



TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Charte d'attribution des logements de Toit et Joie

Conseil d'administration du 15 décembre 2015

INTRODUCTION

Dans un contexte de tension importante de la demande de logements en Ile de France (plus de 450 000 demandeurs dont 40 % issus du parc Hlm) il apparaît nécessaire d'inscrire les principes qui régissent la commission d'attribution de Toit et Joie dans un cadre précis, transparent et opposable.

La charte décrit le mode de fonctionnement des commissions d'attributions, ses exigences et les critères de sélection privilégiés.

Elle est un des éléments de la certification ISO 9001 octroyée par l'AFNOR en décembre 2011 à Toit et Joie.

Toit et Joie a pour objectif de répondre à la demande de son principal actionnaire, la Poste mais aussi de répondre à sa vocation de bailleur social en assurant sa mission de service public consistant à prendre sa part au logement des plus démunis tout en veillant aux équilibres sociaux de son patrimoine et des quartiers dans lesquels il s'inscrit.

1) Les axes de la politique d'attribution

Le statut de la SA d'HLM de Toit et Joie se concrétise par l'attribution de logements, à des ménages qui éprouvent des difficultés à se loger dignement sur le marché libre.

La création de cette charte répond à plusieurs objectifs énoncés ci-dessous et définit les axes prioritaires de notre politique d'attribution :

- Afficher la politique de Toit et Joie en matière des attributions des logements et répondre aux enjeux d'accueil des ménages les plus en difficulté ;
- Renforcer la transparence du fonctionnement des commissions d'attribution ;
- Valoriser le travail qualitatif de la commission d'attribution des logements ;
- Participer à la démarche qualité de Toit et Joie qui a fait des attributions le cœur de la certification ;
- Aider à définir une stratégie de peuplement conciliant le droit au logement et la mixité sociale tout en préservant une efficacité économique et sociale.
- Contribuer à améliorer la rotation des logements et limiter la vacance.

• Les axes prioritaires de notre politique d'attribution :

- Accompagner la politique logement des partenaires réservataires et en particulier du Service Logement de la Poste ;
- Favoriser les demandes de mutation interne ;
- Favoriser l'accès au logement des ménages prioritaires suivants :
 - o les ménages qui ont fait valoir la reconnaissance de leur droit au logement opposable (DALO),
 - o les ménages labellisés au titre des accords collectifs départementaux,
 - o les ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté, afin de créer une fluidité dans ces structures et la concrétisation d'un parcours de l'hébergement vers le logement.

Pour ces ménages en particulier, Toit et Joie s'attachera avec son pôle social à proposer un accompagnement social adapté comme les dispositifs de droit commun de l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) ou de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) à l'entrée dans les lieux ;

- Rechercher tant que faire se peut un minimum de mixité sociale en essayant de favoriser des diversités d'âge, de financements, de composition familiale et de revenus particulièrement au moment des mises en service avec l'affichage d'un état du peuplement de l'immeuble.
- Favoriser l'accompagnement des ménages les plus en difficulté et prévenir les impayés

2) Les engagements de Toit et Joie de la recherche des candidats aux attributions et à la signature du bail

2.1 Recherche des candidats

Tous les logements mis en service et suite à rotation, sans exception, quelle que soit la catégorie de financement, font l'objet d'un passage en commission d'attribution.

Tous les dossiers présentés sont instruits et présentés lors des commissions d'attribution organisées selon un calendrier par quinzaine et validé par le conseil d'administration.

3 candidats par logement à attribuer sont systématiquement demandés à chaque réservataire, sauf dans les cas prévus par les textes réglementaires. Cette obligation de présentation de candidatures multiples sur un même logement est un gage de transparence et donne sa pertinence à la commission.

La présentation de 3 candidats est la règle, dans le cas d'insuffisance de candidats un dossier complet argumenté pourra être présenté en cal après avoir fait l'objet d'un échange préalable entre le représentant du réservataire et la direction générale de Toit et Joie.

2.2 Instruction des dossiers

Un entretien individuel par téléphone ou en face à face avec chaque candidat est proposé afin de :

- Comprendre le parcours résidentiel de la famille ;
- Connaître la situation professionnelle actuelle ;
- Estimer la capacité du demandeur à honorer le paiement de l'échéance future ;
- Apprécier la nécessité de la mise en place d'un accompagnement spécifique.

Cet entretien complète les informations inscrites dans le dossier de demande de logement.

Une visite du logement est proposée à chaque candidat avant l'examen de son dossier par la commission d'attribution des logements.

2.3 Les échanges de logement au sein de Toit et Joie sont priorités

Une « fiche mail échange » interservices est envoyée à la direction du patrimoine, à la direction du recouvrement et au pôle social pour recueillir leur avis. Cette fiche est annexée à la fiche synthétique de candidature, établie pour la commission d'attribution.

Les échanges sont employés à traiter en priorité les situations suivantes :

- Inadaptabilité du logement (sur-occupation, sous-occupation, logement inadapté au handicap d'un occupant) ;
- Problème technique ;
- Troubles de voisinage ;
- Violences conjugales ;
- Dette locative.

Les échanges sont aussi facilités pour accompagner les salariés qui souhaitent se rapprocher de leur lieu de travail, qui sont en mobilité, ou leur permettre d'accepter un emploi.

Pour favoriser les échanges de logement, seront mobilisés les logements repris ou remis à disposition par les réservataires, ou ceux du propre contingent du bailleur.

Il sera également recherché avec l'ensemble des partenaires réservataires tous moyens pouvant permettre de mobiliser un logement même si le candidat proposé dans le cadre d'une mutation ne dépend pas du réservataire (échange de contingent). Une compensation peut également être recherchée sur un autre patrimoine afin de ne pas défavoriser un réservataire qui mettrait à disposition de Toit et Joie un logement pour lui permettre de réaliser une mutation.

Les grands logements sont très recherchés par les familles et le parc de Toit et Joie compte peu de logements de grande taille. En cas de mutation d'un ménage en situation de sous-occupation, le nouveau loyer appliqué correspondra aux prix du m² actuellement appliqué et rapporté à la nouvelle surface. Le loyer sera donc systématiquement plus bas que celui réglé pour l'occupation d'un grand logement.

Les permutations entre locataires sont également possibles, les changements étant exclusivement organisés par le bailleur et validés par les réservataires. *(Voir article 9 loi 89 qui permet l'échange entre locataires, sans passage en CAL, à ajouter peut-être en exception.)*

Chaque changement de logement donne lieu à un examen des dossiers en commission d'attribution.

2.4 La commission d'attribution des logements

Toutes les attributions réalisées relèvent exclusivement d'une décision de la commission d'attribution des logements dans le respect du cadre réglementaire et des critères de priorité retenus dans la présente charte.

Ces critères sont appliqués quel que soit le contingent de réservation du logement par le biais duquel le candidat est proposé.

Les partenaires réservataires peuvent proposer un ordre de priorisation de leurs candidats suivant leurs propres critères. Ces souhaits seront dans ce cas portés à la connaissance des membres de la commission d'attribution.

La décision d'attribution en application de l'article L 441-2 du code de la construction et de l'habitation est de la compétence de la commission d'attribution des logements de Toit et Joie.

A la lecture d'une fiche synthétique par candidat, chaque chargé de clientèle présente les dossiers qu'il a instruits aux membres de la commission d'attribution et répond à leurs différentes interrogations ou demandes d'information.

En raison de la multiplicité des candidatures, une synthèse des dossiers est présentée aux membres de la commission pour les aider dans leur prise de décision.

En cas de première mise en service, une représentation graphique de la résidence est réalisée. Un résumé des caractéristiques du logement et des ménages proposés est également effectué.

A° La composition de la commission

Afin de tenir compte des spécificités territoriales, le conseil d'administration a décidé la constitution de trois commissions d'attribution :

- Commission « Paris » ;

- Commission « Grand Paris » qui couvre les départements suivants :
 - 92 - Haut de Seine ;
 - 93 - Seine St Denis ;
 - 94 - Val de Marne ;

- Commission « Grande Couronne » qui couvre les départements suivants :
 - 77 - Seine et Marne ;
 - 78 – Yvelines ;
 - 91 – Essonne ;
 - 95 - Val d'Oise.

Définis par les administrateurs de la société, les collaborateurs devant obligatoirement être présents à la commission d'attribution sont les suivants

- Un administrateur, à défaut le directeur général, à défaut le directeur général adjoint, à défaut le directeur de la gestion locative, à défaut le responsable des études et des mises en service ;
- Le directeur de la gestion locative, à défaut le responsable des études et des mises en service ;
- Le chargé de clientèle devant présenter les dossiers ;
- La conseillère sociale ;
- Un représentant de la direction du recouvrement et du contentieux.

Les représentants des réservataires sont invités à participer à la commission d'attribution.

La présidence est assurée par un administrateur ou à défaut par le directeur général qui peut déléguer en cas de nécessité à un directeur de service.

En outre, la direction de la gestion locative est chargée du secrétariat. Il lui appartient de produire le rapport annuel d'activité de la commission au conseil d'administration.

Les différentes directions de Toit et Joie sont amenées à apporter divers éléments devant permettre l'attribution du logement.

- Un représentant des locataires
- Le ou la préfet(e) est destinataire de la convocation à toute réunion de la commission d'attribution, de son ordre du jour et du procès-verbal des décisions prises.
- Le ou la maire de toutes les communes d'implantation du patrimoine de Toit et Joie est invité en commission d'attribution

Dans le cas des conventionnements d'immeuble rachetés avec ou sans travaux, Toit et Joie constitue une commission dite « ad' hoc » et entérine le bail et le conventionnement de chacun des locataires en place. Le service logement de la poste est associé à cette commission en cas de vente de logements occupés par des Postiers.

De la même façon une commission spécifique statue sur les mises en service de résidences d'hébergement (résidences étudiantes, jeunes travailleurs...), gérées directement par Toit et Joie.

B° Le fonctionnement de la commission

La commission se réunit une fois tous les quinze jours **sur ordre du jour envoyé deux jours** avant la commission. Elle peut augmenter ou diminuer la fréquence de ses séances en cas de besoin.

En séance, chaque candidature fait l'objet d'une présentation, permettant aux membres de la commission, de juger de la pertinence de la proposition de logement, et de statuer sur les propositions soumises. L'ensemble des dossiers de candidature, comprenant les éléments et justificatifs fournis par les demandeurs lors de l'instruction de leur demande par les services de Toit et Joie, est à la disposition des membres de la commission.

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

C° Examen des dossiers et priorisation

La commission examine :

- La situation de logement du demandeur ;
- L'ancienneté de sa demande (et le nombre d'offres non abouties quand celles-ci sont connues) ;
- La situation économique du demandeur avec calcul systématique du taux d'effort et du reste à vivre auxquels s'ajoutent une évaluation de l'APL;
- L'adéquation du logement proposé, notamment concernant la typologie du logement à la composition de la famille ;
- L'accessibilité du logement au handicap ;
- Le lieu de travail ;
- Les critères de priorisation du réservataire ;
- Les conclusions d'un rapport social quand il existe ;

La commission peut prononcer :

- Une attribution :

La décision d'attribution concerne l'attribution à un candidat unique ou un candidat classé au premier rang d'un ordre de priorité.

Conformément à l'article R441-10 du CCH, toute offre de logement doit indiquer le délai de réponse accordé au bénéficiaire pour faire connaître son acceptation ou son refus.

Passé un délai de 15 jours, l'absence de réponse du candidat équivaut à un refus du logement proposé.

- Une attribution par rang de priorité:

En cas de risque de désistement, les candidats peuvent être classés par la commission selon un ordre de priorité défini en séance.

- Une attribution sous conditions suspensives:

Une attribution est éventuellement assortie de réserves, lorsqu'une des conditions d'accès à un logement social prévues par le présent code n'est pas remplie par le candidat au moment de l'examen de la demande par la commission d'attribution ; ce type de décision emporte l'obligation pour le bailleur de signer un bail avec l'attributaire sur le logement objet de l'attribution si la condition est remplie dans le délai fixé par la décision d'attribution ; (*Art R441-3 du CCH modifié*).

- Une non attribution

Sans que le dossier d'un candidat ne soit déclaré non recevable en l'état pour le logement demandé, cette candidature fera l'objet d'une non attribution lorsque la commission aura accordé le logement à un autre candidat.

- **Un refus** : tout refus d'attribution est notifié par écrit au demandeur ainsi qu'au réservataire dans un courrier exposant le ou les motifs du refus d'attribution (inadéquation du profil du ménage pour le logement proposé, taux d'effort jugé trop important, manque de pièce, dépassement de plafonds de ressource, inadéquation à la catégorie de financement du logement qui le destinait à un ménage présentant des difficultés d'insertion et la candidature (PLA-I).....).

- **Un rejet** pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, prononcée par la commission d'attribution;

Toit et Joie, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement.

L'adéquation de la typologie du logement à la composition familiale du ménage est appréciée au cas par cas, en fonction notamment de l'âge et du sexe des enfants, de

l'occupation du groupe immobilier, de la surface du logement, selon les indications approximatives suivantes :

Typologie du logement	Nombre d'occupant minimum	Catégorie de ménage
T1	1	1 personne seule
T2 < 40 m²	1	1 personne seule
T2 > 40m²	2	Couple ou personne seule avec 1 enfant à charge
T3	3	Couple avec 1 enfant ou personne seule avec 1 enfant à charge
T4	4	Couple avec 2 enfants ou personne seule avec 2 enfants à charge
T5	5	Couple avec 3 enfants ou personne seule avec 3 enfants à charge
T6	6	Couple avec 4 enfants ou personne seule avec 4 enfants à charge

Le reste à vivre ne peut pas être inférieur à 15 euros (sauf exception motivée).

Le taux d'effort maximum après déduction de l'APL ne doit pas dépasser 30%.

Le taux d'effort pourra être porté à 35% pour les ménages dont le reste à vivre est supérieur à 25 euros.

D° Suivi des décisions prises lors des commissions d'attribution

Sous 72 heures après la décision prise par la commission d'attribution, un courrier informant de la décision est adressé à chaque candidat et chaque réservataire.

En cas de refus, les motifs de refus sont notifiés sur le courrier.

2.5 Les logements rendus par les réservataires

Quand un logement est rendu par un réservataire après écoulement des délais qui lui sont impartis, réduit à un mois après la notification de l'avis de congés, il est proposé en priorité pour une désignation unique :

- au service logement de la Poste dans le cadre d'une convention de parc ;
- en convention de parc auprès des partenaires réservataires en fonction de financement des opérations ;
- puis aux associations avec lesquelles Toit et Joie a noué des partenariats soit directement soit par l'intermédiaire de Droit de Cité Habitat

Lors du rendu d'un logement par un réservataire ou d'une reprise, celui-ci peut toutefois être proposé en priorité aux mutations internes et ce sur l'ensemble du parc (*en priorisant les habitants de la même résidence*).

3) Accueil du nouveau locataire

Un accueil personnalisé du nouveau locataire est organisé au siège ou directement sur le site. En cas de première mise en service, l'accueil est réalisé directement au sein de la résidence. Cette rencontre consiste à présenter la société, procéder à la signature du bail et effectuer toutes les démarches administratives utiles.

C'est aussi le temps de mettre en place les aides sollicitées et les accompagnements spécifiques.

Cette rencontre se poursuit par un rendez-vous avec le gardien qui présente la résidence (fonctionnement, parties communes, locaux communs, état des lieux entrant et remise des clés).

3.1 Favoriser le « Mieux vivre ensemble »

Dans les 3 mois qui suivent la première mise en habitation d'une résidence, il est proposé à tous les locataires de se retrouver lors d'une rencontre autour du thème du mieux vivre ensemble.

Pour préparer cette rencontre, il est tenu compte de l'analyse des enquêtes de satisfaction et du retour des différentes directions (gardien de la résidence notamment).

3.2 Visite de courtoisie

Cette visite se décline en 2 temps. Elle peut être réalisée par le gardien ou le chargé de clientèle.

- Visite de courtoisie (dans les 2 mois suivant l'entrée dans les lieux) : doit permettre de s'assurer de la bonne occupation du logement, du bon fonctionnement des équipements, de la régularité du paiement du loyer et de la mise en œuvre des aides financières et accompagnement social éventuel.
- Visite de courtoisie (tous les 2 ans – esprit loi dite « Boutin ») doit permettre de rencontrer les locataires qui ne s'adressent jamais à Toit et Joie. Cette rencontre est l'occasion de faire le point sur la situation locative et analyser les évolutions du parcours résidentiel possible (mutation, accession sociale...).

Dans les 2 mois qui suivent l'entrée du locataire, une enquête de satisfaction est réalisée. Tous les 2 ans, une enquête de satisfaction est diligentée conformément à la réglementation. Des questions relatives au parcours résidentiel souhaité par le locataire sont également posées pour connaître et mieux prendre en compte ses souhaits.

3.3 Durant les 6 premiers mois...

Pendant les 6 premiers mois qui suivent l'entrée dans le logement, une attention particulière est apportée à chaque locataire.

Le chargé de clientèle veille notamment à s'assurer de :

