

Réforme du logement social : le cadre national et ses déclinaisons territoriales

Mercredi 30 octobre de 9h00 à 10h30



Concertation sur les politiques d'attribution des logements sociaux

Synthèse de l'étude qualitative – Ipsos Public
Affairs/Ministère du logement – 13 mars
2013

Contacts :

Alexandre DALLY: 01 41 98 92 84

alexandre.dally@ipsos.com

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DU DISPOSITIF

Le ministère du logement souhaitait faire réaliser une étude qualitative portant sur la concertation des politiques d'attribution des logements sociaux.

Le dispositif a reposé sur l'organisation et la réalisation de 4 réunions de groupe d'une durée de 3 heures et réunissant à chaque fois une dizaine de personnes. L'étude a concerné les 4 zones suivantes : Lille, Toulouse, Paris intra-muros et Région Parisienne :

- Toulouse et Lille : le 11 mars en soirée
- Paris intra-muros : le 11 mars en soirée
- Région parisienne : le 12 mars en soirée

Les populations concernées par ces réunions de groupe sont des demandeurs éligibles au logement social, sélectionnés sur la base des critères suivants :

- les données en zone tendue/détendue (zonage Robien et financement)
- L'ancienneté de la demande
- la composition familiale (personnes à charge) et situation familiale
- le niveau de vie (RFR et ressources déclarées le cas échéant) et situation professionnelle
- typologie du logement demandé

NB : Ipsos a travaillé sur la base de fichiers de demandeurs fournis par le ministère.

SYNTHESE DES RESULTATS

Les réunions de groupe ont consisté à interroger les demandeurs sur leur **connaissance du logement social** (l'évolution des politiques publiques, le rôle et l'image des acteurs, les publics bénéficiaires ainsi que les enjeux, principes et valeurs) et plus spécifiquement leur connaissance **du système d'attribution**. Les éléments dégagés par les demandeurs sur le système d'attribution étaient ensuite repris selon une approche évaluative, dans le but d'identifier les **forces / faiblesses, qualités / défauts, du système d'attribution**. Dans un troisième et dernier temps, il s'agissait d'évoquer les améliorations qui pourraient être apportées à ce système d'attribution, d'abord "en spontané", puis "en assisté", sur la base de **pistes d'amélioration** remontées par le comité de pilotage de l'étude.

CONNAISSANCE DU LOGEMENT SOCIAL

Les réunions de groupe ont tout d'abord permis de faire le constat d'une connaissance assez partielle du logement social et du système d'attribution par les demandeurs. Les interrogations et tâtonnements autour des bénéficiaires, acteurs et enjeux liés au logement social en France ou dans le contexte de leur localité, se sont ainsi révélés plus prégnants que les réponses quant au rôle, enjeux, modalités de fonctionnement. Un certain nombre **des fondamentaux qui déterminent l'organisation du logement social sont de fait totalement ignorés ou révélateurs d'une forme d'ambiguïté**, ambiguïté qui n'est pas sans rappeler l'histoire du logement HLM en France.

La notion de plafonds de ressources n'est ainsi pas systématiquement connue par chaque participant. Dans chacun des groupes, le logement social est perçu conjointement comme **le logement "pour tout le monde" et le logement des personnes et familles les plus en difficulté**, pour lesquelles se loger revêt une urgence immédiate "objectivable" (victimes de violence, d'incendie, insalubrité, expulsion...). Cette perception d'un parc de logements à vocation multiple n'est pas sans rappeler le positionnement ni tout à fait "résiduel" comme en Angleterre ou Espagne ni parfaitement "universaliste" comme dans certains pays nordiques.

Les modalités de fixation des loyers sont l'objet de nombreuses interprétations, voire incompréhensions. Pour certains, il existerait des écarts entre les loyers pratiqués par les bailleurs HLM "privés" et les offices HLM ; pour d'autres, moins nombreux, les prix sont fixés en fonction des revenus de chacun. Certains, enfin, font état d'un parc de logements sociaux "multiple", composé de PLA, PLI, ILM, etc.

Dans ces cas-là, la connaissance de ces notions apparaît davantage comme une répétition de notions entendues que comme des produits clairement distingués. Par ailleurs, notons que l'incompréhension des participants vire à l'absurde dès lors qu'est évoquée (par les demandeurs eux-mêmes) la question des logements sous-occupés, que les ménages ne peuvent quitter qu'en augmentant leur loyer et/ou réduisant leur taille de logement.

Travaillée plus en détail, la question des acteurs du système d'attribution donne à voir une connaissance qui, au mieux, permet aux demandeurs de lister les institutions concernées. Mairie, Préfecture sont identifiés très spontanément.

- La **Mairie** est considérée comme l'acteur central, **la clé de voûte** du système d'attribution et du logement social : à la fois lieu de dépôt de la demande, interlocuteur auprès duquel faire pression pour se voir attribuer un logement et espace où s'organisent les coupe-files et "pistons".
- Le rôle de la **Préfecture** est l'objet de **beaucoup d'hésitations**, plus souvent associé au logement des fonctionnaires, plus rarement, au logement des situations "les plus dramatiques".
- **Action Logement** (seulement connu comme 1% patronal / employeur) ressort à chaque fois mais n'est **pas connu par tous les participants**. L'impression est cependant que via l'employeur, le dossier avance plus vite.
- Les **associations** et travailleurs sociaux sont perçus comme des **relais** qui font remonter des demandeurs potentiels voire, plus épisodiquement, appuient les dossiers.
- Les **organismes d'HLM** oscillent quant à eux entre l'évidence non formulée qu'ils sont bien décideurs, et le **pur gestionnaire**, contraint par les institutions précédemment citées de loger les ménages qu'on leur indique. La distinction entre Offices et ESH reste dans l'ensemble anecdotique.

Le fonctionnement par contingents et réservataires n'est perçu que par quelques individus; la notion utilisée est alors celle de "quotas". Généralement, cette notion de "quotas" reste floue : elle peut signifier "*sont propriétaires d'une part de logements sociaux*" ou bien "*proposent des demandeurs*" et, seulement à deux reprises, "*choisissent les locataires pour tel logement dans tel immeuble*". Le poids que représente chacun dans le système d'attribution n'est pas connu.

La connaissance générale du logement social est donc approximative. De nombreuses variables jouant sur le système d'attribution sont évoquées, sans autre consistance le plus souvent. De la même manière, le DALO ne fait l'objet que d'une connaissance très minoritaire. Un constat qui fait dire à plusieurs participants que **l'opacité et la méconnaissance des demandeurs** ne sont pas le simple fait d'une grande complexité des enjeux et du système d'acteurs mais d'une **démarche volontaire des pouvoirs publics pour limiter la demande**.

CONNAISSANCE ET EVALUATION DU SYSTEME D'ATTRIBUTION

Les échanges autour du "parcours-type" de la demande et de l'attribution donnent à voir deux temps très différents : l'enregistrement de la demande, simple et clair, et la suite du processus, considérée comme une "boîte noire".

L'enregistrement de la demande, de l'éligibilité à l'obtention du numéro unique, est un temps **bien maîtrisé par les demandeurs**. En Ile-de-France (Paris compris), c'est la Mairie qui ressort comme l'interlocuteur principal voire unique de ce moment. A Lille et Toulouse, le bailleur social est aussi sollicité directement. Si les pièces demandées sont considérées souvent comme trop nombreuses, cela est en partie dû à une certaine confusion avec les exigences du logement privé et à la volonté des demandeurs de témoigner tant de leur besoin que de la solidité de leur dossier.

Ce temps de l'enregistrement est considéré comme un temps plus formel que stratégique. Les échanges avec les services logement des Mairies se font autour de l'enjeu strict et a minima de la constitution administrative du dossier. Au plus, si l'échange va au-delà, les participants évoquent des discours pessimistes de la part de leurs interlocuteurs quant aux perspectives réelles d'attribution. En Ile-de-France, les échanges sont considérés comme démobilisateurs.

Plus rares, comme à Toulouse, certains regrettent que ce temps là ne soit pas exploité pour offrir des "indications tactiques" quant aux secteurs ou typologies à demander. Certains notent d'ailleurs que le formulaire incite à multiplier les critères de demande, au risque de fragiliser la possibilité de se voir proposer un logement.

Au-delà de cette étape, ponctuée par l'obtention d'un numéro unique, les demandeurs apparaissent totalement désarmés. "*Flottement*", "*opacité*", "*zone aveugle*", "*parcours du combattant*", "*abandon*", "*grande pile poussiéreuse*" sont autant de termes utilisés pour qualifier la manière dont le processus se poursuit. Les interrogations portent plus spécifiquement sur:

- **La diffusion de leur dossier** : le dossier est-il "dispatché" à l'ensemble de ceux qui proposent des logements sociaux ? Es-il transmis à la préfecture ? Est-il gardé par l'institution qui l'a réceptionné ?
- **L'analyse du dossier** : le dossier est-il étudié en détail afin de rechercher le logement adéquat ? Est-il classé en catégories (urgence, démunis, familles...) ? Est-il mis au bas de la pile / de la liste ?
- **L'avancement du dossier** : le dossier est-il étudié mais sans proposition correspondante ? Est-il maintenu en veille jusqu'à libération d'un logement adéquat ? Est-il oublié jusqu'à sa montée en priorité / urgence pour des raisons sociales ou politiques ?

La commission d'attribution vient finalement cristalliser tous ces doutes, voire parfois ces suspicions quant aux pratiques d'attribution. Dans l'ensemble, la composition de ces commissions est connue: Mairie, Préfecture, organisme d'HLM, éventuellement représentant des locataires et assistante sociale. Le fonctionnement, par contre, est l'objet de spéculation. Pour certains, chaque institution vient avec ses dossiers de demandeurs et échange avec l'autre afin de voir si des logements correspondraient à leur besoin.

Pour beaucoup de participants, ce n'est donc **pas obligatoirement la libération d'un ou plusieurs logements qui déclenche l'attribution**. C'est la demande qui est le plus souvent reconnue comme l'élément au cœur de la commission d'attribution, au moins dans un premier temps : on part de la demande pour essayer de trouver le logement et non l'inverse.

L'aspect "discussion en chambre" semble renforcer l'impression de négociations peu claires. On notera d'ailleurs que la réforme visant à retenir une liste de 3 ménages potentiellement attributaires n'est pas un élément qui est venu clarifier les règles de fonctionnement.

Enfin, l'attribution d'un logement est souvent considérée comme la conséquence d'une situation sociale urgente, d'un "piston", ou d'une démarche proactive – parfois qualifiée de "*harcèlement*" – du demandeur, principalement à l'égard des institutions et des élus. Dans les différents territoires d'étude, le manque de logements est en effet un constat partagé, d'autant plus en Ile-de-France et à Paris.

Ce déséquilibre entre offre et demande, qualifié parfois par les participants de "**pénurie**", **obligerait à ce que la demande soit sortie de la normale pour être effectivement prise en compte**. Il faut ainsi qu'elle **s'impose aux acteurs à cause de problèmes** (ou de nuisances), qu'elle **s'introduise par le truchement d'une personne influente**, qu'elle **s'affirme par la détermination du demandeur** – voire deux ou trois de ces situations en même temps. Plusieurs participants évoquent ainsi une sorte de sélection organisée par la démotivation, "obligant" à des comportements pressants – voire menaçants – de la part de demandeurs afin de "*rester dans la course*".

In fine, entre contexte de pénurie de logements, complexité du système d'attribution et connaissance parcellaire de ce dernier par les demandeurs, tout concorde pour faire du **système d'attribution un espace de défiance généralisé, qui favorise non seulement les rancœurs et frustrations, mais aussi les fantasmes, suspicions et pratiques déviantes au regard d'un cadre originel au mieux considéré comme inadapté, au pire comme mensonger**.

LES AMELIORATIONS POSSIBLES

Ce sombre tableau ne signifie pas pour autant l'absence de toute perspective d'amélioration. Un certain nombre de pistes ont ainsi été évoquées spontanément ou discutées "en assisté" par les participants. Parmi celles-ci, plusieurs touchaient au développement de l'offre de logements sociaux, aux obligations de construire des HLM dans toutes les communes ou à la remise en question du droit au maintien.

Spontanément, la question de **l'offre et de sa gestion** a donc été soulevée au titre des perspectives d'amélioration. Le fait de ramener le sujet au seul système d'attribution a donc pu parfois être perçu, en Ile-de-France comme ailleurs, comme une restriction forte du questionnement, voire une mise à l'écart des **leviers forts et indispensables pour permettre une meilleure satisfaction de la demande**.

Si l'intervention sur l'offre apparaît essentielle pour beaucoup, certaines pistes de progrès sont considérées comme plus anecdotiques.

Les améliorations autour de **l'enregistrement de la demande** entrent dans cette catégorie des améliorations qui relèvent d'une attente mineure, d'autant plus que plusieurs demandeurs considèrent que ces propositions sont déjà effectives :

- La possibilité d'enregistrer sa demande via internet apparaît logique, à la réserve près que cela ne doit pas devenir le mode d'enregistrement unique et obligatoire: non seulement certains n'ont encore pas accès facilement à Internet, mais aussi d'autres peuvent rechercher un contact humain voire une aide dans la constitution du dossier. **La question de l'accès à Internet ne doit donc pas devenir un élément discriminatoire** – que ce soit au moment de l'enregistrement ou pour la suite.
- Le **dépôt des pièces justificatives** fait l'objet de discours ambivalents. La constitution du dossier est appréhendée comme **un passage nécessaire** pour lancer formellement sa demande. Les améliorations sont surtout attendues au moment du **renouvellement** de la demande chaque année, moment au cours duquel la reproduction des éléments est perçue comme **plus fastidieuse et moins légitime**, davantage faite pour "tester" la motivation du demandeur.

D'autres pistes d'amélioration sont quant à elles considérées comme plus fondamentales, que ce soit au titre du rapport de chacun à l'évolution de sa demande, de l'enjeu d'une transparence qui fasse disparaître doutes et suspicions ou l'impératif d'un traitement juste et équitable des dossiers.

ORGANISER LA RELATION DU DEMANDEUR A SA DEMANDE.

Pour les participants deux principales pistes d'amélioration sont envisagées. La première consiste à **définir un interlocuteur unique, avec lequel il est possible d'avoir un contact direct** quand nécessaire ou à des moments-clés (proposition, refus, évolution de sa situation...). Le mode de l'accompagnement proposé par Pôle Emploi, avec des points de situation obligatoires a été évoqué dans plusieurs des groupes. Cette rencontre doit alors permettre d'échanger sur la stratégie de positionnement sur l'offre et les perspectives réelles d'accès au logement social voire d'orienter vers d'autres solutions plus réalistes / adaptées à chaque demandeur.

Le guichet unique. L'objectif est double. Avoir un interlocuteur unique tout au long du cheminement. Un interlocuteur qui connaît leur dossier. Une même personne qui serait garante de la traçabilité du parcours du demandeur et capable d'en comprendre la globalité. Le second objectif a pour visée de réduire les interfaces à une seule. Il s'agit de ne pas multiplier les entités avec lesquelles le demandeur peut potentiellement être en contact (Bailleurs, Collectivités territoriales)

La deuxième proposition est celle d'une **information régulière quant au traitement de son dossier**, selon deux modalités possibles: la solution privilégiée étant un "historique" annuel des interventions faites autour de chaque demande (étude en commission, motifs de refus...), plus occasionnellement parmi les participants, à chaque action faite sur le dossier.

Des "login" sur un site internet pour un suivi en continu sont également une solution souvent avancée. Les informations indiquées dans cet historique accessible ne porteraient pas seulement sur les actions faites, mais aussi sur les motifs qui ont présidé à l'avancement ou non de la réponse à la demande. Cet accès direct au dossier peut notamment être perçu comme un cadre utile pour connaître le traitement de son dossier (les notions de "traçabilité" ou de "jeu de l'oie" sont fréquentes), mais aussi pour ajuster ou ses attentes / besoins ou informer de l'évolution de sa situation.

Le fléchage du parcours à compter de l'obtention du numéro unique. Il s'agit de pouvoir suivre son dossier concrètement par un "balisage" de sa progression dans le processus. Ce suivi du dossier devrait s'appuyer sur une communication à l'initiative des acteurs du logement social. Périodiquement ou à chaque étape franchie, le demandeur serait prévenu soit par un RV, mail, courrier, idéalement par un échange téléphonique.

RENDRE LE SYSTEME TRANSPARENT

La méconnaissance actuelle du système nourrit un sentiment de rejet à l'égard des acteurs impliqués, auxquels sont dès lors associées des pratiques peu équitables voire clientélistes. Une meilleure information du demandeur, sur de multiples registres, ressort comme une amélioration fondamentale à apporter au système actuel d'attribution. Ces informations doivent plus spécifiquement porter sur :

Les modalités d'attribution : les règles du jeu doivent être connues par tout le monde. "Qui étudie les dossiers?", "Quelles sont les priorités?", "Qui décide?", "Comment fonctionnent les commissions d'attribution?", sont autant d'éléments d'une connaissance de base qui ne sont pas acquis – ce qui est regretté.

Les résultats des attributions : qui a bénéficié d'un logement et par qui se l'est-il vu attribuer? Il s'agit bien sûr moins d'avoir une information pour chaque logement libéré que, d'une part, disposer d'une information générale sur les bénéficiaires d'attribution (profil social, économique, situation d'urgence ou non, durée d'attente, institution attributaire...) et, d'autre part, recevoir une décision motivée en cas de refus par la CAL du dossier.

Les perspectives d'attribution : afin de permettre à chacun de mieux estimer ses chances quant à l'obtention d'un logement social.

- En IDF et à Paris, **un fonctionnement par critères et coefficients** ("comme dans les appels d'offres") – afin d'ordonner puis sélectionner les demandeurs sans l'arbitraire du "piston" ou de la "loterie" – est considéré comme une étape pertinente tant au titre de la transparence que de la justice de traitement.

Cependant, quelques bémols ont été exprimés, notamment les risques de "déshumanisation" totale de la procédure, et les possibilités d'effets pervers avec une manipulation de ces critères par les demandeurs ("tricherie"), ou une organisation de ces critères selon les intentions politiques ou clientélistes des décideurs.

Pour contrer ce dernier risque, il apparaît utile que ces critères soient définis à une certaine échelle et fassent l'objet d'une publication régulière et justifiée en cas d'évolution des priorités. Ces coefficients permettraient à chacun de connaître sa position dans la liste, mais aussi d'avoir une explication réelle des motifs de non-avancement ou de rejet des dossiers en cas de positionnement sur un logement.

- Le pendant de cette transparence sur la demande est la **transparence sur l'offre**. A noter que ce deuxième enjeu est moins spontanément évoqué que le premier. Néanmoins, une fois proposée, cette perspective est globalement appréciée dès lors qu'il s'agit d'une **aide à la décision et aux arbitrages personnels du demandeur**. Cette information doit être fortement localisée et donner à voir les délais, typologies et loyers, mais aussi les circuits permettant de prétendre à telle ou telle offre.

Certains participants ont cependant noté que cette transparence sur l'offre pourrait avoir pour conséquence un renforcement des "ghettos" – les demandes les plus urgentes s'orientant vers les logements les plus disponibles / moins attractifs – ainsi qu'un risque d'incompréhension renforcée dès lors que la situation vécue ne correspond pas aux tendances dont le demandeur a été informé.

La commission d'attribution : objet de nombreuses spéculations quant à son fonctionnement, plusieurs participants ont souhaité que l'opacité soit levée et la neutralité dans le traitement des situations assurée. Pour cela, deux hypothèses ont été avancées dans différentes groupes. D'une part, ces commissions pourraient faire l'objet de **séances publiques**. D'autre part, elles pourraient se tenir **sous l'autorité d'une personne réputée comme neutre**: pour certains, il s'agirait de "jurés populaires" tirés au sort dans la liste des demandeurs, ou d'une personne extérieure à la gestion directe des logements, à la manière d'un médiateur de la République.

CONCLUSION

En conclusion, il se dégage de ces réunions de groupe **une attente très forte des demandeurs quant à la montée en responsabilité de l'ensemble des parties impliquées** dans le processus d'attribution.

Cette responsabilité concerne **le demandeur lui-même**, du moment qu'il s'agit de sortir le demandeur d'une stricte posture attentiste et passive : il s'agit de faire de lui, a minima, un **interlocuteur** des décideurs du système d'attribution ; au mieux, un **acteur** à part entière disposant des éléments nécessaires (sur la gestion de la demande et de l'offre) pour fonder une stratégie d'accès au logement social (ou s'orienter vers un autre projet résidentiel). Pour autant, peu de participants croient en la perspective de disposer d'un choix réel, et s'interrogent sur les modalités d'un positionnement direct sur l'offre.

Cette responsabilité concerne aussi et surtout **les institutions impliquées** dans le système d'attribution. Pour beaucoup en effet, l'opacité est un fonctionnement voulu, permettant à chacun de négocier des arrangements selon des intérêts propres et qui prend peu en compte l'impératif de justice.

Donner à voir les contours exacts de la / des politique(s) d'attribution portée(s) par chacun et les résultats effectifs de chaque acteur est donc, non seulement, un moyen de **considérer le demandeur comme un acteur potentiel** (et non pas un strict bénéficiaire en attente), mais aussi un moyen d'**obliger chacun à clarifier ses intentions "politiques"** et à **justifier de l'efficacité de son organisation**.

ANNEXE : LES AXES DE QUESTIONNEMENT

Présenter les objectifs de l'étude et rappeler les règles de participation au début de la séance

Temps 1. L'image du logement social

Perceptions du logement social : quels principes, valeurs ?

- Quid des politiques publiques ? Quelles sont les évolutions : avancées ? Stagnation ? Recul ?
- Test des termes : ANRU / Loi SRU / Mixité sociale / 20% de logements sociaux / Accession sociale à la propriété / Politique de la ville / Etc.
- Qu'est-ce qui marche et ne marche pas ? Y a-t-il décalage entre les grands principes et la réalité ? A quoi est-ce du ?

Le logement social, comment ça marche ?

- Qui fait quoi ? qui s'occupe, de quoi ? Les acteurs du logement social aujourd'hui (Etat ? collectivités locales ? mairies ? départements ? régions ? bailleurs ? employeur ? autres acteurs ?) ?
- Quel rôle a chaque acteur dans l'attribution ? Comment voit-on les réservataires et les contingents ? Quelle image se fait-on de chacun des acteurs ?

Temps 2. Connaissance du système

Pour qui est fait le logement social ?

- Quelles sont les conditions à remplir pour obtenir un logement HLM ?
- Comment sont définis les besoins des demandeurs ? Quid des prioritaires ? Qui vient en premier ? Qui vient à la fin ?
- Quel poids pèse le contexte local dans le traitement de la demande ? à quel niveau cela se joue-t-il (Ville ? Département ? Région ?) ? Quel poids pèse le contexte national ?

Description du parcours du demandeur :

Premier geste et enregistrement de la demande :

- Qui informe de l'éligibilité et de la possibilité de demander un logement social
- Quel est le premier geste ? Comment se passe l'enregistrement de la demande ? Quel est le premier signe d'une prise en compte ?
- Évaluation de la situation sociale et des besoins : comment ça se passe ?
- La fixation du loyer : qui s'en occupe ? sur quels éléments est-ce basé ? Sur votre situation ou sur des prix du parc ?

L'instruction de la demande :

- Que se passe-t-il ensuite avec le dossier ? entre quelles mains passe-t-il ?
- Quels sont les acteurs du processus ? Qui est ou sont les acteurs les plus importants du processus ? Qui le ralentit ? Qui l'accélère ?
- Comment voit-on le fonctionnement des commissions d'attribution ? Qui est présent ? Comment fonctionnent-elles ?

Par rapport au parcours « officiel » de la demande : qu'en est-il de la réalité ? Qu'est-ce qui est différent entre le discours officiel et la réalité ?

Approfondissent des éléments du parcours du demandeur

- Qu'est-ce qui paraît simple ? Qu'est-ce qui paraît complexe ?
- Se sent-on bien évalué dans sa situation et ses besoins ?
- A propos de la durée du processus : qu'est-ce qui fait qu'une demande prend longtemps ou peu de temps à être satisfaite ?
- A-t-on le sentiment que ces conditions d'attribution sont justes ? Équitablement réparties ? Sinon pourquoi ? Quelles sont les signes d'un juste et équitable traitement des demandes ? À quels signes voit-on que ce n'est pas le cas ?
- Comment se sent-on accompagné dans le processus ? Par qui ?
- Comment se sent-on informé ? Sur l'éligibilité ? Sur la disponibilité ? Sur les critères pris en compte ? Sur l'adaptation du logement aux besoins ? Sur la durée du processus et les différentes étapes ? Sur le rôle de chacun ?
- Y a-t-il des différences de traitement des demandes entre les réservataires (Ville, préfecture, CIL) ?
- Y a-t-il des différences de traitement entre Office public et bailleurs privés (ESH) ?

Au final comment qualifier le parcours du demandeur ?

- Quels sont les éléments qui font que ça fonctionne et quels sont ceux qui font que ça ne fonctionne pas ?
- A quoi tient une demande satisfaite ? Ca dépend de quoi ? Quels sont les critères d'une demande satisfaite ? Quand une demande n'est pas satisfaite (temps, inadaptation aux besoins, ça tient à quoi ? Qu'est-ce qui s'est passé ?

Temps 3. Test des améliorations possibles

Evaluation spontanée des améliorations possibles : quelles sont les grandes améliorations possibles du système d'attribution ? Relances : ça porte sur quoi ? L'enregistrement de la demande ? L'évaluation et la prise en compte des besoins ? L'accueil des demandeurs ? L'information ? L'accompagnement ?

Test des améliorations en assisté

- **L'enregistrement de la demande et la constitution du dossier :** enregistrer sa demande en ligne ? Déposer une seule fois ses pièces justificatives ?
- **L'accueil des demandeurs :** bénéficier d'un accueil personnalisé lors du dépôt de la demande et une aide pour constituer le dossier ?
- **L'accompagnement dans le processus**
- **L'information des demandeurs :**
 - ✓ être informé sur l'état du marché du logement, le délai moyen pour avoir un logement HLM selon les secteurs géographiques ?
 - ✓ être informé sur les offres disponibles sur les secteurs demandés (description des logements disponibles, conditions d'accès et délais d'attente) ?
 - ✓ être informé des critères de priorisation des demandes ?
 - ✓ être informé sur l'état d'avancement de la demande tout au long de la procédure ?
 - ✓ être informé des conséquences d'un éventuel refus d'une proposition ?
 - ✓ recevoir une information motivée quand la demande est passée devant l'instance compétente pour attribuer le logement et n'a pas été retenue ?
- **La démarche et le rôle du demandeur dans le processus : veut-on...**
 - ✓ pouvoir avoir le choix entre plusieurs logements ?
 - ✓ pouvoir visiter les logements avant de se décider ?
 - ✓ pouvoir se positionner directement par internet sur les offres disponibles ?
 - ✓ pouvoir adapter sa demande en fonction des offres et des délais ?

Bilan

Qu'est-ce qui, parmi ces améliorations possibles et d'autres éventuelles pourrait leur assurer ...

- Que leurs besoins sont bien pris en compte
- Qu'ils ont une plus grande maîtrise ou capacités d'agir dans le processus
- Que l'attribution se fera en toute transparence et équitablement

Que sont-ils prêts à faire de leur coté pour améliorer le système ?

