

# Charte d'**attribution** des logements

*un processus de mise en location lisible*



## ■ Assurer

un bon accueil des ménages, sans discrimination, et dans le respect de la réglementation

## ■ Garantir

la lisibilité du circuit des attributions

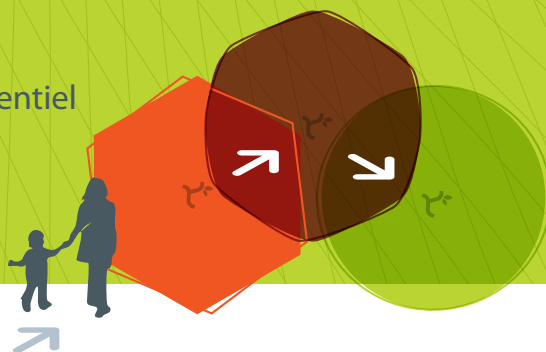


## ■ Offrir

une écoute et un accompagnement des demandeurs et nouveaux arrivants

## ■ Faciliter

le parcours résidentiel de nos locataires





**A**quitanis, Office public de l'habitat de Bordeaux Métropole, créé en 1920, dispose à ce jour de plus de 17 000 logements en gestion ou en propriété.

Fort de ses trois compétences d'aménageur urbain, de maître d'ouvrage public et de bailleur social, aquitanis s'impose comme un acteur urbain et social historique du territoire de la métropole bordelaise et plus largement de la Gironde.

Bénéficiant d'un parc locatif diversifié, tant dans la localisation de ses résidences que dans les produits proposés, aquitanis s'adresse à l'ensemble des demandeurs pouvant prétendre à un logement social.

Dans une volonté de rendre lisible le processus de mise en location de ses logements, aquitanis a souhaité mettre en place une « *charte d'attribution des logements* » à l'attention des demandeurs, des locataires en place qui souhaiteraient changer de logement mais également de ses partenaires institutionnels.

> Devant un besoin en logements toujours plus important et face aux contraintes fortes et souvent méconnues qui s'imposent aux bailleurs sociaux, les demandeurs de logement constatent un allongement des délais.

> Dans le même temps, les évolutions de la société : monoparentalité, vieillissement, ... génèrent des attentes de plus en plus spécifiques.

Pour répondre à ces enjeux, aquitanis s'engage :

- **à construire plus de logements** : avec une convention d'objectif partagée avec Bordeaux Métropole visant une offre nouvelle de 750 logements par an.
- **à améliorer la lisibilité des procédures d'attribution des logements** : avec une charte des attributions.

## 4 ENGAGEMENTS

1

### **aquitanis assure**

un bon accueil des ménages, sans discrimination, et dans le respect de la réglementation

2

### **aquitanis garantit**

la lisibilité du circuit d'attribution des logements

3

### **aquitanis offre**

une écoute et un accompagnement des demandeurs et nouveaux arrivants

4

### **aquitanis facilite**

le parcours résidentiel de ses locataires





# aquitanis assure

## un bon accueil des ménages, sans discrimination, et dans le respect de la réglementation

**Aquitanis ouvre le droit à toute personne d'accéder à un logement social, dans le respect des dispositions du Code de la Construction et de l'Habitation.**

Rappel des conditions d'accès à un logement social :

• **Conditions liées à la qualité du demandeur**

Seules peuvent être attributaires d'un logement les personnes physiques de nationalité française ou de nationalité étrangère justifiant d'un titre de séjour valable sur le territoire français. Exceptionnellement, les associations ayant pour objet la sous-location peuvent être attributaires d'un logement social.

• **Conditions liées aux ressources du demandeur**

Un décret fixe annuellement des plafonds de ressources au dessus desquels un demandeur ne peut prétendre à l'attribution d'un logement social.

Ce plafond est comparé au Revenu Fiscal de Référence du demandeur, figurant sur son avis d'imposition sur le revenu (année N-2).

Dans le but de favoriser une mixité sociale, certaines dérogations aux plafonds précités sont parfois possibles mais elles demeurent l'exception.

• **Conditions liées à la composition familiale du foyer du demandeur**

Les logements sont attribués en fonction de la composition du foyer à la date de la demande de logement. Ainsi, les studios et T2 sont attribués aux personnes seules tandis que les T3 et plus sont davantage destinés aux familles avec personne à charge.

• **Conditions liées à la validité de la demande**

Seuls les demandeurs bénéficiant d'un Numéro Unique Départemental peuvent voir leur demande validée en Commission d'Attribution des Logements. Une demande de logement est valide durant un an et doit être renouvelée à son échéance. A défaut, le demandeur doit refaire une demande et perd le bénéfice de son ancienneté.



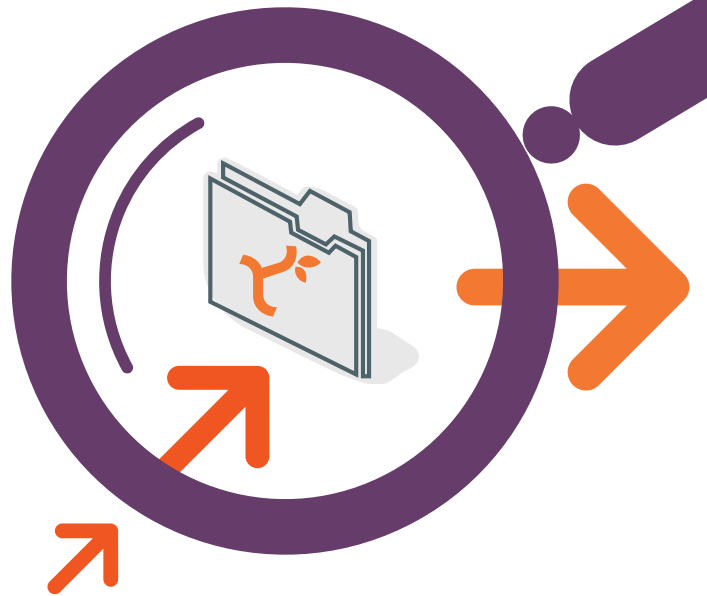
### LE SAVIEZ-VOUS ?

**65 % des ménages en France sont éligibles au logement social de droit commun**

**L'activité d'aquitanis en tant bailleur social est régulièrement contrôlée par des organismes indépendants, assurant là le respect de la législation et de la déontologie**



# aquitanis garantit la lisibilité du circuit d'attribution des logements



**Dans une démarche d'équité, aquitanis garantit une transparence dans le circuit d'attribution de ses logements et dans le choix des candidatures retenues.**

Comme le précise l'article L441 du Code de la Construction et de l'Habitation, « l'attribution des logements locatifs sociaux participe à la mise en œuvre du droit au logement, afin de satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées. L'attribution des logements locatifs sociaux doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement ; elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers ».

Pour cela, un rôle tout particulier est assigné aux Commissions d'attribution, seules compétentes pour le choix de l'attributaire d'un logement social.

## Composition des commissions d'attribution

Les commissions d'attribution d'aquitanis sont composées d'administrateurs d'aquitanis et de membres représentant :

- Bordeaux Métropole
- Préfecture de la Gironde
- Caisse d'Allocations Familiales
- Les locataires
- Mairies concernées par les logements à louer
- Les associations d'insertion

Afin d'assurer une pluralité suffisante, un quorum de quatre membres est exigé. A défaut, la séance est ajournée. Cette pluralité permet de prendre des décisions collégiales, nécessitant parfois un arbitrage sur le choix du candidat retenu.

L'éventail des représentants facilite également les échanges avec nos divers partenaires institutionnels et garantit, là encore, une transparence de notre activité.

## Fonctionnement des commissions d'attribution

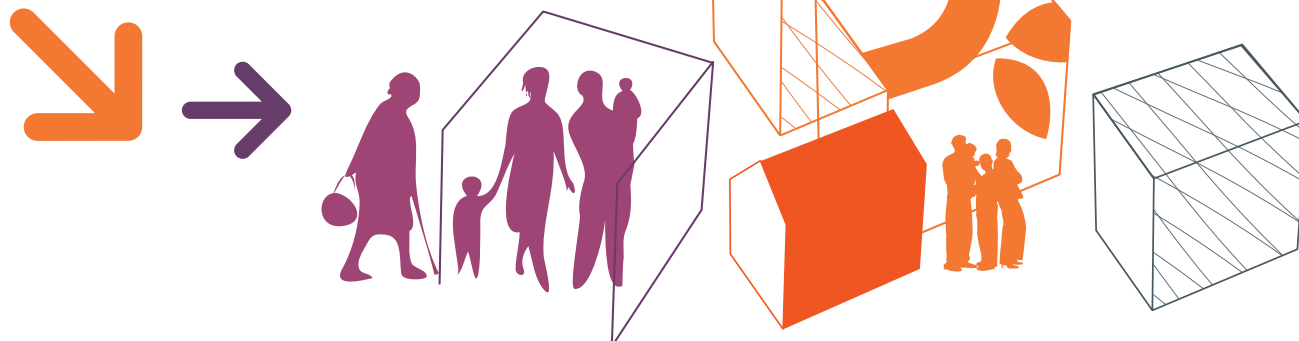
Les membres des commissions d'attribution se réunissent chaque semaine pour étudier des candidatures adaptées aux logements disponibles. Aidés par le personnel d'aquitanis qui y participe, ils veillent en tout premier lieu au respect de la réglementation telle que citée à l'article 1 de la présente charte. Ils ont par ailleurs souhaité que l'analyse des candidatures soit humanisée par une étude individuelle de leur situation et de leurs éventuelles difficultés personnelles. Les séances n'étant pas publiques, la discrétion sur les éléments débattus est assurée.

Sauf exceptions, les commissions d'attribution examinent au moins trois candidatures pour un seul logement. Il leur est possible, en fonction des dossiers, de procéder au classement de ces trois candidatures ce qui permet, si le premier demandeur désigné refuse le logement, de proposer le logement rapidement au deuxième voire au troisième demandeur.

En tout état de cause, aquitanis attache une grande importance aux dossiers qui ont été examinés en Commission mais qui n'ont pu bénéficier du logement, afin qu'ils puissent être ultérieurement satisfaits avec un autre logement dans la mesure du possible.

Il y a les exceptions à la règle des trois candidats, à savoir :





- les dossiers prioritaires et urgents désignés par la Commission de médiation,
- les dossiers désignés par les organismes réservataires de logements,
- les dossiers de familles locataires d'un logement d'aquitanis voué à la démolition,
- les dossiers en transfert ou glissement de bail.

La décision d'attribution est communiquée au candidat attributaire sous 24 heures, pour lui permettre d'enclencher au plus vite les démarches liées à son futur déménagement.

Dans l'hypothèse d'un refus d'attribution par nos Commissions d'attribution, le candidat en est informé par un écrit lui précisant les motifs de ce refus.

## Critères d'attribution des commissions d'attribution

### Satisfaction des demandes prioritaires

Dans le respect de l'article L441 du Code de la Construction et de l'Habitation et soucieux de répondre à notre vocation sociale, un examen particulier est donné aux demandes dites « prioritaires ».

Nous définissons notamment comme prioritaires les demandes de :

- personnes en situation de sur-occupation dans leur logement actuel (ex : 4 personnes vivant dans un T2),
- personnes victimes de violences conjugales,
- personnes en situation de mal-logement (ex : insalubrité, hébergement à l'hôtel),
- personnes rencontrant des difficultés financières (coût du loyer supérieur à 40% des ressources totales mensuelles).

Aquitanis met également à disposition d'associations spécialisées plusieurs logements pour favoriser l'insertion de familles en difficulté nécessitant un accompagnement social.

En 2014, les Commissions d'Attribution d'aquitanis ont dédié 23% des logements disponibles à des personnes rentrant dans les critères prioritaires précités.

### Satisfaction des demandes anciennes

Le nombre de demandeurs étant très largement supérieur au nombre de logements sociaux disponibles, les délais d'attente pour obtenir satisfaction peuvent être longs.

Conscients de ces délais, les membres de nos Commissions d'attribution sont vigilants à l'ancienneté de la demande dans le choix des candidats.

### Satisfaction des dossiers réservataires

Les commissions d'attribution examinent les propositions de logement faites aux bénéficiaires de droits de réservation (candidats désignés principalement par les services de l'Etat, des collectivités locales et des collecteurs d'Action Logement) définis dans le cadre de conventions conclues avec aquitanis ou conformément à la réglementation.

Ces droits de réservation sont régis par l'article R441.5 du Code de la Construction et de l'Habitation.



### LE SAVIEZ-VOUS ?

**En Gironde, les demandes sont considérées comme étant « en délai anormalement long » à partir de 36 mois d'ancienneté, sans proposition d'un logement adapté.**





## aquitanis offre une écoute et un accompagnement des demandeurs et nouveaux arrivants

**Soucieux d'apporter une qualité de service aux demandeurs de logement ainsi qu'aux locataires de notre parc, aquitanis écoute et accompagne ceux-ci notamment dans leurs diverses démarches administratives et leur offre plusieurs avantages.**

Avantages d'être locataire aquitanis :

- pas de frais de dossier à payer,
- un seul mois de loyer principal à payer comme dépôt de garantie,
- paiement du loyer et des charges à terme échu.

### Accompagnement des demandeurs de logement

Afin de faciliter les démarches des personnes en recherche d'un logement, aquitanis a mis en place un site internet ([www.aquitanis.fr](http://www.aquitanis.fr)) permettant d'accéder au formulaire de demande de logement social.

Une permanence d'accueil est également à la disposition de chacun pour enregistrer sa demande. Tous les formulaires de demande de logement adressés à aquitanis sont enregistrés.

L'accompagnement se poursuit une fois qu'aquitanis propose un logement au demandeur, que celui-ci peut visiter en compagnie d'un représentant d'aquitanis avant son entrée dans les lieux. Cette visite lui permet ainsi d'accepter en toute connaissance le logement qui lui est proposé\*.



A cette occasion, une aide à la constitution des dossiers comme le formulaire d'ouverture aux droits APL, la garantie des loyers locapass ou FSL est offerte au demandeur.

### Accompagnement des locataires

A leur entrée dans les lieux, les locataires bénéficient d'un accueil individualisé à l'occasion duquel leur sont présentés la résidence, le fonctionnement des équipements du logement. Des fiches explicatives leur sont également données.

Durant toute l'occupation du logement, une écoute et des conseils sont donnés par une équipe de proximité. Des gestionnaires et des gardiens sont à la disposition de nos locataires pour toutes difficultés qu'ils pourraient rencontrer.

Deux étapes caractérisent l'entrée dans les lieux du locataire : la signature du contrat et l'état des lieux entrant. Lors de ces formalités, le locataire bénéficie de toutes les informations liées au fonctionnement des services de gestion et aux équipements de son logement, rappelées dans le « livret du locataire ».

Ces premiers contacts qui sont l'occasion d'instaurer un climat de confiance permettent également d'évaluer les dépenses énergétiques à prendre en considération dans le budget « logement » et d'indiquer à ce sujet les « astuces » pour en diminuer le coût.

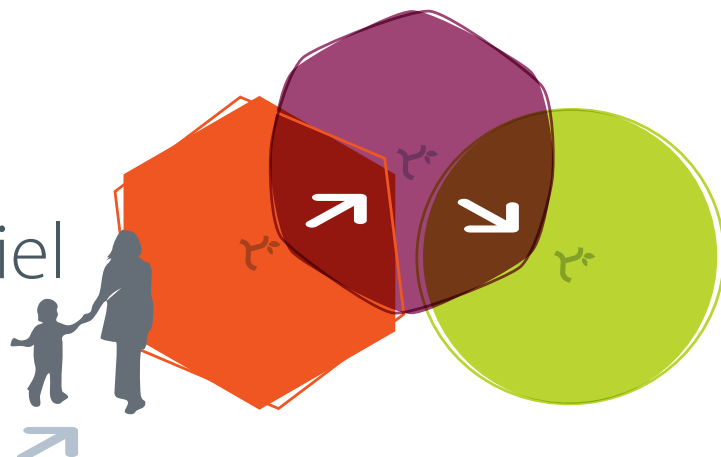
Par la suite et ce, tout au long de son parcours chez aquitanis, le locataire est accompagné par l'ensemble du personnel de proximité : gestionnaires et gardiens qui sont à son écoute pour répondre à toutes ses attentes, qu'elles soient d'ordre administratif ou d'ordre technique.

La prise en compte des problèmes auxquels il peut être confronté est la priorité du personnel de l'agence en charge de son dossier, au travers d'une approche personnalisée et de réponses adaptées.

\* Nos logements en chantier ne font pas l'objet de visites pour des raisons de sécurité, mais des plans sont transmis au demandeur.



## aquitanis facilite le parcours résidentiel de ses locataires



Dans une relation durable avec ses locataires, aquitanis favorise leurs parcours résidentiels (mutations, accès à la propriété, adaptation du logement).

### Favoriser les mutations de nos locataires

Aquitanis, tenant compte du souhait exprimé par certains de ses locataires de pouvoir changer de logement, s'attache à étudier en détail leurs besoins et y consacre une part significative de ses attributions annuelles.

En 2014, 10% des logements disponibles ont été loués à des familles déjà locataires de notre parc.

Faciliter le parcours résidentiel, c'est d'abord répondre aux situations d'urgence que peuvent rencontrer nos locataires.

Par exemple :

- muter les personnes souffrant d'un handicap physique rendant leur logement actuel inaccessible,
- muter les personnes ayant perdu leur emploi et rencontrant des difficultés pour régler un loyer devenu trop cher.

Les gestionnaires et agents d'accueil d'aquitanis, au plus proche des locataires, se réunissent régulièrement pour débattre des situations d'urgence précitées et pour mettre ainsi l'accent sur les mutations prioritaires à étudier.

Aquitanis a souhaité que sa vocation sociale s'exprime dans la satisfaction des mutations liées à une situation d'urgence mais ne méconnaît pas les autres motifs inhérents à un souhait de changer de logement.

Faciliter le parcours résidentiel, c'est aussi aider les familles qui souhaitent se rapprocher de leur lieu de travail ou de leur famille, qui souhaitent bénéficier d'un logement neuf ou d'un logement individuel.

### Faciliter l'accès à la propriété de nos locataires

Le Conseil d'Administration d'aquitanis a décidé de réserver prioritairement aux seuls locataires de l'Office les appartements et pavillons que nous mettons en vente, leur permettant ainsi d'accéder à la propriété à des prix attractifs.



#### LE SAVIEZ-VOUS ?

**Aquitanis a vendu 28 logements en 2013 à ses locataires, les accompagnant dans leur désir d'accès à la propriété. En outre, une charte d'engagement en matière de vente et de syndic responsable est accessible sur notre site [www.aquitanisyndic.fr](http://www.aquitanisyndic.fr)**

### Améliorer les conditions de vie de nos locataires

Face aux besoins spécifiques de nos locataires en situation de handicap ou rencontrant des problèmes de santé liés au vieillissement, il est parfois difficile d'y répondre rapidement par le biais d'une mutation vers un logement adapté. Aussi, aquitanis a mis en œuvre quatre dispositifs regroupés sous l'appellation « *label bleu* » offrant à nos locataires :

- des travaux d'adaptation du logement occupé,
- une veille permettant de repérer et d'accompagner les personnes âgées,
- des ateliers de prévention des chutes,
- un partenariat avec une association permettant aux seniors et aux étudiants de cohabiter.





## En savoir +

Consultez notre guide de la demande de logements  
disponible sur [www.locataireavecaquitais.fr](http://www.locataireavecaquitais.fr)

**aquitais**  
Office public de l'habitat  
de Bordeaux Métropole

1, avenue André Reinson  
CS 30 239 - 33028 Bordeaux  
Tél. : 05 56 11 87 00  
Fax : 05 56 39 40 75  
[www.aquitais.fr](http://www.aquitais.fr)