deux modes de fonctionnement des commissions internes se dégagent :

- 1. soit la commission examine l'ensemble des candidatures** : celles orientées par les prescripteurs, réservataires, partenaires sur des logements compris dans des dispositifs comme celles n'entrant pas dans ces cadres. Selon la taille de la structure et l'offre proposée leur fréquence est variable (hebdomadaire, bimensuelle). Les partenaires peuvent être conviés à ces réunions pour participer à la discussion ; ils émettent un avis consultatif ou ont pouvoir de décision.

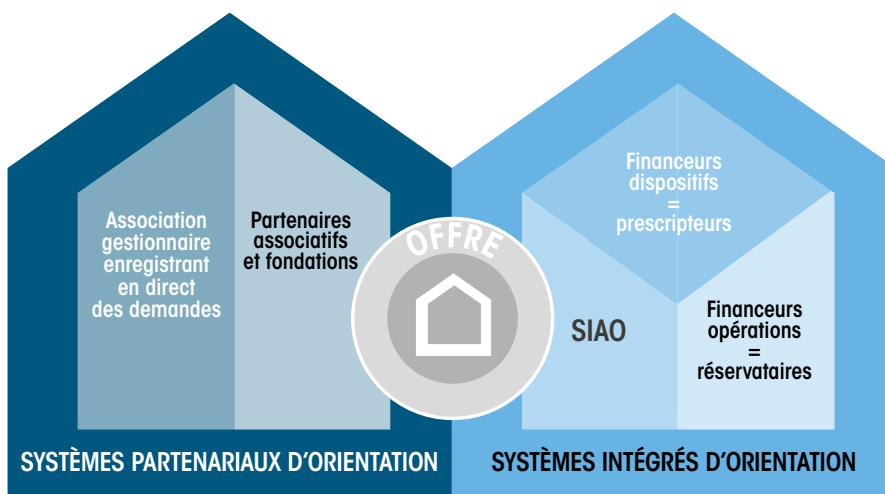
Les commissions internes coexistent donc dans certains cas avec d'autres commissions également en charge des orientations ;

- 2. soit la commission traite uniquement les candidatures reçues et enregistrées par l'association.** Il est très rare que cette commission soit en charge de l'intégralité de l'offre gérée mais c'est le cas pour l'association Solidarités Nouvelles pour le Logement Essonne dont le fonctionnement est développé dans la dernière partie. Ce type de fonctionnement peut aussi s'appliquer sur une partie de l'offre ne dépendant pas de financements publics, n'étant pas contingentée ou dont le mode d'attribution a fait l'objet d'une négociation en amont avec les partenaires du projet.

d. Listes d'attente

Les demandes enregistrées mais qui ne peuvent être pourvues immédiatement constituent des listes d'attente, peu importe le lieu de leur inscription (SIAO, structures gestionnaires, DLS, etc.). Dans tous les cas, il est vivement conseillé aux personnes ou aux référents sociaux d'actualiser les dossiers afin de faciliter l'orientation et l'attribution lorsqu'une offre se libère. Cette actualisation peut être « obligatoire » ou « facultative » : dans le premier cas, si le dossier n'est pas actualisé, la demande est alors considérée inactive et sortie de la liste. C'est le cas pour certains SIAO (renouvellement tous les 3 ou 6 mois selon les départements) et pour la demande locative sociale (renouvellement annuel). Pour ces SIAO, la radiation n'est pas automatique : elle est souvent effective après une reprise de contact avec le référent social ou le ménage pour se renseigner sur la validité de leur demande.

Schéma simplifié des organismes orienteurs



5. L'ATTRIBUTION DES OFFRES D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT

a. Les critères d'attribution et de priorisation

On l'a vu les candidatures sont dans la majeure partie des cas étudiées dans des instances mixtes réunissant un panel d'acteurs concernés par le relogement du ménage. Afin de positionner au mieux les personnes et d'aboutir à une attribution, une série de critères sont étudiés par les membres des commissions d'orientation/attribution. L'organisme gestionnaire s'appuie sur les éléments examinés en commission pour valider l'attribution. Globalement les organismes ne remettent pas en cause cette évaluation, la révision des priorités et les refus demeurent rarissimes. Néanmoins, il semble que les systèmes centralisés lorsqu'ils n'englobent pas tous les acteurs pêchent parfois par leur manque de finesse dans le diagnostic initial et leur défaut de connaissance de l'offre mise à disposition. Cet état de fait explique les quelques refus émis par les organismes du réseau.

Les principaux critères d'appréciation « objective » des candidatures :

La situation administrative du ménage.

Selon le type d'offre proposée la régularité du séjour est requise. Les associations et partenaires appliquent ce critère avec plus ou moins de souplesse selon l'offre et la situation du ménage. A titre d'exemple, pour une offre de logement (temporaire ou pérenne) un ménage dont l'un des membres du couple est en voie de régularisation peut être positionné s'il remplit les autres critères. Lorsqu'il s'agit de logements pérennes avec un statut de locataire de droit commun, certains organismes sont plus vigilants sur la question des renouvellements de titre. En effet, la précarité du titre de séjour (autorisation provisoire de séjour pour soins par exemple) se pose de manière prégnante étant donné les ruptures de droits (AF, APL) et leurs conséquences désastreuses sur la situation du ménage.

Composition du ménage.

Ce critère permet de vérifier l'adéquation du logement proposé avec la typologie du ménage afin de ne pas le mettre en situation de sur-occupation (définie par l'article [D542-14 2°](#) du CSS) ou de sous-occupation.

Ressources.

Le logement d'insertion financé par des prêts locatifs aidés ou conventionnés sont soumis à des plafonds de loyers et des plafonds de ressources de l'occupant/locataire. Le montant des ressources totales du candidat ne doit pas excéder les plafonds fixés. Celui-ci peut bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement (APL).

Les critères d'appréciation plus qualitatifs des candidatures portent sur :

La solvabilité du ménage.

Les 2 critères d'appréciation de la solvabilité du ménage sont le taux d'effort et le « reste à vivre ».

A l'image du monde HLM, la plupart des associations ou organismes gérant des logements d'insertion utilisent ces indicateurs dans leur décision d'attribution. Comme pour le secteur locatif social « classique », la définition du « reste à vivre » par nos adhérents prend de multiples formes (selon notamment la nature des dépenses prises en compte) et obéit à des modes de calcul différents (par jour, par mois, par personne ou unité de consommation). Ces notions ont suscité des débats dans le cadre de la concertation sur l'attribution des logements sociaux. Elles n'ont pu trouver de définition commune et arrêtée bien que leur manque de transparence, source d'iniquité, ait été dénoncé.

L'objet social de nos organismes est de permettre l'accès au logement des publics en difficulté. De ce fait, si le taux d'effort et le « reste à vivre » sont des éléments entrant dans les critères d'attribution d'un logement, l'évaluation sociale de la situation des ménages influe pour une grande part dans la décision. **Afin de prévenir d'éventuelles difficultés, l'objectif est donc bien ici de se servir d'indices pondérés par une approche plus qualitative.**

1. Le(s) taux d'effort

« Le taux d'effort est égal au rapport entre la dépense en logement d'un ménage et son revenu. La dépense en logement peut inclure ou non les charges (charge financière simple ou totale). Le taux d'effort est dit "net" si l'aide au logement perçue par le ménage est défalquée de la dépense de logement et "brut" dans le cas contraire. Cet indicateur permet de mesurer le poids de la dépense liée à l'occupation du logement sur le budget des ménages et le pouvoir "solvabilisateur" des aides. »

Source INSEE

Calcul du taux d'effort net (TE)
(Loyer chargé ou redevance – APL) / (Ressources hors APL)

[Arrêté du 10 mars 2011](#) relatif à l'article [R-441-3-1](#) du CCH

Les taux d'efforts maximaux appliqués selon le cadre contractuel, conventionnel ou réglementaire :

- dispositif d'intermédiation locative financé par l'État et la ville de Paris (Solibail / Louez – Solidaire) **jusqu'à 25%** ;
- assurances « Risques locatifs » variables selon les contrats ;
- **jusqu'à 50%** dans le cadre de la Garantie des Risques Locatifs (GRL) avec exigence de ressources doublement supérieur au loyer chargé ;
- **pas de plafond** pour la garantie MACIF dans l'accord cadre Fapil. Cette particularité, moins contraignante que d'autres assurances risques locatifs, permet l'accès d'un plus grand nombre aux

logements gérés par les adhérents du réseau. L'évaluation de la charge supportable par le ménage est laissée à l'appréciation de l'organisme agréé. Elle est estimée de manière à prémunir le ménage des difficultés de paiement dans un souci de maintien durable dans le logement. Le cahier des charges du label AIVS rappelle leur vocation sociale qui s'incarne notamment dans le logement des publics définis dans l'article 1 de la loi Besson et le principe de non discrimination.

Il est important de signaler que certains Fonds de Solidarité pour le Logement tiennent compte du taux d'effort et/ou du reste à vivre dans l'attribution de leurs aides (accès, maintien, garantie, etc.). Ces grilles peuvent avoir pour effet indirect de conditionner également les attributions des organismes de la Fapil puisque le public logé a pour la plupart recours à ces aides.

Le seuil de 30% des ressources mensuelles reste un indicateur de fragilité mais doit être rapproché du « reste à vivre » pour être pertinent : en effet un taux d'effort élevé peut être viable si le reste à vivre est fort. À l'inverse un taux d'effort bas peut masquer un niveau de vie très faible. Le niveau de ressources ainsi que la composition familiale jouent également dans l'évaluation des capacités financières du ménage.

Parmi les organismes interrogés, **les taux d'effort nets maximaux varient entre 25% et 40%** selon les organismes. Ces écarts s'expliquent par des modes de calcul différents (inclusion ou non des charges liées au logement, addition des charges contraintes telles l'assurance, les télécoms, etc.). À titre d'exemple, Tandem Immobilier réalise un budget approfondi qui englobe dans l'ensemble des dépenses du ménage : loyer, charges, énergie, fluides, téléphonie, assurances (habitation, automobile, etc.) mutuelle, transports, pension alimentaire, frais de garde, crédits, cantine, découverts bancaires. Le taux d'effort tient donc compte des charges incompressibles des personnes et non du seul loyer chargé.

Pris isolément, le taux d'effort n'est que faiblement significatif, c'est pourquoi l'analyse est presque toujours associée à celle du « reste à vivre ».

2. Le « reste à vivre » ou « reste pour vivre »

*« Dans la sphère de l'action sociale, on utilise aussi le terme de "reste à vivre" mais selon une toute autre définition. C'est la part de ressources restant aux ménages **une fois déduit le paiement des charges contraintes ou indispensables**. C'est une vision "soustractive", une différence mathématique entre des ressources et des dépenses contraintes. »*

CNLE Pour une mise en œuvre du droit à des moyens convenables d'existence
Analyse établie autour du concept de « reste à vivre », p.35

Calcul « de base » du RAV

Ressources totales (salaires, allocations de chômage, prestations sociales)
– (loyer + charges + crédits, pensions – APL)

Le reste à vivre ne fait ni l'objet d'une définition officielle, ni l'objet d'une harmonisation au sein du réseau. Cet exemple de calcul du « reste à vivre » mensuel par ménage sert de socle au calcul du « reste à vivre » journalier par personne ou unité de consommation. Pour rappel, l'unité de consommation est un système de pondération, défini par l'OCDE, attribuant un coefficient à chaque membre du ménage afin de pouvoir comparer les niveaux de vie des ménages de tailles ou de compositions différentes.

Les seuils critiques diffèrent d'un organisme à l'autre et dépendent également de l'offre destinée au ménage, de sa situation et des charges intégrées au calcul : **les seuils critiques sont compris entre 5€/UC/jour et 10€/UC/jour selon les organismes interviewés.**

3. L'endettement des ménages candidats

Face à l'augmentation des difficultés de paiement pour les publics logés et à l'augmentation des situations de surendettements, les organismes de la Fapil sont plus attentifs qu'auparavant. **Cependant l'accompagnement et/ou la gestion locative rapprochée proposés par nos adhérents font que cette question est prise en compte sans pour autant interdire l'accès du ménage au parc géré.**

Selon les critères de la Banque de France, nos associations accueillent majoritairement des ménages désignés comme « impécunieux ». Aussi le profil des locataires de nos associations entraîne en cas de dettes locatives et de dépôt de dossier « Banque de France » presque systématiquement un plan de rétablissement personnel. Cette annulation de la dette a des conséquences importantes sur l'équilibre économique des structures quand elles sont locataires ou détiennent un droit réel, mais également lorsqu'elles sont mandataires, étant pour la plupart rémunérées sur les loyers encaissés.

Au-delà de ces effets pour les structures, l'absence de démarches entamées en amont du relogement bloquera l'accès aux aides des Fonds de Solidarité pour le Logement, souvent indispensables pour permettre l'entrée du ménage dans le logement. Ainsi ces conditions de versement astreignantes s'imposent aux ménages comme aux organismes et peuvent freiner l'attribution.

Les difficultés de gestion budgétaire et les dettes contractées ne sont donc pas un obstacle à l'attribution du logement si tant est que le ménage est partie prenante pour entamer les démarches nécessaires à leur résolution.

La localisation du logement au regard de l'ancrage territorial du ménage.

Parmi les critères examinés lors de l'instruction de la demande, l'environnement du logement a son importance. Il est essentiel de tenir compte de l'impact d'un éloignement sur le projet d'insertion du ménage et la réussite de son relogement. Selon les conditions de vie et l'histoire de la personne, la distance vis-à-vis du lieu actuel d'hé-

bergement peut-être dramatique ou au contraire souhaitable. Les instances d'attribution peuvent tenir compte de différents éléments :

- si la personne est en emploi, veiller à ce que la distance « domicile-travail » soit raisonnable ;
- si la personne ou un membre du ménage est suivi pour soins spécifiques, attention portée à ce que la distance « domicile-lieu de soins » soit compatible afin d'éviter les changements de référent santé et leur caractère déstabilisateur ;
- si la personne est seule avec de jeunes enfants, pour un logement situé sur un territoire mal pourvu en mode de garde, éviter de la couper de ses réseaux de solidarités facilitant la garde de l'enfant afin de ne pas saper les efforts d'insertion déjà entamés ;
- si la personne a été victime de violences, tenir compte de la localisation pour lui offrir un cadre sécurisant et protégé.

Pour les offres « spécifiques », habitat intergénérationnel, pension de famille, offre de logement pour sortants de prison, pour femmes victimes de violences, résidences jeunes, villages temporaires etc., des critères supplémentaires, plus ciblés, s'ajoutent à ceux précités afin de répondre à la particularité du projet initial de l'offre d'habitat.

Les critères principaux de priorisation des demandes

Lors de l'examen des dossiers en commissions (orientation et/ou attribution), après vérification de l'adéquation de l'offre et de la situation du ménage, plusieurs candidats peuvent être positionnés (leur nombre dépend de l'offre proposée : logement « classique », logement en Pension de famille, logement en IML, etc.). Dans ce cas, les candidats sont hiérarchisés et les dossiers sont transmis à la structure gérant l'offre. Selon les cas, cette dernière respecte ou non l'ordre préétabli. Les refus, ou le reclassement des demandeurs sont toujours expliqués à l'orienteur.

Les critères de priorisation :

- public entrant dans le cadre des **critères de priorité fixés par les politiques publiques** (PDALPD, DALO) ;
- **urgence de la situation** : cette notion ne fait pas l'objet d'une définition commune. Elle est évaluée en concertation avec les partenaires ou membres de la commission qui traitent du dossier du demandeur ;
- **ancienneté de la demande** : à situation similaire, l'ancienneté de la demande concourt à l'appréciation du caractère prioritaire ;
- **implantation et attaches du ménage** : à situation équivalente, la priorité sera donnée au ménage résidant déjà sur la commune de l'offre concernée. Ce critère s'explique par son importance dans l'insertion et la stabilisation du ménage dans son environnement. Pour les logements temporaires, le fait de prendre un résident de la commune facilite les relogements sur le contingent municipal.

b. Information des partenaires et du futur locataire

Pour tous les candidats positionnés, l'instance chargée du traitement de la demande transmet le dossier du candidat à la structure désignée pour procéder à son relogement. Selon l'offre proposée et la marge de manœuvre laissée à l'organisme gestionnaire, l'attribution du logement peut se dérouler selon plusieurs schémas :

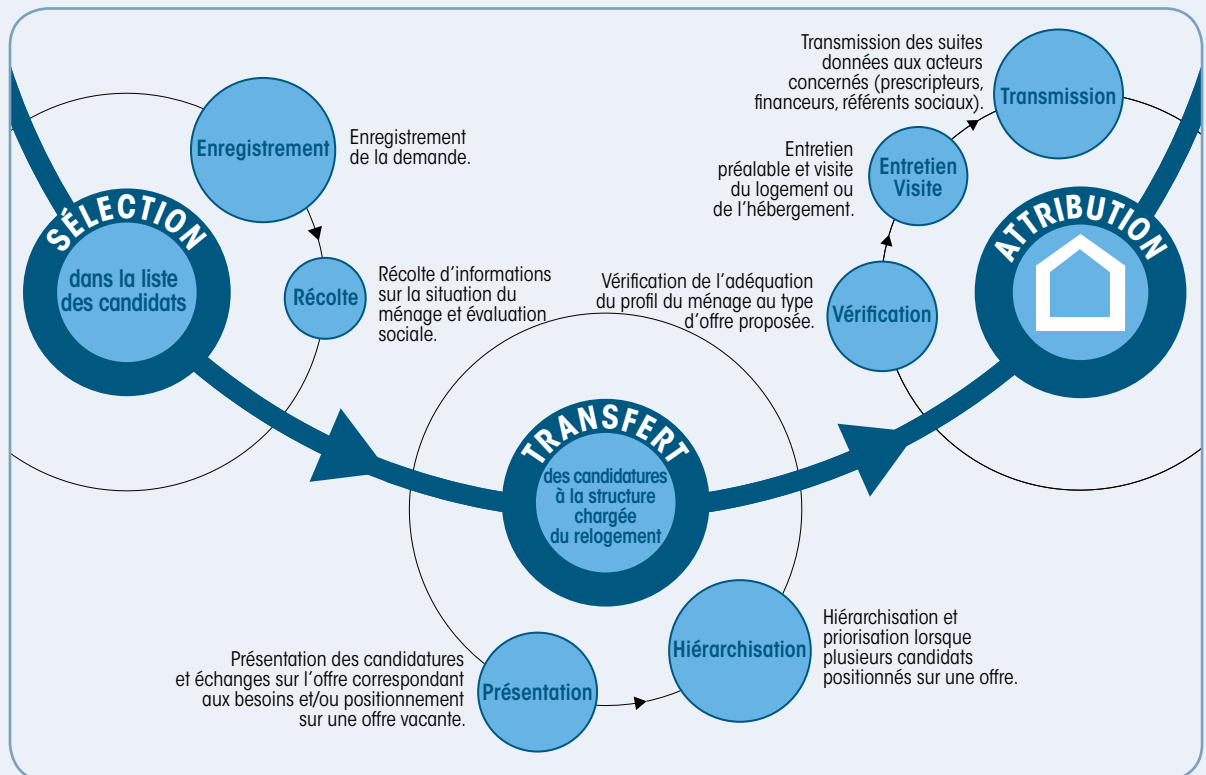
- **l'instance est chargée des attributions** : si plusieurs candidats ont été identifiés et « hiérarchisés », la structure gestionnaire de l'offre peut éventuellement modifier le classement initial si elle le juge peu pertinent. Elle prend contact avec le(s) candidat(s) afin de convenir d'un rendez-vous pour une visite du logement. Si le ménage accepte l'offre, l'information est transmise aux réservataires, prescripteurs, SIAO le cas échéant ;
- **l'instance est chargée de l'orientation** : le(s) dossier(s) du (des) candidats sont communiqués à l'organisme gestionnaire. Celui-ci prend contact avec le(s) ménage(s) pour un entretien de préadmission servant à confirmer le souhait du demandeur et lui réexpliquer le type d'offre proposée. Cet entretien s'accompagne d'une visite du logement ou de l'hébergement. Ce rendez-vous préalable est d'autant plus important lorsqu'il s'agit d'une offre spécifique, dont le projet demande l'adhésion pleine et entière du ménage (ex. colocation intergénérationnelle). Si le ménage accepte, la structure en informe les partenaires orienteurs et le(s) prescripteur(s) et réservataire(s) le cas échéant.

L'information des partenaires est réalisée via des fiches « type », par courrier, par mail. Elle renseigne la nouvelle adresse du ménage, le type et la typologie du logement, son loyer et ses charges et rappelle des informations succinctes sur le ménage (identité, composition familiale, logement antérieur, orienteur).

Les éléments essentiels à retenir

- ▶ Des organismes proposant **une palette de réponses qui conduisent à différentes modalités d'enregistrement des demandes, d'orientation des candidats et d'attribution des logements.**
- ▶ **Des organismes agréés dont la vocation est de loger les publics en difficulté et les publics mal pris en compte** par les politiques publiques.
- ▶ Quel que soit le type de logements proposés : **l'attribution de l'offre disponible est toujours faite dans le cadre d'une démarche concertée.**
- ▶ **Des procédures d'attribution diverses au sein d'une même structure** : des fonctionnements juxtaposés et combinés, (guichet unique, demandes hors dispositifs mutualisés) souvent complexes et chronophages mais...
- ▶ ... **une mixité des modalités nécessaire pour garantir la pertinence et la qualité des attributions** réalisées : un système de guichet unique qui n'est pas actuellement calibré pour inclure toutes les offres d'insertion et qui continue d'exclure certains publics.

Le processus d'attribution schématisé



III. IMPACT DE LA MISE EN ŒUVRE DES SIAO

Les SIAO sont l'un des outils phares de la stratégie nationale de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal-logées lancée en 2010 dont l'un des axes structurants est le « logement d'abord ». Sur les territoires, leur mise en œuvre est fortement tributaire de l'historique local et partenarial ainsi que de l'implication de l'État. Consacrés juridiquement par la loi ALUR, les SIAO ont plusieurs objectifs :

- **simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement** pour les personnes sans domicile fixe et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent ;
- **traiter avec équité les demandes**, orienter en fonction des besoins ;
- **coordonner les acteurs** de la veille sociale jusqu'au logement, améliorer la fluidité hébergement-logement ;
- **veiller à la continuité de la prise en charge** ;
- participer à la constitution d'observatoires locaux.

Il ne s'agit pas dans cette partie de revenir sur l'hétérogénéité de la mise en œuvre des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation ni d'évaluer les enjeux pour ses services des nouvelles dispositions fixées par la loi ALUR. Pour mieux comprendre leur fonctionnement et leurs pratiques nous vous renvoyons aux études réalisées par la Fnars et la Croix Rouge française¹ (avril 2013) et celle de la Fapil Rhône-Alpes (septembre 2013)² offrant des repères quant à leurs missions et leurs limites actuelles.

Les 5 organismes interrogés dans le cadre de cette note sont tous investis dans les SIAO sur leur département et s'investissent dans la définition de leurs orientations tout en favorisant l'intégration de la culture du logement d'insertion au sein de ces services. Pour la majeure partie, ils participent aux commissions d'orientation et transmettent tout ou partie de l'offre disponible.

Parmi les **102** adhérents de la Fapil :

67% des adhérents participent à plusieurs instances locales (PDALPD, PLH, CCAPEX, COMED, SIAO, etc.) ;

43% sont impliqués dans le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) : ils participent aux commissions, sont membres de l'instance de gouvernance ou missionnés par le service.

¹ SIAO, repères et pratiques, Plan d'accompagnement de la refondation piloté par la DGCS et la DIHAL, Fnars et Croix Rouge française, avril 2013. [Télécharger le document.](#)

² Étude thématique sur les SIAO en Rhône-Alpes, Enjeux, avancées, blocages, réalisée par Romain Bernard, juillet 2013. [Télécharger le document.](#)

1. UN SYSTÈME FAVORISANT LE RAPPROCHEMENT DES ACTEURS ET CONTRIBUANT À UNE APPROCHE PARTAGÉE

La mise en œuvre des SIAO s'est faite de manière différente selon les territoires. Pour les structures interrogées, la mise à disposition des logements disponibles ne concerne pas l'intégralité du parc géré. Cependant il faut rappeler que pour l'offre non comprise dans le périmètre des SIAO, les orientations se font dans la majeure partie des cas de manière partenariale (au sein de commissions dédiées ou en direct par les partenaires).

L'impact des SIAO sur la simplification des démarches pour les personnes et les professionnels, sur la fluidité des parcours et le traitement équitable des demandes est ambivalent. Si les associations consultées constatent des améliorations, les limites actuelles des SIAO (périmètre d'intervention, recensement lacunaire de l'offre, manque de moyens pour un suivi des parcours, nécessité de passer par un travailleur social, exclusion de certains publics, etc.) poussent à un constat mitigé. **Cependant, toutes s'accordent sur l'effet positif d'une approche coordonnée favorisant les échanges et l'acculturation des acteurs.**

a. Les SIAO : vecteurs d'interconnaissance et d'appréciation commune des situations

La création des SIAO a nécessité l'élaboration d'outils communs et d'instances réunissant le plus largement possible les acteurs de l'hébergement, du logement d'insertion et du logement social. Ce dernier volet « accès au logement » reste une activité à la marge mais peut d'ores et déjà être intégré au dispositif comme c'est le cas pour le SIAO de l'Oise.

Les SIAO ont encouragé l'élaboration d'axes de travail communs et une meilleure connaissance des modes de fonctionnement de chacun. Pour les territoires qui bénéficiaient déjà d'une culture partenariale forte, leur mise en œuvre a souvent permis d'élargir les échanges à d'autres partenaires.

Les outils créés (formulaire d'enregistrement, réflexion autour de critères partagés pour l'évaluation sociale des ménages, etc.) ont également poussé les acteurs **à s'interroger sur leurs propres pratiques et à objectiver les éléments du diagnostic social et de priorisation des demandes.** La participation des acteurs aux commissions des SIAO (qu'elles soient chargées de la préconisation ou de l'orientation) et les regards croisés sur les situations aboutissent également à un traitement plus impartial des situations et plus équitable des personnes.

Ces échanges ont parfois mis en lumière l'exigence de redéfinition des publics prioritaires ciblés par les plans de programmation locaux : définitions parfois en décalage avec les nouveaux besoins repérés, excluant de fait certains publics ou, au contraire, très larges rendant difficile la priorisation des demandes pour les SIAO.

Enfin, pour certaines structures accueillant le public, les SIAO ont « assaini » les relations avec les demandeurs. Auparavant « juge et partie » puisqu'elles recevaient le public, effectuaient l'évaluation sociale et orientaient sur l'offre disponible communiquée par les partenaires ; elles n'ont désormais plus la responsabilité de la sélection des demandeurs. Dégagées du rôle de pourvoyeur de logements, la relation à la personne en est facilitée. De même pour les structures gestionnaires qui dépendaient uniquement d'une structure partenaire pour l'orientation de candidats et se trouvaient dans une relation bilatérale parfois complexe à gérer.

b. Un révélateur de la pénurie et un outil de quantification des besoins

Aujourd'hui, malgré une gestion centralisée et concertée, il n'est pas possible d'affirmer que les SIAO ont amélioré la fluidité des parcours et diminué les ruptures dans la prise en charge des publics. En effet, l'incomplétude du recensement de l'offre comme de la demande freine ces objectifs.

Les SIAO ont surtout rendu visible l'insuffisance et l'inadaptation de l'offre au regard des demandes enregistrées. Les listes d'attente constituées sont un élément d'estimation de l'embolie et/ou de la mauvaise répartition de l'offre sur le département. Pour le moment, les SIAO ne font qu'un constat partiel du décalage entre l'offre et les besoins des publics. Les SIAO ont également révélé le volume des demandes de mutation ou de réorientation même si le dispositif n'est pas encore fonctionnel sur ce volet et les résultats peu probants.

De nombreux SIAO constatent l'extinction de la demande (la personne n'est plus joignable, a trouvé une solution de substitution, a changé de situation) due à l'attente parfois longue alors qu'il s'agit de répondre à l'urgence. On peut également s'interroger sur les pratiques de radiation des demandes lorsqu'elles ne sont pas réactivées dans un délai fixé collectivement.

2. LES LIMITES DU DISPOSITIF

a. Centralisation des demandes et simplification des démarches : un résultat en demi-teinte

La loi ALUR précise les obligations des organismes en matière d'information de la vacance aux SIAO ([article 30](#)).

En dehors du dispositif national de l'asile, les structures bénéficiant d'un financement de l'État et gérant des offres d'hébergement et de logements en ALT « *mettent à disposition du SIAO leurs places d'hébergement et l'informent de toutes places vacantes ou susceptibles de l'être* » et « *mettent en œuvre les propositions d'orientation du SIAO, (...) et, le cas échéant, motivent le refus d'une admission* ».

Les organismes exerçant des activités d'intermédiation et de gestion locative sociale bénéficiant d'un financement de l'État, ou gérant

des logements-foyers et des RHVS « *informent le SIAO des logements vacants ou susceptibles de l'être* » et « *examinent les propositions d'orientation du SIAO et les mettent en œuvre selon les procédures qui leur sont propres* ».

Pour les offres non comprises ou non financées par l'État, les SIAO sont invités à passer des conventions avec :

- les personnes morales concourant au dispositif de veille sociale ;
- les personnes morales assurant l'accueil, l'évaluation, le soutien, l'hébergement ou l'accompagnement des familles sans abri ou mal logées ;
- les organismes bénéficiant de l'ALT ;
- les organismes exerçant des activités d'intermédiation locative et de gestion locative sociale ;
- les logements-foyers ;
- les RHVS ;
- les dispositifs spécialisés (CADA, SPIP, ASE) ;
- les bailleurs sociaux ;
- les collectivités territoriales ;
- les Agences Régionales de Santé et établissements de santé et médico-sociaux.

Le degré de contraintes n'est donc pas le même selon l'offre considérée. Pour l'offre d'insertion de notre réseau, l'obligation ne porte que sur l'examen de la situation du candidat orienté par le SIAO selon des modalités propres aux structures. Ainsi rédigé, **il permet de garantir aux organismes le maintien d'une gestion souple et appropriée des attributions.**

L'objectif d'une procédure simplifiée et lisible pour tous est collectivement souhaitable. **En théorie, le dispositif doit permettre aux personnes de ne pas démultiplier les demandes auprès des structures** puisqu'une fois enregistrée au sein du SIAO, l'orientation peut se faire vers l'ensemble de l'offre d'urgence et d'insertion mise à disposition.

Au regard des obligations posées par la loi ALUR et de la pratique sur les territoires, ce premier point est à nuancer. En effet, on l'a souligné précédemment, la connaissance de l'offre et sa mise à disposition sont très variables d'un SIAO à l'autre et dépendent en partie de la volonté des organismes gestionnaires d'y inclure leurs offres. Très souvent, l'offre spécifique (FJT, anciens FTM) et l'offre non financée par l'État (lits halte soins santé, centres maternels) demeurent en dehors du champ du SIAO (qu'elles soient connues ou non du dispositif). Pour celles-ci, les personnes doivent donc continuer de passer par d'autres systèmes de demandes (directement auprès des structures ou via les travailleurs sociaux de secteurs).

La centralisation des demandes rend possible l'élargissement des réponses tant en terme de localisation que de typologie. Les structures accueillant du public ne connaissent pas toujours ce qui se fait au-delà d'une échelle micro-locale et peuvent de ce fait orienter les personnes par défaut. Leur participation aux SIAO a contribué à une meilleure appréciation de l'offre et le système centralisé fournit une vision plus étendue des réponses disponibles. La prise en compte du

souhait des personnes en matière de mobilité reste indispensable si l'on ne veut pas voir le projet d'insertion mis à mal.

Il apparaît qu'un « guichet unique » semblable à la demande locative sociale, soit encore aujourd'hui peu efficient, principalement du fait de la palette très large des offres et donc des publics visés par les réponses mises en œuvre par le secteur de l'AHl. **La spécificité des publics, la possibilité d'effectuer une demande en direct et la nécessité d'être très réactif compte-tenu de la forte rotation sont les principaux arguments avancés par les structures qui considèrent les SIAO encore mal calibrés pour y satisfaire.** La description des modalités d'attribution au sein du réseau de la Fapil démontre la persistance de la superposition de systèmes pour l'enregistrement et l'orientation des demandeurs. Ce phénomène apparaît comme difficilement remédiable tant que les SIAO ne disposent pas de moyens suffisants pour recenser l'ensemble de l'offre d'hébergement et de logement d'insertion sur leur territoire et d'une équipe de professionnels suffisamment nombreux et formés pour que les préconisations et orientations soient pertinentes.

Enfin, il ne faut pas oublier que la création des SIAO relève d'une volonté de l'État d'avoir une approche globale de l'hébergement et du logement des publics en difficulté. De ce fait, les orientations données aux SIAO correspondent à celles des politiques publiques en matière de lutte contre l'exclusion dont on sait qu'elles continuent d'écarter un certain nombre de personnes.

b. Distorsion entre les réponses gérées par les SIAO et les interventions de notre réseau

Une polarisation territoriale inadéquate

La priorisation géographique des politiques publiques affecte les orientations des SIAO et a des effets dommageables pour les publics et les acteurs de la Fapil :

- le financement de l'intermédiation locative se polarise sur des zones où la mobilisation de logements peut s'avérer plus difficile et où la marge de négociation des structures pour les loyers est moins grande. Les zones « moins tendues » pourtant riches en opportunités (fonciers et loyers plus bas, marché moins tendu laissant plus de marge de manœuvre dans la négociation, intérêt d'une gestion de proximité, petites opérations, etc.) sont progressivement délaissées au détriment de certains ménages qui ne trouvent pas de solutions ;
- pour des communes mal ou non pourvues en offres d'insertion (hébergement, logements temporaires ou pérennes) nécessitant des réponses à petite échelle, la production d'une offre en Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion est une solution.

Ainsi, le fléchage des financements rend difficile le maintien d'une réponse sociale à des besoins non pourvus pour des territoires n'en-

trant pas dans les priorités des pouvoirs publics. Les SIAO adoptent des orientations coïncidant avec ces objectifs. Dès lors, **pour garantir leur objet social et continuer à monter des projets innovants, nos structures ne peuvent inscrire l'ensemble de leur offre dans ces systèmes de gestion institutionnalisés.**

Des temporalités peu conciliables

Certains dispositifs d'offre d'insertion ont été mis en place pour répondre à des situations spécifiques : femmes victimes de violences, habitat auto-construit, village temporaire pour les gens du voyage, colocation intergénérationnelle, etc. Ces situations requièrent des modalités d'attribution et des temporalités particulières : forte réactivité pour faire face à l'urgence pour la mise à l'abri de victimes de violences ou, au contraire, un temps de maturation appelant des rencontres préalables avec le public afin de prévenir des échecs dans le projet de relogement. Cette flexibilité indispensable à la réussite des projets des personnes passe nécessairement par une gestion directe.

Lorsque le SIAO gère également un volet « relogement », les publics visés et priorisés par le SIAO ne correspondent pas toujours à l'offre proposée. La notion du « prêt » à habiter mériterait d'être éclairée car elle revêt des acceptions différentes selon les organismes et les acteurs. Les SIAO n'ont bien souvent pas les moyens de connaître de manière approfondie les situations. Ces défauts d'orientation mènent à des refus de la part des structures entraînant par là même un allongement des délais dans l'attribution. Ce phénomène n'est pas sans conséquence sur la gestion du parc, et n'est pas non plus sans effet sur le ménage : les refus devraient entraîner un nouveau diagnostic afin de faire correspondre les besoins et souhaits de la personne aux propositions qui suivront.

c. Une connaissance de l'offre et un diagnostic partagé à parfaire

La connaissance de l'offre gérée par nos structures est plus ou moins fine selon le profil de l'opérateur chargé du volet « insertion » du SIAO et des membres participant aux commissions d'orientation. Ces variations expliquent les écarts entre les SIAO dans l'orientation des publics sur l'offre de nos structures et l'insatisfaction de certaines. Le travail de présentation des organismes et de leur projet associatif réalisé en amont est nécessaire pour éviter ces décalages et s'assurer que les éléments demandés correspondent bien aux missions des structures chargées de valider les candidatures.

Malgré le travail d'harmonisation des pratiques à travers la production de grilles d'évaluation co-construites et communes, **des améliorations sont encore à apporter sur l'appréciation du « savoir habiter »**. En effet, le parcours professionnel et la structure de rattachement (CHRS, CCAS, logements d'insertion, etc.) du référent chargé de l'évaluation jouent fortement sur l'estimation de ce critère peu univoque. Il est donc nécessaire de poursuivre les efforts de rapprochement afin de perfectionner les orientations. Plusieurs territoires ont mené ou vont lancer des échanges sur ce thème afin d'y remédier.

EXEMPLES DE FONCTIONNEMENT POUR CINQ ORGANISMES DU RÉSEAU

1. ASLIM

Action Soutien Logement Insertion Meublé dans le Rhône

Présentation de l'organisme

Objet : Collectif d'associations créé en 1993, l'ASLIM a pour mission, par le mécanisme de la location/sous-location, de favoriser l'accès ou le maintien dans le logement de personnes dont les difficultés diffèrent leur accès direct à un logement de droit commun.

En 2013, elle gère 525 logements et chambres dont 76% en diffus et 24% en collectif. Le parc de logements diffus est composé de 155 logements issus du parc de propriétaires privés, 204 issus du parc public et 41 issus du parc des collectivités locales. 98% du parc est situé sur le Grand Lyon avec une forte implantation sur Lyon et Villeurbanne (56%). L'association assure également la gestion de 5 résidences sociales, d'une pension de famille, de places en hôtel et en meublé. La tendance est à l'augmentation du parc privé dans la part des logements mobilisés par l'ASLIM et au renforcement de la coopération avec le Grand Lyon.

L'orientation et l'attribution des logements s'effectuent dans un cadre partenarial, intégré ou non à la Maison de la Veille Sociale (MVS, équivalent du SIAO sur le Rhône) selon les dispositifs.

Les différents dispositifs gérés et leurs modalités d'orientation et d'attribution

L'offre proposée		Nombre de logements	Financements	Publics visés	Orientations	Attributions
Location/sous-Location	Colocation pour mères isolées et jeunes en insertion	2 logements jeunes 1 logement mères isolées	- Conseil régional pour le projet « jeunes » - Mouvement Lyonnais d'Aide au Logement pour les mères isolées	- mères isolées - jeunes en insertion par l'emploi	Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes Lyon (CLLAJ)	Validation par le CLLAJ Lyon assurant l'accompagnement des ménages
	Logements pour jeunes majeurs sous placement	9 logements	- État (ALT) - SIAJE - Conseil général (AML)	Jeunes majeurs sous mesure de justice	Service d'Insertion et d'Accompagnement des Jeunes par l'Éducatif (SIAJE)	Validation par le SIAJE assurant l'accompagnement des ménages
	Dispositif « sortants de prison »	9 logements	- pas de financement dédié - État (ALT)	Sortants de prison	CLLAJ Lyon	Validation par le CLLAJ Lyon assurant l'accompagnement des ménages

L'offre proposée		Nombre de logements	Financements	Publics visés	Orientations	Attributions
Location /sous-location	Unité de logements et services	10 logements (7 T2 et 2 T3 sur un petit collectif)	- Grand Lyon Habitat (baisse de loyer, aide indirecte)	Personnes avec un handicap physique lourd	Groupe pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques (GIHP)	Validation par le GIHP
	Logements pour personnes vieillissantes	5 logements	Fondation Bersabée	Personnes âgées	Les Petits Frères des Pauvres	Validation par les Petits Frères des Pauvres et la Fondation Bersabée
	Logements hôteliers	5 logements	- État (ALT) Habitat (logements mis à disposition) - ALLIADE	Ménages relevant de l'urgence en situation administrative complexe	DDCS	Validation DDCS et accompagnement par Association Lyonnaise Nouvelle d'Ecoute et d'Accompagnement (ALYNEA)
	Location /sous-location "ordinaire"	269 logements	- État (ALT, IML) - Conseil général (AML)	Ménages dont les difficultés diffèrent leur accès direct à un logement de droit commun	- Maison de la Veille Sociale (MVS) -ASLIM (uniquement pour mutations)	Validation ASLIM et accompagnement réalisé par le CLLAJ Lyon et l'ALPIL
Baïl glissant	BG "accès"	63 logements	- État (ALT, FNAVDL) - Conseil général (AML)	Accès des ménages pour lesquels les conditions d'accès direct au logement social ne sont pas réunies	- COMED - bailleurs sociaux -DDCS - partenaires associatifs	Validation ASLIM et accompagnement réalisé par le CLLAJ Lyon ou l'ALPIL
	BG "maintien"	21 logements	- État (ALT) - Conseil général (AML)	Ménages locataires du parc social en difficulté de maintien	- bailleurs sociaux - partenaires associatifs	Validation par l'ASLIM et accompagnement réalisé par le CLLAJ Lyon ou l'ALPIL
Résidence sociale		83 logements répartis sur 5 résidences	État (AGLS, ALT)	Ménages dont l'accès à un logement de droit commun doit être différé du fait de difficultés financières et/ou sociales	- MVS - partenaires associatifs (CLLAJ, ALPIL, etc.)	Validation par le Groupe Résidence
Pension de famille		13 logements	État (subvention spécifique PF)	Personnes en situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont la situation rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire	- MVS - partenaires associatifs du territoire	Validation par le comité de suivi de la Pension de Famille
Ancien Meublé		1 logement (8 places)	- pas de subvention dédiée - UES Néma Lové	Étrangers isolés vieillissants	Cooptation par les occupants	Validation ASLIM



Zoom sur le fonctionnement des attributions

- **Des logements répondant à des publics spécifiques** : L'ASLIM a développé des partenariats forts avec d'autres acteurs associatifs pour répondre à des besoins repérés pour un public restreint et leur proposer une offre d'insertion accessible.
- **Un système d'attribution fondé sur ces partenariats** : L'ASLIM ne traite pas des demandes en direct, l'ensemble des candidatures sont issues de ses partenaires.

Les attributions sur les dispositifs spécifiques n'entrant pas dans le champ de la Maison de la Veille Sociale

Des attributions fondées **sur la relation de confiance et l'interconnaissance** : l'ASLIM gère un parc de logements accompagnés. Elle assure la gestion locative adaptée mais confie l'accompagnement des ménages aux structures partenaires, l'ALPIL et le CLLAJ principalement. Les ménages sont reçus dans un premier temps par la structure partenaire du dispositif (SIAJE, ALPIL, CLLAJ, Petits Frères des Pauvres) avant d'être accueillis par l'ASLIM pour la visite du logement et la signature du bail si le ménage accepte la proposition.

Pour l'attribution les équipes sociales des associations partenaires examinent avec le ménage l'adéquation de son profil avec l'offre proposée. Au-delà des critères « classiques » (typologie/composition familiale, ressources/redevance), le public visé est restreint et doit répondre à des critères liés, selon les dispositifs, à son âge, son parcours de vie, sa situation d'handicap, etc. Ce resserrement ainsi que le faible volume de logements que ces dispositifs représentent expliquent qu'ils ne soient pas intégrés dans l'offre disponible communiquée à la Maison de la Veille Sociale.

Fonctionnement des attributions pour les logements faisant l'objet d'une orientation par la Maison de la Veille Sociale

L'offre gérée par l'ASLIM concernée par une orientation par la MVS est l'offre en résidence sociale, l'offre en pension de famille, les baux glissants et l'offre en location/sous-location dite « classique ». Pour cette dernière, elle correspond à l'offre financée par l'État dans le cadre de l'Aide au Logement Temporaire (ALT) et de l'Intermédiation Locative (IML).

Historique de la Maison de la Veille Sociale (équivalent SIAO). À l'origine, le projet de MVS est né d'une initiative des CHRS visant à mutualiser l'accueil des publics et de la demande. La mise en place du SIAO est largement issue de cette première expérience.

Composition et fonctionnement de la Maison de la Veille Sociale. La MVS est un dispositif piloté par un Groupement d'Intérêt Public (GIP) constitué en collègues. Les associations siègent au collège « réseau » via le Collectif Logement du Rhône et au collège « opérateurs ». La MVS est centralisée et possède deux antennes infra départementales à Villefranche et Saint-Priest. Pour assurer les fonctions de coordination, d'enregistrement de la demande et d'accueil des

publics dans les permanences, les moyens consacrés par la MVS représentent 5,5 ETP (mutualisation de l'activité d'accueil entre des salariés MVS et des travailleurs sociaux des opérateurs).

Périmètre de la MVS. La MVS réalise un travail de recensement des places mais n'oriente que sur une partie d'entre elles. L'offre d'insertion recensée par la MVS : **16 093 places en 2013 (orientation faite par la MVS sur une partie de cette offre) :**

- **1 492** places en CHRS ;
- **383** places en Maison Relais ;
- **1 987** places en FJT ;
- **3 439** places en FTM ;
- **6 576** places en résidence sociale ;
- **295** logements en IML ;
- **1 719** places en ALT ;
- **202** places en logements foyers.

En 2013, la MVS oriente les demandeurs sur un parc de 1 315 places de CHRS, près de 670 logements en ALT, une quarantaine de logements en IML et sur les logements faisant l'objet d'une réservation préfectorale (30%) en résidences sociales et pensions de famille.

La MVS a également un volet « logement » correspondant à la gestion des logements compris dans l'Accord collectif départemental. Les publics ciblés sont les réfugiés statutaires (Forum Réfugié) sortants de structures, les sortants de logements temporaires, les ménages faisant une demande d'hébergement pour des questions d'urgence mais relevant plus d'une solution « logement ». L'objectif fixé dans l'Accord (2012-2014) est de 500 relogements (340 sur le contingent non réservé, 120 sur le contingent préfectoral et 40 sur celui du Grand Lyon). En 2013, 436 ménages ont été relogés à ce titre via une orientation de la MVS.

➔ **Pour l'ASLIM** l'offre de logements en diffus financée par l'État (ALT, IML, FNAVDL) est remontée à la MVS. Seule l'offre réservée aux mutations internes et celle correspondant aux dispositifs spécifiques (jeunes, sortants de prison, mères isolées) demeurent en dehors de son champ. Pour les résidences sociales l'offre est partiellement mise à disposition mais lorsque l'orientation n'est pas issue des demandes auprès de la MVS, celle-ci est tenue informée du candidat positionné pour une validation a posteriori.

Accueil du public et enregistrement des demandes : Les travailleurs sociaux de proximité (MDR, CCAS), des établissements sanitaires, pénitentiaires, médico - sociaux, des associations spécialisées (accueil de jour, femmes victimes de violences, etc.) recueillent la demande du public. La MVS réalise également un accueil subsidiaire mutualisé sur 5 sites (siège et antennes MVS, locaux d'Alynéa et du Samu Social). Les diagnostics réalisés par les travailleurs sociaux sont adressés à la coordinatrice de la MVS pour enregistrement et préconisation. Elle se charge ensuite de mettre en lien l'offre disponible et les candidats (2 par type d'offre) avant chaque commission.

ASLIM

La MVS a mis en place une fiche unique de diagnostic social élaborée suite à un long travail de concertation avec les équipes sociales des acteurs locaux. Un guide d'utilisation de cette fiche a également été produit à destination des prescripteurs chargés des diagnostics. Ce guide rappelle les enjeux du diagnostic (recueil d'un socle commun d'éléments objectifs, évaluation de l'écart entre la situation actuelle du ménage et son « accès au logement ») et pose comme condition indispensable la réalisation d'au moins un entretien avec le demandeur pour l'élaborer.

Traitement de la demande et orientation des demandeurs ; 2 commissions de régulation :

1. **Une « urgence »**, pour l'orientation des demandeurs selon 2 modalités : immédiate par le 115 ou le Samu Social ou programmée par décision de la commission qui se réunit tous les 15 jours ;
2. **Une « insertion »**, pour l'orientation des demandeurs sur l'offre d'insertion mise à disposition de la MVS soit près de 4 200 places. Cette commission se réunit toutes les semaines et est composée d'une quinzaine de personnes dont l'ASLIM, qui partage son siège avec l'ALPIL, le CLLAJ et Habitat et Humanisme Rhône.

Les ménages sont pré-positionnés par la coordinatrice avant la réunion de la commission de régulation « insertion » : pour chacune des offres 2 ménages sont proposés (1 « titulaire » et 1 « suppléant »). La commission valide la préconisation réalisée suite à la présentation de la situation du ménage et l'examen de l'adéquation avec l'offre proposée. Ces réunions permettent également de discuter autour de situations complexes, de proposer des réorientations le cas échéant et d'alerter sur des situations peu visibles.

Les critères de priorisation : au-delà des critères « classiques » (ressources/redevance, typologie/composition familiale) et de l'appréciation de la concordance du projet du ménage avec l'offre proposée, les ménages sont hiérarchisés comme suit :

1. ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO/DALO ;
2. ancienneté de l'inscription ;
3. urgence de la situation des personnes.

Transmission des candidatures et attribution des logements : Suite à la commission, le compte-rendu est renvoyé à l'ensemble des membres. Les structures ayant proposé une offre sont destinataires du diagnostic et de la notification faite pour chaque ménage orienté. La notification est à compléter et à renvoyer à la MVS une fois le ménage entré ou suite à son refus. La MVS transmet les coordonnées de la structure gérant l'offre au ménage.

➔ **Particularité de l'ASLIM** : Concernant les logements gérés par l'ASLIM, les ménages « validés » en commission sont orientés vers ses partenaires (ALPIL et CLLAJ) pour un entretien afin de vérifier avec le ménage que l'offre proposée est bien adaptée à sa

situation : si le diagnostic est confirmé, l'association (ALPIL ou CLLAJ) contacte l'ASLIM pour une visite « état des lieux » (le référent social de l'ALPIL ou du CLLAJ peut accompagner ou non le ménage lors de cette visite). Après acceptation du logement par le ménage, l'association chargée de l'accompagnement envoie la fiche de synthèse à l'ASLIM. Si le ménage refuse l'offre : la structure qui aurait été en charge de l'accompagnement (ALPIL/CLLAJ) adresse un mail de justification de ce refus à la MVS complété de la notification renvoyée par l'ASLIM.

Selon l'ASLIM, il y a peu de refus et ceux-ci sont souvent motivés (transport/travail, distance école spécialisé quand enfant handicapé, etc.). Les refus non justifiés sont marginaux.

Si la présence du travailleur social chargé de l'accompagnement n'est pas requise dans le cadre de la visite-état des lieux, elle est obligatoire pour la signature du contrat. Cette exigence de l'ASLIM explique qu'il y ait parfois un peu de délai entre la visite et la signature du contrat, temps nécessaire pour fixer un rendez-vous réunissant les 3 parties.

Ce qu'il faut retenir

L'IMPACT DE LA MISE EN PLACE DE LA MVS POUR L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS GÉRÉS PAR L'ASLIM

Les +

- Les modalités de l'orientation des ménages sont plus claires et plus partagées. La discussion des orientations en commission permet d'obtenir un regard croisé et garantit plus d'objectivité.
- Le document de diagnostic a fait l'objet d'un groupe de travail pour définir collectivement son contenu et s'accorder sur les éléments nécessaires.
- Il est également parfois « plus facile » pour une association gestionnaire de n'avoir pas à faire qu'à un seul partenaire orienteur.
- Clarification et simplification du rôle des associations d'accueil et d'accompagnement des publics. À titre d'exemple, l'ALPIL était auparavant à la fois accompagnateur et pourvoyeur de logements puisqu'elle orientait sur l'offre de l'ASLIM. Cette déconnexion de l'accompagnement et de l'attribution libère la relation de la pression liée à l'octroi d'un logement.

Les -

- Les ménages reçus par les structures d'accompagnement suite à une orientation par la MVS ne sont plus systématiquement connus et viennent avant tout pour une « offre de logement » et non pour un « accompagnement ». Cette modification du processus nécessite un travail de mise en confiance du ménage plus long que lorsqu'il avait été accueilli dès le départ par la structure.
- Une mise à jour des informations concernant les demandeurs encore compliquée : beaucoup de perte en ligne (30% de la demande s'éteindrait d'elle-même dans le Rhône).

2. HABITAT ET HUMANISME ÎLE-DE-FRANCE

Association à vocation régionale

Présentation de l'organisme

Objet : L'association Habitat et Humanisme Île-de-France, créée en 1992, a pour vocation d'aider les personnes en situation de mal-logement sur l'ensemble du territoire francilien. L'association accompagne des familles dans leur parcours d'insertion en vue de leur accès à un logement autonome. L'accompagnement social est réalisé par des salariés et des bénévoles qui interviennent en proximité. L'association travaille étroitement avec Solidarité Habitat (AIVS® intégrée) qui gère l'ensemble du parc réparti sur la région.

En 2013, H. H. Île-de-France gère plus de 900 logements dont 49% de logements temporaires, 44% de logements pérennes et 38 logements en pensions de famille. Le parc de logements diffus est issu à 60% de propriétaires privés, 33% de la Foncière d'Habitat et Humanisme, le solde provenant du monde HLM ou des collectivités. 55% du parc est situé à Paris, 15% des logements sont situés dans les Yvelines et 12% dans les Hauts-de-Seine. Le Val-de-Marne et l'Essonne concentrent un peu plus de 10% du parc. Les autres départements se partagent les 8% restants.

Habitat et Humanisme Île-de-France prend en charge des familles proposées par les collectivités locales avec lesquelles un partenariat étroit est mis en place.

Les différents dispositifs gérés et leurs modalités d'orientation et d'attribution

L'offre proposée		Nombre de logements	Financements	Publics visés	Orientations	Attributions
Logement temporaire	Location / sous-location dans Louez Solidaire et sans risque®	180 logements	- Direction du Logement et de l'Habitat de la ville de Paris - Conseil général via le FSL (ASLL, AML)	Ménages en situation régulière, dans une démarche d'insertion professionnelle, ayant des revenus d'activité et relevant d'une mesure ASLL	DLH (1 seul candidat positionné sur l'offre disponible)	Examen et validation par la commission d'attribution d'Habitat et Humanisme. Refus justifié à la DLH le cas échéant
	Location / sous-location dans Solibai	35 logements	État (financement spécifique prenant en charge le différentiel, la GLA, l'AVDL et les risques locatifs)	Mêmes profils de personnes que pour Louez Solidaire (plus de souplesse sur les revenus et l'insertion professionnelle)	- GIP HIS pour une 1 ^{re} mise en location - SIAO du département pour la relocation Dans les 2 cas orientation d'1 seul candidat	Examen et validation par la commission d'attribution d'Habitat et Humanisme. Refus justifié au GIP HIS ou SIAO, le cas échéant



	L'offre proposée	Nombre de logements	Financements	Publics visés	Orientations	Attributions
Logements temporaire	Location / sous-location hors dispositif	212 logements	- Conseils généraux (ASLL, AML, MHL9) - État (AVDL pour le 92)	Mêmes publics que dans le cadre des dispositifs financés Solibail et Louez Solidaire	Selon le territoire : 75 : CASVP, services logement, associations 77 (peu de logements) bénévoles d'Habitat et Humanisme, CCAS 78 : SIAO pour les logements contingentés "État" et services logement des communes, CIL (AMALIA) 91 : services logement, MDS, État, Action logement 92 : UT DRIHL (logements ALT), services logement, SIAO et Amalia 93 : services logement, associations, SIAO 94 : Conseil général (MHL Services logements et SIAO) 95 : Ville d'Eaubonne et État	Examen et validation par la commission d'attribution d'Habitat et Humanisme. Refus justifié au prescripteur ou réservataire le cas échéant
	Colocation intergénérationnelle	5 logements 2 situés à Paris	Fonds de dotation Deuxmains Plus Humain (financement privé)	Compte tenu de la spécificité du projet d'habitat, adhésion des personnes indispensable - familles monoparentales - jeunes en insertion professionnelle - personnes âgées	- orientations faites par les partenaires locaux (villes, associations spécialisées jeunes, personnes âgées, services sociaux départementaux) - pour le logement de Nanterre, la Ville est le prescripteur principal compte tenu du partenariat sur le relogement des ménages par la ville (Compte tenu de l'originalité de ce type d'habitat les orientations restent complexes)	Examen et validation par la commission d'attribution d'Habitat et Humanisme
		1 à Nanterre				
2 à Saint-Denis						

L'offre proposée		Nombre de logements	Financements	Publics visés	Orientations	Attributions
Résidence Sociale	Résidence étudiante	17 logements	Pas de financement	Jeunes étudiants ou en formation professionnelle	- CLLAJ - Mission locale	Commission de préadmission, entretiens candidats retenus) et passage en commission H.H pour attribution
	Résidence intergénérationnelle	10 logements	Fonds de dotation Deuxmains Plus Humain (financement privé)	Projet fondé sur la mixité des profils des locataires : - familles - familles mono-parentales - isolés - jeunes - personnes âgées	Mêmes orienteurs que pour les logements intergénérationnels	Examen et validation par la commission d'attribution d'Habitat et Humanisme
Pension de famille		38 logements 16 logements à Clamart	État (financement spécifique Pension de famille)	Personnes en situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont la situation rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire	- SIAO (places État) - service logement du CG - OPH (contingent ville)	2 entretiens de pré-admission en présence d'un salarié et d'un bénévole d'Habitat et Humanisme
		22 logements à Versailles			SIAO	Examen et validation par la commission d'attribution d'H.H
Logement pérenne de droit commun	Mandat de gestion dans le cadre de l'Agence Immobilière Sociale de la Ville de Paris	112 logements	- Direction du Logement et de l'Habitat de la ville de Paris - Conseil général (AML)	Actifs (1 500 euros/mensuel en moyenne) isolés et n'ayant pas de caution.	La DLH (1 seul candidat positionné sur l'offre disponible)	Examen et validation par la commission d'attribution d'Habitat et Humanisme Refus justifié à la DLH le cas échéant
	Mandat de gestion hors dispositif	303 logements	Conseil généraux (AML)	Ménages en difficulté d'accès à un logement social mais répondant aux mêmes critères	75 : CASVP, services logement, associations 77 : (pas de logements) 78 : DDCS, GIP HIS, Ville et AMALIA pour contingents. SIAO, services sociaux communaux et départementaux, associations pour non contingentés 91 : pas de réservataires. Partenaires services sociaux proches du logement. Annonces Internet le cas échéant 92 : Partenaires services sociaux proches du logement. 93 : services logement, associations, SIAO 94 : réservataires (État, Ville et Action logement) 95 : Loca'rythm (excepté pour 2 logements)	Examen et validation par la commission d'attribution d'Habitat et Humanisme Refus justifié au prescripteur ou réservataire le cas échéant

Zoom sur le fonctionnement des attributions

- **Des orientations qui s'adaptent aux territoires et aux dispositifs** : les partenaires orienteurs sont nombreux puisqu'ils sont liés au mode de mobilisation du logement (réservataire dans le cadre de la production, prescripteur dans le cadre d'un financement type IML) et du type d'habitat (logements temporaires, pension de famille inclus dans le champ des SIAO, logements pérennes, dans ou hors champs de l'offre sociale et du SIAO).
- Des processus d'orientation et de positionnement des candidats divers mais **un traitement équitable des ménages au sein d'une commission unique** d'attribution des logements d'Habitat et Humanisme Île-de-France.
- **Des candidatures reçues par le biais de travailleurs sociaux** (services sociaux des communes et départements, services logement des communes, SIAO ou associations partenaires) mais **pas d'accueil en direct de la demande**.

Fonctionnement de la commission d'attribution d'Habitat et Humanisme Île-de-France

Composition et fonctionnement de la commission : les membres de la commission sont les salariés d'Habitat et Humanisme Île-de-France, de Solidarité Habitat (AIVS®) et les bénévoles accompagnants le cas échéant. Selon l'offre disponible, les partenaires peuvent être conviés à participer : ils ont part à la décision s'ils sont propriétaires (personne morale) ou émettent un avis consultatif. Elle se réunit toutes les semaines et étudie 5 à 10 dossiers.

Enregistrement des demandes et positionnement des candidats : toutes les candidatures sont traitées, soit par l'équipe sociale pour les logements temporaires, soit par l'équipe de gestion pour les logements pérennes. Les dossiers ne correspondant pas à l'offre proposée sont renvoyés aux partenaires orienteurs avec justification du refus. Les demandeurs « retenus » sont systématiquement contactés pour un entretien avant le passage en commission d'attribution. En moyenne, un délai de 15 jours est nécessaire entre la réception de la candidature et le passage en commission afin d'organiser la rencontre. Les candidatures font l'objet d'une fiche « commission » sur laquelle figure les informations nécessaires à l'attribution (composition familiale, ressources, situation actuelle du ménage, taux d'effort et reste à vivre) ainsi que l'évaluation sociale. Selon le type d'offre, une (LS, Solibail, Intergénérationnel et Pension de famille) à trois candidatures (hiérarchisées par le travailleur social) sont positionnées sur une offre.

➔ **Un dossier formalisé** : Habitat et Humanisme a mis en place une fiche de synthèse pour le passage en commission **modélisant notamment les calculs des taux d'effort et du reste à vivre** des candidats. Le calcul du reste à vivre se fait par Unité de consommation et par jour. Il ne prend pas en compte les charges types assurance ha-

bitation, abonnements énergie, téléphonie et Internet. La commission est très attentive à maintenir des taux d'effort supportables pour les futurs locataires (dans la majeure partie des cas celui-ci ne dépasse pas 30% des ressources du ménage). Compte tenu du projet associatif, ces critères sont toujours évalués au regard d'autres éléments.

Critères d'attribution et de priorisation : les critères d'attribution en commission sont fondés sur un socle commun auquel s'ajoutent des critères plus spécifiques en fonction de l'offre (pension de famille, habitat intergénérationnel, résidence étudiante) ou de son intégration dans un dispositif (Louez Solidaire®/Solibail). Chaque candidature est présentée par le salarié ayant traité le dossier : il émet un avis argumenté sur la candidature.

→ **L'importance de l'inscription géographique de l'offre** : la question de l'insertion du ménage dans son futur environnement est primordiale au-delà du lien au travail si celui-ci est en emploi. La commission peut refuser un ménage sur la base de ce critère si elle estime que l'attribution risque de mettre en difficulté le ménage : une famille monoparentale bénéficiant déjà d'un mode de garde via son réseau de relations et de solidarités sur un territoire donné, le caractère « insécurisant » du quartier pour des femmes seules avec enfants, etc.

1. Critères sur le logement temporaire :

Au-delà des critères « objectifs » (adéquation de la composition du ménage/à la typologie du logement, ressources suffisantes pour s'acquitter de la redevance) se greffent des éléments plus qualitatifs. Globalement, la condition de régularité de séjour de l'ensemble des membres majeurs est requise compte tenu du projet de relogement sur le parc social. Néanmoins, ce critère peut être assoupli dans le cadre d'une régularisation en cours pour le conjoint et/ou l'enfant majeur.

2. Critères sur le logement pérenne :

En dehors de l'offre de logement en pension de famille, les critères d'attribution retenus correspondent à ceux du parc social :

- régularité du séjour (souplesse possible dans les mêmes cas que ceux identifiés pour l'offre temporaire) ;
- adéquation de la composition familiale à la typologie du logement ;
- ressources du ménage suffisantes ;
- taux d'effort et reste à vivre ;
- localisation au regard du lieu de travail, du lieu de scolarisation si établissement spécifique, des institutions de santé en cas de pathologie spécifique nécessitant un suivi régulier.

3. Critères sur les logements en pension de famille :

Même critères que pour l'offre de logements pérennes auxquels s'ajoutent le projet de la personne, son inscription dans un collectif, sa pathologie, l'équilibre de peuplement de la structure, les partenaires déjà en charges d'un suivi. Les critères de ressources sont plus souples compte tenu du public visé par les pensions de famille.

Ajournement et refus : La commission d'attribution motive systématiquement son refus auprès des partenaires et des ménages. Elle peut également ajourner la candidature si le travailleur social chargé du dossier émet un doute sur l'évaluation sociale et aurait besoin d'informations complémentaires. Ce refus peut permettre de faire levier vis-à-vis de la famille et la pousser à formaliser des éléments encore flous. L'ajournement peut également correspondre à une situation encore trop fragile ne correspondant pas à l'offre proposée mais qui pourra être réexaminée dans un délai raisonnable. Certaines attributions peuvent également se faire sous réserve de fournir les documents et informations complémentaires.

Transmission de l'information et entrée dans le logement : une fois la candidature validée en commission, le salarié en charge du dossier du ménage l'informe par écrit et par téléphone et transmet également l'information au(x) partenaire(s), le cas échéant. Un rendez-vous est pris pour faire la visite /état des lieux du logement avant un autre rendez-vous pour signature du/des contrat(s) en présence du gestionnaire, du ménage, du référent social et idéalement de l'accompagnateur bénévole le cas échéant. Le réservataire ou le prescripteur est informé par Habitat et Humanisme (mail ou fiche de liaison) de l'attribution du logement et de l'entrée du ménage.

Les relations avec les SIAO et l'impact sur les attributions pour les logements d'Habitat et Humanisme

Les orientations réalisées par les SIAO sur l'offre de logements temporaires ont nécessité quelques ajustements mais sont aujourd'hui globalement satisfaisantes. Il semble que leur mise en place n'ait pas encore aujourd'hui permis une simplification pour les équipes sociales (hors Paris) : de nombreux partenaires continuent d'être sollicités pour orienter des candidats en même temps qu'est sollicité le SIAO.

La mise en place des SIAO n'a pas profondément modifié le fonctionnement des attributions pour Habitat et Humanisme : selon les territoires, la sollicitation du SIAO est très variable. Elle est conditionnée par :

- le nombre de logements situés sur le département ;
- le type d'offre proposée ;
- les habitudes de coopération liées au statut de l'opérateur du volet « insertion » du SIAO (ex. un fonctionnement optimal avec celui du 78, déjà connu de l'association).

Les orientations sur les offres plus spécifiques (telles les pensions de famille) sont facilitées lorsque le SIAO a opté pour un référent dédié (cas du 78 et du 92). L'évolution la plus manifeste porte plutôt sur le relogement des publics accueillis par Habitat et Humanisme lorsque les SIAO exercent aussi une mission de relogement. C'est le cas des SIAO des Yvelines et des Hauts-de-Seine. Si Habitat et Humanisme constate une perte qualitative pour celui des Yvelines liée à la mise en place d'une priorisation définie par l'État (à travers l'utilisation de l'outil de gestion des publics prioritaires), pour les Hauts-de-Seine,

une convention passée avec l'opérateur devrait fluidifier les relogements sur le contingent de l'État .

Ce qu'il faut retenir

ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS (TEMPORAIRES ET PÉRENNES) HORS HABITATS ET DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES

- Une gestion de l'offre qui dépend des dispositifs et des territoires dans lesquels elle s'inscrit.
- Une commission unique d'attribution en interne qui examine et valide les candidatures.
- Une procédure qui tend à se formaliser avec certains collecteurs : une convention signée sur le 78 avec AMALIA pour limiter les délais octroyés pour adresser un candidat.
- Des relations de proximité construites dans la durée qui favorisent la pertinence des orientations réalisées par les services communaux et départementaux.
- Des mesures de simplification de gestion des contingents qui facilitent l'organisation des orientations telles que mises en place dans le 94.
- Pour les nouvelles offres de logements, mise en place d'une commission de préadmission partenariale afin de garantir une attribution rapide à la livraison de l'opération. Ce fonctionnement contribue également à l'élaboration de relations de coopération fortes avec les acteurs locaux.
- Pour les entretiens préalables au passage en commission interne, mobilité des équipes salariée et bénévole de l'association pour simplifier la démarche pour le ménage.

3. SOLIDARITÉS NOUVELLES POUR LE LOGEMENT ESSONNE

Présentation de l'organisme

Objet : Depuis 1990, Solidarités Nouvelles pour le Logement Essonne propose des logements très sociaux tout en créant un lien social de proximité favorisant l'insertion des ménages logés. Pour cela elle s'appuie sur un réseau de 330 bénévoles et une équipe de 29 salariés. L'association développe une offre de logements passerelles (temporaires), loués contre un loyer modeste (type PLA-I) le temps que la situation du ménage se stabilise et qu'il accède à un logement durable, de droit commun. Depuis sa création, SNL Essonne a accueilli et accompagné plus de 2 000 familles.

En 2013, elle gère 446 logements dont 346 logements temporaires, 32 logements répartis sur 4 pensions de famille et 68 loués en statut de droit commun.

Le parc se répartit sur 52 communes du département. Le loyer moyen des logements loués en 2013 est de 5,84€/m².

SNL Essonne reçoit la demande du public en direct et par le biais des partenaires institutionnels et associatifs locaux. L'attribution des logements s'effectue majoritairement en interne selon des modalités propres aux groupes locaux.

Les différents dispositifs gérés et leurs modalités d'orientation et d'attribution

L'offre proposée	Nombre de logements	Financements	Publics visés	Orientations	Attributions
Logements temporaires	322 logements	- État (AVDL, MOI, AVS) - Conseil général (FSL, MOI, FONSAÏL) - communes	Personnes répondant à la définition des publics défavorisés (loi Besson) : personnes sans logement, dans des habitations insalubres, jeunes, familles monoparentales, accidentés de la vie, travailleurs pauvres (CDI, temps partiel, CDD, Intérim...)	-SNL Essonne - partenaires institutionnels (MDS, CCAS, DDCS) - autres partenaires (SIAO, associations, bénévoles)	Examen et validation par l'équipe de SNL (associant ou non des bénévoles selon les groupes locaux)
	13 logements en ALT	État (ALT)		- SIAO - SNL Essonne en cas « d'urgence » interne	
	11 logements contingentés Action Logement	- État (AVDL, MOI, AVS) - Conseil général (FSL, MOI, FONSAÏL) - communes		Comité Interprofessionnel du Logement compétent (Proclia)	
Logements de droit commun	68 logements	- État (AVDL, AVS, MOI) - Conseil général (FSL, MOI, FONSAÏL) - communes	Prioritairement les ménages issus du parc de l'association mais dont l'accès à une offre sociale « classique » n'est pas possible	SNL Essonne	
Logements en pension de famille	32 logements	- État (AGLS, MOI) - Conseil général	Personnes en situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont la situation rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire	DDCS via le SIAO	

Zoom sur le fonctionnement des attributions

Le parc de Solidarités Nouvelles pour le Logement est issu de son activité de Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion. Elle permet de créer une offre bien intégrée, de qualité et accessible aux publics les plus en difficulté.

SNL Essonne a négocié à l'origine avec l'État et le département dans le cadre de la mise en place des 1^{res} MOUS d' **intégrer à la convention l'abandon des contingents**. Cette exception a été accordée compte tenu de la vocation de l'association de loger le public correspondant aux publics prioritaires des politiques publiques et définis dans le cadre du PDALPD.

Le parc de SNL Essonne ne fait donc pas l'objet de réservations en dehors de quelques logements ciblés (les pensions de famille sont contingentées une dizaine de logements en ALT et une dizaine de logements financés en partie par Action logement). SNL Essonne a imposé une clause dans la convention signée avec Action logement stipulant que les ménages orientés doivent accepter le caractère temporaire du logement, l'accompagnement social et le bénévole, cœur du projet de la structure.

- **Des orientations et attributions internes, sans prescripteur ni réservataire** : En dehors du contingent Préfecture des logements en pension de famille et des quelques logements en ALT ou réservés par Action Logement, l'attribution des logements gérés est réalisée en interne. Les candidats peuvent avoir déposé leur demande directement auprès de l'association ou avoir été orientés par des partenaires (services logement et CCAS des communes, services sociaux de secteur, partenaires associatifs, bénévoles et SIAO).
- **Un acteur historique et légitime** : L'action de SNL Essonne depuis plus de 20 ans est connue et reconnue par les partenaires locaux avec lesquels une véritable relation de confiance s'est installée.
- **Une offre très sociale accessible aux publics aux ressources très faibles** : Compte tenu des faibles loyers de sortie des logements produits et mobilisés par l'association, les résiduels de loyer ne dépassent pas 15% des ressources des ménages accueillis.

Le processus d'attribution : du dépôt de la demande à l'accès aux logements de SNL Essonne

Dépôt et enregistrement des demandes : SNL Essonne a mis en place un **formulaire de demande de logement disponible sur son site Internet**. Les demandes proviennent des personnes et/ou des partenaires (services logement des communes, CCAS, services sociaux de secteur, associations, SIAO, etc.). Toutes les demandes font l'objet d'un examen par le directeur de la structure qui émet un avis avant enregistrement. Lorsque celui-ci est négatif le dossier est étudié

par d'autres membres de l'équipe afin de confirmer ou non le rejet de la demande. Le ménage est informé de la prise en compte ou non de sa demande et du projet associatif.

Le formulaire élaboré par SNL Essonne renseigne sur l'identité du ménage (composition familiale, ressources), les contacts des référents le cas échéant (AS, association), la situation relative au logement (situation actuelle, démarches entamées, motif de la demande et lieu de relogement souhaité). Il contient également une partie plus qualitative sur les motifs de la demande auprès de SNL Essonne, le parcours résidentiel de la famille, ses difficultés éventuelles et ses projets concernant le logement. Idéalement les informations doivent être actualisées tous les six mois mais aucune demande n'est radiée faute de mise à jour.

Sélection et positionnement des candidats : Lorsqu'un logement se libère, le travailleur social cherche dans le fichier des demandeurs 2 ou 3 ménages susceptibles de correspondre à l'offre. Il contacte le ménage pour compléter, actualiser les informations dont il dispose et renseigner un formulaire de candidature avec les pièces nécessaires à l'attribution.

Les dossiers de candidatures ne sont pas les mêmes selon qu'il s'agit d'un logement temporaire, d'une pension de famille ou d'un logement durable. Les pièces demandées doivent permettre d'apprécier la situation du ménage et la pertinence de l'offre proposée.

Le processus d'attribution dépend du groupe local :

- validation de l'attribution par le binôme salarié/bénévole qui sera chargé de l'accompagnement du ménage ;
- validation unilatérale par le responsable social (salarié) du groupe local ;
- validation par une commission d'attribution (pour les groupes locaux importants) réunissant les travailleurs sociaux et plusieurs bénévoles.

Il n'y a pas de calendrier de ces « commissions » ou sélection en binôme. Les attributions se font au fil de l'eau en fonction des logements qui se libèrent. Des commissions peuvent être mises en place lorsqu'une opération comportant plusieurs logements vient d'être livrée.

Dans certains groupes, les trois dossiers sont rendus anonymes et présentés pour sélection mais ce n'est pas le cas pour toutes les attributions.

Les critères d'attribution et de priorisation : le candidat au logement doit être en situation régulière pour pouvoir signer un contrat d'habitation avec SNL Essonne. Sont également appréciées : l'adéquation de la typologie de l'offre et de son coût avec la composition familiale du ménage et ses ressources, la localisation du logement par rapport à sa situation professionnelle et / ou son lieu de vie.

→ **L'impact du loyer et charges résiduelles est faible sur le budget des ménages**, tous les logements étant des PLAI sans majoration locale ni loyer annexe.

Compte tenu du lien tissé avec les communes (financement de la surcharge foncière), **à situations égales, la priorité est donnée au ménage issu de la commune.**

Ce fonctionnement permet également de favoriser le relogement du ménage par la commune une fois son parcours d'insertion achevé et sa situation stabilisée. Dans la plupart des cas, ces « engagements » ne sont pas formalisés.

Pour les logements faisant l'objet d'un financement ALT ou d'une réservation (Action Logement ou État dans le cadre des pensions de famille), les candidatures font l'objet du même examen. En cas de refus d'attribution, celui-ci est justifié aux partenaires orienteurs.

L'articulation avec le SIAO de l'Essonne

Composition et fonctionnement du SIAO : Un SIAO organisé en deux volets « Urgence » et « Insertion », le premier porté par la Croix Rouge, le second par un groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS) composé des acteurs associatifs locaux. Le volet « Accès au logement » du SIAO Insertion a été délégué au Collectif Relogement Essonne. SNL Essonne n'est pas membre fondateur mais fait partie du conseil d'administration (au poste de trésorier au début, aujourd'hui à celui de vice-président)

Périmètre du SIAO volet « Insertion » : Le SIAO a connaissance de l'ensemble de l'offre d'insertion existante sur le département mais n'oriente que sur une partie des places recensées : celle en hébergement, l'offre contingentée en résidences sociales, les places en pensions de famille et les logements en ALT.

L'offre d'insertion recensée par le SIAO : **1 632 places en 2012 (orientation faite par le SIAO sur une partie de cette offre) :**

- **750** places CHRS / stabilisation ;
- **768** logements en résidence sociale et FJT ;
- **114** logements en ALT.

→ **SNL Essonne a informé le SIAO de l'offre gérée mais celui-ci n'a pas la main ni sur les orientations, ni sur les attributions.** Le SIAO adresse des demandes de ménages qu'il a enregistrées. Ces demandes complètent celles reçues via d'autres circuits. Il n'y a pas de fléchage spécifique sur les logements en dehors des logements en ALT et pensions de famille. SNL Essonne juge en fonction des candidatures reçues celle la plus adaptée mais en cas de situation d'urgence, SNL Essonne positionne le ménage sans passer par le SIAO.

Ce qu'il faut retenir

UN FONCTIONNEMENT SPÉCIFIQUE QUI TIENT À L'IMPLANTATION ET AU PROJET ASSOCIATIF DE SNL ESSONNE

Les +

– SNL Essonne est organisme agréé par le biais de SNL Prologues (structure de Maîtrise d'ouvrage des SNL départementales), pour la MOI et crée des logements pour les publics en difficulté d'accès au logement. Pour produire cette offre, l'organisme perçoit des aides financières : MOUS, financement de la surcharge foncière (20 % répartis entre État, département et commune) et subventions (État, Région, Département). Les logements financés par la commune sont prioritairement destinés à ses résidents compte tenu de l'abandon de son droit de réservation. Cette « contrepartie » facilite également le relogement des ménages sur les contingents communaux une fois leur situation stabilisée et garantit le respect du projet associatif de SNL Essonne.

Les –

– Confier l'orientation des candidats uniquement au SIAO signifierait la perte de cette relation privilégiée au niveau local : risque de désengagement des communes et de perte d'un soutien local dans l'intégration des ménages (notamment prise en charge et relais par les services sociaux de droit commun).

– Une offre diversifiée nécessitant de la part des partenaires orienteurs une connaissance fine du projet associatif pas toujours simple à mettre en œuvre à « grande échelle ».

4. TANDEM IMMOBILIER

Agence Immobilière à Vocation sociale® dans l'Oise

Présentation de l'organisme

Objet : Tandem Immobilier, AIVS® a pour but de rechercher des logements afin de les mettre à disposition de personnes en difficulté et d'en assurer la gestion. Pour la mise en œuvre de cet objectif, l'association développe notamment des missions de prospection immobilière, d'accompagnement social et de gestion locative adaptée.

En 2013, elle gère 396 logements dont 368 loués avec un bail de droit commun, 20 en baux glissants et 8 en logements temporaires. Le parc se répartit sur 58 communes du département. Plus de 50% des logements correspondent à des logements de petite taille (T1 /T2). Le loyer moyen des logements loués est de 396€ mensuel.

L'orientation et l'attribution des logements s'effectuent à 90% dans le cadre du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIA2O) de l'Oise. Tandem Immobilier accueille dans ses locaux l'équipe du SIA2O et tient des réunions hebdomadaires avec la coordinatrice du volet « insertion ».

Les différents dispositifs gérés et leurs modalités d'orientation et d'attribution

L'offre proposée	Nombre de logements	Financements	Public visé	Orientations	Attributions
Logements en bail glissant	20 logements	Conseil général (FSL)	Personne répondant aux critères réglementaires d'accès au logement social mais dont la situation administrative ou de surendettement nécessite une période transitoire avant un relogement de droit commun	- bailleurs sociaux - DDCS	Validation préalable des candidatures en réunion hebdomadaire de Tandem puis en commissions d'attribution des bailleurs sociaux
Logements temporaires	8 logements 5 Ville de Chantilly	Ville de Chantilly	Public visé, ménages en grande fragilité nécessitant un accompagnement social.	Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Chantilly	Validation par Tandem Immobilier des candidatures positionnées par le CCAS
	3 Association AREL	AREL	Public visé, personne sous contrôle judiciaire, logements à très faible coût (10% des ressources des ménages) et accompagnement social réalisé par association partenaire (Coallia)	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) de Senlis	Validation par Tandem des candidatures positionnées par le SPIP
Logements loués à une association	11 logements	Honoraires de gestion	Publics du CHRS	- l'ADARS, - COALLIA - ABEJ Coquerel	Les attributions sont réalisées en interne par les associations locataires



L'offre proposée	Nombre de logements	Financements	Public visé	Orientations	Attributions
Logements en mandat de gestion avec un statut de droit commun	357 logements (dont 125 mobilisés dans le cadre de l'IML et 232 mobilisés dans le cadre du PDALPD)	- État (IML) - Conseil général (FSL et MOUS) - Communautés d'agglomérations de Beauvais et du Bassin Creillois (MOUS) - honoraires et prestations	Ménages en difficulté d'accès au logement (faibles ressources et / ou fragilités). Critères plus resserrés pour les logements en IML (DALO, sortants de CHRIS, sortants de CADA, sans logement, à l'hôtel, SDF, en logements indignes ou en procédure d'expulsion)	- SIAO et / ou DDCCS pour les logements en IML - SIAO prioritairement pour les logements mobilisés dans le cadre de la MOUS - CAF si financements - collectivités (si pas de candidats via le SIAO) - Tandem Immobilier (Si pas de candidats via le SIAO)	Validation des candidatures en réunion puis transmission aux financeurs (DDCCS, CAF, CG) pour validation définitive et / ou aux bailleurs (propriétaires privés)

Zoom sur le fonctionnement des attributions

- **Une collaboration rapprochée avec le SIAO** : Tandem Immobilier accueille dans ses locaux l'équipe du SIAO de l'Oise ; la référente « insertion » du SIAO participe aux réunions hebdomadaires de suivi du positionnement des candidats interne à l'association. La structure informe le SIAO des logements vacants **quelle que soit l'offre** (pérenne ou temporaire) et le financeur. Pour l'orientation des candidats, priorité est donnée aux financeurs lorsqu'ils n'ont pas délégué cette mission au SIAO.
- **Un accueil de proximité favorisant le repérage des demandeurs** : L'information et l'accueil du public via des permanences avec ou sans rendez-vous réparties sur l'ensemble du département (14 permanences sur 8 communes, extension du périmètre d'intervention sur demande).
- **Gestion des supports d'enregistrement et des listes** : Lorsqu'une offre se libère, les équipes de l'association consultent les diverses sources de candidatures (financeurs, SIAO, liste interne). À terme, Tandem Immobilier souhaiterait que l'ensemble des demandes soient centralisées au sein d'une liste unique.

Fonctionnement de la réunion hebdomadaire de suivi et de gestion des candidatures

Composition et objet de la réunion : La directrice de Tandem Immobilier, le responsable du pôle immobilier et son assistante, la coordinatrice du pôle social et son assistante, une conseillère en économie sociale et familiale, la référente du SIAO « volet insertion » et des par-

tenaires le cas échéant. La réunion a lieu toutes les semaines. Elle permet de positionner les candidats sur l'offre disponible et d'obtenir un retour sur les candidatures soumises par l'équipe sociale.

Sélection et examen des candidatures : Les candidatures examinées proviennent de sources diverses : SIAO, liste interne à Tandem correspondant aux ménages orientés sur la structure par les partenaires (DDCS, Mairie) ou accompagnés par l'association dans le cadre des ateliers de recherche logement. Les financeurs sont sollicités pour orienter des candidats sur l'offre disponible : ils ont 3 semaines pour proposer des candidatures, dans le même temps Tandem consulte ses listes et sollicite le SIAO.

Un positionnement des candidats en 4 temps :

1. Renseignement de la fiche d'enregistrement de la demande (SIAO ou Tandem) et établissement d'un budget préalable pour vérifier l'adéquation de l'offre à la situation du ménage (notamment dans le cadre de logements conventionnés).
2. Visite du logement avec le ménage pressenti.
3. Si acceptation de l'offre par le ménage, RDV avec une CESF pour élaboration d'un budget approfondi intégrant les dettes éventuelles, les découverts bancaires, les crédits, factures d'énergie et dépenses incompressibles (assurances habitation, voiture, transports). Ce budget approfondi permet de s'assurer des capacités financières du ménage afin de prévenir d'éventuelles difficultés de paiement du loyer et être en possession des éléments nécessaires à une demande FSL (caution, garantie, Locapass).
4. Transmission de la candidature pour validation aux instances compétentes (SIAO, DDCS, CAF, etc.) et au propriétaire.

Une attention particulière est portée au taux d'effort et au reste à vivre du ménage.

Lors de l'élaboration du budget approfondi, l'ensemble des dépenses irréductibles du ménage sont prises en compte pour calculer le taux d'effort et le reste à vivre : charges, chauffage, EDF/GDF, Eau, téléphone (fixe et portable), assurances (habitation, auto, autres), mutuelle, transports, pension alimentaire le cas échéant, frais de garde, crédits, découvert bancaire, cantine, dettes.

L'examen du taux d'effort et du reste à vivre est corrélé : le taux d'effort maximal est de 40% en tenant compte de l'ensemble des charges précitées ; le reste à vivre « minimal » est compris entre 150 et 200 euros par mois/par personne (soit entre 5 et 6,7 euros par jour et par personne).

➔ **Ces éléments témoignent de la forte vocation sociale de la structure et des faibles ressources des locataires.**

Transmission des candidatures et attribution des logements : Suite au positionnement des ménages, les candidatures sont adressées

aux financeurs (ANAH, DDCS, CAF) et/ou aux bailleurs pour validation et attribution du logement. Selon les partenaires, les délais de validation varient. Le délai moyen entre la 1^{re} visite du logement et l'entrée dans les lieux est de 1 mois.

➔ **Ce délai augmente pour deux motifs :**

- les conditions plus restrictives de mise en location de nouveaux logements mobilisés dans le cadre de l'IML;
- la précarisation du public accueilli, moins autonome, ayant plus de difficultés à réunir l'ensemble des documents demandés pour constituer le dossier de demande.

Les commissions d'orientation du SIAO de l'Oise

Composition et fonctionnement du SIA2O : Un Groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS) composé de 9 associations (dont Tandem Immobilier) opérateur « unique » pour les volets « urgence et insertion ». Le 115 n'est pas intégré mais les liens se font via l'association porteuse également membre du GCSMS.

Périmètre du SIAO volet « insertion » : le SIAO a connaissance de l'ensemble de l'offre AHI existante sur le département mais n'oriente que sur une partie des places recensées. À titre d'exemple, l'offre du Conseil général n'est pas entièrement intégrée pour les orientations : un travail de consolidation des liens avec le CG est en cours afin d'élargir l'offre disponible pour les orientations.

L'offre d'insertion recensée par le SIAO : **1 141 places en 2013 (orientation faite par le SIAO sur une partie de l'offre seulement) :**

- **429** places d'hébergement d'insertion ;
- **118** places en pension de famille ;
- **109** places en foyer de jeunes travailleurs ;
- **25** places de stabilisation ;
- **280** places en résidence sociale ;
- **180** places en IML + dispositif d'insertion réfugié logement.

Accueil du public et enregistrement des demandes : 3 permanences hebdomadaires, réparties sur 3 communes (Compiègne, Creil et Beauvais) tenues par 2 travailleurs sociaux, issus des associations du GCSMS et des institutions partenaires. Ils réalisent l'accueil et l'évaluation des besoins des ménages. Les permanences sont en libre accès ce qui permet de réduire les délais d'attente liés à la prise de RDV. Les informations récoltées sur la fiche « entretien diagnostic » sont transmises à la référente SIAO et enregistrées dans Progidis.

En 2013, 628 personnes ont été accueillies lors des permanences SIAO sur les 1 214 prévues initialement, soit un taux d'absentéisme de près de 52%.

Traitement de la demande et orientation des demandeurs : 2 commissions d'orientation une « hébergement », regroupant l'hébergement d'urgence, de stabilisation et d'insertion, une « logement » regroupant les dispositifs jeunes, les logements

accompagnés et les logements sans accompagnement (mandat de gestion notamment). Chacune des commissions se réunit tous les 15 jours pour décider de l'orientation la plus adéquate aux besoins du ménage : la décision est collégiale et relève le plus possible d'un diagnostic partagé suite à l'examen du dossier. La commission peut « réorienter » le ménage si elle estime que la préconisation faite au préalable n'est pas la plus adaptée. Les ménages sont informés par le SIAO de l'orientation faite par la commission.

Les membres du SIAO sont conscients de la nécessité d'un rappel régulier sur ce qu'on attend des prescripteurs (TS) dans le cadre du diagnostic social : des éléments « objectifs » sur les besoins du ménage combinés à une approche plus qualitative de sa situation et de son parcours.

Les critères de priorisation : Au-delà des critères propres à chaque dispositif (IML, MOUS, PF, etc.), l'ancienneté de la demande et l'urgence de la situation permettent de hiérarchiser les demandes.

Transmission des candidatures et attribution des logements : Les dossiers des candidats orientés en commission sont transmis aux structures ayant des places disponibles (notamment celles membres du groupement). Les ménages sont reçus par les structures qui valident l'attribution. Dans la mesure du possible, Tandem organise une rencontre préalable entre le travailleur social de son équipe et celui de l'association partenaire qui sera en charge de l'accompagnement.

Ce qu'il faut retenir

FONCTIONNEMENT DES ATTRIBUTIONS VIA LE SIAO POUR L'OFFRE GÉRÉE PAR TANDEM

Les +

- Un accueil et une information du public via des permanences hebdomadaires et ouvertes à tous.

Les -

- Centralisation incomplète de l'offre et de la demande : l'offre de logement mise à disposition est encore très parcellaire (seul Tandem Immobilier informe le SIAO de la disponibilité d'un logement sans accompagnement pour une orientation).

**FONCTIONNEMENT DES ATTRIBUTIONS VIA LE SIAO
POUR L'OFFRE GÉRÉE PAR TANDEM**
Les +

- **Un recensement large de l'offre AHI** qui donne un bon aperçu du secteur sur le département.

- **Une organisation collaborative** regroupant les principaux acteurs du secteur de l'AHI du département.

- **Des commissions régulières** pour orienter les demandeurs qui contribuent à construire un diagnostic et une analyse partagés des situations des ménages.

Les –

- **Une exigence territoriale du SIAO qui mène à une gestion polarisée** : la majeure partie de la demande provient des communes de Beauvais, Creil et Compiègne.

Cela pose une double difficulté :

- ces zones sont celles où les prix de l'immobilier sont les plus élevés, la négociation y est plus difficile alors que les ménages ont des ressources de plus en plus faibles ;

- les zones non comprises dans le périmètre de priorité de l'action publique du fait d'une demande moins grande, sont progressivement « délaissées » alors que la mobilisation y est plus aisée.

- **Un système qui exclut certains publics** : les ménages n'entrant pas dans les « priorités » du SIAO ne peuvent pas accéder à l'offre proposée dans ce cadre. Il s'agit notamment : des ménages ne nécessitant pas d'accompagnement social, des ménages hébergés chez un tiers ou des publics situés en zone rurale pour qui l'accès au SIAO est plus difficile.

- **Une évaluation du « savoir habiter » à améliorer** : pour prévenir les difficultés, le diagnostic initial posé par le prescripteur est primordial pour proposer une offre répondant aux besoins et capacités du ménage. Tandem Immobilier constate que la notion de « savoir habiter » n'est pas univoque et peut donner lieu à des erreurs d'orientation. Le SIAO compte proposer une réflexion sur le thème afin de parfaire les orientations.

- **Un public très fragilisé pour qui les démarches préalables sont difficiles à effectuer**. Ce « manque d'autonomie » allonge les délais d'attribution compte tenu du temps nécessaire à constituer le dossier avant de pouvoir enregistrer la demande.

**FONCTIONNEMENT DES ATTRIBUTIONS VIA LE SIAO
POUR L'OFFRE GÉRÉE PAR TANDEM****Les +****Les –**

- Une information lacunaire lors du **positionnement des ménages** : certains éléments indispensables pour l'attribution d'un logement (impôts, date de fin de validité du titre de séjour, etc.) manquent parfois au gestionnaire. Ces éléments sont nécessaires afin d'éviter des situations locatives difficiles (perte de titre et rupture de droits notamment) et ne pas allonger les délais d'attribution. De plus, si le lieu de résidence du ménage apparaît dans la fiche SIAO, son souhait de localisation future (// demande de logement social) n'est pas immédiatement visible (il peut être intégré dans le diagnostic). De fait, on présuppose qu'il souhaite demeurer près de son lieu d'origine alors qu'il pourrait être mobile.

5. TERRITOIRES

Agence Immobilière à Vocation sociale® en Isère

Présentation de l'organisme

Objet : Territoires AIVS®, opérateur de l'association Un Toit Pour Tous, développe un parc de logements très sociaux (PLAI ou appartenant à des propriétaires privés) pour les ménages à faibles ressources, présentant également des fragilités sociales et / ou familiales.

En 2013, l'AIVS® gère 493 logements dont 62% de PLAI produits par Un Toit Pour Tous Développement et 38% issus du parc de propriétaires privés. Près de 82% du parc se situe sur le territoire de la Métro, 16% sur le territoire du Pays Voironnais, les 2% restants sur le reste du département. 94% de ces logements ont des loyers inférieurs à 7€ / m² (PLAI et logements conventionnés très sociaux du parc privé). L'AIVS® assure également la gestion du parc de l'Hôtel social.

L'orientation et l'attribution des logements s'effectuent dans le cadre du Plan départemental pour le logement des plus défavorisés en Isère (PALDI).

Les différents dispositifs gérés et leurs modalités d'orientation et d'attribution

L'offre proposée		Nombre de logements	Financements	Public visé	Orientations	Attributions
L'hôtel social (192 places)	Dispositif Atoll	15 logements (87 places)	- Conseil général - État (ALT)	Familles en situation administrative complexe hébergées à l'hôtel	Conseil général	Étude des situations avec le CG
	4 résidences sociales - 3 en collectif - 1 en diffus	61 logements (137 places)	- État au titre de l'Aide à la Gestion Locative Sociale (AGLS) - Conseil général - redevances payées par les personnes et APL	Majoritairement des ménages isolés compte tenu de la typologie des logements	Commissions du Pôle d'Orientation des demandes d'Hébergement d'Insertion (POHI), instances du SIAO	Validation par Territoires AIVS® des candidatures orientées par le SIAO. Les refus doivent être motivés
Logements en mandat de gestion avec un statut de droit commun		493 logements	- État - Conseil général - Action Logement - Intercommunalités - honoraires et prestations	Ménages en difficulté d'accès au logement (faibles ressources et/ou fragilités)	Pour le territoire de la Métro - Commission sociale intercommunale (CSI) pour les logements dont le loyer est à <7€/m ² - Commission partenariale pour les logements dont le loyer >7€/m ² Pour le Pays Voironnais - Commission locale de l'habitat	Validation par Territoires AIVS® des candidatures orientées par les commissions partenariales d'orientation des demandeurs

Zoom sur le fonctionnement des attributions

- **Un découpage territorialisé** : Les attributions se font au sein de commissions mixtes et partenariales dont les modalités de fonctionnement diffèrent légèrement selon les territoires.
- **S'inscrire dans des systèmes d'attribution de droit commun** : Territoires AIVS®, opérateur d'Un Toit pour Tous souhaite s'inscrire dans un système centralisé de gestion de l'offre et de la demande : l'association transmet l'offre disponible aux commissions référentes selon la localisation des logements et participe aux réunions.

Les commissions intercommunales de la Métro (49 communes) et du Pays Voironnais (34 communes)

Périmètre et composition des commissions : Les attributions se font au sein de la CSI ou de la CLH pour l'ensemble de l'offre locative sociale (PLAI et Conventionnement TS et S) tous bailleurs confondus (organismes HLM, SEM, organismes MOI, propriétaires privés). Les deux commissions possèdent un règlement de fonctionnement et se réunissent tous les mois. Les membres qui les composent sont la DDCS, le Conseil général, les communes concernées par la localisation de l'offre, les autres communes, les bailleurs sociaux et Un Toit Pour Tous. Action logement participe parfois à la CSI. Les structures d'hébergement du Pays Voironnais sont également membres de la CLH.

Enregistrement de la demande et sélection des candidats : L'enregistrement de la demande se fait sous un numéro unique départemental. Elle doit être renouvelée chaque année par les ménages. Quinze jours avant la séance, les commissions transmettent aux membres et partenaires les détails de l'offre vacante afin qu'ils remontent leurs candidatures (issues du fichier du n° unique). Les informations sur les candidats sont synthétisées et anonymisées avant leur passage en commission. 3 à 4 candidatures sont retenues et hiérarchisées puis transmises aux bailleurs pour l'attribution. Les bailleurs ont la possibilité de modifier l'ordre de priorisation fixé par la commission et de refuser l'attribution au candidat.

➔ Jusqu'à présent Territoires respectait l'ordre de priorité fixé par la CIS et n'opposait que très peu de refus. Aujourd'hui, l'association s'interroge sur la possibilité de mettre en place, en interne, une commission pour décider de la validation des attributions de manière plus formalisée.

Les critères de priorisation : Les critères reprennent ceux inscrits dans le cadre du Plan Local de l'Habitat (jeunes, personnes âgées, gens du voyage) et du PALDI (publics prioritaires « traditionnels » tels sortants d'hébergement et DALO). Ils reposent sur l'examen de l'adéquation de l'offre à la demande (typologie/composition familiale, ressources / loyers et charges, situation administrative) et sur

l'évaluation des situations prioritaires (ancienneté de la demande, urgence de la situation). La commission du Pays Voironnais tient également compte des demandes déjà examinées par la commission classées en 2^e ou 3^e rang et priorise ces ménages afin de demeurer dans des délais d'attribution raisonnables.

Si les membres des commissions parviennent à une analyse partagée des situations, il est souvent difficile de graduer la priorité entre les candidats retenus.

La multiplication des dispositifs à destination des publics prioritaires n'est pas satisfaisante voire inopérante. L'enjeu relevé par l'ensemble des acteurs du département est de définir dans le cadre du renouvellement du PDALHPD un système de cotation objectivant la notion de « publics prioritaires ».

Les attributions des logements de l'Hôtel social

En dehors du dispositif « Atoll » visant des publics spécifiques, l'ensemble de l'offre en résidences sociales gérée par Territoires AIVS® fait l'objet d'une orientation des candidats via les 3 pôles territoriaux du SIAO de l'Isère.

1. Fonctionnement des attributions pour les logements du dispositif Atoll

Compte tenu de la spécificité des publics visés (familles à l'hôtel en situation administrative complexe), le dispositif n'entre pas dans le champ du SIAO. Mis en place depuis plus de 6 ans par le CG pour réduire les nuitées hôtelières et pallier leur manque de suivi, le dispositif global comprenait trois accueils effectués par trois associations. Le dispositif est en phase d'arrêt progressif, les logements gérés par Territoires sont destinés à accueillir les dernières familles logées par d'autres associations. L'attribution s'est resserrée sur les ménages bénéficiant de l'Aide sociale à l'enfance.

Sélection et positionnement des candidats : Les ménages hébergés à l'hôtel ou déjà présents dans le dispositif sur des logements restitués sont fléchés par le Conseil général vers les logements restants. Les situations sont étudiées en lien avec Territoires AIVS®. Il s'agit d'un public en cours de régularisation administrative, situation qui ne permet pas l'ouverture de droits suffisants pour accéder à un logement. Un seul ménage est positionné par logement vacant. Il y a peu de discussion possible autour des priorités.

Alors que la demande explose pour ce profil de ménages, le dispositif conçu au départ est sous-dimensionné et son arrêt, sans reprise par l'État, donne lieu à des situations critiques pour les ménages.

2. Fonctionnement des attributions dans le cadre d'orientations SIAO (cela concerne 4 résidences sociales)

L'attribution des logements pour les résidences sociales gérées par Territoires se fait via les pôles territoriaux du SIAO de l'Isère. Si toutes les places en résidences sociales sont identifiées par le SIAO, seules les résidences « ex nihilo » (hors opérations d'humanisation des anciens foyers) signalent leurs offres disponibles au SIAO.

Le parc en résidence sociale représente 50% de l'offre globale en Insertion pour le département. Pourtant, en 2012, seul 5% des places sur ce type d'offre faisait l'objet d'une orientation SIAO.

Périmètre et organisation du SIAO volet « Insertion » : SIAO territorialisé en 5 secteurs dont 3 effectivement mis en place et 2 à venir.

L'offre d'insertion recensée par le SIAO : **5 648 places en 2012 (orientation faite par le SIAO sur 39% de l'offre)**

- **41** places en stabilisation sur les 51 places du département soit 80% de l'offre ;
- **652** places en CHRS sur les 701 places du département soit 93% de l'offre ;
- **878** places d'insertion hors CHRS (résidences sociales ex-nihilo) sur les 1 567 places du département soit 56% de l'offre ;
- **174** logements en pension de famille sur les 202 du département soit 86% de l'offre ;
- **308** logements en IML sous-location soit 100% de l'offre en IML (l'IML en mandat de gestion n'est pour l'instant pas dans le périmètre du SIAO) ;
- **2 821** places en résidence sociale (anciens FTM, FJT, etc.) qui ne sont pas mises à disposition du SIAO.

Enregistrement de la demande : Il se fait via un dossier unique de demande, formulaire à remplir par le travailleur social qui a rencontré ou suit le ménage (CCAS, association, autres institutions). Les travailleurs sociaux prescripteurs n'émettent pas de préconisation mais évaluent les besoins du ménage via le diagnostic social.

Composition des commissions et positionnement des candidats : Les Pôles d'Orientation Hébergement Insertion (POHI) sont organisés en commissions partenariales réunissant des travailleurs sociaux représentants de la DDCS, du secteur de l'hébergement et du logement d'insertion, du Conseil général, des secteurs hospitalier et pénitentiaire. Selon le POHI et le volume de la demande, l'examen des situations se répartit sur une ou plusieurs commissions (une dédiée au CHRS, une dédiée aux résidences sociales, à l'intermédiation locative en sous-location et aux logements en ALT, et une dédiée aux pensions de famille). Cette partition n'empêche pas les transferts vers une autre commission si le profil du ménage ne correspond pas au type d'offre proposée. Les commissions sont chargées de valider les demandes et de flécher le candidat vers un type d'offre.

Transmission des candidatures et attributions des places : Le POHI transmet à la structure gestionnaire les informations sur le ménage orienté. Territoires AIVS® reçoit les ménages lors d'un entretien de pré-admission qui permet de s'assurer que l'offre correspond bien aux besoins du ménage mais aussi à sa demande. Si le travailleur social et le ménage se rendent compte mutuellement qu'il existe des points de résistance, ils sont abordés afin d'évaluer s'ils remettent en cause l'orientation. S'il existe un réel décalage entre les attentes du ménage et l'offre, soit la personne est en capacité de réajuster sa demande, soit l'association refuse l'attribution (ex. personne qui n'accepte pas les RDV mensuels avec le référent social). Si l'offre proposée semble adaptée, l'entretien permet d'aborder concrètement les modalités d'entrée. L'orientation est validée en équipe. Suite à la validation, le ménage visite l'offre de logement en résidence sociale et donne sa réponse définitive.

Ce qu'il faut retenir

LOGEMENTS « ORDINAIRES »

Les +

- Inscription dans les systèmes centralisés et concertés de gestion de l'offre et de la demande (commissions locales d'attributions).

- Intégration de l'offre locative du parc privé à vocation sociale à l'offre locative sociale « classique » : apport de T1/T2, typologie moins courante dans le parc HLM du territoire.

- Analyse et examen partagés des candidatures sur la base d'un socle commun de publics prioritaires (inscrits dans le PLH et PDALPD).

Les -

- Insertion dans les dispositifs de droit commun mutualisé : perte de marge de manœuvre pour UTPT qui est de moins en moins en mesure de répondre aux sollicitations de ses partenaires associatifs pour le relogement de publics très spécifiques non compris dans les publics ciblés comme « prioritaires ». De même, qu'advient-il des publics non fléchés par les plans de programmation mais dont la situation relève du logement d'insertion ? Les associations de logement d'insertion peuvent fournir des réponses à ces personnes à condition qu'une partie du parc soit sortie du « pot commun »..

- Assimilation de l'offre produite par UTPT à celle du parc HLM à tendance à lisser les spécificités de l'offre associative.

- Question du sens de l'action et de son évolution par rapport au projet de l'association : il est nécessaire d'affirmer sa différence tout en s'intégrant à des processus et des analyses partagés par les acteurs du territoire.

LOGEMENTS « ORDINAIRES »

Les +

- Mutations facilitées : les demandes de mutation dans le parc des bailleurs sociaux sont difficiles à satisfaire du fait de la complexité du fonctionnement (contingentement, conventionnement, etc.). Les bailleurs ont du mal à répondre à des situations d'urgence qui peuvent trouver une solution plus rapidement parfois sur le parc de Territoires moins soumis aux contraintes précitées.

Les -

- UTPT sur les mutations : répondre à des demandes non pourvues par le monde HLM alors qu'il dispose d'un parc bien plus important.

LOGEMENTS « TEMPORAIRES » (orientations SIAO)

Les +

- Une organisation territorialisée liée au système d'acteurs préexistant à la mise en place des SIAO et aux orientations du PALDI.

- Des commissions spécifiques traitant des demandes par type d'offre : une connaissance fine du type de public et de l'objet social des structures par les représentants siégeant en commission.

- Des délais raisonnables de traitement et d'accès à l'offre pour les ménages.

Les -

- Centralisation incomplète de l'offre et de la demande : une part majoritaire de l'offre en RS n'est pas intégrée aux commissions du SIAO et un certain nombre de dispositifs n'y sont pas intégrés (Centres maternels, FJT).

- Un système territorialisé qui peut être peu lisible pour les demandeurs.

Les Constats :

- la gestion centralisée a permis de rendre visible les refus des ménages ainsi que la vacance ;
- sans pouvoir l'affirmer, l'association a le sentiment d'une augmentation des refus, liée à une préparation moins forte des ménages à l'orientation vers un hébergement, et d'une hausse de la vacance causée par une gestion plus « lourde » des dossiers ne permettant pas au POHI la même réactivité que lorsque Territoires gérait les demandes en direct.

GLOSSAIRE

AGLS : Aide à la gestion locative sociale (pour structures collectives type résidence sociale)

ALT : Aide au logement temporaire

AML : Aide à la médiation locative, versée par les Fonds de solidarité pour le logement

ASLL : Accompagnement social lié au logement, mesure financée par les Fonds de solidarité pour le logement

AVDL : Accompagnement vers et dans le logement, mesure financée par l'État

AVS : Animation de la vie sociale, aide de la CAF qui contribue à faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne

CASVP : Centre d'action sociale de la ville de Paris

CCAS : Centre communal d'action sociale

CIL : Comité interprofessionnel du logement

COMED : Commission de médiation départementale (DALO)

DALO : Droit au logement opposable

DDCS : Direction départementale de la cohésion sociale

FNAVDL : Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement

FONSAIL : Fonds de Soutien aux Associations d'insertion par le logement, qui a pour vocation de prendre partiellement en charge les frais structurels et les frais liés aux risques de l'activité locative en complément des prestations d'accompagnement social versées par le Fonds de Solidarité Logement (FSL)

FSL : Fonds de solidarité pour le logement départemental

GIP-HIS : Groupement d'Intérêt Public - Habitat et Interventions Sociales

GLA : Gestion locative adaptée, mesure financée par l'État

IML : Intermédiation locative, programme de mobilisation de logements en location/sous-location ou en mandat de gestion à vocation sociale et financé par l'État

MDR : Maison départementale du Rhône

MDS : Maison départementale sociale

MHL : Mission hébergement-logement (mesure du Val de Marne)

MVS : Maison de la veille sociale, équivalent du SIAO dans le Rhône

OPH : Office public de l'habitat

RHVS : Résidence hôtelière à vocation sociale

SIAO : Service intégré d'accueil et d'orientation créé par voie de circulaire en 2010 et consacré juridiquement par la loi ALUR (mars 2014)

UT-DRIHL : Unité territoriale de la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement en Île-de-France

REMERCIEMENTS

La Fapil tient à remercier les équipes des associations rencontrées pour le temps consacré et l'aide apportée afin de mieux saisir les modalités de fonctionnement des attributions ainsi que leurs enjeux pour les publics et les professionnels.

La Fapil remercie tout particulièrement, Valérie Vardanega de l'ASLIM, Evelyne Guerraz de l'ALPIL, Marie-Cécile Duthu et Agnès Ragot d'Habitat et Humanisme Ile-de-France, Gilles Ruaud de Solidarités Nouvelles pour le Logement Essonne, Hélène Bernard, Renée Findeli, Marion Derache, Annabelle Parmentier, Catherine Mazand et Jannick Desasy de Tandem Immobilier, Tiphaine Lila du SIA2O, Anne-Françoise Hyvrard et Marie-Noëlle Orhan de Territoires, Yolande Encinas de l'Observatoire de l'Hébergement et du Logement d'Un Toit pour Tous.

Rédaction de l'étude :
Pauline Maisondieu,
chargée de missions.



**Fédération
des Associations
et des Acteurs
pour la Promotion
et l'Insertion par
le Logement**

6, avenue du Professeur André Lémierre–75020 Paris
contact@fapil.net–www.fapil.net



Avec le soutien du Ministère du Logement de l'Égalité des territoires et de la Ruralité ; du Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes ; de la Caisse de garantie du logement locatif social et de la Fondation Abbé Pierre.