

charte d'attribution des logements aximo



→ AXIMO RÉAFFIRME SA MISSION SOCIALE ET D'INTÉRÊT GÉNÉRAL :

Apporter dans la dignité tout en s'attachant à la mixité une réponse la plus adaptée possible aux besoins de logement des ménages éligibles à l'habitat social, des plus démunis à une partie de la « classe moyenne » qui seraient exclus du marché locatif privé. Par sa charte d'attribution des logements, AXIMO entend marquer sa volonté de rendre lisibles ses règles de gestion en affichant clairement les modalités de traitement des demandes jusqu'au choix de ses futurs locataires.

Pour y parvenir, Aximo s'engage dans un processus de qualité de service et mobilise ses ressources afin d'améliorer la gestion de la demande et de ses attributions. Dans le processus d'attribution des logements, les rôles et compétences entre collaborateurs d'AXIMO et membres de la CAL sont clairement identifiés et séparés.

Ainsi, afin de louer ses logements en toute impartialité et avec la plus grande transparence, les collaborateurs d'AXIMO ne peuvent en aucun cas intervenir dans la décision d'attribuer un logement à un demandeur. Cette décision est de la compétence exclusive de la Commission d'Attribution des Logements (CAL).

Les engagements d'Aximo s'inscrivent dans le cadre :

- ▶ De la réglementation visant l'accueil et l'occupation des logements sociaux ;
- ▶ Des accords entre l'Union Sociale pour l'Habitat et l'Etat ;
- ▶ De dispositifs ou accords locaux, à l'échelle régionale, départementale, communautaire ou municipale ;
- ▶ De sa démarche globale de qualité de service.

La charte d'attribution d'AXIMO est construite autour de 3 engagements forts...

- ▶ La transparence des procédures d'attribution dans le respect du droit et de la cohésion sociale ;
- ▶ Une information pertinente des demandeurs durant l'instruction de leur dossier ;
- ▶ Un accueil de qualité des nouveaux locataires, y compris par des modalités d'accompagnement social et de parcours résidentiels ;
- ▶ ... que nous retrouverons tout au long de ce document :

1 - LES PROCÉDURES D'ATTRIBUTION

- QUE DOIT FAIRE UN DEMANDEUR ?
- COMMENT SONT SÉLECTIONNÉS LES DEMANDEURS ?
- LES CONDITIONS D'ATTRIBUTION

2 - EN PRATIQUE

- UN LOGEMENT SE LIBÈRE
- LA VISITE DU LOGEMENT AVANT PASSAGE EN CAL
- L'EXAMEN DES CANDIDATURES EN CAL
- LA DÉCISION DE LA CAL
- L'INFORMATION DU DEMANDEUR
- LE PASSAGE DU STATUT DE DEMANDEUR À CELUI DE « CLIENT » LOCATAIRE
- LES CONTRÔLES

3 - LES PARCOURS RÉSIDENTELS

- LES LOCATAIRES PRIORITAIRES
- LA PRISE EN COMPTE DE LA DEMANDE DE MUTATION
- LES CONDITIONS DE VALIDITÉ DE LA DEMANDE DE MUTATION

1 → LES PROCÉDURES D'ATTRIBUTION

Les procédures d'attribution d'Aximo ont été écrites pour se conformer strictement à la loi et garantir l'impartialité et la transparence des attributions.

Afin de garantir le respect de la loi, et attribuer ses logements en toute impartialité et avec la plus grande transparence, AXIMO a fait le choix au travers de son Règlement Intérieur d'Attribution (voir chapitre I-C-3 ci-dessous) de séparer les responsabilités dans chacune des grandes étapes de l'attribution (préparation, décision et mise en œuvre des décisions), ainsi :

- ▶ La préparation administrative des réunions de la Commission et la mise en œuvre de ses décisions sont confiées aux personnels de la gestion Locative et Sociale.
- ▶ La décision d'attribuer chaque logement revient exclusivement et de façon souveraine à la Commission.

En respect de cette règle absolue :

- ▶ les collaborateurs d'Aximo ne peuvent en aucun cas participer au choix des candidats retenus pour une attribution : ils ne participent pas aux délibérations;
- ▶ Un collaborateur d'Aximo ne peut être membre de la Commission d'Attribution.

L'accès au logement social est strictement réglementé. Ainsi peuvent prétendre à bénéficier d'un logement dit « HLM » :

Les personnes physiques :

- ▶ de nationalité française ou de nationalité étrangère autorisée à séjourner sur le territoire national
- ▶ sous réserve que leurs ressources soient suffisantes mais ne dépassent pas certains plafonds déterminés par la réglementation* ;
- ▶ qui ne sont pas déjà propriétaires d'un logement adapté à leurs besoins.

Les associations agréées œuvrant pour le logement des personnes défavorisées et ayant pour objet de sous-louer à titre temporaire ;

QUE DOIT FAIRE UN DEMANDEUR ?

S'enregistrer comme demandeur de logement social

Pour cela, il suffit de retirer, de compléter puis d'adresser le formulaire *Cerfa N° 14069*01* accompagné d'une pièce d'identité et du dernier avis d'imposition :

- ▶ auprès d'un organisme HLM de la ville, du département où le candidat souhaite résider,
- ▶ auprès du service logement de la ville ou de la Préfecture,
- ▶ ou auprès du service social de son administration, s'il est fonctionnaire,
- ▶ ou auprès de son employeur, s'il est salarié d'une entreprise du secteur privé (autre qu'agricole) de plus de 20 personnes.

Une attestation d'enregistrement mentionnant le numéro régional unique de demandeur sera délivrée dans un délai d'un mois par l'organisme ayant enregistré la demande.

Les demandes doivent être renouvelées chaque année. Un courrier de rappel est adressé à chaque demandeur directement par l'administration un mois avant la date de renouvellement. Les demandes non renouvelées sont automatiquement annulées.

En Ile de France les demandes de logement social sont enregistrées au sein d'un fichier régional (dispositif national encadré par le décret n° 2010-431 du

29 avril 2010), ce qui permet à AXIMO, comme tout bailleur, d'instruire et de traiter les demandes dans le respect des attentes, des souhaits et des besoins des demandeurs, et faire des propositions les plus adaptées aux situations de chacun en fonction des disponibilités de logements. (voir chapitre B suivant)

Et ensuite ?

L'attente est incontournable sur nos secteurs dits « tendus » (*nombre de logements disponibles très insuffisant pour répondre à l'ensemble des demandeurs*), le temps qu'un logement correspondant le plus possible à la demande (typologie, localisation, aménagements spécifiques liés à la mobilité ou à certains handicaps, ...) se libère !

La durée d'attente est variable selon les localités et les caractéristiques du logement attendu, néanmoins un arrêté préfectoral fixe un « délai anormalement long » par département (de 3 à 10 ans selon les secteurs et logements recherchés).

Passé ce délai, les demandeurs concernés ont alors la possibilité de saisir la « commission de médiation » à l'aide d'un imprimé à retirer en préfecture.

COMMENT SONT SÉLECTIONNÉS LES DEMANDEURS ?

Les candidats locataires sont proposés essentiellement par les réservataires

Les logements d'AXIMO sont réservés pour 90% principalement à l'Etat, aux collectivités locales et Action logement (anciennement 1% logement).

Pourquoi des réservataires ?

Les réservations sont directement liées aux financements et aux garanties des emprunts qu'AXIMO a pu obtenir notamment pour la construction de nouveaux logements.

Chaque logement réservé est identifié.

Qui sont les réservataires de logements ?

L'Etat bénéficie réglementairement d'un contingent de 25% au titre des personnes défavorisées et de 5% supplémentaires pour les agents en activité de la fonction publique d'Etat.

Les Collectivités locales peuvent prétendre à 20% de réservation en contrepartie de leur garantie des emprunts ou de leur participation à l'achat du terrain à construire...

Le contingent des collecteurs du 1% dépend du montant des prêts ou subventions accordés.

Seuls ces réservataires peuvent proposer des candidats sur les logements qui leur sont réservés.

Il est donc vivement conseillé aux candidats locataires (demandeurs) d'entrer en relation avec les réservataires.

Les réservataires doivent se conformer aux prescriptions réglementaires dans le choix des candidatures qu'ils présentent à AXIMO (les conditions d'éligibilité aux logements sociaux s'appliquent)

... Et pour les logements conservés en contingent AXIMO :

En cas de disponibilité d'un logement non réservé, la pré-sélection des demandes présentées en Commission d'Attribution prend en compte prioritairement, les critères suivants :

- ▶ les demandeurs reconnus comme prioritaires au titre des dispositifs spécifiques (DALO, Accords Collectifs départementaux...) et les demandeurs dont la demande de logement est reconnue comme étant anormalement longue ;
- ▶ les demandes de mutation (notamment pour motifs économiques, professionnels, familiaux ou de santé) ;
- ▶ les critères géographiques exprimés dans la demande ;
- ▶ l'adéquation de la taille du logement avec la composition familiale ;
- ▶ l'adéquation du montant de loyer et de la nature de financement du logement avec le niveau de ressources du demandeur.

Ces deux dernières conditions, ainsi que le respect

* : il existe plusieurs catégories de plafonds de ressources, en fonction du financement obtenu pour la construction des logements : PLUS (prêt locatif à usage social), PLS (prêt locatif social) = plafonds de ressources PLUS + 30%, PLAI (prêt locatif aidé d'intégration) = plafonds de ressources PLUS - 40%

des plafonds de ressources pour l'éligibilité de la demande à l'attribution d'un logement social, sont systématiquement vérifiés.

LES CONDITIONS D'ATTRIBUTION :

Les conditions d'accès au logement social sont particulièrement encadrées par la réglementation :

- ▶ Les règles d'attribution sont définies par les articles L.441-1 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) ;
- ▶ Les attributions sont réalisées exclusivement par les deux Commissions d'Attribution des Logements (CAL) d'AXIMO (voir Règlement Intérieur ci-dessous)
- ▶ Les attributions sont désignées suivant les critères de priorité définies par la loi, les accords ou dispositifs locaux, et la présente charte d'attribution ;

Cinq publics sont définis comme prioritaires par la loi :

- ▶ Les personnes en situation de handicap ;
- ▶ Les mal-logés et/ou défavorisés ;
- ▶ Les personnes hébergées temporairement ;
- ▶ Les personnes mal-logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
- ▶ Les victimes de violences conjugales.

A ces 5 publics prioritaires s'ajoute le dispositif DALO (Droit au logement opposable) qui fixe à l'État une obligation de résultats en matière de relogement. Les demandeurs identifiés DALO sont considérés comme « ultra-prioritaires » et les organismes doivent loger en priorité les candidats désignés à ce titre par les préfets.

Les Commissions d'Attribution des Logements d'AXIMO

Le Règlement Intérieur d'Attribution :

Conformément à l'article R. 441-9 du Code de la construction et de l'habitation, il appartient au Conseil

d'Administration de décider de sa politique générale d'attribution des logements, le règlement intérieur se limitant quant à lui à l'organisation et au fonctionnement des commissions d'attribution des logements.

ARTICLE 1 - CRÉATION

Conformément aux dispositions des articles L. 441-2 et suivants et R. 441-9 et suivants du Code de la construction et de l'habitation et du décret n° 2007-1677 du 28 novembre 2007, il est créé deux commissions chargées de l'attribution des logements. La première avec pour compétence géographique Paris et les communes limitrophes, et la seconde pour le reste du patrimoine.

ARTICLE 2 - OBJET

La Commission d'attribution des logements est l'instance décisionnaire en matière d'attribution. Elle a pour objet l'attribution nominative des logements, appartenant à la Société ou gérés par elle. Tous les logements font l'objet d'un passage en Commission.

ARTICLE 3 - COMPOSITION DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

3.1. AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE :

- six membres désignés par le conseil d'administration, pour un an renouvelable, selon les modalités suivantes :
 - un administrateur représentant les locataires à qualité
 - cinq représentants qui ne sont pas nécessairement membre du conseil d'administration
 - du Maire de la commune (ou son représentant) sur laquelle sont situés les logements à attribuer. Il dispose d'une voix délibérative, prépondérante en cas de partage des voix pour l'attribution de ces logements ;
 - à Paris, des maires d'arrondissement ou leurs représentants, pour ce qui concerne les logements à attribuer dans leur arrondissement.
- lorsqu'une convention de gérance prévue à l'article L.442-9 inclut l'attribution de logements, le président de la commission d'attribution de l'organisme ayant confié la gérance des immeubles est membre de droit, pour l'attribution de ces logements;

3.2. AVEC VOIX CONSULTATIVE :

d'un représentant des associations menant des actions d'insertion ou en faveur du logement des personnes défavorisées ;

- des Présidents des établissements publics de coopération intercommunale compétents en matière de programme local de l'habitat, pour l'attribution des logements situés sur le territoire relevant de leur compétence, ou leurs représentants ;
- le représentant de l'Etat dans le département ou l'un de ses représentants membre du corps préfectoral, assiste à sa demande à toute réunion des commissions.

Par ailleurs, le Président de la commission peut aussi appeler à siéger, à titre consultatif, un représentant des centres communaux d'action sociale ou un représentant du service chargé de l'action sanitaire et sociale du département du lieu d'implantation des logements.

ARTICLE 4 - PRÉSIDENT DE CHAQUE COMMISSION

Lors de la première réunion de l'année, chaque commission élit pour un an, en son sein à la majorité absolue le Président choisi parmi les membres titulaires. En cas de partage égal des voix, le candidat le plus âgé est élu.

En cas d'absence de candidat, le membre le plus âgé est Président.

Les commissions désignent également un vice-président appelé à suppléer le Président en cas d'absence.

ARTICLE 5 - PÉRIODICITÉ DES RÉUNIONS

Chaque commission se réunit au moins une fois tous les deux mois, et normalement une fois par mois, au siège d'Aximo selon un calendrier annuel présenté en décembre pour l'année à venir.

En cas de mise en service de nouveaux logements, une réunion particulière de la commission peut être organisée en dehors du calendrier précédent.

ARTICLE 6 - CONVOCATION

Les membres de chaque commission sont convoqués aux séances par voie postale, télécopie ou courriel,

au moins une semaine avant chaque réunion.

Les convocations aux maires des communes concernées par des attributions comportent les mêmes indications que pour les autres membres de la commission, mais pour les logements de leur commune uniquement. Elles fixent l'heure approximative de début d'examen des candidatures correspondantes. Un ordre du jour prévisionnel recensant les logements à attribuer : numéro de logement, typologie, localisation, réservataire éventuel et nom du ou des candidats, est joint à la convocation.

L'ordre du jour définitif est adressé aux membres des commissions au plus tard deux jours francs avant la réunion.

ARTICLE 7 - PRÉSENTATION DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

L'article R. 441-3 du Code de la construction et de l'habitation, modifié par le décret n° 2007-1677 du 28 novembre 2007 relatif à l'attribution des logements sociaux et au droit opposable, fixe les règles de la procédure d'attribution des logements sociaux. Chaque Commission se doit d'examiner au moins trois dossiers de demande par logement à attribuer, sauf cas d'insuffisance de la demande.

Avant toute attribution, il est procédé à l'exposé des caractéristiques principales du logement précisant notamment le montant du loyer net, le montant des charges locatives, l'adresse, le type, ainsi que l'étage auquel il est situé.

Chaque dossier de candidature fait l'objet d'une présentation individuelle, verbale et écrite.

La commission connaît ainsi la composition du ménage, l'âge des candidats, le niveau et la structure de leurs ressources, leur adresse et le type de logement actuel, les revenus imposables de l'année N-2 comparés au plafond de ressources et éventuellement revenus imposables de l'année N-1 ainsi que leur éligibilité éventuelle à un dispositif d'aide à l'accès au logement.

Il est également précisé aux membres de la commission une estimation de l'APL ou de l'AL à laquelle les candidats pourraient prétendre s'ils devenaient locataire du logement proposé, ainsi que l'estimation d'un « forfait charge » pour les logements dont les charges d'eau et/ou de chauffage sont supportées directement par le locataire. Ces données permet-

tent de calculer le montant du loyer résiduel, du taux d'effort et du «reste à vivre» de chaque candidat. Ces indications visent avant tout à veiller à ce que le logement proposé soit en adéquation avec les caractéristiques de la candidature.

Conformément à l'article L. 441-2-1 du Code de la construction et de l'habitation, aucune attribution de logement ne peut être décidée, ni aucune candidature examinée par la Commission d'attribution des logements si cette candidature n'est pas préalablement enregistrée.

ARTICLE 8 – QUORUM

La Commission d'Attribution des Logements peut valablement délibérer, dès lors que 3 de ses membres de droit avec voix délibérative sont présents.

La voix du Maire de la commune sur laquelle sont implantés le ou les logements attribués ou de son représentant est prépondérante en cas de partage égal des voix.

Sous réserve de cette disposition, le Président de séance dispose d'une voix prépondérante en cas de partage égal des voix

Pour chaque dossier de demande de logement, le vote s'effectue à haute voix ou à main levée.

La représentation d'un membre titulaire de la Commission peut être effectuée par la délivrance d'un pouvoir à un autre membre de la commission présent lors de la séance. Chaque membre titulaire de la commission ne peut bénéficier que d'un seul pouvoir. Les membres de droits ne pouvant siéger s'assurent, dans la mesure du possible, de leur représentation, afin que leur absence ne remette pas en cause la tenue de la réunion.

En cas d'absence de quorum, le Président de la commission convoque à nouveau ses membres dans un délai de 4 jours francs. Celle-ci peut alors statuer quel que soit le nombre de membres présents.

ARTICLE 9 – DÉCISIONS

Les commissions peuvent prendre cinq types de décision.

9.1. ACCEPTATION

Accord de la commission pour l'attribution du logement au candidat.

Lorsque plusieurs candidats sont présentés sur un logement, elle peut décider d'en retenir plus d'un en leur affectant un ordre de priorité.

9.2. ACCEPTATION SOUS RÉSERVE

Accord de la CAL pour l'attribution du logement au candidat, à condition d'obtenir préalablement la signature du bail et dans un délai limité des éléments complémentaires (garantie financière, pièces justificatives, accompagnement social...). L'absence de levée de la réserve dans le délai prévu équivaut à un refus.

9.3. DÉCISION DIFFÉRÉE

La décision est renvoyée à une CAL ultérieure. Il s'agit des demandes sur lesquelles la CAL demande un complément d'information.

9.4. DÉCISION DÉFAVORABLE

Cette décision porte :

soit sur l'inadéquation du logement proposé à la situation du demandeur (taux d'effort calculé trop important pour le budget du ménage, taille du logement inadapté à la famille, ...): dans ce cas le dossier pourra être réexaminé s'il est à nouveau présenté sur une résidence permettant l'accueil de la famille et sur un logement adapté à ses besoins et ressources, soit en l'état du dossier (incomplet) et/ou de la situation du candidat (changement de sa situation: composition familiale, ressources, emploi, ...): le dossier pourra être réexaminé s'il est à nouveau présenté et si l'évolution de la situation du candidat le justifie.

9.5 REFUS

Refus absolu de la CAL lié à l'irrecevabilité de la demande (dépassement des plafonds de ressource et/ou irrégularité du titre de séjour, et/ou usage de faux justificatifs).

Tout refus d'une demande d'attribution doit être notifié par écrit au demandeur dans un document exposant le ou les motifs de refus d'attribution, conformément à l'article L. 441-2-2 du Code de la construction et de l'habitation.

ARTICLE 10 – URGENCE SOCIALE

Les commissions sont seules compétentes pour attribuer les logements. Toutefois, le Directeur d'Aximo peut autoriser le logement d'un candidat locataire

en cas d'urgence sociale, dans le respect des critères légaux d'attribution et sous réserve d'obtenir l'accord préalable de la majorité des membres de la CAL par tout moyen rapide de communication. Dans ce cas, l'attribution est régularisée à la réunion suivante de la CAL.

ARTICLE 11 – SECRÉTARIAT DES COMMISSIONS

Le secrétariat de la commission est assuré par un collaborateur d'Aximo.

A la fin de chaque séance, il est dressé un procès-verbal qui est signé par le Président de séance. Les procès-verbaux, ainsi que les convocations et les fiches de commissions le cas échéant sont conservés par ordre chronologique.

Les décisions de la commission sont notifiées aux candidats dans les trois jours qui suivent la commission d'attribution.

En cas de désistement du candidat retenu, c'est le candidat éventuellement accepté en suivant par la commission qui est prévenu.

ARTICLE 12 - COMPTE RENDU DE L'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS

Le service Gestion Locative et Sociale d'AXIMO est chargé de rendre compte de l'activité des Commissions, au moins une fois par an, au Conseil

d'Administration de la Société.

AXIMO communique également au Préfet de département et, pour les parties du parc de logements locatifs sociaux situés dans le ressort de ses compétences, aux présidents des établissements publics de coopération intercommunale mentionnés ci-avant et aux maires des communes intéressées, toutes les informations telles que prévues par les articles L. 441-2-5 et R. 441-13 du Code de la construction et de l'habitation.

ARTICLE 13 - CONFIDENTIALITÉ

Compte tenu du caractère nominatif des demandes examinées et des attributions, toutes les personnes appelées à assister aux réunions d'une commission d'attribution des logements sont tenues à la discrétion quant aux informations portées à leur connaissance.

ARTICLE 14 - GRATUITÉ DES FONCTIONS DES MEMBRES DE CHAQUE COMMISSION

La fonction de membre de chaque commission est exercée à titre gratuit et cela même pour le membre de la commission qui exerce la présidence.

Seuls les remboursements des frais de transport sur justificatifs et le versement d'une indemnité forfaitaire de déplacement peuvent être décidés par le Conseil d'Administration et alloués aux membres de la commission.

2 → EN PRATIQUE : L'ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT ÉTAPE PAR ÉTAPE

UN LOGEMENT SE LIBÈRE :

Lorsqu'il s'agit d'un logement réservé :

► La vérification du « préavis de départ » :

Dans les 3 jours qui suivent la réception d'un préavis de départ, le service de la gestion locative et sociale, examine la recevabilité du congé, vérifie la durée du préavis puis avise le réservataire concerné de la libération prochaine du logement.

► L'information du réservataire :

Toutes les informations utiles sont transmises au réservataire pour qu'il recherche dans son fichier de demandeurs, ou à défaut sollicite les entreprises cotisantes au 1% pour recueillir des candidatures.

► L'intervention du réservataire :

Le réservataire dispose alors d'un délai conventionnel (généralement 1 mois) pour présenter 3 candidats à la location (sous réserve d'un nombre suffisant de demandeurs pour le logement considéré).

► L'intervention d'Aximo en retour :

A réception, ces demandes sont instruites par le service de la gestion locative et sociale d'Aximo. A défaut de retour de la part du réservataire, AXIMO le relance et si nécessaire « reprend le logement pour un tour » (Aximo récupère la faculté de pré-sélectionner directement des candidats)

Lorsqu'il s'agit d'un logement du contingent d'Aximo (non réservé) :

► La vérification du « préavis de départ » :

Dans les 3 jours qui suivent la réception d'un préavis de départ, le service de la gestion locative et sociale, examine la recevabilité du congé, vérifie la durée du préavis.

► La consultation des listes de demandeurs :

Dès réception et vérification de la conformité d'un préavis de départ, le service de la gestion locative et sociale :

- Consulte le fichier régional des demandes pour en extraire la liste des demandeurs pour le secteur et le type de logement en libération,
- Consulte la liste des locataires d'Aximo en attente de mutation interne,

► La pré-sélection des candidats locataires par Aximo :

Après ce recensement des demandes en attente, les collaborateurs d'Aximo identifient les demandeurs prioritaires au regard des dispositifs réglementaires, des accords locaux et de la présente charte d'attribution d'Aximo (dont publics prioritaires visés au point 1 - C - 2 de la Charte).

En cas de pluralité de candidatures pour un même logement il est tenu compte de l'ancienneté de la demande.

Au regard de ces règles, et des catégories de publics prioritaires, 3 dossiers sont pré-sélectionnés pour chacun des logements en libération.

Un entretien dit de « découverte » est proposé au candidat locataire afin de lui permettre de préciser sa demande et ainsi favoriser une meilleure compréhension de ses attentes.

Une demande d'actualisation du dossier de demande (si nécessaire) est adressée au demandeur (cette demande est généralement effectuée en même temps que l'envoi d'un bon de visite = voir point suivant).

LA VISITE DU LOGEMENT AVANT PASSAGE EN CAL :

Afin de limiter les risques de vacance de logement liés à des refus émanant des demandeurs, le service

gestion Locative et Sociale d'Aximo adresse aux candidats pré-sélectionnés un bon de visite, sur lequel figurent les données propres au logement lui permettant de faire un choix objectif.

Un bon de visite ne vaut en aucun cas attribution du logement, il est établi impérativement sous réserve de la décision de la CAL.

Dès réception, le candidat locataire est invité à contacter notre service de relation client « AlloAXIMO » au 09.69.39.98.82, AXIMO s'engage à le recontacter dans les 3 jours ouvrés suivants. Les rendez-vous pour les visites doivent être pris en principe sur les horaires de travail des collaborateurs d'AXIMO.

Les visites sont effectuées la plupart du temps le logement encore occupé, en présence ou non du locataire en place, s'il a ou non confié ses clés à notre représentant local, voire à un tiers de son choix.

Après visite du logement, le candidat retourne à Aximo un coupon réponse faisant état de sa décision : accord ou refus.

Attention : sauf difficulté à visiter le logement indépendant de la volonté du candidat, le bon de visite est valide 15 jours, passé ce délai l'absence de réponse sera considérée comme un refus et le logement sera proposé dans les mêmes conditions à d'autres candidats.

L'EXAMEN DES CANDIDATURES EN COMMISSION D'ATTRIBUTION :

Conformément au Règlement Intérieur d'Attribution, les collaborateurs du service de la gestion locative et sociale d'Aximo sont chargés de présenter aux membres de la commission chacun des dossiers individuellement.

Les membres de la commission délibèrent au regard des éléments objectifs des trois dossiers soumis à leur examen et en vertu des priorités fixées par la loi, la Charte d'Attribution et conformément au Règlement Intérieur d'Attribution.

LA DÉCISION DE LA CAL :

La CAL peut :

- accepter les dossiers avec ou sans réserve
- différer la décision en attendant un complément d'information
- rejeter les dossiers au regard de la situation (ex : la solvabilité du demandeur n'est pas établie, en attente d'une décision d'accompagnement social, dossier incomplet, inadéquation du logement avec les ressources du demandeur ou la composition familiale, ...)
- refuser définitivement (ex : irrecevabilité des demandes : dépassement des plafonds de ressources réglementaires, fausses déclarations, ...)

Pour chaque logement est fixé un ordre de priorité allant de 1 à 3 par demande « acceptée » (1 étant le candidat qui se verra proposé le logement en premier, et qui sera ensuite proposé au 2nd candidat en cas de désistement, etc.).

L'INFORMATION DU DEMANDEUR :

Dans tous les cas les demandeurs sont avisés de la décision de la commission dans les 3 jours ouvrés qui suivent. Dans le même temps, les réservataires sont également informés de chacune des décisions de la CAL pour les candidatures qu'ils ont soumises.

Les refus sont obligatoirement motivés.

Les rejets motivés par la mise en œuvre d'une garantie FSL ou LOCA-PASS, d'un accompagnement social, (...) font l'objet d'un accompagnement spécifique du demandeur vers les dispositifs d'aides. Les accords sont notifiés en précisant le rang de priorité (1 - 2 ou 3) sur l'attribution du logement et sa date de disponibilité.

Le futur locataire est alors invité à contacter le service Gestion Locative et Sociale afin de confirmer son intérêt pour le logement qui lui est proposé et préparer son entrée dans les lieux.

LE PASSAGE DU STATUT DE DEMANDEUR À CELUI DE « CLIENT » LOCATAIRE :

Un rendez-vous est fixé d'un commun accord pour un entretien d'accueil avec un chargé de clientèle au cours duquel le contrat, les modalités de paiement des loyers, et de façon générale les aspects « pratiques » de la vie locative lui sont expliqués.

- ▶ Le locataire est conseillé et accompagné dans ses démarches de demandes d'aides au logement (APL, AL, dossier de garantie) : AXIMO se charge de centraliser les différentes demandes afin de les adresser rapidement aux organismes sollicités ;
- ▶ Un dossier contenant notamment un livret d'accueil lui est remis en même temps que l'ensemble des documents contractuels à l'issue de cet entretien ;
- ▶ Un second rendez-vous est également pris cette fois avec la gérance d'immeuble (agent de secteur ou gardien) généralement à la suite de l'entretien d'accueil afin de remettre les clés du logement au nouveau locataire. Cette remise des clés s'effectue à l'issue d'un état des lieux contradictoire du logement et de ses annexes ;
- ▶ Quelques semaines après son entrée dans les lieux, un entretien téléphonique dit de « visite de courtoisie » lui est proposé afin qu'il fasse part de son niveau de satisfaction de l'accueil qui lui a été réservé et de sa prise de possession du logement.

LES CONTRÔLES :

Un collaborateur d'Aximo est chargé de rapporter les décisions de la CAL retransmises sur un procès-verbal (PV) qui fait l'objet d'une validation de la commission. Les PV sont conservés par Aximo et mis à disposition pour contrôle par tout membre permanent de la CAL ainsi que par les services de l'Etat. Ce PV est également transmis au Préfet.

Par ailleurs, périodiquement les organismes HLM se trouvent contrôlés sur l'ensemble de leurs activités, et en particulier sur les attributions, par différents dispositifs mis en place par l'Etat.

3 → LES PARCOURS RESIDENTIELS

AXIMO s'attache autant que possible à offrir un parcours résidentiel à ses locataires et s'est engagé en ce sens notamment dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale.

Notre objectif est de réserver 8% des attributions au titre des mutations internes.

Bien que certains programmes immobiliers puissent également être proposés à la vente aux locataires, nous nous attacherons ici à développer exclusivement le « parcours résidentiel locatif ».

Pour les ventes, les locataires doivent adresser un courrier à la direction d'Aximo, sachant qu'une fois par an le Conseil d'Administration détermine les programmes immobiliers qui peuvent être proposés à la vente aux locataires.

Les demandes de mutations internes sont des demandes de logement social à part entière et doivent donc répondre au même cadre réglementaire que les demandes dites « initiales » ou « externes ». Elles sont examinées obligatoirement en CAL.

CERTAINES CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES
CONDITIONNENT LA RECEVABILITÉ D'UNE
DEMANDE DE MUTATION :

Pour Aximo, quels sont les locataires considérés comme prioritaires pour une mutation ?

Les locataires dont le logement n'est plus adapté (logement devenu trop grand ou trop petit suite à un changement de la composition familiale = situations de sur-occupations et de sous-occupations) ;

La loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, dite loi «MOLLE», du 25 mars 2009 impose aux bailleurs de recenser les logements qui se trouvent en situation de « sous-occupation » manifeste (ex : 1 personne seule pour un logement T4)

afin de contraindre les locataires (âgés de moins de 65 ans) à accepter une mutation dans un logement adapté à la composition du ménage. Dans ce cas, la mutation peut être contrainte au locataire concerné.

- ▶ Les locataires dont l'état de santé ou l'âge nécessite des aménagements spécifiques (lorsque le logement occupé ne peut être adapté) ;
- ▶ Les locataires en mutation professionnelle, ou ayant trouvé un emploi éloigné suite à une période de chômage ;
- ▶ Dans certains cas (ex : aides financières conditionnées à un relogement plus adapté au budget du ménage), les locataires dont les ressources ne permettent plus d'assumer le loyer actuel (mutation envisageable sur un logement dont le loyer et les charges sont plus en adéquation avec les ressources du locataire)

La prise en compte de la demande de mutation :

Lorsqu'un locataire sollicite un changement de logement (ex : par courrier simple), le service de la Gestion Locative et Sociale d'Aximo enregistre la demande ou si nécessaire lui adresse le formulaire Cerfa afin qu'il la complète et la retourne.

Dans les 20 jours qui suivent la réception d'une demande correctement renseignée, Aximo adresse un accusé réception au locataire.

Lorsque le dossier est constitué, Aximo l'étudie et reprend contact avec le locataire :

- ▶ Soit par téléphone s'il existe une possibilité de satisfaire à la demande de mutation dans un délai court (cas d'un logement du contingent Aximo en cours de libération) ;
- ▶ Soit par courrier lorsqu'aucune solution n'est envisageable immédiatement.

Les conditions de validité de la demande de mutation :

Lorsqu'un logement se libère et qu'une mutation d'un locataire d'AXIMO peut être envisagée, outre la nécessité d'être éligible au logement social (voir le Titre I de la Charte sur les Procédures d'attribution) certaines conditions s'imposent au candidat :

- ▶ Que le logement qu'il occupe soit dans un état conforme à celui dans lequel il se trouvait au moment de l'attribution (une visite de contrôle du logement sera effectuée en se basant sur l'état des lieux d'entrée, mais en tenant compte de la « vétusté » due à l'usure normale) ;
- ▶ Qu'il n'ait pas fait l'objet de rappel à son obligation d'occuper paisiblement les lieux ;
- ▶ Qu'il soit à jour dans le paiement des loyers et charges du logement (le relevé de compte du locataire devra mettre en évidence un paiement régulier). Toutefois, dans le cadre de notre politique de pré-

vention des expulsions, des mutations dites « économiques » peuvent être envisagées pour les locataires dont le poids du logement et des charges locatives dans le budget familial est devenu trop important notamment suite à des baisses durables de ressources (perte d'emploi, retraite, ...).

Dans ce cadre précis, les situations seront examinées au cas par cas par les membres de la CAL sur proposition du Responsable Gestion Locative et Sociale en faisant apparaître clairement l'économie réalisable par le ménage, tout en intégrant le cas échéant les engagements pris par le candidat à la mutation pour résorber ses éventuels impayés de loyers.

Dans certains cas, et notamment lorsque la demande de mutation est motivée par un logement devenu « inadapté » à la mobilité du locataire ou de l'un des occupants déclarés, des solutions d'adaptation du logement ou de ses équipements (ex : remplacement d'une baignoire par un bac à douche) peuvent être proposées.