



**Fiche n°13**

**Le système d'attribution fondé sur le choix du demandeur  
(Choice-Based Letting au Royaume-Uni. Aanbodmodel aux Pays-Bas)**

**Mots-clés :** Choice-Based Letting, Aanbodmodel, choix du demandeur, critères d'attribution, transparence, information du demandeur, monitoring

**Synthèse**

Aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, l'attribution des logements sociaux est guidée par le choix du demandeur. Les gestionnaires locaux ne décident pas de l'attribution mais ils définissent, en amont, des critères de hiérarchisation de la demande, partagés et clairement explicités, dont la mise en œuvre permet d'attribuer le logement à un demandeur répondant aux critères qui l'a choisi. C'est bien l'esprit du Choice-Based Letting (CBL) dont l'approche décisionnelle est très différente de celle privilégiée en France.

Aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, ce système est apprécié, dans des contextes pourtant fort différents. Après une période d'expérimentation, il s'est d'ailleurs rapidement généralisé. Le CBL présente en effet un intérêt évident du point de vue du demandeur (transparence, information, empowerment) ; mais aussi du point de vue des gestionnaires locaux (gestion de la demande et de l'attribution moins administrative ; réduction des délais de vacance ; outil utile à la compréhension des marchés du logement ; gestion des mutations internes ; amélioration de l'image du logement social).

Si les évaluations disponibles sont globalement positives, 4 points de vigilance méritent toutefois d'être relevés : les demandeurs doivent disposer des informations nécessaires pour faire des choix « éclairés » ; le dispositif mis en place doit être simple et accessible, y compris pour les plus vulnérables ; un système de monitoring doit être mis en place le plus en amont possible ; et son lancement doit partir d'une volonté politique locale.

**1/ Description et mise en perspective historique**

**Un système d'attribution fondé sur le choix du demandeur**

Le **Choice Based Letting (CBL)** est un **système d'attribution fondé sur le choix du demandeur**, initié à Delft à la fin des années 1980. Cette approche décisionnelle, radicalement différente de l'approche administrative privilégiée jusqu'alors, présente un **intérêt en termes de transparence, d'information du demandeur et de promotion de l'égalité de traitement, même dans des contextes de marché tendu.**



Fiche n°13 : Système d'attribution fondé sur le choix du demandeur (Choice-Based Letting au Royaume-Uni. Aanbodmodel aux Pays-Bas)

Cette fiche s'appuie sur une revue de la littérature existante à date et sur des documents envoyés par des participants ayant autorisé leur diffusion sur l'espace collaboratif : elle constitue un document de travail qui n'engage pas l'administration, ni ne préjuge des conclusions de la concertation.

Schématiquement, le CBL peut être décrit de la façon suivante :

- les offres de logements vacants sont présentées sur Internet ou dans la presse locale, toutes les semaines ou toutes les 2 semaines ;
- les demandeurs choisissent le logement qu'ils préfèrent (possibilité de faire 3 à 6 choix de logement ; à renouveler toutes les semaines ou toutes les 2 semaines) ;
- chaque candidat se voit attribuer un nombre de points, calculé en fonction de critères explicités par le bailleur<sup>1</sup> (ces critères sont négociés localement avec l'ensemble des acteurs en jeu (bailleurs, élus locaux, etc.), partagés à l'échelle de la collectivité locale (qui correspondrait en France à une communauté d'agglomération, voire à la région en Île-de-France), et renégociés chaque année en fonction de l'évolution des marchés du logement).
- le logement est finalement attribué au candidat disposant du plus grand nombre de points.

**Les différentes étapes d'une attribution dans le système du Choice Based Letting :**

Inscription	Candidature	Sélection des ménages susceptibles de se voir attribuer le logement	Attribution
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Attribution d'un nombre de points au demandeur en fonction de <b>critères de priorité</b></li> <li>▶ <b>Affectation d'un identifiant au demandeur</b> intégrant l'ensemble de ces données individuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Connexion du demandeur sur le site internet via son identifiant</b></li> <li>▶ Positionnement sur l'offre de son choix, mise en ligne et caractérisée en fonction de <b>critères d'adéquation<sup>2</sup></b>.</li> <li>▶ Communication au demandeur <b>du nombre de demandeurs en attente et de son classement</b> pour chaque logement sélectionné.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Elimination des candidatures ne correspondant pas aux critères d'adéquation.</li> <li>▶ « Short list » des candidats détenant le plus grand nombre de points.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Visites dans l'ordre décroissant du nombre de points obtenus.</li> <li>▶ Attribution au candidat, ayant confirmé son choix.</li> <li>▶ Du côté du bailleur : vérification que la situation du ménage correspond effectivement à la situation enregistrée dans l'identifiant ; entretiens individuels et contrôle des pièces justificatives, sans qu'aucune commission d'attribution n'ait à se réunir.</li> <li>▶ Délai d'une ou deux semaines pour prendre possession du logement.</li> </ul>

**Une diffusion rapide aux Pays-Bas puis au Royaume-Uni**

**C'est aux Pays-Bas, à Delft, que le Choice Based Letting est d'abord expérimenté à la fin des années 1980.** Jusqu'alors, l'attribution des logements sociaux aux Pays-Bas était gérée de façon purement administrative ; la demande était enregistrée sur une liste d'attente et ordonnée en fonction d'un certain nombre de critères de priorité, notamment la durée de séjour sur cette liste. Vu le constat partagé sur l'inefficacité et l'opacité de ce modèle, le CBL s'est diffusé rapidement dans le pays, au point d'être utilisé par 85 % des bailleurs sociaux à la fin

<sup>1</sup> Négociés avec l'ensemble des acteurs en jeu (bailleurs, élus locaux, etc.), à l'échelle de la collectivité locale (=communauté d'agglomération, voire région en Île-de-France). Ils sont communs, partagés et renégociés chaque année en fonction de l'évolution des marchés du logement.

<sup>2</sup> Selon la taille du ménage, seuls certains types de logement lui sont accessibles ; de plus, le bailleur social peut ajouter des critères (ex : logement adapté réservé aux personnes handicapées).

Fiche n°13 : Système d'attribution fondé sur le choix du demandeur (Choice-Based Letting au Royaume-Uni. Aanbodmodel aux Pays-Bas)

Cette fiche s'appuie sur une revue de la littérature existante à date et sur des documents envoyés par des participants ayant autorisé leur diffusion sur l'espace collaboratif ; elle constitue un document de travail qui n'engage pas l'administration, ni ne préjuge des conclusions de la concertation.

des années 1990<sup>3</sup>. En raison de la décentralisation, ces systèmes d'attribution varient d'une collectivité à l'autre, avec de fortes disparités dans les objectifs et les critères de sélection fixés localement.

**Au Royaume-Uni, le gouvernement travailliste décide d'importer le CBL dès le début des années 2000.** Les évaluations positives du CBL néerlandais tranchent alors avec les vives critiques dont fait l'objet le système d'attribution britannique, notamment pour son opacité du point de vue du demandeur. Affichant l'objectif de moderniser les services publics, de rendre le système plus transparent pour le demandeur, et de donner le choix aux ménages, y compris les plus vulnérables, le gouvernement s'engage dans cette voie<sup>4</sup>. Cette ambition est clairement affirmée dans le livre vert du logement de 2000, 'Quality and Choice: A Decent Home For All'. De 2001 à 2003, le gouvernement commence par une expérimentation dans 27 territoires pilotes (urbains, ruraux, très tendus, peu tendus). Celles-ci étant globalement fructueuses, le gouvernement se fixe pour objectif de généraliser le CBL d'ici à 2010<sup>5</sup>.

« Ceux qui sont demandeurs de logement doivent pouvoir choisir leur logement, et sa localisation. Nous voulons accompagner les ménages dans leur recherche de logement pour qu'ils choisissent l'option la mieux adaptée à leurs besoins, en leur donnant accès à l'information sur les logements vacants. Nous voulons en finir avec une situation dans laquelle la seule marge de manœuvre du demandeur de logement serait d'accepter, ou de refuser, le logement proposé par l'administration, dans l'intérêt des locataires mais aussi des bailleurs sociaux ».

Extrait du plan quinquennal 2005-2010 du gouvernement "Sustainable Communities: Homes for All" (« Quartiers durables : logement pour tous »), Janvier 2005<sup>6</sup>

→ Au Royaume-Uni, le modèle de Delft s'est rapidement généralisé puisque le taux de collectivités qui l'ont adopté atteint en 2010 était supérieur à 90 %<sup>7</sup>.

### Des critères de hiérarchisation de la demande clairement explicités (« currency »)

Aux Pays-Bas comme au Royaume-Uni, c'est aux acteurs locaux de définir leurs propres critères de hiérarchisation. Si ces derniers varient beaucoup d'un territoire à l'autre, le critère de préférence locale est toutefois largement répandu, le territoire considéré correspondant en France au niveau de l'agglomération, voire à celui de la région en Île-de-France. Dans les deux cas, chaque demandeur se voit attribué un classement dans la file d'attente pour un logement (« currency »).

#### **Critères de hiérarchisation retenus dans les différents modèles de CBL néerlandais<sup>8</sup>**

- **"KAN experiment"** (Amhem-Nijmegen): durée de résidence dans la collectivité locale ; durée sur la liste d'attente ; aucun critère lié aux revenus ou à la taille du ménage ;
- **"Loterie"** (Rotterdam): rang issu du tirage au sort ;
- **"POL model"** (Dordrecht) : description du logement souhaité par le demandeur (via un questionnaire rempli par le ménage) puis tirage au sort parmi un ensemble de logements déterminé par le bailleur ;
- **"Qualité de vie"** (Utrecht) : demandeurs âgés de 25 à 55 ans avec une préférence pour les ménages dont les revenus sont les plus élevés.

#### **Critères de hiérarchisation des demandes retenus dans les différents modèles de CBL britannique<sup>9</sup>**

<sup>3</sup> Kullberg J. (1997), "From waiting lists to adverts. The allocation of social rental dwellings in the Netherlands", *Housing Studies*, n° 12, p. 393-403 ; Pawson H. and Hulse K. (2010), *Policy transfer of Choice-based Lettings to Britain and Australia: How extensive? How faithful? How appropriate?* ; Hunt R. and Kullberg J. (1998), "Dutch Courage – Advertising Social Housing in Britain", *Housing Agenda*, mai, p. 20-23.

<sup>4</sup> Department of the Environment, Transport and the Regions and Department of Social Security (2000), *Quality and Choice: A Decent Home for All. The Housing Green Paper*.

<sup>5</sup> Office of the Deputy Prime Minister (2005a), *Sustainable Communities: Homes for All – A strategy for Choice Based Lettings*.

<sup>6</sup> Office of the Deputy Prime Minister (2005b), *Implementing and Developing Choice-Based Lettings. A Guide to Key Issues*, p. 5.

<sup>7</sup> Présentation de Tim Brown lors du lancement de la concertation sur les attributions de logements sociaux, 16 janvier 2013.

<sup>8</sup> Van Daalen M. et Van der Land M. (2008), « Next Steps in Choice-based Letting in the Dutch Social Housing Sector », *European Journal of Housing Policy*, Vol. 8, N°3, September, p. 317-328.

<sup>9</sup> Office of the Deputy Prime Minister (2004a), *Piloting Choice Based Lettings. An Evaluation*, p. 36.

Fiche n°13 : Système d'attribution fondé sur le choix du demandeur (Choice-Based Letting au Royaume-Uni. Aanbodmodel aux Pays-Bas)

Cette fiche s'appuie sur une revue de la littérature existante à date et sur des documents envoyés par des participants ayant autorisé leur diffusion sur l'espace collaboratif ; elle constitue un document de travail qui n'engage pas l'administration, ni ne préjuge des conclusions de la concertation.

Au Royaume-Uni, on peut schématiquement identifier 3 types de classement :

- **le système de points** : nombre de points affecté en fonction des caractéristiques individuelles du ménage ;
- **le système de « bandes », ou de « filières »** : les ménages sont orientés dans différentes filières (« bandes »), selon le niveau d'urgence et la priorité de la demande, puis classés au sein de cette filière en fonction de leur délai d'attente (le plus souvent, entre 3 et 6 bandes).
- **la durée de présence sur la liste d'attente**, généralement couplée à l'attribution d'une carte prioritaire valable pendant une durée limitée<sup>10</sup>.

Quels que soient les critères de hiérarchisation retenus, **les demandes prioritaires et urgentes doivent pouvoir être traitées suivant un fonctionnement distinct du système de droit commun** :

- Par un **nombre de points élevés** attribués dans le cas des systèmes de points ;
- Par une **filière spécifique**, réduisant le délai d'attente, éventuellement l'offre accessible et la durée du bail, dans le cas des systèmes de bandes ;
- Par la mise en place d'une **carte prioritaire, de durée limitée**, qui permet d'accélérer la procédure d'attribution pour des personnes en situation urgente (par exemple des personnes sans-abri ou des « travailleurs clés » (« key workers ») et qui restreint parfois l'offre accessible à des logements temporaires.

### **Des critères de « labélisation » de l'offre (« labelling »)**<sup>11</sup>

Au-delà des critères de hiérarchisation de la demande (« currency »), le CBL permet aux gestionnaires locaux d'attribuer l'offre vacante en priorité à certaines catégories sociales, ou au contraire de limiter l'accès à certains profils. Par exemple, en fonction des données enregistrées dans l'identifiant, une personne handicapée n'aura accès qu'à l'offre adaptée aux personnes handicapées ; de même, une personne isolée n'aura accès qu'à des T1.

La labélisation de l'offre peut aussi être liée à des politiques de peuplement négociées chaque année entre les bailleurs sociaux et la collectivité locale :

- ainsi, peuvent être définis des quotas de logement affectés à telle ou telle catégorie de ménages (par exemple, des sans abri « non intentionnels », des personnes ayant un lien avec la collectivité locale concernée, des ménages en demande de mutation sans attache locale) :
  - le bailleur *Herefordshire Housing* s'est mis d'accord avec la collectivité locale pour réserver 25% des logements vacants à des ménages en demande de mutation, sans attache locale ; 75% pour des ménages liés à la collectivité locale.
  - à Newham, les bailleurs répartissent l'offre attribuée chaque année, à parts égales, entre 4 catégories de ménages : les sans-abri non intentionnels ; les demandeurs en situation urgente ; les ménages en demande de mutation ; les autres demandeurs ;
  - le bailleur *Sheffield Homes* réserve les logements situés dans les quartiers les plus prisés aux demandeurs les plus pauvres ;
- dans certains cas, la labélisation de l'offre est associée à des politiques de « mixité sociale ».

De façon plus générale, les évaluations disponibles révèlent que 67% des collectivités locales définissent des critères liés à l'âge, 21% des critères adossés au lien avec le quartier<sup>12</sup>.

Il est important de noter que certaines collectivités locales, à l'image de Berwickshire, Bradford et Herefordshire, se sont montrées fermement opposées à toute forme de labélisation de l'offre qui, de leur point de vue, contredit la logique initiale du CBL, à savoir garantir aux demandeurs le maximum de choix.

➔ **En croisant les caractéristiques individuelles du ménage et les caractéristiques du logement, le système établit donc, de façon automatisée, un rapprochement entre l'offre et la demande. Celui-ci varie beaucoup d'un territoire à l'autre, d'un bailleur à l'autre, en fonction des critères de hiérarchisation de la demande et des critères de**

<sup>10</sup> Brown T., Hunt R. and Richardson J. (2003). *Any Choice for Vulnerable Households? Lessons from Choice Based Lettings*, Centre for Comparative Housing Research, De Montfort University, p. 12 et sq. ; Communities and Local Government (2008). *Allocation of Accommodation: Choice Based Lettings. Code of Guidance for Local Housing Authorities*.

<sup>11</sup> Office of the Deputy Prime Minister (2006). *Monitoring the Longer Term Impact of Choice Based Letting*, p. 47 et sq.

<sup>12</sup> Ibid, p. 195.

Fiche n°13 : Système d'attribution fondé sur le choix du demandeur (Choice-Based Letting au Royaume-Uni. Aanbodmodel aux Pays-Bas)

Cette fiche s'appuie sur une revue de la littérature existante à date et sur des documents envoyés par des participants ayant autorisé leur diffusion sur l'espace collaboratif ; elle constitue un document de travail qui n'engage pas l'administration, ni ne préjuge des conclusions de la concertation.

**labélisation de l'offre négociés localement.** Quoiqu'il en soit, **le principe fondamental est celui de la transparence vis-à-vis du demandeur : ces critères sont donc clairement explicités et accessibles**<sup>13</sup>.

## 2/ Quelles leçons tirer du Choice-Based Letting britannique ?

Une attention particulière sera accordée ici au système britannique en raison des nombreuses évaluations réalisées par le gouvernement depuis le lancement en 2000. Vu le système de monitoring mis en place, un certain nombre d'enseignements peuvent en être tirés.

### Les résultats du point de vue des demandeurs

Le plus souvent, **l'introduction du Choice-Based Letting fut accueillie avec enthousiasme par les demandeurs de logements sociaux.** Les résultats furent particulièrement positifs du point de vue des perceptions (celle de la transparence du système, et celle d'avoir plus de choix et de contrôle sur l'attribution).

Si, dans certains cas, cet enthousiasme a pu décevoir les demandeurs non classés parmi les plus prioritaires au bout de quelques mois, le Choice-Based Letting fut reçu de façon globalement positive. Cela suppose toutefois de mettre l'accent sur l'information et l'accompagnement des ménages<sup>14</sup>.

### Les résultats du point de vue des acteurs

**Parmi les 27 territoires pilotes, la plupart des acteurs locaux ont jugé le CBL de façon très positive, quelle que soit la tension du territoire.** A l'exception d'un seul d'entre eux, les territoires pilotes ont souhaité poursuivre cette expérience, peu regrettant le précédent système.

Outre la plus grande transparence du système pour les demandeurs, les acteurs relèvent l'intérêt du système pour :

- Réduire les délais de vacance ;
- Gérer les attributions, parfois même organiser les mutations dans le parc social (exemple du programme « Getting London Moving »<sup>15</sup>) ;
- Comprendre les marchés du logement et adapter les politiques de droit commun aux besoins ;
- Créer un cadre propice au développement de partenariats entre acteurs à l'échelle régionale, parfois même extra-régionale, pour définir des politiques de l'habitat partagés
- Promouvoir le bien-être au travail des gestionnaires : moins de temps consacré à des tâches administratives ; plus de temps dédié à l'accompagnement individualisé des ménages ;
- Améliorer l'image du logement social dans l'opinion publique, et produire un plus grand intérêt pour son développement.

D'autres insistent néanmoins sur un certain nombre de points de vigilance à considérer.

### Conditions de réussite et points de vigilance

Des évaluations du CBL britannique, il ressort principalement **4 points de vigilance.** Il s'agit en effet de veiller à :

- Mettre à disposition des demandeurs les informations nécessaires pour faire des choix « éclairés » ;
- Mettre en place un système simple et accessible pour les demandeurs, y compris pour les plus vulnérables ;
- Se doter, dès le départ, d'un système de monitoring et d'évaluation ;
- Partir d'initiatives de collectivités locales volontaires et impliquer l'ensemble des partenaires en jeu (bailleurs, réservataires, associations, demandeurs, etc.).

1. Mettre à disposition des demandeurs les informations nécessaires pour faire des choix « éclairés »

<sup>13</sup> Office of the Deputy Prime Minister (2004a), *op. cit.*, p. 40.

<sup>14</sup> Office of the Deputy Prime Minister (2004b), "Applicants' Perspectives on Choice-Based Lettings", Housing Research Summary, n°207.

<sup>15</sup> *Ibid.*, p. 180.

Fiche n°13 : Système d'attribution fondé sur le choix du demandeur (Choice-Based Letting au Royaume-Uni. Aanbodmodel aux Pays-Bas)

Cette fiche s'appuie sur une revue de la littérature existante à date et sur des documents envoyés par des participants ayant autorisé leur diffusion sur l'espace collaboratif ; elle constitue un document de travail qui n'engage pas l'administration, ni ne préjuge des conclusions de la concertation.

Pour faire des choix éclairés, les demandeurs doivent détenir des informations détaillées sur l'offre disponible (taille du logement, nombre de pièces, montant du loyer et des charges, adresse, taxe d'habitation, informations sur les services de proximité). Dans cette perspective :

- des photos du logement sont systématiquement exposées ;
- dans certains cas, des bailleurs vont même jusqu'à proposer des visites virtuelles des logements ;
- les ménages disposent d'informations sur le marché du logement : d'une part, sur le nombre et le type de logements disponibles dans tel ou tel quartier ; d'autre part, sur le délai d'attente moyen, ou le nombre de points nécessaires, pour parvenir à une demande fructueuse.

Si ces informations doivent être fournies à l'ensemble des demandeurs, une attention particulière doit être accordée aux ménages les plus vulnérables.

## 2. Mettre en place un système simple et accessible pour les demandeurs, y compris pour les plus vulnérables

Les évaluations du CBL britannique révèlent l'importance de mettre en place un système simple et facilement accessible aux demandeurs, y compris les plus vulnérables. A cet égard, le rôle du personnel dédié à l'accompagnement et l'information des ménages apparaît fondamental :

- **En amont de la demande**, ils doivent répondre aux questions des demandeurs : expliquer le fonctionnement du système, les critères de hiérarchisation de la demande, les éventuelles « labélisations » de l'offre accessible, et encourager les ménages à renouveler régulièrement leurs demandes ;
- **En aval**, ils doivent pouvoir expliquer les raisons d'éventuelles demandes insatisfaites, et les conseiller dans leurs choix, en fonction des délais d'attente moyens / du nombre de demandes à itérer pour tel type de logement.

A contrario, là où le personnel refuse de prendre le temps d'accompagner les ménages, on observe à quel point se développent des doutes sur la justice du système, voire sur l'existence de dérives clientélistes.

Ainsi, un rôle actif doit être joué auprès des ménages vulnérables, le CBL pouvant parfois être complexe à utiliser, surtout pour les personnes âgées, les sans abri, les personnes rencontrant des difficultés à lire, celles souffrant de problèmes psychiatriques, les personnes maîtrisant mal la langue du pays, celles qui sont peu familières aux nouvelles technologies.

Pour rendre le système plus aisément accessible, il est important de **diversifier les supports** :

- **sites internet**, avec, dès la page d'accueil, une vidéo présentant la méthode à suivre ;
- revues sous format papier ;
- **newsletters** envoyées par mails ;
- **mails ciblés** alertant les ménages des offres mises en ligne susceptibles de les intéresser ;
- **agences** ouvertes au public ;
- un **système de demandes automatiques** ('auto-bidding') permettant aux ménages de déléguer à l'interface électronique le soin de faire des demandes correspondant à leur choix.

Par ailleurs, un système d'alerte doit permettre aux bailleurs sociaux de repérer les ménages faisant peu de demandes de logement ('non bidders') et de se rapprocher d'eux, par téléphone ou par rendez-vous, pour comprendre les raisons de ces « non-demandes » (stratégies propres ou difficultés à utiliser correctement le système).

Outre l'importance de créer les conditions pour que le système soit compréhensible et accessible à l'ensemble des demandeurs, l'une des principales leçons de l'expérience britannique concerne la nécessaire évaluation du dispositif et son ajustement au gré des difficultés rencontrées ou des bonnes pratiques repérées.

## 3. Se doter, dès le départ, d'un système de monitoring et d'évaluation

Dès la publication du Livre Vert sur le logement en 2000, le gouvernement britannique a cherché à se doter d'un système de monitoring performant. Dans cette perspective, 15 millions d'euros ont ainsi été répartis entre les 27 territoires pilotes. Cet aspect paraît déterminant d'abord pour vérifier que les systèmes développés localement permettent d'atteindre les objectifs fixés par le gouvernement mais aussi pour les ajuster en fonction des difficultés

rencontrées. Ainsi, dès septembre 2001, une méthode d'évaluation avait été clairement définie par le gouvernement, avec des retours d'expérience prévus d'ici à fin 2003.

**Le pilotage et l'évaluation du Choice-Based Letting au Royaume-Uni**

7 objectifs à atteindre ; 1 méthode de monitoring

**7 objectifs à atteindre :**

- l'amélioration du service rendu aux demandeurs (choix, transparence, information) ;
- le relogement prioritaire des ménages les plus en difficulté ;
- la mise en place de services d'accompagnement et d'information des ménages vulnérables ;
- un rôle effectif des demandeurs dans le choix des logements ;
- la mobilisation des nouvelles technologies (internet etc.) pour assurer l'adéquation offre / demande ;
- l'encouragement de la mobilité résidentielle de zones très tendues vers des zones moins tendues ;
- l'adaptation de la programmation de logements en fonction des nouvelles informations collectées.

**Le système de monitoring retenu :**

- 7 objectifs à atteindre ;
- des indicateurs de performance associés à chacun de ces 7 objectifs ;
- des rapports concernant chacun des 27 territoires pilotes retenus ;
- des entretiens avec chacun des 27 pilotes ;
- des études de cas prévues pour 10 des 27 territoires pilotes s'appuyant sur des entretiens réalisés avec l'ensemble des acteurs en jeu, notamment les chargés de clientèle des bailleurs, en contact direct avec les demandeurs ;
- une enquête qualitative réalisée auprès des demandeurs : 45 demandeurs interviewés dans 3 des 27 territoires pilotes (une zone urbaine peu tendue ; une zone urbaine relativement tendue ; une zone urbaine très tendue) ;
- un retour d'expériences prévu d'ici à 2 ans.

4. Partir d'initiatives de collectivités locales volontaires et impliquer l'ensemble des partenaires en jeu (bailleurs, réservataires, associations, demandeurs, etc.)

Les évaluations du CBL britannique révèlent l'importance de ne pas chercher à imposer ce système aux acteurs locaux, suivant une approche descendante. Tout l'enjeu est au contraire de partir de la volonté politique des collectivités locales (= communautés d'agglomération en France ; voire région en Île-de-France), pour faciliter :

- la lisibilité du système pour le demandeur ;
- l'articulation entre le système de hiérarchisation de la demande retenue et l'ensemble des politiques locales ;
- la mise en ligne d'informations sur le marché local du logement, à une échelle compréhensible pour le demandeur.

**Conclusion - Quid de la transposabilité d'un tel système ?**

Par rapport au système d'attribution français, **le Choice Based Letting renvoie à un changement d'approche radical** puisqu'il s'agit de passer d'un **système dans lequel le demandeur est passif** et décide seulement d'accepter, ou de refuser, le logement proposé à la suite d'une décision administrative de rapprochement de l'offre et de la demande, à un **système dans lequel la décision est au contraire fondée sur le choix du demandeur, indépendamment de toute commission d'attribution.**

Se pose par ailleurs un certain nombre de questions liées à la transposabilité du système :

*La conception du logement social en France est-elle un obstacle ?*

A priori non car le système du logement social français se situe à mi-chemin entre les systèmes néerlandais et britanniques où le Choice-Based Letting est globalement apprécié :

- proportion de logement social dans l'ensemble du parc (~20% en France ; 21 % au Royaume-Uni, 35 % aux Pays-Bas) ;
- pression exercée sur la demande de logement social : forte dans les territoires tendus en France ; toute aussi forte dans les grandes villes britanniques, notamment celles du Grand Londres ;
- conception du logement social : généraliste en France ; universaliste aux Pays-Bas, et même généraliste depuis l'introduction d'un plafond de ressources début 2011 ; ciblée au Royaume-Uni.



Le CBL est-il compatible avec l'obligation de résultat, liée au Dalo ?

Oui. D'ailleurs, au Royaume-Uni, le gouvernement a dû adapter le CBL néerlandais à l'obligation de résultat pesant sur les collectivités locales pour loger les sans-abri, « non intentionnels ». Le plus souvent, c'est par la mise en place d'une carte prioritaire que les personnes en situation urgente parviennent à accéder plus rapidement au logement.

Développé dans des pays prenant en compte le critère ethnique dans l'action publique, le CBL peut-il fonctionner en France où le principe républicain d'égalité rend illégale toute action publique définie en fonction de critères ethniques, "raciaux", culturels ou religieux ?

Oui, sous réserve de n'introduire le facteur ethnique, ni dans les critères de hiérarchisation de la demande, ni dans les critères de restriction de l'offre.

Comment évaluer le fonctionnement d'un tel système et l'ajuster, dans un contexte où la culture du monitoring serait moins développée qu'au Royaume-Uni ?

Certes, aucun pays européen n'a été aussi loin que la Grande-Bretagne dans le déploiement de systèmes de monitoring de l'action publique. Il n'en reste pas moins que les systèmes de pilotage par les indicateurs se diffusent à grande vitesse en France, surtout depuis la LOLF qui a placé les indicateurs de performance au cœur du fonctionnement étatique.

→ **A ce stade, le principal obstacle qui mérite d'être relevé tient au système de gouvernance bien plus complexe en France qu'au Royaume-Uni et aux Pays-Bas :**

- **s'agissant du nombre d'acteurs en jeu** : en France, vu le système de réservation, les parties prenantes sont beaucoup plus nombreuses qu'au Royaume-Uni et aux Pays-Bas où tout se joue entre les bailleurs sociaux et les autorités locales ;
- **s'agissant de la cohérence du système de répartition des compétences et des responsabilités** : en France, celui-ci est éclaté entre divers acteurs (compétence en matière d'urbanisme et pouvoir de délivrer les permis de construire relevant des maires ; obligation de résultat liée au DALO incombant à l'Etat ; délégation possible de l'aide à la pierre aux intercommunalités, voire aux départements ; délégation possible du contingent « mal logés » aux intercommunalités ou aux maires) à la différence du Royaume-Uni où les autorités locales ont l'obligation de loger les sans-abri, dits « non intentionnels », tout en pesant fortement dans les décisions liées à la construction et à la définition des critères d'attribution des logements sociaux ;
- **s'agissant de la collectivité locale négociant les critères d'attribution avec les bailleurs sociaux** : au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, il s'agit de l'équivalent français de l'agglomération, voire de la région en Île-de-France, tandis qu'en France, c'est plutôt la commune qui se situe en première ligne.