

**MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE**

**INSPECTION GÉNÉRALE  
DE L'ADMINISTRATION  
N° 06-031-01**

**MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE L'EQUIPEMENT,  
DU TOURISME ET DE LA MER**

**CONSEIL GÉNÉRAL  
DES PONTS ET CHAUSSÉES  
N° 2005-0472-01**

**RAPPORT D'EVALUATION SUR LE DISPOSITIF  
D'ENREGISTREMENT DEPARTEMENTAL UNIQUE  
DES DEMANDES DE LOGEMENTS SOCIAUX**

**- JUIN 2006 -**

**MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE**

INSPECTION GÉNÉRALE  
DE L'ADMINISTRATION  
N° 06-031-01

**MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE L'ÉQUIPEMENT,  
DU TOURISME ET DE LA MER**

CONSEIL GÉNÉRAL  
DES PONTS ET CHAUSSÉES  
N° 2005-0472-01

**RAPPORT D'ÉVALUATION SUR LE DISPOSITIF  
D'ENREGISTREMENT DÉPARTEMENTAL UNIQUE  
DES DEMANDES DE LOGEMENTS SOCIAUX**

**Rapport présenté par :**

Marianne BONDAZ

Hélène de COUSTIN

Inspectrices de l'administration

Marc PREVOT

Inspecteur général de l'équipement

**- JUIN 2006 -**

## RESUME

Le dispositif d'enregistrement départemental obligatoire des demandes de logement social a été créé par la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998. Il avait pour objet de garantir à tout demandeur la prise en compte de ses demandes, avec une date certaine et une priorité de traitement au-delà d'un délai anormalement long, défini par zone dans chaque département.

### **I - Un constat paradoxal : les demandeurs ont bien un n° unique, mais celui-ci n'est pas nécessairement lié au dépôt d'un dossier de demande**

**Le dispositif d'enregistrement départemental a été effectivement mis en place**, toute attribution d'un logement social étant précédée de l'attribution d'un n° unique regroupant les demandes d'un même candidat au logement, effectuées dans un même département, à de rares exceptions près. Ce numéro est délivré soit par l'application nationale du n° unique mise à disposition des acteurs locaux par le ministère de l'équipement, soit par une application départementale<sup>1</sup>.

**L'attribution du numéro unique permet bien de dater irréfutablement la première demande**, le demandeur conservant son ancienneté s'il renouvelle régulièrement sa demande, sauf cas particuliers et semble-t-il marginaux.

La vraie faiblesse du dispositif résulte de ce que **le numéro unique n'est pas forcément lié au dépôt d'un véritable dossier de demande** susceptible d'instruction par un réservataire ou un bailleur. En effet, les éléments nécessaires à la délivrance du n° unique ne peuvent suffire à instruire une demande : il y manque notamment la composition précise de la famille et de ses ressources. La loi avait bien prévu que lorsque le n° unique n'était pas délivré par un organisme bailleur, les modalités de transmission du "*dossier de demande*" aux "*bailleurs concernés*" devaient être définies par une convention. Cette exigence a été perdue de vue, ce qui fait qu'un nombre non négligeable de demandeurs dispose d'un n° unique sans que leur demande puisse être réellement étudiée.

Par ailleurs, **l'évaluation du nombre de demandes de logement** par le biais des bases de données départementales de l'application nationale **manque de fiabilité**. Tout d'abord, le **nombre de doublons** est important. Ces doublons sont d'abord provoqués par de nombreuses erreurs de saisie. Ils résultent également du fait que tout membre adulte d'un même foyer peut légalement demander un autre n° unique pour loger les mêmes personnes.

Ensuite, les **pratiques de préavis de renouvellement** sont variables. Si les bailleurs destinataires d'un "vrai dossier" procèdent en général systématiquement à l'envoi d'une lettre au demandeur lui indiquant qu'il doit renouveler sa demande pour en maintenir la validité, il n'en est pas toujours de même des services de l'Etat ou des collectivités territoriales.

Lorsque le préavis de renouvellement n'est pas inscrit dans l'application, les demandes restent en instance dans la base de données sous le vocable de demande obsolète. La

---

<sup>1</sup> Loire-Atlantique, Maine-et-Loire, Mayenne, Sarthe, Vendée, Haute-Savoie, Corrèze et Paris. La Somme et le Morbihan étaient sur le point de passer à un système départemental propre. Le reste des départements, soit l'essentiel du territoire et toute la région parisienne hors Paris, relève de l'application nationale n° unique.

proportion de ces demandes peut excéder dans certains départements la moitié des demandes enregistrées, ce qui démontre un mauvais entretien de certaines bases de données départementales.

Enfin, **l'examen de la situation de ceux qui attendent au-delà d'un délai jugé "anormalement long" n'est souvent pas effectif**, sur l'échantillon observé par la mission<sup>2</sup>. L'application nationale n° unique ne permet pas un examen par critère de ces demandeurs, puisque certaines données, comme l'historique des propositions faites ou la composition de la famille, n'y sont pas recensées. Les commissions de médiation, auxquelles peuvent faire appel les demandeurs "hors délai" ne sont pas toujours installées et, lorsqu'elles sont effectivement réunies, leur efficacité est limitée en raison de l'insuffisance du système d'information actuel.

## **II - Le système actuel est tronqué et ne peut aboutir à une meilleure transparence des attributions**

**Faute d'une maîtrise d'ouvrage suivie du dispositif, l'application nationale du n° unique ne permet pas de cerner la demande.** L'administration des données n'a été suivie ni au plan central, ni par des co-gestionnaires départementaux qui n'ont pas reçu de consignes particulières en ce sens.

De **multiples observatoires de la demande** se sont développés localement mais leur efficience reste relative, faute d'un véritable système d'information partagé de la demande comme en Pays de la Loire. En **région parisienne**, la difficulté est accrue par l'ampleur de la demande et l'interdépendance géographique. Toutefois, les demandeurs enregistrés dans plusieurs départements sont assez peu nombreux : 7 % selon l'application nationale du n° unique (et donc hors Paris), 11 % en incluant Paris, selon l'institut d'aménagement et d'urbanisme de la région Ile-de-France (IAURIF).

**Le délai d'attente prévisible des demandeurs n'est en fait pas connu et les délais anormalement longs n'ont pas toujours été fixés en fonction de la réalité du marché**, par ailleurs mouvante. Ainsi la possibilité de faire varier ce délai par zone à l'intérieur d'un même département a été peu utilisée.

**L'application nationale du n° unique n'a en fait pas facilité le suivi des demandes des plus défavorisés ou la gestion du contingent préfectoral.** Les délégations de ce contingent aux collectivités locales ne peuvent donc se faire dans le cadre d'un véritable contrôle, faute d'un système d'information permettant de lister les demandeurs non logés pour les comparer à ceux qui obtiennent satisfaction.

**L'observation des demandes en délai anormalement long n'est en outre pas suffisante pour répondre à la demande du public en situation précaire.** Celui-ci n'est souvent pas en mesure de renouveler sa demande, voire de recevoir le préavis de renouvellement à une adresse fixe, ou d'accéder à un logement sans un accompagnement social global et de longue durée.

La politique d'attribution suppose un **large partenariat local avec l'ensemble des acteurs** du logement, sous le regard de l'Etat. Or les organismes collecteurs du 1% logement

---

<sup>2</sup> Les départements visités ont été la Gironde, les Hauts-de-Seine, l'Hérault, la Loire, la Loire-Atlantique, la Marne, le Rhône, Paris, le Pas-de-Calais, la Seine-Saint-Denis (Cf. fiches synthétiques en annexe 3). Par ailleurs la mission s'est rendue à Mantes-la-Jolie dans les Yvelines.

sont restés en marge du dispositif et la place des communes, des intercommunalités et des conseils généraux doit évoluer dans les instances locales.

Dans le cadre des futures instances créées par la loi engagement national pour le logement (ENL), le rôle de l'Etat doit être assis sur une compétence interministérielle et sur des **données statistiques incontestables et territorialisées qui restent à construire**.

### III - Vers un système de gestion partenarial et transparent de la demande

La mission a établi ses propositions sur la base des objectifs suivants : mettre le demandeur au centre du dispositif de gestion de la demande, améliorer la connaissance de la demande pour mieux orienter les crédits affectés au logement social et assurer une **plus grande transparence des politiques d'attribution**, en rendant obligatoire pour les bailleurs la transmission des informations dont ils disposent.

Dans ce cadre, la simple amélioration du système existant n'est pas suffisante. La mission préconise donc le **passage à un véritable système partagé de gestion de la demande**, seul à même de répondre aux enjeux actuels de la politique de logement social : mixité sociale, logement des plus démunis, égalité de traitement des demandeurs, orientation des aides à la construction. Un tel système est en outre de nature à alléger les tâches de gestion des organismes bailleurs et des réservataires, tout en assurant une plus grande transparence.

#### Faire converger les pratiques à court terme

Pour préparer la mise en place d'un système de fichiers partagés de la demande, il convient de mieux connaître et d'harmoniser les pratiques locales. La mission suggère de créer au sein des services centraux chargés du logement **une structure de pilotage transversale et interministérielle**, en soutien aux préfets et à leurs équipes (DDE, pôle logement...).

Certaines règles doivent en effet être précisées au plan national comme par exemple le lien numéro unique/dossier de demande. La mission suggère également de **créer un formulaire unique de demande de logement** qui s'imposerait à tous et d'améliorer la gestion des bases de données actuelles, afin d'en retirer les nombreuses demandes ne correspondant plus à la réalité.

Par ailleurs, la **rationalisation des enquêtes et données statistiques** doit être entreprise sur la base d'une étude interministérielle visant à assurer la pérennité des enquêtes, la territorialisation des données et une meilleure connaissance des besoins au plan national.

Ce n'est qu'à ce prix que l'Etat sera en mesure de susciter un **renforcement du travail partenarial local** afin de garantir l'égalité de traitement des demandeurs et notamment de ceux visés par les plans départementaux d'aide au logement des personnes défavorisées (PDALPD). Les services de l'Etat dans le département doivent contribuer au rapprochement des multiples instances traitant de la demande des plus démunis, à l'harmonisation des pratiques locales en matière d'instruction des demandes et à une meilleure intégration de l'accompagnement social dans le dispositif d'attribution.

## **Mettre en place des systèmes communs de gestion de la demande à l'échelle départementale**

La mission préconise la **création de systèmes départementaux de gestion de la demande, obéissant à un cahier des charges national** garantissant notamment la sortie de statistiques harmonisées, la gestion du contingent préfectoral et le contrôle a posteriori de l'Etat sur les politiques d'attribution mises en oeuvre. La mise en place déconcentrée de ces systèmes d'information suppose un calendrier volontariste et une véritable volonté d'intégrer l'ensemble des acteurs dans le dispositif.

Elle implique aussi la création au plan central d'une assistance à maîtrise d'ouvrage interministérielle capable de piloter le dispositif sur la durée, dans ses aspects stratégiques et techniques. Le financement d'un tel dispositif serait assuré en fonctionnement par les économies de gestion effectuées.

## RELEVÉ ANALYTIQUE DES PROPOSITIONS OPÉRATIONNELLES

Axe	Propositions	Nouveau texte nécessaire	Niveau de décision	Réf. rapport
<b>Rendre le système d'attribution plus transparent, au service des demandeurs</b>				
Asseoir l'intervention de l'Etat sur des données statistiques fiables	↳ Diffuser aux préfets le résultat des enquêtes existantes sous forme territorialisée et leur permettant une comparaison avec des départements similaires.	Selon résultats étude	DGUHC puis instance de pilotage intermin.	3.2.3
	↳ Réaliser une étude de rationalisation des enquêtes statistiques effectuées, dans le cadre des obligations édictées par le CNIL, en liaison avec des représentants de l'INSEE, des affaires sociales et du logement, afin d'utiliser au mieux les données disponibles sur la demande.		Cabinet et DGUHC	3.2.3
	↳ Maintenir l'indicateur LOLF relatif aux délais d'attente des demandeurs et diffuser l'ensemble des indicateurs départementaux à tous les préfets et DDE, de façon à ce qu'ils puissent avoir des éléments de comparaison.		DGUHC	3.2.3
	↳ <b>Remplacer à terme cet indicateur par des indicateurs de délais lorsque cette donnée pourra être fiabilisée par le système de gestion commun de la demande.</b>		DGUHC	3.2.3
Assurer l'égalité de traitement des demandeurs	↳ <i>Modifier le contenu des accords collectifs départementaux pour rendre obligatoire l'examen de toutes les demandes en délai anormalement long par chaque bailleur.</i>	Directive min.	DGUHC puis instance de pilotage intermin. et préfet	3.2.4
	↳ <i>Activer ou réactiver le dispositif partenarial d'examen systématique des demandes en délai anormalement long concernant les publics prioritaires.</i>		Cabinet	3.2.4
	↳ Faire du respect du dispositif du n° unique un des axes de travail de la MILOS, avec des suites adaptées.	Directive min.	Préfet DDE	3.3.2
	↳ <b>Rendre effectif le contrôle de toutes les demandes en délai anormalement long par l'Etat, lorsque les systèmes de gestion de la demande seront mis en place.</b>		Loi	3.3.2
Mettre en place un système partagé de gestion de la demande	↳ Créer un formulaire unique de demande de logement social et le rendre obligatoire pour tous les lieux d'enregistrement.	Loi	Cabinet DGUHC puis instance de pilotage intermin.	3.2.2
	↳ <b>Mettre en place des systèmes partagés de gestion de la demande au niveau départemental, répondant à des exigences nationales fixées par un cahier des charges.</b>	Loi	Cabinet	3.3.1
	↳ <b>Homologuer les applications informatiques répondant au cahier des charges.</b>	Loi	DGUHC puis instance de	3.3.1

Axe	Propositions	Nouveau texte nécessaire	Niveau de décision	Réf. rapport
	<p>↳ <b>Fixer un calendrier volontariste de mise en oeuvre de la réforme, accompagné de sanctions financières dissuasives.</b></p> <p>↳ <b>Eriger les collecteurs en lieu d'enregistrement et promouvoir la création de lieux partenariaux d'enregistrement, en liaison avec les collectivités territoriales et les ADIL.</b></p> <p>↳ <b>Investir dans la mise en place du dispositif, son fonctionnement étant financé par les économies induites.</b></p>	Loi	<p>pilotage intermin.</p> <p>Cabinet Préfet - DDE</p> <p>Cabinet DGUHC USH</p>	<p>3.3.2</p> <p>3.3.2</p> <p>3.3.3</p>
<b>Améliorer le pilotage stratégique de l'Etat pour fluidifier l'information</b>				
Renforcer le pilotage central du dispositif	<p>↳ Mettre en place une instance interministérielle de pilotage de la politique de gestion de la demande, auprès des services du ministère chargé du logement.</p> <p>↳ Charger cette structure interministérielle de l'animation sur la durée des équipes de projet départementales chargées de mettre en place les systèmes de gestion partagés de la demande. Doter en conséquence cette structure de cadres de haut niveau ayant une expérience de terrain.</p> <p>↳ Fixer au plan national des règles générales de gestion de la demande.</p> <p>↳ Simplifier les procédures de radiation afin de faciliter l'apurement des bases de données départementales, en préservant les droits des plus fragiles.</p>	Loi ou directive selon les règles	<p>Cabinet</p> <p>DGUHC</p> <p>DGUHC puis instance de pilotage intermin.</p>	<p>3.2.1</p> <p>3.3.3</p> <p>3.2.2</p>
Animer le pilotage départemental et le partenariat local	<p>↳ <i>Mobiliser les préfets et les DDE pour harmoniser les pratiques en matière de gestion de la demande sociale et faire fonctionner effectivement les instances partenariales.</i></p> <p>↳ Promouvoir des dispositifs de type pôle logement avec le maintien dans les services de l'Etat d'un minimum de compétence sociale, sous l'autorité du préfet.</p> <p>↳ Développer l'implication des DDE sur l'ensemble des facettes de la politique de gestion de la demande et notamment son volet social.</p> <p>↳ <i>Regrouper les comités de suivi du PDALPD et de l'accord collectif départemental et articuler entre elles toutes les instances ayant la même vocation.</i></p> <p>↳ <i>Intégrer davantage les dispositifs d'accompagnement social dans la gestion de la demande.</i></p>	<p>Directive min.</p> <p>Directive min.</p>	<p>DGUHC puis instance de pilotage intermin.</p> <p>Préfet Préfet/DDE/DDASS</p> <p>Préfet/DDE/DDASS</p> <p>Préfet - DDASS</p>	<p>3.2.4</p> <p>3.2.1</p> <p>3.2.4</p> <p>3.2.4</p>

*En italique, propositions dont la mise en oeuvre gagnerait à être couplée avec l'application de la loi ENL.*  
**En gras, propositions liées à la mise en place effective de systèmes partagés de gestion de la demande.**

## RÉPERTOIRE DES SIGLES DU RAPPORT

ACD.	Accord collectif départemental.
ADIL.	Association pour l'information sur le logement.
ANAH.	Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat.
ANPEEC.	Agence nationale pour la participation des employeurs à l'effort de construction.
ANRU.	Agence nationale pour le renouvellement urbain.
AORIF.	Association des organismes d'HLM de la région Ile-de-France.
APL.	Aide personnalisée au logement.
CCH.	Code de la construction et de l'habitation.
CERFA.	Certification des formulaires administratifs.
CERTU.	Centre d'études sur les réseaux, l'urbanisme et les constructions publiques.
CETE.	Centre d'études techniques de l'équipement.
CIL.	Comité interprofessionnel du logement.
CNAF.	Caisse nationale des allocations familiales.
CNIL.	Commission nationale informatique et liberté.
CREHA.	Centre régional d'études pour l'habitat de l'ouest.
DAEI.	Direction des affaires économiques et internationales. (SES. Service d'études statistiques.)
DDASS.	Direction départementale des affaires sanitaires et sociales.
DDE.	Direction départementale de l'équipement.
DGI.	Direction générale des impôts.
DGUHC.	Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction.
DIV.	Délégation interministérielle à la ville.
DRE.	Direction régionale de l'équipement.
DREIF.	DRE Ile de France.
ENL.	Enquête nationale sur le logement.
EPCI.	Etablissement public de coopération intercommunale.
EPLS.	Enquête sur le parc locatif social.
ETP.	Equivalent temps plein.
FSL.	Fonds de solidarité pour le logement.
IAURIF.	Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région Ile-de-France.
LOLF.	Loi organique relative aux lois de finances.
Loi ENL.	Loi relative à l'effort national pour le logement.
MIILOS.	Mission interministérielle d'inspection du logement social.
ODELOS.	Observatoire de la demande locative sociale.
OPAC.	Office public d'aménagement, et de construction. Office de HLM, établissement public industriel et commercial.
OPHLM.	Office public de HLM, établissement public administratif.
OPS.	Enquête sur l'occupation du parc social.
PAP.	Projet annuel de performance
PLA.	Prêt locatif aidé.
PLAI.	Prêt locatif aidé d'insertion.
PLH.	Plan local pour l'habitat.
PLUS.	Prêt locatif à usage social.
PDALPD.	Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées.
RIL.	Répertoire d'immeubles localisés.
SQL.	Structured query language.

# SOMMAIRE

## INTRODUCTION.....1

## I - UN CONSTAT PARADOXAL : LES DEMANDEURS ONT BIEN UN NUMÉRO UNIQUE MAIS CELUI-CI N'EST PAS NÉCESSAIREMENT LIÉ AU DÉPÔT D'UN DOSSIER DE DEMANDE.....5

### 1.1 - L'ÉCONOMIE DU DISPOSITIF NUMÉRO UNIQUE.....5

1.1.1 <i>Le dispositif prévu par la loi.....</i>	5
Le principe du numéro unique départemental.....	5
Les conditions de délivrance du numéro unique .....	5
Les conditions de conservation du numéro unique .....	6
Le principe du délai anormalement long.....	6
Les acteurs du système d'attribution des logements sociaux .....	7
1.1.2 <i>L'application informatique du numéro unique .....</i>	8
L'application nationale et les bases de données départementales.....	8
Le recours à l'application nationale n'est pas obligatoire .....	9
Les différents types d'utilisateurs et les fonctionnalités .....	9

### 1.2 - LE N° UNIQUE GARANTIT AU DEMANDEUR UNE DATE CERTAINE DE SA PREMIÈRE DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL..... 11

1.2.1 <i>La délivrance d'un n° unique avant l'attribution d'un logement social est bien la norme.....</i>	12
Tous les demandeurs qui se voient attribuer un logement sont effectivement dotés d'un numéro unique, à de rares exceptions .....	12
D'un point de vue technique, le système fonctionne bien.....	12
1.2.2 <i>L'attribution d'un numéro unique permet de dater de manière certaine la première demande .....</i>	13

### 1.3 - MAIS CE NUMÉRO D'ENREGISTREMENT NE GARANTIT PAS UNE ÉGALITÉ D'ACCÈS AU LOGEMENT .....13

1.3.1 <i>La délivrance d'un numéro unique n'entraîne pas systématiquement la constitution d'un vrai dossier de demande.....</i>	13
L'application nationale du n° unique ne permet pas d'instruire les demandes de logement.....	14
Il existe des demandeurs dotés d'un numéro unique, mais sans réelle demande de logement.....	14
La plupart du temps, néanmoins, les demandeurs ont déposé au moins un dossier de demande.....	15
1.3.2 <i>Les bases de données départementales du numéro unique manquent de fiabilité .....</i>	16
Le grand nombre de doublons.....	16
Des pratiques hétérogènes de renouvellement .....	16
Des lacunes en matière de radiation des demandes .....	18

### 1.4 - L'OBSERVATION ET LE SUIVI LIÉS À LA NOTION DE DÉLAI ANORMALEMENT LONG N'ONT EN GÉNÉRAL PAS ÉTÉ MIS EN PLACE .....18

1.4.1 <i>Les demandes en délai anormalement long ne sont pas observées par les service de l'Etat.....</i>	18
Les délais anormalement longs ont été fixés, mais souvent indépendamment de la situation immobilière locale ....	18
L'application du numéro unique ne permet pas un premier examen des demandes en délai anormalement long.....	19
L'examen des motivations des demandes hors délai n'est en général pas fait.....	20
1.4.2 <i>Les commissions de médiation n'ont en général pas été effectivement installées.....</i>	21

## II - LE SYSTÈME ACTUEL EST TRONQUÉ ET NE PEUT ABOUTIR À UNE MEILLEURE TRANSPARENCE DES ATTRIBUTIONS .....23

### 2.1 - EN L'ABSENCE DE MAÎTRISE D'OUVRAGE SUIVIE DU DISPOSITIF, L'APPLICATION DU N° UNIQUE NE PERMET PAS DE MIEUX CERNER LA DEMANDE.....23

2.1.1	<i>Le système d'information est mal entretenu, faute de stratégie.....</i>	23
	L'application n'a pas suffisamment évolué depuis sa mise en place.....	23
	Les co-gestionnaires n'ont pas reçu de directives pour veiller à la fiabilité de la base de données .....	24
	L'insuffisance de maîtrise d'ouvrage centrale a contribué au manque de fiabilité des données.....	24
2.1.2	<i>La demande exprimée n'est donc pas connue.....</i>	25
	La connaissance de la demande au niveau départemental est sujette à caution.....	25
	Pour parfaire la connaissance de la demande locale, de nombreux observatoires ont été créés.....	26
	La difficulté à connaître la demande est plus grande encore en région parisienne.....	27
2.1.3	<i>L'attente des demandeurs n'est pas mesurée.....</i>	29
	Le délai d'attribution d'un logement n'est pas connu .....	29
	Les délais anormalement longs ne correspondent pas toujours à la réalité.....	29
<b><u>2.2 LE DISPOSITIF DU N° UNIQUE N'AMÉLIORE PAS LE SUIVI DES DEMANDEURS LES PLUS DÉMUNIS.....</u></b>		<b>30</b>
2.2.1	<i>L'application nationale du n° unique ne facilite pas le suivi des demandes des plus défavorisés .....</i>	30
	La connaissance de la demande des plus démunis n'est pas améliorée par l'application.....	30
	Le dispositif du n° unique ne facilite pas la gestion du contingent préfectoral.....	31
2.2.2	<i>Le partenariat avec les services sociaux et l'accompagnement social restent primordiaux.....</i>	32
	Le nécessaire renouvellement du numéro unique tend à écarter les plus fragiles.....	32
	.....	32
	La notion de délai anormalement long n'est pas adaptée à une demande urgente qui émane d'un public précaire ..	32
	La réponse à la demande de certains publics nécessite un véritable accompagnement social.....	33
<b><u>2.3 - LE SYSTÈME D'ATTRIBUTION SUPPOSE UN LARGE PARTENARIAT, SOUS LE REGARD DE L'ÉTAT.....</u></b>		<b>33</b>
2.3.1	<i>Les organismes collecteurs du 1% logement ne peuvent rester à l'écart du dispositif d'enregistrement .....</i>	33
2.3.2	<i>Le rôle croissant des collectivités territoriales est à prendre en compte.....</i>	34
	Le rôle des communes et des intercommunalités n'est pas convenablement pris en compte dans le dispositif actuel .....	34
	Les conseils généraux sont souvent insuffisamment intégrés à la gestion du dispositif.....	34
2.3.3	<i>Le nécessaire partenariat avec les collectivités territoriales implique un positionnement nouveau des services de l'Etat.....</i>	35
	L'Etat déconcentré doit être regroupé afin de mieux assurer son rôle d'animation et d'arbitrage.....	35
	La politique de l'Etat doit être assise sur des données nationales objectives.....	36
<b><u>III - VERS UN SYSTEME DE GESTION PARTENARIAL ET TRANSPARENT DE LA DEMANDE.....</u></b>		<b>39</b>
<b><u>3.1 - METTRE LE DEMANDEUR AU CENTRE D'UN DISPOSITIF PLUS TRANSPARENT D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX .....</u></b>		<b>39</b>
3.1.1	<i>Le système d'attribution des logements sociaux doit être au service du demandeur et relié à d'autres composantes de la politique du logement .....</i>	39
	Mettre le demandeur de logement au centre du dispositif de gestion de la demande.....	39
	Mieux orienter l'aide à la construction en améliorant la connaissance de la demande exprimée.....	39
	Rétablir la confiance dans le système d'attribution des logements sociaux par plus de transparence .....	40
3.1.2	<i>Seul un système partagé de gestion de la demande permet de répondre aux enjeux actuels de la politique de logement social .....</i>	41
	Mettre en œuvre réellement une politique de mixité sociale.....	41
	Evaluer les efforts en faveur des plus démunis.....	42
	Garantir une égalité de traitement des demandeurs qui ont le plus besoin d'un logement social.....	42
	Alléger les tâches de gestion et d'observation de la demande .....	44
<b><u>3.2 - FAIRE CONVERGER LES PRATIQUES À COURT TERME AFIN DE PRÉPARER LA MISE EN PLACE DE SYSTÈMES PARTAGÉS DE LA DEMANDE.....</u></b>		<b>45</b>
3.2.1	<i>Créer une structure de pilotage transversale et interministérielle pour guider l'action de l'Etat.....</i>	45
	Le dispositif doit être piloté au plan interministériel.....	45
	...afin de mobiliser utilement les préfets et les DDE, en les dégageant de tâches de gestion au profit de fonctions plus stratégiques.....	46
3.2.2	<i>Améliorer à court terme le dispositif de demande de logement, au service des demandeurs.....</i>	47
	Clarifier les conditions nécessaires à la délivrance d'un n° unique et à son renouvellement.....	47

Créer un formulaire de demande de logement social unifié.....	48
Améliorer les bases de données départementales de l' application du n° unique.....	49
<i>3.2.3 Améliorer le rendement du système statistique et d'enquêtes et établir des liens avec la base des données du numéro unique.....</i>	<i>50</i>
Rationaliser les statistiques en matière de logement social .....	50
Entourer de précautions l'indicateur LOLF sur l'attente des demandeurs .....	51
<i>3.2.4 Renforcer le travail partenarial sous l'égide de l'Etat.....</i>	<i>52</i>
Affirmer la présence de l'Etat en matière d'égalité devant le logement social.....	53
Utiliser les dispositifs partenariaux pour harmoniser les pratiques locales.....	53
Faire le lien entre gestion de la demande et accompagnement social .....	54
<b><u>3.3 - METTRE EN PLACE DES SYSTÈMES TERRITORIALISÉS DE GESTION DE LA DEMANDE .....</u></b>	<b><u>55</u></b>
<i>3.3.1 Créer des systèmes d'information départementaux répondant à des exigences nationales.....</i>	<i>55</i>
Des fichiers partagés mis en place au niveau départemental .....	55
... répondant à des exigences nationales.....	56
<i>3.3.2 Poser au plan national l'objectif de gestion partagée de la demande et fixer un calendrier pour y parvenir.....</i>	<i>57</i>
Donner le temps à la réforme tout en affichant un calendrier volontariste.....	57
Poser le principe de l'intégration des réservataires et des collectivités dans le système.....	58
Confirmer l'objectif de lutte contre les discriminations par un examen partenarial des demandes en délai d'attente long, sous le contrôle de l'Etat.....	58
<i>3.3.3 Investir dans la méthode pour inciter à une mise en place rapide de systèmes d'information partagés .....</i>	<i>59</i>
Créer une véritable assistance à maîtrise d'ouvrage centrale s'appuyant sur des équipes projet départementales.....	59
Mobiliser les crédits pour une opération source d'économies à terme.....	60
<b><u>CONCLUSION.....</u></b>	<b><u>61</u></b>

## INTRODUCTION

La mission faisant l'objet du présent rapport porte sur l'évaluation de la mise en œuvre du dispositif « numéro unique d'enregistrement départemental » des demandes de logement social et sur la pertinence de la mise en place d'un véritable système de gestion de la demande (annexe 1).

L'équipe qui a travaillé à cette évaluation était composée de Marianne BONDAZ et Hélène de COUSTIN, inspectrices de l'administration et de Marc PRÉVOT, inspecteur général de l'équipement.

Le dispositif « n° unique » a été créé par la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Il avait pour but de garantir les droits des candidats à un logement social en créant un système d'enregistrement de leur demande dans un cadre départemental. Trois avantages étaient escomptés de ce texte : garantie pour la famille demanderesse d'être bien enregistrée, détermination officielle d'une date de départ de l'attente d'un logement social, assurance de voir son dossier traité en priorité si l'attente devenait anormalement longue.

Pour répondre de manière complète à la commande, l'équipe a commencé par reconstituer le cadre dans lequel le numéro unique a été institué.

La loi de 1998 ne s'est pas limitée à créer le numéro unique. Elle réforme, en premier lieu, les plans départementaux d'aide au logement des personnes défavorisées (PDALPD) et crée un comité responsable de ce plan. Elle incite à la mise en place de mesures d'accompagnement social. Elle redéfinit, en second lieu, les modalités de fonctionnement des fonds de solidarité pour le logement (FSL). Dans son article 56, elle reprend en outre toutes les règles d'attribution des logements sociaux. Elle crée également les accords collectifs départementaux (ACD) entre préfet et bailleurs sociaux et pose le principe des « *délais d'attente manifestation anormaux au regard des circonstances locales* ».

Enfin, l'article L441-2-5 du code de la construction et de l'habitation (CCH) prévoit que le règlement départemental d'attribution et l'accord collectif fixent les conditions d'information de l'Etat et des communes.

Cet article est précis au sens où il indique que le règlement départemental d'attribution doit définir les modalités de l'information du préfet et des collectivités territoriales au titre des logements qui leur sont réservés. La loi impose un compte rendu annuel des bailleurs sociaux sur les résultats atteints au regard de l'accord collectif, selon des modalités prévues dans celui-ci, comprenant des statistiques sur les demandes de logements sociaux, l'offre sociale, les logements vacants et les attributions. L'ensemble de ces informations est communiqué au préfet et, pour ce qui les concerne, aux maires et aux conférences intercommunales.

Mais la loi est imprécise au sens où les modalités d'information sont laissées à la libre négociation locale entre préfet et bailleurs, ce qui ne garantit pas une homogénéité des données recueillies pour une agrégation nationale. Rien n'est dit non plus sur la compatibilité de ces informations et de celles issues des nombreuses enquêtes sur les logements sociaux et leur occupation menées par les administrations centrales.

Dans ce cadre, plusieurs constats s'imposent. Le premier porte sur l'étroite imbrication entre le numéro unique et la politique d'attribution des logements sociaux, sur la coordination nécessaire entre collectivités territoriales, préfets, bailleurs sociaux et sur l'implication du fonds de solidarité logement. Dans sa conférence de presse du 8 novembre 2000, le secrétaire d'Etat au logement, Louis BESSON, à l'occasion de la sortie du décret et de l'arrêté d'application de la loi, affirmait : « *nous espérons créer...les conditions d'une égalité d'accès de nos concitoyens à un service d'intérêt général financé par la collectivité, le logement social.* ». Il indiquait également que le dispositif du n° unique « *complète les FSL, le renforcement des PDALPD...* ». La mission a donc été amenée à faire le lien entre le numéro unique et ces différents aspects de la politique d'attribution.

Le deuxième constat porte sur l'affirmation d'un principe d'information des pouvoirs publics en matière de logement social, même si la loi et ses textes d'application ne définissent pas le contenu précis de cette information. Le texte de la même conférence de presse affirmait : « *Ce dispositif permettra en outre de mieux connaître les besoins de logements sociaux par zone géographique. Cette connaissance précise de l'état des demandes entraînera une plus grande transparence dans les processus d'attribution.* »

Troisième constat : le secrétaire d'Etat souhaitait des initiatives « *pour améliorer l'accès au logement et éviter aux demandeurs de multiples démarches administratives.* ». Dans ce rapport, la mission s'est efforcée de raisonner dans ces termes.

Le contexte de cette mission est aussi celui de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF) qui impose de définir pour chaque programme budgétaire ministériel des objectifs et des indicateurs de résultat. Le ministère chargé du logement a choisi un indicateur en relation avec la file d'attente de logements sociaux. Le calcul de celui-ci doit naturellement être fondé sur des statistiques de la demande fiables. L'enjeu est considérable pour l'Etat puisqu'il s'agit de mesurer l'efficacité de la politique du logement, d'en rendre compte au Parlement et de lui demander les moyens budgétaires permettant d'établir une programmation des aides à la pierre correspondant mieux aux besoins. La connaissance précise de la demande devient donc un impératif.

Enfin, plusieurs éléments de contexte doivent être cités. D'une part, la hausse des loyers et des prix des logements accroît la file d'attente de logements sociaux et rend d'autant plus importante la connaissance de la demande réelle et de son évolution. D'autre part, le fonds de solidarité logement a été décentralisé au conseil général et des mécanismes de délégation du contingent préfectoral et des aides à la pierre ont été créés. Dans ce cadre, la diminution des effectifs dans les services déconcentrés de l'Etat exige un effort de regroupement des forces et de repositionnement de l'Etat. Enfin, la loi relative à l'effort national pour le logement (loi ENL) devrait modifier les règles du jeu en matière d'attributions, en particulier avec la disparition des règlements départementaux d'attribution et des conférences du logement social et leur remplacement par de nouveaux dispositifs comme les plans départementaux de l'habitat et les accords collectifs intercommunaux.

La méthode suivie par l'équipe a été, après avoir précisé les contours de la mission avec la direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction (DGUHC), d'organiser un certain nombre de visites de terrain comprenant généralement des entretiens avec le préfet et ses services, la direction départementale de l'équipement, des bailleurs sociaux, des élus et leurs services, des intercommunalités, la DDASS et des associations compétentes en matière d'insertion ou de logement<sup>3</sup>. Ces visites ont été complétées par des contacts les organisations représentatives du logement social, divers services centraux et le centre d'études techniques de l'équipement de Bordeaux, gestionnaire de l'application informatique nationale<sup>4</sup>.

Après avoir expliqué l'économie du dispositif du n° unique et constaté que l'absence du lien entre n° unique et dossier de demande nuit à son efficacité (I), le présent rapport analyse les raisons qui font que le système actuel ne peut répondre aux objectifs de transparence des attributions et de suivi de la demande des plus défavorisés (II). Ces constats amènent naturellement à préconiser la mise en place de systèmes départementaux partagés de gestion de la demande, seuls à même de répondre aux enjeux de la politique de logement (III).

---

<sup>3</sup> Les départements visités ont été la Gironde, les Hauts-de-Seine, l'Hérault, la Loire, la Loire-Atlantique, la Marne, le Rhône, Paris, le Pas-de-Calais, la Seine-Saint-Denis (Cf. fiches synthétiques en annexe 3). Par ailleurs la mission s'est rendue à Mantes-la-Jolie dans les Yvelines.

<sup>4</sup> Cf. liste des personnes rencontrées en annexe 2.



## **I - UN CONSTAT PARADOXAL : LES DEMANDEURS ONT BIEN UN NUMÉRO UNIQUE MAIS CELUI-CI N'EST PAS NÉCESSAIREMENT LIÉ AU DÉPÔT D'UN DOSSIER DE DEMANDE**

### **1.1 - L'économie du dispositif numéro unique**

#### **1.1.1 Le dispositif prévu par la loi**

##### *Le principe du numéro unique départemental*

L'article L. 441-2-1 du CCH, issu de la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, a **créé une obligation de procéder à un enregistrement départemental pour toute demande de logement social**. Cet enregistrement garantit au demandeur que la date de sa demande est effectivement prise en compte, et que, en cas d'attente anormalement longue, il bénéficiera d'un examen prioritaire. Ainsi, le numéro d'enregistrement comporte le mois et l'année de l'enregistrement de la première demande<sup>5</sup>.

Aucune attribution de logement ne peut être décidée, ni aucune candidature examinée par une commission d'attribution sans que les demandes soient pourvues d'un numéro d'enregistrement départemental.

Un même demandeur pouvant déposer plusieurs demandes, il a été convenu que le numéro attribué à sa première demande serait conservé pour chaque autre demande : c'est pourquoi on parle de numéro unique.

Il existe cependant une confusion entre **demandes et demandeurs** : encore aujourd'hui, nombre de personnes rencontrées par la mission parlent indifféremment de **demandes ou de demandeurs** (la confusion existe d'ailleurs dans l'article L 441-2-1 du CCH). Si le demandeur est identifié par son numéro unique, il peut faire autant de demandes qu'il l'entend<sup>6</sup>. Or, si l'on cherche à connaître le besoin de logements sociaux, il est absolument nécessaire de comptabiliser les demandeurs et non les demandes.

##### *Les conditions de délivrance du numéro unique*

Le décret n° 2000-1079 du 7 novembre 2000, l'arrêté de même date et la circulaire UHC/OC/23 n°2000-83 du 30 novembre 2000 relative au numéro départemental d'enregistrement des demandes de logements locatifs sociaux détaillent les conditions de délivrance du n° unique aux demandeurs, sur la base de la mise à disposition des acteurs d'un logiciel national de gestion du numéro unique.

**La délivrance d'un numéro unique à un candidat au logement social est obligatoire à partir du moment où les données suivantes sont réunies (article R 441-1-1 CCH) :**

---

<sup>5</sup> Il comporte aussi l'identifiant du département et le code identifiant de l'organisme lieu d'enregistrement.

<sup>6</sup> Le nombre de demandes par demandeur peut beaucoup varier suivant les caractéristiques locales, entre 1,04 en Ariège et 2 dans les Pyrénées-Atlantiques pour atteindre une moyenne nationale de 1,7. Les quatre départements où plus de 10% des demandeurs déposent plus de trois demandes sont les Bouches-du-Rhône, le Loiret, les Pyrénées-Atlantiques et le Bas-Rhin (cf. annexe 4). Source : fichier requête « nombre de demandes par demandeurs » fourni par le CETE de Bordeaux à la demande de la mission le 13/02/2006 – Base application du n° unique au 1/02/2006. Nombre de demandes depuis l'origine de la base.

- les nom, prénom, date de naissance et adresse du demandeur<sup>7</sup> ;
- le nombre de personnes à loger ;
- la ou les communes ou secteurs géographiques de résidence souhaités dans le département ;
- l'indication, s'il y a lieu, du fait que le demandeur occupe déjà un logement locatif social.

Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur.

Cet enregistrement ne préjuge de la recevabilité de la demande ni au regard du plafond de ressources, ni à celui de la régularité du séjour.

Une **attestation** comportant la date de dépôt de la demande doit être remise au demandeur par l'organisme, service ou collectivité, désigné comme lieu de l'enregistrement de celle-ci (bailleur social, collectivité locale, service de l'Etat)<sup>8</sup>.

*Les conditions de conservation du numéro unique*

Les demandes doivent faire d'objet d'un **renouvellement annuel** pour rester valides. Les lieux d'enregistrement sont ainsi tenus, un mois au moins avant la date d'expiration des demandes, de prévenir les demandeurs qu'ils doivent procéder à leur renouvellement, sous peine de caducité (par envoi d'un préavis). **Lors du renouvellement de n'importe quelle demande, la date de la première demande est conservée.**

La **radiation d'une demande** ne peut s'exercer sans que le demandeur en ait été averti un mois auparavant (art. L. 441-2-1) et uniquement pour un des motifs suivants :

- attribution d'un logement accepté par écrit par le demandeur ; toutes ses demandes seront alors radiées ;
- renonciation écrite du demandeur ;
- non renouvellement de la demande dans le délai de validité ;
- rejet de la demande par l'organisme compétent.

Le principe est donc que le demandeur conserve le même numéro jusqu'à ce qu'il voie une de ses demandes satisfaites ou qu'il les abandonne toutes, ou encore que toutes ses demandes soient explicitement rejetées.

*Le principe du délai anormalement long*

Le délai anormalement long est défini par l'article L 441-1-2 CCH qui prévoit la signature d'accords collectifs départementaux triennaux entre le préfet et les organismes bailleurs sociaux, engagements contractuels et quantifiés pour le relogement annuel des

<sup>7</sup> Lorsque le demandeur est une association, la demande indique la raison sociale, la date de création et l'adresse de l'association. Par association, on entend les associations déclarées ayant pour objet de sous-louer ces logements, à titre temporaire, à des personnes en difficulté et d'exercer les actions nécessaires à leur réinsertion et les associations déclarées ayant pour objet de sous-louer ces logements à titre temporaire à des personnes isolées ou en ménage, âgées de moins de trente ans révolus, ainsi que les établissements publics définis par l'article 5 de la loi n° 55-425 du 16 avril 1955 réorganisant les services des oeuvres sociales en faveur des étudiants.

<sup>8</sup> Elle comporte également des indications sur le lieu d'enregistrement, éventuellement la date du dernier renouvellement de la demande et les noms des bailleurs concernés par cette demande (ainsi que toutes les informations nécessaires sur la durée de validité de la demande, les conditions de son renouvellement et de sa radiation). Elle est difficilement lisible et les éléments informatifs sont souvent au verso (cf. annexe 5).

personnes visées par le plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées. Cet accord détermine le délai d'attente manifestement anormal au regard des circonstances locales, au-delà duquel les demandes doivent faire l'objet d'un examen prioritaire, ainsi que les conditions de cet examen<sup>9</sup>. Il est possible de faire varier ce délai suivant les zones géographiques. A défaut d'accord, ce ou ces délais sont définis par arrêté du représentant de l'Etat dans le département.

Dans son introduction à la circulaire du 30 novembre 2000, le secrétaire d'Etat au logement a explicitement recommandé que ce délai ne soit pas supérieur à deux ans, délai au delà duquel le fait que les demandes ne soient pas examinées lui paraissait "inacceptable".

**Les demandeurs dont les demandes n'ont pas reçu d'offre de logement dans le délai** fixé dans les ACD **peuvent saisir la commission de médiation**, créée par l'article L 441-2-3, qui émet un avis qu'elle adresse au demandeur, aux bailleurs et aux collectivités locales concernées. Cette commission, créée dans chaque département auprès du préfet, est composée au plus de quatre représentants des organismes bailleurs, de deux représentants des associations de locataires et de deux représentants des associations agréées dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées. Lorsque la saisine provient d'un demandeur relevant du PDALPD, il saisit également le comité responsable du plan départemental. Sa demande peut également être examinée par l'instance de suivi de l'accord collectif et naturellement par les bailleurs eux-mêmes.

Le numéro unique est donc indissolublement lié aux PDALPD, aux accords collectifs départementaux et aux commissions de médiation.

#### *Les acteurs du système d'attribution des logements sociaux*

L'attribution des logements sociaux fait intervenir un nombre important d'acteurs : l'Etat, les collectivités locales, les organismes bailleurs et les organismes collecteurs du 1% logement. Ils sont unis par des procédures contractuelles croisées.

**L'Etat** encadre l'attribution de logements aux personnes les plus démunies par le biais du PDALPD, souvent signé avec les conseils généraux, par les ACD co-signés avec les bailleurs et par les règlements départementaux d'attribution qui s'imposent à l'ensemble des acteurs. Au-delà de ces instruments juridiques, l'Etat détient comme principal moyen d'intervention le contingent préfectoral, qui est un contingent de réservation de logements à la disposition du préfet pour loger les personnes prioritaires. Il peut représenter jusqu'à 30 % du parc de logements sociaux dans le département, 25 % étant dévolus au logement des personnes défavorisées, 5 % à celui des fonctionnaires.

**Les communes** peuvent détenir des contingents de réservation de logements sur le parc social situé sur leur territoire, notamment lorsqu'elles en garantissent les emprunts. Les élus sont par ailleurs membres du conseil d'administration des offices de l'habitat, offices

---

<sup>9</sup> «Le tri des demandes par délai d'attente permet principalement de lister les demandes qui, ayant dépassé le délai anormalement long visé à l'article L 441-1-2, doivent bénéficier d'un examen prioritaire. Ces listes devront elles-mêmes être analysées par l'instance de suivi de l'accord collectif départemental ou des organes qui en sont issus, dans les conditions prévues par la circulaire UHC/OC/6 n°99-18 du 25 Mars 1999 (§ 5-4). Il appartient notamment à cette instance de distinguer entre les causes d'une attente anormale selon que cette attente relève d'une exigence très particulière de la demande quant au type ou à la localisation du logement, ou selon qu'elle relève des handicaps économiques et sociaux du demandeur, ou encore selon que le demandeur dispose déjà d'un logement social ou non ». Circulaire UHC/OC/23 n°2000-83 du 30 novembre 2000.

publics des habitations à loyer modéré (OPHLM) ou office public d'aménagement et de construction (OPAC) et des sociétés d'économie mixte. Lorsque la compétence habitat est aux mains des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), les communes gardent souvent le pouvoir de désignation de leurs administrés dans le cadre de leur contingent. Les communes et les EPCI peuvent bénéficier de la délégation du contingent préfectoral<sup>10</sup>.

Tous les acteurs qui détiennent un droit de tirage sur le parc social départemental, présent ou à venir, sont dénommés **réservataires**. Outre l'Etat et les collectivités, les organismes collecteurs du 1% logement sont des interlocuteurs importants<sup>11</sup>. Ils bénéficient de réservations de logements au prorata du financement qu'ils apportent aux organismes bailleurs. Les collecteurs reçoivent directement les demandes en provenance des entreprises qui cotisent au titre du 1% logement, par le biais des comités d'entreprise ou des directions de ressources humaines.

**Les bailleurs sociaux** gèrent les demandes et les attributions de logements sociaux, au sein des commissions d'attribution. Selon l'importance des contingents réservés dans leurs parcs, les bailleurs détiennent un contingent propre plus ou moins important. Ce sont les seuls responsables de l'instruction des demandes de logement et de l'étude de leur recevabilité. Si les réservataires peuvent proposer un locataire (désignation), les bailleurs sont les seuls maîtres de l'attribution du logement.

### 1.1.2 L'application informatique du numéro unique

#### *L'application nationale et les bases de données départementales*

L'application informatique du n° unique a été réalisée en vue de mettre à disposition de l'ensemble des départements qui le souhaitent un système d'information qui leur permette de se conformer aux nouvelles obligations liées à la délivrance du numéro unique avant le 1<sup>er</sup> juin 2001, date limite indiquée par les textes. Cette application nationale délivre un numéro unique à tout demandeur d'un logement social, accompagné d'une date certaine d'enregistrement<sup>12</sup>. Ce système permet ainsi l'édition de l'attestation qui doit être donnée ou envoyée au demandeur. L'application permet ensuite de gérer le renouvellement des demandes et des demandeurs, ainsi que leur sortie du dispositif<sup>13</sup>.

C'est une application simple dans son utilisation mais qui repose sur une architecture technique complexe, neutre pour les utilisateurs. L'application a été prévue pour attribuer des numéros d'enregistrement à partir duquel un délai est décompté, elle ne comporte qu'un nombre restreint de données sur les demandeurs ou les demandes et n'a pas été conçue pour fournir des statistiques<sup>14</sup>. Toute demande statistique non prévue par le tableau de bord doit faire l'objet d'une requête en langage informatique complexe (SQL). De plus, tout traitement de masse est difficile et oblige à des conversions de fichiers, ce qui rend pénible la gestion

---

<sup>10</sup> Loi n°2004-80 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.

<sup>11</sup> Dans certaines sociétés anonymes HLM de la région parisienne, le taux de réservation des collecteurs peut atteindre 50% des logements.

<sup>12</sup> Obligations liées à la publication du décret n° 2000-1079 du 7 novembre 2000 et l'arrêté de la même date.

<sup>13</sup> Pour la description technique de l'application, cf. annexe 6.

<sup>14</sup> La mission a elle-même reculé devant l'exploitation de certains tableaux fournis à la suite de requêtes par le CETE de Bordeaux (Cf. annexe 6).

d'un nombre important de demandes, par exemple en Ile-de-France. Enfin, cette application a été développée selon une technologie ancienne, sa réécriture est maintenant nécessaire<sup>15</sup>.

La plupart des bailleurs rencontrés par la mission disposent d'interfaces entre leur système informatique de gestion locative et cette application, qui leur permet d'attribuer le numéro unique de façon transparente sans saisie supplémentaire (par exemple, Logement français, office départemental des Hauts-de-Seine, Habitations modernes et familiales - HMF, groupe Solendi, OPAC de Villeurbanne)<sup>16</sup>. D'autres, en revanche, utilisent cette application indépendamment de leur propre logiciel de gestion des demandes, ce qui les oblige à effectuer une double saisie (c'est parfois le cas des offices municipaux).

L'application est hébergée au CETE de Bordeaux où le centre serveur national délivre les numéros uniques par département (pour l'ensemble des départements, outre-mer compris, à l'exception de ceux qui ont choisi un autre système<sup>17</sup>). L'équipe du CETE de Bordeaux gère un centre serveur national et les bases départementales, en assure le support technique pour les utilisateurs et la disponibilité permanente<sup>18</sup>.

#### *Le recours à l'application nationale n'est pas obligatoire*

L'utilisation de ce système d'information n'est pas obligatoire : tout autre système répondant aux exigences de la loi peut être retenu, étant entendu que, quel qu'il soit, le système retenu s'impose nécessairement à tous les intervenants d'un même département, par arrêté préfectoral, en accord avec les bailleurs sociaux.

Par exemple, la ville de Paris (logiciel SIL, système d'information logement) et le département de la Loire-Atlantique (IMOHWEB), qui disposaient déjà de systèmes informatiques d'enregistrement départemental des demandeurs, ont préféré les conserver. D'autres départements ont progressivement fait le choix d'un système propre (les autres départements des Pays de la Loire, le Morbihan, la Corrèze, la Haute-Savoie,...).

Les systèmes existant à Paris et en Pays de la Loire ont la spécificité de permettre à la fois la délivrance du numéro unique et la gestion réelle des demandes de logement<sup>19</sup>. On parle alors de **système de gestion de la demande**.

#### *Les différents types d'utilisateurs et les fonctionnalités*

Chaque type d'utilisateur a le droit d'utiliser des fonctionnalités bien définies en fonction de son rôle au regard du dispositif du n° unique.

Les **lieux d'enregistrement** sont habilités à délivrer un numéro unique. Il s'agit des bailleurs et de leurs agences, des communes ayant délibéré en ce sens et des services de l'Etat

<sup>15</sup> Coût estimé pour la simple réécriture à l'identique : 100 000 € ; selon le projet de loi de finances 2006, programme 135, la refonte de l'application est évaluée à 235 000 €

<sup>16</sup> 95% des lieux d'enregistrement transmettent les données d'enregistrement au CETE de Bordeaux par procédure différée, seuls 5% d'entre eux utilisent l'application Internet, plus directe.

<sup>17</sup> Loire-Atlantique, Maine-et-Loire, Mayenne, Sarthe, Vendée, Haute-Savoie, Corrèze et Paris. La Somme et le Morbihan étaient sur le point de passer à un système départemental, à la connaissance de la mission. Les autres départements, soit l'essentiel du territoire et toute la région parisienne hors Paris, relèvent de l'application nationale n° unique.

<sup>18</sup> Le CETE de Bordeaux traite 10 000 demandes par jour. Le flux annuel des demandes est de deux millions alors que l'application n'avait été prévue que pour en traiter un million.

<sup>19</sup> Les systèmes d'information sont décrits dans les fiches synthétiques 75 et 44.

désignés par le préfet. Dans les **lieux de dépôt**, les demandeurs peuvent retirer un formulaire de demande de logement et le déposer une fois rempli. Ces demandes doivent normalement être ensuite transmises à un lieu d'enregistrement pour la délivrance d'un n° unique.

Il n'y a pas coïncidence entre les deux notions, sauf pour les bailleurs qui sont toujours lieu d'enregistrement et de dépôt (sauf à Paris). Ainsi, des services de l'Etat ou des communes peuvent délivrer un n° unique sans recevoir de dossier de demande. Inversement, les communes sont rarement des lieux d'enregistrement du n° unique, sauf en région parisienne, alors qu'elles sont plus souvent des lieux de dépôt.

Lorsque les lieux d'enregistrement ne sont pas des organismes bailleurs, l'article L 441-2-1 stipule que l'attestation du numéro unique délivrée aux demandeurs devra indiquer le ou les organismes bailleurs auxquels sont transmis « les dossiers de demande de logement ». Une convention entre le lieu d'enregistrement (commune, EPCI, service de l'Etat) et les bailleurs doit être signée pour convenir des modalités de transmission des dossiers. **Tout lieu d'enregistrement devrait donc aussi être un lieu de dépôt d'un dossier de demande.**

Les **gestionnaires** : le système est co-géré dans chaque département par les bailleurs et par un service de l'Etat désigné par le préfet. Le couple DDE / associations de bailleurs est le plus répandu. Les gestionnaires entretiennent les tables de référence, peuvent consulter les demandes par critères par le biais de requêtes qui ne sont toujours connues de tous (par exemple, les demandes hors délai du département<sup>20</sup>). Ils peuvent afficher des fiches par demandeur et sont en mesure d'archiver les données et de les apurer, c'est-à-dire de les supprimer physiquement.

#### **Les différentes dénominations des demandes et demandeurs dans l'application nationale**

Les dénominations des demandes et demandeurs sont différentes suivant qu'il s'agit de notions que l'on retrouve dans les tableaux de bord ou de celles dont se servent les utilisateurs directs de l'application. Ainsi, malgré l'existence d'un glossaire attaché à l'application, ces concepts restent difficiles à comprendre.

Sur les tableaux de bord<sup>21</sup>, les demandes et demandeurs sont classés comme suit :

**Les demandes et demandeurs totaux**, sont toutes les demandes et demandeurs enregistrés depuis le début de l'utilisation de l'application dans le département.

**Les demandeurs et demandes en instance** sont toutes les demandes et demandeurs susceptibles d'être traités, qui n'ont été ni archivés, ni radiés de la base. Les demandes en instance comprennent les **demandes valides** et les demandes obsolètes qui ne sont pourtant pas du même ordre.

**Les demandes ou demandeurs obsolètes** sont les demandes en instance de plus d'un an qui n'ont pas été renouvelées et les demandeurs en instance dont toutes les demandes sont obsolètes. Lorsque le renouvellement a été effectué par le demandeur, la demande est à nouveau classée comme valide après la saisie de la date de renouvellement. Si le demandeur n'effectue pas le renouvellement dans un délai de douze mois après la date initiale de demande, ou si le bailleur ne saisit pas dans l'application une date de préavis de renouvellement, la demande devient automatiquement obsolète au bout de 12 mois.

**Les demandes et demandeurs hors délai** sont ceux qui ont dépassé le délai anormalement long. Ce sont des demandeurs et demandes valides (non obsolètes), qui devraient faire l'objet d'un examen prioritaire.

<sup>20</sup> Les critères sont les suivants : zone de délai, type de demande (mutation ou externe), code de motif d'attente, nombre de personnes à loger, date de la demande, date de saisie, code de motif de sortie, date de sortie, date de renouvellement, code de la commune souhaitée, état de la demande (active, inactive, préavis en cours, archivée), zonage (lié au délai anormalement long), code de service du lieu de dépôt, demandes obsolètes.

<sup>21</sup> Cf. exemple en annexe 7.

**Les demandes et demandeurs en mutation** correspondent aux demandeurs qui habitent déjà dans un logement social et ont déposé une nouvelle demande.

Les **demandes radiées** sont comptabilisées par motif de radiation : attribution, renonciation, non renouvellement, irrecevabilité ou erreur de saisie. La radiation suppose l'enregistrement d'un motif par un lieu d'enregistrement. Elle nécessite l'inscription d'un préavis de sortie sauf pour la renonciation et l'attribution ; la radiation intervient alors à l'échéance du préavis de sortie. Aucune modification ne peut plus intervenir sur une demande radiée qui devient inactive dans la base de données. Seuls les lieux d'enregistrement peuvent radier une demande ou un demandeur.

Les demandes et demandeurs attribués sont ceux qui ont effectivement été relogés. Leur radiation est immédiate dès la saisie par l'organisme qui enregistre l'attribution. Toutes les demandes encore en instance sont alors radiées automatiquement et simultanément.

Les demandeurs radiés pour renonciation ont volontairement renoncé à leur demande, par écrit.

Les demandes radiées pour non renouvellement correspondent aux demandes qui n'ont pas été renouvelées par les demandeurs à la suite de l'envoi du préavis par l'organisme bailleur ou le lieu d'enregistrement. La radiation de ces demandes est exécutée sur le serveur 60 jours après l'inscription d'une date de préavis de sortie par l'organisme.

Les demandes radiées pour irrecevabilité sont celles qui ont été jugés irrecevables par les organismes bailleurs à la suite de l'étude de leur dossier. La radiation est exécutée sur le serveur 60 jours après la date de préavis de sortie saisie par l'organisme.

Les demandes et demandeurs radiés pour erreur de saisie : cette catégorie a été ajoutée pour que les autres chiffres soient les plus fiables possible.

**Les demandes et demandeurs archivés, non apurés** sont les demandeurs pour lesquels toutes les demandes ont été radiées depuis plus de deux ans et peuvent de ce fait être apurés par les co-gestionnaires. Ils restent néanmoins comptabilisés dans la base au titre des demandes et demandeurs totaux et radiés. Seuls les gestionnaires peuvent archiver les demandeurs radiés. Cet archivage est un préalable à l'apurement.

Les **demandes actives** sont selon le vocabulaire de l'application nationale celles qui ne sont pas radiées ou archivées. Mais selon la plupart des interlocuteurs rencontrés ce sont les demandes qui ne sont ni obsolètes, ni radiées.

**Les demandes et demandeurs apurés** sont physiquement enlevés de la base départementale par les gestionnaires au bout de 2 ans de radiation, après un archivage. Ils font l'objet d'une sauvegarde sur support informatique. L'apurement a pour but d'alléger les bases départementales.

Malgré son apparente simplicité, l'utilisation optimale du système d'information réclame une gestion au plus près de chaque demande afin qu'elle soit correctement qualifiée et suivie : si les demandes non renouvelées deviennent automatiquement obsolètes dans le logiciel, la radiation n'est pas automatique et ces demandes restent donc en instance. L'apurement n'est également pas automatique et les demandes archivées mais non apurées restent comptabilisées comme demandes radiées.

La radiation des demandeurs doit être précédée, un mois auparavant, par un courrier au demandeur pour le prévenir. Cette opération étant fastidieuse, certains bailleurs préfèrent ne pas effectuer de radiation.

### **1.2 - Le n° unique garantit au demandeur une date certaine de sa première demande de logement social**

L'application informatique du n° unique fonctionne techniquement de manière satisfaisante et remplit les deux premiers objectifs de la loi : elle permet de délivrer rapidement les numéros uniques et garantit effectivement la date de dépôt de la première demande qui constitue la date de départ du calcul du délai anormalement long.

### 1.2.1 La délivrance d'un n° unique avant l'attribution d'un logement social est bien la norme

*Tous les demandeurs qui se voient attribuer un logement sont effectivement dotés d'un numéro unique, à de rares exceptions*

Le partenariat entre les bailleurs et les services de l'Etat lors de la mise en oeuvre de l'application a permis de désigner effectivement des lieux d'enregistrement et les lieux de dépôt des demandes, en y adjoignant, lorsqu'elles ont délibéré dans ce sens, les communes. Hors région parisienne, les agences des bailleurs sont devenues les guichets « naturels » d'accueil des demandeurs et des lieux d'enregistrement du n° unique.

En région parisienne, les services logement des communes sont le plus souvent lieux d'enregistrement de l'essentiel des demandes de logement et attribuent le numéro unique, puisque le nombre de bailleurs dans chaque commune est trop important pour que chacun puisse y disposer d'une agence.

L'implication des communes comme lieux d'enregistrement est très contrastée : dans les départements visités par la mission, les extrêmes sont les communes des deux départements d'Ile-de-France, toutes lieux d'enregistrement à de rares exceptions, alors que dans le Rhône, seule la ville de Vaulx-en-Velin délivre le n° unique.

En outre, les demandes d'inscription peuvent s'effectuer parfois par téléphone (mairie de Nanterre) ou par Internet (Gironde), avec l'attribution d'un numéro unique sans aucune vérification.

*D'un point de vue technique, le système fonctionne bien*

Techniquement, l'envoi des demandes de numéro unique au CETE de Bordeaux et la réception de ceux-ci ne posent pas de problème. L'impression des attestations et leur envoi sont entrés dans les tâches habituelles des bailleurs et des communes, qui s'y prêtent la plupart avec bonne volonté, puisque l'application du n° unique est souvent reliée par interface à leur fichier de gestion de la demande. La mission n'a noté aucun problème de délai<sup>22</sup> particulier dans les envois des attestations.

Toutefois, certains demandeurs ne sont jamais enregistrés dans l'application. Plusieurs bailleurs ont confié à la mission que les demandes de mutation à l'intérieur de leur parc, enregistrées dans leur logiciel de gestion de la demande, ne font pas l'objet d'une inscription au n° unique.

Par ailleurs, d'autres demandeurs ne sont inscrits sur le fichier qu'au moment de leur passage en commission d'attribution. Ainsi certaines **mairies n'envoient les demandes aux bailleurs que lorsqu'elles sont avisées d'une vacance qui correspond à la demande** ; les demandeurs concernés n'ont pas de numéro unique et ne peuvent prouver la date de leur première demande. Ces cas ont été signalés à la mission par la mission interministérielle d'inspection du logement social (MILOS).

Certains grands organismes **collecteurs du 1% logement ne font attribuer un numéro unique à leurs demandeurs qu'à la veille des commissions d'attribution.** En

<sup>22</sup> Le délai maximal est d'un mois pour la délivrance du numéro unique au demandeur (art. L 441-2-1 CCH).

effet, les collecteurs ne sont pas devenus lieux d'enregistrement<sup>23</sup>. De même, les fonctionnaires d'administration centrale ou de la préfecture de police qui bénéficient d'un relogement à Paris ne sont enregistrés qu'au dernier moment dans l'application parisienne.

Cependant, l'ensemble des attributions s'exerce dans le cadre légal, puisque les logements ne sont attribués que lorsque les demandeurs possèdent un numéro unique, délivré comme il le faut par l'application nationale du n° unique ou les dispositifs départementaux agréés.

### **1.2.2 L'attribution d'un numéro unique permet de dater de manière certaine la première demande**

Aucun des interlocuteurs de la mission n'a souligné de problèmes techniques dans l'enregistrement de la date de première demande. L'ensemble des acteurs rencontrés juge que le n° unique permet effectivement d'attester de la date de première demande de logement social et considère que c'est là une véritable réussite du dispositif.

**Les cas de réattribution irrégulière d'un n° unique entraînant la perte de la date de première demande semblent marginaux.** Quelques cas, rares, de perte d'ancienneté de demandes ont été signalés à la mission sans qu'elle soit en mesure de déterminer s'il s'agissait d'une erreur humaine, d'une manipulation frauduleuse ou, plus vraisemblablement, d'un retard dans le renouvellement de la demande.

Le cas du changement de statut de la famille (divorce notamment) est plus compliqué à gérer pour les lieux d'enregistrement qui se voient contraints d'enregistrer une nouvelle demande au nom d'un des ex-conjoints qui peut perdre alors l'ancienneté de la demande. Les modifications de situation familiale peuvent donc donner lieu à une perte d'ancienneté.

Une autre hypothèse de « perte de numéro unique » peut être liée à la pratique de certaines communes qui enregistrent l'attribution d'un logement à un demandeur dès la commission d'attribution, au moment de la proposition de logement et non après l'entrée dans les lieux. Lorsqu'une attribution est enregistrée, le demandeur est radié de la base active avec toutes ses demandes, sans qu'il soit possible de recréer sa demande avec la date d'origine, si le demandeur refuse le logement proposé.

Cependant, ces dysfonctionnements restent marginaux et la date de premier dépôt de demande peut donc bien servir de base au calcul du délai anormalement long.

## **1.3 - Mais ce numéro d'enregistrement ne garantit pas une égalité d'accès au logement**

### **1.3.1 La délivrance d'un numéro unique n'entraîne pas systématiquement la constitution d'un vrai dossier de demande**

---

<sup>23</sup> Une table réservataire avait été pourtant prévue dans l'application du n° unique mais a été abandonnée. Ces demandeurs sont d'autant moins connus que certaines entreprises n'envoient aux collecteurs que la part prioritaire de leur demande, les autres demandes restant en attente dans l'entreprise, sans enregistrement au n° unique, sauf démarche individuelle des demandeurs. En revanche, en Pays de la Loire, les collecteurs 1% sont totalement intégrés au système de fichier partagé de la demande.

Il existe deux démarches qui peuvent être distinctes : l'enregistrement au n° unique réalisé par tous les lieux d'enregistrement sur la base des sept informations réglementaires et le dépôt d'un véritable dossier de demande de logement social susceptible d'être instruit par un bailleur. L'absence de lien obligatoire entre la délivrance du n° unique et le dépôt d'au moins un dossier de demande constitue la faiblesse intrinsèque du dispositif.

*L'application nationale du n° unique ne permet pas d'instruire les demandes de logement*

**Pour les bailleurs comme pour les réservataires, l'enregistrement sur l'application du n° unique ne contient pas les éléments nécessaires à l'instruction de la demande.** Il ne peut donc constituer une véritable demande de logement. L'ensemble des interlocuteurs de la mission a souligné cet écueil, qui ne semble pas avoir été correctement estimé lors de la mise en oeuvre de la loi, qui mentionne la notion de « dossier de demande de logement »<sup>24</sup>.

Pour faire évoluer ces enregistrements en demandes réelles, il est nécessaire de connaître au moins deux éléments supplémentaires par rapport à ceux qui sont demandés pour l'enregistrement au n° unique : les ressources du demandeur et la typologie de la famille (âge et sexe des enfants, nombre d'adultes) ; les premières pour connaître la position du demandeur par rapport aux plafonds de ressources, la seconde pour proposer le logement le plus adapté aux besoins de la famille.

De ce fait, bailleurs, communes et services de l'Etat gèrent en parallèle à l'application du n° unique des logiciels de gestion de la demande avec des fichiers de « vraies demandes ». Ces logiciels sont très divers et ne contiennent pas les mêmes fonctionnalités suivant les différents métiers exercés : gestion locative pour les bailleurs, gestion simple de demandes pour les collectivités locales, gestion du contingent préfectoral pour les services de l'Etat<sup>25</sup>.

Une courte étude des dossiers de demandes transmis par des bailleurs ou des collecteurs du 1% logement permet de lister les éléments<sup>26</sup> qui paraissent indispensables aux professionnels pour instruire les demandes : toutes les grandes catégories sont les mêmes, seuls les détails diffèrent. On est loin des sept données nécessaires à l'inscription au n° unique : la composition de la famille est détaillée pour fixer le nombre minimum de pièces nécessaires, les ressources du ménage sont précisées pour déterminer le type de logement conventionné accessible, les souhaits sont enregistrés afin d'éviter des propositions inutiles, le type de logement actuel est détaillé pour mesurer le degré d'urgence de la demande... Les pièces jointes demandées sont aussi diverses, quelques bailleurs se contentant de données déclaratives, d'autres demandant jusqu'à huit pièces différentes.

*Il existe des demandeurs dotés d'un numéro unique, mais sans réelle demande de logement*

Les demandeurs ne sont pas systématiquement informés du fait que leur enregistrement ne constitue pas une « vraie » demande<sup>27</sup>.

---

<sup>24</sup> Art. L 441-2-1. – "(...) Lorsque le numéro départemental est communiqué par une personne morale autre qu'un bailleur, l'attestation délivrée au demandeur indique le ou les organismes bailleurs auxquels est transmis le dossier de demande de logement."

<sup>25</sup> En Ile-de-France, les préfetures ont en général recours au logiciel GIL (gestion interministérielle du logement).

<sup>26</sup> Cf. annexe 8 : données et pièces justificatives demandées lors de l'établissement d'un dossier de demande.

<sup>27</sup> Ainsi une collectivité locale a déclaré utiliser l'enregistrement au numéro unique comme moyen poli de détournement pour ne pas faire remplir un dossier de demande.

La présentation de l'attestation de délivrance d'un n° unique laisse à penser au demandeur que l'ensemble des organismes de logement social qui y sont inscrits se sont bien saisis de sa demande, comme cela était effectivement prévu par la loi. « ...Lorsque le numéro départemental est communiqué par une personne morale autre qu'un bailleur, l'attestation délivrée au demandeur indique le ou les organismes bailleurs auxquels est transmis le dossier de demande de logement. Les modalités de transmission des dossiers de demande font l'objet d'une convention entre cette personne morale et les bailleurs concernés » (art. L 441-2-1).

Or, la mission a pu constater tout d'abord que les communes et les bailleurs ont rarement signé des conventions prévoyant la prise en compte des dossiers de demande déposés en mairie par les bailleurs. Lorsque les communes délivrent le numéro unique, la totalité des bailleurs présents sur la commune sont souvent inscrits sur l'attestation remise au demandeur, comme si les demandes leur avaient effectivement été transmises pour instruction. Certes, il existe une possibilité technique pour les bailleurs de se saisir des inscriptions sur l'application du numéro unique<sup>28</sup>, au moins pour les bailleurs inscrits en premier rang sur la liste. En fait, il est illusoire de penser que les organismes bailleurs le feront en l'absence d'un réel dossier de demande, alors que leurs propres fichiers regorgent déjà de demandes qu'ils ne peuvent satisfaire.

Il est donc indispensable à ce jour que le demandeur remplisse au moins une « vraie » demande pour que son enregistrement soit suivi d'effet, ce qui n'est pas systématiquement le cas : on retrouvera alors ces demandes sans dossier au sein des demandes hors délai, car elles n'auront pu être traitées par les bailleurs. Ainsi, 13 % des demandes en attente de délai anormalement long et comportant un motif<sup>29</sup> ont été identifiées comme des « demandes incomplètes ou sans dossier de demande ». Il est impossible d'évaluer sur l'ensemble des demandes hors délai non motivées le nombre de détenteurs d'un numéro unique sans réel dossier de demande.

*La plupart du temps, néanmoins, les demandeurs ont déposé au moins un dossier de demande*

Obtenir un numéro unique n'est que le début du « parcours du combattant » des demandeurs qui iront souvent s'inscrire d'abord auprès du service habitat de leur commune (en espérant être logés au titre du contingent de réservation communal), puis auprès de l'ensemble des bailleurs présents sur le territoire de celle-ci qui disposent d'un guichet d'accueil, voire auprès de leur entreprise. Lorsqu'il s'agit de personnes susceptibles de répondre aux critères du PDALPD, les bailleurs sociaux leur conseillent de s'inscrire aussi auprès des services de l'Etat (pour espérer être logés au titre du contingent de réservation préfectoral). Dans les grandes agglomérations, les demandeurs doivent donc remplir plusieurs dossiers de demande pour pouvoir couvrir au mieux l'offre potentielle<sup>30</sup>. Il leur faudra ensuite renouveler l'ensemble de ces demandes chaque année pour conserver leur numéro unique.

**En revanche, la ville de Paris et le département de Loire-Atlantique qui disposent d'un système de gestion de la demande font remplir un seul dossier de demande, qui permet la délivrance du numéro unique et une réelle instruction de la demande pour tous les bailleurs concernés.**

---

<sup>28</sup> Cf. réponse à une question sur le forum question réponse du site [www.numero-unique.org](http://www.numero-unique.org).

<sup>29</sup> 6% des demandes totales au niveau national sont des demandes hors délai dont l'attente a été motivée par les lieux d'enregistrement. Cette donnée, très partielle, est la seule qui permette une évaluation chiffrée des enregistrements sans dossier de demande. Source CETE de Bordeaux, extraction du 21 mars 2006.

<sup>30</sup> A Issy-les-Moulineaux, il y a ainsi 28 bailleurs.

### 1.3.2 Les bases de données départementales du numéro unique manquent de fiabilité

#### *Le grand nombre de doublons*

Les gestionnaires des bases départementales ont tous identifié des doublons<sup>31</sup> de n° unique qui tiennent à des erreurs de saisie ou à une mauvaise utilisation du dispositif<sup>32</sup>. Ainsi, certains bailleurs ont cru pratique d'inscrire le nom de jeune fille en lieu et place du nom de femme mariée, ce qui génère un doublon si d'autres demandes sont déposées par le ménage. L'utilisation exclusive du nom de jeune fille par des conjoints de demandeurs procède d'une autre logique, celle de demandeurs qui croient à l'effet « loterie » : plus le nombre de numéros uniques qu'ils détiennent est grand, plus il pensent avoir de chances de voir leurs demandes aboutir<sup>33</sup>.

#### **L'identification des doublons dans l'application du n° unique**

La clef d'identification d'un demandeur est constituée par les cinq premiers caractères significatifs du nom de naissance et du prénom en ignorant tout caractère non alphabétique, avec la date de naissance complète au format AAAA/MM/JJ. Elle n'est pas suffisante pour garantir l'identification des demandeurs déjà possesseurs d'un numéro unique lorsque des erreurs sont commises sur ces champs. Et elle ne permet pas non plus d'enregistrer par exemple deux personnes différentes dont la clef est identique (par exemple : DUPONT JEAN-PIERRE 01/01/1960 et DUPONT JEAN-PAUL 01/01/1960).

Les gestionnaires qui se sont intéressés au problème ont dû avoir recours au CETE de Bordeaux pour élaborer des requêtes pour identifier des doublons. Le CETE a d'ailleurs été saisi par la DGUHC pour évaluer et essayer de traiter ce problème.

A titre d'exemple, sur l'agglomération rémoise, la différence entre le nombre de demandes identifiées par le CETE de l'Est à partir de l'application du n° unique et le nombre de demandes validées par l'observatoire local du logement social est de l'ordre de 30 %.

La proportion de doublons dans les bases départementales est impossible à objectiver, puisqu'il faudrait pour cela mener une étude comme celle qui a été faite par le CETE de l'Est dans la Marne. Les fichiers obtenus par des requêtes en langage informatique complexe sur les bases découragent les co-gestionnaires de mener une telle étude<sup>34</sup>. Les chiffres avancés par certains oscillent autour de 10 % mais peuvent rapidement être plus élevés lorsque la proportion de population d'origine étrangère est importante (problème d'orthographe des noms et dates de naissance incertaines) ou que des procédures par téléphone ou Internet sont ouvertes sans aucune vérification d'identité.

Cette surestimation du nombre de demandeurs est à compenser par l'absence d'enregistrement du stock des demandeurs traités par les organismes collecteurs du 1% logement, sans que l'on puisse en évaluer le nombre.

#### *Des pratiques hétérogènes de renouvellement*

<sup>31</sup> L'appellation de « doublons » est en elle-même fautive, puisque ce sont de 2 à 5 numéros uniques qui peuvent être attribués au même ménage. L'enregistrement de doublons n'est pas réservé à l'application nationale du n° unique : en Seine-Saint-Denis, la préfecture qui enregistre toutes les demandes a identifié sur son système GIL entre 5 et 10 % de demandes en double.

<sup>32</sup> On peut imaginer que plus le nombre de demandes par demandeur est élevé (là où les bailleurs sont les plus nombreux), plus le risque de telles erreurs augmente et plus le nombre de doublons est important.

<sup>33</sup> La DDE du Pas-de-Calais a identifié plusieurs cas de jeu sur les noms des demandeurs : noms composés, couples mariés ou pacsés, personnes vivant maritalement sous le même toit.

<sup>34</sup> Cf. exemple de résultat d'une requête en annexe 6.

Pour chaque demande enregistrée, les lieux d'enregistrement doivent envoyer, par écrit, un préavis de renouvellement au demandeur, entre 10 et 11 mois après la date initiale de dépôt ou de renouvellement. Selon les départements visités, les lieux d'enregistrement ont confié à la mission avoir des pratiques très différentes. Les services de l'Etat n'ont souvent pas les moyens humains de renouveler les demandes. Les communes, en général, ne le font pas, mais la vision de la mission est restreinte aux quelques collectivités rencontrées. Toutefois, l'accueil en mairie est parfois relié au dépôt d'un dossier à l'office municipal HLM, qui procède en général au renouvellement. Quant aux bailleurs, ils ne renouvellent systématiquement les demandes que lorsqu'ils ont un véritable dossier.

Si les fichiers sont interfacés, les préavis sont édités automatiquement par le fichier de gestion locative pour toutes les demandes et le renouvellement est pris en compte simultanément sur le fichier de gestion locative et le fichier numéro unique du bailleur.

La part des demandes effectivement renouvelées suite au préavis est faible sur l'ensemble des demandes en instance. Elle est surtout variable selon les départements. En effet, le taux de retour estimé des préavis de renouvellement s'échelonne entre 50 % en région parisienne et 15 % à Montpellier (source bailleurs).

Seul un fichier commun de la demande permet à chaque demandeur de ne déposer qu'une seule demande, connue de tous les bailleurs et donc de garantir un renouvellement de la demande, simultanément pour le compte de tous les bailleurs.

Dans le cas où le renouvellement n'est pas fait par les lieux d'enregistrement, la demande devient automatiquement obsolète 12 mois après qu'elle ait été émise. Si c'est une demande unique ou la dernière demande du demandeur, celui-ci peut perdre son numéro unique puisqu'il risque d'être radié 60 jours après cette obsolescence, aucune de ses demandes n'étant plus valide. En revanche, si le demandeur a encore une demande valide, seule la demande qui n'a pas été renouvelée devient obsolète.

Ainsi, de nombreuses demandes non renouvelées restent dans les demandes en instance des bases départementales, sans jamais être radiées<sup>35</sup>, ce qui fait considérablement gonfler les demandes en instance.

La mission n'a pu évaluer le nombre de renouvellements non radiés que grâce au fichier qui lui a été transmis par la DGUHC. Celui-ci mesure le pourcentage des demandes obsolètes dans les demandes totales depuis le début de l'exploitation de l'application du n° unique. Ces chiffres montrent une forte disparité d'un département à l'autre (de 8 à 64 %).

#### Taux de demandes obsolètes par département au 30 septembre 2005

Dépts ayant les taux les plus élevés*	Demandeurs actifs au 01/01/2006	Taux de demandes obsolètes	Départements taux les plus bas	Demandeurs actifs au 01/01/2006	Taux de demandes obsolètes
Tarn-et-Garonne	6 770	64 %	Corse-du-Sud	3 744	8 %
Val-de-Marne	116 468	62 %	Allier	7 322	9 %
Aube	18 941	62 %	Aveyron	2 553	9 %

<sup>35</sup> Une analyse à partir des saisies pratiquées par les lieux d'enregistrement des départements 34, 51 et 92, qui porte sur les demandes totales, les demandes obsolètes et les radiations, permet de constater que certains bailleurs des Hauts-de-Seine ne radient jamais leurs demandes obsolètes. Il s'agit de 31 lieux d'enregistrement qui totalisent entre 5 et 10 000 demandes totales, dont 1 500 à 6 000 sont obsolètes. Dans les deux autres départements, la presque totalité des lieux d'enregistrement radient les demandes en cas de non renouvellement. (Source : données fournies par le CETE de Bordeaux par extraction sur la base au 1<sup>er</sup> février 2006).

Aisne	25 547	59 %	Savoie	12 762	10 %
Indre-et-Loire	29 975	59 %	Loir-et-Cher	5 884	11 %
Charente-Maritime	18 996	57 %	Pas-de-Calais	48 156	12 %

\* Hors outre-mer ; les départements d'outre-mer, la Réunion exceptée, sont ceux où les demandes sont le moins renouvelées.  
Source : DGUHC pour les taux et CETE Bordeaux pour le nombre de demandeurs actifs au 01/01/2006

Ce tableau permet de confirmer l'existence de deux types de départements : ceux dans lesquels les lieux d'enregistrement gèrent convenablement leurs fichiers (taux de demandes obsolètes inférieur à 20 %) et ceux qui ne radient pas les demandes obsolètes (taux supérieur à 55 %). On remarquera que les fichiers départementaux semblent de meilleure qualité dans les départements où le nombre de demandeurs est le moins élevé, probablement comme le nombre de bailleurs.

#### *Des lacunes en matière de radiation des demandes*

L'omission de radiation des demandes obsolètes vient d'une discipline insuffisante des lieux d'enregistrement qui sont les seuls à pouvoir radier les demandes. Ils ont au moins trois origines différentes : lacune

- l'obligation de prévenir les demandeurs un mois avant qu'ils soient radiés conduit certains lieux d'enregistrement à ne jamais radier les demandeurs qui devraient l'être, quel qu'en soit le motif ;
- certains bailleurs n'enregistrent jamais les attributions effectuées, ce qui contribue à conserver tous les demandeurs qui ont été satisfaits dans les demandes en instance ;
- a priori les demandes sans réel dossier ne sont suivies par aucun lieu d'enregistrement.

La mission n'a pu évaluer le poids de cette utilisation dégradée du logiciel dans le comptage des demandes, puisqu'il peut fortement varier d'un département à l'autre, notamment en fonction de la vigilance des co-gestionnaires.

#### **1.4 - L'observation et le suivi liés à la notion de délai anormalement long n'ont en général pas été mis en place**

L'étude des demandes en délai anormalement long constitue un des objectifs majeurs de la loi contre les exclusions. Or, cette étude est loin d'avoir été systématiquement mise en place.

##### **1.4.1 Les demandes en délai anormalement long ne sont pas observées par les service de l'Etat**

*Les délais anormalement longs ont été fixés, mais souvent indépendamment de la situation immobilière locale*

Les délais anormalement longs ont effectivement été fixés dans les accords collectifs départementaux. Ils vont de 6 mois (Landes et Haute-Marne) à 10 ans pour les T5 et plus à Paris. Du fait des orientations données alors par le secrétaire d'Etat au logement, peu de département ont « osé » dépasser le délai maximum de 2 ans.

Aucun zonage des délais n'a été défini dans 55 départements, alors que la Meurthe-et-Moselle et la Savoie ont été divisées en dix zones. Dans les départements visités par la mission, l'Hérault et la Loire ont été scindés en deux zones et le Pas-de-Calais en sept<sup>36</sup>. Paris a quant à lui déterminé des délais différents suivant la typologie des logements demandés, bien que cela ne soit pas prévu par les textes.

La possibilité de zonage offerte par la loi aurait pourtant permis de distinguer des zones de tension du marché immobilier, notamment dans les départements qui comprennent des territoires urbains et ruraux, comme, par exemple, la Gironde, l'Oise, la Seine-et-Marne.

Ces délais, décidés pour trois ans lors de la signature des accords collectifs départementaux n'évoluent pas avec le marché du logement qui, lui, s'est considérablement tendu ces deux dernières années. Ils ne correspondent donc souvent plus à la réalité locale.

*L'application du numéro unique ne permet pas un premier examen des demandes en délai anormalement long*

C'était pourtant un des objectifs majeurs du dispositif. « Le tri des demandes par délai d'attente permet principalement de lister les demandes qui, ayant dépassé le délai anormalement long visé à l'article L 441-1-2, doivent bénéficier d'un examen prioritaire. Ces listes devront elles-mêmes être analysées par l'instance de suivi de l'accord collectif départemental ou des organes qui en sont issus.»<sup>37</sup>.

Les fichiers départementaux permettent de connaître le **nombre de demandeurs et de demandes hors délai** à partir des tableaux de bord : toutes les faiblesses soulignées ci-dessus conduisent à penser que ce nombre est probablement faux qu'il soit surestimé (présence de nombreux doublons) ou sous-estimé, si on ne comptabilise que les demandes valides (car en cas de non renouvellement de demandes ou de non inscription du renouvellement dans l'application, les demandes sont automatiquement qualifiées d'obsolètes).

Une fonctionnalité est prévue par batch ou par l'application interactive pour récupérer toutes les demandes et demandeurs hors délai. Mais une telle liste est difficilement accessible pour les départements importants depuis l'application interactive. Elle peut alors être fournie à la demande et par messagerie par le CETE de Bordeaux.

L'application numéro unique ne permet pas de disposer de toutes les autres informations utiles sur les demandeurs en délai anormalement long et notamment l'historique des propositions éventuellement faites, tous bailleurs confondus. L'application telle qu'elle existe aujourd'hui ne peut pas permettre un examen rapide des demandeurs en délai anormalement long, puisqu'elle ne comporte pas toutes les informations nécessaires à un tri par critère pertinent (demande sans proposition, famille nombreuse, mono-parentale...).

A défaut, l'étude des demandes hors délai implique donc de recourir à des traitements issus des fichiers des bailleurs, qui ne les fournissent que lorsque les instances partenariales (suivi du PDALPD ou ACD) privilégient l'étude des demandes hors délai.

---

<sup>36</sup> Sept selon le découpage par zone fourni par la DGUHC. Dans les faits, la DDE du Pas-de-Calais a confirmé à la mission que le délai était le même pour l'ensemble du département.

<sup>37</sup> Circulaire DGUHC/OC/23 n°2000-83 du 30 novembre 2000 relative au numéro départemental d'enregistrement des demandes de logements locatifs sociaux.

**En revanche, en Loire-Atlantique, il est possible d'éditer cette liste directement à partir de requêtes paramétrées à l'avance, sans aucune manipulation supplémentaire. Cette liste peut être triée par critères afin de disposer de listes par profil de demandeurs.**

*L'examen des motivations des demandes hors délai n'est en général pas fait*

De tous les départements visités, la Loire et le Rhône sont les seuls où un suivi régulier des demandes en délai anormalement long est effectué en commission de suivi de l'ACD.

En Loire-Atlantique, le premier critère de tri des demandes pour l'ACD est l'ancienneté de plus d'un an, mais de nombreux autres critères (financiers et sociaux) y sont associés. Toutefois, les demandeurs hors délai ne sont pas étudiés systématiquement en tant que tels.

L'attention aux demandes hors délai dépend aussi de la bonne volonté des bailleurs. Ainsi, dans le Rhône, le bailleur HMF a détaillé sa prise en compte des demandes en délai dépassé : toutes les demandes qui sont passées en délai anormalement long entre deux commissions d'attribution sont étudiées à la fin de ces commissions. Des solutions sont systématiquement recherchées pour ces demandes. Plusieurs bailleurs ont également insisté sur le fait que **le critère d'ancienneté des demandes** est redevenu un de leurs critères prioritaires d'instruction des dossiers, alors qu'il avait été souvent abandonné.

Il serait possible pour les gestionnaires de mesurer l'attention portée par les bailleurs aux demandes en délai dépassé, si l'ensemble des lieux d'enregistrement sur le territoire national utilisait la rubrique de l'application nationale du n° unique "motif des délais anormalement longs"<sup>38</sup>. A la connaissance de la mission, cette motivation étant optionnelle, aucun gestionnaire ne fait pression sur les bailleurs pour qu'ils y procèdent et seulement 28 % des lieux d'enregistrement utilisent cette fonctionnalité<sup>39</sup>.

L'étude des motivations, qui portent sur 6 % des demandes totales<sup>40</sup>, apporte cependant des informations sur les pratiques implicites des bailleurs (lorsque l'attente est justifiée par la recherche d'une politique de peuplement équilibrée ou par le refus réitéré de propositions), ou des demandeurs (attente pour demande trop ciblée ou non réponse aux propositions).

En l'absence d'étude partenariale, notamment en commission ACD, la seule instance de recours pour les demandeurs hors délai reste alors la commission de médiation, saisie directement par les demandeurs dont l'une des demandes se trouve en délai dépassé.

---

<sup>38</sup> Une table de motivation des demandes hors délai existe et peut être modifiée par les gestionnaires selon les motifs choisis dans le département.

<sup>39</sup> Il est intéressant de noter que l'engagement des bailleurs dans cette motivation est très inégal : dans l'Yonne, l'Ille-et-Vilaine et l'Aveyron, plus de 75 % des lieux d'enregistrements s'y prêtent alors qu'en Charente-Maritime, Dordogne et Gironde, dans le Lot et en Martinique et Guyane, aucun d'entre eux ne le fait.

<sup>40</sup> Cf. annexe 9 : analyse reposant sur des données transmises par le CETE de Bordeaux sur l'ensemble des motivations de délais anormalement longs saisis par les lieux d'enregistrement depuis le début de l'application numéro unique. Dans nombre de départements, cette saisie n'a jamais été effectuée.

## 1.4.2 Les commissions de médiation n'ont en général pas été effectivement installées

Les commissions de médiation sont des instances partenariales qui étudient les dossiers de demande dont elles ont été saisies par les demandeurs hors délai avant d'émettre un avis qu'elles font parvenir aux demandeurs, aux bailleurs et collectivités locales concernées.

Ces commissions sont loin d'avoir été mises en place sur l'ensemble du territoire. Dans les sites visités par la mission, seuls le Rhône, la Loire et le Pas-de-Calais ont une commission de médiation qui fonctionne réellement comme elle le devrait. Dans l'Hérault, la commission de médiation existe, mais son action est réduite et son secrétariat est assuré par les bailleurs. En Gironde, la commission a été créée, mais n'a jamais été installée.

En région Ile-de-France, l'AORIF avait préparé la mise en place des commissions de médiation, en travaillant sur leur composition et leur règlement intérieur. Celles-ci n'ont jamais été mises en place dans les Hauts-de-Seine et en Seine-Saint-Denis et les services de l'Etat rencontrés hésitaient à le faire, compte tenu de l'ampleur de la tâche.

En Loire-Atlantique, où l'étude de ces demandes hors délai est rendue plus facile par l'existence d'un système performant de gestion de la demande permettant de disposer d'un historique des propositions, la commission de médiation n'a pas été mise en place et la préfecture semblait ignorer la possibilité de sortir facilement une liste des demandeurs hors délai avec leurs caractéristiques.

### La commission de médiation du Rhône

Secrétariat : DDE du Rhône.

Nombre de saisines : 787 depuis sa création en 2001, 286 relogements dont plus de 50 % par le biais du contingent préfectoral. Délai d'étude des dossiers : 6 mois.

L'application numéro unique est utilisée par la DDE, gestionnaire, pour sortir la totalité des demandes hors délai des demandeurs ayant saisi la commission.

En l'absence d'un historique pour chaque demande sur l'application du n° unique (nombre et nature des propositions, réponses des demandeurs), le travail à fournir pour les services de l'Etat et les bailleurs est important. Le secrétariat saisit l'ensemble des bailleurs auprès desquels les demandes ont été déposées afin d'obtenir un historique et une explication pour les demandes qui les concernent. Tous ces éléments sont ensuite étudiés par le secrétariat de la commission qui présentera le dossier. Les demandes qui passent en commission font l'objet d'une ré-instruction préalable par les bailleurs.

Dans le cas où une solution n'a pu être trouvée en commission, la demande, lorsqu'elle paraît légitime est transmise à la cellule interface offre/demande qui s'efforce de trouver une solution. Le dialogue au sein de la commission renforce le partenariat entre les services de l'Etat, les bailleurs et le monde associatif.

Des échos recueillis par la mission, il ressort que peu de demandeurs ont utilisé ce moyen de recours. Parmi les réclamations reçues, beaucoup concerneraient des demandes de confort. Sauf maillage associatif solide, il n'est donc pas certain que ces commissions soient à l'heure actuelle saisies par ceux qui en ont le plus besoin.

Les associations déplorent cet état de fait, mais semblent assez fatalistes et soulignent aussi que les demandeurs ne sont pas informés de l'existence potentielle de cette commission (même si elle figure parfois en petites lettres dans l'attestation)<sup>41</sup>.

<sup>41</sup> Dans le Pas-de-Calais, les partenaires n'ont jamais pu se mettre d'accord sur le financement d'une plaquette d'information à destination des demandeurs.

**En toute hypothèse, le fait que les commissions de médiation doivent faire l'objet d'une saisine par des demandeurs qui n'en connaissent pas l'existence rend ce recours particulièrement aléatoire.**

\*

\*

\*

Maintenue avec compétence par le CETE de Bordeaux, l'application du n° unique est un outil qui donne toute satisfaction quant à son fonctionnement technique, permet l'attribution systématique d'un numéro unique et d'une date de première demande à l'ensemble des demandeurs de logements sociaux.

Toutefois, l'enregistrement au numéro unique ne peut suffire pour instruire une demande de logement social et ne contribue donc pas à une simplification de la recherche de logement pour les demandeurs.

Du fait de sa structure qui ne permet pas de faire évoluer facilement ses fonctionnalités, de la définition parfois ambiguë des données qu'elle contient, de l'inexistence d'une réelle administration de données au niveau national, l'application nationale n'est pas utilisée de façon satisfaisante par l'ensemble des acteurs qui y ont accès. Cette utilisation dégradée entraîne un manque de fiabilité des données qui y sont enregistrées.

Ce manque de fiabilité est particulièrement dommageable pour l'étude des demandes hors délai qui est rarement conduite, et pour laquelle l'application du n° unique n'est que de peu d'aide. En revanche, le fichier commun existant en Loire-Atlantique permet de disposer, outre d'un fichier de gestion des demandes réelles, d'un instrument sûr d'observation de la demande et d'une connaissance fine des demandes en délai dépassé.

## II - LE SYSTÈME ACTUEL EST TRONQUÉ ET NE PEUT ABOUTIR À UNE MEILLEURE TRANSPARENCE DES ATTRIBUTIONS

### 2.1 - En l'absence de maîtrise d'ouvrage suivie du dispositif, l'application du n° unique ne permet pas de mieux cerner la demande

#### 2.1.1 Le système d'information est mal entretenu, faute de stratégie

*L'application n'a pas suffisamment évolué depuis sa mise en place*

Conçue dans l'urgence, l'application a des défauts qui ont été mis en évidence par les utilisateurs, mais n'ont pas pu être pris en compte. **Le rôle du CETE de Bordeaux n'a jamais été de faire évoluer le dispositif de fond, mais de faire fonctionner au mieux l'application nationale.**

Faute d'avoir prévu l'existence d'un véritable administrateur de données ayant un pouvoir de direction et susceptible d'appuyer l'équipe technique du CETE, l'application est aujourd'hui similaire pour l'essentiel à ce qu'elle était il y a 5 ans.

Contrairement à ce qui existe pour les logiciels de gestion des fichiers de demande, aucun club utilisateur n'a été monté autour de cette application. Ainsi, les utilisateurs n'ont pu faire remonter leurs doléances qu'auprès des responsables du support technique du CETE de Bordeaux. Ils ont pourtant connu des problèmes liés, par exemple, à la terminologie utilisée dans l'application. L'existence d'un glossaire (voir annexe 8) n'a pas empêché que certains termes prêtent encore aujourd'hui à confusion. Ces difficultés d'interprétation ont pour conséquence une classification approximative des demandes dans les différentes catégories.

Par exemple, les notions de **mutation**, entendue comme tout mouvement au sein du parc de logement social, et de **demande externe** (au parc social) sont interprétées différemment par les bailleurs pour lesquels une mutation ne concerne que les demandes à l'intérieur de leur propre parc. Cette confusion a pour conséquence l'impossibilité de distinguer les demandes nouvelles des demandes de mutation, concept pourtant fondamental pour l'étude des demandes en délai dépassé, avec comme résultat une surestimation des demandes externes. Le bilan établi fin 2004 par la DDE du Pas-de-Calais estime à 11 % le nombre de demandeurs qui disposent à la fois d'une demande externe et d'une demande de mutation, ce qui montre que la notion n'a pas été bien utilisée par tous les lieux d'enregistrement. 18 % des demandes externes seraient en fait des demandes de mutation.

Les **demandes radiées pour « irrecevabilité »** créent également des difficultés aux bailleurs. Les autres motifs de radiation (attribution d'un logement, renonciation écrite à la demande, refus de la demande par le bailleur et obsolescence de la demande) sont en effet beaucoup plus précis. Cette catégorie sert en conséquence de « fourre tout » : il peut en effet s'agir de critères objectifs (non validité du titre de séjour, plafonds de ressources), mais aussi subjectifs (sortie de la demande après refus réitérés, situation particulière du demandeur, dettes locatives antérieures...).

Lors de sa rencontre avec les membres de l'équipe numéro unique, la mission a pu constater que l'ensemble des dysfonctionnements cités ci-dessus était connu au CETE de Bordeaux et que tout ce qui pouvait être maîtrisé sans modifier au fond l'application était pris en compte. L'équipe a d'ailleurs fait évoluer le fonctionnement de l'application et émis des propositions pour résoudre certains problèmes : une base bis a été mise en place pour des traitements statistiques, l'utilisation des numéros de sécurité sociale avait été proposée dès l'origine pour éviter les doublons, sans être retenue.

*Les co-gestionnaires n'ont pas reçu de directives pour veiller à la fiabilité de la base de données*

Des éléments apportés par l'AORIF<sup>42</sup> sur la mise en place du dispositif en l'application en Ile-de-France montrent que la mobilisation avait été forte et constructive dès l'élaboration du projet, tant du côté des bailleurs que de celui des services de l'Etat, notamment des DDE souvent désignées comme service gestionnaire. Cependant, les équipes ont changé depuis 2001 et les personnes impliquées sur le sujet ont souvent été remplacées.

Les co-gestionnaires, ainsi que les collectivités locales, ont été peu à peu amenés à négliger un système qui ne leur apporte pas les informations dont ils auraient besoin pour gérer efficacement les demandes de logement et pour l'exploitation duquel ils n'ont reçu ni directives, ni formation<sup>43</sup>, ni encouragements. Les associations locales de bailleurs sont restées parfois seules gestionnaires de l'application, sans réel enthousiasme.

A Lyon, par exemple, la DDE, pourtant élément moteur sur tous les sujets concernant le logement social, a admis avoir abandonné une mise à jour rigoureuse de la base départementale afin de se concentrer sur les observatoires locaux de la demande.

Dans la Loire et le Pas-de-Calais, en revanche, les DDE gestionnaires ont continué à jouer leur rôle et ont tenté de faire des bases départementales des outils fiables en suivant les conseils du CETE de Bordeaux. Dans les Hauts-de-Seine, le gestionnaire de la préfecture n'a pas été remplacé après son départ.

**Aucune directive précise n'ayant été donnée aux co-gestionnaires, pour la gestion des bases départementales, ceux-ci s'en sont donc tenus à un rôle d'administrateur technique de proximité, à défaut d'administrer le système pour qu'il reste optimal.**

Ainsi, lorsque les lieux d'enregistrement ne qualifient pas les demandes et les demandeurs suivant la nomenclature prévue et n'exercent pas une gestion précise de leurs fichiers, les gestionnaires ne les rappellent pas à l'ordre, voire ne procèdent pas à l'apurement de la base qui leur revient.

*L'insuffisance de maîtrise d'ouvrage centrale a contribué au manque de fiabilité des données*

A la DGUHC, si le pilotage du dispositif a été actif lors de la mise en place de l'application et de son déploiement, l'accompagnement a fait défaut sur le plus long terme. Dans la mesure où l'application nationale a continué à fonctionner de façon satisfaisante à la fois pour l'attribution des numéros uniques et pour l'inscription des dates de première demande, il n'y a pas eu de prise de conscience au niveau central du désintérêt des acteurs locaux.

Après la mise en place de l'application, le poste de la personne chargée du pilotage de l'application à la DGUHC est resté vacant pendant deux ans, entraînant une perte

<sup>42</sup> L'association des organismes HLM de la région d'Ile-de-France (AORIF) en partenariat avec les préfectures et les DDE d'Ile-de-France avait effectivement préparé la mise en place de l'application (établissement de conventions-type, de règlements intérieurs et de composition-type des commissions de médiation), de crainte que les demandeurs fassent immédiatement appel aux commissions de médiation, puisque l'ancienneté de leurs demandes était reprise dans le système informatique.

L'AORIF s'est aussi mobilisée pour que les collectivités soient mieux prises en compte par l'application.

<sup>43</sup> Quelques DDE ont organisé à la mise en place de l'application des réunions d'explication, puis certains gestionnaires (DDE et bailleurs) ont eu accès à des formations, mais les lieux d'enregistrement n'ont pas bénéficié de formations directes. Il existe cependant une documentation importante en ligne sur le site [www.numero-unique.org](http://www.numero-unique.org).

d'information et de suivi du système. Cette insuffisance de pilotage conduit aujourd'hui à un système d'information dont les données sont erronées et qui ne permet pas de connaître la demande réelle, ni localement, ni sur le territoire national. La reprise en main du suivi de l'application par l'administration centrale est très récente.

Plus important, ce manque de recul sur le fonctionnement de l'ensemble du dispositif a empêché une réflexion de fond sur les concepts qui sont à l'origine de la mise en place du dispositif, qui auraient dû être évalués pour pouvoir évoluer, ainsi que sur l'information des demandeurs, à l'évidence insuffisante.

### 2.1.2 La demande exprimée n'est donc pas connue

Louis BESSON, secrétaire d'Etat au logement, avait déclaré au cours de la conférence de presse donnée à l'occasion de la parution du décret et de l'arrêté relatifs au numéro unique que « *l'ensemble des enregistrements au n° unique devait apporter aux différents acteurs départementaux une connaissance et un suivi de la demande de logement social dans son ensemble et contribuer à l'émergence d'un observatoire de la demande* ».

Pour les raisons développées ci-dessus, la plupart des services de l'Etat rencontrés par la mission ont émis des doutes sur la fiabilité du nombre des demandes en instance dans leur tableau de bord.

*La connaissance de la demande au niveau départemental est sujette à caution*

Pour illustrer cette difficulté à approcher la demande « réelle » dans les départements visités, la mission a pris deux exemples.

#### **Département de Seine-Saint-Denis**

La DGUHC a transmis à la mission les chiffres suivants issus de l'application nationale :

86 000 demandes enregistrées sur 9 mois en 2005 ; soit 114 067 demandes extrapolées sur 12 mois ;  
252 000 demandes depuis le début de la mise en place de l'enregistrement ;  
131 962 demandes valides hors demandes obsolètes en septembre 2005.

Chiffres préfecture : 55 000 demandes en 2005 (hors demandes déposées auprès des bailleurs sociaux).

Chiffres IAURIF : 57 000 demandes en 2005

Chiffres CETE de Bordeaux :

56 664 nouveaux demandeurs en 2005 ;  
182 080 demandeurs en instance au 1<sup>er</sup> janvier 2006 dont 61 % ont au moins une demande obsolète.

#### **Département du Rhône**

La DGUHC a transmis à la mission les chiffres suivants issus de l'application nationale:

44 667 demandes enregistrées sur 9 mois en 2005 ; soit 59 556 demandes extrapolées sur 12 mois ;  
153 588 demandes valides depuis le début de la mise en place de de l'enregistrement.

Chiffres ODELOS (01-07-2003/01-07-2004 - fichiers sources bailleurs) :

65 007 demandes (avec doubles comptes), 47 032 hors doubles comptes.

Fichier départemental n° unique : tableau de bord sur l'année 2005 donné par la DDE

65 908 demandes nouvelles ;  
6 422 demandes obsolètes (non renouvelées) ;  
11851 demandes attribuées.

Chiffres CETE Bordeaux

38 712 nouveaux demandeurs en 2005  
101 938 demandeurs en instance au 1<sup>er</sup> janvier 2006, dont 61 % ont au moins une demande obsolète.

L'hétérogénéité de ces chiffres pour un même département parle d'elle-même. La base du n° unique ne peut constituer ni au plan national, ni au plan départemental un observatoire, même émergent. En outre, les demandes en instance comprennent les demandes obsolètes non radiées, qui peuvent constituer plus de 60 % du total des demandes<sup>44</sup>. Cela empêche une lecture claire de la demande.

L'exploitation des informations contenues dans la base de données départementale, bien que possible pour les gestionnaires au moyen de requêtes, est souvent tombée en désuétude du fait du changement des équipes ou du manque de confiance dans une base de données insuffisamment administrée localement. Ainsi, certains gestionnaires ne connaissent pas les possibilités de requêtes et n'ont pas pris l'initiative de solliciter le CETE de Bordeaux. Le fait que les fichiers transmis ne puissent dépasser 20 000 inscriptions a en outre pu constituer un frein dans les départements importants.

L'exploitation de l'application du n° unique pour connaître la demande est cependant possible, comme c'est le cas dans le Pas-de-Calais où le bilan annuel des demandes de logement locatifs sociaux, élaboré par la DDE, est issu d'une étude des données provenant de l'application. Néanmoins, celle-ci ne peut porter que sur les données réglementaires.

*Pour parfaire la connaissance de la demande locale, de nombreux observatoires ont été créés*

Pour pallier la mauvaise connaissance de la demande, il existe dans la plupart des départements des observatoires de la demande qui disposent de données plus détaillées sur les demandeurs et les demandes, souvent en lien avec les fichiers de gestion de la demande des bailleurs et parfois des collectivités locales. Comme en Ile-de-France, où l'observatoire régional du logement social a été créé en juin 2000<sup>45</sup> et constitue un instrument de qualité, la mission a pu relever dans les sites visités des exemples divers de dispositifs d'analyse et de connaissance de la demande.

Dans la **Loire**, comme en **Gironde**, il existe des observatoires de la demande très sociale : il s'agit pour la Loire, de l'étude faite à partir d'un fichier spécifique par la DDASS qui recueille toutes les demandes des personnes susceptibles d'être éligibles à l'accord collectif départemental.

En **Gironde**, l'observatoire de la demande très sociale est géré par l'agence départementale d'information sur le logement (ADIL) de la Gironde, par convention entre l'Etat et le département, via les points relais logement. L'agence d'urbanisme A'Urba est en cours de réflexion pour monter un observatoire départemental de l'ensemble de la demande à partir des données des fichiers des bailleurs sociaux et de l'application du n° unique.

Dans le **Rhône**, plusieurs systèmes d'observatoires fonctionnent.

**ODELOS** (observatoire départemental de la demande en logement social), co-géré par un bureau d'étude et la DDE, permet de réunir l'ensemble des données sur la demande non satisfaite et renouvelée depuis moins d'un an de la plupart des bailleurs du département (95% du parc et le fichier des demandeurs de la préfecture au titre de l'ACD) au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année. Il en découle, après un aller retour avec les services logement des communes et des arrondissements à Lyon, un bilan photographique détaillé de la demande et des demandeurs, à l'année N-2.

<sup>44</sup> Voir annexe 11, tableau de bord DGUHC.

<sup>45</sup> L'Observatoire du Logement Social (OLS) en Ile-de-France associe cinq institutions : la direction régionale de l'équipement d'Ile-de-France (DREIF), l'AORIF, la direction régionale de la Caisse des Dépôts et Consignations, l'association régionale des sociétés d'économie mixte (ARSEM) et depuis 2001 l'institut d'aménagement et d'urbanisme de la région d'Ile-de-France (IAURIF).

**L'observatoire de l'habitat transitoire** sous maîtrise d'ouvrage de la DDASS s'inscrit dans le PDALPD et permet un lien avec le logement social de droit commun.

D'autre part, **23 observatoires locaux**, gérés par les bureaux d'études choisis par la Communauté urbaine de Lyon (COURLY ou Grand Lyon) par appel d'offre, en partenariat avec les communes et l'Etat, permettent une étude extrêmement précise de la demande grâce à la mise en commun des fichiers des bailleurs, des maisons du Rhône (Conseil général), des associations, des mairies et du service interministériel d'accueil et de logement (SIAL). A partir de cette connaissance, des groupes opérationnels étudient de façon partenariale les demandes des personnes en difficulté (15 commissions). Toutes ces données sont consolidées pour la COURLY et la ville de Lyon.

Enfin, les **observatoires des flux** couvrent sept quartiers d'habitat social en ZUS et observent la vacance, la mobilité, les mouvements d'entrée et sortie sur les logements HLM. Ils sont gérés par des bureaux d'étude sous maîtrise d'ouvrage COURLY.

Les CETE peuvent être sollicités ponctuellement pour réaliser des études ciblées sur la demande de logement social. Ainsi le CETE Centre-Est a travaillé pour le compte de l'Hérault, tandis que le CETE de l'Est faisait une étude pour le compte de la Marne. La répartition des compétences entre les CETE n'est pas apparue clairement à la mission.

Sans que l'on puisse chiffrer le coût de ces dispositifs d'observation, qui tendent à se multiplier, il est probable qu'il soit in fine élevé<sup>46</sup> avec un faible rapport coût/efficacité face aux études menées par le CREHA Ouest, à partir des fichiers communs de la demande.

#### **Le Centre Régional d'Etudes pour l'Habitat de l'Ouest**

Cette association<sup>47</sup> a été mandatée par l'Union sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire, pour créer dans les cinq départements de la région des fichiers de la demande locative sociale qui ont été réalisés avec l'aide du logiciel Imhoweb (société SIGMA Informatique). Ces fichiers intègrent l'ensemble des demandes enregistrées par département, toutes les attributions, ainsi que l'offre locative sociale disponible.

Ce système d'information permet à l'ensemble des utilisateurs, bailleurs, Etat et collectivités locales, de disposer à tout moment de nombreuses informations au niveau des départements, mais aussi de territoires fins (quartier, commune, conférence intercommunale du logement). Il peut s'agir soit de traitements rendus anonymes lorsqu'ils portent sur des données partagées, soit de traitements nominatifs lorsqu'ils ont pour origine les propres données des organismes ou collectivités.

Les informations suivantes sont disponibles : nombre, profil, origine et souhaits des demandeurs (hors double compte) ; nombre et profil des demandes satisfaites, nombre de propositions par attribution ; motifs de refus exprimés par les demandeurs ; ancienneté de la demande (demandeurs hors délai, avec leurs profils et les détails de leur demande) ; historique de chaque demandeur et de chacune des propositions qu'il a pu refuser.

*La difficulté à connaître la demande est plus grande encore en région parisienne*

La prééminence du rôle des collectivités locales en région parisienne et le nombre des demandes renforcent encore la difficulté à y connaître précisément la demande. Cette spécificité n'a pas été pleinement reconnue par la loi et donc dans le système informatique qui en a découlé. Ainsi, les collectivités locales d'Ile-de-France sont, pour la plupart, lieu de délivrance du numéro unique, mais ne sont pas gestionnaires directs des demandes de logement, à l'exception de celles qui ont un OPHLM sur leur territoire.

<sup>46</sup> Cf. annexe 12.

<sup>47</sup> Cette association a pour objet « l'étude et la mise en place des systèmes d'information et de communication relatifs à l'habitat et au logement social, ainsi que l'assistance technique et la formation qui y sont étroitement liées, dans le cadre de la gestion des fichiers départementaux de la demande sociale des Pays de la Loire ». Ses membres sont l'Union Sociale pour l'Habitat nationale et régionale, l'ensemble des organismes d'habitat social, et des organismes du 1% logement intervenant dans les cinq départements. Les membres du conseil d'administration sont issus d'organismes bailleurs ou d'associations de bailleurs.

Par ailleurs, les services de l'Etat ont conservé un système informatique de gestion de la demande, GIL (gestion interministérielle du logement), pour labelliser les demandeurs au titre du PDALPD. Ils se trouvent donc dans une position de gestionnaires directs d'un dispositif qu'ils devraient piloter et contrôler a posteriori, alors que leurs moyens en matière de logement social se sont considérablement amenuisés.

**GIL est un logiciel de gestion des demandes de logement social utilisé par les préfetures de région parisienne, à l'exception des Hauts-de-Seine et de Paris.** C'est la base de données avec laquelle les préfetures gèrent les accords collectifs départementaux et les attributions sur le contingent préfectoral. Cette application permet d'enregistrer les données d'état civil, les ressources d'activités, les conditions actuelles du logement, les motifs de la demande et la typologie du logement souhaité de l'ensemble des demandeurs enregistrés.

Les fonctionnalités de GIL autorisent des tris (imparfaits) des candidats pour les commissions d'attribution, l'édition de bons de visite et de courriers type (courriers de proposition), mais ne permettent pas le tri efficace des demandeurs en délai anormalement long. L'historique des demandeurs est inscrit dans le logiciel mais difficilement exploitable, car peu fiable.

Outre les problèmes liés au fait que cette application ne soit plus maintenue, suite au dépôt de bilan de la société informatique qui l'exploitait, les défauts de GIL, logiciel ancien, sont nombreux : complexité du système statistique, difficultés d'interface avec d'autres systèmes, notamment les logiciels des mairies, ce qui a interdit la récupération directe des enregistrements des demandes.

En général, les préavis de renouvellements des demandes ne sont pas effectués à partir de GIL puisque les collectivités doivent le faire directement. En effet, GIL n'est souvent que le miroir des demandes déjà enregistrées dans les mairies.

Ainsi, les services de la préfecture de Seine-Saint-Denis saisissent, à partir de transmissions des dossiers des mairies, reconnus par lecture optique, 55 000 demandes chaque année, qu'ils ne peuvent gérer de façon satisfaisante. Ces demandes ne comportent pas celles qui seraient déposées directement chez un bailleur ou un collecteur du 1% logement. Ce travail considérable est effectué pour l'attribution in fine d'un logement à environ 1 500 à 2 000 familles au titre du contingent préfectoral et de l'ordre de 550 au titre des accords collectifs.

En outre, une proportion non négligeable de demandeurs dépose des demandes sur plusieurs départements franciliens, ce qui fausse l'évaluation de la demande aux plans régional et national. Quelques 11 % de demandeurs se voient attribuer, tout à fait légalement, un numéro unique dans plusieurs départements. Ce chiffre est apparu finalement assez faible à la mission. Il semblerait que les demandeurs cherchent en effet à se rapprocher de leur famille ou de lieux connus par des personnes proches et circonscrivent assez strictement leur zone de recherche de logement.

La mission dispose de deux approches de cette donnée. Le CETE de Bordeaux a rapproché les fichiers franciliens issus de l'application numéro unique et a trouvé que 7 % des demandeurs déposent des demandes dans deux départements d'Ile-de-France, hors Paris sur un million de demandeurs non apurés.

L'IAURIF a fait un calcul plus complet à partir d'une étude des fichiers des communes et est arrivé à une proportion de 11% de «multi-demandeurs» sur 365 000 demandeurs valides, Paris y compris<sup>48</sup>.

<sup>48</sup> La division démographie habitat, équipement et gestion locale de l'IAURIF a fait une double enquête, d'abord auprès des préfetures puis auprès de toutes les communes de petite couronne et un échantillon des principales communes dans chaque département, puis a confronté les chiffres aux résultats de l'enquête ENL actualisée jusqu'à fin 2005 (cf. point sur l'enquête ENL en annexe 14).

Le nombre de demandeurs en région Ile-de-France en 2005 est estimé à 365 000 à partir des fichiers communaux pour un patrimoine de 1 162 575 logements. L'actualisation de l'enquête ENL donne une estimation de 364 681 demandeurs. L'IAURIF a estimé que 11% les demandeurs enregistrent une demande sur plusieurs départements (donc comptés deux ou plusieurs fois) et à 35 500 les demandeurs dont les demandes sont traitées par des collecteurs du 1% logement et ne sont connus ni par les préfetures, ni par les communes.

### Nombre de mono et multi demandeurs en Ile-de-France hors Paris

Demandes dans	Nombre de demandeurs
1 département d'Ile de France	1 001 454
2 départements d'Ile de France	70 203
3 départements d'Ile de France	11 560
4 départements d'Ile de France	2 626
5 départements d'Ile de France	781
6 départements d'Ile de France	216
7 départements d'Ile de France	150

Source : CETE de Bordeaux. Départements 77, 78, 91 92, 93, 94, 95.

La demande globale est donc mal appréhendée sur l'ensemble du territoire, même s'il existe, notamment dans les départements qui utilisent un fichier commun de gestion des demandes, des données fiables. A la connaissance de la mission, aucune agrégation des données issues des observatoires n'est effectuée par l'administration centrale.

Cette lacune se double d'un manque de réflexion sur le concept de délai anormalement long.

#### 2.1.3 L'attente des demandeurs n'est pas mesurée

*Le délai d'attribution d'un logement n'est pas connu*

Les demandeurs veulent légitimement connaître le délai qu'ils auront normalement à attendre pour se voir proposer un logement (hors cas d'urgence sociale). Or, ce délai ne semble connu que dans les zones où l'immobilier n'est pas tendu (Loire) ou en Loire-Atlantique grâce au fichier commun (15,3 mois).

**Or le délai moyen d'attribution tel qu'il figure sur les tableaux de bord n° unique n'a pas de sens par rapport au délai d'attente des demandeurs**, puisqu'il ne prend en compte que le délai moyen de satisfaction des demandes effectivement instruites et auxquelles il a été apporté une réponse adaptée (très rapide dans le cas des demandeurs qui sont passés par les collecteurs 1%) et qu'il laisse de côté l'ensemble des demandes non satisfaites. Il ne s'agit donc pas d'un délai prévisible d'attribution qui pourrait être indiqué au demandeur à titre d'information.

*Les délais anormalement longs ne correspondent pas toujours à la réalité*

La pertinence des différents délais anormalement longs fixés entre bailleurs et services de l'Etat n'a pas été étudiée, alors que, notamment en région Ile-de-France, ces délais sont vraisemblablement en deçà de la réalité. Ainsi, les demandeurs pourraient effectivement réclamer que leurs demandes soient étudiées au bout de trois ans (ce délai a été choisi dans la plupart des départements franciliens), alors que le délai statistique d'attribution (stock des demandeurs valides / moyenne statistique de logements vacants par an) serait beaucoup plus élevé pour certains types de logements.

De plus, aucune analyse n'a été menée sur la définition de délais différenciés par zone dans certains départements. Le zonage tel qu'il existe aujourd'hui n'est donc pas opérationnel dans nombre de départements, car il n'est pas le produit d'une réflexion de fond sur la pertinence des délais suivant les territoires, notamment les bassins d'habitat, en fonction de la tension du marché de l'immobilier.

Enfin, la définition de délais différenciés par type de logement (grand logement, logement pour personne seule...) comme à Paris est une piste intéressante.

## **2.2 Le dispositif du n° unique n'améliore pas le suivi des demandeurs les plus démunis**

La politique de l'Etat en matière d'attribution des logements sociaux est polarisée sur l'accès au logement des plus défavorisés. A ce jour, les instruments à sa disposition sont des outils de concertation avec les bailleurs et les présidents de conseils généraux (PDALPD, accords collectifs départementaux, règlements départementaux d'attribution). Ces dispositifs départementaux ont pour objet de définir les priorités quant à l'accès au logement locatif social des plus démunis ainsi que des objectifs annuels chiffrés de relogement par bailleur. De plus, ils permettent d'identifier finement les demandeurs qui ont vocation à être désignés aux bailleurs pour les attributions sur le contingent préfectoral.

Toutefois, l'articulation entre ces documents et le dispositif du numéro unique, bien qu'elle ait été prévue par les textes, est loin d'être satisfaisante.

### **2.2.1 L'application nationale du n° unique ne facilite pas le suivi des demandes des plus défavorisés**

*La connaissance de la demande des plus démunis n'est pas améliorée par l'application*

Les sept données enregistrées dans le système informatique ne sont pas suffisantes pour faire le tri au regard des critères retenus par les PDALPD et les ACD, qui sont principalement d'ordre économique (revenus des ménages, salaires, allocations, indemnités par rapport aux plafonds du logement social), d'ordre social (famille monoparentale, séparation, femmes battues, personnes handicapées, familles nombreuses,...) ou relatifs au logement actuel (logement insalubre, logement précaire, sur-occupation, expulsion..). Ainsi, il est impossible de reconnaître les demandeurs prioritaires grâce à l'application du n° unique.

De ce fait, on ne peut s'appuyer sur l'application du n° unique pour faire la sélection des personnes éligibles à l'ACD, quels que soient les départements. En revanche, les fichiers communs de la demande des Pays de la Loire permettent facilement un tel traitement et conduisent à un bilan détaillé de l'application des ACD départementaux (cf. annexe 13).

Leurs demandes ne pouvant être caractérisées à partir du système d'information existant, les publics prioritaires sont identifiés soit a priori sous le contrôle de l'Etat sur la base de fichiers spécifiques, soit a posteriori par les bailleurs lorsqu'ils font le bilan de leurs attributions de logements. Si la première solution suppose une étude effective de l'ensemble des dossiers de demande des plus démunis, en revanche, la seconde n'apporte pas l'assurance de la prise en compte de l'ensemble des demandes.

### **Les pratiques en matière d'ACD**

Les pratiques quant à la désignation des demandeurs éligibles aux accords collectifs sont très différentes suivant les départements : il peut s'agir d'une labellisation a posteriori par les bailleurs sur la base des critères de l'accord collectif départemental (Gironde), de la gestion directe d'un fichier par l'Etat (fichier des personnes défavorisées tenu par la DDASS de la Loire, fichier global des demandeurs au sein duquel seront désignés les bénéficiaires de l'accord en Seine-Saint-Denis, fichier de la préfecture de Paris au sein duquel seront identifiées nominativement les personnes faisant l'objet d'une intervention sociale, soit environ 15 000 demandes).

Les attributions sont effectuées par les bailleurs, soit à la suite d'une étude des dossiers par des dispositifs partenariaux (Rhône, Loire), soit d'une étude dans leurs commissions d'attribution, dans le contingent propre des bailleurs ou sur le contingent préfectoral.

### **La gestion de l'accord collectif départemental en Loire-Atlantique**

L'identification des demandeurs prioritaires est effectuée à partir du fichier départemental commun de la demande et complétée par les signalements de la commission d'orientation de la demande insatisfaite et de mobilisation de l'offre regroupant l'ensemble des partenaires concernés par la demande très sociale.

Les demandeurs présents sur le fichier sont passés par deux cribles successifs :

- tout d'abord sur la base de critères objectifs cumulatifs définis dans l'ACD (revenus inférieurs à un plafond, n'ayant reçu aucune proposition et dont les demandes sont en attente depuis un an ou plus) ;
- puis une sélection des personnes affectées de l'indication "contingent préfectoral", intégrée par la préfecture avec plusieurs degrés de priorité.

Les bailleurs procèdent aux attributions en sélectionnant, dans les demandes, celles qui correspondent à l'offre disponible en prenant en considération l'ancienneté d'inscription dans le fichier et le caractère d'urgence éventuel signalé par le préfet.

Le pilotage et le suivi sont assurés par la DDE sur cette base. Le bilan 2004 montre que les objectifs ne sont pas partout atteints : ainsi, ce n'est pas parce qu'un département bénéficie d'un système d'information performant que la politique sociale du gouvernement en matière de logement social est mieux suivie (Cf. annexe 13).

**Dans la Loire**, le fichier unique de la demande très sociale, géré par la DDASS en relation avec l'ensemble de la politique hébergement et habitat devrait être remplacé par un fichier commun de la demande très sociale incluant l'ensemble des données des bailleurs, collectivités et services de l'Etat, permettant la territorialisation de l'ACD.

### *Le dispositif du n° unique ne facilite pas la gestion du contingent préfectoral*

Les contingents préfectoraux peuvent atteindre 25 % de logements réservés dans les parcs sociaux (hors contingent de fonctionnaires). Les préfets peuvent proposer aux bailleurs des demandeurs choisis par leurs services, en général au sein des publics visés dans le PDALPD.

Il peut s'agir de logements clairement identifiés et dont la remise à disposition par les bailleurs est surveillée, notamment par la DDE, comme dans la Loire ou le Rhône. Plus souvent, le système est moins strict, avec un nombre déterminé de logements à disposition du préfet et un suivi des attributions par les services de la préfecture<sup>49</sup>. La mission a observé trois types de dysfonctionnements quant à la gestion de ce contingent : délégation de fait aux bailleurs, dans ce cas le contingent n'est ni identifié, ni suivi (par exemple, dans le Pas-de-Calais), délégation illégale aux bailleurs par protocole (cas de la Gironde avant la dénonciation récente du protocole par le préfet), délégation aux collectivités locales (comme dans les Hauts-de-Seine).

<sup>49</sup> En Ile-de-France, notamment, il est très difficile de suivre précisément la remise à disposition des logements vacants par les bailleurs, du fait notamment du retrait manifeste des DDE en matière de politique d'attribution (cas des départements 92 et 93).

La position des collectivités locales et leurs moyens en matière de service de logement en font des délégataires naturels du contingent préfectoral. **L'absence de système d'information complet partagé entre bailleurs, collectivités locales et Etat rend toutefois illusoire un pilotage et un contrôle par les services de l'Etat des délégations données aujourd'hui.**

Seule une transparence totale à la fois sur les vacances (c'est-à-dire une connaissance globale de l'offre sur le département), les profils des demandeurs et l'occupation sociale des immeubles permettrait aux services de l'Etat de traiter efficacement les attributions au titre du contingent préfectoral, soit directement, soit par le biais d'un contrôle des conventions de délégation du contingent.

## **2.2.2 Le partenariat avec les services sociaux et l'accompagnement social restent primordiaux**

*Le nécessaire renouvellement du numéro unique tend à écarter les plus fragiles*

La procédure de **renouvellement par courrier**, même lorsqu'un autre système informatique fonctionne comme en Loire-Atlantique, n'est pas adaptée au public le plus défavorisé. De nombreux envois de préavis reviennent au bailleur avec mention « n'habite plus à l'adresse indiquée », ce qui n'est pas étonnant pour des personnes en difficulté qui recherchent un logement depuis dix à onze mois (ils peuvent être sans domicile ou hébergés temporairement).

Sans accompagnement social, les personnes qui ne maîtrisent pas les démarches administratives ou l'écrit ne peuvent renouveler leur demande, qui deviendra obsolète et ils perdront leur numéro unique et donc le droit à voir leur demande étudiée en priorité une fois le délai dépassé. D'autres répondent en retard, et sont de ce fait écartés des listes par les bailleurs qui considèrent, sauf exception, qu'une demande non renouvelée dans les temps devient une demande nouvelle avec une nouvelle date.

*La notion de délai anormalement long n'est pas adaptée à une demande urgente qui émane d'un public précaire*

Le délai d'attente, même fixé à quinze mois ou deux ans, est trop élevé pour les demandeurs pris en charge soit en urgence (femmes victimes de violence, saturnisme, insalubrité), soit dans le cadre d'un parcours résidentiel après un séjour en résidence sociale transitoire, par exemple.

<p>La directrice du centre Lafayette Accueil à Paris a souligné que le délai de mise à disposition des logements peut rompre le parcours résidentiel de familles précaires. Celles-ci sont préparées à entrer dans un logement, qu'elles sont prêtes à accepter à un moment donné. Lorsque ce moment est dépassé, la famille risque de refuser les propositions qui lui seront faites pour deux raisons : l'idéalisation d'un logement avec le temps et donc le risque de déception par la réalité, la peur de quitter un environnement dans lequel elle est accompagnée et soutenue et où elle a été obligée de séjourner plus qu'il n'aurait été nécessaire.</p>
--

La définition des demandes les plus urgentes nécessite donc un partenariat étroit avec les services sociaux ou les associations d'insertion ou d'accès au logement, voire un véritable accompagnement social.

Ainsi, les bailleurs remarquent que les travailleurs sociaux des conseils généraux ne leur semblent pas toujours professionnalisés dans le secteur du logement et ne peuvent pas apporter une aide adaptée aux demandeurs les plus fragiles. Ces travailleurs sociaux ne sont de fait pas toujours intégrés au système de relogement. Face à un dispositif d'attribution dont ils ne comprennent pas la logique, beaucoup peuvent être découragés et renoncer à établir une demande de logement social « pour ne pas créer de fausses espérances ». Ils font ainsi une sélection en amont même du dépôt de dossier.

L'accès des demandeurs les plus fragiles au logement social repose également sur le maillage associatif. A la faveur du dynamisme de telle ou telle association, des « filières » de relogement se développent çà et là, mais ces initiatives restent locales, souvent cloisonnées par type de public<sup>50</sup> et par essence aléatoires. Les associations, lorsqu'elles existent, ne couvrent pas toujours l'ensemble du territoire du parc social (c'est le cas dans le Grand Lyon, où des associations lyonnaises doivent se déplacer jusqu'à Givors).

L'importance d'un accompagnement social plus complet dans le logement est notée par l'ensemble des acteurs. Dans le cas du relogement de familles connues pour les difficultés qu'engendre leur comportement et en l'absence de possibilité d'offrir des logements adaptés à cette demande, l'accompagnement social est une garantie pour les bailleurs, qui, d'ailleurs, refusent des familles n'en bénéficiant pas (dans les motivations des demandes hors délai, l'absence de mesures d'accompagnement représente sur le territoire national près de 2 500 justifications de report d'attribution).

### **2.3 - Le système d'attribution suppose un large partenariat, sous le regard de l'Etat**

Le partenariat est une condition préalable à une bonne mise en œuvre de la politique de logement social. Ainsi, là où le partenariat entre l'ensemble des acteurs est bien ancré (Loire, Rhône), le dispositif mis en place par la loi fonctionne convenablement, malgré les faiblesses du système d'information. Or, le dispositif actuel ne prend pas suffisamment en compte certains acteurs du logement et le rôle croissant des collectivités territoriales.

#### **2.3.1 Les organismes collecteurs du 1% logement ne peuvent rester à l'écart du dispositif d'enregistrement**

Les organismes collecteurs du 1% logement sont des acteurs fondamentaux du logement social mais se trouvent totalement à la marge du dispositif tel qu'il existe. En effet, ils interviennent dans tous les domaines, de la construction à l'attribution des logements.

Une partie des cotisations des entreprises au 1% logement est utilisée pour boucler les plans de financement des promoteurs ou des bailleurs lors de la construction de logements locatifs. Même si cette intervention financière est réduite par rapport à la mise de fonds de l'Etat et des collectivités locales, elle est souvent indispensable pour compléter les apports des autres partenaires, notamment en région parisienne. Ce concours financier leur permet de réserver des logements dans les programmes en construction. Ceux-ci sont destinés au

---

<sup>50</sup> Femmes victimes de violence, gens du voyage, familles étrangères très nombreuses...

Ces filières associatives peuvent même créer, à la faveur de l'audience médiatique de telle ou telle association, de nouvelles priorités au sein des priorités, dont on ne peut dire si elles sont les plus équitables.

relogement des salariés des entreprises cotisantes, auxquels les collecteurs proposent des logements à la demande.

Leurs objectifs sont proches de ceux des bailleurs (adéquation offre/demande) mais alors que ces derniers vont chercher à minimiser le temps de vacances et les risques dus aux impayés, les collecteurs du 1% logement visent prioritairement à satisfaire au mieux les entreprises et leurs salariés qu'ils proposent aux bailleurs. Ils choisissent effectivement les futurs habitants des logements dont ils disposent, les refus des bailleurs étant peu nombreux, s'agissant de salariés.

Il n'a pas été prévu que ces réservataires puissent délivrer directement le numéro unique à leurs demandeurs. Certains collecteurs du 1% logement interrogés par la mission ne voient pas l'intérêt qu'ils pourraient tirer à devenir des lieux d'enregistrement du numéro unique. Cet éloignement n'est pas satisfaisant et il est important de les réintroduire dans le partenariat pour des raisons d'exhaustivité de la connaissance de la demande exprimée.

Dans les Pays de la Loire, les collecteurs du 1% logement sont parfaitement intégrés au système commun de gestion de la demande. Ils inscrivent les demandeurs qui leur parviennent par les entreprises sur le fichier commun de la demande et leur délivrent de ce fait le numéro unique. S'il existe encore des difficultés que les collecteurs essaient de résoudre par le biais du club utilisateurs <sup>51</sup> , aucun d'entre eux ne remet en question sa participation au fichier commun.
---

### **2.3.2 Le rôle croissant des collectivités territoriales est à prendre en compte**

*Le rôle des communes et des intercommunalités n'est pas convenablement pris en compte dans le dispositif actuel*

L'importance croissante des collectivités locales, communes et établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) dans le dispositif d'attribution des logements sociaux a déjà été soulignée avec l'émergence des délégations des aides à la pierre aux EPCI et la possibilité de déléguer les contingents préfectoraux aux maires ou, avec l'accord du maire, aux présidents d'EPCI en application de l'article 60 de la loi n°2004-80 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales. Or, ce mouvement de l'Etat vers les collectivités locales n'a pas été accompagné d'une évolution du système d'information. Celles-ci restent en dehors de la co-gestion des systèmes d'informations locaux, alors qu'elles deviennent des acteurs essentiels du dispositif, le niveau territorial adapté à la gestion du logement social étant souvent situé à l'échelle des intercommunalités.

Ces remarques sont encore plus pertinentes en Ile-de-France où les collectivités locales participent largement au dispositif du n° unique comme lieux d'enregistrement.

*Les conseils généraux sont souvent insuffisamment intégrés à la gestion du dispositif*

Les conseils généraux interviennent de façon inégale dans le dispositif. Pourtant leur compétence sociale générale par le biais de leur réseau social de secteur et du PDALPD, leur rôle spécifique en matière d'insertion, ainsi que leurs compétences nouvelles en matière de Fonds de solidarité logement (FSL) et les financements qu'ils y consacrent en font des acteurs de premier rang.

<sup>51</sup> Un demandeur ne peut être inscrit que par un seul collecteur, alors qu'en fait le même demandeur peut être enregistré dans les fichiers de plusieurs collecteurs. Les collecteurs voudraient donc pouvoir tous figurer sur le dossier du fichier commun de la demande.

Très impliqué dans la Loire (où il participe avec l'Etat à toutes les commissions partenariales déconcentrées) ou en Gironde (où les travailleurs sociaux sont mobilisés sur la demande très sociale), le conseil général est parfois plus éloigné du dispositif du numéro unique. Il a souvent été indiqué à la mission que depuis la décentralisation du FSL, les fonds s'orienteraient davantage vers le maintien dans le logement et non l'accès. L'implication des conseils généraux, par le biais du FSL, dans l'aide à l'accès au logement des plus défavorisés est pourtant indispensable, notamment pour ceux qui sont en attente depuis un délai anormalement long.

Dans le **Pas-de-Calais**, l'ensemble de la politique de l'Etat vis-à-vis des plus démunis en matière de logement social passait par le dispositif du FSL, y compris la gestion du contingent préfectoral. Depuis la décentralisation, l'ACD n'ayant pas encore été renégocié, la préfecture ne dispose plus d'aucun outil.

Dans **la Loire**, les dispositifs partenariaux montés autour de la gestion des plus démunis (commissions locales du fonds social unique ou commissions locales d'étude des demandes du fichier de la demande très sociale) continuent à fonctionner avec l'ensemble des partenaires et devraient d'ailleurs fusionner dans des commissions locales uniques sous pilotage DDASS, DDE ou préfecture.

### **2.3.3 Le nécessaire partenariat avec les collectivités territoriales implique un positionnement nouveau des services de l'Etat**

Face à une complexité croissante, les services de l'Etat n'ont pas toujours su s'unir pour trouver la juste place face à des collectivités plus présentes.

*L'Etat déconcentré doit être regroupé afin de mieux assurer son rôle d'animation et d'arbitrage*

Les **préfectures** s'enlisent parfois dans la gestion du contingent préfectoral, au risque de perdre la vision globale nécessaire au pilotage de la politique de logement social. En région parisienne, par exemple, certains bureaux du logement ont été dépassés par une masse de demandes qu'ils n'étaient pas en mesure de traiter correctement, au détriment du cœur du métier du préfet (orientation, contrôle, régulation).

L'implication des services des préfectures est très inégale suivant les départements : elle dépend particulièrement de l'engagement des préfets et des grands élus du département. Dans le Rhône, par exemple, l'importance donnée au logement social par les préfets successifs se mesure à l'effectif du service interministériel d'accueil et de logement (13 ETP). En Gironde, en revanche, les services de l'Etat n'ont longtemps pas été mobilisés sur cette problématique. Dans l'Hérault, un pôle de compétence a été créé sous la direction de la DDE, ce qui a eu pour résultat un désengagement de la préfecture et une forme de délégation de fait du contingent préfectoral aux bailleurs, sous le contrôle de ce pôle.

**L'application de la LOLF pourrait elle-même contribuer au désengagement de certains services préfectoraux faute de l'affectation des moyens humains nécessaires, la politique du logement social ne se rattachant pas à un programme du ministère de l'intérieur, ni à un indicateur de résultat qui lui soit propre. La problématique du logement n'apparaît en effet pour les préfets qu'au titre de l'animation générale des politiques interministérielles.**

Les **DDE** subissent une réorganisation complète. La mission a constaté leur engagement très différencié sur les problématiques des attributions : très faible en région

parisienne, il est variable ailleurs en fonction de l'animation préfectorale et de l'implication des collectivités locales. Le relatif désintérêt de certaines DDE pour l'étude de la demande et la cogestion du système d'information marque l'absence de lien entre politique d'attribution et politique de construction.

La mission a constaté un désengagement de la plupart des **DDASS**, qui n'ont plus vocation à intervenir directement sur des dossiers individuels, ni les moyens en personnel pour le faire. Cet éloignement est dommageable à la continuité de l'action de l'Etat de l'hébergement d'urgence au logement de droit commun. Mais surtout, il laisse souvent les DDE face à la responsabilité de concevoir les dispositifs tels le PDALPD ou les accords collectifs départementaux, pour lesquels ils n'ont pas nécessairement toute la compétence requise. Le lien avec les associations spécialisées ou généralistes que peut assurer la DDASS est en outre essentiel.

Si l'échelon régional est un échelon pertinent en matière d'orientation et notamment de programmation des politiques publiques, il apparaît qu'en matière d'attribution, c'est plutôt l'échelon départemental ou local qu'il convient de privilégier.

**La mission a pu constater combien l'implication des préfets est déterminante, s'agissant d'une politique partenariale** (interministérielle, conseil général, collectivités locales, associations et bailleurs sociaux). **Cette intervention doit s'appuyer sur un travail de gestion global qui relève au premier chef des DDE.**

*La politique de l'Etat doit être assise sur des données nationales objectives*

Les données issues de l'application numéro unique sont utilisées pour le **calcul des financements de la politique de programmation de l'Etat**<sup>52</sup>. Or, il est très difficile de connaître et plus encore, d'analyser la demande et les demandeurs à partir des données de l'application du n° unique. On peut néanmoins noter qu'au niveau macro-économique les données fournies par l'application nationale ont permis effectivement d'élaborer une politique de programmation au niveau régional, sans doute plus précise qu'avec les seules données INSEE.

Les autres données dont dispose le ministère de l'équipement ne sont pas confrontées à celles du n° unique. Elles ne sont pas toujours confrontées entre elles. De nombreuses enquêtes sont conduites par le ministère au niveau national :

- à la DGUHC : enquête occupation du parc social (OPS) et enquête attribution des logements sociaux ;
- à la direction des affaires économiques et internationales (DAEI), enquête sur le parc locatif social (EPLS)<sup>53</sup>.

Par ailleurs, les DDE effectuent l'enquête inventaire du parc social dans le cadre de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains.

---

<sup>52</sup> Le besoin en logement social est en effet évalué à partir d'une estimation de l'augmentation de la population (données INSEE- projection à 2010), pondérée par le rapport entre les attributions effectuées sur les demandes (demandes en stock à la fin de l'année n-1 plus flux de l'année n moins les attributions), à partir des statistiques nationales issus de l'application du n° unique.

<sup>53</sup> Cette enquête est menée par le bureau de la statistique déconcentrée de la construction à la sous-direction de l'observation statistique de la construction de la direction des affaires économiques et internationales.

L'ensemble de ces enquêtes pourrait permettre de construire un système d'information global qui serait un outil d'aide à la décision pour la programmation et pour l'attribution des logements à la fois au niveau national et au niveau local<sup>54</sup>. Or, jusqu'ici, chaque enquête poursuit un objectif propre et les méthodologies différentes ne peuvent permettre, à ce jour, une mise en commun des données au niveau central. Certaines, comme l'enquête annuelle sur l'inventaire des logements locatifs sociaux, ne remontent même pas à l'échelon central. Les données de l'enquête OPS, elles, ne sont pas disponibles au niveau départemental, privant les préfets d'une source de connaissance particulièrement intéressante. Quant à l'enquête attribution, les résultats en sont collectés mais ne sont pas exploités. A l'initiative de la DAEI un groupe de travail s'est réuni afin d'essayer de coordonner les enquêtes OPS, inventaire du parc social et supplément de loyer solidarité. Jusqu'ici, ces efforts louables et indispensables n'ont pas rencontré le succès escompté.

Pour les décideurs locaux qui doivent ajuster leur politique d'offre de logement à la réalité de la demande, il est important de participer à un véritable système d'information concernant la demande, mais aussi d'avoir une connaissance plus précise des caractéristiques du parc de logements sociaux que ce soit au niveau du département, des communes ou des EPCI. Une cartographie adossée aux données recueillies par les diverses enquêtes permettrait une meilleure connaissance de ce parc ainsi que l'identification des logements réservés.

Un effort dans cette direction est mené par le centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU), la DGUHC, les CETE, des DRE et DDE intéressées avec, comme but ultime, l'établissement d'un système d'information géographique habitat<sup>55</sup>.

\*

\*

\*

---

<sup>54</sup> Cf. annexe 14 : les enquêtes du logement social.

<sup>55</sup> Le groupe de travail « localisation du logement social » réunit ainsi une quinzaine de participants autour des expériences déjà menées sur le sujet, ce qui a permis à la fois de connaître les projets (mise à jour de l'atlas du logement social à la DDE 93, géocodage du logement social pour la DDE 64, étude pour un SIG habitat en DDE 37, SIG habitat de la DDE 63, convention DAEI/SES avec l'INSEE pour la géo-localisation du logement social à partir de l'EPLS sans lien avec le répertoire d'immeubles localisés - RIL), et surtout de poser les questions pertinentes autour de l'utilité des SIG, les objectifs poursuivis dans leur mise en place et les attentes des divers utilisateurs potentiels. (Source [www.certu.fr](http://www.certu.fr) ).

Le système d'information tel qu'il existe aujourd'hui ne permet pas d'assurer transparence et égalité de traitement des demandeurs, ni d'adapter la programmation des aides à la pierre.

L'esprit qui a guidé son élaboration, simplicité d'utilisation, rapidité de mise en service, a abouti à un applicatif qui ne peut répondre aujourd'hui aux exigences d'une politique du logement qui se complexifie avec la multiplication des acteurs, notamment les collectivités locales, et à l'augmentation importante de la demande de logements sociaux au sein de laquelle il importe de distinguer celle des personnes les plus fragiles.

Il est donc nécessaire que l'administration centrale reprenne le pilotage des systèmes d'information relatifs entre autres à la demande de logements sociaux pour fournir aux acteurs du partenariat local un instrument à la mesure des enjeux de la politique d'attribution.

### III - VERS UN SYSTEME DE GESTION PARTENARIAL ET TRANSPARENT DE LA DEMANDE

La mission ne pouvait évaluer le dispositif du numéro unique sans s'intéresser plus globalement à la politique d'attribution et plus précisément à la façon dont était traitée la demande des plus démunis. Elle a constaté le désarroi de nombreux acteurs de tous ordres, notamment en Ile-de-France, ne sachant plus comment traiter la demande très sociale, alors que les files d'attente de publics également défavorisés s'allongent, risquant de faire sombrer dans la précarité d'autres familles. Certains interlocuteurs se sont fait l'écho des publics progressivement exclus du parc privé, lorsque la pression immobilière augmente. L'attribution d'un logement est apparue à la mission comme un métier, nécessitant professionnalisme et véritable partenariat de proximité, reliant la connaissance de la demande, les règles d'attribution, le type de logement et les territoires, la compatibilité des peuplements.

**Aussi dans sa forme actuelle, le dispositif du numéro unique ne peut apporter une réelle amélioration en termes de simplification pour le demandeur ou pour l'exercice par les services de l'Etat de leur mission de contrôle, même si sa mise en œuvre pourrait être mieux suivie et si l'application nationale pourrait être améliorée.**

#### **3.1 - Mettre le demandeur au centre d'un dispositif plus transparent d'attribution des logements sociaux**

##### **3.1.1 Le système d'attribution des logements sociaux doit être au service du demandeur et relié à d'autres composantes de la politique du logement**

*Mettre le demandeur de logement au centre du dispositif de gestion de la demande*

**Mettre le demandeur au centre du dispositif, c'est lui simplifier les procédures de demande d'un logement et l'informer sur ses chances d'obtenir le logement demandé et son délai prévisible d'attente.**

Dans le contexte général d'allègement des procédures, il n'est pas acceptable qu'un candidat à un logement ait besoin de remplir autant de dossiers que de bailleurs, après être allé chercher sur divers sites un imprimé vierge différent. Comment expliquer à un ménage en difficulté qu'il doit non seulement déposer sept dossiers différents pour obtenir un logement social dans une ville comme Montpellier et qu'il devra tous les renouveler chaque année ? La recherche de logement social ne doit plus être un parcours du combattant où s'épuisent les plus fragiles et que même les travailleurs sociaux ne comprennent pas bien.

Les demandeurs doivent en outre connaître leur délai prévisible d'attente (hors cas d'urgence sociale dont les limites doivent être clairement définies). En l'absence d'une telle information, le système apparaît totalement opaque.

*Mieux orienter l'aide à la construction en améliorant la connaissance de la demande exprimée*

**Les politiques d'attribution et de programmation des aides à la pierre sont des composantes indissociables de la politique de logement social. Cette dernière doit être adaptée à chaque territoire et implique une véritable connaissance de la demande exprimée. Les pouvoirs publics ne peuvent s'en tenir à des éléments non qualifiés en termes de types de logement à construire alors qu'ils financent une bonne part de l'effort**

**de construction. Il leur faut un système de comptabilisation fiable et en temps réel de la demande exprimée, de ses caractéristiques et de son évolution.**

Préciser l'ampleur de la demande des plus modestes ne suffit pas, il convient également de développer la connaissance des autres strates de la demande, afin de mieux orienter la politique de construction, zone par zone.

La mission a été surprise par le discours de certains représentants des bailleurs laissant entendre qu'il serait « interdit » d'exploiter les données relatives à la demande issue de l'application du n° unique. Tout préfet ou élu doit pouvoir avoir accès aux informations permettant d'évaluer la façon dont chaque bailleur gère les demandes (et notamment les renouvellements), la politique d'attribution menée par chacun d'entre eux et l'absence de spécialisation sociale de certains ensembles immobiliers. C'est la contrepartie légitime des aides apportées par les pouvoirs publics aux bailleurs sociaux.

Certes la demande exprimée n'est pas en totale adéquation avec le besoin véritable de logement puisque, par exemple, les personnes ne demandent pas de logement social là où il n'y en a pas. De même, la demande de logements neufs et bien placés peut être infinie (70 % de la population française peut potentiellement accéder au logement social) et est souvent modulée par les délais d'attente.

Connaître les caractéristiques de cette demande et son évolution permet d'améliorer la connaissance des besoins et de poser les vraies questions, afin de trouver des solutions innovantes. Chiffrer par exemple la demande par type de logement est riche d'enseignement. Ainsi, indiquer que les 5 pièces n'ont statistiquement que peu de chances de se libérer avant 20 ans à Paris met en évidence le fait que la solution ne résidera pas uniquement dans la construction de logements de cette taille, compte tenu de la rareté du foncier, mais aussi dans une politique de mutation ou un système différencié de conventionnement ou de surloyer.

*Rétablir la confiance dans le système d'attribution des logements sociaux par plus de transparence*

**La prérogative d'attribution des logements, déléguée aux bailleurs sociaux par les pouvoirs publics, doit être contrebalancée par une obligation de transparence.**

Le demandeur, comme le citoyen, sont en droit d'attendre une véritable transparence en matière d'attribution de logement social, surtout lorsque la pression immobilière et l'investissement public augmentent.

Or, malgré le grand nombre d'enquêtes existantes, des données publiques, récentes et intelligibles ne sont pas toujours disponibles pour les acteurs locaux ou les simples citoyens. Les préfets eux-mêmes ne disposent souvent que d'éléments disparates et anciens pour éclairer la position de l'Etat.

Les associations d'aide aux plus démunis, quant à elles, se plaignent de l'absence de lisibilité du système d'attribution. Ainsi, la plupart des services logement des communes, par exemple, n'ont pas fait mystère auprès de la mission de leurs priorités qui écartent les plus démunis ne résidant pas dans leur commune. Par ailleurs, les bailleurs ont des pratiques différenciées en ce qui concerne le calcul des ressources (prise en compte des revenus de transfert notamment) et l'appréciation de la solvabilité.

### **3.1.2 Seul un système partagé de gestion de la demande permet de répondre aux enjeux actuels de la politique de logement social**

*Mettre en œuvre réellement une politique de mixité sociale*

L'objectif de mixité sociale complexifie le métier de l'attribution d'un logement qui ne se limite pas à un simple contrôle arithmétique à partir des revenus des locataires et de la taille de la famille à loger. **Il faut une analyse globale et beaucoup plus fine des listes des demandeurs par rapport aux spécificités des logements vacants et des locataires déjà présents dans chaque immeuble.**

**Compte tenu de la multiplicité des acteurs, seul un système d'information partagé, construit notamment à partir du numéro unique, permettrait d'attester que la politique d'attribution mise en œuvre à l'échelle d'une commune ou d'une agglomération constitue le meilleur compromis possible entre toutes les exigences parfois contradictoires des différents acteurs du logement.**

Or le système actuel d'attribution des logements est particulièrement complexe. Un observateur extérieur pourrait même s'étonner qu'un tel dispositif puisse fonctionner avec des acteurs aux objectifs aussi différents.

- Les organismes collecteurs du 1% logement souhaitent d'abord rendre un service de qualité aux entreprises qui leur confient leur argent et le logement de leurs salariés. Leur choix sera donc fonction du degré de contribution des entreprises et de leur politique de ressources humaines. Leurs préoccupations peuvent être éloignées de l'objectif de mixité sociale.
- Les communes désirent reloger leurs publics, tout en garantissant aux occupants actuels un voisinage de qualité et la tranquillité. Elles cherchent à ne pas accroître excessivement leur population défavorisée.
- Les intercommunalités ont des objectifs de peuplement sur un territoire plus vaste (en rééquilibrant par exemple le poids des logements sociaux par zone). Elles se cantonnent parfois à la seule politique de construction, laissant alors aux communes le pouvoir de proposition de logement sur leur contingent.
- Le conseil général s'attachera quant à lui à éviter les expulsions via le fonds de solidarité logement ou à mettre en œuvre le volet logement de sa politique d'insertion. Les mal logés non bénéficiaires du RMI ne sont pas toujours au cœur de ses préoccupations, même si les assistantes sociales de secteur les reçoivent.
- L'Etat va, dans le cadre du « contingent préfecture », reloger les plus nécessiteux. Il ne sera pas toujours en mesure de savoir si ces relogements ne vont pas fragiliser une cage d'escalier et donc aller à l'encontre des objectifs de tranquillité publique et de mixité sociale dont il est également garant.
- Les bailleurs souhaitent éviter les problèmes de voisinage dans le choix de leurs locataires et se garantir contre des impayés de loyer. Ils désirent également se protéger de la concurrence des autres organismes bailleurs et sélectionner les locataires les plus adaptés à leur politique de peuplement.

Les bailleurs assurent une synthèse en attribuant les logements dans leurs immeubles. Encore faut-il que ce pouvoir puisse être réellement surveillé par les réservataires, d'une part, et, d'autre part, par la puissance publique, au regard du respect des principes législatifs.

Certains bailleurs appellent ainsi de leurs vœux le **passage d'un système de contingent à un système d'objectifs et de résultats, moyennant un contrôle a posteriori**. Une telle délégation ne peut toutefois se concevoir sans un dispositif de contrôle adapté et donc un système d'information territorial fiable sur les demandes, le parc de logements sociaux et leur occupation.

*Evaluer les efforts en faveur des plus démunis*

**Sans une vision globale de la demande très sociale et de la façon dont les bailleurs y répondent, l'effort en faveur des plus démunis ne peut réellement être apprécié.**

L'essentiel des efforts des services de l'Etat a porté ces dernières années sur le logement des plus démunis avec les PDALPD dont découlent les accords collectifs départementaux. Ce système ne permet en fait de traiter qu'une part de la demande, même s'il s'agit sans doute des cas les plus délicats.

Malgré l'énorme travail souvent accompli, les services de l'Etat n'ont pas toujours su relier la gestion du contingent préfectoral à leurs compétences en matière d'expulsion ou leurs responsabilités en matière d'hébergement d'urgence. Faute d'un système d'information global, les services de l'Etat ne peuvent véritablement classer les priorités entre elles et apprécier les efforts faits par les bailleurs ou les communes<sup>56</sup>. D'autant que les demandes des plus fragiles sont plus rarement renouvelées.

De même, **en l'absence de système d'information fiable, la fixation d'objectifs sociaux aux collectivités locales bénéficiant de la délégation du contingent préfectoral et le contrôle a posteriori de ces objectifs apparaissent aléatoires**, notamment en région parisienne compte tenu de l'ampleur de la demande. Si la grande majorité des collectivités jouera le jeu et aura suffisamment de résidents démunis sur sa commune pour remplir ses objectifs, il conviendra de s'assurer que les plus fragiles ne restent pas systématiquement sans proposition. Il conviendra en outre de régler la question des plus démunis qui n'ont pas encore d'attache dans la commune et que l'Etat devra bien continuer à prendre en compte, sauf à gonfler encore davantage ses charges en matière d'hébergement d'urgence.

*Garantir une égalité de traitement des demandeurs qui ont le plus besoin d'un logement social*

**Sans système de gestion commun de la demande, certains demandeurs risquent de n'avoir aucune proposition, tandis que les demandes dites de confort allongent la file d'attente. La liste des demandeurs hors délai ne reflète alors pas la véritable demande sociale insatisfaite.**

Pour cerner les vrais demandeurs, il est nécessaire d'exclure ce qui est couramment appelé la « demande de confort ». Ceci implique de disposer de l'historique des propositions par l'ensemble des bailleurs : le demandeur est en effet dans une situation différente s'il n'a jamais eu d'offre, s'il a des exigences trop ciblées ou s'il a refusé plusieurs propositions acceptables.

---

<sup>56</sup> C'est tout l'enjeu des labellisations « accord collectif » a priori ou a posteriori des demandeurs. Cf. point 2.1.3.



Il est nécessaire de préciser que les demandes de confort, définies de façon partenariale, ne sont pas prioritaires et qu'un délai d'attente supérieur au délai anormalement long ne crée pas automatiquement un droit. Inversement, il faut valider localement entre partenaires la notion de refus injustifié afin d'éviter les "radiations de fait" souvent pratiquées par les bailleurs au bout de trois refus.

#### *Alléger les tâches de gestion et d'observation de la demande*

Seul un système partagé de gestion de la demande, utilisé au jour le jour par les bailleurs pour leurs attributions, donne des garanties quant à l'entretien de la base des demandeurs. Certains représentants de bailleurs ont exposé leurs craintes par rapport à un tel système. Les bailleurs, pris individuellement, se sont montrés beaucoup plus ouverts face à un système commun, conscients de l'impasse actuelle dans laquelle se trouve le dispositif du numéro unique et des contraintes pesant sur les demandeurs. Ils s'interrogent simplement sur la faisabilité d'un tel système et sur son coût et n'ont, en général, pas eu d'informations sur les systèmes intégrés existants.

**Un tel système existe pourtant depuis plusieurs années dans l'ensemble des départements des pays de la Loire, à la satisfaction de tous.** Il comprend d'une part toutes les données nécessaires à l'instruction d'un dossier de demande qui a été uniformisé. Il recense également des données relatives au parc social (description par logement) et aux propositions faites aux demandeurs ainsi que les motifs de refus. Plusieurs profils d'utilisateurs ont été définis (bailleurs, préfecture, DDE, conseil général, commune et structure intercommunale). Ils permettent de gérer l'accès aux données, seuls les bailleurs ayant accès à la totalité de la base nominative. De nombreux états statistiques sont accessibles à tous.

Ce système a grandement facilité la vie des demandeurs : **ils déposent un seul dossier accessible automatiquement à tous les bailleurs** et peuvent à tout moment s'enquérir de leur situation actualisée auprès de n'importe quel point d'accueil. Il évite des propositions concurrentes à un même demandeur, grâce à un système d'exclusivité pendant 10 jours en cas d'offre de logement par un bailleur.

Ce fichier permet la mise à disposition de statistiques sur la demande. Il facilite la gestion des contingents préfectoraux et inclut les organismes collecteurs du 1% logement. Il décharge les bailleurs de la tâche du préavis de renouvellement qui est externalisée, avec un seul préavis par demandeur (et non par demande).

Après une période de rodage, ce système, loin d'entraîner une concurrence entre bailleurs, a facilité une meilleure adéquation entre l'offre et la demande. Certains organismes ont ainsi pu diversifier leurs locataires en plaçant des logements dont les autres organismes n'avaient pas l'équivalent à un moment donné.

Le fichier partagé ne s'est en outre pas traduit par un coût supplémentaire, les bailleurs ayant récupéré du temps agent du fait de la suppression des saisies multiples pour un même demandeur (gain estimé entre un quart à un demi équivalent temps plein). Il a fait baisser le taux de vacance, grâce à une meilleure adéquation des propositions faites aux demandeurs. La création d'un guichet d'accueil à Nantes cogéré par l'ADIL et la ville de Nantes a aussi contribué au succès de cette expérience en déchargeant les bailleurs de l'accueil de nombreux demandeurs.

Les éléments suivants ont été apportés par deux bailleurs de Loire-Atlantique.

Atlantique-habitations est passé d'un système avec trois lieux d'enregistrement de la demande et 1,5 ETP consacrés à l'accueil des demandeurs, à un accueil des demandeurs concentré au siège social (1 ETP seulement), les demandeurs bénéficiant par ailleurs de la possibilité de se rendre dans 70 lieux d'enregistrement.

Nantes Habitat a observé une division par deux du nombre de saisies mensuelles (400 contre 900 avant le fichier commun). Le gain de personnel est estimé à ¼ d'ETP. La vacance commerciale 1999 était de 500 et n'était plus que de 150 en 2005.

Le nombre de locataires potentiels est considérablement augmenté pour les deux bailleurs, l'OPAC note que le système lui a permis d'accéder à des candidats aux revenus plus élevés qui ne s'adressaient pas à lui jusqu'à présent. Nantes Habitat a pu louer plus facilement son patrimoine moins attractif en ZUS.

Au terme de cette analyse, la mission note que ce diagnostic est partagé dans ses grandes lignes par l'Union sociale pour l'habitat qui indique que « *L'observation et la connaissance de la demande sont nécessaires sur l'ensemble du territoire pour mieux la gérer. La connaissance partagée de la demande permet de définir les modalités de sa prise en compte dans les différents segments du parc existant dans un objectif de mixité sociale. (...) La mise en place de fichiers communs de la demande ne peut être envisagée que dans le cadre de projets locaux, adaptés aux contextes des territoires et associant l'ensemble des acteurs concernés.* » (document d'orientation du groupe de travail "décentralisation et politiques sociales" - février 2006).

La mission considère que si la mise en place d'un tel dispositif doit se définir localement avec « *l'ensemble des acteurs ayant un rôle d'accueil et d'enregistrement de la demande* », elle doit se faire dans un cadre volontariste national avec un calendrier contraignant. **Il ne peut s'agir d'une simple amélioration du système existant mais bien du passage à des systèmes d'information totalement différents.**

### **3.2 - Faire converger les pratiques à court terme afin de préparer la mise en place de systèmes partagés de la demande**

#### **3.2.1 Créer une structure de pilotage transversale et interministérielle pour guider l'action de l'Etat**

*Le dispositif doit être piloté au plan interministériel...*

La réalité des politiques d'attribution de chaque département et les difficultés rencontrées par les uns ou les autres sont mal connues en administration centrale. Tant les préfets que les DDE ne savent pas vers qui se tourner pour rechercher des solutions aux questions qu'ils se posent. Ils disposent certes d'un relais technique auprès du CETE de Bordeaux, mais ne bénéficient pas d'une assistance plus stratégique ou d'un catalogue de bonnes pratiques. L'absence d'une réelle instance de pilotage dans la durée est incontestablement une des explications du peu d'effets du dispositif du n° unique malgré son caractère novateur et le consensus sur son utilité.

En outre, l'organisation administrative actuelle ne facilite ni la synthèse de certaines actions liées au logement social (de l'hébergement d'urgence à la construction, en passant par la gestion du contingent préfectoral), ni l'émergence d'un pilotage global et d'une animation du réseau déconcentré. C'est pourquoi, l'équipe de pilotage du dispositif actuel et à venir doit

être interministérielle, dans sa composition comme dans ses compétences, et être positionnée à un niveau élevé de la DGUHC afin d'être directement opérationnelle.

**↳ Mettre en place une instance interministérielle de pilotage de la politique de gestion de la demande au niveau central, auprès des services du ministère chargé du logement.**

*...afin de mobiliser utilement les préfets et les DDE, en les dégageant de tâches de gestion au profit de fonctions plus stratégiques*

De véritables avancées en matière de logement social s'appuient nécessairement sur l'échelon territorial. Le caractère de plus en plus partenarial des actions menées rend le rôle fédérateur du préfet encore plus indispensable.

Pleins de bonne volonté mais un peu dépassés par l'ampleur de la tâche, les services peinent à impliquer leurs directions dans un dispositif de plus en plus technique. La mission a ainsi souvent observé un certain éloignement du préfet ou des directeurs départementaux de l'équipement des questions d'attribution. Ces dernières sont de ce fait souvent réglées par des services qui perdent parfois la hauteur de vue nécessaire pour situer leur action dans un cadre global.

Les services de l'Etat ne doivent plus procéder directement à l'enregistrement du numéro unique. Restant le garant de la cohésion sociale et de l'équité de traitement des demandeurs, ils doivent porter leur effort sur les enjeux stratégiques suivants :

- préciser le "dire de l'Etat" à l'occasion de tout projet stratégique territorial et notamment dans le cadre de l'élaboration des schémas de cohérence territoriale, des plans locaux d'urbanisme ou des plans locaux d'habitat ;
- s'assurer que le système d'attribution n'est pas empreint de discrimination et ne laisse pas sur le coté les demandeurs les plus démunis.

Ils doivent notamment tenir toute leur place dans les futurs plans départementaux de l'habitat et dans les comités de coordination des accords collectifs intercommunaux<sup>57</sup> prévus par la loi ENL et dont la philosophie s'inspire d'une logique de peuplement, l'attribution aux publics prioritaires se faisant en fonction "*des conditions d'occupation des immeubles*".

Les services de l'Etat ne pourront véritablement remplir cette mission que lorsqu'ils disposeront d'un système d'information opérationnel et notamment d'une vision claire et en temps réel de la demande exprimée. Dans cette attente, il convient de mobiliser les préfets et les services de l'Etat, en leur apportant des outils et une assistance méthodologique, afin qu'ils puissent aborder au bon niveau un système d'attribution des logements sociaux d'une complexité rare.

Pour ce qui concerne les préfetures, le programme LOLF limite l'action préfectorale à l'animation des politiques interministérielles (action 4 du programme administration territoriale). Aucun indicateur ne vient en effet mesurer l'activité spécifique que pourraient avoir les préfetures en matière de logement social. L'action du préfet doit donc bien

<sup>57</sup> Les EPCI disposant d'un PLH peuvent mettre en place des accords collectifs intercommunaux (ACI) fixant un objectif quantifié annuel d'attribution de logements à des personnes du PDALPD ; ces accords se substituent à l'accord collectif départemental, après agrément du préfet.

s'appuyer prioritairement sur celle des services déconcentrés des ministères qui gèrent le logement et le social, soit, en l'occurrence, les DDASS et les DDE.

L'élargissement des compétences des DDE en matière de gestion de la demande (complétant la problématique de la programmation des aides à la pierre) apparaît comme un enjeu majeur, les services des préfetures ne pouvant tenir lieu de services supports de gestion. Cette professionnalisation élargie doit concerner les agents de tous niveaux, afin que les directeurs départementaux eux-mêmes soient en mesure de conseiller le préfet au plan stratégique sur l'ensemble des composantes de la politique de gestion de la demande et notamment son volet social.

La mission a pu voir l'intérêt de la constitution de pôles logement comme dans l'Hérault ou dans le Rhône, faisant de l'Etat un interlocuteur uni, multi-compétent et donc écouté. Toutefois, cette mécanique, encore rare, se heurte au désengagement progressif des DDASS avec la disparition annoncée des travailleurs sociaux d'Etat qui sont des interfaces indispensables avec le secteur social (services du conseil général, associations).

↳ **Promouvoir des dispositifs de type pôle logement avec le maintien dans les services de l'Etat d'un minimum de compétence sociale, sous l'autorité du préfet.**

↳ **Développer l'implication des DDE sur l'ensemble des facettes de la politique de gestion de la demande et notamment son volet social.**

### **3.2.2 Améliorer à court terme le dispositif de demande de logement, au service des demandeurs**

Un des premiers rôles de l'instance nationale de pilotage sera de trancher les questions de principe qui se sont posées au fil de l'application du n° unique et de mettre en place un formulaire unique de demande de logement social au plan national.

*Clarifier les conditions nécessaires à la délivrance d'un n° unique et à son renouvellement*

Si certaines règles communes relèvent des partenaires locaux en fonction du contexte, **quelques principes doivent cependant être édictés au plan national :**

- **aucun numéro unique ne peut être donné sans vérification d'identité** ; cette règle est de nature à éviter les transcriptions aléatoires de certains patronymes ainsi que l'inscription de demandeurs qui ne résident pas régulièrement en France ; la délivrance d'un numéro par Internet ou téléphone ne peut être possible que couplée à une procédure par courrier (avec photocopie de la pièce d'identité ou du titre de séjour) ;
- **aucun numéro unique ne doit plus être délivré sans la constitution d'un véritable dossier auprès d'au moins un bailleur** ; dans ce cadre l'obligation de conventionnement entre les lieux de dépôt non bailleur et au moins un bailleur doit être exhumée et appliquée ;
- **la radiation des demandeurs pour attribution doit être réservée aux seuls bailleurs** et n'être effectuée qu'après l'entrée dans les lieux du locataire ;
- **les pratiques en matière de vérification des dossiers doivent être harmonisées localement** ; ainsi, lorsqu'il est peu fréquent qu'un demandeur puisse obtenir satisfaction

dans l'année de sa demande, les pièces jointes peuvent être réduites au strict minimum (avis d'imposition)<sup>58</sup> ;

- **il ne doit y avoir qu'un seul numéro unique délivré pour la même famille à loger**<sup>59</sup> ; or, actuellement, rien n'interdit aux membres majeurs d'une même famille de déposer chacun sa demande ; même si cette interdiction ne pourra être contrôlée par l'application dans sa conception actuelle, ce principe doit être posé.

Si pour le dernier point, une mesure législative est nécessaire, les autres points sont la simple application de la loi, de ses textes d'application et de son esprit.

<b>↳ Fixer au plan national des règles générales de gestion de la demande.</b>
--

*Créer un formulaire de demande de logement social unifié*

L'examen des différents dossiers de demande utilisés par les bailleurs ou réservataires montre une convergence des données nécessaires à l'attribution d'un logement<sup>60</sup>. La mise en place d'un formulaire commun de demande de logement, au moins pour l'ensemble des bailleurs situés dans une même ville, apparaît une évidence du point de vue de l'usager. Pourtant, la mission n'a trouvé une telle simplification qu'en Loire-Atlantique<sup>61</sup>.

La mise en place de formulaires communs au plan local peut toutefois poser problème aux bailleurs ayant des logements dans plusieurs départements et qui souhaitent légitimement disposer d'un formulaire homogène pour l'ensemble de leur parc. Les démarches locales pour harmoniser les formulaires ne sont donc pas toujours totalement pertinentes.

C'est pourquoi la mission recommande **la conception d'un formulaire national de demande, précisant les pièces minimales à joindre, commun à tous les intervenants en matière de logement social (bailleurs, collectivités ou réservataires)** en lien avec l'USH, l'UESL et quelques municipalités investies dans ce domaine. Le formulaire de Loire-Atlantique qui a été testé sur plusieurs années pourrait constituer une bonne base de travail.

Les impératifs de simplification administrative<sup>62</sup> exigent en outre que ce formulaire de demande soit normalisé et accompagné d'une notice d'information, éventuellement complétée par des informations plus locales (lieux de dépôt...). **L'objectif serait donc d'homologuer ce formulaire unique dans le cadre d'une procédure de type Cerfa afin qu'il puisse être**

<sup>58</sup> Certains sites demandent un dossier complet avec de nombreuses pièces jointes, d'autres acceptent de délivrer un numéro unique par téléphone ou Internet, n'ayant pas l'intention d'examiner la demande, d'autres enfin, devant l'ampleur de la demande insatisfaite et du délai d'attente, se contentent en première analyse d'un dossier succinct, réservant la vérification d'un dossier complet aux cas statistiquement minoritaires d'une proposition de logement. S'il est compréhensible de ne pas vérifier systématiquement tous les dossiers lorsque la demande est très supérieure à l'offre, il est sans doute préférable de le faire lorsque le délai d'attente d'un logement est inférieur à l'année.

<sup>59</sup> Cette règle ne concerne évidemment pas les ménages en cours de séparation ou de divorce ou les jeunes majeurs souhaitant décohabiter, ne s'agissant plus de la même famille à loger.

<sup>60</sup> Les mentions et pièces jointes réclamées aux demandeurs telles que la mission a pu les observer lors de ses divers déplacements sont récapitulés en annexe 8.

<sup>61</sup> Et encore, l'office de Saint-Nazaire avait conservé sa propre liste de pièces jointes.

<sup>62</sup> Cf. note de la délégation aux usagers et aux simplifications administratives en date du 31 mars 2005, faisant référence aux expériences positives des Pays de la Loire, de la Somme et de la Manche, qui n'a pas eu de suite concrète, à la connaissance de la mission.

**facilement disponible sur Internet et dans tout centre administratif ou collectivité<sup>63</sup>.** Ce formulaire devrait être rendu obligatoire par la loi.

Il appartiendra ensuite à tout organisme recevant un tel dossier d'enregistrer cette demande dans sa liste de demandeurs, dans l'attente d'un fichier commun de la demande. Les différents bailleurs pourront ensuite avant toute proposition de logement, et uniquement à ce moment là, demander des pièces actualisées et complémentaires.

**↳ Créer un formulaire unique de demande de logement social et le rendre obligatoire pour tous les lieux d'enregistrement.**

Ce formulaire unifié doit être le préalable au système futur qui n'obligera plus le demandeur à déposer et renouveler qu'un seul dossier de demande, valant également demande d'enregistrement au numéro unique.

*Améliorer les bases de données départementales de l'application du n° unique*

Il convient d'améliorer la façon dont les bailleurs, voire, lorsqu'elles sont lieu de dépôt ou d'enregistrement, les municipalités, contribuent à la mise à jour des données de l'application du n° unique. La mission préconise que des consignes (et la marche à suivre concrète) soient données aux co-gestionnaires pour qu'ils s'attachent à interpellier les lieux d'enregistrement qui ne font pas correctement leur travail et qu'ils les aident à se mettre en règle avec l'assistance du CETE de Bordeaux.

Afin de faciliter cette tâche, il pourrait être décidé d'extraire de la base active tous les demandeurs n'ayant aucune demande renouvelée depuis plus de deux ans, un rétablissement total du passé étant illusoire.

Pour l'avenir, **les procédures de radiation des demandes devraient être allégées**, afin de faciliter l'entretien des bases de données. La mission préconise que les demandeurs n'ayant aucune demande renouvelée six mois après la date de préavis de renouvellement de toutes leurs demandes puissent être radiés par les co-gestionnaires. Ces derniers labelliseraient les bailleurs dont la qualité de gestion ouvre droit à cette procédure simplifiée<sup>64</sup>. Les réclamations éventuelles seraient traitées en commission de médiation, sachant que, en toute hypothèse, l'ancienneté de la demande ne donne pas un droit au logement mais est un élément d'appréciation de la priorité<sup>65</sup>.

De même, la mission recommande qu'il ne soit plus obligatoire de prévenir par un courrier les demandeurs quand ils sont radiés pour attribution d'un logement ; la radiation se fait alors à l'entrée dans les lieux, uniquement par le bailleur ayant accueilli le demandeur. C'est d'ailleurs la règle actuellement mise en œuvre dans la gestion de l'application nationale.

Ces propositions supposent la modification de la loi.

<sup>63</sup> Le correspondant *Cerfa* du ministère de l'équipement pourrait être utilement associé à cette démarche.

<sup>64</sup> Ces demandes seraient dans un premier temps stockées dans un fichier d'archive. La labellisation se ferait après un examen sur place par les co-gestionnaires des procédures suivies.

<sup>65</sup> Il est en outre techniquement possible de redonner une date initiale à une demande qui aurait été archivée indûment et donc de valider a posteriori une date ancienne.

Enfin, l'utilisation de la rubrique motivation des demandes hors délai devrait permettre d'écartier de tout examen partenarial les demandes relevant de la définition locale de la demande de confort, après avis de la commission d'examen ACD ou de médiation.

Ce n'est qu'au prix de ces mises à jour que la liste des demandeurs hors délai pourra commencer à approcher la réalité et donc constituer un outil de lutte contre la discrimination. Une exploitation systématique de cette liste supposera néanmoins le passage préalable à un système de gestion de la demande permettant des tris multi-critères, un examen partenarial de l'ensemble des demandes hors délai étant impossible.

↳ **Simplifier les procédures de radiation afin de faciliter l'apurement des bases de données départementales, en préservant les droits des plus fragiles.**

### **3.2.3 Améliorer le rendement du système statistique et d'enquêtes et établir des liens avec la base des données du numéro unique**

Il a été rendu compte des multiples observatoires de la demande mis en place et des facilités offertes par les systèmes de gestion communs de la demande. Il est indispensable de relier davantage les données disponibles sur la demande de logement social avec les autres informations que possèdent les services, afin de donner au dispositif du n° unique tous ses effets.

#### *Rationaliser les statistiques en matière de logement social*

La mission a été frappée par le nombre d'enquêtes subies par les bailleurs sociaux. Ces enquêtes pratiquées ou demandées par l'administration ou par les textes doivent être simplifiées et mieux utilisées. Elles doivent être rendues obligatoires, permettre la connaissance exhaustive du patrimoine, l'analyse de la politique d'attribution de chaque organisme de logement social et la connaissance de la composition sociale de chaque ensemble immobilier (sous réserve des préconisations de la CNIL). La programmation des aides à la pierre et le relogement de familles prioritaires doivent intervenir en connaissance du patrimoine et de son occupation ; la politique d'attribution de chaque organisme doit pouvoir être évaluée au regard des objectifs du PDALPD et de l'accord collectif.

L'information doit être départementalisée et localisée au profit des collectivités territoriales et de leurs EPCI. Le nombre d'enquêtes doit être limité au maximum, soit par la mise en place de systèmes d'information partagés, soit par l'agrégation de données réclamées à un niveau inférieur.

La mission s'est également interrogée sur le caractère déclaratif de certaines données qui pourraient peut-être être obtenues de façon plus sûre auprès d'autres organismes (aides à la personne reçues par les occupants de logements sociaux notamment).

Pour ce qui concerne **l'analyse de la demande et des attributions**, la mission se prononce pour la mise en place à terme de systèmes de gestion communs de la demande permettant de tirer toutes les statistiques nécessaires **à partir des items du dossier de demande**.

Pour ce qui concerne **l'occupation du parc social**, la loi ENL prévoit que le plan départemental de l'habitat « *élaboré dans chaque département afin d'assurer la cohérence entre les politiques d'habitat menées dans les territoires couverts par un programme local de l'habitat et celles menées dans le reste du département* » définit les conditions de mise en place d'un dispositif d'observation de l'habitat dans le département. Toutefois, le futur article L 441-2-5 (loi ENL) ne prévoit une obligation d'information annuelle par les bailleurs sociaux aux préfets et aux collectivités que pour le flux des nouvelles attributions. Cette obligation doit être complétée par une meilleure définition des modalités de remontées et de diffusion des résultats de l'enquête OPS, par organisme et par territoire.

Pour ce qui concerne le **parc physique de logements sociaux**, les modalités d'enquête et son caractère non obligatoire ne permettent actuellement pas d'avoir une vision exhaustive et harmonisée, les degrés d'agrégation des données variant d'un bailleur à l'autre et dans le temps. Certains immeubles peuvent ainsi « disparaître » d'une année sur l'autre. Un répertoire national et territorialisé du parc social doit être constitué, avec sa cartographie. Selon les interlocuteurs rencontrés par la mission, **seule une base de données à l'échelle du logement, éventuellement cartographiée, permettrait une véritable analyse du parc social par territoire**. Cette étude serait en outre l'occasion de préciser la teneur du parc social contingenté, certaines préfectures ayant perdu de vue la réalité de leur droit de proposition, faute d'un suivi précis, immeuble par immeuble.

La nécessité de relier les pratiques d'attribution à la demande, à l'occupation sociale des logements et à la réalité du parc social, suppose de concevoir un véritable système d'information. Il est également nécessaire de stabiliser ces enquêtes qui prolifèrent au fil des lois, sans améliorer forcément la connaissance globale du système<sup>66</sup>.

↳ **Diffuser aux préfets le résultat des enquêtes existantes sous forme territorialisée et leur permettant une comparaison avec des départements similaires.**

↳ **Réaliser une étude de rationalisation des enquêtes statistiques effectuées, dans le cadre des obligations édictées par le CNIL, en liaison avec des représentants de l'INSEE, des affaires sociales et du logement, afin d'utiliser au mieux les données disponibles sur la demande.**

*Entourer de précautions l'indicateur LOLF sur l'attente des demandeurs*

Un des objectifs du ministère du logement est de « *satisfaire dans les meilleurs délais la demande de logements locatifs, en particulier dans les zones tendues* »<sup>67</sup>. Cet objectif est mesuré par l'indicateur suivant : pourcentage des demandeurs de logement social dont l'ancienneté de la demande est supérieure à 1,5 fois l'ancienneté moyenne en zone tendue, moyennement tendue et détendue<sup>68</sup>. Cet indicateur vise à approcher la tension du marché et

<sup>66</sup> Ainsi la loi n° 2003-710 du 1<sup>er</sup> août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine prévoit une nouvelle enquête, non coordonnée avec les précédentes, portant notamment sur le taux de vacance des logements sociaux, le taux de rotation dans le logement dans les ZUS.

<sup>67</sup> Mission ville et logement – programme 135 développement et amélioration de l'offre - action 05 (soutien) -objectif 1 et indicateur 1 - voir annexe 15 – extrait du projet annuel de performance (PAP).

<sup>68</sup> Les zones sont celles définies par le dispositif « amortissement Robien » institué par la loi du 2 juillet 2003 urbanisme et habitat. C'est la notion de demandeurs qui est ici utilisée et non de demande. Au nombre total des demandeurs actifs est retranché le nombre d'attributions totales de l'année de référence pour obtenir les demandeurs en attente. Le délai est calculé au moyen de la date de la première demande, à partir desquelles on calcule l'ancienneté moyenne des demandeurs valides. La comparaison entre cette ancienneté moyenne et l'ancienneté de chaque demandeur valide permet d'obtenir un taux de demandeurs dont la durée d'attente est de

est calculé à partir des données de l'application du n° unique. Il se fonde sur une idée de bon sens selon laquelle si l'on admet attendre un logement plus longtemps dans une zone où la pression immobilière est forte, cette attente ne doit pas aller au-delà d'un certain seuil.

Il souffre cependant de nombreux biais liés au mauvais entretien, inégal d'un département à l'autre, des bases départementales et notamment du fait que :

- les attributions ne sont pas toujours saisies ;
- le taux de renouvellement des demandes varie fortement d'un endroit à l'autre, en fonction des informations données au demandeur et des facilités de renouvellement qui lui sont offertes, sans forcément de lien avec la tension du marché ou son évolution ;
- la part des attributions faites via un organisme collecteur du 1% logement, très variable d'un département à l'autre, fausse les résultats sur certaines zones.

Malgré son caractère imparfait, cet indicateur tente d'identifier les variations de la pression immobilière par types de zones. Il a en outre incité un certain nombre de personnes à se pencher sur le contenu de l'application du n° unique, dont la présente mission. La mission considère donc que cet indicateur peut être conservé en l'état actuel du système d'information. Mais il faut le relativiser et l'entourer de précautions car le système d'information existant ne permet d'assurer la fiabilité des chiffres fournis ni en instantané, ni en évolution<sup>69</sup>.

Cet indicateur devra être remplacé à terme par la notion de délai d'attente prévisible et par la proportion de demandeurs en délai anormalement long. La fiabilité de l'indicateur LOLF est donc une raison de plus de mettre en place des systèmes de gestion de la demande qui permettraient de disposer de façon fiable du véritable délai d'attente des demandeurs.

**↳ Maintenir l'indicateur LOLF relatif aux délais d'attente des demandeurs et diffuser l'ensemble des indicateurs départementaux à tous les préfets et DDE, de façon à ce qu'ils puissent avoir des éléments de comparaison.**

**↳ Remplacer à terme cet indicateur par des indicateurs de délais lorsque cette donnée pourra être fiabilisée par le système de gestion commun de la demande.**

### 3.2.4 Renforcer le travail partenarial sous l'égide de l'Etat

La tension sur le marché immobilier et la conciliation de multiples objectifs exigent un travail partenarial, au confluent des compétences des gestionnaires de logement, des travailleurs sociaux et des élus locaux.

---

1,5 fois supérieure à l'ancienneté moyenne dans le département et ce, pour chaque zone "Robien" dans le département.

<sup>69</sup> Il est possible qu'une remise en ordre des bases de données, telle que la suggère la mission, aggrave de façon sensible les résultats (renouvellements et attributions mieux pris en compte)...

### *Affirmer la présence de l'Etat en matière d'égalité devant le logement social*

Les dispositifs de contrôle attachés aux accords collectifs ou à la commission de médiation n'ont pas toujours été mis en place ou s'avèrent insuffisants en l'absence d'un système d'information adapté.

**Pourtant, la notion de délai anormalement long est un outil pertinent de contrôle anti-discrimination, sous réserve que le système d'information donne des éléments d'information suffisants pour permettre un examen systématique par critères et réserver à un examen partenarial les seuls cas délicats (demandes n'ayant fait l'objet d'aucune proposition, familles aux faibles revenus...) ou faisant l'objet d'une réclamation<sup>70</sup>.**

Au-delà de l'outil, une volonté politique est nécessaire puisque, par exemple, la préfecture de Loire-Atlantique, bien qu'elle dispose d'un système d'information complet et partagé, n'en a pas fait usage jusqu'à présent.

↳ **Modifier le contenu des accords collectifs départementaux pour rendre obligatoire l'examen de toutes les demandes en délai anormalement long par chaque bailleur.**

↳ **Activer ou réactiver le dispositif partenarial d'examen systématique des demandes en délai anormalement long concernant les publics prioritaires.**

La mission préconise également des **contrôles thématiques de la MILOS** afin de s'assurer du respect de la réglementation concernant notamment la réalité des préavis de renouvellement chez les bailleurs et l'examen effectif des demandes en délai anormalement long dans les commissions d'attribution. Les constats effectués pourraient éventuellement faire l'objet de mise en demeure ou de suites adaptées. Ces contrôles pourraient notamment être actionnés par les préfets.

↳ **Faire du respect du dispositif du n° unique un des axes de travail de la MILOS avec des suites adaptées.**

### *Utiliser les dispositifs partenariaux pour harmoniser les pratiques locales*

Les dispositifs actuels d'examen des demandes hors délai (PDALPD, accords collectifs et commission de médiation) fonctionnent mal. Ils présentent en outre l'inconvénient de ne pas tous associer les représentants du conseil général, des communes ou des agglomérations.

Le projet de loi ENL, en cours de discussion au Parlement apporte une avancée dans ce cadre :

- en faisant suivre les futurs accords collectifs intercommunaux (ACI) par une commission de coordination comprenant le préfet, les maires, les bailleurs, le conseil général, tous les réservataires et les associations d'insertion ;

---

<sup>70</sup> Selon l'application du n° unique (source tableau de bord DGUHC au 30/09/05), 65 868 demandes valides sont hors délai dans le 93, ce qui, si une commission passait une minute sur chaque demande représenterait près de 1 100 heures de réunion. Dans le Pas-de-Calais, c'est 9 780 demandes qu'il conviendrait d'examiner. Même affiné par la DDE, ce chiffre s'élève encore à près de 4 900 demandes début 2006. Le temps d'instruction par chaque bailleur et par le secrétariat de la commission, beaucoup plus important, est également à comptabiliser...

- en modifiant la composition de la commission de médiation désormais présidée par une personnalité qualifiée désignée par le représentant de l'Etat dans le département en intégrant les représentants du département et des EPCI, en étendant ses compétences et en renforçant les pouvoirs du préfet.

Le PDALPD doit être considéré à l'avenir comme une composante du futur plan départemental de l'habitat, l'accord collectif étant la déclinaison opérationnelle du PDALPD pour ce qui concerne les bailleurs sociaux. Les accords collectifs intercommunaux en seront la déclinaison intercommunale. Le comité du PDALPD, celui de l'accord collectif, la commission de médiation et l'organe responsable du FSL devraient être mieux articulés entre eux pour un travail plus efficace.

La nécessaire territorialisation des politiques de logement, accentuée par la loi ENL, peut également rendre pertinente la mise en place d'instances **partenariales déconcentrées sous l'autorité des sous-préfets**, notamment en région parisienne<sup>71</sup>.

↳ **Regrouper les comités de suivi du PDALPD et de l'accord collectif départemental et articuler entre elles toutes les instances ayant la même vocation.**

**Il convient sous l'égide du préfet de rechercher dans le cadre de ces instances partenariales une harmonisation des pratiques**, notamment sur les points suivants :

- utilisation de l'application du n° unique, préavis de renouvellement ;
- critères de définition des délais anormalement longs<sup>72</sup> ;
- politique de peuplement ;
- définition objective des notions de "refus justifié d'une proposition de logement" et de "demande de confort" ;
- modalités de travail avec les travailleurs sociaux et les associations d'insertion (réservation de logement, définition du contour de l'accompagnement social) ;
- définition des ressources prises en compte (notamment revenus sociaux) de manière à permettre l'accès au logement social des personnes défavorisées...

↳ **Mobiliser les préfets et les DDE pour harmoniser les pratiques en matière de gestion de la demande sociale et faire fonctionner effectivement les instances partenariales.**

*Faire le lien entre gestion de la demande et accompagnement social*

La question de l'accompagnement social est apparue à la mission comme un point névralgique du logement des plus démunis et des familles en délai anormalement long, certaines ayant par exemple besoin d'un apprentissage en matière de vie en collectivité et

<sup>71</sup> Cf. le rôle semble-t-il actif joué par la sous-préfecture de Béziers qui participe à certaines commissions d'attribution. En revanche, la sous-préfecture de Saint-Nazaire ne traite que partiellement ces questions, faute d'un encadrement suffisant de la préfecture. Cf. rapport "50 propositions pour la relance du logement social en Ile-de-France" mai 2005 de Pierre Pommelet du CGPC "Un nouvel intervenant, essentiel, est à privilégier dorénavant. Il s'agit du sous-préfet d'arrondissement. De par ses fonctions, il peut être amené à sensibiliser les élus, à condition que lui-même le soit, à la nécessité de produire des logements sur le territoire de leur commune."

<sup>72</sup> La loi ENL prévoit que c'est désormais le préfet qui, après avis du comité du PDALPD, des EPCI ayant passé un ACI et des bailleurs sociaux, fixe au regard des circonstances locales les délais au-delà desquels la commission de médiation ou le comité responsable du PDALPD peuvent être saisis.

d'entretien d'un logement. La mission a également rencontré des bailleurs semblant reporter tout le risque de l'acceptation d'un locataire difficile sur les associations (baux plus ou moins glissants).

Au-delà des dispositifs existants, un accompagnement social renforcé est le complément indispensable de la notion de délai anormalement long. Sans le financement de telles mesures, l'accès des plus fragiles au logement social ne pourra jamais être assuré. Ce financement supplémentaire pourrait provenir en partie du FSL et suppose donc un partenariat avec le conseil général.

↳ **Intégrer davantage les dispositifs d'accompagnement social dans la gestion de la demande.**

### **3.3 - Mettre en place des systèmes territorialisés de gestion de la demande**

Malgré ses préventions initiales, la mission a acquis la conviction qu'un système partagé de gestion de la demande était possible, même dans les lieux où la demande est importante, puisque cela existe à la fois à Paris (beaucoup de bailleurs, mais une seule collectivité) et dans l'ouest du pays (départements des Pays de la Loire et du Morbihan). La mise en place de tels systèmes est de nature à simplifier la tâche des différents acteurs du logement et donc ne serait pas coûteuse. Seront donc abordés ici les éléments de méthode permettant d'aboutir à la couverture à terme de l'ensemble du territoire par de tels dispositifs.

#### **3.3.1 Créer des systèmes d'information départementaux répondant à des exigences nationales**

*Des fichiers partagés mis en place au niveau départemental...*

La mission préconise **la mise en place de systèmes communs de gestion de la demande à l'échelle départementale**. La délivrance d'un numéro unique serait indissolublement liée au dépôt d'un dossier de demande, valable pour tous les bailleurs du département et à leur disposition par l'intermédiaire d'une base de données partagée. Ce système recenserait également les données de base en termes d'offre de logement, à l'image de ce qui existe dans les Pays de la Loire.

L'importance de l'échelle départementale est en effet confirmée par la loi ENL qui prévoit des plans départementaux de l'habitat pour assurer la cohérence entre les territoires couverts par un plan local d'habitat (PLH) et ceux qui ne le sont pas<sup>73</sup>. Cette échelle ne fait pas obstacle à des impératifs statistiques aux différents niveaux pertinents : agglomération, département, région, France entière. Les systèmes informatiques actuels peuvent en outre être suffisamment modulables et évolutifs pour s'adapter à la montée en puissance des intercommunalités.

---

<sup>73</sup> Ce plan tient compte des SCOT, PLH, PDALPD et des sorties d'hébergement. Il établit un diagnostic sur les marchés du logement et étudie la création d'un observatoire du logement. Il est élaboré par l'Etat, le département et les EPCI ayant un PLH, pour 6 ans. Il est concerté au sein d'une section départementale du comité régional de l'habitat, présidée par le préfet et le président du conseil général.

La mission s'est interrogée sur le point de savoir si la notion de n° unique départemental était pertinente en **région parisienne** et si, compte tenu des interactions entre départements, il ne convenait pas de passer à un système régional. Elle n'a toutefois pas retenu cette hypothèse, à ce stade, notamment pour les raisons suivantes :

- un système commun de gestion de la demande concernant toute la région parisienne serait particulièrement lourd, tant en nombre de demandes qu'en nombre de partenaires, et serait donc trop complexe à mettre en place ; en outre, rien n'empêche un croisement annuel des fichiers départementaux pour connaître les demandeurs communs ;
- un système régional se heurterait à la place très particulière occupée par Paris, tant du fait d'une demande potentiellement très importante face à une offre limitée que des caractéristiques institutionnelles parisiennes (une seule collectivité à la fois commune et conseil général) ; en outre, Paris est en train de refondre son système informatique de gestion de la demande qui est très complet ;
- les préoccupations des grands organismes bailleurs présents sur plusieurs départements de la région parisienne pourraient être prises en compte par la création d'un réseau des bailleurs concernés, sous l'égide du préfet de région Ile-de-France.

La mission ne préconise **pas la mise en place d'une application nationale** permettant aux départements qui le souhaitent de gérer la demande, à l'image de ce qui a été fait au travers de l'application du n° unique. Un tel dispositif serait en effet trop lourd, ne permettrait ni la mise en place du partenariat nécessaire à son exploitation, ni l'adaptation du système en fonction des caractéristiques locales (quoi de commun entre la Loire et les Hauts-de-Seine ?). Fichier commun de gestion de la demande ne veut donc pas dire solution informatique unique.

La **mise en œuvre déconcentrée de ce dispositif, sous l'égide du préfet**, seul en mesure de mobiliser efficacement l'ensemble des partenaires, est en effet une condition de réussite de ce projet qui doit d'abord être approprié par l'ensemble des acteurs locaux et répondre à leurs besoins.

Rien n'interdit toutefois d'homologuer, voire d'acquiescer, au niveau national des logiciels adaptés, notamment au bénéfice des départements les plus modestes qui n'auront pas les moyens d'investir dans la mise au point informatique de systèmes concernant un faible nombre de demandes.

*... répondant à des exigences nationales*

En revanche, même en l'absence d'un fichier national unique, il peut y avoir harmonisation nationale des données et des sorties statistiques disponibles. Une fois précisés les renseignements demandés nationalement aux demandeurs, au travers d'un formulaire qui s'impose à tous, le contenu de ce système de gestion ainsi que les statistiques qui peuvent en être tirées en découlent. Restent alors à déterminer les données à enregistrer dans le système en matière d'offre de logement, de zonages pertinents pour l'analyse de la demande (quartier, commune, agglomération...) ainsi que les statistiques qui devront être rendues anonymes et les modes de connexion technique des différents acteurs<sup>74</sup>.

---

<sup>74</sup> La mission n'a pas eu communication du dossier CNIL concernant le système en vigueur en Pays de la Loire mais il lui a été assuré que l'agrément CNIL avait été obtenu sans difficulté majeure, sous réserve de l'anonymisation des statistiques.

Ceci suppose donc qu'un **cahier des charges soit élaboré au plan national**. Ce cahier des charges prévoirait notamment :

- les données à collecter concernant les demandeurs (éléments du dossier de demande) et les données minimales concernant l'offre de logement à intégrer dans le système d'information ;
- l'intégration obligatoire de l'ensemble des acteurs du logement, les réservataires devant trouver intérêt à utiliser ce système commun de gestion pour gérer leurs propositions ;
- les règles générales d'accès aux données nominatives après avis de la CNIL ;
- la possibilité de relier à terme ce système avec les coordonnées géographiques des immeubles et un système cartographique ;
- la possibilité d'agglomérer les données à tous les niveaux pertinents (quartiers, communes, EPCI, département), la forme et le contenu des statistiques périodiques à fournir afin de constituer un outil de connaissance aux niveaux régional et national ;
- la possibilité de répondre de façon automatisée à toutes les enquêtes existantes (ou résultant de l'étude préconisée ci-dessus) ;
- la possibilité de réaliser tous les tris nécessaires pour faciliter l'instruction des demandes en délai anormalement long.

La gestion commune de la demande s'intégrerait naturellement dans le cadre des compétences actuelles des uns et des autres et, notamment, le maintien de la compétence pleine et entière des bailleurs en matière d'attribution.

↳ **Mettre en place des systèmes partagés de gestion de la demande au niveau départemental, répondant à des exigences nationales, fixées par un cahier des charges.**

↳ **Homologuer les applications informatiques répondant au cahier des charges.**

Une fois posée l'économie du dispositif, reste à fédérer les énergies autour de ce projet et à surmonter certains blocages dont la mission n'a pas toujours bien saisi les motifs<sup>75</sup>.

### **3.3.2 Poser au plan national l'objectif de gestion partagée de la demande et fixer un calendrier pour y parvenir**

*Donner le temps à la réforme tout en affichant un calendrier volontariste*

La plupart des partenaires sont assez anxieux à l'idée qu'un nouveau système de gestion puisse leur être imposé dans des délais raccourcis, tout en ayant conscience que le système actuel du n° unique n'est pas viable. Ils mettent en outre en avant le délai nécessaire à la négociation partenariale. C'est pourquoi la mission considère qu'il convient d'abord de fixer l'objectif dans un délai qui peut être relativement lointain (3 ans par exemple) à condition que des étapes intermédiaires permettent de constater l'avancement des travaux. Il est en outre normal que la mise en place d'un tel projet s'échelonne dans le temps, même au sein d'un même département<sup>76</sup>.

<sup>75</sup> L'absence de réelle publicité faite au système existant en Pays de la Loire par l'USH reste pour la mission un mystère, de même que la distinction avancée par certains entre "fichier de la demande" et "fichier d'attribution".

<sup>76</sup> A l'image de ce qui a été fait en Loire-Atlantique, un système de gestion peut d'abord être testé sur l'agglomération chef-lieu avant d'être étendu à l'ensemble du département.

Ainsi des comptes-rendus réguliers d'avancement des travaux pourraient être demandés à chaque préfet afin que par exemple :

- les discussions partenariales soient engagées dès la première année ;
- des opérations pilotes soient menées dans une partie des départements, éventuellement limitées dans l'espace (une agglomération par exemple), dès la deuxième année, avec, à la clé, des financements incitatifs pour les pionniers...

Cette volonté doit se traduire en fin de parcours par des sanctions clairement affichées pour les bailleurs n'acceptant pas de participer au système commun qui se verraient appliquer les sanctions financières similaires à celles déjà prévues dans le dispositif du n° unique<sup>77</sup>.

**↳ Fixer un calendrier volontariste de mise en oeuvre de la réforme, accompagné de sanctions financières dissuasives.**

*Poser le principe de l'intégration des réservataires et des collectivités dans le système*

L'intégration des organismes collecteurs du 1%, notamment en région parisienne où ils représentent une part importante des contingents, est impérative. Il est en effet important de connaître la demande satisfaite mais également en attente dans ce cadre. Les collectivités territoriales doivent également être parties prenantes car elles trouveront dans ce système une source d'information précieuse et un outil de gestion de leur contingent propre.

Il convient tout d'abord de relativiser les craintes de certains collecteurs dont les droits de réservation, quel que soit le système de gestion utilisé, sont d'abord garantis par la teneur des conventions qu'ils ont signées avec les bailleurs, qu'il s'agisse d'appartements individualisés ou d'un droit de tirage. La possibilité éventuelle qu'aurait un organisme de se faire « prendre » un salarié par un autre organisme ne semble donc pas un véritable obstacle. Une charte de déontologie peut par ailleurs être élaborée.

Avec un fichier partagé, les bases de données qui en résultent peuvent être, si nécessaire, interfacées avec les systèmes de gestion propre à chaque acteur (contributions des entreprises pour les organismes du 1%, par exemple). Dans l'esprit de la mission les organismes collecteurs doivent devenir des lieux d'enregistrement à part entière.

D'autres modalités d'enregistrement des demandes peuvent être envisagées (mise en place de lieux d'enregistrement partenariaux comme à Nantes). Dans ce cadre, un accord avec les partenaires locaux pourrait être recherché dans chaque département pour confier à l'ADIL un rôle d'enregistrement du numéro unique pour le compte des partenaires qui le souhaitent.

**↳ Eriger les collecteurs en lieu d'enregistrement et promouvoir la création de lieux partenariaux d'enregistrement, en liaison avec les collectivités territoriales et les ADIL.**

*Confirmer l'objectif de lutte contre les discriminations par un examen partenarial des demandes en délai d'attente long, sous le contrôle de l'Etat*

<sup>77</sup> Article L 441-2-1 du CCH.

La mission a été frappée par le contraste existant entre une multiplicité de dispositifs et de comités de suivi (PDALPD, ACD, commission de médiation...) et le faible résultat pratique de ces instances : finalement, peu de bailleurs sont en effet interpellés sur les délais d'attente anormaux de certains demandeurs.

C'est pourquoi, lorsqu'un véritable système de gestion de la demande sera mis en place, le suivi des demandeurs en délai anormalement long devra être systématisé et pourra être contrôlé par l'administration. Il appartiendra a priori aux DDE de se mettre en situation d'assurer un tri automatisé de ces demandes afin de soumettre les cas particuliers à une instance partenariale. Lorsque le délai anormalement long fixé par le préfet sera supérieur à trois ans, il pourra être préconisé qu'un examen systématique des demandes puisse être effectué également pour les demandes dépassant ce délai.

↳ **Rendre effectif le contrôle de toutes les demandes en délai anormalement long par l'Etat, lorsque les systèmes de gestion de la demande seront mis en place.**

↳ **Créer un mécanisme d'examen systématique des demandes de plus de trois ans, lorsque le délai anormalement long applicable dans le département dépasse ce délai.**

### **3.3.3 Investir dans la méthode pour inciter à une mise en place rapide de systèmes d'information partagés**

*Créer une véritable assistance à maîtrise d'ouvrage centrale s'appuyant sur des équipes projet départementales*

Sans une solide assistance à maîtrise d'ouvrage centrale et interministérielle, le projet ne pourra réellement aboutir. **La mission suggère donc qu'une structure de projet comprenant des cadres de diverses cultures (préfectorale, équipement, affaires sociales, bailleurs sociaux, collectivités territoriales) et ayant une expérience de terrain soit constituée.** Cette structure, légère mais de haut niveau, devra pouvoir s'appuyer sur un CETE désigné à cet effet pour ce qui concerne la compétence informatique. Cette structure, déjà évoquée au point 3.2, serait chargée de mettre en place des mesures immédiates d'évaluation et d'amélioration de l'existant et, dans la continuité, d'appuyer l'ensemble des services déconcentrés pour l'élaboration et la mise en place de systèmes partagés de gestion de la demande.

**Cette structure de projet doit tenir le cap dans la durée, donner aux services déconcentrés les outils nécessaires à une mise en œuvre des systèmes d'information départementaux** (description pédagogique des systèmes existants, plaquettes explicatives à l'intention des différents acteurs du système, état d'avancement des opérations pilote...). Il est en effet important que chaque acteur, pris individuellement, ait une information directe sur les enjeux du projet et les avantages à en attendre, ainsi que des réponses précises et argumentées à ses interrogations.

Cette structure devra également, au fil du projet, diffuser les expériences positives ou les écueils rencontrés par les uns et les autres, dans le cadre d'une animation au niveau des préfets et des DRE-DDE comme à celui des animateurs départementaux des projets.

La concertation avec les bailleurs devra être recherchée systématiquement. L'adhésion des collectivités territoriales est une condition majeure de réussite du projet et suppose donc

une réelle assistance de l'Etat qui pourra, par exemple, se manifester par des aides substantielles aux partenaires pionniers, sous réserve qu'ils acceptent ensuite de diffuser leurs bonnes pratiques, et par l'homologation de dispositifs informatiques répondant au cahier des charges.

↳ **Charger la structure interministérielle de pilotage de l'animation sur la durée des équipes de projet départementales. Doter en conséquence cette structure de cadres de haut niveau ayant une expérience de terrain.**

*Mobiliser les crédits pour une opération source d'économies à terme*

Bien évidemment se pose la question du financement de ce projet. L'expérience des Pays de la Loire montre que **le système est à terme rentable**. La description des lourds systèmes d'observatoires mis en place et des multiples saisies opérées dans de multiples bases de données montre combien le partage de l'information pourrait économiser d'énergie.

Cette économie sera d'autant plus sensible que l'Etat comme les collectivités tiendront leur rôle et exigeront des comptes précis des bailleurs sociaux. En outre, ce système permettrait de mieux suivre les délégations du contingent préfectoral.

La rationalisation des enquêtes menées par l'administration centrale, en lien avec l'USH, serait en outre de nature à améliorer notablement la connaissance à un coût égal et avec un moindre investissement en personnel des bailleurs.

Le caractère indispensable de ces systèmes d'information partagés, tant pour le demandeur que le contributeur aux finances publiques, justifie qu'un **financement soit ménagé pour la mise en place du dispositif** (investissement humain, informatique, intellectuel...). Ce financement pourrait provenir du budget de l'Etat pour ce qui concerne l'apport des services de l'Etat. L'annexe 12 détaille les économies qui pourraient être réalisées à terme grâce à ce dispositif : l'application du n° unique revient à 140 000 €(effectif compris d'un ETP) et sa mise à jour est chiffrée à 235 000 €dans le budget 2006.

Pour les bailleurs, une partie du financement pourrait provenir du fonds d'intervention pour le logement locatif social ; ce fonds, financé par la caisse de garantie du logement locatif social à hauteur de trois millions d'euros par an est destiné à financer des opérations de modernisation de la gestion locative, notamment en matière de gestion des attributions.

**Le fonctionnement du dispositif serait quant à lui largement financé par les économies réalisées** par rapport au dispositif actuel : frais de gestion de l'application du n° unique, coût d'accueil et de saisies multiples lié au dispositif actuel, reconversion des ressources humaines des observatoires vers la gestion du nouveau système de gestion de la demande...

↳ **Investir dans la mise en place du dispositif, son fonctionnement étant financé par les économies induites.**

## CONCLUSION

Le dispositif d'enregistrement départemental des demandes de logements locatifs sociaux devait « *garantir les droits du demandeur* » et « *assurer l'examen prioritaire des demandes non satisfaites dans un délai anormalement long* ». Force est de constater que cet objectif n'a pas été atteint et ne pouvait l'être avec un système d'enregistrement trop restreint et cloisonné, n'intégrant pas pleinement les collectivités territoriales et les organismes collecteurs du 1% logement et n'ayant pas été conçu pour fournir des statistiques.

Ce dispositif ne peut donc pas être amélioré pour répondre aux enjeux actuels du logement social : mixité sociale, logement des publics défavorisés, non discrimination. C'est pourquoi la mission propose de mettre résolument en place de véritables systèmes partagés de gestion de la demande dans chaque département.

La transparence induite par la création de tels systèmes d'information n'est pas dans la culture de tous les acteurs et se heurtera sans doute à quelques réticences. Mais si l'on souhaite vraiment mettre le demandeur au centre du système d'attribution des logements, c'est une nécessité.

Le principe du partage des informations doit en outre être élargi à l'ensemble des paramètres, tous les aspects du logement social étant imbriqués : parc social au sens physique et territorial, occupation sociale des logements, caractéristiques de la demande exprimée et des attributions. Ce partage impose aux bailleurs une obligation d'information, contrepartie légitime des aides publiques reçues et de leur pouvoir d'attribution dont ils doivent rendre compte à la collectivité publique. Parallèlement, il impose à l'Etat une rationalisation et une stabilisation des enquêtes sur le logement social.

La politique d'attribution des logements sociaux suppose un véritable partenariat local avec l'ensemble des acteurs territoriaux et notamment les services sociaux. Pour impulser ce partenariat, les services déconcentrés de l'Etat ont besoin à leur côté d'une instance de pilotage interministérielle proche de leurs préoccupations. Cette instance nationale doit leur apporter un soutien dans la durée, un éclairage comparatif sur leur action et un conseil qui ne soit pas cloisonné par type d'intervention (construction, définition des publics prioritaires, politique de la ville...).

Alors que l'attribution des logements est au coeur de la politique de logement social, le délai d'attente des véritables demandeurs est actuellement mal connu. Seuls des systèmes d'information partagés gérant la demande exprimée permettront d'évaluer ce délai avec un degré de fiabilité suffisant. Il sera ainsi possible de savoir combien de personnes il y a derrière la nébuleuse actuelle des listes d'attente de logement social, pourquoi et combien de temps elles attendent et en déduire les actions à mener.

Marianne BONDAZ  
Inspectrice  
de l'administration

Hélène de COUSTIN  
Inspectrice  
de l'administration

Marc PREVOT  
Inspecteur général  
de l'équipement

**MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE**

INSPECTION GÉNÉRALE  
DE L'ADMINISTRATION  
N° 06-031-02

**MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE L'ÉQUIPEMENT,  
DU TOURISME ET DE LA MER**

CONSEIL GÉNÉRAL  
DES PONTS ET CHAUSSÉES  
N° 2005-0472-01

**RAPPORT D'ÉVALUATION SUR LE DISPOSITIF  
D'ENREGISTREMENT DÉPARTEMENTAL UNIQUE  
DES DEMANDES DE LOGEMENTS SOCIAUX**

**ANNEXES**

**- JUIN 2006 -**

**MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE**

INSPECTION GÉNÉRALE  
DE L'ADMINISTRATION  
N° 06-031-02

**MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE L'ÉQUIPEMENT,  
DU TOURISME ET DE LA MER**

CONSEIL GÉNÉRAL  
DES PONTS ET CHAUSSÉES  
N° 2005-0472-01

**RAPPORT D'ÉVALUATION SUR LE DISPOSITIF  
D'ENREGISTREMENT DÉPARTEMENTAL UNIQUE  
DES DEMANDES DE LOGEMENTS SOCIAUX**

**ANNEXES**

**Rapport présenté par :**

Marianne BONDAZ

Hélène de COUSTIN

Inspectrices de l'administration

Marc PREVOT

Inspecteur général de l'équipement

**- JUIN 2006 -**

## **LISTE DES ANNEXES**

---

- Annexe 1 :** Lettre de mission
- Annexe 2 :** Liste des personnes contactées
- Annexe 3 :** Fiches synthétiques par département visité
- Annexe 4 :** Nombre de demandes par demandeurs, selon l'application n° unique
- Annexe 5 :** Exemple d'attestation n° unique
- Annexe 6 :** Spécificités techniques de l'application numéro unique
- Annexe 7 :** Tableau de bord gestionnaires/lieux d'enregistrement utilisé par la DGUHC
- Annexe 8 :** Comparatif des informations et pièces demandées lors de l'établissement d'un dossier de demande
- Annexe 9 :** Eléments de motivation des demandes en délai dépassé issus de l'application du n° unique
- Annexe 10 :** Glossaire de l'application figurant sur le site Internet de l'application
- Annexe 11 :** Taux de demandes obsolètes par département selon l'application du n° unique
- Annexe 12 :** Eléments de coûts et de financement
- Annexe 13 :** Bilan de l'accord collectif départemental de la Loire-Atlantique
- Annexe 14 :** Essai de descriptif des enquêtes existantes en matière de logement social
- Annexe 15 :** Extrait du PAP concernant l'indicateur LOLF s'appuyant sur l'application du n° unique
- Annexe 16 :** Répertoire des sigles du rapport



**Annexe 1 :**  
**Lettre de mission**





LE MINISTRE D'ÉTAT,  
MINISTRE DE L'INTÉRIEUR  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

LE MINISTRE DE L'EMPLOI,  
DE LA COHÉSION SOCIALE  
ET DU LOGEMENT

LE 03 OCT. 2005

*copie conforme*

Le Directeur du Cabinet  
du Ministre d'État,  
Ministre de l'intérieur et de l'aménagement  
du territoire

Le Directeur du Cabinet du Ministre  
de l'emploi, de la cohésion sociale et  
du logement

Monsieur le Vice-président  
du Conseil général des ponts et chaussées

Monsieur le Chef du service de l'Inspection  
générale de l'administration

**OBJET** : Évaluation de l'enregistrement départemental unique des demandes de logements  
locatifs sociaux

L'enregistrement départemental unique des demandes de logements locatifs sociaux, instauré par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions (article L.441-2-1 du Code de l'habitation et de la construction), a été mis en place en 2001. Son objet est, selon la loi, « de garantir les droits du demandeur et d'assurer l'examen prioritaire des demandes non satisfaites dans un délai anormalement long au regard des circonstances locales ».

Ce dispositif, géré conjointement par l'État et les bailleurs sociaux, prévoit l'attribution obligatoire d'un numéro unique d'enregistrement à toute demande émanant d'une même personne dans le même département.

Les fortes tensions sur la demande de logements sociaux, observées aujourd'hui dans certaines parties du territoire, se traduisent par des délais d'attente importants et conduisent à considérer le traitement des demandes comme un enjeu sensible de la politique du logement social, en particulier en ce qui concerne les personnes défavorisées.

-2-

Il importe donc de dresser un bilan des premières années de mise en œuvre de l'enregistrement unique, en évaluant :

à titre principal, les garanties apportées aux demandeurs, au regard des objectifs fixés par le législateur. L'articulation entre l'enregistrement unique et les dispositions en matière d'attribution des logements sociaux mérite un examen particulier ;

les conditions pratiques et les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre du dispositif, du point de vue du demandeur de logement comme des acteurs responsables de l'enregistrement : services de l'État, collectivités territoriales et bailleurs ;

la qualité des informations pouvant émaner de l'application informatique nationale mise en place par le ministère chargé du logement et leur intérêt pour les différents acteurs. L'exploitation des données issues de l'application constitue un véritable problème, en raison notamment du taux élevé de demandes obsolètes ;

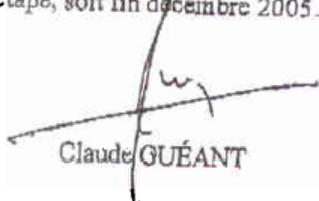
- les avantages et inconvénients respectifs des principaux systèmes d'enregistrement en vigueur sur le territoire national, notamment en Ile-de-France (gestion interministérielle du logement - GIL) et la pertinence de rapprochements éventuels entre ces systèmes ou d'évolution de l'application nationale.

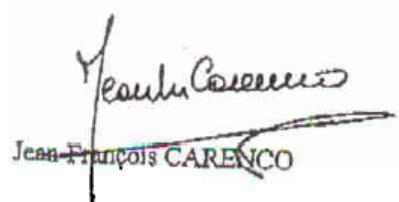
Vous procéderez dans un premier temps à cet état des lieux, en proposant le cas échéant les évolutions susceptibles d'apporter des améliorations à court terme.

Votre analyse vous conduira ensuite à envisager les mesures possibles, tant sur le plan juridique que fonctionnel, qui permettraient au dispositif d'enregistrement unique d'évoluer à moyen terme vers un véritable système de gestion de la demande de logement social, associant les services de l'État, les collectivités territoriales et les bailleurs.

Vous vous appuyerez, au sein des administrations centrales, sur les services de la Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction (DGUHC), ainsi que sur les directions compétentes du Ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire ; vous conduirez bien entendu des investigations auprès de l'ensemble des partenaires concernés dans les départements : services déconcentrés de l'État, collectivités locales, bailleurs sociaux en particulier.

L'application nationale de l'enregistrement unique devant, en toute hypothèse, évoluer techniquement courant 2006 afin d'être mise en conformité avec les normes de sécurité et de confidentialité informatiques en vigueur, vous voudrez bien, afin de permettre l'étude et le cas échéant la mise en œuvre de vos propositions dans le même délai, mener ces investigations et rédiger votre rapport avant la fin du mois de mars 2006, en remettant à mi-parcours un rapport d'étape, soit fin décembre 2005.

  
Claude GUÉANT

  
Jean-François CARENCO

**Annexe 2 :**  
**Liste des personnes contactées**



## NIVEAU NATIONAL

### Ministère de l'équipement

#### **Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction**

Directeur général	Alain LECONTE
Sous-directeur des organismes constructeurs	Philippe BRY
Sous-directrice des interventions urbaines et habitat	Hélène DADOU
Adjoint au sous-directeur des organismes constructeurs	Jean-Bernard TRIENTZ
Chef de bureau de la réglementation des organismes constructeurs	Farida BABA
Chargé d'étude juridiques	Emmanuel SHEARER
Bureau des politiques sociales	Catherine DAVID
	Philippe CELLARD
	Isabelle HENNION

#### **Direction des affaires économiques et internationales (DAEI)**

Chargé de la sous-direction de l'observation statistique de la construction au service statistique	Michel BAYE
Responsable de la division logement social	Bruno CROS

#### **MILOS Mission interministérielle d'inspection du logement social**

Chef de la mission	Sabine BAÏETTO-BEYSSON
Mme FICHEL (entretien téléphonique)	

#### **Ministère de l'intérieur - DAPN. Direction de l'administration de la police nationale.**

Sous-direction de l'action sociale de la police nationale	
Bureau des politiques sociales	Christine BILLAUDEL
Chef du projet du logiciel logement	Delphine MIREUR

#### **Haut comité pour le logement des personnes défavorisées**

Secrétaire général	Bernard LACHARME
--------------------	------------------

### Union sociale pour l'habitat

Délégué général	Paul-Louis MARTY
Directeur adjoint de la Fédération nationale des associations régionales	Patrick SCIBERRAS
	Dominique DUJOLS
Directrice des relations institutionnelles	Florence SLOVE
Directrice du service juridique et fiscal	Pierre ROUSSEL
Représentant des coopératives HLM	M. QUIENART
ESH	Nicole DIRICQ-BUZARE
Fédération des offices HLM	Frédéric PAUL
Délégué à l'action professionnelle USH	

#### **Union d'économie sociale pour le logement**

Directeur général	Bertrand GOUJON
ASTRIA	Isabelle PETITPERRIN
SOLENDI	Odyle MONNERET, responsable du service locatif

<b><u>Fédération des SEM immobilières</u></b>	Eric LEDOUX
---	-------------

## **Associations**

Patrick DOUTRELIGNE, délégué général de la Fondation abbé Pierre

Jean-Baptiste EYRAUD porte parole de l'association droit au logement

## **Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région Ile-de-France**

Jean-Jacques GUILLOUET, chargé d'études à la division démographie habitat

Pierre GOUGET.

## **DÉPARTEMENT DE GIRONDE (33)**

---

### **Préfecture**

Secrétaire général  
Bureau des politiques sociales (logement)

François PENY  
Joël AUDENAERT

### **Services déconcentrés**

Direction départementale de l'équipement

Responsable du service habitat  
Cellule aide et conseil au logement  
Gestion du contingent préfectoral

Emmanuelle GAY  
Christine RAPIN  
Martine MACE

Direction départementale de l'action sociale

Conseillère technique habitat urgence

Catherine BRIS

### **CETE de Bordeaux**

Responsable numéro unique, responsable communication électronique  
et projet européen

Responsable hot line numéro unique  
Sous traitance LOGICA, analyse fonctionnelle

Gilles SIMON  
Solange DEHARO  
Marie FERNANDES  
Philippe JASTZREBSKI

### **Collectivités territoriales**

Conseil général Gironde

Service habitat

Conseillère technique travailleurs sociaux  
Directrice FSL

Catherine DUPUCH  
Corinne GELY  
Chantal LAFAYSSÉ-CLERCIER  
Annie POUZARGUE

### **Organismes bailleurs**

Aquitanis (OPAC)

Responsable du service commercial

Sylvain BENALLAL

Gironde Habitat

Directeur de la location

Gilles DARRIEUTORT  
Mme MARCONNET

### **Association professionnelle Habitat/logement**

Association régionale des organismes sociaux en Aquitaine (AROSHA )

Chargée de mission

Fanny LAINE-DANIEL

### **Associations (social)**

ADIL 33 Responsable des points relais Juriste	David COUTREAU Corinne ANCLA
DIACONAT Directeur	Philippe RIX
CIAO Directeur général Adjointe	Michel BLANCHARD Anne BIRBIS
Bordeaux Bastide Président Responsable accompagnement des familles	Serge LOPEZ Stéphanie LASSALE
CHRS Dispositif entraide	Sandrine RODIGUEZ

### **Autres interlocuteurs**

A'urba : agence d'urbanisme Chargées d'études	Stella MANNING Gaëlle MENARD
--	---------------------------------

### **DÉPARTEMENT DE L'HÉRAULT (34)**

---

#### **Services déconcentrés**

Direction départementale de l'équipement Directeur	Michel BESOMBES
Service habitat Chef du service Pôle droit au logement Observatoire du logement Chargée du numéro unique	M. CLARET Jeanne HARO François RAMOS Mme PAYRARD
Sous-préfecture de Béziers (entretien téléphonique)	Mme BORRAS

#### **Organismes bailleurs**

Hérault Habitat Directeur du patrimoine Ménages en difficulté Bureau de la demande	Gérald BOYER Jean-Pierre PAVARD Carmen MEDIANARO
Aménagement, construction de Montpellier	M. LEVY M. BRAUN

#### **Association professionnelle Habitat/logement**

URO Habitat Directeur Chargée de mission	Denis REY Caroline de RUYCK
--	--------------------------------

#### **Association**

CNL 34	Andrée MONTEILS.
--------	------------------

## DÉPARTEMENT DE LA LOIRE (42)

---

### Préfecture

Préfet	Michel MORIN
Directeur des actions économiques et sociales	Monique GIRARDON

### Services déconcentrés :

Direction départementale de l'équipement	
Chef du service de la ville et de l'habitat	Julien CUSTOT
Chef du bureau habitat logement	David HENEAULT
Gestionnaire du numéro unique	Chantal BERGER

Direction départementale de l'action sociale	
Directeur adjoint	Eric VIRARD
Responsable du fichier des personnes démunies	Emilie MAMCARZ

### Collectivités territoriales

Ville de Roanne	
Adjointe à l'habitat et au logement	Annie-Claude SOUCHON

### Organismes bailleurs

Loire Habitat	
Directeur général	Louis GUIHOT
Responsable du département habitat	Marie-Claude BATIGNE

Office municipal d'HLM de Saint Etienne	M. GAGNAIRE
---	-------------

### Associations (social)

FNARS	Walter MONNET
CALL PACT	M. DUPOISAT
	Jean-Loup LEMIRE

## DÉPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE (44)

---

### Préfecture

Secrétaire général	Fabien SUDRY
Directeur des actions économiques et sociales	François DEFFRASNES
Chef du bureau des politiques contre l'exclusion	Chantal VIGUIE
Adjointe au chef de bureau (cellule expulsions)	Catherine GEOFFROY
Gestion de contingents préfectoraux	Michèle LE ROUX

### Services déconcentrés :

Direction départementale de l'équipement	
Directeur départemental de l'équipement adjoint	Alain JACOBSONNE
Assistant d'études habitat	Marc TRELLU
Responsable du service habitat logement	Patrick HATCHIKIAN
Responsable de l'unité des aides sociales dans l'habitat	Patricia MAGNES

### Collectivités territoriales

Nantes Métropole : communauté urbaine de Nantes	
Responsable du service de politique de l'habitat	Michel MORAND

Commune de Nantes  
Responsable du service logement Annie CHAHINE  
Chargée du service logement Maryse ROGER

Commune de Rezé  
Directrice du CCAS Marie-Michèle BARDIN  
Responsable du service logement CCAS Danièle BEDEN

### **Organismes bailleurs**

Nantes Habitat, office HLM à Nantes  
Responsable de l'unité de gestion locative et patrimoine Frédéric PAPELOUX

SILENE, office HLM à St-Nazaire  
Responsable du service commercial demande Evelyne MAISONNEUVE  
Responsable du service commercial attribution Françoise VONTHRON

Atlantique Habitation, SA HLM  
Directeur des relations clients Didier GENDRON  
Chargée de clientèle Delphine GOURDON

### **Association professionnelle Habitat/logement**

Union sociale de l'Habitat des pays de Loire  
Directeur Gérard COURANT

### **Associations (social)**

Union départementale des associations familiales  
Accompagnement lié au logement Catherine BOULIC

### **Autres interlocuteurs**

Association gestionnaire du fichier commun de gestion des demandes  
CREHA OUEST  
Président Jean-Luc DURAND  
Directeur Thierry BOCLE

ASTRIA (contact téléphonique) Claude de SANDERVAL

## **DÉPARTEMENT DE LA MARNE (51)**

---

### **Services déconcentrés**

Direction départementale de l'équipement M. LABA  
CETE de l'Est

### **Collectivité territoriale**

Reims Métropole.  
Chef de projet urbanisme habitat Serge LECOMTE

## **DÉPARTEMENT DE PAS-DE-CALAIS (62)**

---

### **Préfecture**

Secrétaire général	Patrick MILLE
Sous-préfète chargée de la politique de la ville	Florence NIKOLIC
Direction des actions et de la coordination interministérielle	
Chef du pôle cohésion sociale et urbaine	Michèle VAQUERY

### **Services déconcentrés**

Direction départementale de l'équipement	
Directeur adjoint départemental de l'équipement	Dominique VALLEE
Chef du service habitat	Denis MAGNOL
Responsable de l'application Numéro Unique	Philippe ROGNON

### **Collectivités territoriales**

Communauté urbaine d'Arras	
Responsable du service habitat	Alain LHUISSIER
Commune de Saint-Martin de Boulogne	
Responsables du service habitat	M. DIEU et Mme LEROY

### **Organismes bailleurs**

Pas-de-Calais Habitat	
Responsable des relations contractuelles	Bernard VERGIN
Société immobilière de l'Artois	
Responsable du service clientèle et guichet	Mme DEVRED
Le logement rural	
Directrice de la gestion locative	Mme DELCAMP

### **Associations (social)**

UNIOPSS - Président	Richard WAWRECKI
Association pour la Solidarité Active - Directeur	Monsieur ROUSSEAU

## **DÉPARTEMENT DU RHÔNE (69)**

---

### **Préfecture**

Responsable du service interministériel accueil logement	Michel REY
Cellule interface Offre/demande	Eric Le FRANCOIS

### **Services déconcentrés**

Direction départementale de l'équipement	
Responsable habitat	Marc MORAIN
Responsable de la commission de médiation	Madame NORMAND
Chargée de mission peuplement au service habitat	Odile CHABERT
Service habitat, responsable NU et ODELOS	Nathalie THIERRY

### **Collectivités territoriales**

Vaulx-en-Velin Service logement	Madame BEL HAIDI
Ville de Lyon Direction de l'aménagement urbain Chargée de mission peuplement	Annick GEROMINI

### **Organismes bailleurs**

HMF Directeur du développement et du patrimoine Chef d'agence à Lyon	Guillaume HAMELIN Philippe CURTIL
OPAC de Villeurbanne Directrice générale Directrice de la gestion locative	Madame BECQUART Aïcha MOUHADDAB

### **Associations (social)**

CLAJ Association villeurbannaise pour le droit au logement	Madame GACHET-KUBICHI Madame VOISIN
---	--

## **PARIS (75)**

---

### **Préfecture**

Préfet de Paris	Michel LALANDE
Direction de l'urbanisme, du logement et de l'équipement (DULE) - SD de la politique du logement Sous-directeur Chef du bureau de la politique sociale dans le logement	Olivier FILLIETTE Wanda SCHAAL

### **Ville de Paris**

Direction du logement et de l'habitat Directeur Responsable du traitement de la demande de logement Chargé du relogement Chargé de la nouvelle application AÏDA	Christian NICOL JP BUC M. BOBIAC Cédric BUCHETON
---	---

### **Organismes bailleurs**

SAGECO SA Directeur général	Alain GAONAC'H
OPAC de Paris Directeur général	Jean-François GUEULLETTE Stéphane BETTIOL
AORIF	Nadja BOUSSETTA

### **Association (social)**

Lafayette accueil	Mme DEROBERT MAZURE
-------------------	---------------------

## **DÉPARTEMENT DES YVELINES (78)**

---

### **Collectivité territoriale**

Ville de Mantes la Jolie  
Communauté d'agglomération

Stéphanie ROLAND  
Béatrice LECLERC

### **Organismes bailleurs**

Société d'HLM du val de Seine  
Directeur

Pierre Yves CHALLANDE

## **DÉPARTEMENT DES HAUTS-DE-SEINE (92)**

---

### **Préfecture**

Sous-préfet à la ville  
Chef de service politique sociale du logement  
Chef du bureau des politiques contre l'exclusion  
Adjointe au chef de bureau (cellule expulsions)  
Gestion de contingents préfectoraux

Jean-Marc GALLAND  
Josyane TOUMAZET  
Chantal VIGUIE  
Catherine GEOFFROY  
Michèle LE ROUX

### **Services déconcentrés**

Direction départementale de l'équipement  
Chef du service habitat

Catherine BRIMBAL

### **Collectivités territoriales**

Commune de Suresnes  
Chef du service logement

Pierre SOLER

Commune de Nanterre  
Chef du service logement  
Adjointe au chef du service logement

Axel LECOMTE  
Dany BASTIEN

### **Organismes bailleurs**

Office départemental HLM

Directrice adjointe du patrimoine et de la gestion locative Catherine N'KONDA  
Gestionnaire de la demande Anne-Marie DUPIRE

Logement français

Directeur du système d'information et des études

Christine GUIRAMAND

### **Association professionnelle Habitat/logement**

AORIF

Conseiller technique et co-gestionnaire numéro unique Denis LANDART

### **Association (social)**

Aide d'urgence 92

Jean-Pierre TROUSSARD

**Préfecture**

Préfet	Jean-François CORDET
Secrétaire général	François DUMUY
Sous-préfète de Saint Denis	Joëlle Le MOUEL
Directrice de la cohésion sociale	Jocelyne MADEJ
Chef de bureau du logement et de l'habitat	Patrick REBATIER
Adjoint au chef de bureau logement et habitat	Dominique REBOUL
Chef du bureau du logement des fonctionnaires	Marie-Hélène DUPUY

**Services déconcentrés**

Direction départementale de l'équipement	
Chef du service habitat et renouvellement urbain	Jérôme MASCLAUX

**Collectivités territoriales**

Commune de PANTIN	
Maire	Bertrand KERN
Maire adjoint à la justice sociale	Chantal MALHERBE
Service logement	Madame BILSKI
Commune de BONDY	
Maire	Gilbert ROGER
Conseiller municipal et vice-Pdt de l'OPHLM	Jean TARDIVEAU
Chef de cabinet du maire	Krystina ROGER
Mairie	Claudine BONHOLE
Communauté de communes de Plaine commune	
Vice- président de Plaine Commune Habitat, maire-adjoint de Saint-Denis	
et président de l'OPAC Plaine commune habitat	Stéphane PEU

**Organismes bailleurs**

Office départemental HLM	
Responsable de la gestion locative	Guy GERARD
Office municipal HLM de Pantin	
Directeur	William MEIGNIN
Responsable de la gestion locative	Mohammed ZERKOUNE

**Association (social)**

Droit au logement	Edwige LE NET
-------------------	---------------



## **Annexe 3 : Fiches synthétiques par département**

33 : Gironde  
34 : Hérault  
42 : Loire  
44 : Loire-Atlantique  
59 : Rhône  
62 : Pas-de-Calais  
75 : Paris  
92 : Hauts-de-Seine  
93 : Seine-Saint-Denis

**Précaution méthodologique :** ces fiches ont été établies à partir de déclarations orales et n'ont pas fait l'objet d'un examen contradictoire par les services concernés



**FICHE SYNTHETIQUE : GIRONDE**

Nombre de logements sociaux : 88 174

Taux de rotation sur le parc : de l'ordre de 8 %

**Contexte :**

Le parc social représente 14% du nombre des résidences principales sur le département.

Le dispositif de gestion de l'application du numéro unique a été mis en place de façon rigoureuse, mais le suivi n'a pas été assuré dans des conditions satisfaisantes du fait des volumes concernés et des limites de l'application informatique. Les demandes hors délai sont connues des bailleurs rencontrés qui déclarent les étudier (ils en avaient en portefeuille de l'ordre de 500 demandes hors délai chacun). Les associations spécialisées déclarent ne pas en avoir connaissance. Les bailleurs considèrent qu'il s'agit pour moitié de « demandes de confort ».

Le préfet de la Gironde entend reprendre l'initiative sur le sujet du logement social dans son ensemble, et la DDE se mobilise à nouveau sur le sujet du contingent prioritaire à sa demande, au moment des délégations des aides à la pierre aux plus importantes collectivités. La tension immobilière se renforce avec une augmentation démographique récente.

Il existe de nombreux dispositifs autour du PDALPD, points relais logement territorialisés qui traitent la demande très sociale et font fonction d'observatoire de cette demande, COSE (commissions situations exceptionnelles) mais ceux-ci ne donnent pas de résultats très satisfaisants.

La position de l'association régionale HLM est fermée sur l'évolution de la politique partenariale.

**Délai d'attente :**

Délai anormalement long	Nb total de demandeurs actifs au 1 <sup>er</sup> janvier 2006	Nb de demandes en délai anormalement long	
		Valeur absolue	% des demandes
3 ans	73 870 (base NU nationale) 73 644 (base NU locale au 11 janvier 2006) 8% de grandes familles	2 280 dont 9,5% grandes familles et 87% de 3 à 6 ans source DDE 33	3 %

**Nombre de lieux d'enregistrement habilités :**

Bailleurs sociaux : 22

Etat : DDE (pas d'enregistrement effectif)

Aucun lieu d'enregistrement ne remplit effectivement les motifs d'attente lors du constat de dépassement du délai anormalement long.

A Gironde Habitat, on peut obtenir un n° unique par Internet.

**Système d'information choisi :**

logiciel et serveur national

**Dysfonctionnements rapportés :**

Doublons dus aux erreurs de saisie. Il y aurait 10 % d'écart entre le n° unique et l'évaluation des bailleurs.

Difficulté de faire des statistiques alors que le CETE ne peut fournir les enregistrements que par lot de 20 000.

Lorsque les demandeurs sont en délai anormalement long, le n° unique ne suffit pas pour examiner leur cas, il faut également avoir le n° donné par chaque bailleur.

**Souhaits d'évolution rapportés :**

Nom de l'organisme ayant délivré le n° unique.

Statistiques (il serait intéressant que la rubrique « motifs d'attente » soit renseignée) et plus généralement d'avoir « un retour d'information » sur le n° unique (souhait des associations)

Plus de souplesse d'utilisation.

Besoin de géocodage des immeubles HLM et des logements contingentés.

**Gestionnaires de l'application :**

La DDE 33 et les bailleurs sociaux sont co-gestionnaires.

L'apurement des demandes radiées est fait régulièrement.

**Connaissance de la demande :**

Pas d'étude complète de la demande depuis 2000/2001. Démarrage de travaux en cours avec l'agence d'urbanisme.

La connaissance de la demande très sociale est assurée par l'ADIL 33 au travers des points relais logement. En 2004, 2 336 demandes de logement ont été enregistrées, dont 16 % demandes de nouveaux logements. Sur la communauté urbaine de Bordeaux, plus de 75 % des demandes émanent des travailleurs sociaux du conseil général. 759 de ces ménages ont été relogés dont 18 % par des bailleurs HLM.

**Commission de médiation :**

Elle existe sur le papier (arrêté du 31 mars 2003) mais ne s'est jamais réunie.

**Gestion du contingent préfectoral :**

Le préfet a résilié par lettre en date du 16 janvier 2006 le protocole de gestion avec la conférence départementale HLM datant de 1995 qui délégait le contingent préfectoral aux bailleurs sociaux et conduisait au relogement par 8 bailleurs d'environ 1 000 ménages par an.

Candidature des communes de Bordeaux et de Talence pour une délégation du contingent préfectoral, mais il est délicat de déléguer un contingent dont la consistance n'est pas connue. Le préfet n'a pas souhaité donner suite aux demandes de délégation communale mais a souhaité une reprise de la gestion par l'Etat.

**Accord collectif départemental : 5 février 2002**

Cinq critères identifiés dans le PDALPD pour les personnes disposant d'un revenu inférieur à 60 % du plafond de ressources PLUS :

- personnes en logement précaire ou sans logement ;
- personnes en difficulté de cohabitation (logement social ou privé) ;
- ménages de bonne foi menacés d'expulsion ;
- familles de 4 enfants et plus ;
- personnes handicapées.

Engagement chiffré par bailleurs, 350 relogements annuels, dont contingent préfectoral pour les bailleurs signataires du protocole d'accord sur les réservations (pas de chiffrage précis).

Engagement à produire des logements adaptés (PLAI et PST).

Certains partenaires observent que les nouveaux logements sociaux sont parfois trop chers pour les titulaires de minima sociaux.

Certaines associations déclarent ne pas connaître l'accord collectif. Elles considèrent que les bailleurs font un usage excessif du bail glissant.

**Pas de règlement départemental d'attribution**

## FICHE SYNTHETIQUE : HERAULT

Nombre de logements sociaux : 44 500

Taux de rotation sur le parc : de 6 à 8 %. Il a chuté fortement depuis 2004.

### Contexte :

Très faible proportion de logements sociaux dans ce département. 3 600 attributions en 2004 alors que nombre d'indicateurs sociaux sont alarmants (taux de chômage et de RMI élevés). Lors des commissions d'attribution, 50% des ménages faisant l'objet d'une proposition entreraient dans les critères du PDALPD.

Pôle « droit au logement » créé à la DDE en 1999 avec des agents de la DDASS (dont deux étaient en fonction à la préfecture) et de la DDE. Ce pôle a reçu comme fonctions la gestion du contingent préfectoral (y compris fonctionnaires), le FSL, le suivi du PDALPD et du schéma départemental d'accueil des gens du voyage, les expulsions locatives (en amont du concours de la force publique), l'accompagnement social lié au logement, les agréments loi Besson afin que diverses questions relatives au logement pour lesquels la préfecture n'assurera plus de coordination soient traitées au sein d'une structure regroupant l'ensemble des compétences.

Désengagement total des services de la préfecture sur les questions d'attribution. La DDASS remet en cause actuellement sa participation en terme de nombre d'agents, compte tenu de ses objectifs LOLF.

Excellentes relations du pôle avec le conseil général, co-signataire de l'accord collectif départemental. La présence dans le pôle d'un travailleur social de la DDASS facilite beaucoup les relations.

Financement de l'aide à la pierre, entièrement déléguée aux trois agglomérations et au conseil général depuis janvier 2006.

### Délai d'attente :

Délai anormalement long	Nb total de demandeurs actifs au 1 <sup>er</sup> janvier 2006	Nb de demandes en délai anormalement long	
		Valeur absolue	% des demandes
30 mois	35 262 (base NU locale) 30 000 suivant observatoire local	800 Source DDE 34	

### Nombre de lieux d'enregistrement habilités :

Bailleurs sociaux uniquement.

9 lieux d'enregistrements remplissent effectivement les motifs d'attente lors du constat de dépassement du délai anormalement long.

### Système d'information choisi :

logiciel et serveur national

### Dysfonctionnements rapportés :

Non renouvellement des demandes par certains bailleurs.

Certains bailleurs enregistreraient les demandes attribuées au moment de la proposition.

Les demandeurs ne comprennent pas la notion de renouvellement (sept bailleurs à Montpellier)

Traitements quotidiens lourds pour faire les préavis et les inscrire sur l'application dun° unique.

Anomalies rapportées de changement de nom ou de demandes devenues obsolètes (éléments non recoupés).

#### **Souhaits d'évolution rapportés :**

Manque l'historique des propositions faites.

Les deux bailleurs rencontrés considèrent qu'un fichier partagé serait utile aux demandeurs comme aux bailleurs (connaissance de l'historique des propositions).

Regroupement des commissions partenariales en une structure unique.

#### **Gestionnaires de l'application :**

DDE et URO.

#### **Connaissance de la demande :**

Observatoire qui permet de connaître la demande. Des traitements ont été effectués par le CETE de Blois pour recouper les informations de la base départementale n° unique, des enquêtes OPS et des fichiers d'attribution donnés par les bailleurs pour obtenir une base à jour, avec la mise à l'écart des demandes obsolètes. Il y aurait un différentiel de 3 000 demandeurs par rapport à la base n° unique, soit environ 10 % de la demande.

URO opposé à l'utilisation du n° unique comme observatoire.

#### **Commission de médiation :**

Mise en place. Elle se réunit deux fois l'an, sur la base de 100 saisines par an, dont seulement la moitié correspond à des demandes réellement renouvelées.

Ce sont parfois des ménages inconnus qui saisissent la commission.

#### **Gestion du contingent préfectoral :**

800 attributions en 2004, dont 180 au titre de l'accord collectif. Il y en avait 1 200 avant mais le taux de rotation diminue fortement.

Le pôle a renoncé à gérer un fichier « contingent » et s'est concentré sur le fichier « accord collectif ». Il semble donc qu'il n'y a plus de labellisation a priori. Il contrôle trimestriellement le respect par les bailleurs de leurs obligations contractuelles.

Discussion en cours entre l'URO et la DDE pour que l'URO prenne en charge le bilan du contingent préfectoral.

Pas de demande de délégation des communes, sauf de la part d'une commune n'ayant pas rempli ses objectifs SRU.

#### **Accord collectif départemental – 5 janvier 2004**

600 ménages « labellisés » pour 180 attributions par an. L'objectif quantitatif minimum est fixé à 540 sur 3 ans avec un minimum annuel de 130. Il semblerait que l'ensemble de ces logements soit pris uniquement sur le contingent préfectoral.

Le bilan 2004 souligne que si les objectifs totaux ont été atteints, la part des dossiers présentés par l'Etat n'a pas été respectée puisque l'accord prévoit que 2/3 des ménages logés doivent être proposés par l'Etat et que cette part n'a été que de 45 %.

Critères : revenu inférieur à 60 % du plafond et critères sociaux autres (expulsions sans mauvaise foi, insalubrité, femmes victimes de violences, sortie d'hébergement d'urgence, surpeuplement...)

La gestion et le secrétariat des réunions mensuelles MDES (ménages en difficultés économiques et sociales) sont assurées par l'union régionale des organismes HLM.

## FICHE SYNTHETIQUE : LOIRE

Nombre de logements sociaux : 55 000

Nombre de logements se libérant chaque année (environ) : 9% du parc. Certains bailleurs ont conservé une vacance importante afin de pouvoir mener des actions de rénovation urbaine dans le cadre des grands projets de ville, puis des opérations de l'ANRU.

### Contexte :

Le taux de logement social dépasse 20% sur le département, avec un parc privé important, parfois dégradé, avec des loyers qui ne sont pas plus élevés que ceux du parc social.

Nombreuses opérations de rénovation.

Expérimentation en Rhône-Alpes de l'accueil des demandeurs d'asile et le relogement de réfugiés statutaires qui conduit au relogement d'un nombre important de réfugiés dans la Loire.

### Délai d'attente :

Délai anormalement long	Nb de demandeurs actifs au 1 <sup>er</sup> janvier 2006	Nb de demandes en délai anormalement long	
		Valeur absolue	%
15 mois	31300	?	

### Nombre de lieux d'enregistrement habilités :

Bailleurs sociaux : 26

Collectivités : 1 (Saint-Etienne)

17 lieux d'enregistrements remplissent effectivement les motifs d'attente lors du dépassement du délai anormalement long.

### Système d'information choisi :

logiciel et serveur national

### Dysfonctionnements rapportés :

Le principal défaut de l'application est de ne pas pouvoir donner une image réelle de la demande, notamment du fait de la gestion inégale des demandes par les différents bailleurs.

### Souhaits d'évolution rapportés :

Aucune évolution de l'application existante n'est souhaitée. L'Etat a recherché un système de gestion commun pour les demandes éligibles au PDALPD qui réclament une politique partenariale. Etude du cahier des charges confié à SIGMA Informatique en mars 2004. Mise en place du nouveau système « fichier de la demande locative sociale de la Loire » premier semestre 2007.

La mise en place de ce nouveau système d'information n'aura aucune incidence sur la gestion actuelle de l'application NU dans le département.

### Gestionnaires de l'application :

DDE 42 et association départementale des bailleurs sociaux par arrêté du 3 mai 2001 et ville de St Etienne associée comme lieu d'enregistrement.

La DDE assure le suivi et le secrétariat du dispositif, avec une commission du suivi du n° unique qui se réunit une fois par an et souligne les pratiques divergentes des bailleurs. La DDE a engagé en 2005 un travail de correction et d'apurement de la base, notamment sur les doublons et les demandes obsolètes.

**Commission de médiation :**

Créée en 2003, elle a traité une vingtaine de cas avec une montée en puissance progressive. Au mois de février, la commission a reçu quatre saisines contre deux pour le premier semestre 2003. La commission se réunit en fonction du nombre de saisines.

**Gestion du contingent préfectoral :**

Mise en place d'une convention de mobilisation du contingent préfectoral avec les bailleurs (13 juillet 2005) : mobilisation de 25 % de chaque nouveau programme PLUS et de 100 % des PLAI. 9000 logements ont été identifiés, soit l'attribution de 790 logements par an. Le contingent est mobilisé pour loger les personnes désignées sur le fichier des personnes défavorisées.

La gestion des demandes prioritaires (PDALPD) est assurée par la DDASS 42 au moyen du suivi du fichier des personnes défavorisées qui sont signalées par les travailleurs sociaux. L'ensemble des demandes est réparti territorialement dans cinq commissions territoriales partenariales et est étudié soit au titre de l'accès au logement soit au titre du fonds logement unique (FLU) - FSL, eau, électricité, téléphone. Il existe un objectif global de relogement chaque année, par commission puis par bailleur.

Ce dispositif partenarial (Etat, bailleurs, collectivités territoriales, conseil général) fonctionne plus ou moins bien suivant les contextes locaux. L'Etat (DDE, DDASS, préfecture) va dans le courant de l'année reprendre la présidence de l'ensemble des pôles territorialisés (accès au logement et FLU).

**Accord collectif départemental :**

Conclu entre l'Etat, le conseil général et les bailleurs le 2 septembre 2004.

Construction sur 3 ans de 90 logements ad hoc (ou recherche de solutions spécifiques) pour des familles cumulant des difficultés, répartis par secteur géographique et par bailleur, dans le respect de la mixité sociale (hors ZUS).

**FICHE SYNTHETIQUE : LOIRE-ATLANTIQUE**

Nombre de logements sociaux : 66 468

Taux de rotation sur le parc : moins de 9 %, en régression.

**Contexte :**

42% des demandes de logement social concernent la ville de Nantes.

Premier département hors Paris à utiliser un fichier commun de la demande qui fonctionne depuis 1999. Celui-ci a été élaboré par l'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire à la suite d'un besoin de connaissance de l'offre et de la demande de logements sociaux de la ville de Nantes. Le partenariat inter-bailleurs s'appuie sur une charte déontologique qui définit les règles d'utilisation de l'application. Celle-ci a été signée par l'ensemble des bailleurs, ainsi que par l'Etat et le Conseil général.

Le fonctionnement très satisfaisant du fichier a produit paradoxalement un éloignement des services de l'Etat, qui ne n'en utilisent pas les fonctionnalités pour suivre les demandes en délai dépassé ou définir des orientations en matière de programmation.

La délégation des aides à la pierre est en cours auprès du conseil général et de Nantes Métropole, qui pourront alors, en application de la loi ENL établir un accord collectif sur leur territoire.

**Délai d'attente :**

Délai anormalement long	Nb total de demandeurs actifs au 1 <sup>er</sup> janvier 2006	Nb de demandes en délai anormalement long	
		Valeur absolue	% des demandes
18 mois	30 480 7 539 demandes satisfaites en 2005	9 671 (consultation de la base par la mission en janvier 2006)	

**Nombre de lieux d'enregistrement habilités : 70 – 446 utilisateurs déclarés**

Bailleurs sociaux : 12

Collectivités : 31

Collecteurs 1% : 4

Etat : 3 DDE, préfecture et deux postes pour la DDE.

Création d'un espace d'accueil en centre de Nantes, géré par l'ADIL et cofinancé par les bailleurs et Nantes métropole. Quelques bailleurs ont en outre passé un accord avec l'ADIL qui saisit leurs demandes.

**Système d'information choisi :**

Logiciel Imhoweb de la société SIGMA. Système homologué par la CNIL.

Ce système est utilisé par la Sarthe depuis juin 2000 et par le Maine-et-Loire, la Mayenne et la Vendée depuis juin 2001. Il a été étendu au Morbihan en novembre 2005.

Descriptif du système et de sa gestion

Fichier de la demande locative sociale qui attribue le numéro unique à chaque demandeur. Un demandeur = une demande sur une zone géographique définie par le demandeur. La convention Etat,

bailleurs, le centre régional d'études pour l'habitat de l'ouest (CREHA Ouest)<sup>1</sup> du 29 mai 2001 définit les conditions de mise en œuvre du numéro unique par le biais du fichier de la demande locative sociale.

Le CREHA Ouest est l'administrateur de données du fichier départemental de Loire-Atlantique. Il l'est également pour les autres départements de la région Pays-de-Loire qui ont retenu ce système de gestion de la demande. Il est également chargé de la formation des lieux d'enregistrement, de l'assistance fonctionnelle et technique. Il doit « *assurer gratuitement à l'Etat l'accès aux données nécessaires à l'exercice de ses missions relatives à la mise en place et au suivi du n° unique* ».

Ce fichier commun inter-bailleurs de la demande permet un traitement complet des demandes jusqu'à l'attribution des logements. C'est un véritable système de gestion de demande, la demande étant bloquée pendant 10 jours en cas de proposition par un bailleur. Il permet de gérer toutes les phases de la demande jusqu'à l'entrée dans les lieux. A ce stade, les bailleurs n'ont plus qu'à récupérer les données dans leur applicatif de gestion.

Il est « géré par les organismes bailleurs avec des partenaires associés ». Les bailleurs sont « propriétaires du fichier, via leur association régionale ». L'union a acquis un droit d'exclusivité du logiciel pour la région Pays-de-Loire. L'USH, qui développait à l'époque un système « n° unique » sur minitel n'a pas souhaité acheter les droits pour la France entière.

Les services de l'Etat et les collecteurs sont des partenaires associés. Le conseil général participe également financièrement au dispositif. Chaque famille de partenaire a un accès différencié, seuls les bailleurs ont accès à l'ensemble des données nominatives. La DDE et la préfecture ont accès à toutes les statistiques mais pas aux listes nominatives, sauf la préfecture pour le contingent préfectoral et la liste des demandeurs en délai anormalement long.

#### Les avantages du système

C'est également un outil statistique avec une traçabilité complète pour chaque demande (statistiques possibles sur les flux, les stocks, le profil des attributions, la comparaison dans le temps, les délais moyens d'attribution...). Ces statistiques sont soit standard (requêtes pré-formatées), soit nécessitent un retraitement par le CREHA. Les statistiques détaillées par commune sont très appréciées des élus locaux. Elles montrent notamment en zone rurale qu'il y a des demandeurs résidant déjà sur la commune.

La liste des demandes en délai anormalement long est accessible en instantané à la préfecture.

Les préavis de renouvellement sont externalisés et envoyés au bout de 10 mois. Sans renouvellement au bout de 14 mois, la demande perd son antériorité (possibilité de restauration de la date par l'administrateur du réseau uniquement). Les lieux d'enregistrement n'ont donc pas à se soucier de cette procédure et il n'y a qu'un seul préavis de renouvellement par demandeur.

Les doublons sont éliminés (vérification sur les noms, prénoms, et dates de naissance du demandeur et du conjoint). Chaque mois, le CREHA sort la liste des doublons résiduels (moins de 1 %) qui sont soumis à tous pour validation éventuelle.

Il y a une meilleure adéquation des propositions aux demandes des locataires. Il ne faut en général que deux propositions pour une attribution effective, alors qu'auparavant, il en fallait quatre ou cinq.

Les demandeurs ne remplissent qu'un seul dossier et peuvent se renseigner sur l'état d'avancement de leur demande dans n'importe quel point d'accueil.

#### Le financement du système

Règles de financement du fonctionnement du système basées

- pour les bailleurs et Nantes métropole sur le nombre des emménagements
- pour l'Etat, du conseil général, des collecteurs 1% sur la base d'un forfait. Cf. annexe 12.

<sup>1</sup> Le CREHA Ouest est une association de la loi de 1901 administrée par les bailleurs et ayant pour objet la gestion des fichiers départementaux des Pays-de-Loire (+ Morbihan, récemment)

Des évolutions du système sont régulièrement financées. Elles sont cofinancées par l'ensemble des départements qui recourent au système dans le cadre d'un club utilisateurs (réuni trois fois par an) qui identifie les demandes communes, leur ordre de priorité et leur coût (environ 25 000 € d'évolutions par an).

#### **Dysfonctionnements rapportés :**

Aucun, mis à part une réflexion en cours sur quelques abus dans l'usage du champ bloc-note qui va peut-être être supprimé pour éviter toute difficulté.

Les abus éventuels de sélection des demandeurs sont vite repérés et corrigés. Les principes déontologiques sont en fait rapidement cadrés et la transparence oblige à jouer le jeu. On ne peut donc réserver un « bon client » sans logement à attribuer en face.

#### **Souhaits d'évolution rapportés :**

Le club utilisateur définit périodiquement les améliorations qui sont financées par l'ensemble des utilisateurs du progiciel évolutif (partout en France).

La DDE souhaiterait connaître l'occupation sociale du parc.

#### **Gestionnaires de l'application :**

Centre régional d'études pour l'habitat de l'ouest, association de bailleurs sociaux en co-gestion avec les services de la DDE 44. De fait le CREHA assure totalement la gestion de l'application et la fonction d'observatoire de la demande.

#### **Connaissance de la demande :**

Elle est assurée par le CREHA Ouest qui, au delà des fonctionnalités du progiciel, peut fournir à la demande des analyses sur le profil de la demande, des statistiques et des études poussées, et le suivi technique des accords collectifs départementaux pour les départements qui le demandent.

Début 2005, le délai d'attente moyen était de 15,3 mois, les demandes satisfaites correspondaient à 27 % des demandes en cours (8 068 demandes satisfaites).

#### **Commission de médiation :**

Elle n'a pas été mise en place.

#### **Gestion du contingent préfectoral :**

Le contingent préfectoral est récent et mal identifié. Sur les 2 738 demandes triées au titre de l'ACD, 743 ont été labellisées en 2006 au titre du contingent préfectoral pour un objectif de 313 attributions. Ce sont des demandes signalées par les travailleurs sociaux ou des situations de relogement d'urgence, qui sont ensuite labellisées « PDALPD » sur le logiciel par la préfecture.

Le contingent est suivi à la fois par la préfecture et par les sous-préfectures d'Ancenis, de Châteaubriant et de Saint-Nazaire.

#### **Accord collectif départemental (signé en 2003 avec avenant annuel)**

L'accord collectif départemental est géré par la DDE. Il est en cours de réexamen, notamment en ce qui concerne les critères prioritaires.

Les demandeurs labellisés ACD sont :

- les personnes en attente depuis plus d'un an, n'ayant reçu aucune proposition de logement et répondant à des critères financiers et de logement actuel (cf. définition précise en annexe 13) ; le tri est fait automatiquement par le logiciel ;
- les personnes signalées au titre du contingent prioritaire du préfet ; ce dernier peut ainsi labelliser au titre de l'ACD des demandeurs qui ne répondent pas aux critères automatiques de labellisation ci-dessus.

9 % des demandes relèvent de l'accord collectif, soit 2 738 demandes début janvier 2006.

703 demandes répondant aux critères de l'ACD ont été satisfaites en 2005 soit 9,6 % des demandes labellisées. L'objectif d'accueil défini par l'accord collectif pour 2005 était de 549 soit 7 %. Les caractéristiques des demandes ACD sont détaillées dans le bilan de l'ACD, notamment en ce qui concerne leur délai moyen d'attente (21,6 mois), le motif de la demande, la situation du chef de famille, le nombre de propositions reçues, et la situation financière par rapport aux plafonds PLUS. En 2005, le bilan permet de constater que les demandeurs sont de plus en plus inactifs, sans domicile ou hébergés en CHRS. Cf. bilan 2005 en annexe 13

Des tableaux de bord extraits du fichier commun de la demande permettent d'en assurer le suivi.

Le conseil général est un partenaire important du PDALPD pour lequel il intervient en comité technique en lien avec les commissions FSL.

### Le cas particulier de Rennes.

La ville de Rennes utilise le même logiciel IMHOWEB que les Pays de la Loire mais selon des modalités différentes.

Depuis 1963 existe un système d'attribution partenariale des logements sociaux. Les 37 communes de Rennes métropole ont un système commun de classement prioritaire des familles candidates à un logement social que l'on trouvera ci-dessous. Le formulaire et le dossier de demande de logement sur l'agglomération sont communs. La démarche du demandeur inclut le dossier de demande de logement social et l'enregistrement du numéro unique.

Rennes métropole n'intervient que sur les familles en difficulté. Depuis 1989, le contingent préfectoral est géré par la ville et le directeur de cabinet du préfet est membre de la commission logement de la ville. Il y a une commission logement tous les mois.

Les lieux d'enregistrement sont les communes. Rennes métropole dispose de l'ensemble du fichier, les communes de toute la demande sur leur territoire, les bailleurs sociaux ont les propositions des communes. Rennes métropole gère les renouvellements et finance le système. Les bailleurs doivent construire une interface avec le système.

	CRITERE	PONDERATION
CRITERES COMMUNS 70%	<b>Absence de logement ou besoin urgent de logement</b> motif demande: congés reçus statut de logement actuel correspondant: AIVS, Hôpital ou service de suite, en établissement CHRS, Hébergements sociaux temporaires, Maison de retraite, sous-locataire d'associations sociales.	9 points
	<b>CHARGE RESIDUELLE</b> charge comprise entre 30 et 35% charge supérieure ou égale à 35%	4 points 6 points
	<b>PRECARITE</b> CDD de moins d'un an, en intérim, chômeur indemnisé et API	4 points
	en insertion, RMI, chômeur non-indemnisé	8 points
	<b>CONDITION DE RESSOURCES</b> ressources inférieures ou égales à 40% ressources comprises entre 40 et 60%	6 points 0 points
	<b>ANCIENNETE</b> de 1 à 12 mois de 13 à 24 mois au 25 <sup>ème</sup> mois délai dépassé	1 point par mois 1point par mois 30 points 35 points
	au delà du délai dépassé = point de la demande au délai dépassé + 1 point par mois d'ancienneté acquise	
	Quotient familial si quotient familial < au quotient familial de référence	6 points

**FICHE SYNTHETIQUE : PAS DE CALAIS**

Nombre de logements sociaux : 110 300 au 31/12/03

Nombre de logements se libérant chaque année (environ) : de l'ordre de 9 %

**Contexte :**

Le marché de l'immobilier n'est pas encore extrêmement tendu. La spécificité de certains bailleurs est d'offrir des logements individuels et d'avoir des parcs très diffus géographiquement.

Le contexte local reste très marqué par l'histoire et notamment le logement minier qui pourrait poser dans les années qui viennent un problème important : de nombreux logements sont encore aujourd'hui occupés gratuitement par les veuves des mineurs et leur famille qui se retrouvera occupant sans titre lors du décès des conjointes de mineurs.

D'autre part, on assiste dans le département à l'arrivée de personnes venues de la métropole Lilloise, qui cherchent à se loger à moindre coût.

**Délai d'attente :**

Délai anormalement long	Nb total de demandeurs actifs au 1 <sup>er</sup> janvier 2006	Nb de demandes en délai anormalement long (source tableau de bord numéro unique)	
		Valeur absolue	% des demandes
2 ans	47 862 demandeurs pour 67 046 demandes (chiffres DDE) 49 207 demandeurs selon le chiffre de l'application n° unique	5 212 concernant 4 617 demandeurs	

**Nombre de lieux d'enregistrement habilités :**

Bailleurs sociaux : 37

Collectivités : 1, Saint-Martin-Boulogne

Services de l'Etat : 2 (aucun enregistrement n'a été effectué)

24 lieux d'enregistrements remplissent effectivement les motifs d'attente lors du constat de dépassement du délai anormalement long. Les motifs d'attente ont été définis avec le département du Nord car les plupart des bailleurs sont présents sur les deux départements.

**Système d'information choisi :**

logiciel et serveur national

**Dysfonctionnements rapportés :**

Doublets : couples non mariés, noms composés, nom de jeune fille.

Manque de données : typologie du logement, date de la demande la plus ancienne lors de demandes multiples, commune d'attribution.

Concepts mal définis : le terme de mutation désigne-t-il une mutation dans le parc d'un bailleur ou une mutation inter-bailleur au sein du parc de logement social ?

Plus fondamentalement, l'application ne permet pas d'appréhender le besoin en logement, mis simplement d'en avoir une approche assez vague.

**Souhaits d'évolution rapportés :**

Calcul du délai d'attente, de moyennes et statistiques.

Augmentation de la capacité de transmission du CETE de Bordeaux vers les gestionnaires (certains fichiers sont limités à 1 000 demandeurs).

Le FSL devrait davantage refléter les priorités du PDALPD.

**Gestionnaires de l'application :**

DDE 62 et association régionale de l'habitat. La coopération entre les gestionnaires du n° unique chez les bailleurs et le responsable de l'application à la DDE est d'excellente qualité et garantit une fiabilité des données de la base de données du département, sous réserve de ses faiblesses intrinsèques. L'apurement des demandes radiées est fait régulièrement. La DDE publie chaque année un bilan très détaillé tiré des données de la base de données départementale. C'est un exemple de ce que l'on peut obtenir de l'application.

**Commission de médiation :**

Elle fonctionne effectivement et a traité sept cas en 2005 et deux en 2003, le secrétariat est assuré par la DDE et s'est interrompu en 2004. L'existence de la commission est peu connue, même par les travailleurs sociaux, et aucune communication sur son existence n'a pu être assurée (aucun accord n'a pu intervenir sur le paiement de la plaquette d'information).

**Gestion du contingent préfectoral :**

Non connu. Délégué implicitement aux bailleurs.

**Accord collectif départemental :**

L'accord collectif départemental a prévu une gestion du PDALPD par le biais du FSL dans le cadre d'une politique partenariale très active entre le conseil général et l'Etat.

Aujourd'hui, après décentralisation du FSL, l'Etat se trouve écarté du dispositif et ne peut plus contrôler *a posteriori* l'application des priorités du PDALPD. Ce dernier est en cours de réécriture et tant la DDE, très impliquée, que la préfecture s'interrogent sur les moyens d'exercer leur droit de regard dans ce contexte particulier.

**FICHE SYNTHETIQUE : RHONE**

Nombre de logements sociaux : 139 000

Taux de rotation sur le parc : 9 % environ, en chute de 0,5 point par an. Moins élevé à Lyon même.

**Contexte :**

Le marché de l'immobilier est tendu sur tout le Grand Lyon, mais moins dans les zones rurales.

Importantes opérations ANRU : démolition de 600 logements par an sur le grand Lyon. Construction de 1500 à 1700 logements neufs par an sur le grand Lyon.

Faible part des réservataires, 41 % des logements sont gérés directement par les bailleurs.

Le partenariat entre Etat, collectivités locales (et service habitat de la communauté urbaine de Lyon), bailleurs et réservataires 1% est très dynamique. Il permet à la fois la gestion commune des demandes des personnes les plus en difficulté (suivi très rigoureux du PDALPD et de l'accord collectif départemental, étude des demandes et recherches de solutions), la mise en commun de fichiers dans le but de mieux connaître la demande et localement les flux et une gestion fine de l'offre (échange possible de réservations pour offrir des logements adaptés). La préfecture, la DDE et la DDASS sont très impliquées. La DDE est le chef de projet du PDALPD et assure la gestion du fichier du n° unique et le secrétariat de la commission de médiation depuis 2001.

**Délai d'attente :**

Délai anormalement long	Nb total de demandeurs actifs au 1 <sup>er</sup> janvier 2006	Nb de demandes en délai anormalement long	
		Valeur absolue	% des demandes
2 ans	47 032 (ODELOS sans double compte au 1-07-04) 104 515 (base NU locale)	2 700 (ODELOS au 1-07-04) 4 892 (NU)	

Trois zones de délai ont été proposées en 2002, mais la commission du plan départemental a choisi de maintenir une zone unique.

**Nombre de lieux d'enregistrement habilités :**

Bailleurs sociaux : 55 (selon le nombre enregistré dans la base), 38 (selon la DDE).

Collectivités : 1 (Vaulx-en-Velin)

16 lieux d'enregistrements remplissent effectivement les motifs d'attente lors du constat de dépassement du délai anormalement long.

**Système d'information choisi :**

logiciel et serveur national

**Dysfonctionnements rapportés :**

Doublons. Problème de mise à jour en continu par les bailleurs.

L'application numéro unique n'est plus considérée comme utile. Elle n'est utilisée que pour délivrer le numéro unique aux demandeurs. La délivrance des numéros uniques par les petits organismes se ferait au fur et à mesure des attributions.

Les demandeurs confondent encore l'obtention d'un numéro et le dépôt d'une demande.

**Souhais d'évolution rapportés :**

Proposition par l'application lors des saisies d'une liste de noms ressemblants.

Tous les partenaires se sont rendus à Nantes pour étudier le système d'information commun. Une réflexion (Etat-Grand Lyon ; ABC HLM ; CAF...) est en cours sur l'adoption d'un système commun sur l'agglomération lyonnaise, mais il convient d'abord de se mettre d'accord sur les objectifs d'une gestion commune de l'accueil et de l'orientation de la demande (en substitution à l'accueil physique du SIAL, qui a été arrêté en 2004). Les communes de Lyon et de Villeurbanne participent également à cette étude sur les attributions qui devrait permettre de valider les premières orientations communes et définir les modalités de mise en oeuvre. La commune de Vaulx-en-Velin est aussi intéressée.

Les collectivités et les bailleurs semblent assez favorables à une gestion commune de l'accueil et d'un fichier commun de la demande sur la base du partenariat existant, en prenant comme base le partenariat existant.

Le conseil général devrait être mieux associé au dispositif.

**Gestionnaires de l'application :**

DDE 69 et ABC HLM (association départementale des bailleurs). Après la mise en place de l'application, la DDE a abandonné la gestion directe de l'application. La DDE n'a pas relancé les bailleurs sur une gestion « rigoureuse » du n° unique dans l'attente (non satisfaite à ce jour) d'évolutions annoncées de l'application en matière notamment d'exploitation du fichier...

**Connaissance de la demande :**

La base départementale du n° unique est peu fiable. Peu de bailleurs inscrivent les renouvellements dans la base départementale. La DDE a renoncé à en assurer un entretien strict.

La connaissance de la demande dans le Rhône est centralisée dans le système ODELOS, qui est géré pour la DDE par un bureau d'étude et qui permet d'avoir à N+1 une étude de la demande non satisfaite et renouvelée, à partir d'une étude des fichiers des bailleurs sociaux, au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année (étude des stocks) pour tout le département. La DDE gère l'exploitation du fichier d'observation en direction de ses partenaires.

Il existe 23 observatoires locaux qui étudient la demande, dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par la communauté urbaine de Lyon à partir des fichiers des mairies, des associations, des maisons du Rhône, du SIAL et des bailleurs. Ainsi, la demande est très bien cernée pour une grande partie du territoire du grand Lyon où l'on connaît aussi l'offre (SIG de la communauté urbaine et atlas du parc social rue par rue, mis à jour par le grand Lyon). Ces observatoires sont le support des dispositifs de traitement des situations de ménages en difficulté. Des observatoires des flux (vacance, mobilité, sorties) sont en place dans les sept quartiers ZUS du grand Lyon.

L'atlas du parc social est établi par l'agence d'urbanisme de l'agglomération lyonnaise.

Une étude des attributions est en cours dans le cadre partenarial Etat, collectivités locales, bailleurs.

La demande très sociale est suivie par le SIAL (service inter-administratif du logement) qui n'inscrit au n° unique les demandeurs de logement que lors des attributions. La demande et les flux dans les quartiers politique de la ville sont connus quartier par quartier et étudiés dans le cadre de la politique de peuplement.

**Commission de médiation :**

Mise en place dès 2001 sur pression des associations locales. 10 commissions sont tenues par an, le secrétariat est assuré par la DDE. Nombre de saisines : 787 depuis sa création, 286 relogements dont plus de 50 % par le biais du contingent préfectoral. Délai d'étude des dossiers : 6 mois. L'application numéro unique est utilisée pour sortir la totalité des demandes pour chaque demandeur (de une à cinq).

Une étude particulière des demandes en délai anormalement long a été menée sur la ville de St-Priest qui a donné les résultats suivants sur la typologie des demandes et des demandeurs : majorité de

demandes très ciblées et de demandeurs déjà logés, demandeurs déjà connus pour lesquels il n'existe pas d'offre adaptée, peu de demandeurs complètement inconnus des services locaux.

**Gestion du contingent préfectoral :**

26 285 logements identifiés dont le taux de rotation est de 7,5 %.

La gestion est assurée par le service interministériel du logement, créé en 1992 dans le cadre du PDALPD. Relogement de 1 840 ménages sur 9 000 demandes, dont 1 300 familles au titre du PDALPD, 50 sorties de CHRS.

Les demandes de logement des personnes les plus en difficulté (cas bloqués, urgence, demandes prioritaires, ...) sont étudiées dans le cadre de commissions spécifiques animés par les communes dotés d'observatoires locaux, ou dans les commissions de l'accord collectif.

En dernière instance, la cellule interface offre/demande est un outil du PDALPD qui regroupe trois chargés de mission, financés par l'Etat (DDE), le Grand Lyon, les CIL, ABC HLM et « portées » par des associations d'insertion par le logement. Elle intervient plus particulièrement pour les: ménages traités dans les commissions locales précitées « cas bloqués », « prioritaires », ou d'urgence ; ménages définis par commission de médiation numéro unique ; ménages désignés par l'accord collectif départemental (sorties de CHRS ; sorties d'allocation de logement temporaire ; ménages « laissé pour compte ; sorties de CADA). Ce dernier dispositif concerne un objectif de 540 attributions en 2006.

## FICHE SYNTHETIQUE : PARIS

Nombre de logements sociaux : 165 000 (logements sociaux type SRU).

Taux de rotation : environ 6 %<sup>2</sup> mais 4 % pour les PLUS (source DREIF, ministère de l'équipement).

### Contexte :

Marché très tendu. Sur 104 000 demandes (8 % des ménages parisiens), 70 000 relèveraient de l'accord collectif pour 10 000 attributions effectives par an (PLI compris). Le fichier a enregistré en 2005 36 600 demandes nouvelles et 36 000 sorties dont 27 % de personnes n'ayant pas renouvelé leur demande. 17 % des demandeurs ne sont pas parisiens. 90 % des demandeurs ont des revenus inférieurs au plafond PLUS. 18 % des demandeurs sont déjà locataires d'un logement social.

Le différentiel de loyer avec le logement privé s'accroît et de nombreux habitants sont évincés du logement privé.

50 bailleurs sur Paris intra muros. Ceux-ci ont moins de marge de manœuvre qu'ailleurs, à l'exception de l'OPAC (38 358 logements en contingent propre), la totalité des logements (sociaux et intermédiaires) étant réservée (Etat - 27 200 pour les personnes prioritaires, 6 000 pour les fonctionnaires, mairie - 82 000, collecteurs 1% - 67 000). Cependant ils conservent le pouvoir de refuser les propositions des réservataires. Les collecteurs 1% suivent très précisément leurs réservations car elles coûtent très cher. Ils détiendraient de l'ordre de 40 % du parc en réservation.

Le numéro départemental est en place depuis 1968. L'Etat ne gère pas du tout le dispositif d'enregistrement au n° unique et gère uniquement son contingent avec une application GIL - version 1997 qui lui est propre.

### Délai d'attente :

Délai anormalement long Accord collectif du 16 mai 2003)	Nb total de demandes en attente au 31 décembre 2005	Nb de demandes en délai anormalement long <sup>3</sup>	
		Valeur absolue	% des demandes
6 ans (logements individuels)	103 993	985 logements individuels	7,2 %
9 ans (2 ou 3 pièces)	dont 70 081	4102 2 ou 3 pièces	6,1 %
10 ans (4 pièces et plus)	prioritaires	1354 4 pièces et plus	6,6 %

Source : mairie de Paris

### Nombre de lieux d'enregistrement habilités :

Bailleurs sociaux : OPAC (délivrance directe du n° unique)

Collectivités : toutes les mairies d'arrondissement, service d'accueil central de la sous-direction de l'habitat de la ville de Paris.

Aucun service de l'Etat ne délivre directement le n° unique.

Les administrations (administrations centrales, assistance publique, préfecture de police) ou les collecteurs 1% demandent à la mairie des numéros uniques pour leurs propres demandeurs. Il y a 13 000 demandes de numéros uniques sans dépôt de dossier en mairie en 2005.

### Système d'information choisi :

<sup>2</sup> Le taux de rotation variait en 2004 de 2 à 6,7 % selon les bailleurs (source ville de Paris). 12 000 attributions par an sur la totalité du parc.

<sup>3</sup> Fin 2004, sur 103 000 demandeurs, 37 % étaient inscrits depuis moins d'un an, 45 % de un à cinq ans, 13 % de cinq à dix ans et 4 % entre 10 et 20 ans.

Fichier de délivrance du numéro unique (fichier central des demandeurs de logement, SIL) géré par la ville de Paris, antérieur à l'application numéro unique et habilité à le délivrer en application de l'arrêté préfectoral du 31 mai 2001 (pas de financement de l'Etat)<sup>4</sup>.

Les n° uniques sont depuis la loi de 1998 délivrés à tout demandeur, alors que le système d'information initial enregistrait les demandes sur justificatifs. Les saisies sont faites soit par les mairies d'arrondissement, soit par la direction du logement et de l'habitat, soit par l'OPAC. Les demandeurs passant par le canal des réservations collecteurs ou ministères ne sont pas toujours suivis dans le fichier : préavis de renouvellement et attribution (13 000 demandes évoquées ci-dessus).

Ont accès au fichier la préfecture et l'OPAC (en consultation et depuis peu en saisie). Les autres bailleurs n'ayant pas de contingent propre n'en ont pas l'utilité. Ils ne souhaitent donc pas recevoir les demandeurs ou contribuer au système d'information. Le formulaire utilisé par l'OPAC est le même que celui de la mairie de Paris.

La préfecture n'est actuellement pas en mesure d'exploiter les éléments informatisés qui lui sont transmis par la mairie de Paris pour en tirer des statistiques lui permettent de mieux connaître la demande ou l'offre globale sur la ville.

Le fichier est maintenant archaïque. Il comporte 127 champs dont beaucoup ne sont pas renseignés.

En voie de renouvellement, le nouveau système d'information global (AIDA) devrait permettre une gestion commune de la demande en intégrant l'ensemble des bailleurs, à partir d'un fichier commun de la demande. Cet outil serait réellement partagé entre la ville, les bailleurs et l'Etat.

Les renouvellements des demandes sont effectués par le gestionnaire deux mois avant la fin de validité de la demande, et le dossier est annulé trois mois après la fin de date de validité et migre dans une autre base où les données seront conservées cinq ans avant d'être effacées. Les demandeurs relogés sont conservés sur la base pendant 24 mois pour permettre les traitements statistiques avant migration.

Par ailleurs, un système de gestion des demandes de logements sociaux concernant les seules demandes relevant de l'accord collectif a été créé par la ville de Paris. Cette application permet une gestion commune des demandes ACD de logement par la ville, la préfecture et tous les bailleurs sociaux. Une interface Internet permet de connaître cette demande en temps réel. Ce système est en cours d'amélioration pour permettre notamment le « gel » d'un demandeur pendant le temps de proposition par un bailleur.

### **Dysfonctionnements rapportés :**

Pas de gestion des associations.

Problème de ré-attribution des numéros séquentiels en cas de relogement.

Problème des 13 000 demandes inscrites au dernier moment dans le cadre des propositions des collecteurs et dont le suivi n'est pas toujours bien effectué dans le dispositif actuel.

### **Souhaits d'évolution rapportés :**

Historique des propositions et connaissance en temps réel des propositions en cours.

Règles de radiation pour les demandeurs ayant des ressources trop importantes, refusant plusieurs fois des propositions adaptées.

Souplesse nécessaire pour les demandeurs dont le préavis de renouvellement revient car il n'habite plus à l'adresse indiquée.

La préfecture souhaite favoriser un peuplement concerté.

<sup>4</sup> Le « numéro unique » existe à Paris depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1968, date de mise en place du centre interdépartemental de gestion des demandes de logement. Supprimé en 1975, ce système a été conservé à Paris, la ville devenant gestionnaire en 1988.

**Gestionnaire de l'application :**

Ville de Paris, direction du logement et de l'habitat (DLH).

**Connaissance de la demande :**

La demande est bien connue. L'observatoire de l'habitat de Paris publie chaque année une analyse de la demande et de l'offre de logements sociaux, ainsi que les attributions à partir des données du fichier.

Selon un bailleur, il y aurait 15 à 20 % d'occupation « anormale » (pas en résidence principale, sous-occupation...). Le surloyer ne serait pas assez dissuasif.

**Commission de médiation :**

Elle n'a pas été mise en place car il est impossible d'identifier à ce jour les demandes hors délai par bailleur. C'est un des objectifs de la nouvelle application.

En outre, certaines interprétations tendent à ne comptabiliser le délai anormalement long qu'à partir de la définition de ce délai par l'ACD du 16 mai 2003 (pas de prise en charge possible du passif). Dans cette interprétation, il n'y aurait pas de « véritable » demande hors délai avant mai 2009...

**Gestion du contingent préfectoral :**

La préfecture gère son contingent à partir d'une saisie des demandes portées par les travailleurs sociaux (de l'ordre 15 000 dossiers recensés annuellement).

En 2004, les services de la préfecture ont reçu 12 000 signalements des services sociaux et des associations. 794 familles ont été relogées sur le contingent préfectoral (hors accord collectif). Cette demande est gérée par une application ad hoc à la préfecture de Paris.

Les T4, T5 et T6 représentaient 15 % des logements proposés, pour plus de 50 % de la demande. Certains logements ne sont pas identifiés car ils relèvent de conventions anciennes.

993 relogements (y compris accord collectif) ont été effectués en 2004 en relation avec les services sociaux et les associations sur 1 963 dossiers sélectionnés par la préfecture, dont 1 391 ont été envoyés aux bailleurs (262 demandeurs se sont désistés ou n'ont pas répondu, 66 n'ont pas été agréés par les bailleurs)<sup>5</sup>. Tous les rejets non motivés par les bailleurs font immédiatement l'objet d'une contestation par la préfecture. Plus de 9 % des ménages relogés en 2004 étaient hors délais.

Perturbation de la gestion du contingent préfectoral par les urgences (immeubles incendiés, actions médiatiques auprès du ministère...).

**Accord collectif départemental :**

Entre l'Etat, la ville de Paris et 53 bailleurs le 16 mai 2003. La mise en place n'a réellement eu lieu qu'à partir du second trimestre 2004.

Il prévoit le relogement de 1 200 ménages par an. Cette réservation est répartie à 40 % pour la préfecture (480), 40 % pour la Mairie de Paris (480) et 20% pour les bailleurs (pour l'essentiel l'OPAC). Pour chaque catégorie, une commission thématique désigne les personnes éligibles (désignation a priori). L'accord collectif fait chaque année l'objet d'un bilan exhaustif sur la base du fichier parisien des demandeurs de logement.

En août 2005, pour 1 060 ménages labellisés, 947 logements avaient été mis à disposition, 401 sur le contingent de la ville et 388 sur le contingent de la préfecture, 158 par les bailleurs dont 133 pour l'OPAC. 712 relogements avaient été effectués.

<sup>5</sup> A ce titre, sur 27 651 logements recensés au 31 décembre 2003, 1 104 ont été mis à disposition du préfet en 2004, qu'il s'agisse de logements neufs ou acquis, ou de logements après congé ou réhabilitation.

32 % des relogements annuels sur le contingent de la ville de Paris s'exercent dans le cadre du relogement prioritaire (PDALPD, sortie logement d'insertion, sortie logement insalubre) et de l'accord collectif. Pour le contingent préfectoral, c'est 100 %.

Selon certains bailleurs, il faudrait avoir une politique plus active de mutation, en décloisonnant les mutations entre bailleurs pour favoriser les échanges « descendants » (pour un plus petit logement).

### **Règlement départemental d'attribution (RDA) : 28 juin 2002**

Celui-ci définit, entre autres, le mécanisme de l'inscription au fichier central de demande de logement et la délivrance du n° unique. Au delà, il prévoit les critères d'attribution très prioritaires (ACD, personnes privées de logement, personnes en situation d'urgence, personnes en logement précaire, personnes hors délai), puis prioritaires. Il définit à la fois les critères de solvabilité des demandeurs, les critères d'occupation, les exigences de la politique de peuplement et prévoit des remontées statistiques des bailleurs vers l'ensemble des réservataires. Il définit enfin les modalités d'exécution du droit de réservation préfectoral dans le cadre de son contingent.

La préfecture s'inquiète de la suppression des RDA dans la loi ENL.

La ville a certaines données objectives qui permettent de caractériser les demandeurs qui n'obtiennent pas de logement au delà des délais. Il s'agit notamment des grandes familles (demande de 5 pièces et plus). Il existe 4 000 demandeurs et environ 9 000 logements de ce type, avec un taux de rotation de 2 %, soit 180 logements par an. Le délai théorique d'attribution est donc de plus de 22 ans. Ce sont donc les grandes familles à faibles ressources qui constituent la catégorie de demandeurs la plus difficile à satisfaire.

Depuis que le lien avec le FSL a été coupé, les bailleurs n'arrivent plus à obtenir le financement de l'accompagnement social, celui-ci étant réservé en priorité au maintien dans les lieux.

Les associations qui travaillent en partenariat avec la ville et la préfecture se félicitent de la qualité des relations, mais déplorent les délais de prise en compte de leurs demandes.

A ce titre, un protocole de coopération a été signé en 2006 entre la préfecture et la DASS pour la prise en charge des ménages en structures d'hébergement et leur accès au logement social. Cinq logements par commission « contingent préfectoral » doivent être mobilisés afin de fluidifier cet accès sur le contingent préfectoral (soit environ 200 logements par an).

## FICHE SYNTHETIQUE : HAUTS-DE -SEINE

Nombre de logements sociaux : 180 000

Taux de rotation : 6 %

### Contexte :

Il y a cinquante bailleurs sur le département. Les vrais dossiers de demande sont déposés chez les réservataires ou chez les bailleurs. Certaines mairies donnent le numéro unique mais pas le dossier de demande à remplir et les personnes sont renvoyées vers l'office départemental ou vers la préfecture.

La préfecture souhaite une harmonisation des saisies, les services sont écrasés par les tâches matérielles. La DDE est totalement absente du dispositif.

D'après l'observatoire du logement social en Ile de France, « *le département des Hauts de Seine se caractérise par la part d'attribution en faveur des démunis la plus faible d'Ile-de-France (47 %).* », contre 58 % pour la moyenne régionale. Il s'agit de chiffres 2004 et les démunis sont les familles ayant des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS.

Compte tenu des mauvais résultats obtenus entre 2000 et 2004 (360 ménages relogés par an contre un objectif de 850), la préfecture prépare un nouveau PDALPD donnant priorité aux sorties de structures d'hébergement, aux familles en cumul de difficultés, à l'insalubrité et au saturnisme, aux personnes expulsées, aux personnes en handicap, enfin pour 5% aux délais anormalement longs.

### Délai d'attente :

En 2005, le nombre de demandes enregistrées d'après le système numéro unique est de 45 000, le nombre de demandes valides (non obsolètes) hors délai est de 9 200 et le délai anormalement long est de 3 ans.

### Nombre de lieux d'enregistrement habilités :

144 dont 2 OPAC, 21 OPHLM, 55 SA HLM, 17 SEM.

Les communes sont souvent lieu d'enregistrement. Cela est de plus en plus fréquent avec la délégation du contingent préfectoral.

La préfecture était lieu d'enregistrement. Elle délivrait le n° unique en 2002 sous un an. Ce délai avait été ramené à un mois ou deux. Avec la délégation du contingent préfectoral, l'office départemental a noté une forte hausse du nombre de demandes, les mairies ayant tendance à "se défausser" de la délivrance du n° unique et des demandes hors communes sur l'office départemental.

### Système d'information choisi :

Application nationale n° unique.

Par ailleurs, la préfecture a son propre fichier de demandeurs. Elle a utilisé GIL, avec difficulté, pour la gestion du contingent<sup>6</sup>.

### Dysfonctionnements rapportés :

Chaque personne majeure dans une famille peut demander un numéro unique. Les ressources ne sont pas demandées, ni le titre de séjour. « *On ne peut pas demander de pièce justificative* ».

Les gens ne comprennent pas pourquoi il faut faire un autre dossier auprès d'un bailleur, une fois enregistrées les sept données nécessaires à la délivrance du n° unique.

Certaines communes utilisaient le numéro unique pour éviter poliment certaines demandes.

---

<sup>6</sup> La ville de Nanterre a un logiciel de gestion de la demande, LOGGIA. La ville de SURESNES a le logiciel différent SILOGIS.

Les collecteurs 1% logement ont été oubliés dans le système.

Les communes font assez peu de lettres de renouvellement et radient peu ou pas, car la radiation sans lettre de préavis est interdite.

Absence de méthodologie et d'harmonisation des règles de saisie dans l'application n° unique.

Difficultés des renouvellements écrits mal remplis qui peuvent créer de nouveaux dossiers.

Certaines mairies radient les demandeurs pour attribution au moment de la proposition de logement ; si le demandeur n'entre pas dans les lieux, il perd son numéro.

Il y a des candidats relogés qui n'ont pas été radiés de la base n° unique.

Les statistiques du numéro unique ne sont pas utilisées à cause des problèmes méthodologiques rencontrés.

#### **Souhais d'évolution rapportés.**

Il faut harmoniser les saisies.

Il faudrait une règle pour traiter les refus répétés de proposition.

Il est nécessaire d'avoir une appréciation de la demande au niveau régional.

On pourrait limiter le droit de saisine de la commission de médiation aux seules personnes relevant de l'ACD.

Il faudrait demander une pièce d'identité et entrer l'adresse, le nom des enfants.

La mairie de SURESNES souhaite qu'on associe les élus à l'accord collectif départemental. Elle préférerait un numéro unique national.

#### **Gestionnaire de l'application.**

La préfecture + AORIF

#### **Connaissance de la demande.**

La préfecture a son propre fichier et identifie le contingent préfectoral. Le fichier préfecture tourne avec 18 000 demandes pour 2000 congés annuels. Avec la délégation du contingent préfectoral, ce fichier n'est semble-t-il plus tenu à jour.

La ville de Nanterre ne sait pas combien il y a de demandes sur la ville.

#### **Commission de médiation.**

Elle n'existe pas.

#### **Gestion du contingent préfectoral.**

Le fichier de la préfecture comportant 18 000 demandes pour la libération annuelle de 2 000 logements (dont 560 pour les fonctionnaires).

Les vacances des appartements sur le contingent préfectoral ne sont parfois pas signalées.

La préfecture a expérimenté dans un premier temps six délégations du contingent préfectoral et étend actuellement cette délégation à 90 % du contingent. (26 communes sur 36). La délégation allège les tâches de la préfecture.

Il n'est pas évident que la préfecture soit en mesure d'assurer un suivi des délégations du contingent en l'absence de système d'information partagé.

**FICHE SYNTHETIQUE : SEINE-SAINT-DENIS**

Nombre de logements sociaux : 200 000

Taux de rotation : inférieur à 6 %.

**Contexte :**

Le marché du logement est extrêmement tendu.

Les demandeurs s'inscrivent auprès des mairies qui ont parfois des pratiques discriminatoires (5 ans d'ancienneté sur la commune). Plus de 80 % des demandeurs inscrits auprès des bailleurs le sont déjà auprès des mairies.

Nombre très important d'interventions auprès du préfet de toutes provenances pour l'attribution de logements sociaux (3 000 par an<sup>7</sup>).

Bureau du logement de la préfecture : 11 ETP sur le logement social hors fonctionnaires.

La DDE a un SIG sur l'offre de logement.

**Délai d'attente :**

Délai anormalement long	Nb total de demandeurs actifs au 1 <sup>er</sup> janvier 2006	Nb de demandes en délai anormalement long	
		Valeur absolue	% des demandes
3 ans	55 808 demandes enregistrées sur GIL 182 080 demandeurs actifs sur l'application NU	Non connu	

**Nombre de lieux d'enregistrement habilités :**

Bailleurs sociaux : 158 lieux d'enregistrement

Collectivités : 39 sur 40.

Préfecture (par défaut pour les fonctionnaires et la commune qui n'est pas lieu d'enregistrement, soit au total 1 250 inscriptions par an).

20 lieux d'enregistrements remplissent effectivement les motifs d'attente lors du constat de dépassement du délai anormalement long.

**Système d'information choisi :**

logiciel et serveur national

Système de gestion GIL en préfecture : ce progiciel, présent dans la plupart des départements d'Ile-de-France n'est plus maintenu et présente de nombreux défauts (difficulté d'obtention de statistiques, impossible de faire évoluer les fonctionnalités). GIL ne permet pas de faire des statistiques et est difficilement interfaçable avec les autres logiciels. En revanche, il y a des possibilités de retrouver l'historique sur les dossiers (avec une marge d'erreur).

**Dysfonctionnements rapportés :**

Doublons estimés à 5 à 10 % des demandes.

Les communes étant lieu d'enregistrement ne procèdent pas toutes aux préavis de renouvellement.

Attribution de plusieurs numéros à une même famille (nom de jeune fille, ...).

La date de dépôt ne serait pas toujours fiable pour certaines communes.

Manque de traçabilité des demandes.

<sup>7</sup> Ce chiffre est de 20 000 à Paris.

Pas de retour statistique sur le n° unique.

L'enregistrement du n° unique sur déclaration entraîne beaucoup d'erreurs.

Système de « double liste », le n° unique ne remplaçant pas le n° d'enregistrement du dossier chez chaque bailleur ou commune qui a son propre système d'enregistrement.

Les mal logés ne connaissent pas leur droit de recours devant la commission de médiation.

### **Souhais d'évolution rapportés :**

Il faudrait que l'application nationale puisse être directement interfacée avec tous les logiciels de gestion de la demande du marché.

Demande de logement unique type Cerfa.

Il faut pouvoir pénaliser les organismes qui refusent toutes les propositions du préfet. On doit pouvoir radier un demandeur qui refuse plus de trois offres.

En 93, il faut pouvoir gérer un problème de masse. La question de la sur occupation doit être mieux cernée.

Il faut lier le n° unique à un dossier unique et avoir un fichier départemental de la demande accessible à tous les guichets, moyennant un dispositif de sécurisation d'accès aux données.

Il faut anticiper les évolutions. A Pantin, 65% des locataires ont plus de 65 ans ; il faut prévoir leur mutation vers le RdC...

Lorsque le marché se tend, la transparence et les règles sont encore plus nécessaires. Idée de charte d'attribution à une échelle à définir. Celui qui attend longtemps doit pouvoir avoir des explications.

### **Gestionnaires de l'application :**

La préfecture gère l'application numéro unique avec la DDE. En fait, la DDE gère surtout la table des bailleurs et ni la préfecture, ni la DDE ne se réfèrent à l'application n° unique

Les communes utilisent toutes le même dossier de demande, fourni par la préfecture. Les formulaires (selon un modèle unique, édité par la préfecture) remplis par les demandeurs auprès des communes, qui délivrent le numéro unique, à l'exception d'une d'entre elles, remontent à la préfecture qui les saisit à nouveau, par lecture automatique (LAD) dans le système GIL. La préfecture reçoit aussi les déclarations fiscales des demandeurs. Cela concerne 55 000 demandes par an. Ces demandes ne sont pas conservées d'une année sur l'autre et ne font pas l'objet d'un préavis de renouvellement. Le système GIL prévoyait un enregistrement du patrimoine, mais le contingent y est mal identifié.

En revanche, les bailleurs ont conservé leurs propres formulaires et ne transmettent pas leurs dossiers en préfecture.

### **Connaissance de la demande :**

Elle ne repose que sur les dossiers transmis par les communes, mois par mois.

Il n'y a pas de visibilité du délai réel d'attente des demandeurs.

Taux de renouvellement des demandes rapporté par l'office départemental : de l'ordre de 50 %.

### **Commission de médiation :**

Elle n'a pas été mise en place pour « difficultés pratiques ».

### **Gestion du contingent préfectoral :**

2 000 vacances (connues par commune) pour environ 50 000 demandes. De fait, le patrimoine des bailleurs et le contingent sont mal identifiés.

Les critères du PDALPD et de l'ACD sont appliqués à l'ensemble des demandes connues en préfecture (55 000) pour faire ressortir les demandes prioritaires avec comme première priorité

l'ancienneté de la demande, puis les conditions de logement actuelles. Ce tri exige souvent la sortie des dossiers papier. Les dossiers sont ensuite envoyés à tous les bailleurs.

Les bailleurs ne remettraient pas systématiquement les logements vacants. Des contrôles ont été menés par la préfecture à la suite de contrôles de la MILOS chez les bailleurs.

Lorsque des vacances sont signalées, il est possible d'éditer à partir de GIL un bon de visite type que l'on envoie à trois personnes à la fois. Les demandeurs ont 10 jours pour prendre position, avant la commission d'attribution.

#### **Accord collectif départemental : 10 mai 2001**

Les critères de priorité sont la sortie d'hébergement d'urgence, les relogements d'urgence (insalubrité, saturnisme) et la prise en charge par un travailleur social. L'ACD prévoyait le relogement par les bailleurs de 800 familles par an, labellisées a priori, hors ZUS. En fait, ce sont 573 qui ont été effectivement labellisées en 2005, 50 % sur le contingent préfectoral, 50 % au titre des autres contingents (mairies, 1%) avec une répartition de l'effort sur l'ensemble du département. 300 autres familles relevant du PDALPD sont effectivement relogées chaque année, soit 850 familles, dont la moitié dans le cadre du contingent préfectoral.

L'accord collectif est en cours de renégociation.

Peu de remontées des travailleurs sociaux du département.

Des difficultés sont rencontrées pour loger les grandes familles. Par ailleurs, la décohabitation entraîne une demande importante de petits logements.

Le noyau dur des mal logés concerne essentiellement les grandes familles, pour lesquelles le bureau du logement de la préfecture se mobilise sans trouver de solution. Le relogement en ZUS étant proscrit, il est impossible de les loger. De plus, il n'existe pas de moyen de pression sur les bailleurs en terme de construction nouvelle. L'autre problème est celui de la décohabitation et des petits logements.

#### **Règlement départemental d'attribution : 11 octobre 2004**

Le règlement comprend un faisceau de critères de priorités. Il comprend aussi les modalités d'information du préfet, tant de la part des communes pour les demandes que par les bailleurs pour les vacances, les attributions et les nouveaux logements mis à disposition du préfet.

**Annexe 4 :**  
**Nombre de demandes par demandeurs selon**  
**l'application unique**



**NOMBRE DE DEMANDES PAR DEMANDEURS SELON L'APPLICATION NUMÉRO UNIQUE**  
(Source : demandes et demandeurs, état au 1<sup>er</sup> février 2006)

Département	Nombre de demandeurs	Nombre de demandes totales *	Nb de demandes par demandeur	% demandeurs à une seule demande	% demandeurs à plus de trois demandes
Ain	62 891	95171	1,51	68,16%	4,47%
Aisne	32 960	42863	1,30	76,54%	0,94%
Allier	29 981	38885	1,30	80,38%	2,45%
Alpes de Hte Provence	11 192	13504	1,21	83,34%	0,53%
Hautes Alpes	11 723	14311	1,22	82,67%	0,69%
Alpes Maritimes	58 094	84382	1,45	72,14%	4,26%
Ardèche	19 749	23667	1,20	82,32%	0,29%
Ardennes	27 543	36331	1,32	73,44%	0,89%
Ariège	6 068	6297	1,04	96,54%	0,08%
Aube	32 485	46818	1,44	70,12%	2,64%
Aude	18 397	25572	1,39	72,95%	0,52%
Aveyron	7 537	8696	1,15	93,11%	0,13%
Bouches du Rhône	215 341	379909	1,76	62,21%	10,45%
Calvados	72 238	117481	1,63	63,69%	6,40%
Cantal	8 465	10798	1,28	75,65%	0,44%
Charente	26 589	36774	1,38	73,49%	1,13%
Charente-Maritime	35 196	51373	1,46	68,71%	2,20%
Cher	26 220	40242	1,53	68,02%	5,53%
Corse (Haute)	6 260	9197	1,47	71,01%	2,78%
Corse	9 742	13083	1,34	76,36%	1,72%
Cote d'Or	45 726	71314	1,56	69,02%	7,03%
Cotes d'Armor	22 511	27817	1,24	80,66%	0,55%
Creuse	7 344	7718	1,05	95,41%	0,07%
Dordogne	21 492	26557	1,24	80,25%	0,62%
Doubs	54 328	77131	1,42	71,61%	2,82%
Drôme	23 716	29816	1,26	73,59%	3,87%
Eure	41 378	66503	1,61	64,86%	6,34%
Eure et loir	33 990	48355	1,42	74,23%	4,22%
Finistère	62 366	80019	1,28	79,86%	1,81%
Gard	54 271	75900	1,40	75,57%	3,80%
Haute Garonne	95 021	147718	1,55	73,14%	7,85%
Gers	8 332	10149	1,22	78,89%	0,04%
Gironde	137 333	185919	1,35	65,17%	8,66%
Hérault	69 875	111491	1,60	69,45%	7,96%
Ille et Vilaine	59 509	85065	1,43	67,35%	2,02%
Indre	27 960	34040	1,22	79,74%	0,15%
Indre et Loire	57 125	71479	1,25	80,58%	0,98%
Isère	92 331	132855	1,44	71,88%	3,74%
Jura	21 029	25770	1,23	81,89%	0,67%
Landes	10 893	15606	1,43	70,52%	2,25%
Loir et cher	26 836	40414	1,51	66,92%	3,21%
Loire	75 143	114579	1,52	71,04%	6,04%
Loire (Haute)	10 991	12 895	1,17	83,61%	0,05%
Loiret	63 930	113 193	1,77	63,60%	11,45%
Lot	8 406	10 303	1,23	81,83%	0,30%
Lot et Garonne	18 348	24 111	1,31	76,66%	1,07%

Département	Nombre de demandeurs	Nombre de demandes totales *	Nb de demandes par demandeur	% demandeurs à une seule demande	% demandeurs à plus de trois demandes
Lozère	4 512	6 106	1,35	73,58%	0,86%
Manche	37 729	39 502	1,05	95,65%	0,05%
Marne	86 170	122 197	1,42	71,83%	2,01%
Marne (Haute)	14 596	15 717	1,08	93,16%	0,04%
Meurthe et Moselle	63 265	84 424	1,33	78,25%	2,71%
Meuse	14 054	16 249	1,16	85,36%	0,11%
Morbihan	45 068	58 657	1,30	77,50%	1,58%
Moselle	38 484	57 990	1,51	71,06%	5,27%
Nièvre	17 914	23 369	1,30	76,45%	0,93%
Nord	173 580	289 798	1,67	64,79%	8,48%
Oise	42 623	58 252	1,37	71,30%	2,89%
Orne	24 695	32 155	1,30	78,50%	1,57%
Pas de Calais	82 027	138 702	1,69	64,34%	8,91%
Puy de Dôme	52 715	78 461	1,49	70,58%	4,74%
Pyrénées Atlantiques	50 346	100 853	2,00	48,28%	11,98%
Pyrénées (Hautes)	18 989	26 312	1,39	71,90%	1,26%
Pyrénées Orientales	28 280	36 199	1,28	81,49%	2,14%
Rhin(Bas)	79 592	136 295	1,71	68,41%	10,92%
Rhin (Haut)	60 791	90 250	1,48	72,44%	5,46%
Rhône	220 395	354 270	1,61	69,94%	8,21%
Saône(Haute)	11 383	12 627	1,11	90,22%	0,12%
Saône et Loire	62 981	83 374	1,32	78,93%	2,71%
Savoie	30 414	38 690	1,27	77,52%	0,66%
Seine-Maritime	148 026	245 293	1,66	66,57%	8,65%
Seine et Marne	134 681	235 182	1,75	60,73%	9,34%
Yvelines	148 295	242 224	1,63	63,97%	6,93%
Sèvres (deux)	22 651	28 677	1,27	78,92%	0,62%
Somme	32 136	45 156	1,41	73,92%	3,45%
Tarn	8 328	8 696	1,04	95,94%	0,01%
Tarn et Garonne	10 415	13 231	1,27	77,88%	0,94%
Var	62 832	84 168	1,34	78,84%	3,05%
Vaucluse	44 218	66 516	1,50	69,43%	4,83%
Vienne	31 240	46 023	1,47	70,21%	3,78%
Vienne (Haute)	26 632	42 208	1,58	71,08%	8,27%
Vosges	28 227	31 606	1,12	89,25%	0,19%
Yonne	23 479	29 195	1,24	81,38%	0,92%
Territoire de Belfort	18 353	23 146	1,26	79,21%	0,34%
Essonne	141 219	244 140	1,73	54,21%	6,28%
Hauts de Seine	217 848	297 592	1,37	76,41%	2,95%
Seine St Denis	276 520	467 511	1,69	59,79%	7,18%
Val de Marne	176 080	232 427	1,32	77,94%	2,18%
Val d'Oise	158 149	259 070	1,64	61,21%	5,95%
Guadeloupe	45 612	58 067	1,27	78,94%	0,98%
Martinique	40 916	63 736	1,56	62,68%	2,33%
Guyane	11 907	14 097	1,18	84,19%	0,09%
La Réunion	94 762	147 793	1,56	67,80%	5,83%

\* Le nombre de demandes totales a été recalculé par la mission comme suit : nombre de demandeurs ayant une demande + (nombre de demandeurs ayant deux demandes x 2) + (nombre de demandeurs ayant trois demandes x 3) + ... jusqu'à 6 demandes. Ce nombre est donc légèrement sous-évalué puisqu'il ne comptabilise pas les demandeurs ayant 7 demandes et plus.

Cet examen a été effectué sur un fichier qui totalise les demandes depuis l'origine de l'utilisation du fichier n° unique, à l'exception des demandes radiées et apurées du système.

L'Aveyron, la Creuse, la Manche, la Haute-Marne, la Meuse, la Haute-Saône, le Tarn, les Vosges et la Guyane sont les départements où le nombre de demandes est le plus faible par demandeur (de 1,04 à 1,18). Ce sont aussi ceux où l'on trouve le plus de demandeurs n'ayant déposé qu'une seule demande (plus de 90 %) et le moins de demandeurs ayant déposé plus de trois demandes (inférieur à 0,2 % des demandeurs).

Les départements des Bouches-du-Rhône, du Loiret, du Nord, du Pas-de-Calais, des Pyrénées-Atlantiques, du Bas-Rhin, de la Seine-Maritime, de la Seine-et-Marne, de l'Essonne, de la Seine-Saint-Denis et du Val-d'Oise sont ceux où le nombre de demandes par demandeur est le plus élevé, avec un pic à deux demandes par demandeur dans les Pyrénées-Atlantiques. Ce sont aussi ceux où l'on trouve le moins de demandeurs qui ont déposé une seule demande (entre 48 et 68 % des demandeurs) et pour lesquels les personnes ayant fait plus de trois demandes sont les plus nombreuses (de 8,5 % à 12 % des demandeurs hors départements d'Ile-de-France).

On note ainsi l'hétérogénéité de la structure de la demande et le fait qu'il est impossible d'élaborer des raisonnements sur cette demande si les notions de demandeurs et de demandes ne sont pas prises en compte de façon plus précise.



**Annexe 5:**  
**Exemple d'attestation numéro unique**



Préfecture de Seine Saint Denis  
Bureau du Logement  
124 rue Carnot

93007 BOBIGNY

**Destinataire**

Mlle  
RUE DE L UNIVERSITE HOTEL PREMIERE  
CLASSE  
93160 NOISY LE GRAND

Téléphone: 0141606400

Fax: 0141606425

Personne ou service à contacter:

X

Référence dossier : 245279

Le 5/1/2006

**ATTESTATION D'ENREGISTREMENT DEPARTEMENTAL D'UNE DEMANDE  
DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL**

Madame, monsieur,

Votre demande de logement du :	<b>11/08/2004</b>
a fait l'objet d'un enregistrement départemental le :	<b>18/11/2005</b>
sous le numéro unique suivant :	<b><u>093-0804-589-110-93000</u></b>
Votre demande a été renouvelée en dernier lieu le :	<b>18/11/2005</b>
Demande transmise à l'organisme suivant :	<b>voir annexe ci-jointe.</b>

**Avertissements :**

- a) Le numéro départemental figurant sur la présente attestation vous est attribué en application des articles L. 441-2-1 et R. 441-2-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation. Il garantit votre inscription en tant que demandeur de logement locatif social. Il vous assure d'un examen prioritaire de votre situation si aucune offre de logement ne vous a été faite au terme d'un délai fixé par un accord départemental entre les organismes de logement social (bailleurs sociaux) et le Préfet.
- b) Votre numéro départemental ne constitue pas un numéro d'ordre ; il ne donne pas droit à l'attribution d'un logement sur le seul critère de l'ancienneté. En effet, votre demande sera examinée par un ou plusieurs bailleurs sociaux ; ceux-ci vérifieront notamment la recevabilité de votre demande au regard des plafonds de ressources en vigueur et de la régularité du séjour sur le territoire national si vous êtes étranger. En conséquence, diverses pièces justificatives vous seront demandées par le ou les bailleurs qui examineront votre demande. Le nom et l'adresse de ces bailleurs sont joints à la présente attestation si vous avez déposé votre demande dans une commune ou dans un service de l'Etat.
- c) Votre demande a une durée de validité d'un an ; le cas échéant, il vous appartiendra de la renouveler dans ce délai, faute de quoi elle pourra être radiée après préavis. Il en ira de même si votre demande est rejetée par un organisme bailleur compétent. En outre dès que vous aurez accepté l'attribution d'un logement, l'ensemble de vos demandes déposées dans le département se verront radiées. Enfin, la radiation peut également résulter de votre renonciation écrite ou encore, de fausse déclaration. La radiation ne fait pas d'obstacle au dépôt d'une nouvelle demande si vous le jugez utile.

**Dispositions locales :**

*En conformité avec les dispositions de la loi " Informatique et libertés " N° 78-17 du 06 / 01 / 1978, vous êtes informé que votre demande de logement fait l'objet d'un traitement informatique nominatif. Vous disposez d'un droit d'accès, de communication et de rectification auprès du service émetteur du présent document.*

Cachet, signature, nom et qualité du signataire

Préfecture de Seine Saint Denis  
Bureau du Logement  
124 rue carnot

93007 BOBIGNY

**Destinataire**

Mlle

RUE DE L UNIVERSITE HOTEL PREMIERE  
CLASSE  
93160 NOISY LE GRAND

Téléphone: 0141606400

Fax: 0141606425

Personne ou service à contacter:

X

Référence dossier : 245279

Le 5/1/2006

<b>ATTESTATION D'ENREGISTREMENT DEPARTEMENTAL D'UNE DEMANDE DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL ORGANISMES DESTINATAIRES DE LA PRESENTE DEMANDE</b>
--

Madame, monsieur,

Le numéro départemental unique de votre demande est :

**093-0804-589-110-93000**

Demande transmise aux organismes suivants :

DOMAXIS

8, rue Charles Pathé

Antenne de VINCENNES

94300 VINCENNES

SA HLM EFIDIS

23 Allée des Impressionnistes

BP 60106

95940 ROISSY CDG

SA HLM EMMAUS

CITE NOUVELLE

AGENCE NORD EST

RUE JACQUES DUCLOS

93600 AULNAY SOUS BOIS

SA D'HLM IMMOBILIERE 3F

1, Place du Docteur Laënnec

Antenne d'Aulnay-sous-Bois

93600 AULNAY-SOUS-BOIS

Opac du Val de Marne

81, rue du Pont de Créteil

94107 Saint Maur des Fossés cedex

**Annexe 6:  
Spécificités techniques  
de l'application numéro unique**



## SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES DE L'APPLICATION NUMÉRO UNIQUE

L'application numéro unique prend le relais d'une application réalisée avec une interface minitel dont l'expérimentation dans dix départements a montré la mauvaise adaptation aux buts poursuivis. C'est une application nationale hébergée par un centre serveur au CETE de Bordeaux.

La difficulté de concevoir une application qui s'adresse à la fois aux services de l'Etat, aux bailleurs et aux communes a conduit à **un développement ad hoc**, à partir d'un cahier des charges élaboré par le centre d'étude technique de l'équipement (CETE) de ROUEN. Une fois l'application déployée nationalement, le CETE de Bordeaux a pris le relais pour héberger et maintenir l'application. De nombreuses évolutions ont été intégrées depuis 2001 (environ cinq grandes versions en 5 ans), mais celles-ci n'ont pas touché les éléments fondamentaux de l'application.

Les deux fonctions principales du logiciel, sont d'un côté l'identification du demandeur par l'attribution d'un numéro unique et le suivi de ses différentes demandes de logement, de l'autre, le traitement des demandes en délai d'attente anormalement long.

### 1. Description technique du logiciel numéro unique

Développé sous ORACLE 8<sup>8</sup>, le logiciel s'articule autour de bases de données départementales étanches, reliées au serveur central du CETE de Bordeaux.

Les transactions entre les différents sites départementaux (gestionnaires ou lieux de dépôt) et le CETE s'effectuent selon deux modes, la transmission en transactionnel via Internet ou le mode de traitement différé par BATCH. Cette utilisation a été mise en place pour les bailleurs ayant des applications de gestion interfacées, afin d'éviter que l'attribution du n° unique en temps réel ne retarde leurs propres traitements. L'utilisation d'Internet a été prévue essentiellement pour permettre aux communes n'ayant pas d'application informatique de gestion des demandes de saisir des demandes.

Elle comprend un nombre de champs de données correspondant aux seules données obligatoires selon la réglementation, soit sept données. Les autres informations entrées dans la base sont les délais anormalement longs suivant les zones, les dates de préavis et de renouvellement des demandes, les motivations d'archivage ou de radiation des demandes. Toutes ces données sont obligatoires, à l'exception de la motivation des demandes hors délai.

### 2. Contenu des bases de données départementales

Chacune contient des tables de référence définies lors du développement de l'application qui sont préenregistrées (les tables nationales) ou doivent être renseignées localement par les gestionnaires locaux (les tables départementales). De nombreux éléments ne peuvent être modifiés localement (notamment la forme et les éléments des tableaux de bord).

Les quatre items des motifs de sortie et la liste des types de services (bailleurs, services de l'Etat, communes) avec leurs profils utilisateurs sont inscrits dans des tables nationales, identiques pour tous les départements. Ce sont les tables nationales.

---

<sup>8</sup> Aujourd'hui, la base de données ORACLE 8 doit être remplacée par une base Oracle 9 plus performante. Pour ceci une procédure de migration doit être prévue en sachant que ce type de migration est garanti par Oracle. Les techniques de développement utilisées (ASP - Microsoft) ne respectent plus les recommandations du ministère basées sur les logiciels libres, un recodage est nécessaire et pourrait intervenir lors de nouvelles évolutions.

Les tables départementales contiennent par exemple les listes des communes de chaque département avec leur code INSEE, rattachées à leur zone géographique de délai. Une table des bailleurs est mise à disposition des gestionnaires dans la base et doit être mise à jour pour pouvoir identifier tous les lieux d'enregistrement choisis localement, notamment les agences des bailleurs. Une liste de motifs d'attente pour les demandes en délai anormalement long est fournie avec la base, mais peut être modifiée localement.

### **3. Les données à saisir dans l'application**

Le nombre de données qui peuvent être saisies dans l'application est défini comme suit. Chaque demande est liée à un lieu d'enregistrement de la demande. Un demandeur ne peut être référencé qu'une seule fois dans chaque lieu d'enregistrement.

*Les informations liées à une demande sont les suivantes :*

- lieu d'enregistrement (bailleur, agence, préfecture, commune) ; il s'agit du libellé d'identification qui apparaît sur l'attestation remise au demandeur ;
- numéro de la demande ;
- date de la demande ;
- date de saisie ;
- nature de la demande (externe, mutation) ;
- attachement de la demande à un réservataire (rubrique non utilisée en fait) ;
- date de préavis de sortie ;
- motif de sortie ;
  - o attribution (sans préavis) ;
  - o renonciation (sans préavis) ;
  - o non renouvellement (avec préavis) ;
  - o rejet (avec préavis) ;
- motif d'attente ;
- date de renouvellement ;
- date de sortie ;
- le nombre de personnes à loger ;
- l'adresse ;
- la première commune souhaitée ;
- le bailleur de référence auquel cette demande aura été transmise (selon l'application) si le lieu de dépôt n'est pas un bailleur.

*Les informations liées à un demandeur sont :*

- le genre (ou association) ;
- le nom paternel ;
- le nom marital ;
- le prénom ;
- la date de naissance ;
- la date de sortie ;
- La date de création dans la base.

#### 4. Les fonctionnalités

Celles-ci dépendent des profils utilisateurs et sont disponibles sur l'application Internet.

*Les fonctionnalités liées aux utilisateurs :*

Les utilisateurs (lieux d'enregistrement) sont habilités à créer une demande. Lors de la saisie de cette demande, plusieurs informations sont facultatives : date de renouvellement de la demande et code du réservataire. Cette dernière information a été complètement abandonnée.

**La création d'une demande** doit être accompagnée de deux contrôles : celui qui est effectué sur les doublons de demandeurs (nom paternel, prénom, date de naissance) et la vérification des codes des bailleurs de référence et commune souhaitée. Si la demande est acceptée, une attestation sera générée par l'application et une impression locale sera proposée à l'utilisateur, que cela soit une première demande ou une nouvelle demande d'un demandeur existant. Dans le cas d'une première demande, un numéro unique sera émis et attribué au demandeur.

**La modification d'une demande** : l'utilisateur peut modifier toutes les informations relatives à la demande et saisir, dans le cas d'un délai dépassé, un code de motif d'attente parmi ceux qui auront été référencés par le gestionnaire dans la table départementale. Une procédure est prévue dans le cas d'erreur de saisie sur l'identité d'un demandeur.

**Le renouvellement d'une demande** après le délai d'un an : cette fonctionnalité permet d'éditer une liste de toutes les demandes à renouveler (plus de 11 mois), de préparer et d'imprimer les préavis, de lister toutes les demandes obsolètes (plus de 12 mois).

**La sortie des demandes** : cela peut être une attribution, un non renouvellement ou une renonciation du demandeur à sa demande, un rejet de la demande par le bailleur. **Toute autre sortie que l'attribution ou la renonciation passe par un préavis de sortie de 31 jours** et génère la production d'un préavis de sortie à destination du demandeur. Ce dernier n'est radié que lorsque la totalité des demandes du même demandeur sont inactives.

#### **Consultation de toutes les demandes**

Tout utilisateur peut demander au serveur l'édition de listes de demandeurs ou de demandes en utilisant des critères multiples. Ces éditions lui sont envoyées sur sa messagerie par le CETE de Bordeaux par lot de 20 000 demandes maximum.

#### **Consultation des demandes hors délais**

L'ensemble des demandes hors délais peut être consulté et elles peuvent être triées par dates de dépassement, par zones géographiques, par lieux de dépôts, par type de demande, par type de réservataire, par motifs d'attente ou par fourchette du nombre de personnes à loger.

**Demandes transmises à un bailleur** Les bailleurs peuvent avoir accès à l'ensemble des demandes saisies par les lieux de dépôts non bailleurs pour lesquels ils ont été inscrits comme bailleurs destinataires. Selon les dispositions locales dans le cadre de la cogestion (convention de transmission des demandes), les bailleurs destinataires peuvent enregistrer ou non ces demandes sur leur base de données propre.

**Enfin, tout utilisateur peut consulter des chiffres concernant ses demandes sous forme statistique pour une période donnée à l'aide de la fonction tableau de bord.**

Une aide en ligne existe pour assister les utilisateurs.

*Les fonctionnalités pour les gestionnaires :*

**Consultation et édition de demandes :** sur l'ensemble des demandes de la base départementale, les gestionnaires peuvent exécuter des tris et importer toutes les listes sous Excel par lot limité à 20 000 demandes, ce qui peut poser problème dans certains départements. Ils peuvent avoir accès à l'ensemble des tableaux de bord pour toutes les demandes.

D'autre part, les gestionnaires peuvent avoir accès à l'ensemble des demandes du département transmises à un bailleur.

#### **Archivage et apurement des données**

Seul le gestionnaire peut archiver les enregistrements des demandeurs radiés depuis plus de deux ans, ces archives restant disponibles pour toute consultation en tant que demandeurs radiés, et donc ne pouvant plus être modifiées.

Seul, également, le gestionnaire peut apurer les demandes archivées. L'apurement entraîne la suppression physique des enregistrements.

Cette dernière fonctionnalité est très peu utilisée car les gestionnaires veulent conserver en consultation tous les demandeurs. Ceci alourdit considérablement la base.

#### **Création des lieux d'enregistrement.**

Préalablement au fonctionnement de l'application, les gestionnaires choisissent de façon partenariale les lieux d'enregistrement qui seront référencés sur l'application. A chaque lieu correspond un code, inscrit sur les attestations d'enregistrement. Une mise à jour périodique est nécessaire pour tenir compte des nouveaux bailleurs qui peuvent construire ou acheter un parc de logements sur le département.

#### **Gestion des tables de référence**

Toutes les tables suivantes peuvent être mises à jour par les gestionnaires :

- Services (bailleurs et agences par exemple)
- Association
- Département
- Zones de délai
- Réservataire
- Commune
- Motifs d'attente
- Lieux d'enregistrement
- Référence bailleur (conventions lieux d'enregistrement / bailleurs)

**Quatre autres fonctionnalités** sont à disposition des gestionnaires :

- consultation et éditions des demandes hors délais ;
- tableaux de bord sur les demandes ;
- accès aux fiches demandeurs. ;
- gestion des habilitations et délivrance des codes pour les utilisateurs.

### **5. Le dispositif d'accompagnement**

Un support technique par courriel est assuré par le CETE du Sud Ouest.

Des informations sont disponibles également sur le site Internet, (documentation technique et fonctionnelle, foire aux questions, actualités, forums). Un glossaire accompagne la description des fonctionnalités de l'application dans le cahier des charges.

Des formations aux gestionnaires sont dispensées par le CETE de l'Est.

## 6. Une fonction statistique peu souple

A titre d'exemple, voici le type de sortie statistique sur lequel la mission a travaillé. Il s'agit d'un extrait du fichier « demandes actives non obsolètes » du département de l'Hérault en date du 1<sup>er</sup> février 2006, fichier utilisé pour les recherches de doublons qui contient environ 30 000 demandes. Source CETE de Bordeaux. Les données ont été recopiées sous Word pour plus de lisibilité. Les noms des demandeurs ont été obérés.

11327|034010000638911327|ati|hamiba|16/01/1969|10|rue blaise pascal - saint berthomieu|34070|  
montpellier |34172|  
11356|034010000698411333|marsaud|marsaud|brigitte|06/05/1965|9bis|route de montpellier|34160|  
restinclieres |34145|1  
11508|034010000698411333|marsaud|marsaud|brigitte|06/05/1965|9 b route de montpellier|34160|  
restinclieres |34057|1  
11508|034010002140711341|ktorza|ktorza|martine|15/03/1958||la pergola allée de la gardiole|34080|  
montpellier |34057|4  
11333|034010002525411333|marmouri|hedi|14/02/1972|192|allée andre malraux bat 01 esc 01|34280|  
grande motte la |34344|2  
11341|034010003251811333|bourahla|bourahla|abdellali|12/04/1967||cite paul riquet esc.14 app.121|  
34110|la peyrate |34024|6  
11508|034010003456311333|ducher|ducher|louis|20/08/1931||125 rue hebert|34070|montpellier  
|34172|5  
11356|034010100112311333|nouioua|nadir|02/10/1964||route de palavas camping le camarguais|  
34970|lattes |34172|1  
11348|034010100242711333|hocine|hocine|salima|24/03/1972|209|rue de verdun porte n°9|34400|  
lunel |34172|4  
11508|034010100242711333|hocine|hocine|salima|24/03/1972||202 rue de verdun|34400|lunel  
|34145|4  
11330|034010100469911330|samba|samba|abdellaziz|01/01/1946||6 rue du capus|34500|beziers  
|34032|5  
11508|034010101376411333|houamed|houamed|hakim|21/02/1968||12 rue de l'ecrin bat d n 309|  
34080|montpellier |34172|4  
11337|034010102304511333|boukhtache|saidi|zohra|13/10/1972|14|avenue de pezenas|34320|roujan  
|34301|3  
11508|034010102636011333|masanet|masanet|sonia|01/01/1976||les mandrous m 21 av de la galine|  
34170|castelnau le lez |34057|1  
11327|034010102636711333|haddassy|haddassy|mohamed|01/01/1948||461 le grand'mail l'hortus bat  
57 esc 4 lgt 507|34080|montpellier |34172|6  
11508|034010102722411341|naili|naili|houda|24/01/1975||res les tonnelles 1 place des charmilles|  
34080|montpellier |34172|2  
11508|034010102722511341|abbassi|abbassi|mimoun|01/01/1946||8 rue navarin|34300|agde  
|34003|5  
11341|034010102722811341|lorgeoux|lorgeoux|janine|19/04/1949|1,|1, rue des violettes lot les fleurs|  
34130|mudaison |34129|4  
11348|034010102722811341|lorgeoux|lorgeoux|janine|19/04/1949|rue|rue pierre curie - esc. res. joliot  
curie|34130|mudaison |34154|4  
11341|034010102726811341|sanchez|sanchez|mikael|04/12/1979|chez|mme sanchez isabelle 14  
avenue la fayette|34410|serignan |34148|2  
11348|034010102741511333|baksim|baksim|naima|25/01/1964|128|rue roger salengro|34400|lunel  
|34145|6  
11508|034010102741511333|baksim|baksim|naima|25/01/1964||128 rue rogers salengro|34400|lunel  
|34145|7

Ce fichier montre tout à la fois l'ampleur des travaux réalisés pour le compte de la mission et le peu de souplesse du système actuel.



**Annexe 7:**  
**Exemple de tableau de bord d'un gestionnaire**



TABLEAU DE BORD GESTIONNAIRE DEPARTEMENT DE LA MARNE

NUMERO UNIQUE

F

onctions gestionnaires

► [Tableau de bord](#)

051, DAL51, 18/04/2006

Critères saisis : .....

N°	Intitulé	NB	%	Calcul du %
1	Total des demandeurs :	90230	-	
2	Total de demandes :	128663	-	
3	Demandeurs en instance :	21483	23,81	3 / 1
4	Demandes en instance :	27727	21,55	4 / 2
5	Demandeurs hors délai :	3275	3,63	5 / 1
6	Demandes hors délai :	3426	2,66	6 / 2
7	Demandeurs en mutation :	35828	39,71	7 / 1
8	Demandes en mutation :	41687	32,4	8 / 2
9	Demandeurs obsolètes :	4788	5,31	9 / 1
10	Demandes obsolètes :	5941	4,62	10 / 2
11	Demandeurs attribués :	36493	40,44	11 / 1
12	Demandes attribuées :	50903	39,56	12 / 2
13	Délai moyen d'attribution :	8 mois	-	
14	Demandeurs sortis pour renonciation :	17803	19,73	14 / 1
15	Demandes sorties pour renonciation :	21584	16,78	15 / 2
16	Demandeurs sortis pour non renouvellement :	19979	22,14	16 / 1
17	Demandes sorties pour non renouvellement :	28045	21,8	17 / 2
18	Demandeurs sortis pour irrecevabilité :	182	0,2	18 / 1
19	Demandes sorties pour irrecevabilité :	208	0,16	19 / 2
20	Demandeurs sortis pour erreur de saisie :	158	0,18	20 / 1
21	Demandes sorties pour erreur de saisie :	196	0,15	21 / 2
22	Demandeurs archivés (non apurés) :	29192	32,35	22 / 1
23	Demandes archivées (non apurées) :	37830	29,4	23 / 2

Source : CETE de Bordeaux.



**Annexe 8 :**  
**Comparatif des informations et pièces demandées  
par les bailleurs ou les collectivités lors de  
l'établissement d'un dossier de demande**



**INFORMATIONS RÉCLAMÉES AU DEMANDEUR CONTENUES  
DANS LES DOSSIERS DE DEMANDE**

Type d'information	Info n° unique	Informations contenues dans la plupart des dossiers de demande	Informations supplémentaires demandées par quelques bailleurs.
<b>Etat civil (demandeur et conjoint)</b>			Nature du titre de séjour avec date de fin de validité.
<b>Nom</b>	X	X	
<b>Nom patronymique</b>	X	X	
<b>Prénom</b>	X	X	
<b>Date de naissance</b>	X	X	
<b>Situation familiale</b>		X	<b>Date du mariage (concubinage, PACS, divorce)</b> Situation en cours de changement.
<b>Nationalité</b>		X	<b>UE, hors UE, Française.</b>
<b>Adresse actuelle</b>	X	X	<b>Numéro de téléphone professionnel demandeur et conjoint.</b>
<b>Type de logement occupé actuellement</b>	X (déjà occupant d'un logement social ou non)	X	Nombre de pièces, d'occupants. Charges mensuelles. Surface du logement. Présence d'animaux domestiques. Eléments de confort (eau, ascenseur, WC,...). Temps de transport domicile travail. <b>Préavis à donner.</b>
<b>Mode d'occupation (locataire, propriétaire,...)</b>		X	Très détaillé à Paris : 12 items. Loire-Atlantique : 9 items.
<b>Nom et adresse du propriétaire ou du bailleur</b>		X	
<b>Hébergement</b>		X	
<b>Loyer mensuel</b>		X	Montant APL.
<b>Allocations logement</b>		X	
<b>Situation professionnelle (demandeur et conjoint)</b>		X	Demande de ces renseignements pour toute autre personne qui occupera le logement. Date d'embauche. <b>Entreprise soumise au 1% logement, Organisme collecteur.</b> Autre situation : <b>chômeur indemnisé ou non</b> , étudiant, retraité, stagiaire en formation, pré-retraite, intérimaire, militaire, sans profession.
Profession		X	
Employeur		X	
Lieu de travail (ville ou adresse et n° téléphone)		X	
Type de contrat		X	
Ressources (demandeur et conjoint)		X	Certains dossiers sont très peu détaillés, comportant simplement la mention ressources. Demande de tous les renseignements pour l'ensemble des personnes qui occuperont le futur logement. Numéro allocataire MSA/CAF, adresse de la caisse. Revenu imposable. Nom de l'assistante sociale et n° de téléphone.
Salaires		X	

Type d'information	Info n° unique	Informations contenues dans la plupart des dossiers de demande	Informations supplémentaires demandées par quelques bailleurs.
Ressources annexes (allocations familiales, pensions, retraite, indemnités)		X	<b>Pension alimentaire reçue ou versée.</b> <b>Détail des allocations (RMI, AAH, API, APE, minimum vieillesse, allocation jeune enfant, allocations logement, CES ou CIE, Primes, indemnités journalière).</b>
<b>Logement demandé</b>			<b>Nature du logement : collectif ou individuel.</b> <b>Nombre de pièces désirées.</b> Montant maximum loyer et charges. <b>Confort désiré : ascenseur, garage, parking, hors rez-de-chaussée, étage souhaité, acceptation d'une chambre ouverte sur le séjour, date souhaitée d'attribution.</b> Adaptation aux artistes. <b>Sexe des enfants et autres personnes appelées à vivre dans le foyer.</b>
Type de logement demandé Commune, autres communes, quartiers souhaités		X X	
Composition familiale / Autres personnes dans le logement (noms, prénoms, lien de parenté, date et lieu de naissance)		X	Lien de parenté : sans lien, descendant, époux, neveu ou nièce, épouse, cousin/cousine, conjoint/concubin, frère/sœur, ascendant. Nombre d'enfants accueillis dans le cadre du droit de visite. <b>Naissance attendue, nombre d'enfants à naître.</b>
Présence d'une personnes handicapée		X	Fauteuil roulant, graves difficultés à la marche, autre handicap.
Motif de la demande		X (question ouverte, sans items)	Pas de motivation demandée par les collecteurs. <b>Motifs détaillés à cocher : logement en mauvais état, expulsion, changement de situation professionnelle, trop petit, difficile d'accès, inadapté socialement, hébergé, rapprochement familial, repris par le propriétaire, mis en vente, séparation, trop grand, trop cher, changement de situation familiale (jeune quittant la famille, mariage ou cohabitation, naissance à venir, décès, séparation), logement de fonction, logement en sous-location, démolition, problème de santé, rapprochement lieu de travail, échec à l'accession, problèmes de voisinage, problèmes d'environnement, étage insatisfaisant, autre.</b>
Autre			Garantie, nom du garant, adresse, profession, ressources nettes mensuelles (HMF) <b>Personne sous tutelle (Loire-Atlantique)</b> Distance et durée du trajet entre domicile et lieu de travail, type de moyen de transport employé, inscription sur le fichier de la commune (n° inscription, commune) (dossier collecteur)

Dépouillement de 10 dossiers différents de demandes : préfecture de Seine-Saint-Denis, HMF (groupe solendi), demande de logement en Loire-Atlantique, demande de logement de la ville de Suresnes (92), OPDHLM 92, mairie de Paris, OPAC de Montpellier, Hérault habitat, PDALPD de Gironde (demande aux points relais logement), collecteur 1% Solendi.

**Les éléments en gras correspondent aux données et documents demandés en Loire-Atlantique dans le dossier commun de demande.**

**PIÈCES JOINTES DEMANDÉES PAR LES BAILLEURS OU LES COLLECTIVITÉS  
POUR ACCOMPAGNER LES DOSSIERS DE DEMANDE (hors collecteurs)**

<b>Pièces jointes demandées dans la plupart des dossiers de demande</b>	<b>Pièces jointes demandées par quelques bailleurs</b>
<i>Livret de famille</i>	
<i>Carte d'identité ou passeport en cours de validité*</i>	
<i>Carte de séjour</i>	
Trois derniers bulletin de paye ou justificatif montant ASSEDIC ou montant titre retraite	Certificat d'embauche ou contrat de travail, de stage. Attestation de l'employeur (jointe).
<i>Dernier avis imposition ou non imposition ou attestation sur l'honneur</i>	
Deux dernières quittances de loyer	Mention « à jour de loyer ». Attestation bailleur ou propriétaire (jointe).
Certificat d'hébergement	Copie de la quittance de loyer de l'hébergeant ou taxe foncière. Justificatif de l'identité de l'hébergeant.
Dernier avis de paiement des allocations familiales	
Relevé d'identité bancaire ou postal	
Dernière quittance EDF ou GDF	
Le cas échéant	
Jugement du divorce ou de séparation	
Certificat d'insalubrité irrémédiable	
Certificat ou copie de carte d'invalidité	
Certificat de présence dans le cas d'une personne étrangère à la famille qui occuperait le logement	
Jugement d'expulsion	
	Certificat de scolarité ou carte d'étudiant pour un étudiant.
	Artisan ou commerçant : inscription au registre du commerce et pièces justifiant le forfait annuel.
	Si propriétaire, acte de vente, compromis de vente, original de l'attestation de la vente précisant que demandeur à jour des crédits.
	Justificatif des pensions alimentaires versées ou reçues.
	Attestation sur l'honneur indiquant les crédits en cours.
	Si garant, justificatif des revenus, garantie écrite d'un tiers ou d'une mutuelle.
	Certificat de grossesse.

\* En **Loire-Atlantique**, seuls les deux dernier avis d'imposition ou de non imposition pour l'ensemble des personnes vivant dans le foyer sont demandés.

A **Paris**, les justificatifs d'état civil et de ressources, ainsi que le justificatif de domicile actuel **doivent être présentés** pour effectuer une demande de logement. Seuls le dernier avis d'imposition (ou non imposition) doit être fourni.

*Les justificatifs indiqués en italique sont les seuls demandés par l'OPDHLM 92.*



**Annexe 9 :**  
**Eléments de motivation des demandes en délai dépassé issus de l'application du numéro unique**

|

## ETUDE DES MOTIVATIONS DES DEMANDES HORS DÉLAIS

Méthodologie : cette analyse a été menée à partir d'une extraction de l'ensemble des motivations saisies par l'ensemble des lieux d'enregistrement des départements liés à l'application numéro unique depuis le début de l'utilisation de l'application. Cette extraction a été effectuée par le CETE de Bordeaux le 21 mars 2006 à la demande de la mission.

*La saisie des motivations des demandes en délai anormalement long est très partielle.*

Elle porte seulement sur 440 939 demandes, alors que 7 568 274 demandes ont été enregistrées depuis le début du fonctionnement de l'application, soit 5,8 % du total des demandes, ce qui ne paraît pas pouvoir constituer l'ensemble des demandes hors délais sur la période. En effet, seuls 28 % des lieux d'enregistrement renseignent ces rubriques sur les bases départementales.

Dans 14 départements aucun lieu d'enregistrement n'a saisi de motif au délai anormalement long des demandes.

Dans les départements de la région parisienne, ce sont entre 0,4 % et 1,3 % des demandes totales enregistrées qui ont fait l'objet d'une motivation du délai anormalement long d'attente.

En revanche, dans certains départements, la motivation des demandes hors délais touche jusqu'à 44 % de l'ensemble des demandes enregistrées dans la base (Orne). L'Aube et la Marne motivent plus de 30 % du total des demandes, la Drôme, l'Indre, le Loir-et-Cher, la Meurthe-et-Moselle, les Pyrénées-Orientales le Tarn-et-Garonne et les Vosges motivant plus de 20 % du total des demandes.

Dans ces départements, les pratiques des bailleurs sont très hétérogènes, puisque la proportion de lieux d'enregistrement qui motivent effectivement les demandes hors délais varie de 22 % à 60 %. Le nombre final de motivations dépend de l'importance du nombre de demandes de chaque lieu d'enregistrement.

L'étude ci-dessous ne porte donc que sur une part réduite des demandes inscrites dans l'application nationale.

*Le manque d'offre apparaît comme la motivation première de dépassement des délais.*

37,4 % des demandes hors délais motivées ne peuvent faire l'objet d'une offre soit compatible avec la demande (lieu, typologie), soit disponible dans les temps. On peut y adjoindre les demandes qui n'ont fait l'objet d'aucune proposition, soit un peu plus de 7 % d'entre elles. En y ajoutant encore les demandes qui portent sur un programme en cours, ce sont bien 45 % des motivations qui arguent du manque d'offre.

*Les demandes dites « de confort » et les refus constituent plus de 20 % des demandes en délai dépassé.*

Les demandes très ou trop ciblées (lieux et typologie des logements demandés) correspondent à 14,5 % des motivations des délais anormalement long. Avec les refus réitérés (2 % des demandes, au moins trois refus de proposition), c'est la demande « de confort » qui paraît être ici qualifiée, à laquelle on peut ajouter les 3 % de demandes de personnes déjà logées et considérées comme non prioritaires (elles sont agrégées dans l'item « autres »), ainsi que les propositions sans réponse de la part du demandeur (2%). 21 % des demandes peuvent être donc considérées comme demandes « de confort ».

*Plus de 10 % des demandes ne peuvent être étudiées.*

Elles sont en effet soit incomplètes, soit le dossier de demande est inexistant (13 % des demandes). C'est bien la mise en évidence d'un défaut majeur du système actuel qui sépare enregistrement du numéro unique et dépôt de la demande réelle. Les demandeurs ne sont pas conscients que leurs demandes ne constituent pas, aux yeux des bailleurs, des demandes qu'ils peuvent effectivement étudier et instruire.

*Un émiettement de motivations restantes.*

Celles-ci recèlent un intérêt intrinsèque, mais ne constituent qu'une partie infime des motivations de délais dépassé : il s'agit des demandes écartées ou ajournées pour « mixité sociale » ou politique de peuplement (0,2 %), demandes relevant de dispositifs partenariaux (0,8 %), celles qui nécessitent une offre adaptée (la plupart du temps à un handicap, 0,5 %), ou qui doivent faire l'objet de mesures spécifiques à obtenir : accompagnement social la plupart du temps (0,6 %), ou encore des refus d'instruction pour dettes locatives ou conflit avec les bailleurs (0,2 %).

*Le signe d'une mauvaise utilisation de l'application.*

Enfin, 5 % des motivations sont un constat d'une utilisation inefficace de l'application : il s'agit des « attentes de radiation », demandes annulées, demandes non renouvelées, demandeurs relogés qui auraient dû être sortis de la base et a fortiori des demandes hors délais.

Enfin, 5 % des demandes sont, elles, soit en cours d'instruction, soit en cours de proposition.

**Pour partielle qu'elle soit cette table des motivations a au moins deux qualités : elle permet de mettre en évidence le caractère très peu systématique de l'étude des demandes hors délais et le travail très hétérogène des bailleurs à cet égard. Au-delà, ces motivations rappellent une évidence, le manque d'offre pour répondre à la demande.**

**Annexe 10 :**  
**Glossaire de l'application**



## 9 Glossaire

**Attestation de dépôt :** Document mise en page, reprenant les informations d'une demande de logement avec son numéro départemental unique attestant au demandeur son inscription effective

**Bailleur de référence :** un service non bailleur (commune, préfecture ...) a toujours un bailleur de référence

**Bailleur :** Organisme d'HLM qui instruit les demandes de logement et qui procède aux attributions.

**Date d'attribution :** la date de la signature du bail matérialisant l'entrée effective du demandeur dans un logement

**Date de la demande:** date à laquelle la demande est exprimée par un demandeur dans un lieu de dépôt

**Date de création :** date à laquelle est créé un demandeur.

**Date de saisie :** date à laquelle une demande est créée sur le serveur.

**Date de renouvellement :** date à laquelle la demande est renouvelée (Toute demande pour conserver sa validité doit réglementairement être renouvelée un an après sa date initiale ou après sa dernière date de renouvellement)

**Date de sortie :** date à laquelle la demande de logement a été sortie pour un certain motif. La saisie d'une date de sortie revient à clore une demande.

**Demande active :** demande ne possédant pas de motif de sortie ni de date de sortie

**Demande inactive :** demande ayant été sortie avec un motif de sortie et une date de sortie.

**Demande délai dépassée :** demande dont le délai entre la date de la demande et la date du jour est supérieure au délai maximum attribué à la zone de délai à laquelle appartient la commune de résidence souhaitée

**Motif d'attente :** code caractérisant une demande en délai dépassé (les motifs d'attente sont référencés dans une table départementale)

**Demande renouvelée :** demande possédant une date de renouvellement valide c'est à dire inférieure à un an.

**Demande sortie :** une demande sortie possède une date de sortie et un motif de sortie qui peut être pour attribution d'un logement, erreur de saisie, renonciation...

**Droits d'un service :** Utilisateur lieu de dépôt (U), gestionnaire (G)

**Etat d'un demandeur :** actif (A), inactif (I) ; Un demandeur est actif s'il possède au moins une demande en cours. Il devient inactif au moment où toutes ses demandes sont sorties. Un demandeur inactif ne peut pas redevenir actif.

**Gestionnaire (G) :** c'est le service départemental qui dispose de droits spécifiques pour mettre à jour les tables de références de son département. Ce service a également un droit de consultation et d'édits des données exhaustives de la base départementale complète. Ce n'est en aucun cas un lieu de dépôt.

**Nature de la demande :** externe (E) : le demandeur ne bénéficie pas déjà d'un logement social. Mutation (M) : le demandeur réside déjà dans un logement social.

**Numéro Unique d'un demandeur :** code département (A3) + mois et année (A4) + numéro séquentiel (A6) + code service à l'origine de la création du demandeur (A5)

**Service :** c'est un lieu de dépôt de demande

**Utilisateur (U) :** c'est un service lieu de dépôt de demande.



**Annexe 11 :**  
**Taux des demandes obsolètes par département**  
**selon l'application du numéro unique**



**TAUX DE DEMANDES OBSOLÈTES PAR DEPARTEMENT AU 30/09/2005**

Département	Taux de demandes obsolètes
Corse	8%
Allier	9%
Aveyron	9%
Savoie	10%
Loir-et-Cher	11%
Creuse	12%
Pas-de-Calais	12%
Doubs	14%
Territoire de Belfort	14%
Aude	16%
Haute-Corse	16%
Ille et Vilaine	16%
Moselle	16%
Manche	18%
Puy de Dôme	18%
Jura	19%
Oise	19%
La Réunion	19%
Ain	21%
Ardennes	21%
Tarn	21%
Gers	22%
Yonne	22%
Ardèche	24%
Pyrénées-Atlantiques	24%
Vosges	25%
Morbihan	26%
Nord	26%
Cotes d'Armor	27%
Marne	27%
Cantal	28%
Cote d'Or	29%
Haute-Vienne	29%
Finistère	30%
Hérault	30%
Saône et Loire	31%
Var	31%
Gironde	32%
Bas-Rhin	32%
Hautes Alpes	33%
Haut-Rhin	34%
Deux-Sèvres	34%
Vienne	34%
Indre	36%
Département	Taux de demandes obsolètes
Haute-Marne	36%

Alpes-Maritimes	37%
Eure	37%
Haute Garonne	37%
Charente	38%
Loiret	39%
Lot	39%
Meurthe-et-Moselle	39%
Orne	39%
Seine-Martime	40%
Dordogne	41%
Alpes de Hte Provence	42%
Isère	42%
Landes	42%
Seine-et-Marne	42%
Somme	42%
Vaucluse	43%
Drôme	44%
Pyrénées-Orientales	45%
Cher	46%
Lozère	47%
Meuse	48%
Hautes-Pyrénées	48%
Seine-St-Denis	48%
Calvados	49%
Yvelines	49%
Hauts-de-Seine	49%
Lot-et-Garonne	50%
Essonne	50%
Eure-et-Loir	52%
Nièvre	53%
Ariège	54%
Bouches-du-Rhône	54%
Val d'Oise	55%
Gard	56%
Charente-Maritime	57%
Aisne	59%
Indre-et-Loire	59%
Aube	62%
Val-de-Marne	62%
Haute-Loire	64%
Tarn-et-Garonne	64%
Martinique	64%
Guadeloupe	79%
Guyane	94%

Source : application numéro unique (tableau de bord DGUHC)

**Annexe 12 :**  
**Eléments de coûts du dispositif actuel**



## 1. Le coût du dispositif et de l'application nationale

### *Le coût d'accueil et de saisie pour les lieux d'enregistrement*

Le coût engendré par la mise en place du dispositif localement n'a pu être évalué du fait des disparités importantes dans les modes de traitement : si certains bailleurs considèrent l'enregistrement et le renouvellement des demandeurs sur l'application comme totalement transparents grâce à la mise en place d'interfaces efficaces (le logement français, l'office municipal de Villeurbanne, la SA HMF dans le Rhône et la Loire), d'autres considèrent que la gestion du n° unique est lourde et mobilise trop de personnel. La charge de travail et le coût des renouvellements de demandes beaucoup plus nombreuses que les mises à disposition annuelles de logement a été mis en avant par certains bailleurs (envoi de préavis de renouvellement en nombre, coût des éditions et des frais postaux, pour un retour souvent très négligeable).

#### **Exemple de coût de l'enregistrement du numéro unique pour un bailleur d'Ile-de-France**

Coût annuel de l'enregistrement du numéro unique pour un bailleur des Yvelines sur la base de 1500 demandes annuelles et de 30 minutes par demandeur, que les dossiers soient reçus par courrier (marginal) ou à l'accueil. Les manipulations comprennent la vérification des données avec le demandeur, l'enregistrement, le basculement des données sur batch à la préfecture qui effectue, elle, l'envoi au CETE de Bordeaux, la réception du batch et l'intégration sur le logiciel de gestion des demandes, l'édition et l'envoi des attestations, puis le classement par mois et type de logement pour les renouvellements.

Hors renouvellement, le temps total pour le bailleur est estimé à un mi-temps supplémentaire.

### *Le coût de l'application nationale du n° unique*

Le coût de l'élaboration du cahier des charges, du développement du système d'information et de son déploiement n'est pas connu. Il en est de même des interfaces développées par les bailleurs.

A la connaissance de la mission, le CETE de Bordeaux a pour rôle l'hébergement de l'application, sa maintenance, l'assistance aux utilisateurs. Cette mission mobilise selon le CETE de Bordeaux un équivalent temps plein (20 % du temps d'un chargé d'études, soit 40 jours et 80 % du temps d'un technicien supérieur, soit 160 jours). Le coût budgétaire total de ce personnel et de la maintenance du centre serveur est de 140 000 € tout compris par an.

Par ailleurs, plusieurs autres CETE traitent le sujet sous des angles différents. Le CETE de Metz, depuis peu semble-t-il, forme les utilisateurs, le CETE de Rouen gère les utilisations statistiques destinées à l'administration centrale, le CETE de Blois collabore à l'observatoire de l'Hérault. Cette répartition des rôles semble peu lisible et n'est pas forcément la plus efficiente.

Dans le projet de loi de finances 2006, au titre du programme 135 « développement et amélioration de l'offre de logement, » il est prévu une refonte de l'application « numéro unique » pour un coût prévisionnel de 235 000 €

## 2. Le coût du système nantais.

Budget 2005 du CREHA : 187 000 € soit :

- environ 8 € par emménagement dans le département pour les bailleurs sociaux ;
- une participation forfaitaire pour les autres partenaires.

<i>Partenaires</i>	<i>Participation financière.</i>
DDE	14 000 €
Conseil général	40 000 €
Les quatre collecteurs du 1% logement	27 000 €
Nantes Métropole	40 000 €
Bailleurs sociaux	66 000 €

La participation des bailleurs se situe entre 43 € pour le plus petit et 16 500 € pour le plus important.

### **3. Les économies induites par le fichier commun de la demande en Loire Atlantique.**

Avant : Atlantique Habitation avait 6 000 dossiers de demande, trois lieux d'enregistrement, 1,5 ETP pour l'accueil des demandeurs, soit 0,5 ETP par agence.

Après fichier commun : 30 000 dossiers de demande, 70 lieux d'enregistrement, 1 ETP au siège social.

Avant : Nantes Habitat avait 5 000 dossiers, 900 saisies mensuelles.

Après fichier commun : 12 000 dossiers (Nantes seulement) et 400 saisies mensuelles. Le gain est de 0,25 ETP.

Dans les zones tendues, le nombre de dossiers est plus important et les économies devraient l'être également. De manière générale, pour un taux théorique de 1,5 demande par demandeur, un fichier partagé réduit les saisies et les temps d'accueil d'un tiers.

L'enregistrement par les collecteurs du 1% logement sur un fichier partagé partagerait également la tâche.

### **4. Les économies possibles sur le dispositif d'ensemble.**

#### *Les économies sur les enquêtes nationales*

L'Etat et les bailleurs peuvent économiser des sommes importantes grâce à la réduction et à l'allègement des enquêtes nationales et à l'utilisation des informations déjà détenues par des organismes publics ou para publics, tels que les caisses d'allocations familiales, les DRE et DDE, l'INSEE, les services fiscaux et cadastraux, en accord avec la CNIL. **La constitution de systèmes d'informations départementaux avec bases de données géographiques, donnant lieu à intégration nationale, serait une source considérable d'économies. Ces systèmes d'information départementaux fourniraient une bonne partie des informations figurant dans les enquêtes nationales.**

L'enquête nationale sur le parc locatif social (EPLS) a un coût au niveau central de 2 300 € d'impression des questionnaires papier pour ceux qui répondent encore ainsi. La DAEI estime à 17 le nombre d'agents mobilisés à temps plein pour sa réalisation. Cette estimation inclut les ressources mises en oeuvre par les 22 DRE et les quatre DOM ainsi que les interventions de la DAEI en tant que maître d'ouvrage et la maintenance de l'application informatique qui se fait en interne.

L'enquête sur l'occupation du parc social (OPS) a un coût externe de sous-traitance de 30 à 40 000 € avec un ETP en centrale, trois ETP en CETE pour le support, un ETP à la DREIF et 1/3 temps tous

les 3 ans par DDE, ce qui pose d'ailleurs le problème de la rotation des effectifs et de la perte de la mémoire et du savoir faire, la périodicité de cette enquête n'étant techniquement pas optimale.

Ces dépenses ne comprennent pas l'enquête sur le surloyer (SLS), ni l'inventaire des logements sociaux pour la loi SRU, ni l'enquête attributions.

Dans le budget de l'Etat, une rubrique "dépenses informatiques" est prévue pour simplifier et unifier les systèmes d'enquêtes auprès de l'ensemble des acteurs du secteur. Le montant prévu en 2006 est de 700 000 €

#### *Les économies sur les observatoires locaux*

Dans de nombreux endroits existent des observatoires locaux, départementaux ou régionaux.

En Ile-de-France, on a vu qu'il existait un observatoire du logement social. L'IAURIF fait également des études ainsi que la DRE.

Dans le Rhône, l'observatoire ODELOS est relayé par 23 observatoires territorialisés sur l'agglomération lyonnaise. La maîtrise d'ouvrage de la DDE sur ODELOS représente une dépense de 15 000 € par an de sous-traitance sur crédits d'études locales habitat (fort utiles ici) pour 16 jours de chargé d'études senior et 0,3 ETP à la DDE. Le coût total en 2005 pour 16 observatoires locaux est de 398 600 € dont 119 800 € à la charge de l'Etat. Selon les observatoires, les prestations fournies par les bureaux d'études vont de 20 à 40 jours d'assistant et chargé d'études. A noter que le SIAL (service inter administratif logement chargé de la gestion du contingent préfectoral) a un budget de fonctionnement hors personnel de 141 000 € en 2005, difficile à financer après la décentralisation des crédits du RMI.

Dans le Pas-de-Calais, chaque PLH prévoit un observatoire du logement (naturellement il ne s'agit ici que de l'observation de la demande sociale).

A Reims, l'observatoire de la demande locative sociale est animé par l'agence d'urbanisme et représente 0,2 ETP, une partie du travail étant réalisée par les bailleurs eux-mêmes.

Dans les Pays de la Loire, le CREHA joue également le rôle d'observatoire à partir des informations nombreuses dont il dispose. Il a permis ainsi à la ville de Nantes, par exemple, d'établir une typologie des attributions effectuées sur plusieurs années. **Les gestionnaires du fichier partagé disposent ainsi en même temps d'un observatoire. Il y a là encore une piste importante d'économies.**

Les bailleurs, les collectivités et, parfois, les services de l'Etat utilisent des logiciels propres de gestion de la demande. Ces logiciels, non communicants entre eux, s'ajoutent à l'application du numéro unique. Les coûts d'achat, de maintenance et d'interfaçage avec l'application nationale du n° unique sont loin d'être négligeables. La mise en place d'un système de gestion de la demande partagé permet de faire **l'économie de ces logiciels propres.**

En outre, un système de gestion commun permet un suivi automatisé des accords collectifs. A Nantes, le logiciel permet ainsi le suivi de l'accord collectif et du contingent préfectoral. **C'est une source d'économies supplémentaires.**

D'autres facteurs d'économie pourraient être trouvés à travers la centralisation des renouvellements, la meilleure adéquation des propositions grâce à un parc plus large (on peut réduire le nombre de propositions de 4 ou 5 à 2), la réduction de la vacance, l'économie de préparation des commissions d'attribution des organismes, l'enregistrement par les ADIL, etc.

## **5. Les financements.**

Il existe un Fonds d'intervention pour la mise en place d'instruments de gestion performants, le FILLS, fonds d'intervention pour le logement locatif social, abondé chaque année par la CGLLS à hauteur de trois millions d'euros. L'un de ses thèmes d'intervention prioritaire est la mise en place d'instruments de gestion partagée des attributions. Il est particulièrement adapté au financement de fichiers partagés.

Une autre solution peut être également l'achat par l'administration d'une licence étendue d'un logiciel.

**Annexe 13:**  
**Bilan de l'accord collectif de Loire-Atlantique**





## Accord Collectif Départemental de Loire-Atlantique

*Bilan 2005*

### Situation du Fichier départemental au 1<sup>er</sup> janvier 2006

- 30 480 demandes à l'état "Active" (demandes nouvelles ou régulièrement renouvelées, pas de proposition en cours).
- 171 demandes à l'état "Proposition en cours" (proposition en attente de la réponse du demandeur).
- 254 demandes à l'état "Attribution en instance" (accord du demandeur).
- 510 demandes à l'état "Validée" (accord de la commission d'attribution).

Soit un total de 31 415 "demandes en cours" au 1<sup>er</sup> janvier 2006 en Loire-Atlantique, dont 42% à Nantes (situation au 1<sup>er</sup> janvier 2005 : 30 086, au 1<sup>er</sup> janvier 2004 : 29 387, au 1<sup>er</sup> janvier 2003 : 28 642, au 1<sup>er</sup> février 2002 : 28 644).

Par ailleurs, 7 539 demandes ont été satisfaites en 2005 (date d'entrée dans les lieux comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre) (2004 : 8 068, 2003 : 7 344, 2002 : 7 670, 2001 : 7 960).

### Demandes et demandes satisfaites relevant de l'Accord Collectif Départemental. Eléments quantitatifs

#### Demandes "actives" au 1<sup>er</sup> janvier 2006

Sur les 30 480 demandes "actives" en Loire-Atlantique début janvier 2006, 2 738 relèvent de l'Accord Collectif Départemental, soit 9% (début 2005 : 7,7%, début 2004 : 7,4%).

Parmi ces 2 738 demandes A.C.D., 743 demandes ont été contingentées "Prioritaires" par la Préfecture, soit 27% (début 2005 : 23%, début 2004 : 21%).



Association loi 1901

La proportion de demandes relevant de l'A.C.D. dans l'ensemble des demandes "actives" oscille entre 2,9% pour le Pays d'Ancenis et 10,4% pour Nantes Métropole.

	Agglo. nazairienne	Nantes Métropole	Pays d'Ancenis	Pays de Châteaubr.	Bassin diffus	Dpt
Demandes "actives"	4 673	21 166	515	560	3 566	<b>30 480</b>
Demandes "actives" relevant de l'A.C.D.	<b>264</b>	<b>2 203</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>239</b>	<b>2 738</b>
<i>Part des demandes A.C.D.</i>	5,6%	10,4%	2,9%	3,0%	6,7%	<b>9,0%</b>
<i>Part des demandes A.C.D. début 2005</i>	4,7%	9,0%	3,3%	2,6%	5,5%	7,7%

### Demandes satisfaites en 2005

(date d'entrée dans les lieux comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre)

Attention : le volume des demandes satisfaites pris en compte dans ce chapitre correspond au volume recensé sur le Fichier départemental, sachant que quelques demandes satisfaites sont manquantes pour deux bailleurs sociaux (C.I.F. Habitat et Silène).

Sur les 7 351 demandes satisfaites recensées sur le Fichier départemental en 2005 en Loire-Atlantique, **703 relèvent de l'Accord Collectif Départemental, soit 9,6%** (2004 : 8,9%). Rappelons que l'objectif d'accueil défini dans l'Accord Collectif était de 549 demandes satisfaites pour 7 704 demandes satisfaites envisagées, soit 7%.

A noter que 367 demandes satisfaites ont été contingentées "Prioritaires" par la Préfecture, soit 52% (2004 : 52%, 2003 : 42%).

La proportion de demandes satisfaites A.C.D. oscille entre 1,8% pour le Pays de Châteaubriant et 11,2% pour Nantes Métropole.

	Agglo. nazairienne	Nantes Métropole	Pays d'Ancenis	Pays de Châteaubr	Bassin diffus	Dpt
Demandes satisfaites	1 218	4 820	279	284	750	<b>7 351</b>
Demandes satisfaites relevant de l'A.C.D.	<b>77</b>	<b>540</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>75</b>	<b>703</b>
<i>Part des demandes satisfaites A.C.D.</i>	6,3%	11,2%	2,2%	1,8%	10,0%	<b>9,6%</b>
Objectifs A.C.D.	65	432	7	7	38	<b>549</b>
<i>Part des demandes satisfaites A.C.D. en 2004</i>	4,9%	10,5%	4,0%	1,5%	7,2%	8,9%

Les Pays d'Ancenis et de Châteaubriant sont les bassins d'habitat avec le ratio demandes "actives" A.C.D. / Objectifs A.C.D. le plus faible.

	Agglo. nazairienne	Nantes Métropole	Pays d'Ancenis	Pays de Châteaubr.	Bassin diffus	Dpt
Demandes "actives" A.C.D. (janvier 2006) / Objectifs A.C.D. pour 2005	4,1	5,1	2,1	2,4	6,3	<b>5,0</b>
<i>Demandes "actives" A.C.D. (janvier 2005) / Objectifs A.C.D. pour 2004</i>	2,7	4,8	2,4	2,1	4,0	<b>4,4</b>

## Demandes et demandes satisfaites relevant de l'Accord Collectif Départemental. Eléments qualitatifs

### Demandes "actives" au 1<sup>er</sup> janvier 2006

(les cellules en bleu mettent en évidence les principaux écarts entre demandes A.C.D. contingentées "Prioritaire Préfecture" et les autres demandes relevant de l'A.C.D.)

Indicateurs	Demandeurs relevant de l'A.C.D			Demandeurs ne relevant pas de l'A.C.D.
	"Prioritaire Préfecture"	Autres ddeurs A.C.D.	Total A.C.D.	
<b>Délai d'attente</b>				
- Moins de un an	36%	-	10%	61%
- 12/23,9 mois	32%	57%	50%	19%
- 2 ans et +	32%	43%	40%	20%
<b>Délai moyen d'attente</b>	21,6 mois	27,8 mois	26,1 mois	15,7 mois
<b>Age du chef de ménage</b>				
- Moins de 30 ans	26%	18%	20%	33%
- 30/39 ans	33%	33%	33%	26%
- 40/49 ans	23%	29%	27%	18%
- 50 ans et +	18%	20%	20%	23%
<b>Situation familiale</b>				
- Monoparentaux	38%	33%	35%	22%
- Couples sans enfant(s)	4%	4%	4%	14%
- Couples avec enfant(s)	17%	32%	28%	17%
- Isolés	39%	30%	32%	46%
<b>Statut d'activité du chef de ménage</b>				
- Chômage	23%	22%	22%	15%
- Emploi précaire	13%	16%	15%	15%
- Emploi stable	16%	27%	24%	42%
- Inactif	46%	28%	33%	15%
<b>Statut d'occupation</b>				
- Locataires parc privé	37%	9%	17%	31%
- Locataires parc social	3%	49%	37%	36%
- Parents, amis ou tiers	28%	23%	24%	22%
- Sans domicile, C.H.R.S.	22%	12%	15%	3%
<b>Motif de la demande</b>				
- Coût du logt trop élevé	12%	1%	4%	13%
- Divorce/séparation	13%	22%	20%	9%
- Indépendance souhaitée	37%	23%	27%	19%
- Logement trop petit	11%	22%	19%	16%

Fichier de la Demande Locative Sociale de Loire-Atlantique  
Accord Collectif Départemental / Bilan 2005

Plafonds H.L.M. (plafonds PLUS)				
- Moins de 20%	69%	60%	62%	33%
- 20/39%	19%	34%	30%	22%
- 40/59%	9%	5%	6%	23%
- 60% et +	3%	1%	2%	22%

Nombre de propositions reçues				
- Aucune	78%	99%	93%	83%
- 1	14%	1%	5%	11%
- 2 et +	8%	0%	2%	6%

Ces données mettent notamment en évidence que :

- 40% des demandes A.C.D. datent d'au moins deux ans, contre 20% pour les demandes non A.C.D.  
Le délai d'attente des demandeurs A.C.D. est supérieur au délai anormal d'attente tel que défini dans l'Accord Collectif Départemental (26,1 mois contre 18 mois), notamment chez les demandeurs A.C.D. non contingentés "Prioritaire Préfecture".
- 33% des demandeurs A.C.D. ont entre 30 et 39 ans, contre 26% pour les demandeurs ne relevant pas de l'A.C.D.
- 35% des demandeurs A.C.D. sont des ménages monoparentaux (demandeurs non A.C.D. : 22%) et 28% des couples avec enfant(s) (demandeurs non A.C.D. : 17%).
- 33% des demandes A.C.D. concernent des chefs de ménage "inactifs" (demandeurs non A.C.D. : 15%). Cette proportion est plus élevée chez les demandeurs A.C.D. contingentés "Prioritaire Préfecture" (46%).
- 37% des demandeurs A.C.D. sont locataires dans le parc social (demandeurs non A.C.D. : 36%), ce statut concernant essentiellement les demandeurs A.C.D. non contingentés "Prioritaire Préfecture". Parmi les demandeurs A.C.D. contingentés "Prioritaire Préfecture", 37% sont locataires dans le parc privé.
- Le principal motif invoqué par les demandeurs A.C.D. est l'"indépendance souhaitée" (27%. Demandeurs non A.C.D. : 19%).
- 62% demandeurs A.C.D. disposent de revenus imposables inférieurs à 20% des plafonds H.L.M. (demandeurs non A.C.D. : 33%)
- 22% des demandeurs A.C.D. contingentés "Prioritaire Préfecture" ont reçu au moins une proposition de logement de la part des bailleurs sociaux.

Ces tendances sont globalement comparables à celles observées début 2004. On peut cependant mettre en évidence une évolution parmi *l'ensemble* des demandeurs A.C.D. pour :

- Le statut d'activité "inactif" : 33% contre 29% début 2004.
- Le statut d'occupation "sans domicile, C.H.R.S." : 15% contre 11% début 2004.
- Le motif "indépendance souhaitée" : 27% contre 16% début 2004.

### Demandes satisfaites en 2005

(les cellules en bleu mettent en évidence les principaux écarts entre demandes A.C.D. contingentées "Prioritaire Préfecture" et les autres demandes relevant de l'A.C.D.)

Indicateurs	Demandeurs relevant de l'A.C.D.			Demandeurs ne relevant pas de l'A.C.D.
	"Prioritaire Préfecture"	Autres ddeurs A.C.D.	Total A.C.D.	
<b>Délai d'attente</b>				
- Moins de un an	41%	-	21%	65%
- 12/23,9 mois	36%	65%	50%	20%
- 2 ans et +	23%	35%	29%	15%
<b>Délai moyen de satisfaction</b>	18,2 mois	23,4 mois	20,7 mois	12,8 mois
<b>Age du chef de ménage</b>				
- Moins de 30 ans	27%	23%	25%	40%
- 30/39 ans	34%	35%	35%	27%
- 40/49 ans	25%	28%	26%	17%
- 50 ans et +	14%	14%	14%	16%
<b>Situation familiale</b>				
- Monoparentaux	43%	40%	41%	22%
- Couples sans enfant(s)	10%	6%	8%	18%
- Couples avec enfant(s)	22%	31%	26%	20%
- Isolés	24%	22%	23%	37%
<b>Statut d'activité du chef de ménage</b>				
- Chômage	24%	16%	20%	11%
- Emploi précaire	17%	19%	18%	17%
- Emploi stable	24%	36%	30%	52%
- Inactif	29%	26%	27%	10%
<b>Statut d'occupation</b>				
- Locataires parc privé	32%	10%	21%	30%
- Locataires parc social	4%	43%	22%	32%
- Parents, amis ou tiers	24%	24%	24%	27%
- Sans domicile, C.H.R.S.	22%	13%	17%	2%
<b>Motif de la demande</b>				
- Coût du logt trop élevé	7%	1%	4%	10%
- Divorce/séparation	14%	26%	20%	11%
- Indépendance souhaitée	33%	20%	27%	19%
- Logement trop petit	13%	28%	20%	20%

Fichier de la Demande Locative Sociale de Loire-Atlantique  
 Accord Collectif Départemental / Bilan 2005

Plafonds H.L.M. (plafonds PLUS)				
- Moins de 20%	65%	50%	58%	27%
- 20/39%	22%	44%	32%	22%
- 40/59%	11%	5%	8%	25%
- 60% et +	2%	1%	2%	26%

Nombre de propositions reçues				
- 1	63%	84%	73%	63%
- 2	26%	15%	21%	24%
- 3 et +	11%	1%	6%	13%

On observe globalement les mêmes tendances que pour les demandes "actives". On peut cependant mettre en évidence les enseignements suivants pour *l'ensemble* des demandeurs satisfaits A.C.D. :

- Le délai de satisfaction : il est moins élevé que le délai d'attente des demandeurs A.C.D. (20,7 mois contre 26,1 mois).
- La part de ménages monoparentaux : 41% contre 35% parmi les demandeurs A.C.D., alors que les ménages isolés sont moins présents chez les demandeurs satisfaits A.C.D. : 23% contre 32%.
- Une présence moins importante parmi les demandeurs satisfaits A.C.D. des locataires dans le parc social : 22% contre 37% chez les demandeurs A.C.D.

## ANNEXE

### Accord Collectif Départemental de Loire-Atlantique *Critères*

Les demandeurs répondant aux catégories suivantes sont automatiquement labellisés "A.C.D." :

- Demandes dont l'ancienneté est supérieure ou égale à un an.
- Demandes n'ayant pas fait l'objet d'un refus du demandeur suite à une proposition de logement (sauf si le motif de refus est "Logement indisponible").
- Critères financiers (au moins 1 critère) :
  - Demandeurs avec revenus imposables inférieurs à 40% des plafonds H.L.M. (ensemble du ménage).
  - Ou demandeurs avec ressources inférieures à 530 euros par unité de consommation (ensemble du ménage).
  - Ou demandeurs bénéficiant d'une aide (R.M.I, A.A.H, A.P.I.) (au moins une personne dans le ménage).
- Critères logement :
  - Demandeurs locataires H.L.M. ayant (au moins 1 critère) :
    - Comme motif de la demande : divorce/séparation, résiliation de bail.
    - Ou connaissant une situation de sur ou de sous-occupation (est appelée sur ou sous-occupation un écart d'au moins 2 pièces par rapport au nombre de personnes).
  - Demandeurs non-locataires H.L.M. ayant (au moins 1 critère) :
    - Un statut de logement précaire : habitat mobile, sans domicile/C.H.R.S./foyer d'hébergement/hôtel, logé par des amis ou des tiers.
    - Ou comme motif de la demande : divorce/séparation, échec à l'accession, résiliation de bail.
- Demandeurs contingentés "Prioritaires Préfecture 44", quelle que soit leur situation.

**Principe :**

- 1<sup>er</sup> filtre en fonction de l'ancienneté de la demande,
- puis, pour les demandeurs concernés, 2<sup>ème</sup> filtre en fonction du critère de proposition,
- puis, pour les demandeurs concernés, 3<sup>ème</sup> filtre en fonction du critère financier,
- et enfin, pour les demandeurs restants, recherche du critère logement.

Dans tous les cas, les demandeurs contingentés "Prioritaires Préfecture 44" sont labellisés "A.C.D."

**A noter :**

- Un demandeur "A.C.D." ne répondant pas à une première proposition de logement, puis acceptant ensuite le même logement que celui proposé la première fois reste labellisé "A.C.D."
- Le refus de la commission d'attribution n'est pas considéré comme un refus du demandeur.



**Annexe 14:**  
**Essai de description d'enquêtes existantes**  
**en matière de logement social**



## LES ENQUÊTES DU LOGEMENT SOCIAL

Les informations sur le logement social sont diverses et d'une grande richesse. Elles ont néanmoins pour caractéristique de ne pas être partagées par l'ensemble des directions du ministère de l'équipement qui en est pourtant le commanditaire. Ces diverses enquêtes ont des périodicités différentes, portent, à l'exception de deux d'entre elles, sur des objets différents, sont recueillies à des niveaux hétérogènes, et ne connaissent pas la même diffusion.

### *L'enquête sur le parc locatif social EPLS (DAEI)*

Cette enquête a pour objectif le **suivi statistique annuel du parc locatif social** : localisation, structure, taux d'occupation et de rotation, loyers, taille des logements, conventionnement et travaux.

Elle est exhaustive, mais **non obligatoire** et menée auprès des organismes gestionnaires de logements sociaux **par les DRE**. L'unité statistique constitue un ensemble homogène de logements suffisamment étroit pour apporter une connaissance statistique infra-communale. 95 % des organismes répondent effectivement à cette enquête. La fiabilité des données est estimée bonne au niveau communal, mais plus douteuse en ce qui concerne l'infra-communal, car il est difficile de comptabiliser les logements en ZUS.

Les données sont collectées auprès des organismes par les DRE qui les traitent avant de les faire remonter à la sous-direction de l'observation statistique de la construction à la DAEI.

Les règles de diffusion, sont soumises à la loi du n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques. Une charte de diffusion a été signée avec l'USH et la fédération des SEM. Les associations régionales HLM peuvent à ce titre bénéficier de toutes les informations, gratuitement. En revanche, si ce qui concerne les caractéristiques physiques du parc est considéré comme diffusable, toutes les données sur la vacance, la mobilité et le loyer ne le sont pas pour des questions de concurrence entre les organismes. Aucune information nominative ne peut être diffusée et les agrégats doivent porter sur au moins trois organismes.

Les données recueillies servent notamment à la direction générale des collectivités locales du ministère de l'intérieur pour calculer la dotation globale de fonctionnement des collectivités. D'autre part, l'INSEE s'appuie sur ces données pour mettre à jour les tableaux de bord des quartiers.

Les données recueillies dans cette enquête peuvent être automatiquement utilisées pour répondre aux obligations de la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains (n°2000-1208 du 13 décembre 2000) en ce qui concerne la connaissance du parc de logement social dans le cadre de l'article 55 de la loi qui pose les obligations des collectivités en matière de proportion de logements sociaux sur leur territoire.

### *L'enquête « attributions » (DGUHC/OC3)*

Elle a pour origine l'obligation pour les organismes HLM et les SEM attribuant des logements locatifs sociaux de fournir des informations statistiques relatives aux attributions dans le cadre de la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, obligation renforcée par le contexte de forte tension entre l'offre et la demande.

Cette **enquête annuelle** porte sur le nombre d'attributions par type de réservataire, en relation avec le nombre total de logements locatifs gérés, réalisation de l'objectif quantifié annuel d'attributions au titre de l'accord collectif départemental, le nombre total d'attributions prononcées, le nombre de demandes de logements reçues, le nombre de logements mis ou remis en service et le nombre de logements vacants pendant plus de trois mois.

Les données sont agrégées au niveau départemental par type d'organisme.

Cette enquête, **conduite par les DDE** n'a pu être exploitée car les données obtenues n'étaient pas exhaustives et ne correspondaient pas aux données issues de l'application relative à l'enregistrement départemental unique.

### *Enquête occupation du patrimoine social (OPS) : la connaissance des attributaires*

L'enquête OPS a pour but ultime la transmission au Parlement d'un rapport synthétisant des **données recueillies auprès des ménages locataires par les bailleurs** comportant des renseignements sur leurs caractéristiques démographiques et sociales (en 2006, l'enquête porte sur l'occupation des OPHLM et OPAC, SA, autres organismes d'HLM, SEM, organismes agréés pour le logement des personnes défavorisées, SCI filiales de la caisse des dépôts et consignations). Les données, rassemblées par les DDE, portent notamment sur la composition des ménages, la répartition des ménages par âge du titulaire du contrat de location, les ressources des ménages (en pourcentage des plafonds PLUS), les aides au logements perçues, les minima sociaux perçus, l'effectif et l'âge des occupants des logements et la nature de leur activité professionnelle. Les ménages ayant emménagé au cours des trois années précédant la date de référence de l'enquête, font l'objet d'un traitement spécifique permettant d'apprécier la tendance d'évolution du parc.

La modification des statuts des bailleurs pris en compte, liés à la nouvelle définition du « logement social » a conduit à une augmentation considérable du nombre d'organismes interrogés, de 1 500 à 8 000 avec de nombreux organismes disposant d'un nombre très restreint de logements, ce qui a entraîné un problème de fiabilité des données recueillies et l'impossibilité d'une comparaison dans le temps. Ce problème devrait être partiellement résolu en 2006, puisque seuls les organismes gérant plus de cinq logements devront répondre à l'enquête.

Elle est menée **tous les trois ans** depuis 1996. Elle fournit des données agrégées par parc au niveau de la commune en Ile-de-France et des agglomérations de plus de 50 000 habitants pour le reste de la France. En ce qui concerne les revenus des ménages et les minima sociaux, les bailleurs peuvent transmettre des éléments de leur fichier de gestion locative. Les logements conventionnés à l'APL sont comptabilisés. En 2003, le taux de réponse des ménages à cette enquête était de près de 87 %.

Outre les interrogations sur la fiabilité des données, le principal défaut de cette enquête, très riche dans son contenu, est son niveau d'agrégation géographique. Hors Ile-de-France les renseignements doivent en effet être transmis pour l'ensemble du département, d'une part, et pour chaque unité urbaine de 50 000 habitants et plus, d'autre part, en distinguant les données situées en zone urbaine sensible (ZUS) et celles situées en zone de revitalisation rurale (ZRR)<sup>9</sup>. Du fait de ce zonage très large, cette enquête est sans valeur ajoutée pour les décideurs locaux, quels qu'ils soient, pour connaître effectivement l'occupation du parc en vue d'une politique de peuplement ou de mixité sociale.

### *L'enquête annuelle sur l'inventaire des logements locatifs sociaux (DDE)*

Elle a pour origine l'article 55 de la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbains (n°2000-1208 du 13 décembre 2000) et ambitionne la connaissance du parc de logement social situé dans toutes les communes des agglomérations de plus de 50 000 habitants. Menée **par les DDE auprès des bailleurs**, elle vise à connaître le pourcentage de logements sociaux pour chaque commune afin de définir après concertation avec les maires le nombre de logements sociaux décomptés qui sera retenu pour le **calcul du prélèvement financier applicable aux communes disposant d'une offre locative sociale insuffisante**.

La définition des logements locatifs sociaux est différente de celle de l'enquête OPS. C'est donc un outil de connaissance qui n'a comme visée unique que de connaître le seuil de logements locatifs dans

<sup>9</sup> En Ile-de-France, conformément à un accord passé entre l'observatoire du logement social en Ile-de-France et la DGUHC, les informations doivent être transmises par commune. Il appartient à cet observatoire, en relation avec les DDE, de les regrouper par département et par agglomération, avant transmission au ministère chargé du logement.

les collectivités locales. Les données de cette enquête ne remontent pas à la DGUHC, ni à la DREI. Elle est en revanche regardée de près par les préfets.

### *L'enquête logement de l'INSEE (ENL)*

Cette enquête menée depuis 1955 a pour ambition de décrire précisément les **conditions de logement des ménages** pour apprécier les effets des politiques du logement et évaluer les dépenses de logement des ménages. Elle est menée en partenariat avec la DGUHC, la DAEI, l'ANAH, le centre d'études et de recherches économique sur l'énergie, la DIV, la CNAF..... La dernière enquête disponible date de 2002.

Elle se fonde sur un questionnaire extrêmement complet proposé aux occupants de résidences principales (30 000 logements, 1,1 million de personnes interrogées en 1999). Les thèmes abordés sont les caractéristiques physiques des logements, la qualité de l'habitat, les modalités juridiques d'occupation des logements, les difficultés d'accès au logement, la solvabilité des ménages, les dépenses et aides associées au logement, les ressources des différents membres du ménage, le patrimoine en logement des ménages, leur mobilité résidentielle, l'opinion des ménages à l'égard de leur logement et leur désir d'en changer.

La base de sondage est complétée par des échantillons fournis par des fichiers administratifs comme ceux de la CNAF, l'ANPEEC et la DGI.

L'enquête 2006 est conduite de mars à décembre et sera disponible fin 2007 pour l'exploitation de la base complète. Elle portera particulièrement sur la demande sociale et les épisodes sans domicile, avec une attention particulière apportée aux ZUS et à certaines régions (DOM, Ile-de-France, Provence-Alpes-Côtes-d'Azur, Nord-Pas-de-Calais, Bretagne et Midi-Pyrénées) Le budget total de cette enquête est de 3 millions d'euros pour 2006.

Toutes les données sont disponibles auprès de l'INSEE sous forme de CD ROM.

Il faut enfin signaler un accord qui existait entre le ministère chargé du logement et la CNAF pour la communication d'informations statistiques sur les bénéficiaires d'APL dans le parc social. Cet accord était relayé localement par des échanges d'informations entre DDE et CAF. Ce système était efficace et peu coûteux. Il semble ne plus être utilisé.



**Annexe 15:**  
**Extrait du PAP concernant l'indicateur LOLF**  
**s'appuyant sur l'application numéro unique**



**Objectif (du point de vue du citoyen et du contribuable) : Satisfaire dans les meilleurs délais la demande de logements locatifs, en particulier dans les zones tendues.**

Un des objectifs fondamentaux des politiques publiques en matière de logement est de rendre la plus effective possible la liberté de choix de leur logement par les ménages. Par le ciblage de sa programmation des aides au logement (cf. indicateurs 2 et 3), l'Etat s'efforce d'agir prioritairement dans les zones où la demande est particulièrement forte par rapport à l'offre (zones dites tendues), afin de réduire à terme le délai d'attente d'un logement social (cf. indicateur 1).

Les pouvoirs publics interviennent sur l'ensemble de la chaîne du logement (locatif/accession, parc public/parc privé). Les aides accordées par l'Etat, bien que ciblées en direction de certaines populations ou en faveur de certains types de logements, ont vocation à accroître globalement le nombre de logements et à permettre leur adaptation aux caractéristiques de la demande. Cependant, en cas de fortes tensions sur les marchés immobiliers, ce sont les plus modestes qui se heurtent aux plus grandes difficultés. Cela se traduit, en règle générale, par un allongement de la durée d'attente d'un logement social. Si un des objectifs de la politique du logement est bien de satisfaire la demande de logements locatifs, tout particulièrement dans les zones tendues, les résultats atteints se mesurent, quant à eux, à l'aune de la satisfaction de la demande de logements locatifs sociaux.

Il n'en demeure pas moins que, dans les zones tendues, il convient d'agir sur l'ensemble des segments du marché immobilier. C'est pourquoi le développement d'un parc de logements privés à loyers maîtrisés constitue, lui aussi, un enjeu majeur.

**Indicateur n° 1** : pourcentage des demandeurs de logement social dont l'ancienneté de la demande est supérieure à 1,5 fois l'ancienneté moyenne en zone tendue, moyennement tendue et détendue

	2003	2004	2004	2005	2006	2009
Unités	Réalisation	Prévision	Réalisation	Prévision	Prévision	cible
En zone tendue	%		22,5	22,5	22,5	21
En zone moyennement tendue	%		20	20	20	20
En zone détendue	%		18,2	18,2	18,2	18,2

**Précisions méthodologiques :**

Les données permettant de renseigner cet indicateur sont issues du fichier du « numéro unique d'enregistrement des demandes de logement social » instauré par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre l'exclusion.

Les zones tendues, moyennement tendues et détendues auxquelles il est fait référence correspondent respectivement aux zones A, B et C du dispositif dit « amortissement Robien » institué par la loi du 2 juillet 2003 urbanisme et habitat.

Sources des données : ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement.



**Annexe 16 :**  
**Répertoire des sigles du rapport**



## RÉPERTOIRE DES SIGLES DU RAPPORT

ACD .	Accord collectif départemental.
ADIL.	Association pour l'information sur le logement.
ANAH.	Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat.
ANPEEC.	Agence nationale pour la participation des employeurs à l'effort de construction.
ANRU.	Agence nationale pour le renouvellement urbain.
AORIF.	Association des organismes d'HLM de la région Ile-de-France.
APL.	Aide personnalisée au logement.
CCH.	Code de la construction et de l'habitation.
CERFA.	Certification des formulaires administratifs.
CERTU.	Centre d'études sur les réseaux, l'urbanisme et les constructions publiques.
CETE.	Centre d'études techniques de l'équipement.
CIL.	Comité interprofessionnel du logement.
CNAF.	Caisse nationale des allocations familiales.
CNIL.	Commission nationale informatique et liberté.
CREHA.	Centre régional d'études pour l'habitat de l'ouest.
DAEI.	Direction des affaires économiques et internationales. (SES. Service d'études statistiques.)
DDASS.	Direction départementale des affaires sanitaires et sociales.
DDE.	Direction départementale de l'équipement.
DGI.	Direction générale des impôts.
DGUHC.	Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction.
DIV.	Délégation interministérielle à la ville.
DRE.	Direction régionale de l'équipement.
DREIF.	DRE Ile de France.
ENL.	Enquête nationale sur le logement.
EPCI.	Etablissement public de coopération intercommunale.
EPLS.	Enquête sur le parc locatif social.
ETP.	Equivalent temps plein.
FSL.	Fonds de solidarité pour le logement.
IAURIF.	Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région Ile-de-France.
LOLF.	Loi organique relative aux lois de finances.
Loi ENL.	Loi relative à l'effort national pour le logement.
MILOS.	Mission interministérielle d'inspection du logement social.
ODELOS.	Observatoire de la demande locative sociale.
OPAC.	Office public d'aménagement, et de construction. Office de HLM, établissement public industriel et commercial.
OPHLM.	Office public de HLM, établissement public administratif.
OPS.	Enquête sur l'occupation du parc social.
PLA.	Prêt locatif aidé.
PLAI.	Prêt locatif aidé d'insertion.
PLH.	Plan local pour l'habitat.
PLUS.	Prêt locatif à usage social.
PDALPD.	Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées.
RIL.	Répertoire d'immeubles localisés.
SQL.	Structured query language.