



Habitats
de Haute-Alsace

Charte d'attribution des logements

www.demandedelogement-alsace.fr



ENGAGEMENTS
CLAIRS & TRANSPARENTS



www.afnor.org

Assurant la gestion locative d'un parc immobilier diversifié de plus de 9 200 logements répartis sur 110 communes alsaciennes, Habitats de Haute-Alsace accueille chaque année environ 1000 nouveaux locataires.

En publiant cette Charte d'attribution des logements, Habitats de Haute Alsace affiche sa volonté de communiquer clairement les conditions d'accès à son patrimoine aux demandeurs de logements et à ses partenaires (Etat, collectivités locales, réservataires).

Cette Charte s'inscrit dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires* qui encadrent les attributions de logements sociaux et rappelle les missions de la Commission d'Attribution de Logements et d'Examen des Logements (CALEOL), seule compétente pour attribuer les logements.

Certifié Qualibail par l'Afnor pour ses activités de gestion locative, Habitats de Haute-Alsace marque sa volonté de rendre plus lisible son processus d'attribution et les méthodes objectives de traitement des demandes de logements.

Des engagements clairs et transparents :

1. Accueillir les ménages

en favorisant la cohésion et la mixité sociale

2. Orienter les ménages

à chaque étape de leur demande de logement

3. Garantir la transparence

du processus d'attribution des logements

4. Accompagner les locataires dans leurs parcours résidentiels

et prendre en compte les problématiques liées au vieillissement et au handicap

5. Etre proche des demandeurs



Accueillir les ménages en favorisant la cohésion et la mixité sociale

→ Un accès au logement réglementé

■ Peuvent bénéficier de logements HLM :

- les personnes physiques de nationalité française ou de nationalité étrangère titulaires d'un titre de séjour régulier à condition que leurs ressources n'excèdent pas les plafonds réglementaires ;
- les associations ayant pour objet de sous-louer des logements à titre temporaire à certaines catégories de populations.

→ Des critères de priorité clairement définis et reconnus par la loi

■ Le logement est attribué en fonction de la composition du foyer à la date de la demande de logement, en tenant compte des besoins du demandeur en vue notamment de :

- lui permettre d'occuper un logement correspondant à la taille et à la composition de sa famille ;
- de le rapprocher de son lieu de travail et des équipements correspondant à ses besoins.

■ En plus des logements attribués à des personnes bénéficiant d'une décision favorable dans le cadre du Droit Au Logement Opposable (DALO), la Commission d'Attribution de Logements et d'Examen des Logements (CALEOL) attribue les logements en priorité aux demandeurs suivants* :

- Personnes en situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap,
- Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique,
- Personnes mal logées, défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale,

- Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement en transition,
- Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée,
- Personnes exposées à des situations d'habitat indigne,
- Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un PACS justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires et personnes menacées de mariage forcé,
- Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle,
- Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme,
- Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent,
- Personnes dépourvues de logement, dont celles qui sont hébergées par des tiers,
- Personnes menacées d'expulsion sans relogement.

■ Chaque année, Habitats de Haute-Alsace s'engage à réaliser au minimum 25% des attributions en faveur des ménages définis ci-dessus.

→ Des orientations d'attribution définies en lien avec les partenaires

■ Le Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace fixe les orientations qui guident l'attribution des logements par les quatre Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements de l'Office.

■ Ces orientations intègrent les critères généraux de priorité définis dans le Code de la Construction et de l'Habitation, les accords collectifs, le PDALHPD** ainsi que les engagements

*Catégories de demandeurs prioritaires définis dans le Code de la Construction et de l'Habitation (Art. L.441-1) et sans primauté d'une catégorie par rapport à l'autre

**PDALHPD : Plans Départementaux d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées



contractuels pris par Habitats de Haute-Alsace avec les réservataires et les collectivités locales.

■ La vocation sociale d'Habitats de Haute-Alsace se combine avec la recherche d'équilibres locaux de peuplement visant à assurer une réelle mixité sociale sur l'ensemble du parc de l'Office et éviter toute ségrégation économique, spatiale ou ethnique.



Orienter les ménages à chaque étape de leur demande de logement

→ Des informations partagées

■ Les demandes de logement peuvent être déposées directement en ligne sur le site : www.demandedelogement-alsace.fr, d'où les candidats peuvent suivre l'avancement de leur demande.

■ Un formulaire de demande de logement en ligne peut être téléchargé sur www.hha.fr et être déposé chez tous les bailleurs sociaux alsaciens. Des exemplaires papier sont également disponibles aux accueils de nos agences de proximité.

■ En cas de dépôt d'une demande « papier » dans l'une de nos agences de proximité, celle-ci est saisie et enregistrée par nos soins dans le fichier unique départemental de la demande.

■ Le fichier unique départemental de la demande permet à Habitats de Haute-Alsace d'avoir accès à toutes les demandes saisies sur le territoire et de tenir informés les demandeurs de l'avancement de leur dossier.

→ Une prise en compte efficace des demandes

■ Nous accusons systématiquement réception de toute demande, déposée dans nos agences ou envoyée par courrier, sous 8 jours ouvrables maximum, conformément à notre certification Qualibail®.

■ Pour atteindre un objectif de mixité sociale, les orientations d'attributions d'Habitats de Haute-Alsace sont les suivantes :

- Préserver les équilibres de peuplement des ensembles immobiliers tout en assurant un bon niveau de solvabilité des ménages ;
- Assurer l'accueil des ménages fragiles ;
- Répondre aux besoins spécifiques des populations ;
- Dynamiser le parcours résidentiel des locataires du parc social.

■ Une attestation départementale « numéro unique » est envoyée au cours du mois qui suit le dépôt de la demande.

L'attestation départementale « numéro unique » comporte les informations prévues par la réglementation : nom, prénom, adresse du demandeur, nom et adresse de l'organisme, numéro départemental d'enregistrement, date de dépôt de la demande, durée de validité de la demande, modalités de renouvellement, conditions de radiation. Aucune attribution de logement ne peut se faire sans que ce « numéro unique » départemental n'ait été délivré.

→ Un accompagnement personnalisé et une réponse adaptée

■ Chaque demandeur bénéficie d'un entretien « découverte » (physique ou téléphonique) pour permettre à la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) de s'appuyer sur des informations fiables et pertinentes pour apprécier avec soin la proposition d'attribution de logement. Cet entretien découverte, obligatoire dans le cadre la certification Qualibail® répond à des principes déontologiques qui garantissent le respect des demandeurs.

■ Nos conseillères logement se tiennent à la disposition des demandeurs pour les aider à remplir les formulaires et les informer des logements disponibles.

■ Dans un souci de qualité de service, l'Office s'engage à apporter toute son aide pour la constitution des dossiers.

→ La protection des informations collectées

- Les informations et pièces demandées à l'appui de la demande de logement sont confirmées aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés et au décret du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement.
- Un formulaire de demande de logement standardisé (Cerfa) est utilisé par tous les organismes de logements sociaux. Les seules pièces exigibles pour l'enregistrement de la demande sont : la pièce d'identité ou le titre de séjour, le cas échéant.
- Pour l'instruction du dossier et sa présentation en CALEOL, des pièces justificatives, communes à tous les bailleurs sociaux alsaciens seront demandées.



→ Un examen systématique de plusieurs candidatures pour une attribution

- Toutes les demandes sont examinées dès lors qu'elles comportent les informations prévues par la loi et tous les documents nécessaires à leur examen et qu'elles correspondent aux logements disponibles.
- Les CALEOL examinent systématiquement au minimum trois dossiers par logement, sauf cas prévu par les textes réglementaires. Cela permet, en cas de refus du premier candidat retenu, de proposer immédiatement le logement au candidat suivant.
- Habitats de Haute-Alsace sélectionne les demandes sur l'ensemble du fichier unique départemental, y compris les demandes qu'il n'a pas enregistrées lui-même.

→ Envoi d'une information écrite pour le renouvellement annuel de la demande

- La durée de validité de la demande est réglementairement d'un an. Le demandeur est informé par écrit de l'atteinte du délai de fin de validité. La date de référence est la date d'enregistrement de la demande ou la date de renouvellement.
- Les motifs de radiation de la demande sont les suivants: acceptation de l'attribution d'un logement, renonciation écrite du demandeur du non renouvellement de la demande, irrecevabilité de la demande prononcée par la CALEOL au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement.

Garantir la transparence du processus d'attribution des logements

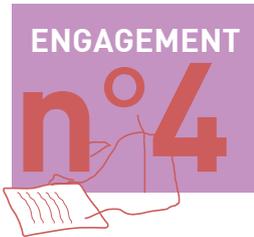
L'Office examine en priorité les demandes DALO* ou celles relevant des catégories des demandeurs prioritaires (cf engagement n°1) et présente les candidatures toujours en attente qui n'ont pas été retenues en première position pour un bien similaire.

→ Des décisions d'attribution communiquées sous 3 jours

- A l'issue de chaque CALEOL, un procès-verbal est établi. Lorsque la commission émet un refus, les demandeurs en sont avisés par écrit précisant le motif du refus. Habitats de Haute-Alsace informe dans les 3 jours les demandeurs des décisions de la CALEOL, conformément à la certification Qualibail®.
- Les décisions de la CALEOL et les refus des demandeurs sont systématiquement saisis dans le fichier unique départemental de la demande afin que l'ensemble des bailleurs dispose des mêmes informations.

*DALO : Droit Au Logement Opposable





Faciliter les parcours résidentiels et prendre en compte les problématiques liées au vieillessement et au handicap

→ Encourager la mobilité au sein du parc social

■ Habitats de Haute-Alsace favorise la mobilité et les mutations sur son parc et étudie avec attention les demandes des locataires sollicitant un échange de logement pour l'une des raisons suivantes :

- Rapprochement du lieu de travail ;
- Rapprochement des lieux scolaires des enfants ;
- Situation de sous ou sur occupation ;
- Raisons de santé ;
- Amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite ;
- Relogement suite à sinistres (incendie, inondation, ...);
- Mutation dans un logement au loyer moins cher.

■ Habitats de Haute-Alsace s'engage à vous contacter dans les 20 jours en cas de demande écrite d'échange ou d'adaptation de votre logement.

→ Répondre aux besoins des populations Senior ou en situation de handicap

■ Les logements adaptés à l'accueil des personnes à mobilité réduite sont identifiés dans le parc d'Habitats de Haute-Alsace. Ils sont attribués en priorité aux personnes à mobilité réduite.

■ Une demande d'échange de logement peut être sollicitée tout au long du bail.

→ Faciliter l'accèsion à la propriété

■ Habitats de Haute-Alsace propose prioritairement aux locataires de son parc d'acquérir les logements mis en vente à tarifs préférentiels.

■ Les biens proposés à la vente sont mis en ligne sur notre site internet www.hha.fr

■ Habitats de Haute-Alsace conseille et oriente ses futurs accédants à la propriété en établissant un plan de financement adapté.



ENGAGEMENT

n°5

Etre proche des demandeurs

→ Une information complète sur les logements disponibles à la location

- Nos offres de location sont visibles sur notre site internet www.hha.fr ainsi que sur des sites spécialisés (bienveo.fr, ...). Les logements disponibles à la location sont également affichés dans les vitrines de nos agences de proximité.
- Une fiche signalétique est disponible et consultable en ligne sur notre site internet pour chaque groupe immobilier propriété de l'Office.
- Les demandeurs peuvent visiter les logements afin d'être sûrs de leur intérêt avant le passage de leur dossier en CALEOL.
- Un appartement témoin dans les immeubles neufs peut être visité sur RDV.

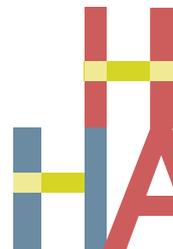
→ Une Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements par agence

- Chaque agence dispose d'une CALEOL, qui se réunit deux fois par mois.
- La CALEOL est constituée de six membres, désignés par le Conseil d'Administration, dont un représentant des locataires.
- Le maire de la commune et le Président de l'EPCI* (ou leurs représentants) où sont situés les logements à attribuer, participent avec voix délibérative à chaque commission.
- Le Préfet, ou son représentant, peut participer, à sa demande, avec voix délibérative aux commissions.

■ Dans l'exercice de sa mission d'attribution de logements, la CALEOL veille à :

- Contribuer prioritairement à la satisfaction des besoins en logement des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées ;
- Prendre en compte la diversité de la demande constatée localement ;
- Favoriser l'égalité des chances des demandeurs ;
- Favoriser la mixité sociale des villes et des quartiers ;
- Assurer le parcours résidentiel des locataires par le biais des mutations ;
- Tenir compte de la mobilité géographique liée à l'emploi.

*EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale



Pour tout renseignement complémentaire,
n'hésitez pas à contacter l'une de nos agences de proximité :

■ **AGENCE DE HORBOURG-WIHR**

16 rue de Mulhouse
68180 HORBOURG-WIHR
Tél. 03 89 21 55 70
agence.horbourg@hha.fr

■ **ANTENNE DU VAL D'ARGENT**

75 rue Wilson
68160 SAINTE-MARIE-AUX-MINES
Tél. 03 89 58 72 82
antenne.vah@hha.fr

■ **AGENCE DU FLORIVAL**

3 rue de l'Hôtel de Ville
68500 GUEBWILLER
Tél. 03 89 62 20 70
agence.florival@hha.fr

■ **AGENCE DE LUTTERBACH**

Cité de l'Habitat - Route de Thann
68460 LUTTERBACH
Tél. 03 89 51 24 30
agence.lutterbach@hha.fr

■ **AGENCE DE HUNINGUE**

3A rue du Marquis de Puisieux
68330 HUNINGUE
Tél. 03 89 69 65 20
agence.huningue@hha.fr



Habitats
de Haute-Alsace

membre de



RHFNAI IA

Office Public de l'Habitat de la
Collectivité européenne d'Alsace



Toute notre actualité en ligne : www.hha.fr   