

La politique sociale : engagements en matière de gestion sociale

■ Le contexte locatif

- Evolution du taux de rotation (hors démolition) sur les 3 dernières années

EPCI	Nb de Congés 2016	Nb Locaux rotation	Taux de rotation 2016	Nb de Congés 2017	Nb Locaux rotation	Taux de rotation 2017	Nb de Congés 2018	Nb Locaux rotation	Taux de rotation 2018
COMMUNAUTE URBAINE HAVRAISE	730	6 985	10.45%	752	7 022	10.71%	707	7 064	10.01%
CC CAUX AUSTREBERTHE	7	93	7.53%	12	93	12.90%	10	93	10.75%
CC CAUX VALLEE DE SEINE	147	1 217	12.08%	124	1 216	10.20%	149	1 216	12.25%
CC DE FECAMP CAUX LITTORAL	39	386	10.10%	46	386	11.92%	37	386	9.59%
DIEPPE MARITIME	114	1 183	9.64%	140	1 182	11.84%	117	1 182	9.90%
METROPOLE ROUEN NORMANDIE	1 640	15 561	10.54%	1 660	15 692	10.58%	1 621	15 635	10.37%
Total général	2 677	25 425	10.53%	2 734	25 591	10.68%	2 641	25 576	10.33%

Années	2016			2017			2018		
EPCI	Taux rotation	Nombre de Congés	Nb de Locaux rotation	Taux rotation	Nombre de Congés	Nb de Locaux rotation	Taux rotation	Nombre de Congés	Nb de Locaux rotation
CA HAVRAISE	10.47%	718	6856	10.82%	746	6894	10.01%	707	7064
CC CAUX AUSTREBERTHE	7.53%	7	93	12.9%	12	93	10.75%	10	93
CC CAUX ESTUAIRE	10%	2	20	5%	1	20			
CC CAUX VALLEE DE SEINE	12.08%	147	1217	10.2%	124	1216	12.25%	149	1216
CC DE CRIQUETOT L'ESNEVAL	9.17%	10	109	4.63%	5	108			
CC DE FECAMP CAUX LITTORAL	10.1%	39	386	11.92%	46	386	9.59%	37	386
DIEPPE MARITIME	9.64%	114	1183	11.84%	140	1182	9.9%	117	1182
METROPOLE ROUEN NORMANDIE	10.54%	1640	15561	10.58%	1660	15692	10.37%	1621	15635
Total	10.53%	2677	25425	10.68%	2734	25591	10.33%	2641	25576

Dont en QPV

Années	2016			2017			2018		
EPCI	Taux rotation	Nombre de Congés	Nb de Locaux rotation	Taux rotation	Nombre de Congés	Nb de Locaux rotation	Taux rotation	Nombre de Congés	Nb de Locaux rotation
CA HAVRAISE	10.3%	390	3788	10.44%	393	3766	9.59%	365	3808
CC DE FECAMP CAUX LITTORAL	9.92%	13	131	16.79%	22	131	10.69%	14	131
DIEPPE MARITIME	10.48%	52	496	15.12%	75	496	11.29%	56	496
METROPOLE ROUEN NORMANDIE	11.35%	663	5843	11.68%	682	5837	11.2%	651	5813
Total	10.9%	1118	10258	11.46%	1172	10230	10.6%	1086	10248

- Analyse de l'état des réservations de logements.

71.3 % des logements de l'Office relèvent d'une convention de réservation. La part des logements relevant des contingents, repris ou remis à la disposition de l'Office, bien qu'ayant connu une légère baisse, demeure élevée (56,14% en 2018, contre 60.86% en 2017 et 51.44% en 2016).

Le désengagement des réservataires, notamment du collecteur, a un impact non négligeable sur l'activité des services et sur les délais de relocation supportés par l'Office. En outre, ce facteur ne facilite pas la mixité sociale.

Par convention signée le 16 octobre 2018, l'Etat a maintenu la délégation de son contingent aux bailleurs sociaux mais en prévoyant une gestion non plus en stock comme stipulé en 2013 mais en flux, anticipant ainsi la Loi ELAN du 23 novembre 2018 ; texte qui dispose que dorénavant, les nouvelles conventions de réservation seront gérées en flux et non plus en stock, ce qui sera également le cas pour l'ensemble des conventions en vigueur dans un délai de trois ans (en attente de la parution du décret fixant les modalités).

Cette convention est établie pour une durée de 3 ans.

Elle retient quatre grandes catégories de publics prioritaires, classées par ordre de priorité :

- ⇒ **Priorité 1** – les ménages reconnus prioritaires par la Commission DALO pour un relogement,
- ⇒ **Priorité 2** – les ménages sortant d'hébergement (CHRS, ALT, résidences sociales, CADA),
- ⇒ **Priorité 3** – les ménages signalés par les chargés de mission du PDALPD dans le cadre des Comités Locaux d'Echanges et de Suivi d'Accès au Logement (CLESAL).
- ⇒ **Priorité 4** – Autres prioritaires-ménages cumulant des difficultés et dont la situation spécifique bloque l'accès au logement ou fragilise le maintien dans le logement.

Codification SYPLO	Du 1.1.2014 au 31.12.2014	Du 1.1.2015 au 31.12.2015	Du 1.1.2016 au 31.12.2016	Du 1.1.2017 au 31.12.2017	Du 1.1.2018 au 31.12.2018
Dalo	23	7	21	14	14
Sorties d'Hébergement	73	88	75	72	80
Clesal	36	18	30	23	25
Autres	302	355	361	316	323
Fonctionnaire	24	7	14	15	10
TOTAL	458	475	501	440	452
TOTAL Hors Fonctionnaire	434	468	487	425	442

L'Office constate d'une part une répartition géographique inégale des demandeurs enregistrés sous SYPLO et enregistre d'autre part un grand nombre de refus de la part des ménages labellisés rendant l'atteinte des objectifs fixés plus difficile.

Une attention toute particulière est portée aux demandeurs reconnus prioritaires par la commission de médiation et aux demandeurs sortant de structure d'hébergement afin de contribuer à la fluidité des dispositifs.

Situation de la demande en Seine-Maritime :

- 46 % des demandeurs sont des demandeurs de mutation dans le parc social
- 67 % des demandes en instance ont moins d'un an
- 76% des attributaires de l'Office avaient une demande déposée depuis moins d'un an.

Délai moyen d'attente des demandeurs entre la date de dépôt de la demande et l'attribution

Var_Tranche DL Sans Vide (depot)	Attributions Réservataires	%	Attributions Repris Remis	%	Attributions Habitat 76	%	Nb d'Attributions	%
DL <12 mois	693	71,74%	932	78,45%	730	78,16%	2 355	76,26%
DL <24 mois	179	18,53%	163	13,72%	140	14,99%	482	15,61%
DL >2 ans	94	9,73%	93	7,83%	64	6,85%	251	8,13%
TOTAL DES ATTRIBUTIONS	966	100,00%	1 188	100,00%	934	100,00%	3 088	100,00%

- Analyse des principaux refus des ménages

LIB_MOTIFS DES REFUS	2016	2017	2018
Convenance personnelle	606	600	617
Taille du logement	577	518	462
Environnement	531	375	345
Relogé par ailleurs	497	406	343
Localisation	393	431	351
Etage	335	319	357
Conception du logement	200	223	221
Loyer onéreux	209	213	159
Etat du logement	165	182	200
Non renseigné	52	47	101
Pas intéressé dans l'immédiat	46	78	72
Changement de situation	40	53	71
Refus a la signature	52	37	54
Absence d'éléments de confort	50	48	40

Un quart des propositions effectuées par l'Office n'aboutisse pas car les candidats ne répondent pas à celles-ci ou sont relogés par ailleurs, alors même que l'Office tente de cibler au mieux leurs attentes et leurs besoins préalablement à l'envoi de ces propositions.

En outre, bien qu'Habitat 76 veille à la mobilité résidentielle de ses propres locataires, 47 % des propositions dans ce cadre ont été refusées.

Ce constat montre une nouvelle fois la volatilité de la demande.

- Evolution de la vacance sur les 3 dernières années

	déc-16			déc-17			déc-18		
	Hors QPPV	QPPV	Total	Hors QPPV	QPPV	Total	Hors QPPV	QPPV	Total
METROPOLE ROUEN NORMANDIE	1,42%	5,18%	2,83%	1,22%	5,69%	2,90%	1,18%	6,69%	3,23%
CU LE HAYRE SEINE METROPOLE	0,47%	1,21%	0,87%	0,40%	1,01%	0,72%	0,28%	0,85%	0,58%
CA DIEPPE MARITIME	1,46%	1,80%	1,60%	2,77%	2,60%	2,70%	2,62%	1,20%	2,02%
CA DE FECAMP CAUX LITTORAL	0,78%	0,00%	0,52%	0,39%	1,52%	0,78%	0,78%	0,76%	0,78%
CA CAUX VALLEE DE SEINE	3,28%		3,28%	1,56%		1,56%	1,90%		1,90%
CC CAUX AUSTREBERTHE	0,00%		0,00%	1,06%		1,06%	0,00%		0,00%
AUTRES	1,79%		1,79%	1,82%		1,82%	1,45%		1,45%
TOTAL	1,44%	3,49%	2,16%	1,27%	3,76%	2,13%	1,17%	4,19%	2,21%

La vacance commerciale de plus de 3 mois est en croissance passant de 2,13% en 2017 et 2,21% en 2018. Le phénomène, bien que généralisé sur l'ensemble du patrimoine, est plus marqué sur la Métropole Rouen Normandie, en particulier en QPV. La tension de la demande est relativement faible. Le marché se détend avec une concurrence qui s'accroît entre bailleurs publics et privés mais aussi entre bailleurs sociaux. Dans ce contexte, Habitat 76 remplit son rôle social en relogement les ménages modestes.



SAINT ETIENNE DU ROUVRAY Résidence les Bruyères

■ Orientations d'attributions

■ Les orientations au service de la mixité sociale

■ Les principes :

➤ L'occupation du parc au regard des nouvelles obligations en matière d'attribution

Compte tenu du taux de rotation moyen (10,5% sur 2017-2018 hors démolition) et des prévisions de livraisons de logements neufs familiaux sur la période 2019-2024 (près de 1700 logements), l'Office projette en moyenne de proposer à la relocation chaque année près de 3270 logements.

Ces attributions seront réalisées en respectant les dispositions de la loi ALUR, le cadre fixé par la loi égalité et citoyenneté du 27 janvier 2017, ainsi que les nouvelles dispositions de la loi ELAN du 23 novembre 2018.

A ce stade, seuls cinq des six EPCI concernés ont créé une conférence intercommunale du logement (CIL).

Parmi les documents de référence, la Convention Intercommunale d'Equilibre Territorial (CIET) de la Métropole Rouen Normandie, qui a été approuvée le 12 décembre 2016, comporte des orientations stratégiques en matière d'attributions s'appuyant sur un classement des communes selon leurs capacités d'accueil de ménages modestes. Par ailleurs, celle-ci a approuvé son Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID) le 18 décembre 2017.

De même, Le Havre Seine Métropole a adopté sa CIET le 29 novembre 2018 et son PPGDID le 20 décembre 2018, documents qui devront être revus dans le cadre du nouveau périmètre de l'EPCI.

La loi Egalité et Citoyenneté prévoit également l'adoption par chaque EPCI d'une Convention Intercommunale d'Attributions (CIA) déclinant pour chaque bailleur des objectifs quantifiés et territorialisés d'attribution. Les négociations pour l'élaboration de ces documents sont en cours ou à venir. Au 30 octobre 2019, la Métropole Rouen Normandie a élaboré sa CIA ; convention qui a reçu un avis favorable lors de la conférence intercommunale du logement du 2 avril 2019 et qui devrait être signée avant la fin de l'année 2019 et se substituer ainsi à la CIET. Il en est de même pour la Communauté d'agglomération de la région dieppoise dont la CIA a été adoptée le 04 octobre 2019.

Aussi dans l'hypothèse où après l'entrée en vigueur de la CUS, une nouvelle orientation d'une CIL ou une nouvelle répartition des objectifs d'attribution dans les CIA entraînerait une modification des objectifs de l'Office tels que prévus dans les engagements cette modification s'appliquerait à la CUS conformément à l'article R.445-6 du CCH dès son entrée en vigueur. Habitat 76 en informerait le préfet par simple notification.

En l'état, l'Office s'efforcera en fonction des disponibilités et des caractéristiques de son patrimoine de respecter les dispositions de l'article L441-1 du CCH modifié par la Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 qui définit 2 grandes catégories d'objectifs d'attribution qui lui incombent :

1. La prise en compte des publics prioritaires sur l'ensemble du parc :

25% des désignations annuelles sont consacrées aux ménages DALO ou aux publics prioritaires tels que définis à l'article L.441-1 du CCH.

L'identification de ces publics en dehors de ceux labellisés sous SYPLO est inexistante et peu aisée, compte tenu des informations contenues dans la demande. En outre, les conditions dans lesquelles ces critères de priorité seront pris en compte sur le territoire en fonction des besoins locaux seront précisées par le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (P.D.A.L.H.P.D), la Convention Intercommunale d'Attribution.

A noter que la Loi ELAN du 23 Novembre 2018 a institué l'obligation de mise en place d'un système de cotation de la demande afin de renforcer la transparence du dispositif de gestion et de classement de la demande. Cette obligation porte sur les EPCI tenus de se doter d'un PLH.

Conformément à l'article L442-8-1-1 du CCH, l'accueil des publics prioritaires pourra être réalisé sous la forme de l'intermédiation locative avec des organismes agréés ou CCAS, il s'agira soit de sous location, soit de baux glissants.

Dans ce cadre, l'Office s'engage à développer le partenariat déjà très présent avec les associations en charge de l'insertion et à innover dans ce domaine en répondant notamment à des appels à projet de type "LOIKOS" avec l'association CAP'S, qui permet à des personnes sans-abris de retrouver un toit. Dans cette expérimentation dont la poursuite dépendra de la capacité à mobiliser des fonds pour continuer à assurer l'accompagnement spécifique mis en place par l'association, ce sont 7 logements qui ont été mobilisés sur l'agglomération rouennaise pour y accueillir des personnes à la rue et engager les démarches nécessaires à leur réinsertion.

2. Les orientations en matière de mixité sociale : ces objectifs réglementaires concernent les six EPCI tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un QPV soit 86% (25441 logements) du parc de l'Office :

En dehors des QPV (15.145 logements) : au moins 25% des attributions annuelles (suivies

de baux signés) sont consacrés à des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est inférieur à un montant constaté annuellement par arrêté du Ministre ou à des personnes relogées dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain.

Dans les QPV (10.296 logements) : au moins 50 % des attributions annuelles (décisions CAL) sont consacrées à des demandeurs dont les ressources sont supérieures au premier quartile défini par arrêté du Ministre.



Le HAVRE Résidence Winston CHURCHILL

- Attributions inférieures ou égales à celles du 1er quartile hors QPV

EPCI PLH	<=Q1	%	>Q1	%	Total Attribution Année 2018	<=Q1	%	>Q1	%	Total Attribution Année 2017
CAUX AUSTREBERTHE	2	22,22%	7	77,78%	9	4	44,44%	5	55,56%	9
CODAH**	48	19,83%	194	80,17%	242	45	15,25%	250	84,75%	295
CAUX VALLEE DE SEINE	36	28,80%	89	71,20%	125	50	34,48%	95	65,52%	145
DIEPPE MARITIME	14	23,73%	45	76,27%	59	10	15,87%	53	84,13%	63
FECAMP CAUX LITTORAL	5	20,00%	20	80,00%	25	8	36,36%	14	63,64%	22
METROPOLE	165	17,08%	801	82,92%	966	190	17,42%	901	82,58%	1 091
TOTAL*	270	18,93%	1 156	81,07%	1 426	307	18,89%	1 318	81,11%	1 625

Les données des attributions de l'année 2018 et de 2017 ci-dessus montrent un taux d'atteinte global proche de 19% avec des disparités entre EPCI qui sont toutefois à apprécier en fonction du nombre d'attributions réalisées.

La Métropole Rouen Normandie a élaboré une convention intercommunale d'équilibre territorial qui comporte des orientations stratégiques dont la principale est de « réduire les écarts de peuplement à l'échelle métropolitaine et favoriser la réponse aux besoins des ménages » ; les attributions de logements sont l'un des leviers pour favoriser le rééquilibrage social.

La convention intercommunale d'attribution prévoit quant à elle en dehors des QPV : 25 % des attributions aux ménages du 1er quartile appliqués à chaque bailleur.

A partir du diagnostic affiné à l'échelle infra communale, une classification des 71 communes composant le territoire de la Métropole a été établie et actualisée selon leurs capacités d'accueil de ménages modestes (voir annexe 7).

Il ressort de ces analyses que la très grande majorité des communes où l'Office détient du patrimoine "présente peu de marges d'accueil de ménages modestes" ; en outre une inadéquation apparaît entre la typologie du parc d'habitat 76 qui compte peu de petits logements (15% seulement de type 1 et 2) et les besoins exprimés par les demandeurs qui sont dans une forte proportion des personnes isolées. L'ensemble de ces facteurs rend l'atteinte de l'objectif complexe.

Rapprochement Offre/demande

Au 31/12/2018	T1	T2	T3	T4	T5 et plus
% de la demande	10%	31%	34%	21%	4%
% des logements	2%	13%	43%	34%	8%

La communauté Urbaine le Havre Seine Métropole poursuit la même logique de rééquilibrage dans son document cadre (CIET).

Ces constats ainsi que le niveau de satisfaction des demandeurs les plus modestes devront être pris en compte lors des réalisations des objectifs fixés. Ces taux de 25% (hors QPV) et 50% (QPV) peuvent en effet être, le cas échéant, adaptés à la hausse, compte tenu de la situation locale, par les orientations en matière d'attributions approuvées par l'EPCI et par le représentant de l'Etat dans le département dans le cadre de la conférence intercommunale du logement.

La communauté d'agglomération de la région dieppoise a adopté le 04/10/2019 son document cadre d'orientations dans le cadre de la conférence intercommunale du logement et sa convention intercommunale d'attributions ; CIA qui prévoit en dehors des QPV 25 % des attributions aux ménages du 1er quartile appliqués à chaque bailleur.

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.

EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique la ville)	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Engagements annuels, en %					
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Métropole Rouen Normandie</i>	Oui	25%	25%	25%	25%	25%	25%
<i>Le Havre Seine Métropole</i>	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
<i>Dieppe Maritime</i>	Oui	25%	25%	25%	25%	25%	25%
<i>Caux Vallée de Seine</i>	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
<i>Fécamp Caux Littoral</i>	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%
<i>Caux Austreberthe</i>	Non	25%	25%	25%	25%	25%	25%

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Pour l'indicateur PS-2, l'organisme transmet des engagements relatifs aux attributions aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, uniquement pour les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué.

Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Engagements annuels, en %					
		2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ensemble du département	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Métropole Rouen Normandie	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Le Havre Seine Métropole	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Dieppe Maritime	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Caux Vallée de Seine	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Fécamp Caux Littoral	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Caux Austreberthe	% total	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% hors QPV	25%	25%	25%	25%	25%	25%



MONTVILLE Résidence Mont Réal 3 (perspective)

PS-3. Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Zone	Référence : Attributions au titre de l'indicateur PS-3, de l'année N-3 à N-1, parmi le nombre total des attributions		Engagements annuels, en %					
				2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ensemble du département	total	49	0,49%	0,49%	0,49%	0,49%	0,49%	0,49%	0,49%
	hors QPV	44	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%
Métropole Rouen Normandie	total	41	0,75%	0,75%	0,75%	0,75%	0,75%	0,75%	0,75%
	hors QPV	38	1,07%	1,07%	1,07%	1,07%	1,07%	1,07%	1,07%
Le Havre Seine Métropole	total	4	0,18%	0,18%	0,18%	0,18%	0,18%	0,18%	0,18%
	hors QPV	3	0,26%	0,26%	0,26%	0,26%	0,26%	0,26%	0,26%
Dieppe Maritime	total	3	0,71%	0,71%	0,71%	0,71%	0,71%	0,71%	0,71%
	hors QPV	2	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%
Caux Vallée de Seine	total	0	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	hors QPV	0	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Fécamp Caux Littoral	total	0	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	hors QPV	0	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Caux Austreberthe	total	0	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	hors QPV	0	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



LE HAVRE Résidence Les Serres Municipales

- Attributions supérieures à celles du 1er quartile en QPV

EPCI PLH	<=Q1	%	>Q1	%	Total Attribution Année 2018	<=Q1	%	>Q1	%	Total Attribution Année 2017
CODAH**	132	29,46	316	70,54%	448	99	23,19%	328	76,81%	427
DIEPPE MARITIME	21	34,43	40	65,57%	61	14	19,18%	59	80,82%	73
FECAMP CAUX LITTORAL	4	26,67	11	73,33%	15	5	26,32%	14	73,68%	19
METROPOLE	137	22,03	485	77,97%	622	122	17,68%	568	82,32%	690
TOTAL*	294	25,65	852	74,35%	1 146	240	19,85%	969	80,15%	1 209

En 2018, 74% des nouveaux locataires entrants en QPV ont des revenus supérieurs au 1er quartile. Ces résultats nettement supérieurs à l'objectif réglementaire sont le fruit de la politique de peuplement explicitée ci-après avec une conséquence en termes de gestion puisque l'Office assume une vacance nécessaire mais néanmoins élevée et en augmentation dans l'attente de l'amélioration

de l'attractivité des sites ; regain d'attractivité qui s'inscrit dans un temps long et qui ne dépend pas des seules actions du bailleur.

La convention intercommunale d'attribution de la Métropole Rouen Normandie prévoit *dans les QPV : le maintien du niveau de 77% des attributions aux ménages des 3 quartiles supérieurs (niveau observé en 2017).*

■ Les moyens et actions

➤ Le diagnostic de peuplement au service de la mixité

Pour assurer la mixité sociale, habitat 76 a de longue date mis en place une politique de peuplement reposant sur un diagnostic intégré au PSP permettant d'identifier les capacités d'accueil de publics prioritaires par groupe immobilier à partir d'une analyse de l'occupation sociale effectuée sur la base d'un croisement d'informations sur la composition familiale et les ressources des ménages locataires.

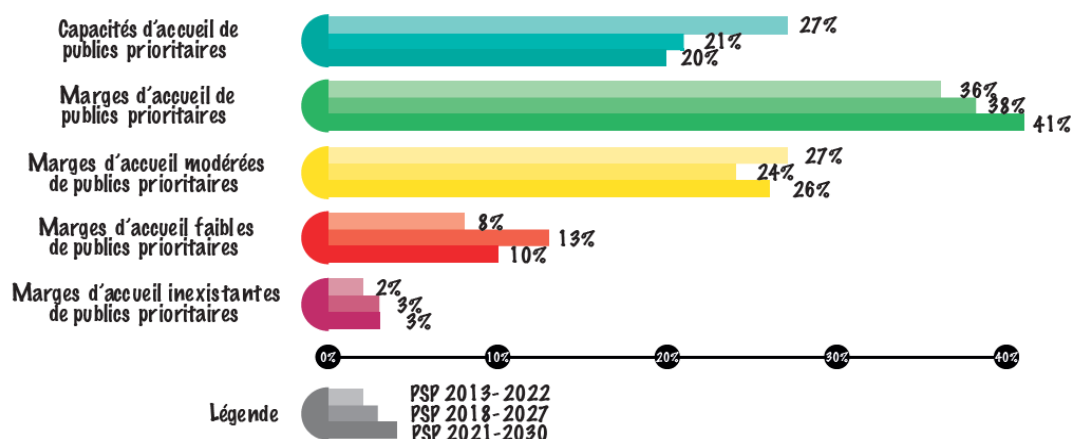
Cinq grandes catégories ont ainsi été retenues auxquelles est associée une orientation d'attribution.

Cette approche intégrée dans l'outil de rapprochement offre/demande permettra de piloter finement les attributions.

Evolution du diagnostic entre le PSP 2013-2022, le PSP 2018-2027 et le PSP 2021-2030

- On constate une diminution du nombre de groupe positionnés en marges d'accueil faibles et inexistantes de publics prioritaires.
- La politique d'attribution pour chacun des logements en fonction de la mixité du groupe permet de conserver un niveau de capacité d'accueil maîtrisé.

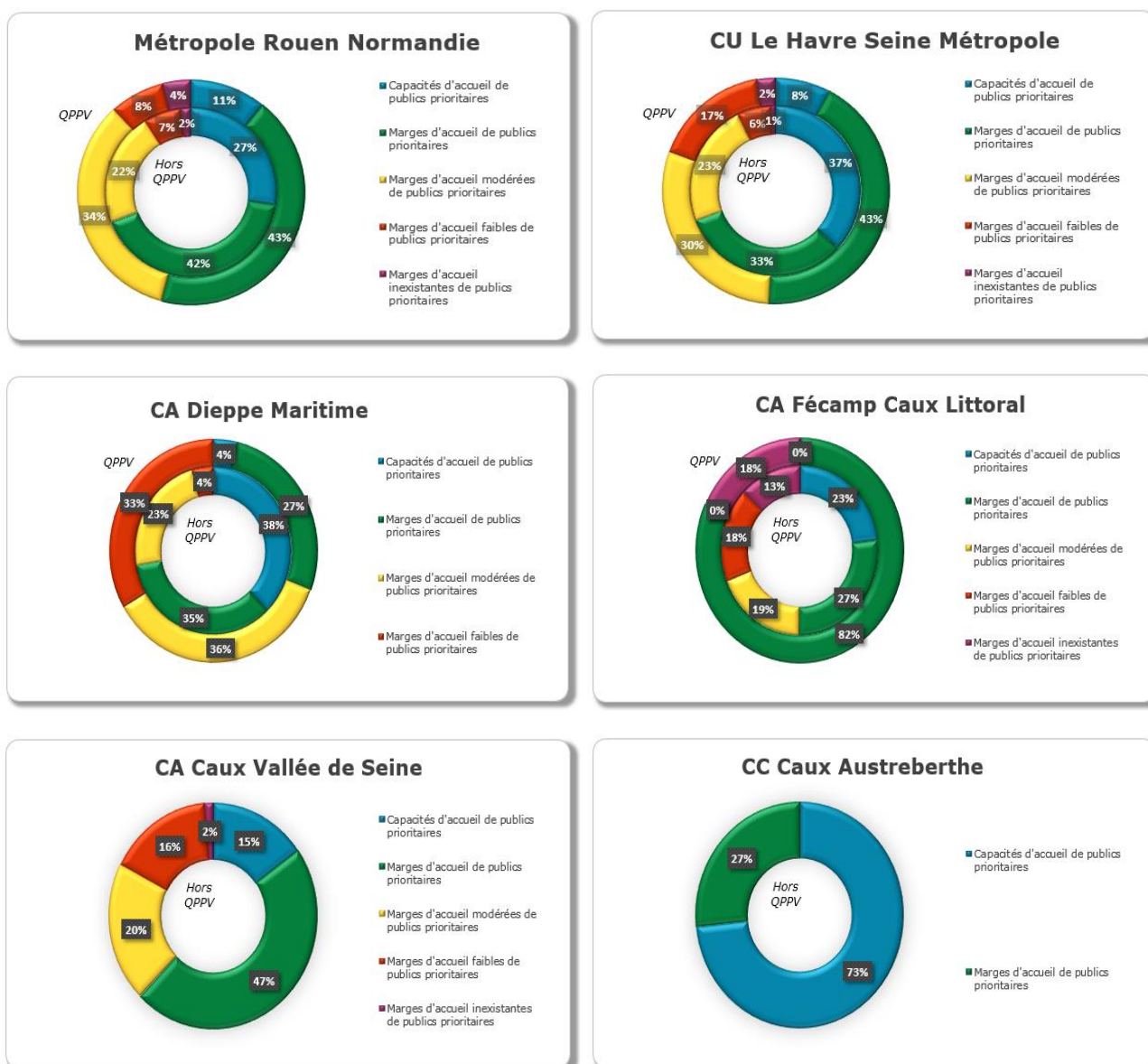
Pour 13% du patrimoine, l'accueil de public prioritaire est impossible ou extrêmement limité. Par ailleurs, il est nécessaire d'être attentif à l'évolution dans le temps de la catégorie du parc (26%) sur laquelle des marges modérées de publics prioritaires sont identifiées.





SAINT ARNOULT Résidence Jardin du Bocage

Déclinaison par EPCI :



Précisions sur les orientations :

Pour assurer la mixité sociale, habitat 76 a associé à chacune des catégories d'accueil découlant du diagnostic de peuplement une orientation dont toute attribution de logements devra tenir compte. Les propositions émanant des réservataires ne correspondant pas à l'orientation feront l'objet d'une décision de non attribution. L'Office fera alors, dans la mesure du possible, une proposition sur un site dont l'équilibre sera moins fragile.

Toutefois, il apparaît nécessaire sur les secteurs (par exemple BLANGY SUR BRESLE, LE TREPORT, BOLBEC) où l'on constate une absence de diversité du profil des demandeurs voire une raréfaction des demandes d'approcher différemment la politique de peuplement en y intégrant une analyse fine du fonctionnement social du site et en instruisant les dossiers des candidats de façon spécifique. Les logements concernés seront identifiés en fonction de l'occupation sociale régulièrement actualisée et de l'examen systématique des demandes en attente sur le SNE.

Pour ces attributions, une rencontre des candidats sera organisée afin d'évaluer les capacités d'insertion du demandeur et de s'assurer que le relogement n'altérera pas le fonctionnement social du groupe, préalablement à toute proposition.

Libellés des catégories d'accueil	Orientations d'attribution
Capacités d'accueil de publics prioritaires	Groupes où l'accueil de ménages fragiles est à privilégier, en prenant soin de s'assurer des possibilités d'intégration afin d'éviter des phénomènes de rejet.
Marges d'accueil de publics prioritaires	Groupes où l'accueil de ménages fragiles est possible, couplé le cas échéant à des mesures d'accompagnement social.
Marges d'accueil modérées de publics prioritaires	Groupes où l'accueil de ménages fragiles est possible mais de façon mesurée et avec discernement, pour éviter de renforcer les fragilités constatées. Pour faire, il sera tenu compte du fonctionnement social du site, de la dynamique individuelle du candidat et des moyens d'accompagnement pouvant être mis en oeuvre (accompagnement social, bail glissant,...).
Marges d'accueil faibles de publics prioritaires	Groupes où les marges d'accueil de ménages fragiles sont faibles. Le rétablissement d'un équilibre de peuplement devra être recherché. Aussi l'accueil de ménages fragiles devra être limité et retenu seulement si le fonctionnement social du site le permet et si les mesures d'accompagnement appropriées sont octroyées (accompagnement social, bail glissant, ALT,...).
Marges d'accueil inexistantes de publics prioritaires	Groupes ne permettant plus l'accueil de ménages fragiles, ou de façon exceptionnelle et circonscrite. Nécessité d'une politique de reconquête (actions sur le bâti, attractivité du site, démarche commerciale) entraînant si nécessaire la vacance de logements.

En parallèle de ces grandes orientations, l'Office reste vigilant à privilégier l'équilibre budgétaire des locataires et s'est doté d'un outil d'aide à la décision quant à l'analyse conjointe du taux d'effort et du reste à vivre du ménage afin de déterminer les seuils de solvabilité.

➤ Les dérogations aux plafonds ressources

Il est rappelé dans le cadre des opérations financées en PLUS la possibilité de droit d'accueillir 10% des ménages dépassant les plafonds dans la limite de 120%.

En outre et conformément à l'article R.441-1-1 du CCH, afin de favoriser la mixité sociale des dérogations aux plafonds peuvent être prévues :

- Dans les immeubles ou ensembles immobiliers en QPPV, possibilité d'accueillir des ménages dont les revenus excèdent les plafonds dans la limite de 150 %.
- Dans les immeubles ou les ensembles immobiliers présentant un taux de bénéficiaires

de l'APL supérieur à 65 %, possibilité d'accueillir des ménages dépassant les plafonds de ressources dans la limite de ceux applicables aux logements financés dans les conditions de l'article R.391-8 du CCH soit 150 %.

En outre, en cas de difficultés économiques durables entraînant une diminution des ressources (perte d'emploi, baisse de revenus suite à départ en retraite notamment), l'Office pourra prendre en compte le revenu fiscal de référence de l'année N-1.

En cas de modification de la structure familiale (naissance attendue notamment), la nouvelle composition pourra être retenue par anticipation.

Enfin, pour mémoire, il est rappelé qu'en cas de sous-occupation, le relogement dans un logement plus petit peut être assuré nonobstant les plafonds de ressources (cf. article L.442 3.1 du CCH) ; il en est de même en cas de droit de suite touchant le

conjoint, le partenaire d'un P.A.C.S., le concubin notoire, les ascendants, les personnes handicapées et personnes âgées de plus de 65 ans (cf. articles 14 et 40 de la loi du 6 juillet 1989).

Pour l'ensemble des dérogations susvisées hormis celles fixées pour mémoire, habitat 76 s'engage à rendre compte de sa gestion locative en présentant annuellement un état et en tenant à disposition les pièces justificatives.

➤ La politique des loyers et les charges locatives

Même si la Loi ELAN le permet, il ne sera procédé à aucun ajustement de la politique générale des loyers plafonds dans le cadre de cette convention.

Toutefois, l'Office n'exclut pas, en fonction du diagnostic à réaliser, d'expérimenter une politique des loyers, prenant mieux en compte la capacité financière des ménages nouveaux entrants du parc social, comme en offre la possibilité de déroger aux loyers des conventions APL pour une durée de 5 ans, l'Ordonnance n°2019-453 du 15 mai 2019.

Actuellement, plus de 50% des loyers pratiqués par habitat 76 se situent sous les plafonds PLAI (Cf. annexe 8) des conventions APL et 70% si on se réfère aux taux actuels des plafonds PLAI de zone.

Le loyer mensuel moyen se situe à 352€ en 2018. La masse des loyers pratiqués représente 93.84% des loyers plafonds. Elle est couverte par l'APL à hauteur de 38.20%. Cependant, des ajustements ponctuels ne sont pas exclus pour permettre d'attribuer 25% des logements hors QPV aux demandeurs relevant du 1^{er} quartile (plus bas revenus).

Par ailleurs, le classement du patrimoine réalisé dans le cadre de l'élaboration du PSP en fonction de la qualité de service rendu permettra de procéder, comme par le passé, si le Conseil d'Administration le décide, à l'application de hausses conjoncturelles annuelles différenciées selon les groupes dans le respect des limites imposées, afin de prendre en compte leurs spécificités sociales, techniques, ainsi que leurs contraintes locatives.

Ces hausses de loyers ne pourront excéder l'évolution de l'indice IRL du 2^{ème} trimestre de l'année précédente, sauf dérogation exceptionnelle du préfet¹.

En outre, comme habitat 76 l'a toujours pratiqué, il sera procédé après obtention d'une

dérogation de l'autorité administrative requise dans le cadre des dispositions de la loi précitée, lors de la réception de travaux d'amélioration, à des majorations de loyers, préalablement validées par accord collectif des locataires, pour la seule part correspondant au service supplémentaire apporté.

¹Extrait de l'article L.442-1 du CCH :
*L'autorité administrative peut autoriser, pour une durée qu'elle détermine, un organisme à déroger à l'avant-dernier alinéa du présent article soit dans le cadre d'un plan de redressement approuvé par la Caisse de garantie du logement locatif social, **soit pour une partie du patrimoine de l'organisme ayant fait l'objet d'une réhabilitation.** Toutefois, d'une année par rapport à l'année précédente, **la hausse de loyer est plafonnée à 5 % en sus de la variation de l'indice de référence des loyers mentionné au même avant-dernier alinéa.** Sous réserve de l'accord des associations représentatives de locataires et des locataires dans les conditions fixées à l'article [42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986](#) tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière, cette hausse peut être supérieure à ce plafond.*

Les charges locatives qui faisaient l'objet d'une régularisation annuelle étalée selon les groupes entre les mois d'avril et d'octobre de l'année suivante sont dorénavant traitées au plus tard fin juin.

Suite aux programmes d'amélioration et de réhabilitation énergétique mis en œuvre ces dernières années, le niveau des charges tend à la baisse comme en témoigne les chiffres page 19, celles-ci se situant à 900€/logement/an, en 2018.

En outre, elles font l'objet d'une analyse partagée chaque année avec les représentants des locataires en Conseil Central de Concertation Locative.

➤ La Réduction de loyer de solidarité (RLS)

En application des dispositions de la loi de finances 2018, les recettes de l'Office seront très lourdement ponctionnées par la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) qui devrait les obérer d'environ 60 M€ sur la période de la CUS (2019-2025), dont 5.7 M€ dès 2019, 9M€/an de 2020 à 2022 du fait de la clause de revoyure, puis 10 M€/an ensuite si ce dispositif

était maintenu. Pour le locataire, l'impact est minime, compte tenu d'une baisse de son APL à hauteur de 98% de la RLS.

Au 31 décembre 2018, un peu plus de 13.800 locataires ont bénéficié de cette réduction, de 36€/mois en moyenne.

➤ Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Depuis le 1er janvier 2018, La Loi Égalité et Citoyenneté prévoit :

- la suppression de la possibilité pour la CUS de déroger aux dispositions sur le SLS ou de le moduler en fonction des territoires,
- la suppression de la faculté pour l'organisme de définir les modalités de calcul et de paiement du SLS par ses locataires,
- le plafonnement du SLS qui, cumulé avec le loyer principal, ne pourra pas être supérieur à 30% des ressources du ménage contre 25% auparavant.

Il convient de préciser que les EPCI au travers de leur PLH peuvent déroger ou prévoir des adaptations au SLS sur leur territoire. C'est le cas de la Métropole Rouen Normandie, seul EPCI à avoir inscrit dans son PLH actuel des dérogations en termes de SLS et qui prévoit dans son futur PLH de nouvelles zones d'exemption du SLS dont l'entrée en vigueur est prévue au 1 janvier 2021.

Les locataires assujettis au SLS sont ceux dont les ressources excèdent d'au moins 20 % les plafonds de ressources pour l'attribution d'un logement social.

Toutefois, le SLS ne s'applique pas aux locataires :

- dont le logement est situé en zone de revitalisation rurale (ZRR) ,
- ou dont le logement est situé dans une zone classée quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV),
- ou qui habitaient au plus tard le 31 décembre 2014 (et n'ont pas déménagé depuis) dans une zone urbaine sensible (Zus) n'ayant pas été classée quartier prioritaire de la ville à partir du 1er janvier 2015.

■ Les autres orientations d'attributions

- La prise en compte du handicap et du vieillissement

L'Office a poursuivi sa politique de développement d'une offre de logements accessibles tant dans le neuf que dans le parc ancien, avec plus de 12.000 logements¹ à fin 2018 dont 1475 logements² répondant à la définition de l'indicateur SR-1, c'est-à-dire accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

En outre les outils de rapprochement offre/demande permettent d'identifier l'offre adaptée disponible de façon à prendre en compte la priorité reconnue aux personnes handicapées ou à défaut à des personnes âgées par les articles L.441-1 et R 441-4 du CCH.

Le partenariat avec les associations est également recherché pour favoriser le relogement autonome des personnes en situation de handicap et ce, quel que soit le type de handicap (physique ; psychique ; visuel...).

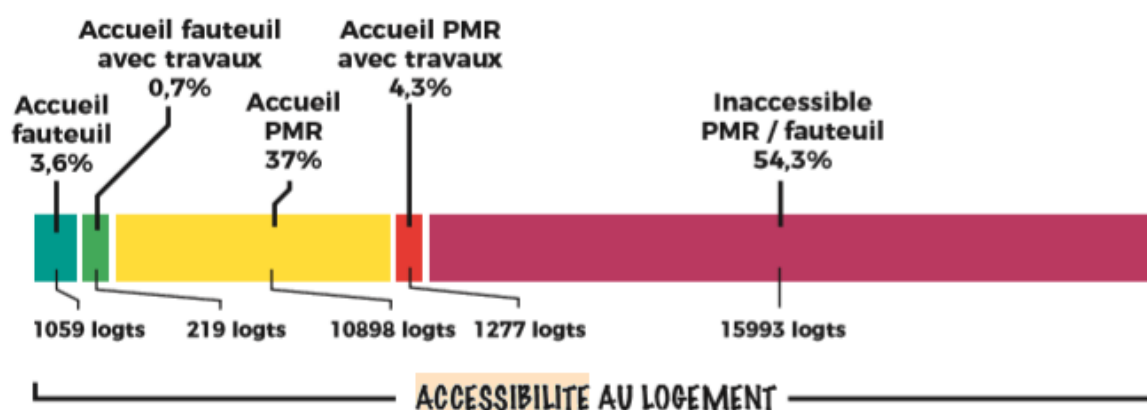
Ainsi, les opérations d'habitat inclusif mises en place avec l'association la Clé sur les Hauts de Rouen (5 logements au profit d'adultes avec une déficience psychique) et plus récemment avec l'IDEFHI sur Déville les Rouen (12 logements au profit d'adultes avec une déficience auditive) pourront être évaluées et reproduites selon les besoins et opportunités qui se feront jour. A ce jour un partenariat est à l'étude avec l'association TI'HAMEAU pour réserver sur un futur groupe en construction sur la commune de ROUEN une dizaine de petits logements au profit de demandeurs en situation de handicap moteur lourd et de réserver un local au bénéfice de l'équipe encadrante.

Enfin sous couvert du chargé de mission handicap en poste à l'Office depuis 2012, une attention tout particulière est apportée au maintien à domicile des locataires vieillissants soit en répondant à des demandes d'aménagement au coup par coup soit en les accompagnant vers une mutation dans un logement répondant de façon pérenne à la problématique santé rencontrée.

¹Accessibilité pour les personnes en mobilité réduite (avec ou sans travaux simples), le critère étant que la cellule de vie soit accessible depuis la zone de stationnement extérieure avec peu de marches à monter (8 maxi) et qu'elle comporte séjour, chambre cuisine, salle de douche et WC sur un même plan. Par extension, les logements desservis par ascenseur au demi-niveau supérieur sont également considérés comme accessibles PMR.

²Accessibilité pour le handicap avec fauteuil au sens de la réglementation actuelle (avec ou sans travaux).

Extrait du PSP dont les données ont été consolidées en cours d'année 2018 :



De 1 278 logements accessibles, comptabilisés dans le cadre de l'élaboration du PSP ci-dessus, le nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite est passé à 1 475 au 31 décembre 2018, après la réalisation de travaux et la réception de logements neufs, auxquels s'ajoutent 343 logements étudiants pour le calcul de l'indicateurs SR1, qui ne figurent pas dans le PSP.

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.								
Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de l'année N-1		Engagements annuels, en %					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ensemble du département	1818	5,50%	6,10%	6,60%	7,20%	7,40%	7,70%	7,70%
Métropole Rouen Normandie	1122	7,00%	7,60%	8,20%	9,00%	9,00%	9,00%	9,00%
Le Havre Seine Métropole	443	4,40%	4,60%	4,70%	4,80%	5,00%	5,00%	5,00%
Dieppe Maritime	76	6,40%	10,50%	10,50%	10,60%	11,90%	17,00%	17,00%
Caux Vallée de Seine	70	5,80%	5,80%	5,70%	6,40%	6,40%	6,40%	6,40%
Fécamp Caux Littoral	3	0,80%	0,80%	7,30%	8,70%	12,50%	12,50%	12,50%
Caux Austreberthe	0	0,00%	0,00%	0,00%	23,40%	23,40%	23,40%	23,40%

En 2018, le nombre de demandes d'adaptation du patrimoine liées à la perte d'autonomie par l'âge ou le handicap a concerné 248 logements qui ont fait l'objet d'un diagnostic ayant conduit à des travaux pour 119 d'entre eux. Les demandes sont traitées au fur et à mesure. Il n'est pas possible de les anticiper. Le diagnostic s'appuie notamment sur le besoin réel, la faisabilité technique sans compromettre l'attractivité du logement, le type de logements, la capacité financière. Ainsi, lorsque les travaux ne se présentent pas comme étant la meilleure réponse, une proposition de mutation dans un autre logement est systématiquement proposée aux locataires afin de satisfaire leur besoin.

Territorialisation des demandes et des interventions

2018	Nombre d'accord travaux	Nombre de demandes
Métropole Rouen Normandie	63	96
Communauté Urbaine Le Havre Seine Métropole	21	54
CA Région Dieppoise	7	15
CC Caux Vallée de Seine	2	16
CC Caux Austreberthe	1	1
CA Fécamp Caux Littoral Agglo	1	3
Autres	24	63
Total	119	248

- La prise en compte du parcours résidentiel (mobilité)

L'Office s'est toujours positionné dans la logique d'accompagner au mieux ses locataires dans leur parcours de vie. Une attention toute particulière est portée aux demandes de mutation en raison d'un loyer trop élevé ou pour une problématique de santé ou de handicap.

En outre la mobilité des ménages déjà logés dans le parc social est également prise en compte. Ainsi, habitat 76 s'engage à réaliser 35% de ses attributions au bénéfice de ces demandeurs dont 15% en faveur de ses propres locataires.

Toutefois, pour les demandes en situation de sous occupation, l'Office se trouve confronté à une difficulté de mise en œuvre de la nouvelle

règlementation, son parc ne comptant que 15% de logements de type 1 ou 2.

Aussi, conformément aux précisions apportées par la DHUP dans sa correspondance du 12 juin 2017 (annexe 6), cette mesure sera mise en œuvre en tenant compte du contexte local (pression de la demande, disponibilité de logements de typologie inférieure).

C'est une approche pragmatique dans ce secteur détendu qui sera adoptée avec l'engagement de rencontrer les locataires en situation de sous occupation « avérée » c'est-à-dire seul dans un type 4 ou deux personnes dans un type 5.

- La prise en compte des publics jeunes

Habitat 76 est attentif à la problématique du relogement des jeunes et participe aux réflexions et actions menées sur le sujet (travail avec les missions locales, le CLAJ, groupe de travail de la CIL de la CU Le Havre Seine Métropole). Ainsi en 2018 a été tenté un projet de colocation à destination de jeunes étudiants en partenariat avec l'association l'AFEV et la commune de Maromme ; expérimentation qui s'est heurtée à la difficulté pour l'association d'identifier le public prêt à partager les logements mis à disposition. Néanmoins, fort de ces expériences et au vu des possibilités de colocation élargies par la Loi Elan, l'Office entend renouveler ce type de projet.

■ La lutte contre la vacance

Afin de lutter contre la vacance, plusieurs actions sont engagées :

- Déploiement des démarches commerciales pour valoriser les atouts du parc (formation des collaborateurs et multiplication des actions telles que les portes ouvertes, les campagnes en faveur des étudiants...)
- Saisine des opportunités qu'offrent les nouvelles technologies et le numérique : mise en place des visites virtuelles des logements ; mise en ligne de l'offre disponible via l'Agence en Ligne (outil digital développé par l'Office et utilisable sur smartphone. Sur ce site, les demandeurs de logement peuvent consulter librement les appartements disponibles à la location et se positionner sur ceux qui correspondent à leur projet) et la plateforme BIENVEO accessible à l'ensemble des bailleurs sociaux
- Refonte du processus de relocation avec l'objectif de réduire les temps d'instruction dans un contexte où la part des délais de préavis dérogatoire est devenue majoritaire
- Mobilisation des réservataires afin de réduire le nombre de logements en progression constante remis à disposition de l'Office faute de candidat
- Travail avec les partenaires (mairies, EPCI) pour améliorer l'attractivité des sites notamment en QPV qui concentre une large part de la vacance.
- Remise en état des logements suite aux états des lieux de sortie avec un budget annuel de l'ordre de 5,8 M€ consacré aux seuls travaux portant sur les logements libérés soit environ 1900€/logement.

■ La gestion locative au service de la cohésion sociale

Parallèlement à l'action de terrain, la gestion solidaire est bien entendu étroitement liée aux évolutions récentes ou en perspective de la législation relative à la gestion locative.

Les dispositions de la loi Egalité et Citoyenneté impactent la politique d'attribution de l'Office, qui a certes vocation à accueillir une population fragile, mais dans le respect de la mixité garante des équilibres de peuplement indispensables à la cohésion sociale et urbaine de nos quartiers.

Si l'accès au parc social constitue un enjeu fort eu égard notamment à la fragilité toujours constatée de la population qui y réside, il ne peut l'être au détriment du maintien dans les lieux. À ce propos, l'Office a développé une véritable politique de prévention, en particulier des impayés, reposant à la fois sur les compétences internes (Conseil Social) et sur les dispositifs d'aide, notamment le Fonds de Solidarité pour le Logement.

Les mutations sont par ailleurs favorisées lorsqu'elles apportent une réponse en termes d'adaptation du logement, tant sur le plan de la composition familiale que financier.

Ces engagements devront être confortés pour accompagner les Seinomarins qui en ont le plus besoin avec la mobilisation des moyens financiers nécessaires à la solvabilisation des ménages (APL, VISALE, FSL, ...).

La précarisation d'un nombre important de locataires rend à l'avenir plus nécessaires encore la gestion de proximité et l'accompagnement des familles dans une démarche de prévention des dettes, de sensibilisation à l'éducation budgétaire, de maîtrise des charges locatives, d'économie des ressources, en lien avec les acteurs locaux. L'Office veillera dans ce domaine à proposer des solutions innovantes.

PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.

Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Mutations de locataires du parc social en 2018, parmi le nombre total d'attributions		Engagements annuels en %					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Ensemble du département</i>	1231	40,50%	35%	35%	35%	35%	35%	35%
<i>Métropole Rouen Normandie</i>	656	39,60%	35%	35%	35%	35%	35%	35%
<i>Le Havre Seine Métropole</i>	326	45,90%	35%	35%	35%	35%	35%	35%
<i>Dieppe Maritime</i>	49	40,20%	35%	35%	35%	35%	35%	35%
<i>Caux Vallée de Seine</i>	46	36,80%	35%	35%	35%	35%	35%	35%
<i>Fécamp Caux Littoral</i>	21	52,50%	35%	35%	35%	35%	35%	35%
<i>Caux Austreberthe</i>	6	66,70%	35%	35%	35%	35%	35%	35%

Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.

	Prévision en nombre, par année					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Prévision du nombre de mutations internes	450	450	450	450	450	450



■ Dispositions pour favoriser l'accompagnement et le maintien dans le logement des ménages fragiles

Dans un contexte de fragilisation grandissante de l'occupation sociale, l'Office constate que le nombre de locataires en situation d'impayé diminue (*4.081 au 31 décembre 2018 contre 4.521 au 31 décembre 2017*), et leur dette moyenne se stabilise (*1.045 € au 31 décembre 2018 contre 1.013 € au 31 décembre 2017*).

Depuis 2016, habitat 76 intensifie ses actions de prévention en développant notamment des actions de sensibilisation par l'envoi de SMS (17348) et de mails (59923).

Ainsi, en lien avec l'augmentation des prises de contacts individualisées avec les locataires en difficultés, un plus grand nombre d'entre eux a pu redresser sa situation, et moins de procédures ont dû être engagées (*589 passages au contentieux en 2018 contre 637 en 2017 et 678 en 2016, -19% de procédures contentieuses engagées en 2018 par rapport à 2017 dont 549 commandements de payer délivrés en 2018 contre 600 en 2017*).

A l'échelle du parc, le nombre d'expulsions demeure extrêmement faible : *27 en 2018 (26 en 2017 et 28 en 2016)*. Elles témoignent des engagements pris par l'Office pour les éviter. Quand elles sont menées à terme, elles ne sont que la traduction d'un constat d'échec des mesures prises pour accompagner les locataires qui ne les ont pas acceptées ou qui sont de mauvaises foi.

Au vu de ces données, force est de constater que le travail de prévention d'habitat 76 joue pleinement son rôle.

- Les moyens humains

Habitat 76 a continué à ajuster et renforcer l'organisation de ses équipes en charge du Recouvrement des loyers, en créant des postes dédiés et en formant spécifiquement ses collaborateurs. Cette organisation a permis d'accentuer les actions visant à la prise de contact personnalisée auprès des familles.

Pour assurer ses missions, l'Office dispose de :

- 65 collaborateurs de proximité
- 8 Gestionnaires de recouvrement amiable (dont 1 en charge des démarches à domicile)
- 11 Gestionnaires de Coordination Sociale
- 14 Chargées et Gestionnaires de recouvrement contentieux (dont 1 en charge des démarches à domicile et 2

axés sur les relances téléphoniques intensives)

- Les actions et les engagements

Dans le domaine de l'accueil, Habitat 76 :

- Accentue les évaluations sociales réalisées par les Gestionnaires de coordination sociale pour permettre d'appréhender au mieux la capacité des familles à assurer la charge d'un logement. Dans le cadre de cette démarche, l'Office prend en considération le fonctionnement social du groupe d'immeubles (mixité) et met en place les moyens d'accompagnement nécessaires à la réussite du projet logement,
- Améliore par ses actions de contacts et de visites à domicile la prise en charge rapide des situations fragiles : ce sont 349 familles qui ont fait l'objet en 2018 d'un suivi rapproché par la Gestionnaire de coordination sociale dès l'entrée dans les lieux. En outre, ce sont 195 accompagnements sociaux à l'accès accordés dans le cadre du FSL (fonds de solidarité pour le logement) et AVDL (accompagnement vers et dans le logement social),
- Développe une stratégie de communication et de sensibilisation auprès des locataires nouveaux entrants,
- Participe et organise, dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées, aux évaluations partagées pour les ménages en situations de blocage pour un accès au logement,
- Se mobilise pour louer auprès des associations à vocation sociale dans le cadre de partenariats : le nombre de logement s'élevait ainsi à 170 au 31 décembre 2018 dont 24 baux glissants.
- Mobilise régulièrement les aides des dispositifs FSL, Fonds Départemental ou LOCAPASS à l'accès aux logements :
 - 9,62% des attributions ont été réalisées avec une aide financière (DG, 1er loyer)

- 52.01% avec une garantie de paiement (20.72% avec une garantie FSL ou Fonds Départemental / 31.28% avec une garantie collecteur).

En ce qui concerne la garantie LOCAPASS couvrant les impayés de loyers et charges, elle a été supprimée à compter du 10 mai 2019. Le dispositif VISALE, mis en place en 2018 demeure quant à lui; caution et impayés sont garantis par Action Logement (ex 1% logement) pour les moins de 30 ans dans le secteur privé et pour les étudiants dans tous les parcs locatifs. A noter que la garantie VISALE est étendue à compter du 10 mai 2019 aux jeunes de moins de 31 ans logés en structure collective.

Dans le domaine du maintien, Habitat 76 :

- Accentue les actions visant le maintien du contact avec le locataire en difficulté, tout au long de la procédure amiable ou contentieuse par le biais de relances téléphoniques, de convocations au siège ou de visites à domicile.
- Négocie l'octroi de plans d'apurement pour permettre la résolution amiable des impayés (en 2018, 3672 échéanciers ont été consentis).
- Instruit des demandes d'accompagnement social dans le cadre du maintien (63 en 2018) ou sollicite des aides financières dans le cadre du dispositif FSL (27 en 2018).
- Renforce les mutations au sein du parc comme solution préventive dès lors que la situation de logement n'est plus adaptée à la situation financière ou à la composition familiale du ménage.
- Continue à avoir recours, dans la mesure du possible, aux alternatives à la résiliation judiciaire du bail (Déclarations au greffe et Injonction de payer). Ces procédures (33 en 2017 et 17 en 2018) menées très vite après l'apparition de l'impayé, visent exclusivement à la condamnation à paiement et offrent la possibilité d'obtenir des délais de paiement tout

en préservant le maintien dans les lieux.

- Recherche en permanence des solutions permettant d'éviter le recours à l'expulsion y compris après résiliation du bail (126 protocoles de cohésion sociale signés en 2018 comme en 2017 (126 également) valant titre d'occupation et permettant le rétablissement des Aides au Logement).
- Rétablit dans leurs droits de locataires, conformément aux dispositions de la Loi du 18 janvier 2005 de « Programmation pour la Cohésion Sociale » les occupants sans droit ni titre à jour de leurs obligations. Ainsi, depuis 2005, 1098 occupants ont recouvré la qualité de locataires dont 59 sur l'année 2018.
- S'appuie sur les démarches partenariales et notamment sur la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (326 situations d'impayés ont été examinées en 2018 et 394 en 2017), continue à s'inscrire dans les engagements de la Charte de Prévention des Expulsions qui est en cours de réécriture pour répondre aux objectifs des décrets d'application de la Loi ALUR et de la Loi ELAN précisant les modalités d'articulation des dispositifs de prévention existants.
- Recourt, avant l'expulsion à l'intervention de ses gardes particuliers assermentés, qui se rendent au domicile de la famille concernée afin de vérifier la situation (familiale, financière etc...) et d'aviser le ménage de l'imminence des opérations.

En tant qu'acteur majeur du logement social du département, l'Office entend jouer pleinement son rôle, notamment vis-à-vis des ménages les plus fragiles en poursuivant l'ensemble de ces actions et si nécessaire les adapter aux évolutions sociétales.

