ÉTUDE DES PRATIQUES D'ATTRIBUTION DES DROITS DE RÉSERVATION DES CIL

RAPPORT FINAL

Étude réalisée par vizGet et Quadrat pour l'ANCOLS
avec la participation de Synoptic

Décembre 2015

Christine Olm
VizGet

Carole Marie
Quadrat études

ANCOLS
Contrôle Évaluation Études
Agence nationale de contrôle du logement social

VizGet – 04 76 95 42 77 – etudes@vizget.fr

Quadrat études – 09 62 13 22 60 – contact@quadrat-etudes.fr

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....17

a) Objectifs de l'étude.....18

b) Méthodologie de l'étude.....19

c) Plan du rapport.....21

PRÉAMBULE : PRÉCISIONS SUR LES MÉTHODOLOGIES DE CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLON 23

1 L'échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO.....23

2 L'échantillon des ménages prioritaires au titre du DALO.....24

3 L'échantillon des entreprises de plus de 300 salariés.....25

4 L'échantillon des bailleurs.....26

5 Les sites des CIL.....27

PREMIÈRE PARTIE – TRAITEMENT ET ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE.....29

1 Le dépôt et le traitement de la demande.....29

1.1 LES CIRCONSTANCES DU DÉPÔT DE LA DEMANDE.....29

a) Des ménages locataires ou hébergés, qui souhaitent un logement plus grand.....29

b) Les demandes des ménages sont relativement précises en termes de logement recherché.....30

c) Le dépôt d'une demande auprès d'un CIL s'accompagne d'autres modes de recherche.....34

d) Des différenciations selon les caractéristiques du ménage, et selon le type de refus.....35

e) Une information de la part des entreprises, sur les possibilités d'accès aux logements réservés fréquente, mais qui décroît lorsque la pression sur l'offre augmente.....38

1.2 LES ACTEURS INTERVENANT DANS LE DÉPÔT ET LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET LES MODALITÉS DE DÉPÔT.....40

a) Identification des acteurs auprès desquels les ménages déposent leur demande.....40

Selon les sites des CIL, des possibilités de dépôt diversifiés, mais les deux tiers des demandes sont directement enregistrées auprès des CIL.....40

Des ménages plus partagés sur les modalités de dépôt.....44

La moitié des entreprises répondantes recueillent la demande de leurs salariés – Une proportion de 20 % selon les CIL 45

Une grande majorité des bailleurs déclarent recueillir directement la demande des ménages.....47

Les plateformes intervenant dans le recueil de la demande des salariés : deux catégories de plateformes.....49

Peu de partenaires ou prestataires.....49

Les autres acteurs : une précision donnée par les CIL sur les sollicitations pour trouver des solutions à des demandeurs et non l'intervention d'autres acteurs que les bailleurs, les entreprises, les collectivités.....50

b) Les relations des CIL aux autres acteurs intervenant dans le dépôt de la demande.....50

Les relations avec les entreprises recueillant le dépôt de la demande : un niveau de contrôle relativement faible lorsque les sites sont de faible taille, ou lorsque le nombre de demandes concernées est peu important.....50

Les partenaires et autres acteurs : des relations partenariales, sans réelle formalisation.....52

c) La majorité des sites permettent un dépôt via un extranet, mais les demandeurs se saisissent peu de cette possibilité.....53

1.3 LES CONTACTS AVEC LES MÉNAGES POUR LE DÉPÔT DE LA DEMANDE.....55

a) Des entreprises qui aident les salariés, notamment lorsqu'elles interviennent dans le dépôt de la demande.....55

b) Les bailleurs contactent les salariés à réception du dossier de dépôt de la demande.....57

c) Les sites des CIL ne s'entretiennent qu'avec certains ménages.....58

2 Les pièces demandées et l'enregistrement de la demande.....60

2.1 L'intervention des entreprises et des bailleurs dans l'enregistrement de la demande.....60

a) La quasi-totalité des demandes des salariés déposées auprès des entreprises sont directement transmises aux CIL.....60

b) Les bailleurs transmettent peu les dossiers reçus aux CIL.....61

2.2 L'accord de l'employeur.....64

a) Les CIL recueillent l'accord de l'employeur via transmission d'un imprimé, ou via un contact direct avec l'entreprise pour près de la moitié d'entre eux.....64

b) Un accord rarement refusé, octroyé à un niveau centralisé en suivant des procédures formalisées....66

c) Les sites les plus importants, ceux utilisant des plateformes, demandent peu de pièces justificatives pour enregistrer la demande.....69

d) Les difficultés rencontrées pour réunir les pièces.....73

Les situations dans lesquelles la demande n'est pas enregistrée faute de pièces justificatives sont relativement fréquentes.....73

Les entreprises ne sont pas toujours informées des difficultés rencontrées par les salariés pour réunir les pièces justificatives.....76

Les ménages ne rencontrent pas de difficultés très importantes pour réunir les pièces et déposer leurs demandes.....77

2.3 La qualification et l'enregistrement de la demande.....80

a) Les CIL saisissent peu d'informations sur le logement demandé au-delà de celles figurant dans le CERFA.....80

b) ... et ne saisissent que peu d'informations supplémentaires sur les caractéristiques des demandeurs 81

c) La plupart des sites rencontrent quelques difficultés pour enregistrer la demande.....82

d) L'information des ménages sur l'enregistrement de la demande.....83

Les CIL informent les ménages de l'enregistrement de leur demande.....83

Les entreprises sont informées par les CIL, mais la moitié ne transmet pas alors l'information aux salariés.....85

2.4 La gestion du fichier de demandes (enquête CIL).....87

a) Le fichier de demandes est en général mis à jour annuellement, par contact régulier avec les ménages 87

b) Des partages de fichier qui restent minoritaires.....88

2.5 Les refus de prise en charge de certains salariés par les CIL.....89

a) Selon les entreprises, il arrive que les CIL refusent de prendre en charge certains salariés.....89

b) Les motifs des refus de prise en charge : des revenus trop élevés ou des revenus trop faibles.....90

DEUXIÈME PARTIE : LE RAPPROCHEMENT OFFRES-DEMANDES.....91

1 Les relations entre les acteurs dans le rapprochement offres-demandes et la constitution des dossiers de candidature.....91

1.1 LES ACTEURS PRENANT EN CHARGE LE RAPPROCHEMENT OFFRES-DEMANDES ET LA CONSTITUTION DES DOSSIERS DE CANDIDATURE.....91

a) Identification des acteurs intervenant dans le rapprochement offres-demandes.....91
Selon les CIL, des employeurs et des bailleurs interviennent dans le rapprochement offres-demandes, mais la part des demandes concernées est très faible.....91
Très peu d'entreprises déclarent prendre en charge le rapprochement offre-demande de leurs salariés.....94
Plus de la moitié des bailleurs prennent en charge au moins en partie le rapprochement offre-demande des salariés..95
Les autres structures pouvant intervenir dans le rapprochement entre l'offre et la demande : des collectivités.....97

b) Les relations entre les CIL et les acteurs prenant en charge le rapprochement offres-demandes.....98
Des instructions envers les entreprises portant sur les procédures à respecter plus que sur des critères de sélection..98
Des instructions envers les bailleurs, un contrôle qui n'est souvent qu'une vérification a posteriori.....98

c) Une intervention relativement importante des bailleurs dans la constitution des dossiers de candidature.....100

1.2 LES AUTRES RELATIONS ENTRE LES ENTREPRISES, LES BAILLEURS ET LES CIL.....102

a) Les relations entre les entreprises et les CIL.....102
Peu d'entreprises n'expriment pas leurs priorités auprès des CIL.....102
Le tiers des entreprises déclarent avoir connaissance des critères de sélection utilisés par les CIL.....104
Peu d'entreprises disposent de réservations exclusives de logements.....105
Un indicateur du degré d'implication des entreprises dans l'accès aux réservations locatives de leurs salariés.....105

b) Les échanges directs entre les bailleurs et les entreprises sont rares.....108

c) Les relations entre les bailleurs et les CIL.....108
Les deux tiers des sites des CIL n'ont pas, ou que très peu, connaissance de la politique de peuplement des bailleurs 108
Une implication plus fréquente des CIL lors de la livraison de programmes neufs.....110
Une diversité de communication qui existe également parmi les bailleurs.....111

1.3 DES RELATIONS ENTRE CIL AVEC LE DÉVELOPPEMENT DE FICHIERS DE DEMANDES PARTAGÉS.....113

1.4 EN SYNTHÈSE - DU DÉPÔT DE LA DEMANDE À LA SÉLECTION DES DOSSIERS : CIRCUIT DE LA DEMANDE ET RELATIONS ENTRE ACTEURS.....114

2 Le signalement de la mise à disposition des logements.....118

2.1 LES MODALITÉS DE SIGNALEMENT DES MISES À DISPOSITION DE LOGEMENTS.....118

a) La mise à disposition des logements sur lesquels portent les droits de réservation des CIL : quasi-exclusivement auprès des CIL.....118

b) Les modalités de signalement des logements mis à disposition : une transmission non automatisée 119

2.2 LES INFORMATIONS COMMUNIQUÉES SUR LES LOGEMENTS : DES INFORMATIONS RELATIVEMENT PEU PRÉCISES. .120

2.3 LES DÉLAIS DE COMMUNICATION SUR LES MISES À DISPOSITION DE LOGEMENT.....123

a) Des délais très diversifiés selon les bailleurs, plus courts dans les zones détendues.....123

b) Les délais déclarés par les CIL : environ le quart des logements sont soumis à des délais de 15 jours ou moins.....125

3 Le rapprochement entre l'offre et la demande.....129

3.1 Les modalités du rapprochement.....129

a) Peu de sites utilisent des systèmes de scoring.....129

b) Peu de spécificités des modalités de rapprochement utilisées pour les logements des organismes non HLM et non SEM.....132

3.2 Les critères utilisés pour la sélection des ménages.....133

a) Les critères utilisés pour le rapprochement (enquêtes CIL, bailleurs et entreprises).....133

Les critères de sélection informatique : les principaux sont liés aux contraintes réglementaires, les autres critères sont très diversifiés.....133

Les critères utilisés pour le rapprochement manuel : des critères plus qualitatifs, ou difficilement programmables....140

La prise en compte de critères moins formalisés et la synthèse des critères utilisés.....143

Les sites d'une taille importante, en zone tendue, intègrent plus de critères différents.....144

Les critères pris en compte par les bailleurs sont relativement proches de ceux utilisés par les sites des CIL.....147

b) Les spécificités de sélection pour les bailleurs non HLM et non SEM et selon les filières de financement 149

La sélection des dossiers ne semble que peu différenciée selon les filières de financement.....149

Peu de spécificités pour la sélection des dossiers destinés aux bailleurs non HLM et non SEM.....149

c) Les critères utilisés pour l'octroi du rang de présentation en CAL (enquête CIL).....150

3.3 Le nombre de dossiers sélectionnés et la pertinence des dossiers sélectionnés.....153

a) Les CIL sélectionnent souvent plus de 3 dossiers avant recueil de l'accord des ménages.....153

b) Les bailleurs jugent les dossiers transmis par les CIL pertinents par rapport à leur politique de peuplement.....155

c) L'adéquation des logements proposés avec la demande des ménages.....157

3.4 Les difficultés rencontrées par les CIL pour rapprocher l'offre et la demande.....160

a) Des difficultés fréquentes pour rapprocher l'offre et la demande.....160

b) Des difficultés qui augmentent avec la taille du site et la tension par rapport au logement.....163

4 La constitution du dossier de candidature.....165

4.1 Les pièces demandées aux ménages.....165

a) Les pièces demandées aux ménages pour la finalisation du dossier de candidature.....165

La majorité des sites des CIL demandent des pièces supplémentaires lors de la constitution du dossier de candidature 165

Seuls 20 % des ménages déclarent avoir dû fournir des pièces supplémentaires au moment de la proposition de logement.....168

b) Les autres renseignements fournis aux bailleurs : une transmission qui ne concerne quasiment que les difficultés sociales.....168

4.2 Les dossiers incomplets.....170

a) L'absence de transmission en CAL par défaut de pièces justificatives.....170

Selon les CIL, cette absence de transmission est rare.....170

Les bailleurs déclarent qu'en général, les dossiers reçus sont complets.....172

b) Le devenir des dossiers incomplets est très variable.....173

TROISIÈME PARTIE : LES PROPOSITIONS, LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENT, LES REFUS, LES RENDUS POUR UN TOUR.....175

1 L'implication des ménages dans les propositions.....176

1.1 LES VISITES DES LOGEMENTS ET LES INFORMATIONS TRANSMISES SUR LE LOGEMENT.....176

a) L'information sur la sélection du dossier pour présentation en CAL.....176
Les ménages sont le plus souvent informés de la sélection de leur dossier.....176
L'information sur le rang auquel sera présenté le dossier en commission est plus rare.....179

b) Les visites du logement avant commission.....180
Les ménages se voient en général proposer de visiter le logement, mais seule la moitié le visite.....180
L'absence de visites du logement : selon les CIL, certains bailleurs privilégient les visites après CAL.....181
L'organisation des visites est à la charge des ménages.....182

c) Les informations communiquées aux ménages sur le logement proposé.....182
Les informations que les ménages déclarent recevoir sont : l'adresse, la taille, le montant du loyer mais plus rarement des informations très précises.....182
Les réponses des sites des CIL confirment ces constats.....183
Les ménages estiment disposer d'une information relativement suffisante pour leur permettre de prendre leur décision 184

d) Les déterminants de la transmission d'informations.....185
Les sites en zone tendue et avec une forte activité locative communiquent davantage d'informations.....185
L'information des salariés via les employeurs est plus importante en zone tendue, dans les grandes entreprises et dans celles impliquées dans la gestion des demandes.....187
L'information des ménages dépend très peu de leurs caractéristiques ou de l'historique de leur demande.....188

e) L'information des ménages et les possibilités de visite sont très fréquentes pour les bailleurs non HLM et non SEM.....189

1.2 LE RECUEIL DE L'ACCORD DES MÉNAGES AVANT PRÉSENTATION DES DOSSIERS EN COMMISSION.....191

a) L'accord du ménage est le plus souvent demandé pour présenter son dossier en commission d'attribution.....191

b) Les délais laissés aux ménages pour répondre sont parfois très courts.....193

c) Les déterminants du recueil de l'accord des ménages.....194
Les sites des CIL recueillant l'accord des ménages sont en particulier les sites à forte activité locative, situés en zone tendue ou très tendue.....194
Les bailleurs les plus nombreux à demander l'accord des ménages sont des bailleurs non OPH, liés aux CIL, en zone tendue.....195
L'absence de consultation avant commission détermine les refus des ménages après commission.....197

1.3 L'INFORMATION DES MÉNAGES.....199

a) L'information des ménages sur le passage en commission d'attribution et les décisions de la commission.....199
Une faible information des ménages sur le passage de leur dossier en commission.....199
Des ménages informés de la décision de la commission.....199
L'information est transmise par les bailleurs et par les CIL.....200
L'information des ménages se fait dans des délais très variables.....202

b) L'information des ménages sur le traitement de leur demande : des contacts à l'initiative du demandeur.....202

c) Les déterminants de l'information des ménages sur les résultats de la commission.....204
L'information des ménages par les sites des CIL : une information plus fréquente lorsque la taille du site et la tension de la zone d'implantation augmentent.....204
Les OPH et les bailleurs sans lien avec les CIL sont les moins nombreux à informer les ménages.....205

L'information des salariés par les entreprises dépend principalement de la zone de tension locative.....206
Les ménages les mieux informés sont ceux habitant dans une zone détendue par rapport au logement.....208
d) Peu de spécificités de l'information des ménages sur le refus de logement des bailleurs non HLM et non SEM.....209
1.4 Quelques éléments de synthèse sur l'information des ménages et sur les délais liés au processus de traitement de la demande.....211
a) En synthèse : une information des ménages plutôt importante au cours du processus de traitement de la demande, mais qui n'est pas systématique.....211
b) En synthèse : la durée la plus longue dans le processus d'attribution correspond à la recherche des ménages.....213
2 L'organisation des commissions et les relations entre les acteurs dans le cadre de l'attribution des logements.....214
2.1 Les CIL ne parviennent pas toujours à transmettre trois dossiers en CAL.....214
2.2 L'existence de pré-CAL et leurs conséquences.....216
a) La mise en place de pré-CAL est relativement rare sans être marginale.....216
b) Les pré-CAL impactent peu la sélection des dossiers.....218
2.3 L'implication des entreprises et les informations qu'elles reçoivent.....220
a) Le tiers des entreprises déclarent que leur accord peut être demandé avant transmission des dossiers en CAL, mais elles ne sont que très rarement invitées en commission.....220
b) Une information fréquente des entreprises sur le passage en commission et sur les résultats des commissions.....221
c) Les entreprises contestent très rarement les décisions des commissions.....223
2.4 Les relations entre les CIL et les bailleurs lors de l'attribution des logements.....224
a) Les contacts entre les CIL et les bailleurs pour le recueil de l'accord des ménages et surtout lors de l'organisation des visites existent sans être systématiques.....224
b) La présence des CIL dans les commissions d'attribution est rare.....225
c) Les CIL sont informés des décisions de la commission, mais non systématiquement.....227
d) Les CIL contestent peu les résultats des commissions.....229
3 Les résultats des commissions et les refus de la part des ménages.....233
3.1 Les résultats des commissions.....233
a) Il arrive à presque tous les bailleurs de rejeter le dossier de rang 1, mais ce rejet reste rare.....233
b) Les situations dans lesquelles aucun des dossiers présentés par les CIL n'est sélectionné.....235
Des situations qui peuvent concerner un nombre relativement important de sites de CIL, mais dont la fréquence reste rare.....235
Les motifs des rejets : des dossiers qui ne sont pas recevables.....238
Le rejet des trois dossiers génère a priori peu de rendu pour un tour.....239
Le rejet de tous les dossiers présentés par les CIL est comparable pour l'offre des bailleurs non HLM et non SEM....240
c) Les ajournements, qui ne sont plus possibles depuis mai 2015, restaient auparavant relativement limités.....241

3.2 La prévalence des propositions non abouties.....244

a) Selon les fichiers transmis par les CIL, le plus souvent, les ménages refusent avant la commission la proposition reçue.....244

b) Les réponses des sites des CIL indiquent une moindre fréquence des refus avant commission.....245

c) Les bailleurs estiment les propositions non abouties moins fréquentes que pour les autres organismes réservataires.....248

3.3 Les déterminants des refus des ménages.....249

a) Les liens entre refus et caractéristiques des ménages.....249

Les ménages logés ont des ressources plus faibles que les autres et habitent en province, les ménages ayant refusé avant commission ont des revenus élevés.....249

Les motifs pour lesquels la proposition n'aboutit pas dépend également des caractéristiques de la demande et de son traitement.....254

"Toutes choses égales par ailleurs", les refus des ménages dépendent fortement de l'adéquation entre logement proposé et logement obtenu, ainsi que du lieu de résidence.....257

b) Les liens entre refus et caractéristiques des sites des CIL.....264

Il existe des liens importants dans l'attribution des logements entre refus des ménages et organisation globale.....264

"Toutes choses égales par ailleurs", la probabilité d'enregistrer des refus importants dépend plus de l'organisation des sites pour le traitement de la demande que de leurs caractéristiques.....270

c) La prévalence des refus observés par les bailleurs s'explique également par les modalités d'implication des ménages dans la proposition.....276

3.4 Les motifs de refus et le devenir du dossier des ménages en cas de refus.....279

a) Les ménages refusés par la commission.....279

Les motifs des refus donnés aux ménages refusés par la commission : choix d'un autre candidat.....279

Le devenir des dossiers des ménages en cas de refus et d'ajournement : des dossiers conservés par les bailleurs, retournant dans le fichier de demandes des CIL sans modification ou, plus rarement, se voyant octroyer une priorité plus faible.....280

b) Les ménages ayant refusé la proposition.....282

Les principaux motifs de refus de la part des ménages : l'emplacement géographique devant le confort.....282

Moins de la moitié des ménages déclarent avoir été contactés suite à leur refus.....285

Selon les bailleurs et les sites des CIL, les refus de la part des ménages génèrent relativement peu de rendus pour un tour.....287

La moitié des sites des CIL déclarent qu'il leur arrive de baisser la priorité accordée à la demande en cas de refus de la part des ménages.....290

3.5 Les ménages logés.....293

a) À la date de l'enquête, près des deux tiers des ménages ont accédé au logement, mais la moitié d'entre eux seulement l'ont fait via les réservations locatives.....293

b) Le logement obtenu via les réservations locatives est mieux adapté à la demande des ménages, que ceux obtenu hors réservations locatives.....296

c) La part des ménages logés par entreprise dépend principalement de son implantation géographique et du nombre de salariés demandeurs.....298

d) La proposition de logement en colocation est rare.....299

4 La vacance des logements et les rendus pour un tour.....302

4.1 La vacance des logements.....302

a) Selon les bailleurs, la vacance des logements faisant l'objet de droits de réservation des CIL est comparable à celle des autres réservataires.....302

b) La vacance des logements donne très peu lieu au paiement de pénalités.....304

4.2 Les rendus pour un tour.....306

a) Des rendus pour un tour représentent parfois plus de 25 % des logements mis à disposition.....306

b) Les logements les plus concernés par les rendus pour un tour.....308

Pour les sites des CIL, les rendus pour un tour sont liés notamment à la situation géographique des logements et à des loyers trop élevés notamment dans les logements intermédiaires.....308

Selon les bailleurs, les rendus pour un tour sont surtout liés à l'implantation géographique des logements.....309

c) Selon les sites des CIL, l'absence de recherche de candidats n'explique que peu les rendus pour un tour.....309

d) Les déterminants des rendus pour un tour.....310

Les rendus pour un tour dépendent fortement des caractéristiques des sites et de leurs relations avec les bailleurs..310

Les rendus pour un tour dépendent relativement peu des caractéristiques des bailleurs.....314

e) Selon les sites des CIL, les rendus pour un tour s'expliquent plus par les difficultés pour positionner des candidats que par les refus des ménages.....316

f) Les solutions auxquelles réfléchissent les CIL : un travail sur la diffusion de l'offre, mais aussi sur l'adaptation de l'offre à la demande.....317

5 Synthèse des procédures mises en œuvre.....319

5.1 Typologie des sites des CIL selon les procédures mises en place.....319

a) 5 grandes catégories de fonctionnement.....319

b) Une meilleure compréhension des liens entre fonctionnement des sites, refus des ménages et rendus pour un tour.....327

5.2 Les caractéristiques des ménages et de leur demande.....329

a) 7 types de ménages.....329

b) Une meilleure compréhension des liens entre caractéristiques des ménages, caractéristiques de leur demande, proposition reçue et résultat de cette proposition.....336

6 Focus sur les pratiques des autres réservataires.....338

a) Les acteurs interrogés.....338

b) Analyse des problématiques rencontrées par les réservataires.....338

Pour tous les réservataires, la qualité du partenariat avec les bailleurs semble déterminante : les bailleurs s'avèrent plus ou moins interventionnistes dans le processus d'attribution, aussi chaque réservataire doit-il composer avec les pratiques des bailleurs auprès desquels il détient des droits de réservation.....338

Comme les CIL, les autres réservataires doivent articuler des objectifs de relogement vis-à-vis de publics différents, avec leurs logiques propres (politique ressources humaines versus politique de mixité sociale).....340

Le traitement de masse de la demande de logement contribue à aboutir à des taux de refus des ménages élevés....340

c) Les CIL, un positionnement jugé particulier parmi les réservataires de logements sociaux.....341

d) Les pratiques mises en place par les réservataires autres que les CIL visant à améliorer le dispositif d'attribution.....341

Ville de Paris : une cotation permet de sélectionner des candidats à partir d'un très grand volume de demandeurs ; la mutualisation d'une partie des contingents vise à favoriser les mutations dans le parc ; un système de location choisie pour drainer des candidatures surtout vers les PLS.....342

Métropole de Lyon.....344

Grenoble-Alpes métropole : un partenariat fort avec les bailleurs.....344

Grand Dijon : une action complémentaire de celle des autres réservataires.....345

QUATRIÈME PARTIE – LES MÉNAGES PRIORITAIRES AU TITRE DU DALO.....347

1 La demande des ménages prioritaires au titre du DALO.....347

1.1 L'IMPORTANCE DE LA DEMANDE DES MÉNAGES PRIORITAIRES AU TITRE DU DALO REPÉRÉE PAR LES DIFFÉRENTS ACTEURS.....347

a) L'identification des ménages prioritaires au titre du DALO au sein des entreprises.....347
Les entreprises ne connaissent pas le statut de demandeur prioritaire au titre du DALO de leurs salariés.....347
Des salariés en général pris en charge par les CIL.....348

b) Selon les bailleurs, le nombre de dossiers de ménages prioritaires au titre du DALO transmis par les CIL est faible.....348

c) L'identification des ménages prioritaires au titre du DALO par les CIL.....350
Une faible identification des demandeurs prioritaires au titre du DALO dans les fichiers des CIL.....350
La moitié des sites des CIL ne sont pas actifs dans le repérage et le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO.....351

1.2 LES MODALITÉS SELON LESQUELLES LES CIL REPÈRENT LA DEMANDE DES MÉNAGES PRIORITAIRES AU TITRE DU DALO.....353

a) L'organisation des sites pour la prise en compte de l'obligation DALO est très différenciée.....353
Un repérage de la demande qui mobilise le plus souvent directement les services de l'État.....354

b) Les sites situés en zone très tendue multiplient les modes de repérage.....356

c) Les entretiens qualitatifs confirment ces constats.....356

1.3 LA DEMANDE DES MÉNAGES PRIORITAIRES AU TITRE DU DALO.....358

a) La situation par rapport au logement au moment de la demande et les motifs de la demande.....358
Des ménages en situation précaire par rapport au logement au moment de la demande.....358
Les motifs de la demande : logement trop petit ou insalubre.....360

b) Les caractéristiques des logements recherchés : les ménages prioritaires sont moins exigeants que les autres ménages.....361

1.4 LE DÉPÔT DE LA DEMANDE : SEUL LE QUART DES MÉNAGES A DÉPOSÉ LEUR DEMANDE AUPRÈS D'UN CIL OU DE LEUR EMPLOYEUR.....365

2 Le rapprochement offre-demande.....366

2.1 LES RELATIONS ENTRE ACTEURS LORS DU RAPPROCHEMENT OFFRES-DEMANDES ET LA CONSTITUTION DES DOSSIERS DE CANDIDATURE DANS LE CAS DES MÉNAGES DALO.....366

a) Les acteurs pouvant intervenir sur le rapprochement offre-demande et la constitution du dossier de candidature.....366
Plus du quart des sites des CIL concernés par la demande des ménages prioritaires n'interviennent pas dans la constitution du dossier de candidature.....366
Une intervention rare des bailleurs dans l'instruction des dossiers de demandes de ménages prioritaires.....367

b) Les échanges entre les CIL et les bailleurs au sujet de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO sont relativement importants.....368

2.2 Les logements sur lesquels sont positionnés les ménages prioritaires au titre du DALO.....369

a) Les deux tiers des sites des CIL concernés par la demande des ménages prioritaires sélectionnent des logements spécifiques pour ces ménages.....369

b) Un nombre relativement faible de logements sélectionnés, qui dépend de la filière de financement – des difficultés qui semblent provenir plus du repérage de la demande.....370

c) Les bailleurs prenant en charge une partie du traitement de la demande des ménages prioritaires ne notent que peu de spécificités dans la sélection des ménages.....371

2.3 Les modalités de mise en œuvre du rapprochement.....371

a) Les modalités de sélection des ménages : une sélection informatique complétée par une intervention manuelle.....371

b) Les critères utilisés sont les mêmes que ceux mobilisés pour les demandeurs non prioritaires.....372

c) Les CIL ne présentent le plus souvent qu'un seul dossier en commission lorsqu'il s'agit d'un dossier de ménage prioritaire.....372

2.4 La constitution du dossier de candidature.....373

a) Les pièces demandées aux ménages prioritaires pour la finalisation du dossier de candidature sont les mêmes que pour les autres demandeurs.....373

b) Les dossiers incomplets.....374

Selon les sites des CIL, la non présentation de dossiers en CAL car incomplets est un peu plus fréquente pour les ménages prioritaires que pour les autres demandeurs.....374

Les réponses des bailleurs confirment cette fréquence un peu plus importante des dossiers incomplets parmi les ménages prioritaires au titre du DALO.....376

Les ménages déclarent le plus souvent avoir pu transmettre toutes les pièces demandées.....376

c) Plus du tiers des sites rencontrent des difficultés fréquentes pour constituer le dossier de candidature des ménages prioritaires.....376

3 Les propositions de logements, les attributions, les propositions non abouties...378

En préambule.....378

3.1 L'implication des ménages prioritaires au titre du DALO dans les propositions.....379

a) Les informations transmises aux ménages et les visites des logements.....379

Selon les sites des CIL et les bailleurs, les informations transmises aux ménages prioritaires sont les mêmes que celles transmises aux autres demandeurs.....379

Selon les ménages, les ménages prioritaires sont moins nombreux à être informés de la sélection de leur dossier avant commission que les autres demandeurs, mais sont plus nombreux à visiter le logement proposé.....380

b) Le recueil de l'accord des ménages pour transmission en commission.....383

Les sites des CIL recueillent un peu moins l'accord des ménages prioritaires que celui de l'ensemble des ménages demandeurs.....383

Un constat contredit par l'enquête auprès des ménages.....384

c) Les échanges entre les ménages et les CIL au sujet de la demande de logement et de son traitement 384

Le tiers des sites des CIL s'entretiennent systématiquement avec les ménages prioritaires.....384

Les réponses des ménages prioritaires montrent des contacts aussi fréquents que pour les autres demandeurs.....384

3.2 L'adéquation des propositions à la demande des ménages.....386

3.3 Les résultats des commissions et les refus de la part des ménages.....387

a) La prévalence des différents types de refus.....387
Selon les bailleurs comme selon les sites des CIL, les refus de la commission sont relativement rares.....387
Selon les sites des CIL, les ménages prioritaires refusent un peu moins que les autres les logements proposés.....388
Selon les ménages, les refus par la commission d'attribution sont fréquents.....390

b) Les motifs de refus et le devenir des dossiers concernés.....392
Les ménages sont informés des décisions de la commission d'attribution et des motifs de refus.....392
Les motifs de refus par la commission : taux d'effort trop d'important et situation trop fragile.....393
Les ménages ayant refusé le logement avant et après commission : les motifs sont les mêmes que pour les ménages non prioritaires.....395

c) Les déterminants des refus et de l'accès au logement.....397
Les refus dépendent très peu des caractéristiques sociodémographiques des ménages.....397
Comme pour les autres ménages, les refus sont déterminés principalement par les conditions de la proposition et sa pertinence par rapport à la demande.....399

d) Les ménages prioritaires n'accédant pas au logement après un an.....401
Une situation assez fréquente selon les sites des CIL.....401
Une situation relativisée par les réponses des ménages prioritaires, notamment au regard de celles des autres demandeurs.....403

e) Les contestations des décisions des commissions d'attribution concernant les ménages prioritaires sont rares.....404

f) Le logement obtenu par les ménages prioritaires logés.....405
77 % des ménages prioritaires sont logés à la date de l'enquête.....405
Des ménages le plus souvent locataires du secteur social.....406

4 En synthèse.....408

4.1 Les difficultés rencontrées par les CIL pour remplir leurs obligations et les solutions envisagées 408

a) Des difficultés pour repérer la demande et des partenariats à construire.....408

b) Les solutions envisagées : une évolution de l'organisation interne et un développement du partenariat 412

4.2 Synthèse des processus pour le traitement de la demande des ménages prioritaires.....414

Partie complémentaire : Description des échantillons d'enquête.....417

1 L'échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO.....417

1.1 Situation familiale et caractéristiques individuelles du répondant.....417

a) L'âge des demandeurs ayant refusé au moins une proposition est proche de celui de l'ensemble des demandeurs.....417

b) Une situation familiale diversifiée, des monoparents plus nombreux parmi les refus par la commission ou après commission.....418

c) Les ménages refusés par la commission : une proportion importante de ménages étrangers.....419

1.2 Situation par rapport au travail et revenus.....420

a) Des ménages en emploi au moment de la demande.....420

b) Des personnes de référence des ménages demandeurs souvent employés ou ouvriers.....421

c) Des personnes en contrat stable.....421

d) Des entreprises de grande taille.....422

e) Des revenus faibles.....422

1.3 Le lieu de résidence des demandeurs.....425
a) Des demandeurs habitant généralement dans les grandes agglomérations 425
b) Une forte proportion de demandeurs dans les zones les plus tendues.....427
1.4 Caractéristiques de la demande.....428
a) Des demandes relativement récentes, mais une ancienneté qui dépend fortement de la zone 428
b) Le nombre de propositions reçues en 2013 ou 2014 est très diversifié.....429
c) Des ménages qui n'ont pas identifié avoir reçu de propositions de la part des CIL.....430
2 L'échantillon des ménages prioritaires au titre du DALO.....431
2.1 Situation familiale et caractéristiques individuelles du répondant.....431
a) Les ménages prioritaires au titre du DALO sont un peu plus âgés que les ménages demandeurs.....431
b) Une proportion importante de familles monoparentales, faible de couples sans enfant.....432
c) Une proportion très importante de ménages étrangers.....433
2.2 Situation par rapport au travail et revenus.....434
a) Des ménages en emploi au moment de la demande.....434
b) Des personnes de référence des ménages demandeurs quasi-exclusivement employés ou ouvriers 435
c) Un taux d'accès au CDI relativement faible.....435
d) Des revenus très faibles.....435
2.3 Le lieu de résidence des ménages prioritaires au titre du DALO.....437
a) Des demandeurs quasi exclusivement dans les grandes agglomérations.....437
b) Une forte proportion de demandeurs dans les zones les plus tendues.....438
2.4 Caractéristique de la demande : ancienneté, nombre de propositions.....439
a) Des demandes récentes.....439
b) Peu de propositions reçues en 2013 ou 2014.....440
3 L'échantillon des entreprises de plus de 300 salariés.....441
3.1 Les caractéristiques économiques et géographiques des entreprises.....441
a) Des entreprises de grande taille pluri-établissements.....441
b) Une sur-représentation des entreprises dans le secteur des services marchands.....442
c) Des entreprises implantées en région parisienne.....442
3.2 La question du logement dans l'entreprise.....444
a) La question du logement n'est pas jugée prépondérante.....444
b) Les besoins des salariés 445
3.3 Les relations avec les CIL et le nombre de demandes.....446
a) Des relations gérées le plus souvent au niveau de l'ensemble de l'entreprise.....446
b) Le nombre de salariés demandeurs est très diversifié.....446

4 L'échantillon des bailleurs....448

4.1 Les caractéristiques des bailleurs....448

a) Le statut juridique des répondants : principalement des OPH et des SA d'HLM....448

b) Un parc de logements d'importance variable....448

c) Des implantations géographiques diversifiées....449

4.2 Les logements signalés pour attribution et les relations avec les CIL....451

a) Un nombre de logements réservés relativement faible....451

b) Presque la moitié des bailleurs ont des liens avec les CIL....452

5 Les sites des CIL....453

5.1 Le volume d'activité des sites....453

a) Un nombre de sites d'implantation répondants par CIL et d'activités par site très variables....453

b) Le nombre de logements signalés pour attribution par les bailleurs est faible au regard du nombre de demandes enregistrées....454

5.2 L'implantation géographique des sites....454

Conclusion....457

I. Le contexte d'intervention des agences....457

Le volume et la pression de la demande, très disparates entre les agences locatives, vont s'avérer structurants dans le processus de traitement....457

II. Les pratiques propres aux CIL et à leurs agences....457

Les fonctionnements locaux très labiles posent la question de la gouvernance du système....457

La gestion est orientée par l'offre et est peu qualitative....458

La pression de l'offre sur la demande conduit à multiplier et à formaliser les critères de sélection mais laisse une large place à l'intervention des conseillers....459

Les entreprises ont un poids relativement important dans le dispositif d'attribution....459

III. Les caractéristiques de la demande de logement....460

La difficulté des CIL comme des autres réservataires pour répondre à la demande provient en grande partie d'une inadéquation des logements souhaités avec les ressources des ménages....460

La capacité du dispositif de réservations locatives à répondre à la demande dépend du niveau de ressources, mais aussi du niveau d'exigence des candidats....460

IV. Les facteurs inhérents au dispositif de réservation des logements sociaux....460

Un partenariat de mauvaise qualité entre un réservataire et ses bailleurs ressort comme une source d'inefficacité dans le dispositif d'attribution des droits de réservation locative, quel que soit le réservataire....460

V. Le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO....462

Le contexte d'intervention des agences....462

De nombreuses agences ne sont pas impliquées dans la gestion de la demande des ménages prioritaires....462

Le nombre de salariés prioritaires est très faible et leur statut mal repéré par les employeurs comme par les CIL....462

Les pratiques des agences dans ce contexte....462

Les modalités de recueil de la demande diffèrent fortement de celles utilisées pour les autres demandeurs....462

Les caractéristiques de la demande de logement et des réponses qui lui sont faites....463

Les ménages DALO expriment moins d'exigences quant à leurs souhaits de logement et s'adaptent mieux aux propositions qu'ils reçoivent que les autres demandeurs....463

Les freins à l'atteinte de l'obligation DALO....463

ANNEXE A – REDRESSEMENTS.....465

A1.Les redressements effectués sur l'échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO.....465

A2.Les redressements effectués sur l'échantillon des ménages prioritaires au titre du DALO.....468

A3.Les redressements effectués sur l'échantillon des entreprises.....470

INTRODUCTION

La contribution à la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC) est versée par les entreprises privées non agricoles employant au minimum 20 salariés. La majeure partie de l'obligation PEEC est collectée par les Comités Interprofessionnels du Logement (CIL) et est utilisée pour faciliter le logement des salariés des entreprises. Parmi les emplois de la PEEC, certains ouvrent aux CIL des droits de réservation, qu'ils utilisent :

- pour le logement des salariés des entreprises assujetties ;
- pour le logement des ménages salariés ou demandeurs d'emploi, prioritaires au titre du Droit Au Logement Opposable (DALO) : la loi du 25 mars 2009 fait en effet obligation aux CIL d'attribuer à ces ménages un quart des logements concernés par un droit de réservation.

Les droits de réservation détenus par les CIL proviennent de plusieurs sources :

- principalement du financement par les CIL des opérations de construction, réhabilitation et acquisition de logements. En contrepartie, ils négocient auprès des bailleurs des droits de réservation qui peuvent être :
    - des droits uniques : ils sont réservés pour une seule attribution,
    - des droits de suite : la réservation s'applique pour une durée déterminée (en général pour la durée du prêt octroyé par le CIL, soit en moyenne 20 ans) ;
- d'une prise de participation de la part des CIL, dans des entités auprès desquelles ils peuvent détenir des droits de réservation ;
- d'une mise à disposition de droits de réservation sur le contingent préfectoral en contrepartie des financements de l'ANRU ou de l'ANAH.

L'attribution de ces droits aux salariés se fait selon deux étapes : la première étape permet de constituer les dossiers en vue d'une attribution. Elle consiste en l'enregistrement et l'instruction des demandes, puis le choix des candidats à l'attribution et enfin la constitution du dossier de candidature. La deuxième étape est l'attribution du logement parmi les dossiers reçus, puis la signature du bail.

La première étape est de la responsabilité des CIL. Elle peut être mise en œuvre soit :

- directement par les CIL ;
- pour leur compte, par des tiers qui peuvent être des bailleurs, des entreprises ou des prestataires ;
- ou encore, sur certains territoires, dans le cadre d'une organisation partenariale de la mise en concurrence de l'offre de la demande.

Les logements détenus par les organismes HLM ou bien, pour les logements conventionnés, par les SEM de logements sociaux, sont attribués, tel que prévu par la loi, par les commissions d'attribution de logement (CAL) des bailleurs. L'attribution des autres logements dépend des bailleurs, qui sont libres de mobiliser ou non des instances collégiales.

Le processus d'attribution des logements donnant lieu à des droits de réservation peut donc être mis en œuvre selon des modalités très diversifiées, selon l'origine du droit, la nature du logement, le territoire concerné et enfin, le CIL détenant le droit.

Par ailleurs, les enquêtes annuelles sectorielles réalisées par l'ANCOLS aboutissent au constat suivant :

- **un nombre relativement important de droits de suite rendus par les CIL aux bailleurs,** du fait de l'absence d'attribution dans les délais impartis, des logements affectés à des ménages présentés par les CIL ou pour leur compte. Ainsi, 13 919 droits de suite ont été rendus au cours de l'exercice 2013, pour 66 300 ménages logés par le biais des réservations locatives. Par ailleurs, l'enquête menée en 2012 par le CRÉDOC pour l'ANPEEC, et portant sur les ménages demandeurs et les ménages logés en 2011 par le biais de la PEEC, montrait que 32 % des ménages demandeurs avaient connu des refus de candidature, tandis que 46 % avaient refusé un des logements proposés ;
- **la non-atteinte de l'obligation de 25 % de logements attribués à des ménages prioritaires au titre du DALO**. Seuls 2 119 des attributions réalisées en 2013 l'ont été pour l'un de ces ménages.

a) Objectifs de l'étude

Dans ce contexte et dans le cadre de ses missions d'évaluation, l'ANCOLS a confié aux cabinets vizGet et Quadrat la réalisation d'une étude ayant pour objectifs :

- d'analyser l'ensemble du processus d'attribution des logements faisant l'objet de droits de réservation de la part des CIL ;
- d'expliquer les modalités et les motifs de rendus des droits de suite ;
- de comprendre les raisons de la non-réalisation de l'obligation DALO.

Plus précisément, l'étude apporte des éléments qualitatifs et quantitatifs sur les différentes étapes du processus (dépôt et enregistrement des demandes, signalement par les bailleurs de la vacance, sélection des candidats, instruction des candidatures, présentation des dossiers en commission des bailleurs, attribution). Elle identifie les acteurs intervenant au cours de ces différentes étapes, les procédures de suivi et de contrôle de la part des CIL, les relations entre acteurs. Elle analyse les différences dans les modalités de traitement de la demande, selon les acteurs qui la prennent en charge, selon les caractéristiques des demandeurs, ou encore celles des logements (filières de financement notamment). Enfin, elle étudie les motifs des rendus pour un tour, l'efficacité des organisations mises en œuvre par les collecteurs pour répondre à la demande des ménages, les facteurs d'iniquité dans le traitement de cette demande.

Les spécificités du traitement de la demande pour les ménages prioritaires au titre du DALO sont analysées dans une partie dédiée.

b) Méthodologie de l'étude

L'étude s'est appuyée sur la mise en œuvre d'un ensemble d'investigations quantitatives et qualitatives, auprès des CIL, des bailleurs, des entreprises et des ménages.

Des investigations auprès des CIL :

- les 19 collecteurs métropolitains ont été sollicités à plusieurs reprises au cours de l'étude : en préalable, ils ont été interrogés par téléphone, pour fournir un premier aperçu des fonctionnements et des acteurs intervenant dans le processus. Ils ont ensuite été sollicités pour constituer les listes de ménages, entreprises et bailleurs permettant la conduite des enquêtes quantitatives. Il leur a enfin été demandé de fournir les procédures mises en œuvre, ainsi qu'un certain nombre d'éléments sur leur fonctionnement ;
- les sites d'implantation des collecteurs ont chacun répondu à des questionnaires très détaillés, visant à connaître précisément les pratiques et le fonctionnement de chaque site dans les différentes étapes du processus d'attribution des logements. Pour chaque étape, le questionnaire explorait les modalités de mises en œuvre, les autres acteurs pouvant intervenir (entreprises, bailleurs, autres...), la description de cette intervention, les relations entre les acteurs ainsi que les cas spécifiques et les difficultés rencontrées. Le questionnaire visait également à repérer les modes de traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO. Il était auto-administré par Internet. Au total, 186 sites ayant une activité locative ont répondu.

Des enquêtes quantitatives auprès des bailleurs et des entreprises :

- 299 entreprises de plus de 300 salariés, ayant eu au moins 10 salariés demandeurs d'un logement réservé auprès d'un (ou de plusieurs) CIL en 2013 ou 2014 ont répondu à un questionnaire auto-administré par Internet (avec des relances téléphoniques). Le questionnaire comprenait environ 90 questions, et explorait les modalités de dépôt de la demande des salariés, l'intervention ou non de l'entreprise dans l'enregistrement, le traitement de la demande, ainsi que dans le rapprochement entre l'offre et la demande, les relations entre l'employeur et les salariés lors du traitement de la demande, les relations entre les entreprises et les autres acteurs (collecteurs et bailleurs notamment) ainsi que l'identification d'éventuelles priorités de l'entreprise pour le logement des salariés. L'échantillon des entreprises interrogées a été constitué à partir des fichiers communiqués par les collecteurs. Le terrain d'enquête s'est déroulé entre mi-juin et fin juillet ;
- 440 bailleurs, en contact avec les CIL, ont répondu à un questionnaire auto-administré, par Internet (avec des relances téléphoniques). Le questionnaire comprenait environ 90 questions, et abordait les modalités de mise à disposition des logements et de signalement de la vacance, la réception des dossiers de demande et l'intervention éventuelle des bailleurs dans la sélection des dossiers pour examen d'attribution, les modalités d'attribution des logements, l'information aux ménages, les relations avec les autres acteurs (entreprises et CIL), la fréquence et les causes identifiées aux rendus pour un tour, la spécificité du traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO. Le fichier d'enquête a été constitué à partir de la liste des bailleurs communiquée par les CIL, complétée par les contacts de l'ANCOLS chez les bailleurs.

Des enquêtes quantitatives auprès des ménages :

- 1 103 ménages, non prioritaires au titre du DALO ont été interrogés par téléphone, au cours du mois d'avril 2015. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, à partir des fichiers des collecteurs. Il comprenait uniquement des ménages ayant eu au moins une proposition de logement en 2013 ou 2014, n'ayant pas abouti. Trois strates ont été différenciées : celle des ménages dont le dossier a été refusé par la commission d'attribution, celle des ménages ayant refusé le logement après commission et celle des ménages ayant refusé le logement avant passage en commission d'attribution. Le questionnaire, d'une durée moyenne d'environ 25 minutes, abordait les circonstances de la demande de logement, le type de logement recherché, les modalités de dépôt de la demande et les difficultés rencontrées, les propositions reçues, les refus de logement et les motifs à ces refus, la situation actuelle par rapport au logement, les contacts avec le CIL aux différentes étapes du processus de demande de logement ;
- 780 ménages, prioritaires au titre du DALO et sortants d'intermédiations locatives, ont été interrogés par téléphone, de début mai à mi-juin 2015. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, à partir des fichiers des CIL. Il comprenait uniquement des ménages ayant eu au moins une proposition de logement en 2013 ou 2014. Le questionnaire, d'une durée moyenne d'environ 25 minutes, était proche de celui destiné aux autres ménages demandeurs. Les questions ont cependant été adaptées pour tenir compte du fait que les ménages prioritaires au titre du DALO, qui pouvaient ne pas avoir eux-mêmes déposé de demande auprès d'un CIL, n'identifiaient pas nécessairement que le collecteur était à l'origine de la ou des propositions de logement reçues.

Des entretiens qualitatifs, permettant d'approfondir des points relatifs au fonctionnement du dispositif d'attribution des réservations locatives des CIL. Les acteurs interrogés lors de ces entretiens ont été sélectionnés car ils correspondent à des organisations particulières. Ils ont été menés auprès :

- de sites d'implantation des CIL (ayant des modalités particulières de traitement de la demande...) ;
- de bailleurs avec des réservations locatives des CIL dans leur patrimoine (par exemple parce qu'ils ont un fonctionnement très intégré avec celui des collecteurs) ;
- d'entreprises réservataires auprès de CIL (entreprises intervenant dans le traitement de la demande de logement).

Des entretiens qualitatifs au sujet de la gestion des demandeurs au titre du DALO. Ils ont concerné des services déconcentrés de l'État en charge de la gestion du DALO et des partenaires des CIL dans le cadre du traitement de la demande de ces ménages (associations gestionnaires, SIAO).

Des entretiens qualitatifs auprès d'autres réservataires de logement sociaux : il s'agit d'obtenir un regard comparatif avec les pratiques d'attribution des logements réservés par les CIL. Ont été interrogés des collectivités territoriales (communes et EPCI) et des services déconcentrés de l'État (Préfecture, DDCS).

c) Plan du rapport

Ce rapport débute par un préambule présentant les modalités de construction et les caractéristiques des échantillons. L'échantillon des ménages non DALO, qui ne comprend que des personnes ayant connu au moins une proposition non aboutie, est comparé avec celui de l'ensemble des ménages demandeurs interrogés par le CRÉDOC en 2012[1] et avec les caractéristiques de l'ensemble des salariés à partir des données de l'enquête Emploi. La présentation des échantillons permet de mettre en évidence les premières différenciations selon les types de refus que connaissent les ménages.

Le rapport est ensuite structuré en 4 parties. Les trois premières suivent le trajet de la demande, du dépôt jusqu'au résultat de la commission d'attribution. La première partie porte sur le dépôt, le traitement et l'enregistrement de la demande. La deuxième partie s'intéresse aux modalités du rapprochement offre-demande, la troisième partie au passage en commission, à l'information aux ménages, aux résultats de la proposition et aux rendus pour un tour. Elle aboutit à une analyse transversale des fonctionnements du dispositif, de son articulation avec les refus des ménages et des rendus pour un tour, de l'articulation entre : refus des ménages, modalités de traitement de la demande, caractéristiques individuelles des demandeurs et spécificités des sites. Elle permet une analyse de l'efficacité du dispositif sous l'angle des proposions non abouties et des rendus pour un tour.

La quatrième partie décrit les spécificités des ménages prioritaires (ménages reconnus prioritaires par les commissions DALO et les ménages sortant d'intermédiations locatives).

Les exploitations statistiques ont été réalisées avec le logiciel R[2].

1 "*Étude relative aux ménages demandeurs et aux ménages logés en 2011 par le biais de la PEEC*" – CRÉDOC / ANPEEC – Juin 2013

2 R Core Team (2014). R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL : http://www.R-project.org/.

PRÉAMBULE : PRÉCISIONS SUR LES MÉTHODOLOGIES DE CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLON

1 L'échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO

Chaque CIL a fourni un fichier correspondant à l'ensemble des ménages demandeurs auprès de ce CIL, ayant eu au moins une proposition de logement n'ayant pas abouti en 2013 ou 2014. Cette transmission a permis d'obtenir un fichier d'au total 180 000 ménages.

Les motifs pour lesquels la demande n'a pas abouti sont principalement les refus de la part du ménage avant commission d'attribution des logements : 93 % des ménages du fichier avaient refusé au moins un logement avant présentation du dossier au bailleur. 7 % avaient refusé après que le dossier ait été accepté en commission et 10 % ont vu leur dossier refusé par la commission. Ces situations ne sont pas exclusives (ce qui explique que le total des pourcentages présentés ci-dessus excède 100 %).

Pour que l'échantillon interrogé permette de fournir des résultats robustes correspondant à ces différentes situations, il a été stratifié de la façon suivante :

- strate 1 : les ménages ayant refusé au moins un logement avant présentation du dossier en commission, n'ayant pas refusé après et n'ayant pas eu de refus avant commission – 86 % des ménages du fichier ;
- strate 2 : les ménages ayant refusé au moins un logement après passage en commission (et ayant éventuellement également refusé au moins un logement avant commission) – 5 % des ménages du fichier ;
- strate 3 : les ménages dont le dossier a été refusé au moins une fois en commission (dont certains ont pu par ailleurs refuser un logement dans le cadre d'une autre proposition) – 9 %.

Un tirage aléatoire a ensuite été réalisé dans le fichier initial, de manière à sur-représenter les strates 2 et 3. L'échantillon tiré contenait 15 000 noms, dont 7 000 en strate 1 (pour un objectif de 500 ménages répondant en strate 1), 3 000 en strate 2 (objectif de 180 ménages interrogés) et 5 000 en strate 3 (objectif de 320 ménages interrogés). Des quotas ont par ailleurs été fixés par strate (âge du demandeur, ancienneté de la demande, accès ou non à un logement réservé, situation familiale du demandeur, région de résidence à la date de la demande (province/Île-de-France)).

L'échantillon final des répondants comprenait 550 ménages en strate 1 (50 % des répondants), 205 ménages en strate 2 (19 %) et 348 ménages en strate 3 (31 %). Les quotas dans chaque strate ont été très bien suivis, et n'ont nécessité qu'un faible redressement. Le redressement a donc principalement eu pour objectif de corriger la répartition par strate.

Par ailleurs, le questionnaire étudiait en détail une des propositions non abouties. Lorsque le ménage a eu plusieurs propositions n'ayant pas abouti, dont au moins une correspondant à un refus de la part de la commission, c'est cette dernière qui a été analysée.

Il a donc été possible de fournir des résultats globalement représentatifs de la population des ménages demandeurs ayant eu au moins une proposition de logement qui n'a pas abouti, tout en donnant des résultats robustes pour les différentes causes expliquant l'échec de cette proposition.

Le questionnaire et les redressements effectués figurent en annexes de ce rapport.

2 L'échantillon des ménages prioritaires au titre du DALO

Chaque CIL a fourni un fichier correspondant à l'ensemble des ménages demandeurs auprès de ce CIL, prioritaires au titre du DALO ou sortants d'intermédiation locative et ayant eu au moins une proposition de logement en 2013 ou 2014 (que ces propositions aient ou non abouti). Cette transmission a permis d'obtenir un fichier d'au total 7 820 ménages. Le nombre de coordonnées transmises par les CIL est très variable d'un CIL à l'autre. Il dépend bien entendu du nombre total de ménages prioritaires au titre du DALO dans les régions géographiques où sont implantés les CIL. Il peut dépendre aussi des modalités de repérage et de traitement de ces ménages (cf. partie V de ce rapport).

La moitié de ces ménages ont accédé à un logement faisant l'objet d'un droit de réservation de la part des CIL.

Le fichier a été stratifié selon deux strates : les ménages logés et les ménages non logés. Des quotas ont été suivis par strate. Ces quotas portaient sur l'âge du demandeur à la date de la demande, son lieu de résidence (Île-de-France / province), la situation familiale et l'ancienneté de la demande.

L'échantillon répondant comprenait 781 ménages : 392 ayant été logés, 389 non logés. Les quotas ont été relativement bien suivis et l'échantillon a pu être redressé pour être représentatif de l'ensemble des ménages prioritaires au titre du DALO ayant eu au moins une proposition en 2013 ou 2014, dans la limite des modalités de constitution du fichier rappelées ci-dessus.

Par ailleurs, le questionnaire étudiait en détail une des propositions non abouties. Lorsque le ménage a eu plusieurs propositions n'ayant pas abouti, dont au moins une correspondant à un refus de sa part, c'est cette dernière qui a été analysée.

Les ménages prioritaires au titre du DALO n'identifient pas toujours l'origine de la proposition qui leur a été faite. Ainsi, presque la moitié des ménages interrogés (45 %) ne savaient pas que leur demande avait été transmise à un CIL. Par ailleurs, il peut arriver que la proposition de logement sur un logement réservé ne leur soit pas faite directement par le CIL. Le choix a donc été de les questionner sur les propositions de logement reçus, sans chercher à repérer s'il s'agissait bien d'une proposition faite par un CIL. Il est donc possible que les réponses puissent porter sur d'autres propositions. Cependant, le fichier ne comprend que des ménages ayant reçu au moins une proposition de la part des CIL : il est donc probable que la proposition décrite corresponde bien à celle transmise par le CIL. Le biais du choix effectué de ne pas centrer l'interrogation sur les propositions émanant des CIL est ainsi moindre que celui qui aurait résulté de l'exclusion de l'enquête des ménages n'identifiant pas les CIL.

Le questionnaire et les redressements effectués figurent en annexes de ce rapport.

3 L'échantillon des entreprises de plus de 300 salariés

Chaque CIL a fourni un fichier de ses entreprises adhérentes, d'au moins 300 salariés, dont au moins un salarié a déposé une demande en 2013 ou 2014. Le fichier ainsi constitué contenait 18 600 entreprises ou établissements. Le niveau entreprise ou établissement dépend en particulier des modalités selon lesquelles l'entreprise gère les relations avec les CIL (au niveau central de l'entreprise, ou au niveau de chaque établissement).

L'échantillon a finalement été élaboré en :

- construisant un échantillon d'entreprises et non d'établissements. Lorsqu'un seul établissement figurait dans la base, c'est celui-ci qui a été interrogé. Lorsque plusieurs établissements figuraient dans la base, a été interrogé celui ayant transmis le plus grand nombre de demandes de salariés ;
- ne conservant que les entreprises ayant transmis au moins 10 demandes de salariés.

Le fichier ainsi constitué comprenait 2 850 entreprises. Il correspondait à l'exhaustivité des entreprises adhérentes d'au moins 300 salariés, ayant transmis au moins 10 demandes de salariés en 2013 ou 2014. Il a été enrichi à partir du fichier SIREN, pour obtenir les informations de taille et de secteur d'activité principal.

Le questionnaire était auto-administré par Internet. Le lien, personnalisé, a été transmis par mail à l'exhaustivité du fichier constitué. Des relances téléphoniques ont été réalisées, ciblées pour obtenir un échantillon de répondants représentatifs du fichier de contacts. La représentativité a été assurée par le suivi de quotas en termes de type d'entreprise (mono ou pluri-établissements), de tranches d'effectifs, d'activité économique principale, d'implantation géographique de l'établissement répondant (Île-de-France ou hors Île-de-France).

345 entreprises ont répondu à l'enquête. L'échantillon de répondants a été redressé sur les variables de quota pour être représentatif des entreprises du fichier initial.

Parmi les 345 entreprises répondantes, 46 comptaient finalement moins de 300 salariés ou avaient eu moins de 10 salariés demandeurs en 2013 et 2014. Elles ont été retirées de l'échantillon. Les traitements portent finalement sur 299 entreprises.

Le questionnaire et les redressements effectués figurent en annexes de ce rapport.

4 L'échantillon des bailleurs

Chaque CIL a fourni un fichier de l'ensemble des bailleurs, ayant signalé des libérations ou des livraisons de logements en 2013 ou 2014, hors foyers-logements et structures d'hébergement et hors DOM. Les relations avec les bailleurs pouvant être gérées localement, au niveau de chaque agence des bailleurs, le nombre de contacts était très important. La majorité des CIL ont fourni un fichier par bailleur et non par agence d'implantation.

Une phase d'entretiens qualitatifs a permis de déterminer que le bon niveau d'interrogation était plutôt un niveau centralisé que déconcentré au niveau des sites. L'enquête quantitative a confirmé ce constat : 95 % des personnes interrogées ont répondu pour l'ensemble du bailleur, 3 % pour un niveau régional et 2 % pour une seule agence du bailleur.

Les fichiers transmis par les CIL ont été enrichis quand nécessaire de l'identifiant ANCOLS et des informations détenues par l'ANCOLS (statut juridique, taille du parc notamment). Tous les bailleurs des fichiers transmis par les CIL n'ont pu être identifiés. Le fichier a ensuite été dédoublonné, et épuré des bailleurs repérés comme n'étant pas dans le champ de l'enquête (il comprenait en particulier des bailleurs de foyers-logements ou de structures d'hébergement, ainsi que des collectivités territoriales, des ministères ou administrations, des CCI...). Le fichier ainsi obtenu comprenait 1 250 bailleurs, dont 690 seulement avec un contact identifié (contact ANCOLS pour la collecte ou contact transmis par les CIL). Les liens permettant de répondre au questionnaire en ligne ont été envoyés à ces contacts. En parallèle, un courrier a été transmis à l'ensemble des directions de 830 bailleurs, leur demandant de transmettre à Synoptic le nom et les coordonnées de la personne la plus à même de répondre au questionnaire.

Après relances téléphoniques, 470 bailleurs ont répondu à l'enquête en ligne, soit un taux de réponses très élevé, proche de 40 %. Le terrain d'enquête a mis en évidence la persistance de doublons dans le fichier. Par ailleurs, 30 répondants n'étaient pas dans la cible de l'étude (16 étaient bailleurs de foyers-logements ou de structures d'hébergement, 2 étaient des CIL, 12 n'avaient pas signalé de logements pour attribution en 2013 ou 2014). 440 réponses ont donc finalement été exploitées.

Le bon taux de réponse ainsi que les incertitudes liées au fichier (persistance de doublons et de structures hors champ de l'enquête) ont conduit à ne pas redresser l'échantillon ainsi obtenu.

Le questionnaire figure en annexe de ce rapport.

5 Les sites des CIL

Chaque CIL a transmis à l'ensemble de ses sites d'implantation un lien individualisé leur permettant de répondre à des questionnaires Internet.

Trois questionnaires ont été mis en ligne. Chaque questionnaire était très détaillé, permettant de décrire le fonctionnement précis du processus d'attribution. Le premier questionnaire portait sur le dépôt, le traitement et l'enregistrement de la demande, le deuxième sur le rapprochement entre l'offre et la demande et le troisième sur les spécificités du traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO.

186 sites d'implantation des 19 CIL concernés ont répondu à l'enquête. Le pointage des réponses des sites et la compréhension des motifs pour lesquels certains n'avaient pas répondu ont pu être réalisés avec 18 des 19 CIL. Au final, seuls 3 sites ont une activité locative et n'ont pas répondu au questionnaire (sous réserve des motifs de non réponses pour le CIL pour lequel ce pointage n'a pas été réalisé).

Les questionnaires figurent en annexes de ce rapport.

PREMIÈRE PARTIE – TRAITEMENT ET ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

1 Le dépôt et le traitement de la demande

1.1 Les circonstances du dépôt de la demande

a) Des ménages locataires ou hébergés, qui souhaitent un logement plus grand

Au moment de la demande de logement, les ménages demandeurs sont principalement dans deux situations par rapport au logement : les deux tiers sont locataires – ils se partagent alors entre le secteur social et le secteur privé – et le quart est hébergé en général chez de la famille ou un proche. Le taux de propriétaire est faible, la colocation est peu répandue.

Cette situation dépend principalement de l'âge : les jeunes (moins de 30 ans) sont particulièrement nombreux à être hébergés (c'est le cas de presque la moitié, 45 % des demandeurs). Après 35 ans, presque 8 demandeurs sur 10 sont locataires et, en particulier, environ 4 sur 10 le sont dans le secteur social.

Cette situation par rapport au logement au moment de la demande est très proche de celle observée parmi l'ensemble des demandeurs interrogés par le CRÉDOC en 2012.

Figure n° 1 - Situation par rapport au logement au moment de la demande, selon l'âge du demandeur (en %)

	Moins de 30 ans	30-34 ans	35-39 ans	40-49 ans	50 ans ou plus	Ensemble
Propriétaire ou accédant à la propriété	1	1	7	7	4	3
Locataire	***51***	70	**80**	**77**	**79**	69
dont secteur privé	*38*	*39*	*41*	*32*	*37*	*37*
dont secteur social	*13*	*31*	*39*	*45*	*42*	*32*
Colocataire	3	3	0	1	2	2
Hébergé par quelqu'un de leur famille, ou bien dans un foyer, un centre d'hébergement, un hôtel	**45**	26	***13***	***15***	***15***	26
dont gratuitement, par quelqu'un de leur famille, par un proche	*44*	*24*	*12*	*15*	*13*	*24*
dont dans un foyer, une structure d'accueil, un hôtel	*1*	*2*	*1*	*<1*	*2*	*2*
Total	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les raisons pour lesquelles les ménages souhaitent changer de logement sont d'abord liées à des questions de confort : 81 % évoquent des motifs relatifs à la taille du logement, son environnement, son coût, son confort. En particulier, 55 % des ménages demandeurs souhaitaient un logement plus grand qu'au moment de la demande.

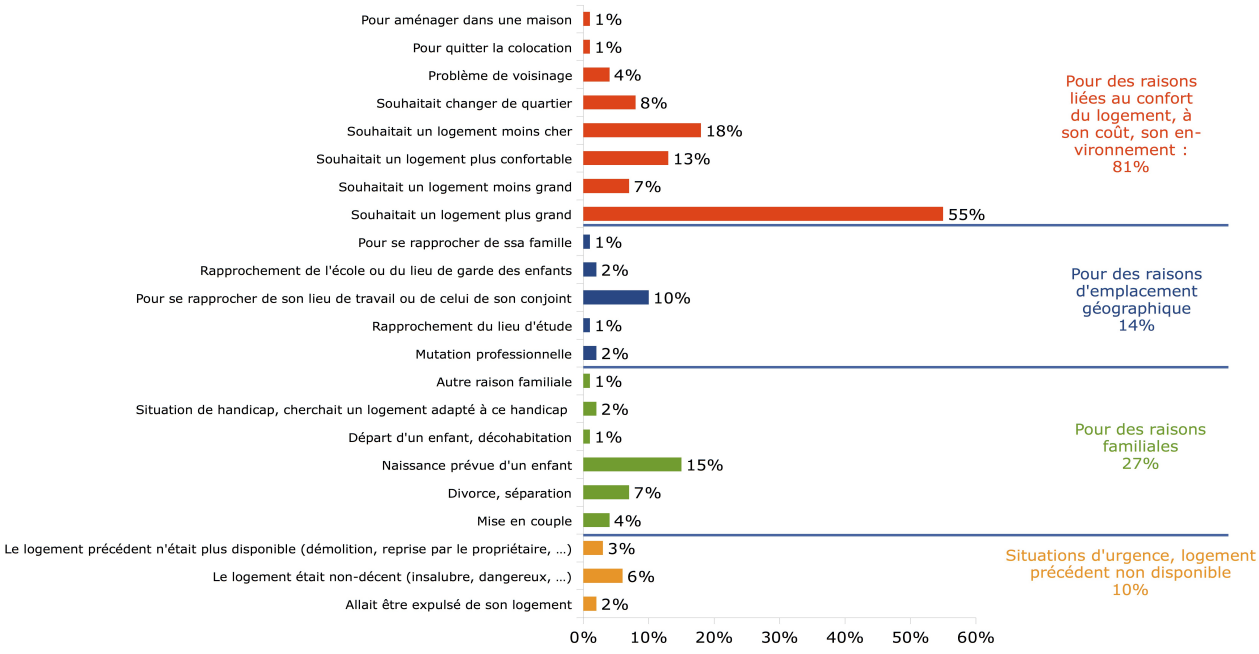
Les raisons familiales, moins citées, concernent presque le quart des ménages. Elles s'expliquent notamment par l'arrivée d'un enfant et donc la nécessité d'agrandir le logement.

14 % des ménages mentionnent l'emplacement géographique et en particulier, le souhait de se rapprocher du lieu de travail de la personne interrogée ou de son conjoint.

Enfin, un ménage sur 10 évoque une situation d'urgence (logement non décent ou insalubre, expulsion, non disponibilité du logement occupé...).

Figure n° 2 - Les raisons du souhait de changement de logement

Pour quelles raisons souhaitiez-vous changer de logement ? (3 réponses possibles)



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Cette question n'était posée qu'aux ménages en logement ordinaire (et donc hors hébergement). Les pourcentages sont calculés sur la base de 759 ménages répondants.
Plusieurs réponses sont possibles, les totaux sont supérieurs à 100 %.

b) Les demandes des ménages sont relativement précises en termes de logement recherché

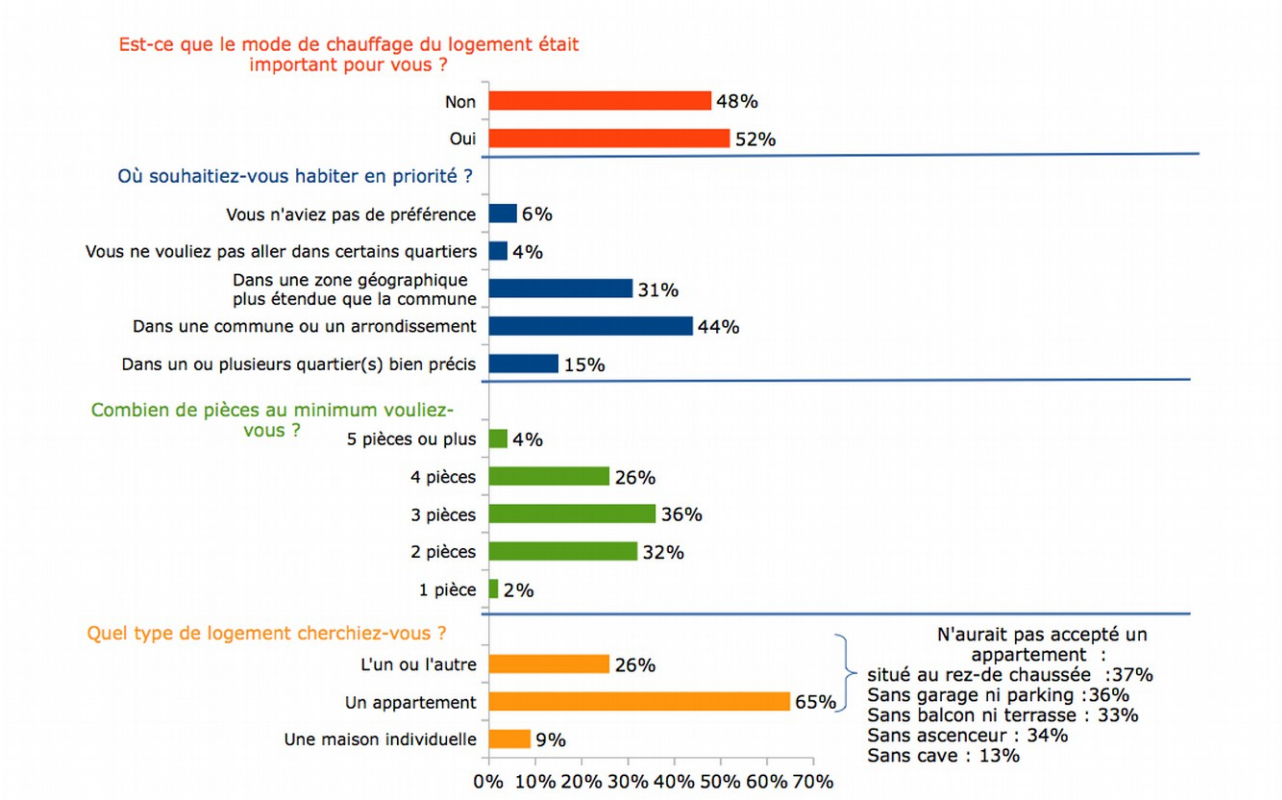
Les ménages avaient une idée relativement précise du logement recherché au moment du dépôt de leur demande. En particulier :

- les deux tiers voulaient un appartement ;
- plus de la moitié (56 %) souhaitaient un quartier bien précis ou *a minima*, une commune ou un arrondissement déterminé ;
- une proportion proche, de 52 %, accordait de l'importance au mode de chauffage.

Par ailleurs, les logements recherchés sont en général des logements de taille moyenne (du T2 au T4). Seuls 2 % des demandeurs souhaitaient un studio et 4 %, un grand logement d'au moins 5 pièces. À noter que le nombre de pièces souhaité par les demandeurs est, dans la grande majorité des cas, tout à fait cohérent avec la composition familiale des ménages. En l'absence de la connaissance précise de la composition familiale (et notamment l'âge et le sexe des enfants, ou encore les situations où le demandeur vit seul mais peut recevoir ses enfants pendant le week-end), il n'est pas possible de déterminer précisément les situations où le nombre de pièces souhaitées serait trop élevé ou trop faible par rapport à la taille de la famille.

Enfin, les ménages qui recherchaient un appartement, sont relativement nombreux à avoir des préférences marquées sur ses caractéristiques (en étage, avec garage ou parking, avec balcon ou terrasse, avec ascenseur). Plus précisément, 9 % des ménages souhaitaient une maison, 22 % souhaitent un appartement, et l'auraient accepté dans tous les cas, 27 % souhaitaient un appartement et avaient un critère prépondérant de confort et un seul, 42 % souhaitaient un appartement et avaient au moins deux critères prépondérants, 18 % ayant même au moins trois critères prépondérants.

Figure n° 3 - Les caractéristiques du logement recherché



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 1 032 ménages répondants – les pourcentages portant sur la description des appartements sont calculés sur la base des 945 ménages qui auraient souhaité un appartement ou qui n'avaient pas de préférence.
Guide de lecture : 65 % des ménages interrogés souhaitaient un appartement, 26 % n'avaient pas de préférence entre maison individuelle ou appartement. 37 % de ces ménages n'auraient pas accepté un appartement au rez-de chaussée.

Les raisons pour lesquelles les ménages avaient des préférences géographiques sont notamment relatives au temps de trajet entre le domicile et le travail, et, dans une moindre mesure, à l'accessibilité des services et des commerces. Ainsi :

- 69 % de l'ensemble des personnes interrogées souhaitent une zone géographique en particulier pour se rapprocher de leur lieu de travail ou de celui de leur conjoint ;
- 39 % des personnes interrogées souhaitent une zone géographique en particulier pour vivre dans un quartier agréable, connu, calme, dans lequel elles se sentent en sécurité (29 % pour vivre dans un quartier agréable et calme, 11 % pour la qualité des écoles et des établissements scolaires, 4 % pour la présence et la qualité des espaces verts et 1 % pour être dans un quartier déjà connu) ;
- 18 % pour être proches de leur famille, de leurs amis ou de leurs enfants ;
- 16 % de l'ensemble des personnes interrogées souhaitent une zone géographique en particulier, pour vivre dans un quartier bien desservi par les services et les transports en commun (12 % pour être bien desservi par les transports en commun, 1 % pour la proximité des services et des commerces, 3 % pour l'accessibilité en voiture, 1 % pour la proximité des écoles et des lieux de garde).

Les ménages ont été interrogés sur le montant maximal du loyer qu'ils envisageaient pour le logement recherché, déduction faite des aides au logement éventuelles. Les montants ainsi fournis sont difficiles à interpréter, dans la mesure où leur réalisme dépend du nombre de pièces souhaité, de la zone de logement, du montant espéré des aides au logement. Afin de fournir une indication sur ce réalisme, ces montants ont été comparés au seuil de loyer PLS. Le choix de ce seuil, plus élevé que le PLUS qui est *a priori* la filière de financement principale de la majorité des logements faisant l'objet de réservation, a été choisi pour intégrer la prise en compte des aides au logement dans le montant déclaré par les ménages, et du fait que les seuils ne reflètent qu'en partie le montant des loyers, souvent plus élevés du fait de la présence des surfaces annexes et des coefficients modulateurs.

Plus précisément, la surface que permettrait d'obtenir le loyer souhaité a été calculée en fonction des seuils PLS. Puis elle a été rapportée au nombre de pièces souhaité par le ménage, ce qui a permis d'obtenir une surface par pièce que le loyer déclaré par le répondant lui permettrait d'avoir.

Cette méthode est bien sûr approximative et discutable pour obtenir des résultats robustes sur le réalisme des souhaits des ménages. Elle permet en revanche de les classer en tenant compte des zones de tension locative de résidence et du montant souhaité des loyers et de comprendre ensuite les éventuels refus ou propositions inadaptées reçues. L'indicateur auquel elle aboutit est donc un indicateur relatif (il positionne les ménages par rapport aux autres) plus qu'objectif.

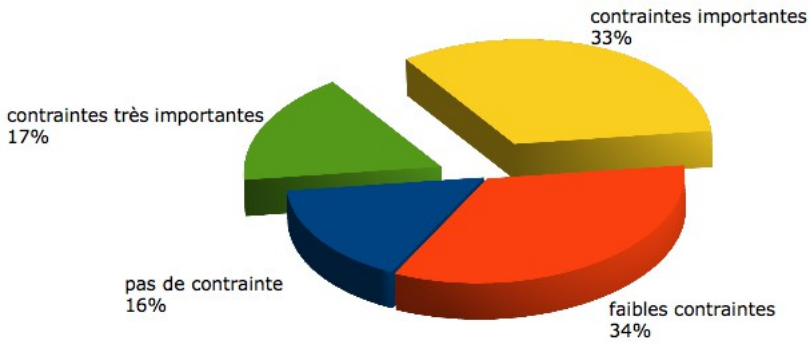
Pour 10 % des ménages répondants, le montant des loyers déclarés implique une surface moyenne de 15 m^2 par pièce, soit bien en deçà de la moyenne observée en 2006 pour les logements collectifs, via les données de l'enquête logement (22m^2). Ces ménages sont considérés comme ayant de très fortes contraintes de loyers au regard de leurs souhaits. Pour 30 % des ménages, la surface moyenne par pièce correspondant au loyer souhaité est comprise entre 15 et 20 m^2. Ces ménages sont considérés comme ayant des exigences ou contraintes de loyers au regard de leurs souhaits.

Enfin, à noter que pour 24 % des ménages dont le revenu fiscal de référence est connu, le loyer indiqué signifie un taux d'effort de plus de 50 %.

Interrogés sur l'importance des différents souhaits qu'ils ont exprimés, 65 % des ménages déclarent qu'ils auraient pu accepter un logement ne remplissant pas l'ensemble de leurs critères de taille, de confort ou encore de loyer. À noter que plus les souhaits sont nombreux, plus la proportion de ménages acceptant d'y déroger est faible. Ces constats conduisent alors à différencier :

- **des ménages n'ayant pas de contraintes** : ils n'expriment pas de souhaits autre que le nombre de pièces et le montant du loyer, ce dernier étant par ailleurs cohérent au regard de la taille du logement espéré. Ils sont prêts à déroger à ces contraintes. Ils représentent 16 % des ménages répondants ;
- **des ménages ayant de faibles contraintes** : il s'agit soit de ménages qui n'expriment pas de souhaits autres que le nombre de pièces et le montant du loyer, auxquels ils ne sont pas prêts à déroger, soit de ménages ayant un souhait et un seul en termes d'implantation géographique, de confort du logement, de type de logement ou encore exprimant un montant du loyer trop faible. Ils sont prêts à y déroger. Ils représentent 34 % des ménages répondants ;
- **des ménages ayant des contraintes fortes** : ils expriment un souhait et un seul parmi ceux listés et ne veulent pas y déroger, ou bien expriment au moins deux souhaits mais peuvent déroger à certains. Ils représentent 33 % des ménages répondants ;
- **des ménages ayant des contraintes très fortes** : ils expriment au moins deux souhaits différents et ne sont pas prêt à y déroger. Ils représentent 17 % des ménages répondants.

Figure n° 4 - Un indicateur des contraintes des ménages dans leur recherche de logement



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

c) Le dépôt d'une demande auprès d'un CIL s'accompagne d'autres modes de recherche

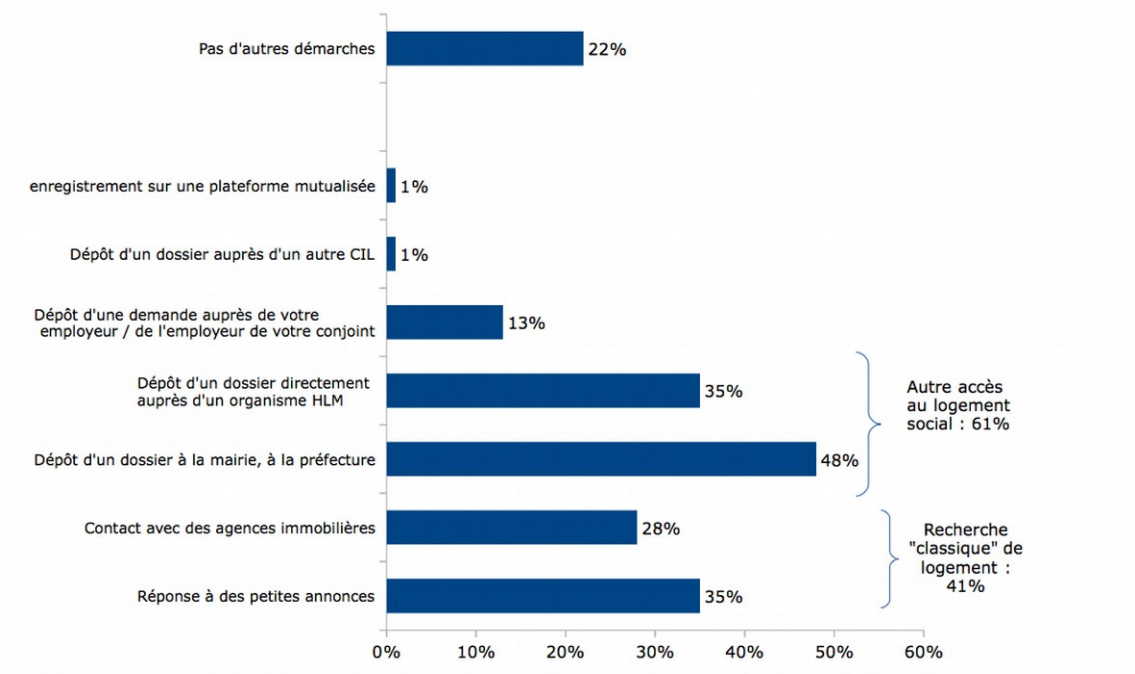
78 % des ménages demandeurs ont mis en œuvre au moins une autre démarche pour trouver un logement. Presque la moitié des ménages (48 %) ont déposé un dossier auprès de la mairie ou de la préfecture. Le tiers a par ailleurs déposé directement un dossier auprès d'un organisme HLM : au total, 61 % des ménages ont déposé un autre dossier pouvant leur donner accès à un logement social.

Par ailleurs, 13 % des ménages ont déposé une demande auprès de l'employeur du conjoint du demandeur.

Les autres démarches effectuées sont celles mobilisées dans le cas d'une recherche de logement non social (contacts avec les agences immobilières ou réponses à des petites annonces) qui ont mobilisé au total 41 % des répondants.

Figure n° 5 - Les autres démarches effectuées pour trouver un logement

En plus de la demande déposée auprès de votre employeur / l'employeur de votre conjoint ou auprès de [NOM COLLECTEUR], avez-vous entrepris d'autres démarches pour trouver un logement ?



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

d) Des différenciations selon les caractéristiques du ménage, et selon le type de refus

Le type de logement recherché dépend en partie des caractéristiques sociodémographiques des ménages. Les demandeurs les plus âgés sont les plus exigeants dans leur recherche de logement : ils sont à la fois nombreux à exprimer de multiples souhaits en termes de confort de l'appartement ou à souhaiter une maison, et les moins nombreux à envisager un loyer réaliste au regard du nombre de pièces. Finalement, presque les deux tiers d'entre eux ont des contraintes fortes ou très fortes dans leur recherche de logement.

Figure n° 6 - Les souhaits et contraintes dans la recherche de logement selon l'âge

	moins de 30 ans	30-34 ans	35-39 ans	40-49 ans	50 ans ou plus	Ensemble
Souhaite 4 pièces ou plus	***8 %***	27 %	**48 %**	**48 %**	34 %	30 %
Pas ou peu de souhait particulier de confort de l'appartement	**54 %**	48 %	44 %	45 %	***34 %***	49 %
Souhait important en termes de confort de l'appartement (étage, balcon, garage...)	16 %	14 %	20 %	17 %	**29 %**	18 %
Souhaite une maison	5 %	7 %	11 %	10 %	**16 %**	9 %
Le loyer maximum souhaité est cohérent par rapport au nombre de pièces	**73 %**	63 %	56 %	***48 %***	***53 %***	60 %
Contraintes fortes ou très fortes dans la recherche de logement	44 %	***39 %***	50 %	**62 %**	**61** %	49 %

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les familles avec enfants et en particulier les couples sont à la fois les plus nombreuses à souhaiter une maison, et à exprimer un loyer maximum ne correspondant pas aux souhaits en termes de nombre de pièces. La proportion de couples avec enfants ayant des contraintes fortes ou très fortes dans la recherche de logement est ainsi très élevée. Plus des deux tiers souhaitent au moins 4 pièces.

Figure n° 7 - Les souhaits et contraintes dans la recherche de logement selon la situation familiale

	seul sans enfant	monoparent	couple sans enfant	couple avec enfants	Ensemble
Souhaite 4 pièces ou plus	***2 %***	26 %	***4 %***	**64 %**	31 %
Souhaite une maison	3 %	**13 %**	7 %	**13 %**	9 %
Le loyer maximum souhaité est cohérent par rapport au nombre de pièces	80 %	***51 %***	75 %	***43 %***	60 %
Contraintes fortes ou très fortes dans la recherche de logement	***38 %***	51 %	47 %	**60 %**	49 %

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les ménages à faibles ressources, inférieures au plafond PLUS sont notamment des familles monoparentales ou des familles nombreuses, avec au moins 3 enfants. Ils sont alors particulièrement nombreux à souhaiter disposer d'au moins 4 pièces, voire d'une maison. Plus de la moitié souhaite un loyer faible au regard du nombre de pièces attendu.

Figure n° 8 - Les souhaits et contraintes dans la recherche de logement selon les ressources

	40 % ou moins du plafond PLUS	De 40 % à 60 % du plafond PLUS	De 60 % à 80 % du plafond PLUS	plus de 80 % du plafond PLUS	Ensemble
Souhaite 4 pièces ou plus	**39 %**	32 %	26 %	***21 %***	32 %
Souhaite une maison	**13 %**	6 %	9 %	***4 %***	9 %
Le loyer maximum souhaité est cohérent par rapport au nombre de pièces	***46 %***	58 %	63 %	**89 %**	60 %

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les ménages d'origine étrangère sont particulièrement nombreux à souhaiter des grandes surfaces, d'au moins 4 pièces. Le loyer qu'ils souhaitent apparaît alors faible au regard de ces contraintes.

Figure n° 9 - Les souhaits et contraintes dans la recherche de logement selon la nationalité

	ménage français de naissance	ménage français par acquisition	ménage étranger ou mixte	Ensemble
Souhaite 4 pièces ou plus	24 %	**47 %**	**38 %**	31 %
Souhaite une maison	**11 %**	9 %	4 %	9 %
Le loyer maximum souhaité est cohérent par rapport au nombre de pièces	**69 %**	***47 %***	***46 %***	60 %

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Enfin, les ménages adaptent leurs souhaits aux contraintes de la zone dans laquelle ils vivent. Les ménages habitant en zone A bis ont relativement peu de souhaits auxquels ils ne veulent pas déroger. Ils sont nombreux cependant à souhaiter une zone géographique précise, leur permettant de limiter les temps de trajet pour se rendre au travail. À l'opposé, les habitants des zones les plus détendues sont très nombreux à vouloir une maison (32 %). Pour autant, la relative faiblesse des loyers dans leur zone leur permet une estimation réaliste du loyer. Ils sont également nombreux à avoir de nombreux souhaits auxquels ils ne veulent pas déroger.

Figure n° 10 - Les souhaits et contraintes dans la recherche de logement selon la zone de tension locative

	A bis	A	B1	B2 ou C	Ensemble
Souhaite 4 pièces ou plus	***24 %***	33 %	33 %	27 %	31 %
Souhaite une zone géographique pour se rapprocher de son lieu de travail	**70 %**	60 %	62 %	60 %	63 %
Souhaite une maison	***3 %***	5 %	**14 %**	**32 %**	9 %
Le loyer maximum souhaité est cohérent par rapport au nombre de pièces	56 %	57 %	64 %	**74 %**	60 %
Contraintes fortes ou très fortes dans la recherche de logement	***44 %***	48 %	**56 %**	**60 %**	49 %

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Le type de refus n'est en revanche que peu lié aux contraintes mises en avant par les ménages. Ceux ayant été refusés en commission, mais n'ayant pas refusé de logement avant ou après commission, sont cependant nombreux à exprimer de multiples souhaits en termes de confort de l'appartement (présence de balcons, de garage, d'ascenseur...) et, plus globalement, à exprimer de fortes contraintes dans leur recherche de logement.

Figure n° 11 - Les souhaits et contraintes dans la recherche de logement selon le type de refus

	Refus avant uniquement	Refus après uniquement	Refus en commission uniquement	Ensemble
Pas ou peu de souhait particulier de confort de l'appartement	41 %	***28 %***	42 %	40 %
Souhait important en termes de confort de l'appartement (étage, balcon, garage...)	13 %	**27 %**	17 %	15 %
Souhaite une maison	10 %	***5 %***	5 %	9 %
Contraintes fortes ou très fortes dans la recherche de logement	50 %	**61 %**	42 %	49 %

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

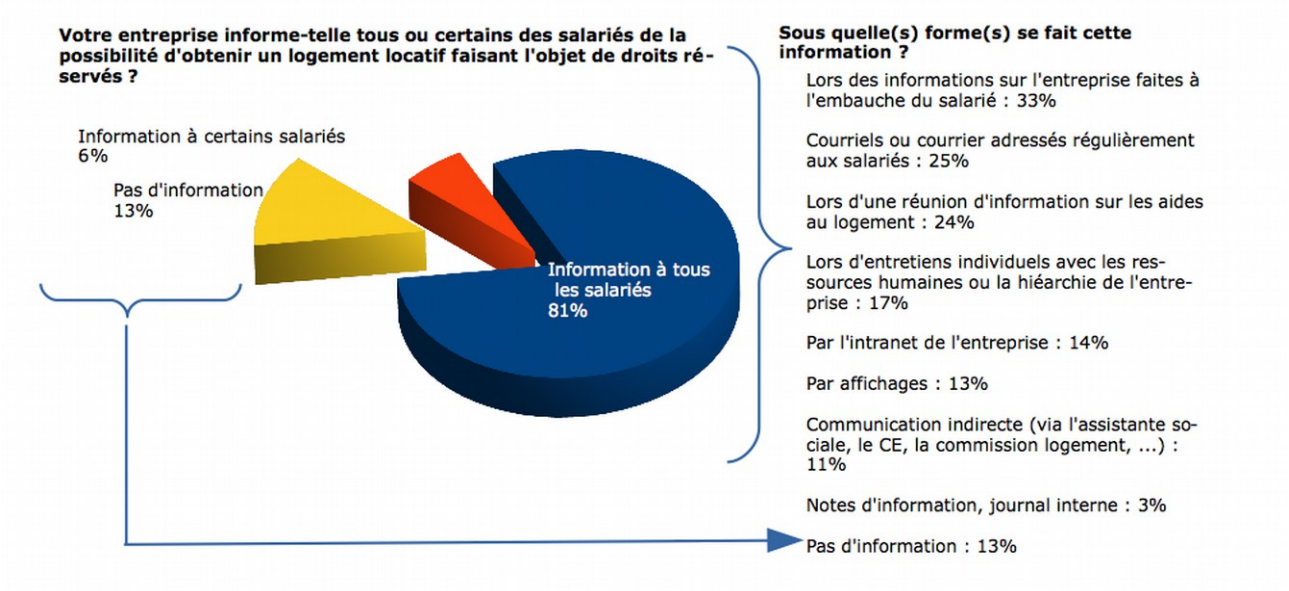
e) Une information de la part des entreprises, sur les possibilités d'accès aux logements réservés fréquente, mais qui décroît lorsque la pression sur l'offre augmente

87 % des entreprises informent leurs salariés : plus précisément, 81 % informent tous leurs salariés sur les possibilités d'obtenir un logement locatif faisant l'objet de droits réservés, 6 % informent certains de leurs salariés mais pas tous et 13 % ne font aucune information à leurs salariés.

Les modalités d'information sont très diversifiées :

- le tiers des entreprises communiquent des informations sur les possibilités d'accès aux logements réservés au moment de l'embauche du salarié, lors de la présentation de l'ensemble des informations sur l'entreprise. Par ailleurs, 17 % des entreprises communiquent lors d'entretiens individuels, à d'autres moments que l'embauche ;
- le quart utilise des courriers ou des courriels, et, dans une logique proche, 14 % utilisent l'intranet de l'entreprise, 13 % des affichages, 3 % le journal interne ;
- le quart également communique lors de réunions globales sur la problématique du logement ;
- 11 % des entreprises ne communiquent pas directement aux salariés, mais informent les managers, les instances représentatives du personnel, l'assistante sociale... qui sont alors susceptibles de retransmettre cette information aux salariés.

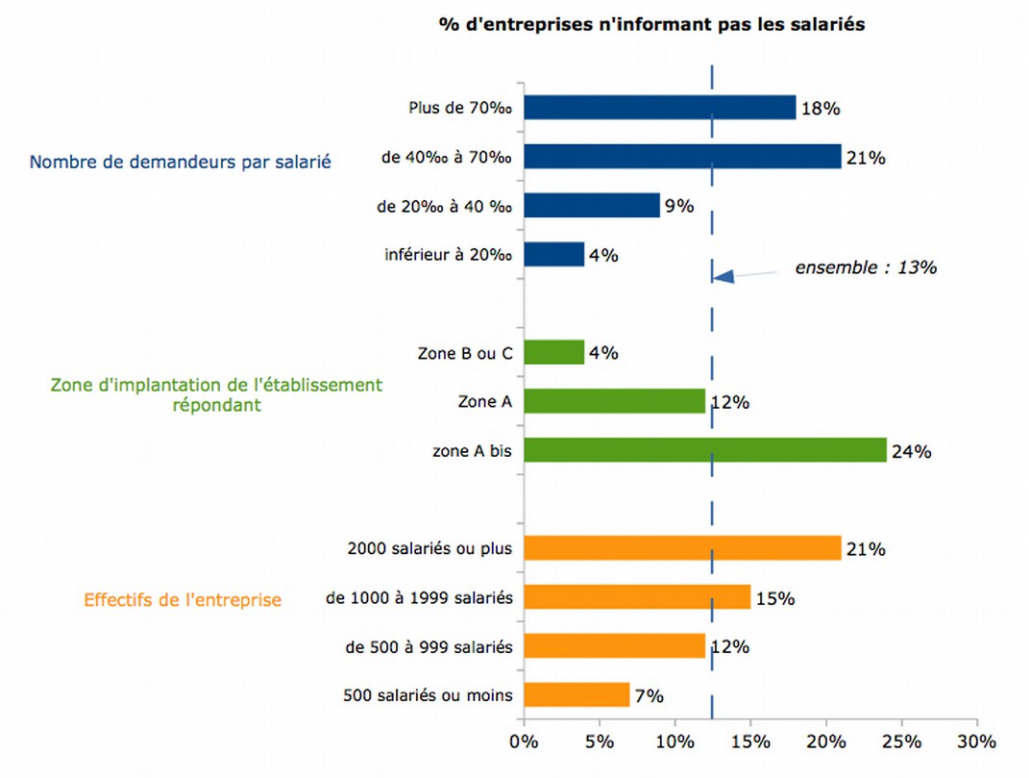
Figure n° 12 - Information des salariés par l'entreprise



Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les pourcentages sont tous calculés sur l'ensemble des répondants : 25 % de l'ensemble des entreprises informent tous ou une partie de leurs salariés, via des courriers ou des courriels qui leur sont adressés régulièrement.

La communication d'information dépend assez fortement des caractéristiques de l'entreprise. Celles qui communiquent le moins sont notamment les grandes entreprises (de plus de 2 000 salariés), mais aussi les entreprises dans lesquelles la pression sur l'offre de logements réservés peut être importante : la part des entreprises informant leurs salariés est ainsi beaucoup plus élevée dans les zones détendues que dans les zones tendues. Elle décroît lorsque la part de demandeurs sur l'ensemble des salariés augmente.

Figure n° 13 - Caractéristiques des entreprises ne communiquant pas d'information à leurs salariés



Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

1.2 Les acteurs intervenant dans le dépôt et le traitement de la demande et les modalités de dépôt

a) Identification des acteurs auprès desquels les ménages déposent leur demande

➢ *Selon les sites des CIL, des possibilités de dépôt diversifiés, mais les deux tiers des demandes sont directement enregistrées auprès des CIL*

Interrogés sur les structures ou les acteurs auprès desquels les ménages peuvent déposer leurs demandes (y compris ceux intervenant marginalement), les sites des CIL signalent en moyenne 2,8 structures différentes.

Tous les sites mentionnent soit leur site (94 % des sites, ayant enregistré 84 % des demandes déposées en 2014 auprès des sites répondants), soit une autre structure de leur CIL (23 % des sites, ne représentant cependant que 16 % des demandes déposées en 2014). Ce sont donc 6 % des sites, représentant 16 % des demandes déposées, pour lesquels les dépôts ne se font pas dans le site lui-même, mais dans une autre structure du CIL. À noter que **dans 38 sites, représentant 20 % des sites répondant mais 13 % seulement des demandes enregistrées, le dépôt auprès du CIL est le seul mode de dépôt possible.** Cette situation n'est pas spécifique à un seul CIL : dans 14 CIL, au moins un site est concerné. Inversement, il n'existe pas de CIL pour lequel tous les sites ont répondu qu'il n'existe pas d'autre mode de dépôt possible que celui auprès du CIL.

Trois autres possibilités de dépôt sont fréquemment citées par les sites d'implantation des CIL : les possibilités de dépôt auprès des employeurs concernent 58 % des sites, représentant 76 % des demandes enregistrées en 2014. Celles auprès des bailleurs sociaux sont citées par 48 % des sites, représentant uniquement 24 % des demandeurs. Le dépôt direct auprès des bailleurs concerne donc plutôt des sites de faible taille. Enfin, le dépôt sur une plateforme partagée est loin d'être marginal : il est cité par le tiers des sites, représentant les deux tiers des demandes enregistrées.

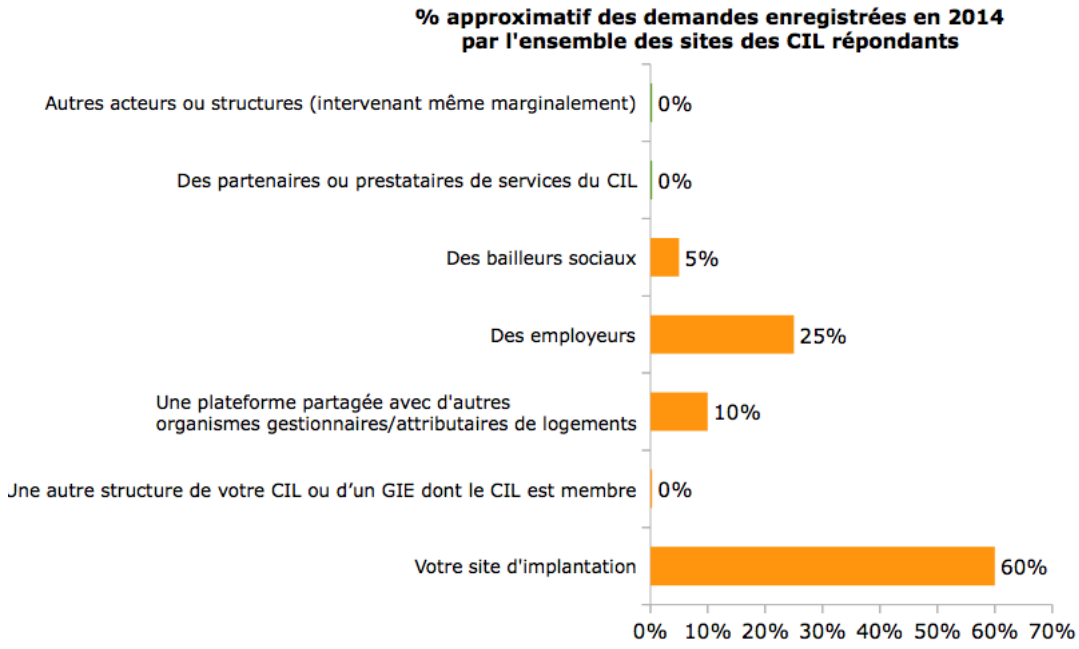
Figure n° 14 - Les acteurs auprès desquels les ménages peuvent déposer leur demande, selon les sites des CIL

	Nombre de sites concernés	% sur le nombre de sites	% pondéré par le nombre de demandes enregistrées par le site
Votre site d'implantation	175	94 %	84 %
Une autre structure de votre CIL ou d'un GIE dont le CIL est membre	42	23 %	16 %
Une plateforme partagée avec d'autres organismes gestionnaires/attributaires de logements	65	35 %	63 %
Des employeurs	107	58 %	76 %
Des bailleurs sociaux	90	48 %	24 %
Des partenaires ou prestataires de services du CIL	12	7 %	11 %
Autres acteurs ou structures (intervenant même marginalement)	26	14 %	9 %
Total	**186**	**279 %**	**283 %**
Le site ou une autre structure du CIL peut prendre la demande	186	100 %	100 %
Pas d'autres modes de dépôt qu'auprès du site ou une autre structure du CIL	*38*	*20 %*	*13 %*

Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les résultats sont présentés en pourcentage du nombre de sites concernés. Cependant, ce pourcentage reflète mal la réalité des possibilités de dépôt offertes aux demandes, dans la mesure où les sites ont une activité locative d'importance très variable. C'est pourquoi les pourcentages sont aussi présentés après pondération des sites par le nombre de demandes enregistrées en 2014. Cette colonne ne donne pas la répartition des demandes enregistrées selon les différents modes de dépôt, mais le pourcentage de demandes enregistrées dans un site où cette possibilité de dépôt existe.
Exemple de lecture : 48 % des sites déclarent que les demandeurs peuvent déposer leur demande directement auprès des bailleurs sociaux. Ces 90 sites comptabilisent 24 % des demandes enregistrées en 2014. 24 % des demandes ont été enregistrées dans un site où le dépôt direct auprès des bailleurs est possible.

La part des demandes enregistrées selon les différents modes de dépôt dépend beaucoup de ce dernier. Environ les deux tiers des demandes enregistrées en 2014 l'ont été après un dépôt direct auprès des sites des CIL, le quart a été déposé auprès des employeurs, 1 sur 10 sur une plateforme partagée, 1 sur 20 auprès des bailleurs sociaux. Les autres modes de dépôt sont très marginaux, et ne concernent chacun que moins de 1 % des demandes enregistrées.

Figure n° 15 - Répartition approximative des demandes enregistrées par les CIL en 2014 selon le mode de dépôt



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Remarque : les sites étaient invités à donner le pourcentage approximatif des demandes enregistrées selon les différents modes de dépôt qu'ils ont mentionnés. Ces pourcentages ont été appliqués au nombre de demandes enregistrées par le site en 2014, ce qui permet d'obtenir la répartition globale du dépôt des demandes par mode de dépôt. Ce pourcentage est approximatif d'une part car tous les dépôts ne sont pas nécessairement enregistrés, surtout car la répartition demandée au CIL était elle-même approximative.
Ces pourcentages sont calculés sur la base de 160 sites ayant bien renseigné le nombre de demandes enregistrées en 2014 et la répartition de ces demandes entre les différents modes de dépôt. Ces sites représentent 84 % des demandes enregistrées.

Les modes de dépôt possibles varient assez fortement en fonction des caractéristiques des sites des CIL. En particulier :

- les sites pour lesquels la pression sur l'offre est la plus forte (situés dans une zone tendue ou pour lesquels le nombre de demandes par logement signalé pour attribution est élevé) sont les plus nombreux à recueillir le dépôt de la demande via les employeurs ou des plateformes partagées. Lorsque la pression sur l'offre est faible, et notamment dans les zones détendues, le rôle des bailleurs sociaux est plus important. Plus des deux tiers des sites à faible activité locative (qui sont notamment ceux situés en zone détendue) déclarent que les ménages peuvent déposer leur demande auprès des bailleurs ;
- les sites ayant une forte activité locative mobilisent plus que les autres les plateformes et les employeurs.

Figure n° 16 - Principaux modes de dépôt possible, selon les caractéristiques du site

Tension de la zone d'implantation du site	**très tendue ou tendue**	**intermédiaire**	**détendue ou très détendue**	**ensemble**
Plateforme partagée	41 %	40 %	***29 %***	36 %
Employeurs	**82 %**	63 %	***41 %***	58 %
Bailleurs	***25 %***	51 %	**65 %**	49 %

Nombre de demandes enregistrées par logement signalé pour attribution	**1.5 ou moins**	**De 1,6 à 3**	**plus de 3**	**Ensemble**
Plateforme partagée	***28 %***	38 %	**47 %**	36 %
Employeurs	***52 %***	58 %	**79 %**	58 %
Bailleurs	**62 %**	45 %	42 %	49 %

Nombre de demandes enregistrées par le site	**200 ou moins**	**de 201 à 700**	**plus de 700**	**Ensemble**
Plateforme partagée	***21 %***	31 %	**57 %**	36 %
Employeurs	***40 %***	61 %	**76 %**	58 %
Bailleurs	**64 %**	**55 %**	***26 %***	49 %

Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Exemple de lecture : 57 % des sites ayant enregistré plus de 700 demandes en 2014, déclarent que la demande peut être déposée sur une plateforme partagée (36 % de l'ensemble des sites).

➢ *Des ménages plus partagés sur les modalités de dépôt*

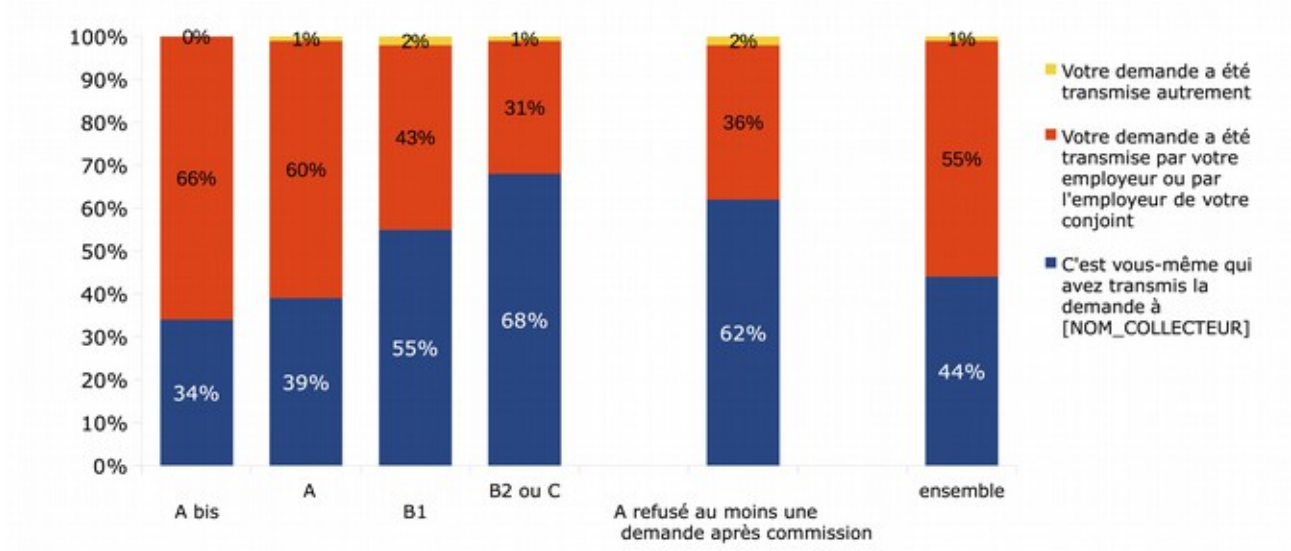
Le déclaratif des ménages quant au mode de dépôt ne rejoint que partiellement les résultats obtenus auprès des sites des CIL : 44 % des ménages déclarent avoir transmis eux-mêmes la demande au CIL, 55 % l'avoir transmise à leur employeur, et 1 %, avoir utilisé un autre mode de dépôt : 3 ménages font référence à des plateformes communes ("*plateforme commune/ Bretagne Sud Habitat*", *"dossier unique*"), 5 évoquent une assistante sociale, ou la mairie. 1 demandeur explicite la confusion qui peut exister entre dépôt direct et dépôt par l'intermédiaire de l'employeur : "*via Procilia et un contact venu dans l'entreprise, puis envoi direct par mail de la demande*".

Les différences entre le déclaratif des ménages et celui des sites des CIL s'expliquent probablement par la confusion qui peut exister entre la demande de l'autorisation de l'employeur et donc un premier contact probablement souvent avec l'entreprise, et le dépôt du dossier en lui-même. Par ailleurs, l'échantillon des ménages répondants n'est pas celui de l'ensemble des demandeurs, mais correspond aux ménages pour lesquels au moins une demande n'a pas abouti.

Le mode de dépôt de la demande dépend peu de la taille de l'entreprise. En revanche, il varie fortement selon le lieu de résidence du demandeur : les demandeurs habitant dans une zone très tendue sont particulièrement nombreux, 66 %, à déclarer avoir déposé leurs dossiers auprès de leur employeur. Cette proportion n'est que de 31 % pour les demandeurs habitant dans une zone peu tendue. Ce constat rejoint celui effectué grâce à l'enquête CIL, d'un rôle important des employeurs dans les zones les plus tendues par rapport au logement.

Par ailleurs, les ménages qui ont refusé au moins un logement après commission sont plus nombreux à avoir transmis directement leur demande au collecteur. Il est cependant difficile d'interpréter à ce stade ce résultat.

Figure n° 17 - Le mode de dépôt utilisé par les ménages, selon leur lieu de résidence et le type de refus



Source : enquête auprès des ménages – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *La moitié des entreprises répondantes recueillent la demande de leurs salariés – Une proportion de 20 % selon les CIL*

49 % des entreprises répondantes déclarent que les salariés peuvent déposer leurs demandes directement auprès de l'entreprise. Pour 48 % des entreprises, les salariés peuvent déposer directement leur demande auprès du CIL. 10 % mentionnent une plateforme informatique partagée, 2 % évoquent un dépôt via la commission logement de l'entreprise.

Lorsque les salariés peuvent déposer leur dossier auprès de l'entreprise, c'est en général une forte majorité d'entre eux qui sont concernés : seules 10 % des entreprises recueillant les dossiers déclarent que ce mode de dépôt concerne moins de la moitié de leurs salariés. Pour 23 %, il concerne entre la moitié et le quart des salariés, pour 27 %, entre le quart et 90 % et pour 30 %, plus de 90 % des salariés demandeurs.

Les entreprises recueillant le dépôt de la demande des salariés sont en particulier les grandes entreprises et, en cohérence avec les résultats précédents, des entreprises implantées dans les zones tendues par rapport au logement.

Les entreprises qui évoquent des plateformes communes de demandes partagent ces caractéristiques de grandes entreprises en zone tendue. L'enquête auprès des CIL a également montré une moindre utilisation des plateformes dans les zones les moins tendues.

Figure n° 18 - Lieux de dépôt de la demande, déclarés par les entreprises, selon leur taille et leur lieu d'implantation (en %)

	moins de 500 salariés	500 à 999 salariés	1 000 à 1 999 salariés	2 000 salariés ou plus	ensemble
Les salariés déposent directement leur demande auprès du CIL	43	**57**	53	***33***	48
Les salariés déposent leur dossier de demande auprès de votre entreprise	54	***40***	44	**67**	49
Les salariés déposent leur dossier de demande sur une plateforme informatique partagée par différents acteurs	***4***	12	9	**17**	10
Les salariés déposent leur dossier de demande auprès de la commission logement (réponse "autre" recodée)	0	0	7	1	2
Total	**101**	**109**	**106**	**117**	**107**

	A bis	A	B1, B2 ou C	ensemble
Les salariés déposent directement leur demande auprès du CIL	***27***	38	**69**	48
Les salariés déposent leur dossier de demande auprès de votre entreprise	**56**	64	***36***	49
Les salariés déposent leur dossier de demande sur une plateforme informatique partagée par différents acteurs	**20**	6	***5***	10
Les salariés déposent leur dossier de demande auprès de la commission logement (réponse "autre" recodée)	3	2	***1***	2
Total	**103**	**108**	**110**	**107**

Source : enquête auprès des ménages – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Le mode de dépôt de la demande ne semble pas dépendre en revanche du secteur d'activité de l'entreprise, ni de l'importance accordée au logement dans l'entreprise. Il ne dépend pas non plus du nombre de demandeurs au regard du nombre de salariés.

Cette forte proportion d'entreprises concernées doit cependant être relativisée. Elle s'explique probablement par les modalités de constitution de l'échantillon d'entreprises : des entreprises d'au moins 300 salariés, ayant transmis au moins 10 demandes de salariés en 2013 ou 2014. Les réponses des CIL aboutissent en effet à un nombre beaucoup plus faible. Ainsi, lorsqu'on ramène le nombre d'entreprises déclarées par les sites des CIL comme recueillant la demande de leurs salariés au nombre total d'entreprises adhérentes qu'ils ont par ailleurs signalées, le résultat obtenu est de 20 % des entreprises : selon les sites des CIL, ce sont donc environ 1 entreprise sur 5 qui recueille directement la demande de leurs salariés.

Les réponses des sites des CIL rejoignent les résultats des enquêtes ménages et entreprises : celles recueillant la demande de leurs salariés sont plutôt des grandes entreprises, nationales ou situées en zone tendue par rapport au logement. Les CIL évoquent par ailleurs des entreprises du travail temporaire ou encore des entreprises qui se sont organisées pour prendre en compte la question du logement.

Ainsi :

- 53 sites, soit 49 % des sites mentionnant le rôle des entreprises dans le recueil de la demande, déclarent qu'ils ont des caractéristiques en termes de taille. 20 d'entre eux évoquent de grandes entreprises (plus de 500 ou 1 000 salariés, grands comptes, groupe, entreprises nationales...). 14 mentionnent des seuils de salariés plus faibles (supérieurs à 100, nombre de salariés important sans précision,...). 7 évoquent plutôt des petites entreprises (moins de 50 salariés), 1 site justifie cette réponse par la proximité sociale qui existe dans les petites entreprises ;
- 25 sites, soit 13 % des sites concernés, déclarent que les entreprises recueillant le dépôt de la demande ont des caractéristiques en termes d'implantation géographique. 13 d'entre eux font référence, en cohérence avec la taille d'entreprise décrite précédemment, à des entreprises nationales ou multi-sites. 6 désignent des entreprises implantés dans des secteurs tendus par rapport au logement. Les autres réponses sont diversifiées, relatives à des implantations géographiques particulières ;
- 19 sites, soit 17 % des sites concernés, mentionnent des spécificités en termes de secteur d'activité : leurs réponses sont alors très variées. 5 sites mentionnent des entreprises d'intérim, 3 la grande distribution, 2 les transports ;
- 18 sites, soit 17 % des sites concernés, mentionnent d'autres spécificités. 11 mentionnent l'organisation interne de l'entreprise, qui leur permet de recevoir le dépôt de la demande : présence d'un service logement, importance de la politique logement en interne, référent Action Logement influent, … 2 sites évoquent le choix de l'entreprise.

➢ *Une grande majorité des bailleurs déclarent recueillir directement la demande des ménages*

Seuls 13 % des bailleurs déclarent que les ménages ayant droit à des logements sur lesquels portent les droits de réservation des CIL ne peuvent pas déposer auprès d'eux leur demande. Cette réponse n'est pas contradictoire avec le constat précédent, selon lequel 25 % des salariés dont la demande a été enregistrée par les sites des CIL en 2014 l'ont déposée auprès d'un bailleur social. Le fait que les salariés aient cette possibilité de dépôt ne signifie en effet pas qu'ils l'aient utilisée. Par ailleurs, cette réponse peut masquer des ambiguïtés liées au dépôt de la demande des salariés. Comme tout ménage, ils peuvent déposer une demande de logement social. La suite du rapport montrera que certains bailleurs peuvent réceptionner une demande de ménages déposés "dans le droit commun", et la qualifier ensuite comme étant une demande donnant droit à un logement sur lequel portent les droits de réservation des CIL.

Seuls 2 % des bailleurs (soit 11 bailleurs interrogés) déclarent que la possibilité d'un dépôt direct auprès de leurs services dépend des caractéristiques du ménage ou de sa demande. Cette possibilité varie alors principalement en fonction du lieu de résidence du demandeur (pour 7 des 11 bailleurs interrogés) : seuls sont concernés les demandeurs habitant dans les villes où le bailleur social est compétent, ou bien pour lesquelles il a des conventions comme "guichet enregistreur". 2 bailleurs signalent que cette possibilité est laissée aux ménages uniquement en cas de mutation. Un dernier bailleur déclare que cette possibilité n'est laissée qu'aux salariés dépendants de CIL n'ayant pas de logements réservés dans son parc.

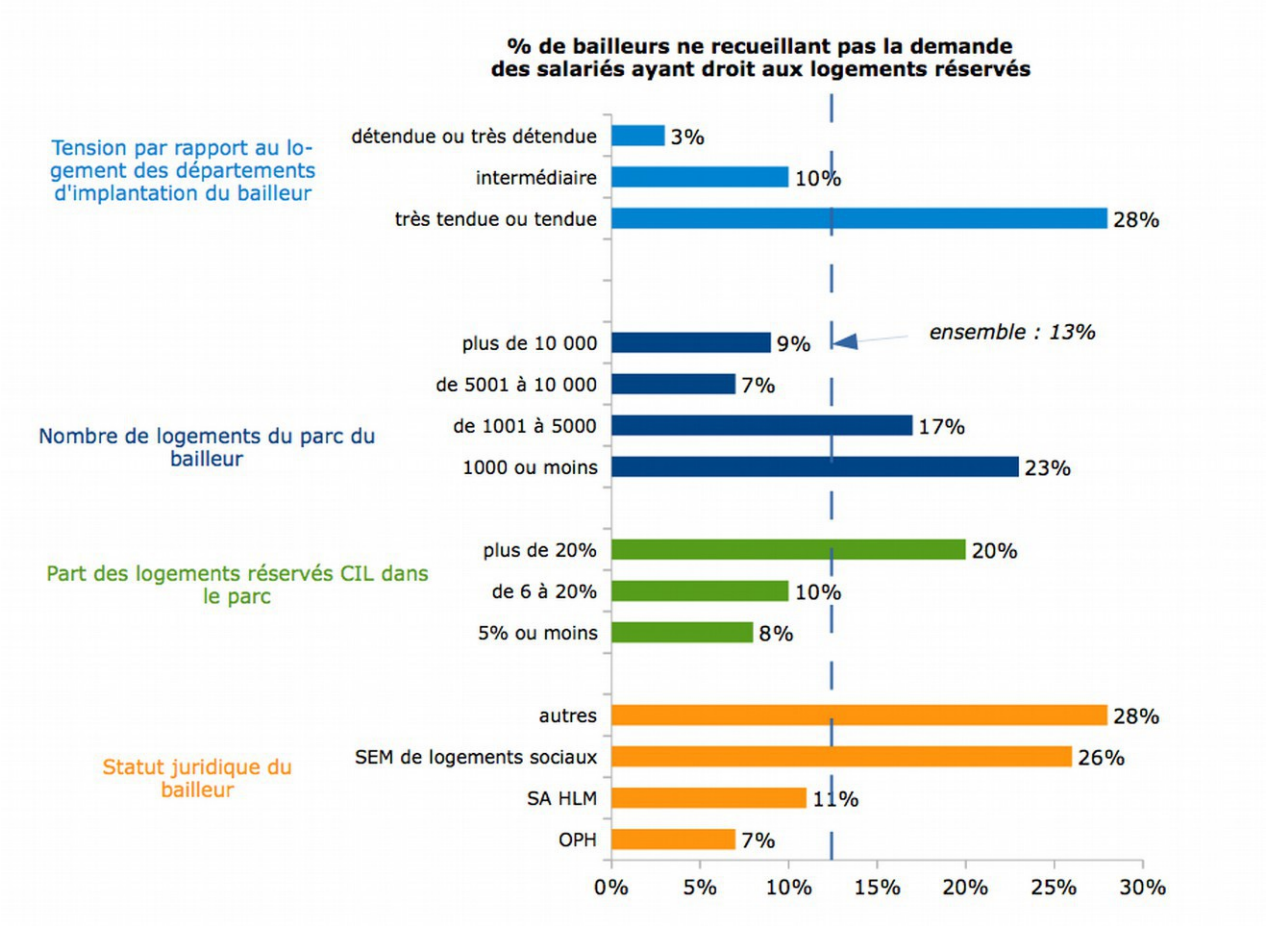
Les réponses des sites des CIL montrent que l'intervention des bailleurs dans le recueil du dépôt de la demande était plus importante dans les zones détendues. Les déclarations des bailleurs confirment ce constat : 28 % des bailleurs en zones très tendues ou tendues ne recueillent pas la demande des ménages salariés, pour 3 % seulement de ceux situés dans les zones les moins tendues.

Les bailleurs qui ne recueillent pas la demande des ménages sont par ailleurs notamment ceux de faible taille ainsi que les SEM de logements sociaux. Les bailleurs gérant plus de 5 000 logements ainsi que les OPH sont eux particulièrement nombreux à accepter le dépôt de demandes de ménages salariés.

De manière un peu surprenante, les bailleurs ayant des liens importants avec les CIL ne sont pas plus nombreux que les autres à recueillir cette demande. Cette possibilité de recueil n'est ainsi pas plus fréquente parmi les bailleurs filiales d'un CIL, ou dans lesquels les CIL possèdent des participations. Ceux ayant un parc réservé par les CIL très important sont même nombreux, 20 %, à déclarer ne pas accepter le dépôt de la demande des ménages salariés.

Figure n° 19 - Caractéristiques des bailleurs ne réceptionnant pas la demande des ménages salariés

Les ménages salariés ayant droit à des logements sur lesquels portent les droits de réservation des CIL, peuvent-ils déposer leur demande auprès de [nom bailleur] ? *% de réponses non*



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *Les plateformes intervenant dans le recueil de la demande des salariés : deux catégories de plateformes*

Les plateformes partagées sont citées par 65 sites de CIL. Ces sites sont globalement répartis entre les différents CIL. Pour 6 CIL, aucun site ne mentionne les possibilités de dépôt via une plateforme.

61 sites d'implantation sur les 65 concernés ont explicité cette plateforme. Celles décrites appartiennent à deux catégories distinctes :

- des plateformes externes au CIL : la plupart sont administrées via le logiciel Imhoweb (qui est une solution informatique permettant le partage de la demande de logement, sa mise en œuvre précise dépendant de l'organisme gestionnaire). Ces plateformes sont en général partagées avec les bailleurs sociaux et les autres organismes réservataires du territoire qu'elles couvrent (communes, conseils départementaux, services de l'État, éventuellement acteurs associatifs et autres CIL). Les saisies sont réalisées soit par chacun des acteurs pour les demandes qu'il reçoit, soit par des centres d'enregistrement de la demande. Dans la plupart des cas, l'accès aux demandes qui concernent le CIL n'est pas géré automatiquement : chaque CIL doit aller rechercher sur la plateforme les demandes qui entrent dans son champ. Le critère de recherche est l'entreprise du demandeur. Ces plateformes sont citées par 26 sites, soit 14 % des sites répondants. Elles auraient recueilli approximativement, selon les chiffres fournis par les sites d'implantation, 2 % des demandes enregistrées par les sites en 2014 ;
- des plateformes internes à Action Logement, partagées entre plusieurs CIL : ces plateformes sont multiples, un même site en utilisant en général plusieurs. Elles sont souvent développées par un CIL en particulier, qui les partagent avec les autres. Elles ont en particulier vocation à repérer les demandes émanant d'entreprises multi-collecteurs, mais aussi à faciliter la saisie de la demande et les relations avec les entreprises et les salariés ; dans la majorité des cas (26 sites sur 35 concernés), les demandes sont saisies par les salariés, souvent avec l'entreprise (qui vérifie notamment les informations avant validation sur le système informatique). Dans tous les cas, les demandes dans le champ de chaque site lui sont communiquées automatiquement. Cette communication n'est pas exclusive d'une recherche spécifique de la part des sites. Les critères de transmission sont soit fonction de la zone géographique recherchée par le demandeur (la demande bascule vers le site du CIL ayant des réservations dans cette zone), soit liés à une démarche active de l'entreprise (c'est l'entreprise qui choisit le CIL auquel est adressée la demande). Ces plateformes sont utilisées par 35 sites, 19 % des sites répondants. Elles auraient recueilli approximativement 6 % des demandes enregistrées par les sites en 2014.

➢ *Peu de partenaires ou prestataires*

12 sites ont mentionné le rôle de partenaires ou de prestataires, dans le recueil de la demande. Un seul site mentionne explicitement un prestataire, qui intervient uniquement dans le cadre de la mise en œuvre du Pass-Assistance. 5 sites évoquent des partenaires bailleurs sociaux, collectivités locales, CCAS ou même entreprises. Leur intervention s'explique alors soit par le souci d'enrichir le fichier de demandeurs, soit pour externaliser la saisie des demandes (via des plateformes de saisie destinée aux entreprises, qui permettent notamment aux entreprises d'entrer directement la demande des salariés), soit encore pour répondre au mieux à la demande des salariés en mobilisant une offre large. 1 seul de ces sites est par ailleurs utilisateur d'une plateforme locale commune de gestion de la demande.

Pour les autres, le partenariat se met en place hors de telles plateformes et est moins formalisé.

> Les entretiens qualitatifs ont permis d'obtenir des précisions sur ces fonctionnements. Un bailleur, filiale ESH d'un CIL, a mis en place un partenariat avec ce dernier. Le bailleur communique au CIL les avis de libération sur l'ensemble de son patrimoine, que les logements fassent ou non l'objet d'un droit de réservation du CIL. Le CIL dispose alors d'un délai de deux mois pour positionner un candidat. Ce mode de fonctionnement permet d'une part au CIL d'élargir son offre de logement (au-delà du contingent réservé par le CIL, c'est l'ensemble du patrimoine du bailleur qui peut être potentiellement mobilisé), d'autre part au bailleur de limiter ses démarches de commercialisation (en s'appuyant sur le vivier de demandes et la constitution du dossier par le CIL).

2 sites font référence aux plateformes mobilité, qui permettent une mise en réseau des ressources d'Action Logement pour répondre aux besoins des salariés en mobilité professionnelle.

- *Les autres acteurs : une précision donnée par les CIL sur les sollicitations pour trouver des solutions à des demandeurs et non l'intervention d'autres acteurs que les bailleurs, les entreprises, les collectivités*

26 sites ont mentionné d'autres acteurs. Tous n'ont pas explicité la nature de ces acteurs. Lorsqu'ils l'ont fait, ils décrivent principalement des relations de partenariat pour optimiser la recherche de solutions pour les demandeurs, plus qu'un recueil formel de la demande de salariés. 8 d'entre eux évoquent les collectivités territoriales (et notamment les mairies), ou encore des travailleurs sociaux, voire l'ADIL pour l'un d'entre eux : il s'agit soit d'une sollicitation des CIL par les services sociaux pour trouver une solution à un ménage salarié, soit d'un fonctionnement partenarial pour favoriser globalement le logement des demandeurs. 5 sites mentionnent les bailleurs, 1 seul explicite les motifs de ce partenariat : il a pour objectif d'enrichir le fichier de demandes du CIL par d'autres demandes ayant pu être déposées auprès des bailleurs, afin d'éviter les rendus pour un tour. Enfin, 5 sites mentionnent d'autres CIL, dans le cadre notamment des entreprises multi-collecteurs. 3 de ces sites ont déjà évoqué ce partenariat lorsqu'ils ont décrit les plateformes de recueil de la demande partagée avec d'autres CIL pour les entreprises multi-collecteurs.

Les réponses des sites des CIL sur les autres acteurs sont finalement des précisions sur les partenariats qu'ils ont décrits précédemment, et ne mettent pas en évidence l'intervention d'autres acteurs que les bailleurs, les entreprises et d'autres réservataires (collectivités notamment).

b) Les relations des CIL aux autres acteurs intervenant dans le dépôt de la demande

- *Les relations avec les entreprises recueillant le dépôt de la demande : un niveau de contrôle relativement faible lorsque les sites sont de faible taille, ou lorsque le nombre de demandes concernées est peu important*

Parmi les 107 sites pour lesquels le dépôt de la demande peut être fait par les entreprises, 21 % déclarent ne pas communiquer d'instruction sur les modalités de dépôt, d'enregistrement ou de validation de la demande. Presque la moitié, 44 % des sites concernés, déclarent que ces instructions émanent de leur site uniquement et 34 %, qu'elles sont transmises par le CIL, à un niveau centralisé.

Lorsque les CIL communiquent des instructions, ils contrôlent le plus souvent leur bonne mise en œuvre. 90 % d'entre eux sont dans ce cas. Finalement, 30 % des sites des CIL pour lesquels les entreprises interviennent dans le recueil de la demande ne leur donnent pas d'instruction ou en fournissent sans les contrôler.

Ce faible niveau de contrôle des pratiques de l'entreprise dans le recueil de la demande est cependant plutôt du fait des sites de faible taille. Lorsque le nombre de sites est pondéré par les demandes enregistrées en 2014, le niveau de relations apparaît plus important : plus de la moitié des demandes enregistrées dans un site où elles peuvent être recueillies par l'entreprise, le sont dans un site pour lequel le CIL donne des instructions à un niveau centralisé. Seuls 15 % le sont dans un site ne donnant pas d'instructions, ou n'en suivant pas leur application.

Le niveau de transmission des procédures (sites d'implantation ou siège du CIL) dépend quant à lui de l'importance du nombre de demandes transmises via l'employeur. Il en résulte que 75 % des demandes ayant été déposées auprès de l'entreprise le sont dans un site qui transmet, à son niveau, des instructions aux employeurs. Seules 12 % le sont dans un site ne donnant pas d'instruction, ou ne contrôlant pas leur mise en œuvre.

Ce constat conduit à relativiser les impacts possibles de l'absence de lien fort entre le site et l'entreprise recueillant le dépôt de la demande. Cette absence n'aurait concerné qu'environ 5 000 demandes sur les 180 000 demandes enregistrées en 2014 par l'ensemble des sites ayant bien renseigné la répartition des demandes selon leur mode de dépôt (160 sites), soit environ 3 % des demandes.

Figure n° 20 - La communication d'instructions aux entreprises recueillant la demande des salariés

	répartition par sites concernés		**nombre de demandes total enregistrées par les sites concernés**		**Nombre de demandes déposées auprès des entreprises**	
	Effectifs	**%**	***Effectifs***	**%**	***Effectifs***	**%**
Ne communique pas d'instruction	*23*	22 %	*16 800*	10 %	*3 000*	7 %
Communication d'instructions par le site seulement	*46*	44 %	*62 000*	38 %	*32 000*	75 %
Communication d'instructions par le CIL à un niveau centralisé	*36*	34 %	*85 400*	52 %	*8 000*	18 %
Total	***107***	**100 %**	***164 200***	**100 %**	***43 000****	**100 %**
Ne communique pas d'instruction, ou n'en vérifie pas l'application	*31*	*30 %*	*24 000*	*15 %*	*5 000**	*12 %*

Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
**Le nombre de demandes déposées auprès des entreprises est approximatif. Le total de 43 000 demandes déposées auprès des entreprises doit donc être regardé comme un ordre de grandeur et non comme un résultat précis.*
Guide de lecture : la première colonne donne la répartition selon les 107 sites concernés (dans lesquels les entreprises peuvent recueillir la demande de leurs salariés), la deuxième selon le nombre de demandes enregistrées par ces 107 sites et la troisième, selon le nombre de demandes effectivement déposées auprès des employeurs. Exemple de lecture : 23 sites déclarent que les salariés peuvent déposer leur demande auprès de leur employeur, mais ne communiquent pas d'instruction aux entreprises. Ils représentent 22 % des sites pour lesquels le dépôt auprès des employeurs est possible. Par ailleurs, 8 sites communiquent des instructions, mais n'en suivent pas l'application soit au total 31 sites, 30 % de ceux qui déclarent que le dépôt auprès des employeurs est possible, concernés.
164 200 demandes ont été déposées en 2014 dans un site permettant le dépôt auprès des employeurs. 16 800, soit 10 %, l'ont été dans un site ne communiquant pas d'instruction aux employeurs. 5 % l'ont été dans un site donnant des instructions, mais n'en suivant pas l'application, soit au total 15 % dans un site qui soit ne donne pas d'instruction, soit n'en suit pas la mise en œuvre. Environ 43 000 demandes ont été déposées auprès d'entreprises en 2014. 3 000 ont été enregistrées dans un site ne communiquant pas d'instruction aux entreprises (7 % des demandes déposées auprès d'entreprises).

À noter qu'inversement, 9 sites mentionnent qu'ils sont amenés à s'adapter à des procédures mises en place par l'entreprise dans le dépôt et l'enregistrement de la demande : il peut s'agir de l'utilisation d'un extranet spécifique à l'entreprise ("*dématérialisation de la demande", "saisie obligatoire sur un extranet*"...) ou encore de s'adapter à des circuits de validation internes ("*Procédures internes imposées par certains employeurs qui souhaitent maîtriser/contrôler les demandes de leurs salariés ", ""process particulier de traitement de la demande, pièces demandées variant pour l'entreprise*").

Le contrôle effectué est très informel :

- 57 sites, 76 % de ceux mettant en œuvre des contrôles, déclarent qu'ils consistent à vérifier que le dossier transmis est complet, cohérent et que sa transmission est bien faite selon les processus définis avec l'entreprise ("*Contrôle de la complétude de la demande et de la cohérence des champs renseignés", "Lorsque les entreprises nous envoient les dossiers complets, nous établissons une dernière vérification avant enregistrement*"...) ;
- 10 sites, 11 % de ceux concernés, mentionnent des échanges mails, téléphoniques, ou visites dans l'entreprise.... sauf pour 1 site, ces visites ou ces échanges ne sont pas dédiés au contrôle, mais celui-ci est mis en œuvre de façon informelle à l'occasion d'échanges ayant d'autres objectifs ("*contacts terrain, téléphoniques et mails", "par une présence terrain : rendez-vous commerciaux, commissions logements, forums sur sites, échanges par mails...")* ;
- 9 sites, fournissent des réponses très diversifiées : 3 évoquent la définition de processus individualisés avec l'entreprise, 1 les commissions d'attribution qui permettent de s'assurer que la demande est cohérente, ou encore les retours des bailleurs sur la cohérence des demandes transmises... ;
- 3 autres sites n'ont pas répondu.

➢ *Les partenaires et autres acteurs : des relations partenariales, sans réelle formalisation*

Seuls 11 sites ont évoqué des partenaires ou des prestataires en dehors du PASS-ASSISTANCE. 2 d'entre eux déclarent avoir formalisé un cahier des charges ou un contrat de prestation. Il s'agit uniquement de formalisation de l'outil de saisie du CIL, mis à disposition d'entreprises ou de bailleurs.

26 sites ont mentionné d'autres acteurs. Le paragraphe précédent a montré qu'il s'agissait principalement de relations partenariales avec des bailleurs ou d'autres réservataires (y compris d'autres CIL) pour enrichir le fichier de demandes ou répondre au mieux à la demande des salariés. Le plus souvent (14 sites), ils ne communiquent pas d'instruction. 8 communiquent des instructions issues du site et 4 des instructions provenant du CIL, à un niveau centralisé.

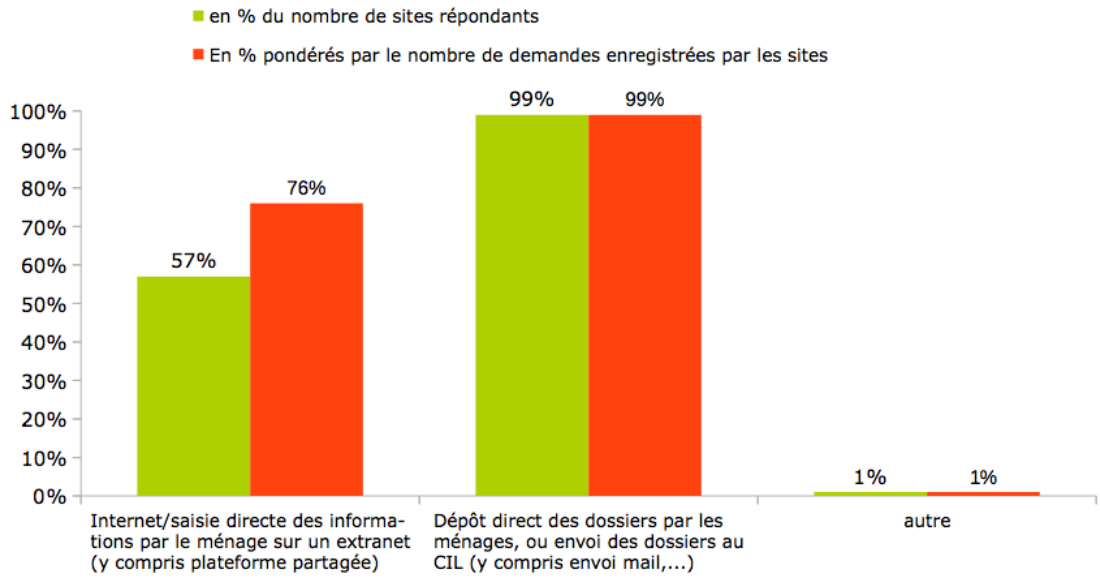
c) La majorité des sites permettent un dépôt via un extranet, mais les demandeurs se saisissent peu de cette possibilité

Tous les sites des CIL, sauf 1, laissent la possibilité aux ménages de déposer directement leur dossier auprès du site du CIL, ou encore de l'envoyer par courrier, voire par e-mail ou fax. Un de ces sites tient des permanences au sein de l'entreprise pour recueillir la demande.

57 % des sites, représentant 76 % des demandes enregistrées en 2014, laissent par ailleurs la possibilité aux ménages de saisir directement leur demande dans un extranet.

Enfin, 1 site n'utilise aucune de ces deux possibilités : il ne recueille le dossier du ménage qu'après la visite du logement. Ce site est un site de très faible taille, ayant enregistré moins de 200 demandes en 2014.

Figure n° 21 - Les modes de dépôts possibles auprès des sites des CIL, selon les CIL



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Guide de lecture : 57 % des sites permettent le dépôt des dossiers via internet. Ces sites représentent 76 % des demandes enregistrées par les sites répondants en 2014.

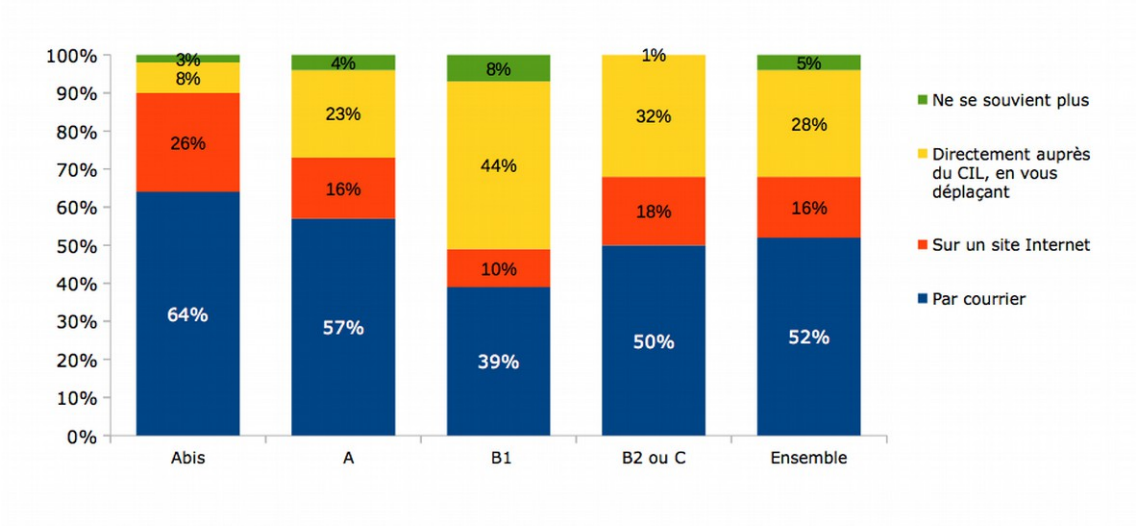
Les sites des CIL permettant le dépôt via un extranet sont en particulier des sites importants (76 % des sites gérant plus de 700 demandes en 2014 sont dans ce cas, pour 54 % de ceux ayant enregistré entre 200 et 700 demandes et 45 % de sites gérant moins de 200 demandes). Ils sont situés en zone de tension intermédiaire (69 % des sites en zone intermédiaire propose une saisie en ligne) ou tendue à très tendue (61 %). Seuls 46 % des sites en zone détendue permettent une saisie par intranet.

À noter que dans 9 CIL, la possibilité de saisie sur un extranet dépend des sites : cette possibilité existe, mais elle n'est pas nécessairement mise en œuvre, notamment dans les petits sites situés en zone détendue. Dans 4 CIL, tous les sites d'implantation proposent un extranet. Dans 6 CIL, aucun extranet n'est prévu.

Les ménages se saisissent peu de la possibilité de saisir directement leur demande dans un extranet. D'après leur déclaration, la majorité, 52 % de ceux qui ont déposé auprès du CIL, déclare l'avoir envoyé par courrier. 28 % se sont déplacés dans l'agence du CIL et 16 % seulement ont utilisé un extranet. 5 % n'ont pas su répondre à la question.

Le mode de dépôt dépend très peu des caractéristiques des ménages. Il varie selon la zone de résidence au moment de la demande : en cohérence avec le constat précédent, les ménages situés dans les zones les plus tendues sont les plus nombreux à mobiliser l'extranet. Peut-être en lien avec le fait les déplacements y sont plus faciles, les ménages vivant en zone détendue sont les plus nombreux à se déplacer directement à l'agence du CIL.

Figure n° 22 - Les modes de dépôts utilisés par les ménages selon leur zone de résidence



Source : enquête auprès des ménages –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

1.3 Les contacts avec les ménages pour le dépôt de la demande

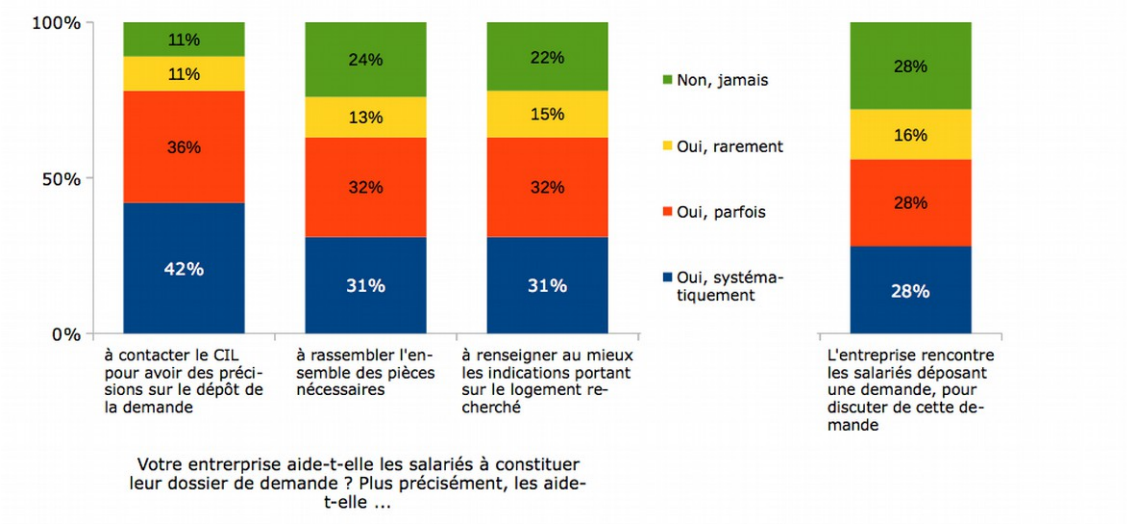
a) Des entreprises qui aident les salariés, notamment lorsqu'elles interviennent dans le dépôt de la demande

Les entreprises apportent en général une aide aux ménages, mais cette aide n'est pas systématique. Elle porte par ailleurs plus sur un contact avec le CIL pour obtenir des précisions, que sur une aide à compléter le dossier de demandes.

Ainsi, seul un quart des entreprises déclarent ne pas aider ou n'aider que rarement les salariés à contacter les CIL. Un tiers ne les aide pas à rassembler les pièces nécessaires, un tiers également ne les aide pas à renseigner au mieux les indications portant sur le logement recherché. À l'inverse, plus du tiers des entreprises aident systématiquement les salariés à contacter le CIL et une proportion un peu plus faible à remplir le dossier de demande.

Par ailleurs, un peu plus du quart des entreprises (28 %) ne rencontrent jamais les salariés lors du dépôt de la demande. Une proportion équivalente les rencontre au contraire systématiquement. Ces rencontres ont pour objectif de mieux qualifier la demande des salariés (obtenir des précisions sur le logement souhaité par le demandeur pour 55 % des entreprises qui rencontrent les salariés, discuter des types de logement qu'ils peuvent obtenir étant donnée leur situation personnelle, dans 61 % des cas) mais également de finaliser le dossier de demande (pour 80 % des entreprises rencontrant les salariés).

Figure n° 23 - L'aide que les entreprises apportent aux ménages lors du dépôt de la demande



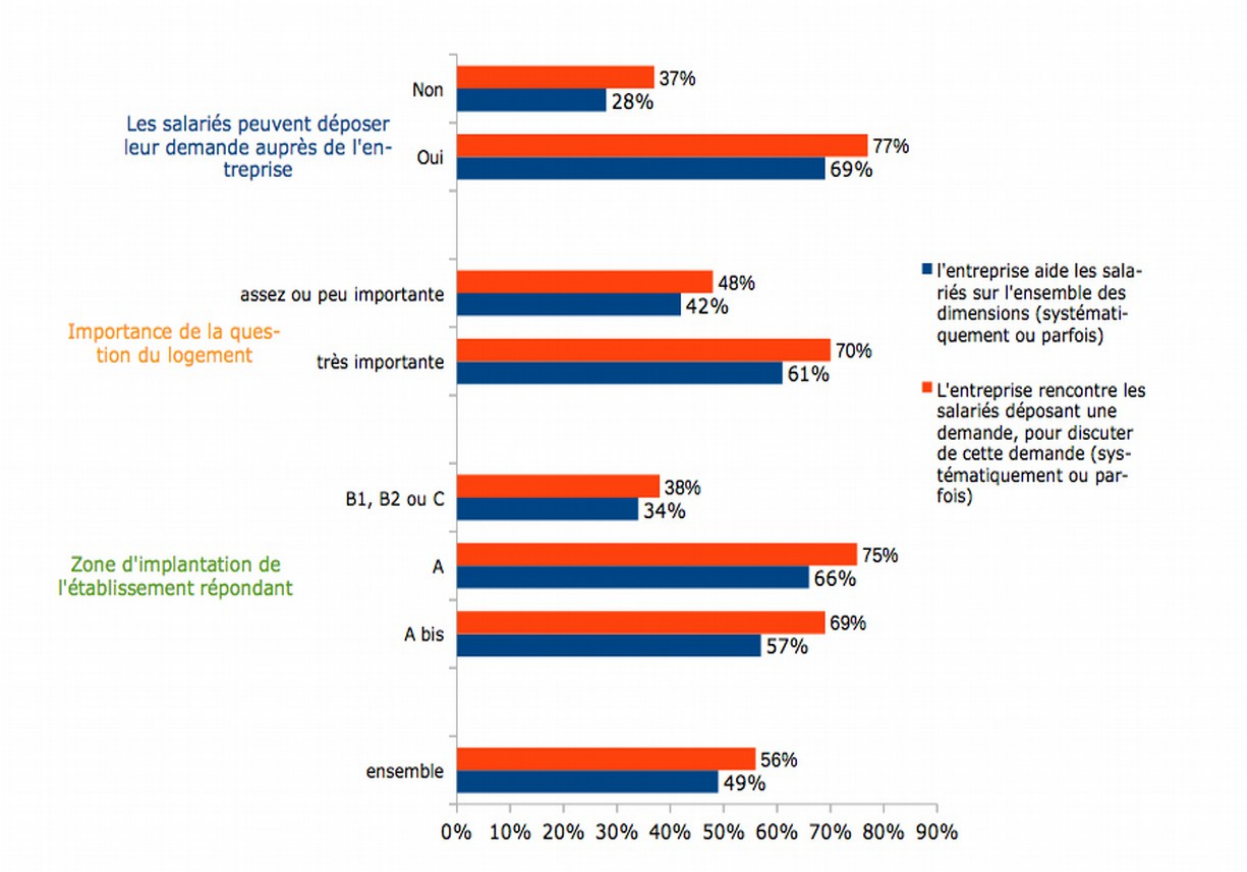
Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Le soutien apporté par les entreprises aux salariés dépend principalement des possibilités de dépôt auprès de l'entreprise, et de l'importance accordée à la question du logement dans l'entreprise ainsi que de la tension par rapport au logement des communes où elles sont implantées.

Les entreprises qui recueillent la demande des salariés comme celles qui jugent importante la question du logement sont très nombreuses à les aider, systématiquement ou souvent, sur les trois dimensions explorées (contacter le CIL, rassembler les pièces, compléter le dossier) : c'est le cas d'environ trois-quarts de ces entreprises. De même, près des deux-tiers rencontrent systématiquement ou parfois leurs salariés.

Les entreprises situées en zones peu tendues par rapport au logement apportent très peu d'aide à leurs salariés : le tiers les aide sur les trois dimensions évoquées, le tiers également les rencontre systématiquement ou parfois.

Figure n° 24 - L'aide que les entreprises apportent aux ménages lors du dépôt de la demande, selon les caractéristiques de l'entreprise



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Les bailleurs contactent les salariés à réception du dossier de dépôt de la demande

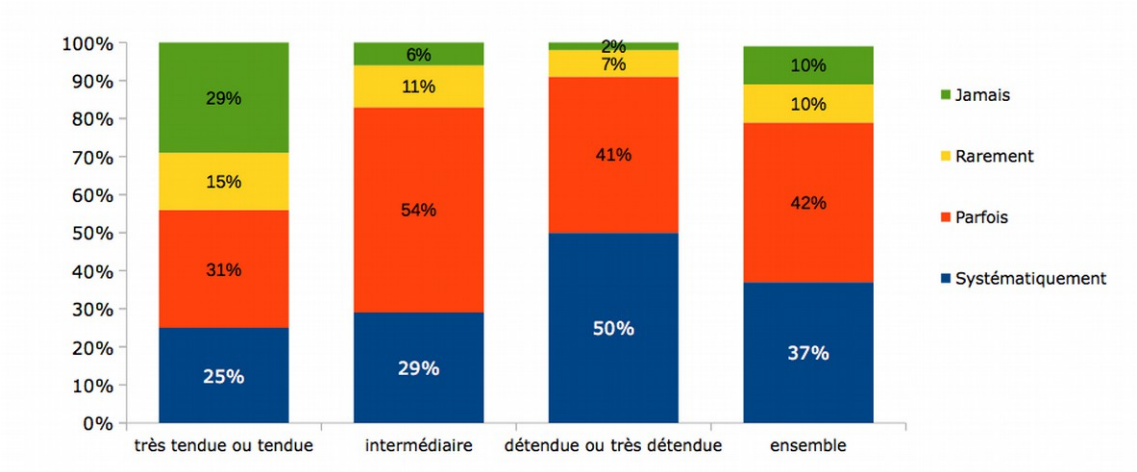
4 bailleurs sur 5 contactent les salariés systématiquement ou parfois lorsqu'ils réceptionnent le dossier de dépôt de la demande. Le tiers les contactent même systématiquement.

La prévalence des contacts dépend peu des caractéristiques des bailleurs. Elle varie principalement selon la tension par rapport au logement des départements où ils sont situés. Ainsi, près de la moitié des bailleurs en zone tendue ou très tendue, 44 %, ne contactent pas les demandeurs, ou les contactent rarement. Cette proportion tombe à 17 % pour les bailleurs situés en zone de tension intermédiaire, et à 9 % pour les bailleurs en zone détendue.

Les motifs de contact sont diversifiés : 94 % des bailleurs concernés contactent les ménages pour finaliser leur dossier de demande, 84 % pour obtenir des précisions sur le logement souhaité, et 79 % pour discuter du type de logement qu'ils peuvent obtenir étant donnée leur situation financière et personnelle. Par ailleurs, 3 % des bailleurs signalent qu'ils font un diagnostic approfondi de la situation, en cas d'urgence notamment. 2 % contactent les demandeurs pour expliquer en détail la procédure, les délais, les conditions d'octroi.

Figure n° 25 - Part des bailleurs contactant les demandeurs salariés lors du dépôt de la demande, selon leur zone d'implantation

Votre organisme contacte-t-il les ménages salariés dont il a reçu le dossier de demande, pour discuter de leur demande ou de leur dossier :



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 392 bailleurs réceptionnant des dossiers de demandeurs.

c) Les sites des CIL ne s'entretiennent qu'avec certains ménages

98 % des sites des CIL (représentant 91 % des demandes enregistrées) ont des contacts avec les ménages lors du dépôt ou de l'enregistrement de la demande. Seule une minorité, 22 % (ne représentant que 13 % des demandes enregistrées), s'entretiennent systématiquement avec les demandeurs. Les trois quarts n'ont des contacts qu'avec certains, les deux tiers n'ayant d'ailleurs des contacts qu'avec une minorité des ménages.

En ce sens, les ménages reçoivent *a priori* plus d'aide, lorsque ce sont les bailleurs ou les entreprises qui réceptionnent la demande, que lorsque celle-ci est déposée auprès des CIL.

Figure n° 26 - Les contacts des sites avec les demandeurs lors du dépôt de la demande

	en % des sites	en % des demandes enregistrées par les sites
Vous vous entretenez systématiquement avec tous les ménages demandeurs	22	13
Vous vous entretenez avec certains	76	78
Une forte majorité	*11*	*5*
Plus de la moitié	*13*	*5*
Moins de la moitié	*37*	*50*
Une faible minorité	*14*	*18*
Vous n'avez jamais d'entretien téléphonique ou de visu avec les demandeurs	2	9
Total	**100**	**100**

Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La fréquence des contacts ne dépend que peu des caractéristiques des sites. Les sites les plus importants, ceux gérant plus de 700 demandes, sont les plus nombreux, 7 %, à ne pas contacter les ménages, ou encore à ne contacter qu'une minorité d'entre eux.

Les contacts ont pour finalité principale de préciser la demande des ménages (objet du contact pour 83 % des sites concernés représentant 83 % des demandes enregistrées en 2014), ou bien de finaliser le dossier de demande (73 % des sites, représentant 83 % des demandes). Les contacts pour discuter de la situation financière et personnelle sont plus rares (49 % des sites, 57 % des demandes).

Lorsque les sites des CIL ne contactent que certains ménages, soit ce sont des ménages sans caractéristiques particulières, soit leur demande est spécifique, ou encore, dans une moindre mesure, leur situation professionnelle est spécifique.

Plus précisément :

- 52 % des sites qui ne contactent qu'une partie des demandeurs estiment qu'ils n'ont pas de spécificité particulière ;
- 38 % déclarent que leur demande est spécifique : il s'agit de demandes qui ne correspondent pas avec les caractéristiques des ménages (typologie familiale incohérente avec le nombre de pièces notamment), ou bien de demandes trop restrictives (en termes d'emplacement géographique le plus souvent, ou bien d'étages) ou encore de demandes urgentes (divorce, Pass-Assistance, situations de handicap...) ;
- 28 % des sites déclarent que la situation professionnelle des ménages est spécifique : il s'agit en particulier de situations de mobilité professionnelle, plus rarement de contrats de courte durée ;
- la moitié des sites signalent d'autres spécificités : notamment les cas de divorces, de regroupement familial, ou encore de naissances à venir. Plus rarement, les sites mentionnent les urgences sociales.

2 Les pièces demandées et l'enregistrement de la demande

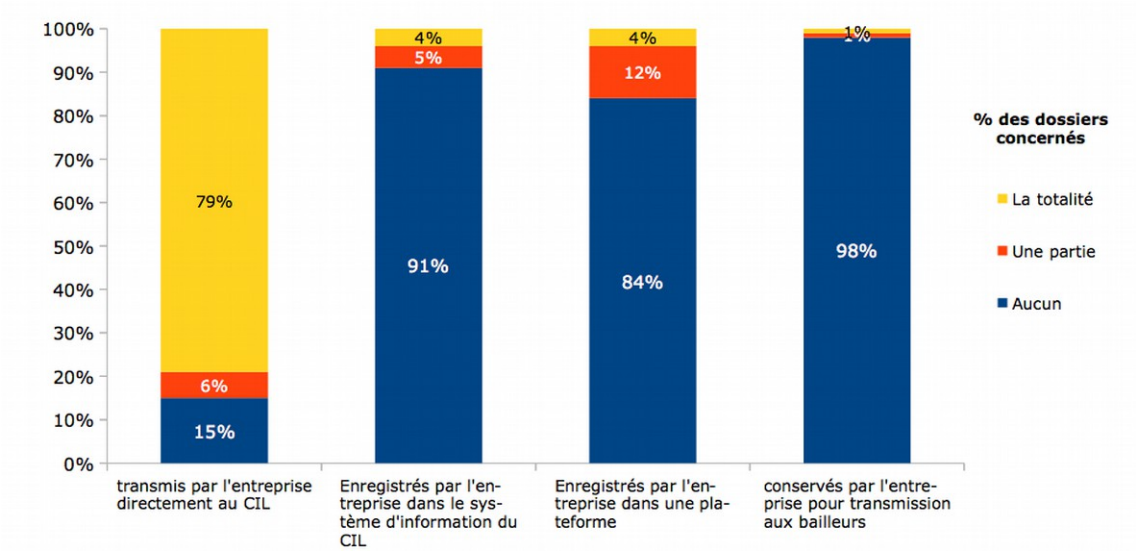
2.1 L'intervention des entreprises et des bailleurs dans l'enregistrement de la demande

a) La quasi-totalité des demandes des salariés déposées auprès des entreprises sont directement transmises aux CIL

85 % des entreprises qui reçoivent la demande de leurs salariés, déposent ensuite directement cette demande auprès du CIL. Moins de 1 sur 10 enregistre cette demande dans le système d'information du CIL, 16 % les enregistrent sur une plateforme informatique partagée entre différents acteurs : il s'agit probablement ici des plateformes décrites par les CIL, celles partagées entre CIL ou ses plateformes locales partagées entre bailleurs et organismes réservataires. 2 % des employeurs (9 répondants) conservent les dossiers pour faire eux-mêmes le rapprochement avec l'offre des bailleurs (étudié précisément dans la deuxième partie de ce rapport).

79 % des entreprises recueillant le dossier de demande des salariés les transmettent tous directement au CIL. 15 % n'en transmettent aucun directement au CIL, mais saisissent directement les dossiers, soit sur une plateforme, soit dans le système informatique du CIL.

Figure n° 27 - Le devenir des dossiers déposés auprès des employeurs



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 147 entreprises auprès desquelles les salariés peuvent déposer leur dossier de demande.

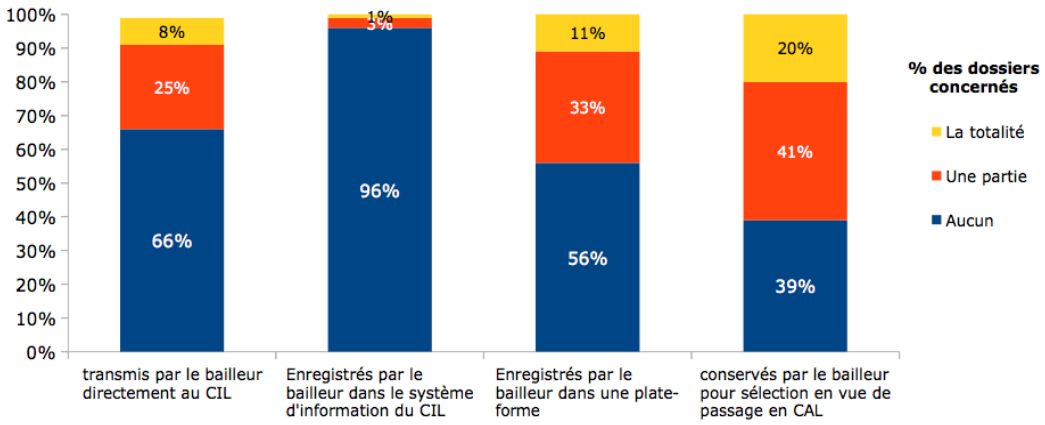
Finalement, parmi l'ensemble des entreprises interrogées, la part de celles qui accèdent au système informatique des CIL (directement ou via une plateforme) est très faible : dans 52 % des entreprises, les salariés déposent eux-mêmes leurs dossiers auprès du CIL (ou sur une plateforme), dans 35 % des entreprises, celles-ci recueillent les dossiers et les transmettent directement aux CIL, dans 13 % des entreprises répondantes seulement, les entreprises ne transmettent pas directement tous les dossiers, mais les saisissent elles-mêmes (voire pour quelques-unes, prennent en charge la sélection des dossiers pour transmission aux bailleurs).

En revanche, une proportion plus importante (38 %) de l'ensemble des entreprises interrogées saisit la demande des salariés dans son propre système informatique. Cette saisie est notamment le fait des entreprises auprès desquelles les salariés peuvent déposer leur dossier de demande : 55 % d'entre elles saisissent la demande dans leur système informatique, pour 21 % de celles qui ne recueillent pas le dossier de demande des salariés. Elle dépend peu des autres caractéristiques des entreprises.

b) Les bailleurs transmettent peu les dossiers reçus aux CIL

Le devenir des dossiers reçus par les bailleurs est bien différent de celui des dossiers reçus par les employeurs. Il est rare que les bailleurs retransmettent les dossiers au CIL. 66 % des bailleurs concernés ne transmettent jamais les dossiers au CIL et seuls 8 % le font systématiquement. De même, seuls 4 % enregistrent la demande dans le système d'information du CIL. Le plus souvent, les bailleurs enregistrent cette demande dans une plateforme commune (le SNE ou une plateforme "Imhoweb" *a priori*). Les deux tiers des bailleurs conservent tous ou certains dossiers pour sélection en vue d'une présentation en CAL (détaillée dans la deuxième partie de ce rapport).

Figure n° 28 - Le devenir des dossiers déposés auprès des bailleurs



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 392 bailleurs auprès desquels les salariés peuvent déposer leur dossier de demande.

En tenant compte de ces deux modes de transmission possibles au CIL (transmission direct des dossiers ou saisie dans son SI), 35 % des bailleurs recueillant les dossiers de demande des salariés, les transmettent ; 10 % le font pour tous les dossiers, 25 % pour une partie seulement.

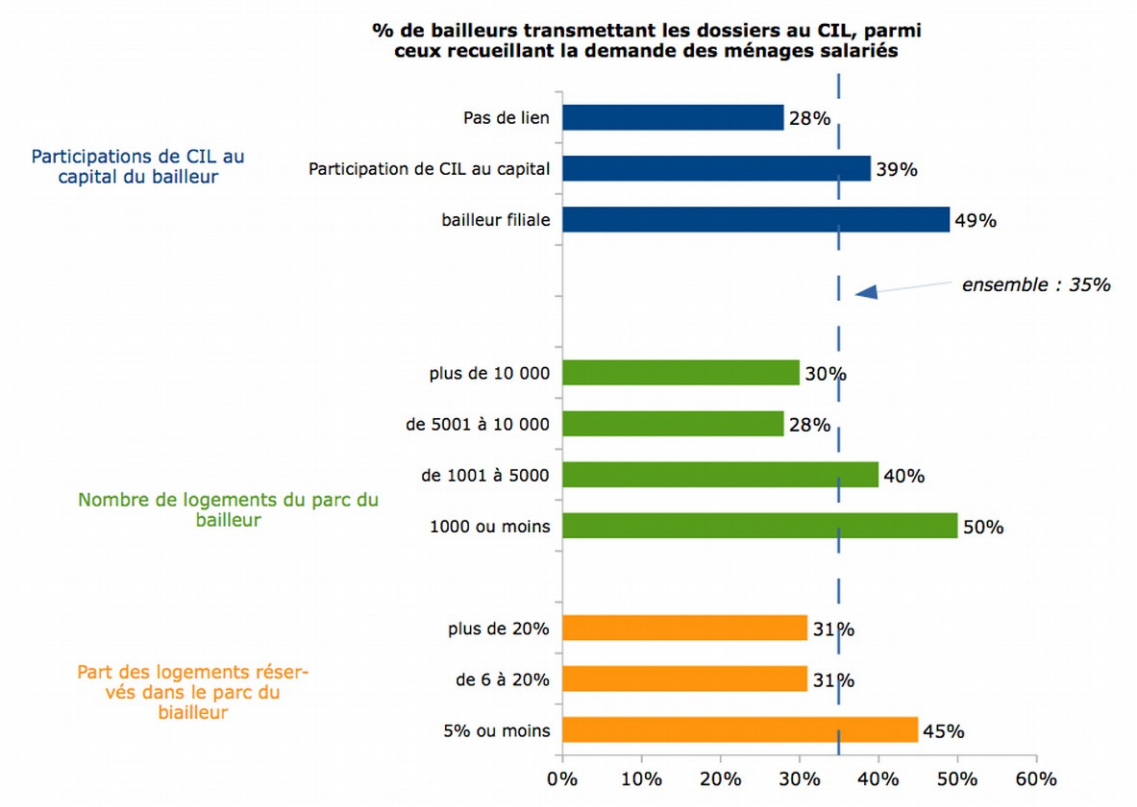
Un paragraphe précédent montrait que les bailleurs qui ne n'acceptaient pas les dossiers de demande des salariés, étaient notamment de petits bailleurs, pour lesquels la part des logements réservés est importante. Lorsqu'ils acceptent les dossiers de demandes, ils sont par ailleurs particulièrement nombreux à les transmettre directement au CIL : 46 % des bailleurs pour lesquels les droits de réservation représentent plus de 20 % du parc transmettent au moins une partie des dossiers reçus aux CIL, contre 31 % des autres bailleurs acceptant les dossiers de demande des ménages salariés.

Les bailleurs gérant un grand nombre de logements sur lesquels les CIL ont des droits de réservation, ou liés aux CIL, tendent donc à ne pas s'impliquer dans le processus de sélection des dossiers pour présentation en commission. *A contrario*, il semble que certains bailleurs, notamment parmi ceux gérant un parc important dans lequel les droits de réservation des CIL sont très faibles par rapport à la taille du parc, tendent à ne pas différencier en termes de traitement les autres demandeurs des demandeurs salariés, auxquels pourront être attribués des logements réservés par les CIL. Un bailleur a choisi l'item "autre" à cette question sur les modalités de traitement des dossiers reçus, et illustre ce constat : "*L'OPAC peut être amené à contacter les CIL lorsqu'un demandeur repéré de leur contingent voit son dossier instruit pour une attribution* ".

Par ailleurs, cette transmission dépend des liens des bailleurs avec les CIL : 49 % des bailleurs filiales transmettent au moins une partie des dossiers reçus aux CIL, pour 39 % de ceux dans lesquels des CIL ont des participations et 28 % de ceux n'ayant pas de liens avec les CIL.

Elle ne dépend pas de la zone d'implantation du bailleur, et très peu de son statut juridique.

Figure n° 29 - Les caractéristiques des bailleurs transmettant aux CIL les dossiers de demande qu'ils ont reçues



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les pourcentages sont calculés sur la base de 392 bailleurs auprès desquels les salariés peuvent déposer leur dossier de demande.

Le paragraphe précédent a montré que de nombreux bailleurs reçoivent des dossiers de demande de la part des salariés. La proportion de bailleurs recevant des dossiers et ne les transmettant pas aux CIL est ainsi importante : 13 % des bailleurs ne recueillent pas le dépôt de la demande des salariés, 30 % recueillent le dépôt de la demande et la transmettent au moins en partie au CIL (directement, ou par saisie dans le SI du CIL), 29 % ne la transmettent pas au CIL, mais la saisissent sur une plateforme partagée (à laquelle peuvent ou non accéder les CIL, cette plateforme pouvant être le SNE auquel les CIL n'accèdent pas directement au moment de l'enquête), 28 % conservent tous les dossiers de demande reçus pour instruction.

Si une partie importante des bailleurs ne transmettent pas aux CIL la demande des salariés qu'ils ont reçue, rappelons cependant que cette demande est relativement faible : elle est estimée à environ 5 % par les sites des CIL (données approximatives). En théorie, ce serait ainsi moins de 3 % de la demande des salariés qui serait déposée auprès d'un bailleur et qui ne ferait pas l'objet d'une transmission au CIL (directe ou par saisie dans son SI). En pratique, il est ici complexe de savoir quel est le volume précis des demandes concernées, dans la mesure où, avant attribution sur un logement faisant l'objet d'un droit de réservation des CIL, elles ne sont probablement pas connues de ces derniers.

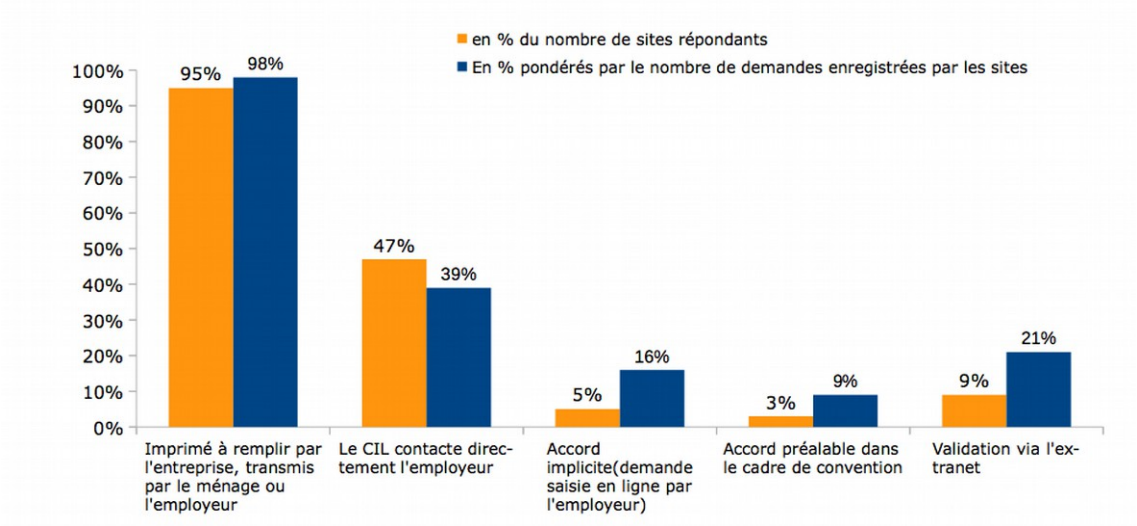
2.2 L'accord de l'employeur

a) Les CIL recueillent l'accord de l'employeur via transmission d'un imprimé, ou via un contact direct avec l'entreprise pour près de la moitié d'entre eux

La quasi-totalité des sites des CIL recueillent l'accord de l'employeur via la transmission (courrier ou mail) d'un imprimé d'accord. Presque la moitié peuvent par ailleurs contacter directement l'employeur. Ce contact direct avec l'employeur est plutôt le fait de sites d'implantation de faible taille : 39 % des demandes enregistrées en 2014 l'ont été dans un site susceptible de contacter directement l'employeur pour obtenir l'accord.

17 % des sites ont signalé d'autres modalités de recueil de l'accord. Il s'agit d'abord des sites (plutôt de taille importante) pour lesquels la demande du salarié est saisie par l'employeur, sur l'extranet du site : la saisie vaut donc validation implicite de la demande[3]. Plus rarement (pour 3 % des sites représentant 9 % des demandes), il existe des conventions fixant les modalités d'accord de l'entreprise[4]. Les salariés entrant dans le cadre fixé se voient automatiquement octroyés l'accord. Enfin, dans 1 site sur 10 (représentant 21 % des demandes enregistrées), l'entreprise valide son accord via l'extranet du CIL.

Figure n° 30 - Les modalités selon lesquelles les CIL demandent l'accord de l'entreprise



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : 95 % des sites recueillent l'accord de l'employeur via un imprimé transmis par l'employeur ou le demandeur. Ces sites représentent 98 % des demandes enregistrées par les sites répondants en 2014.

3 Extranet e-logis utilisé par ASTRIA.
4 Il s'agit en particulier (mais pas exclusivement), du dispositif "complémentaire logement" mis en place par Logeo.

81 sites, soit 45 % des sites répondants, sont susceptibles à la fois de contacter l'employeur, et de recueillir le dépôt via un imprimé de demandes. Le contact avec l'employeur dépend alors :

- de l'entreprise : 19 % de ces 81 sites contactent certaines entreprises uniquement. Elles n'ont pas d'autres caractéristiques que d'avoir demandé au CIL ce contact pour octroyer l'accord ;
- des caractéristiques des salariés : 40 % des 81 sites concernés contactent les employeurs pour certains salariés uniquement. Il s'agit notamment de salariés en situation d'urgence ou de précarité (19 %), de salariés en mobilité (22 %), ou encore de salariés en contrat de courte durée (15 %). Dans les deux premiers cas, l'objectif est de faire avancer au plus vite la demande. Dans le dernier cas, il est plutôt de vérifier la situation du demandeur et sa présence effective dans l'entreprise ;
- d'autres caractéristiques : 36 % des sites concernés ont mentionné d'autres situations déclenchant le contact avec l'employeur. 26 % évoquent simplement les situations où l'accord n'a pas été transmis avec le dossier, ou bien n'a pas été validé par la personne compétente au sein de l'entreprise. 10 % évoquent les situations où la demande est transmise par un bailleur, ou bien via une plateforme commune de réservataires ;
- 11 % des sites concernés déclarent que ce contact n'est pas déterminé par des situations particulières.

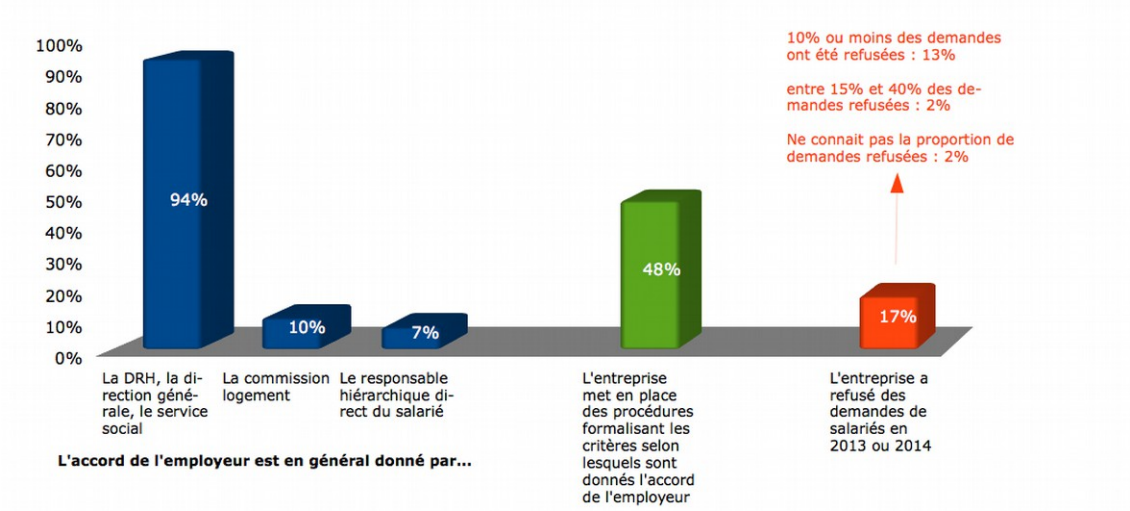
b) Un accord rarement refusé, octroyé à un niveau centralisé en suivant des procédures formalisées

L'octroi de l'accord se fait le plus souvent à un niveau centralisé. Dans 94 % des entreprises, cet accord est ainsi donné par la direction des ressources humaines, la direction générale ou encore le service social. Dans 10 % des entreprises, il est donné par la commission logement et dans 7 % seulement, par le responsable hiérarchique direct du salarié.

Ce niveau centralisé est confirmé par la relative fréquence des procédures permettant de formaliser son octroi : presque la moitié des répondants, 48 %, déclarent que de telles procédures sont mises en place dans leur entreprise.

Enfin, l'accord est rarement refusé par les entreprises : seuls 17 % des répondants déclarent que l'entreprise a refusé un accord. Lorsque c'est le cas, la proportion des demandes refusées est très faible, ne dépassant en général pas 10 % des demandes déposées par les salariés.

Figure n° 31 - Les modalités d'octroi de l'accord de l'employeur, selon les entreprises



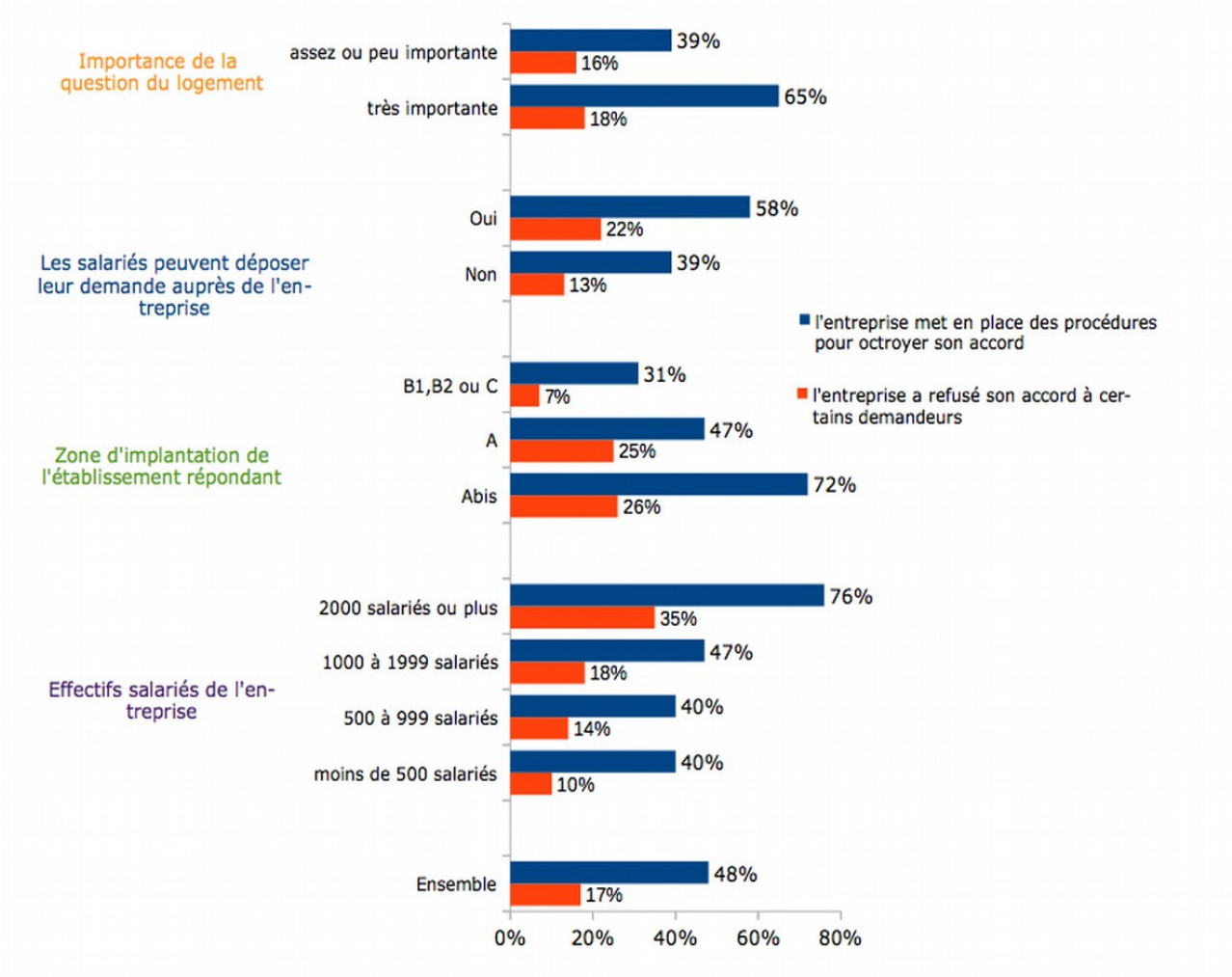
Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La mise en place de procédures dans l'entreprise dépend à la fois de sa taille, de l'importance de la question du logement et de la zone dans laquelle elle est située. Ainsi, les entreprises mettant en place des procédures sont en particulier celles accordant une grande importance à la question du logement (65 % mettent en place des procédures), situées en zone A bis (72 %) et comptant plus de 2 000 salariés (76 %). La mise en place de procédures est également fréquente parmi les entreprises qui recueillent le dossier de demande de leurs salariés (58 %).

Les entreprises qui n'octroient pas systématiquement leur accord pour le dépôt de la demande partagent un certain nombre de ces caractéristiques. D'ailleurs, 83 % d'entre elles ont mis en place des procédures pour définir les modalités d'octroi de l'accord. Il s'agit là aussi de grandes entreprises (35 % de celles comptant plus de 2 000 salariés sont dans ce cas), situées en zone A bis ou A (respectivement 26 % et 25 %, contre 7 % de celles implantées en zones B1, B2 ou C). Elles sont également un peu plus nombreuses parmi les entreprises auprès desquelles les salariés peuvent déposer leurs dossiers de demande (22 % contre 13 % si les salariés n'ont pas cette possibilité).

Un paragraphe précédent avait montré que le recueil de la demande des salariés par les entreprises était plus fréquent dans les zones tendues et parmi les grandes entreprises. Les constats effectués ici confirment ce résultat, d'entreprises plus actives dans la gestion des attributions des réservations locatives lorsqu'elles sont situées dans une zone où la pression sur le logement est importante et lorsqu'elles sont de grande taille.

Figure n° 32 - Les caractéristiques des entreprises mettant en place des procédures et de celles refusant parfois l'accord de l'employeur



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Lorsque l'accord de l'employeur n'est pas systématique, les entreprises déclarent qu'il dépend :

- en premier lieu de l'ancienneté du salarié dans l'entreprise : 78 % des employeurs ayant refusé leur accord (41 employeurs répondants sur 52 concernés par la question), soit 14 % de l'ensemble des entreprises répondantes, déclarent avoir refusé leur accord du fait de l'ancienneté du salarié. Il s'agit alors principalement de salariés récemment entrés dans l'entreprise ;
- plus rarement, les employeurs concernés évoquent le contrat de travail : c'est le cas de 24 % des entreprises ayant refusé leur accord (13 entreprises, 4 % de l'ensemble des répondants). Les refus concernent alors les contrats temporaires ;

- marginalement, les refus portent sur le niveau de salaire ou sur la catégorie socioprofessionnelle (salariés cadres ou ayant un salaire élevé).

Par ailleurs, quelques entreprises signalent d'autres motifs de refus, tels qu'un comportement inadapté ou une trop grande exigence des salariés ("*exigences du salarié ; annulation du salarié après la CAL d'où refus d'un nouveau dépôt de dossier*", "*refus d'accéder à une demande de dérogation car le salarié n'était pas suffisamment pro actif dans sa démarche de recherche de logement*"), un relogement récent ("*déjà relogés depuis moins de 2 ans sans changement de situation familiale*"), le non-respect de critères des CIL et, en particulier, la présence de dettes locatives ("*en raison de facteurs bloquants comme, par exemple, dettes locatives... qui ne permettraient pas l'enregistrement de la demande*") ou encore d'autres salariés jugés non prioritaires par l'entreprise (en congé parental par exemple).

Figure n° 33 - Les caractéristiques des salariés dont la demande est refusée par l'entreprise

	Effectifs	%
N'a pas refusé l'accord à des salariés	247	83 %
Refus du fait de l'ancienneté	41	14 %
salariés entrés depuis moins d'un an	*33*	*11 %*
salariés de 1 an à moins de 5 ans d'ancienneté	*6*	*2 %*
Faible nombre d'heures de mission	*2*	*1 %*
Refus du fait du contrat de travail	13	4 %
Salariés en CDD	*11*	*4 %*
Contrats saisonniers	*3*	*1 %*
Salariés en CDI	*1*	*0 %*
Refus du fait du niveau de salaire	5	2 %
Salaire supérieur à 3 SMIC	*5*	*2 %*
Refus du fait de la catégorie socioprofessionnelle	1	0 %
Cadres	*1*	*0 %*
Autres motifs	9	3 %
Salariés relogés récemment	*2*	*1 %*
Autres salariés non prioritaires	*1*	*0 %*
Non-respect d'autres critères du CIL	*2*	*1 %*
Exigence du salarié, refus de logement antérieurs...	*3*	*1 %*
Total	**299**	**106***

Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

** Le total est supérieur à 100 %, plusieurs réponses étant possibles.*
Les autres pièces demandées et les difficultés rencontrées par les ménages pour les fournir

c) Les sites les plus importants, ceux utilisant des plateformes, demandent peu de pièces justificatives pour enregistrer la demande

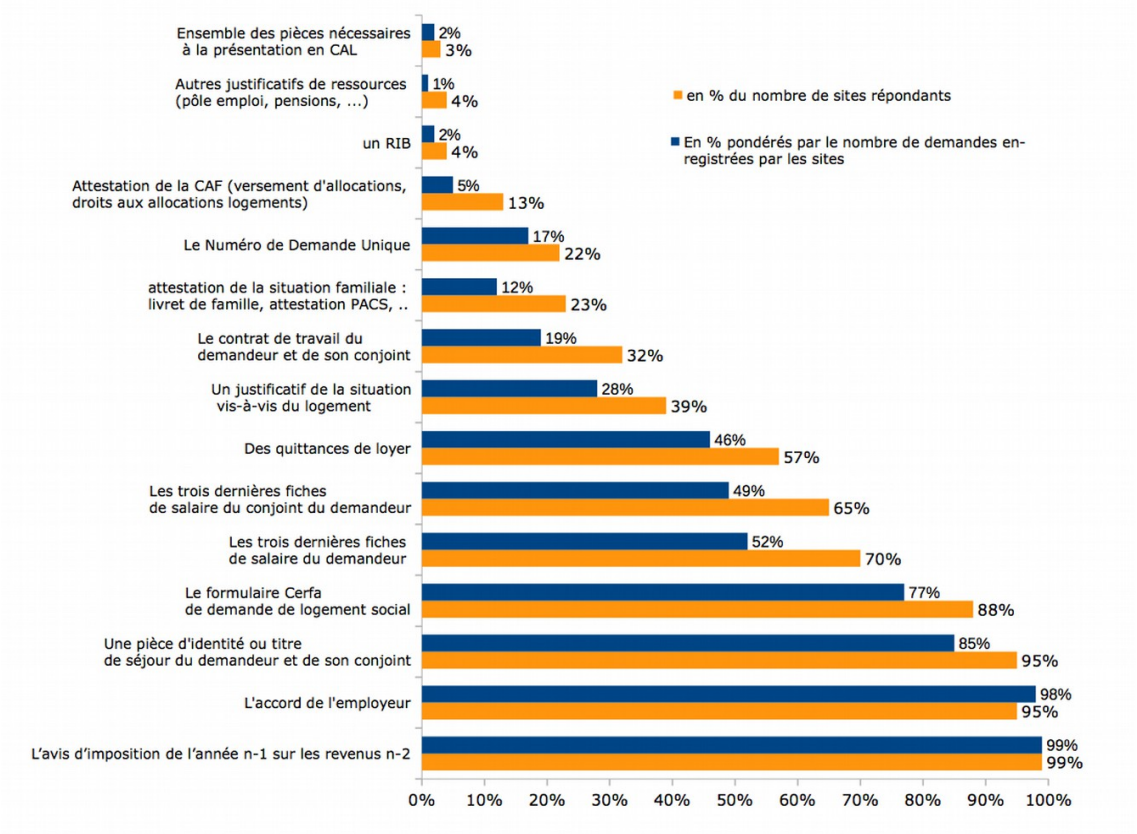
La nature et le nombre des pièces justificatives demandées pour la validation de la demande sont très variables selon les CIL.

L'avis d'imposition de l'année n-1, l'accord de l'employeur, une pièce d'identité ou le titre de séjour, sont des pièces demandées par tous les sites ou presque. Par ailleurs :

- le formulaire CERFA de demande de logement social n'est pas exigé systématiquement, mais le reste par une très grande majorité des sites ;
- les quittances de loyer acquittées, les trois dernières fiches de paie du salarié et de son conjoint, sont demandées par environ les deux tiers des sites ;
- le contrat de travail du demandeur et de son conjoint, le justificatif de la situation vis-à-vis du logement, des quittances de loyer acquittées, le livret de famille ou d'autres attestations de situation familiale sont des pièces demandées chacune dans une proportion comprise entre un quart et un tiers des sites. À noter que presqu'un quart des sites exigent que le demandeur ait un numéro unique de demande de logement social ;
- enfin, quelques autres pièces sont demandées par une minorité des sites : justificatifs de ressources autres que les salaires (pensions alimentaires, pensions de retraites, allocations chômage...) ou encore attestations de la CAF (montant des prestations perçues et notamment droits aux allocations logements)... 2 sites déclarent n'enregistrer les demandes que si le dossier est complet pour un dépôt en commission d'attribution : il s'agit de sites qui présentent directement la demande en CAL.

Figure n° 34 - Les pièces demandées par les CIL pour valider la demande

Quelles pièces les ménages doivent-ils fournir pour que leur demande soit validée ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

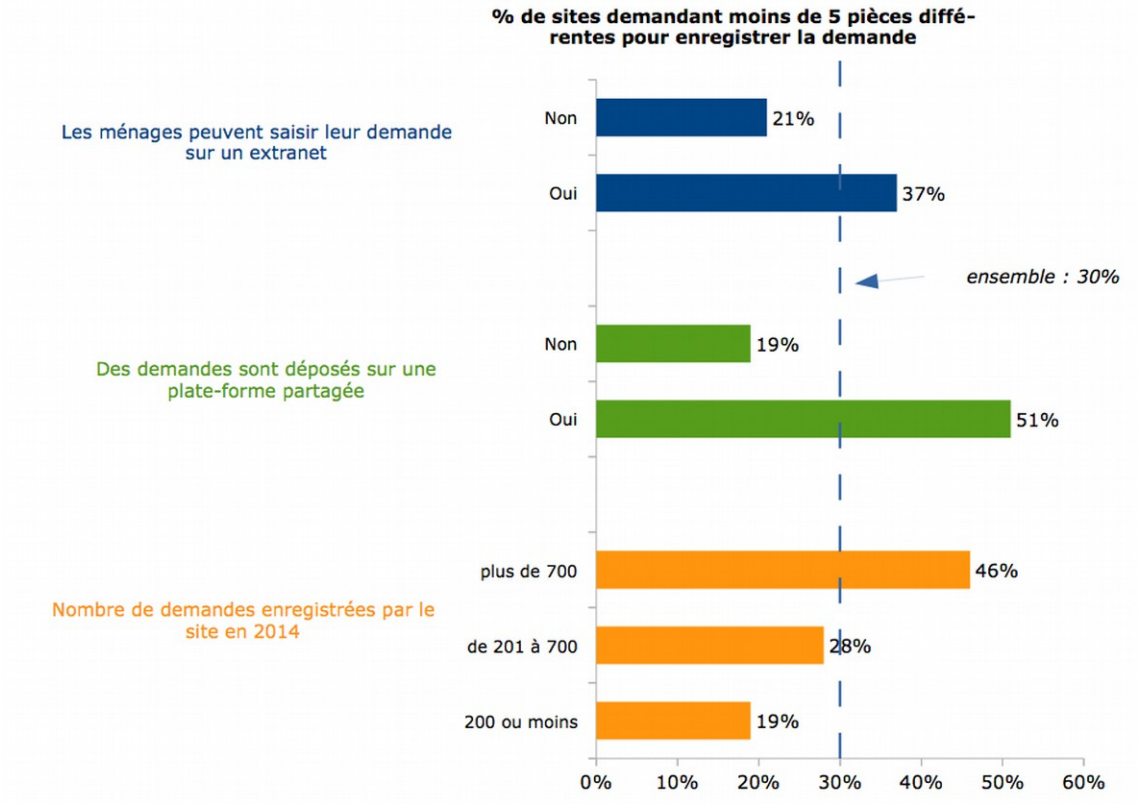
Le graphique précédent montre que les proportions observées pour chaque type de pièces justificatives demandées, lorsque les réponses des sites sont pondérées par le nombre de demandes enregistrées, sont systématiquement plus faibles que celles fournies sans cette pondération. Le nombre de pièces différentes demandées est en général moins élevé parmi les sites ayant une forte activité que parmi ceux en ayant une faible. Ce constat s'explique en particulier par l'utilisation de plateformes partagées par les sites ayant une activité importante.

Ainsi, parmi l'ensemble des sites, 30 %, représentant 48 % des demandes enregistrées en 2014, demandent moins de 5 pièces différentes. 18 %, représentant 10 % des demandes enregistrées, en demandent au moins 8.

La part des sites demandant moins de 5 pièces justificatives différentes pour l'enregistrement de la demande est de 19 % lorsque l'activité du site est faible (moins de 200 demandes enregistrées en 2014). Elle passe à 46 % lorsque cette activité est importante (plus de 700 demandes enregistrées). L'utilisation de plateformes, beaucoup plus fréquente dans les grands sites que dans les petits, peut être un élément d'explication de cette différence : 51 % des sites pour lesquels les demandes passent en partie par une plateforme partagée demandent moins de 5 pièces différentes, de même que 37 % des sites dans lesquels les ménages peuvent directement saisir leur demande dans un extranet. Lorsqu'il n'y a pas de plateformes partagées ou lorsqu'il n'y pas de possibilité de saisie informatique directe des ménages, ces proportions sont respectivement de 19 % et 21 %. La saisie sur une plateforme répond en effet à des critères qui ne sont pas déterminés par le site, et rend plus complexe la transmission de pièces.

Ces proportions ne dépendent pas des zones d'implantation, ni du nombre de demandes enregistrées au regard du nombre de logements signalés pour attribution

Figure n° 35 - Nombre de pièces différentes demandées par les CIL pour valider la demande, selon les caractéristiques du site



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

À noter que les pièces demandées déclarées par les sites sont globalement les mêmes pour les différents sites d'un même CIL. Quelques différences peuvent apparaître selon leur taille, mais qui restent limitées.

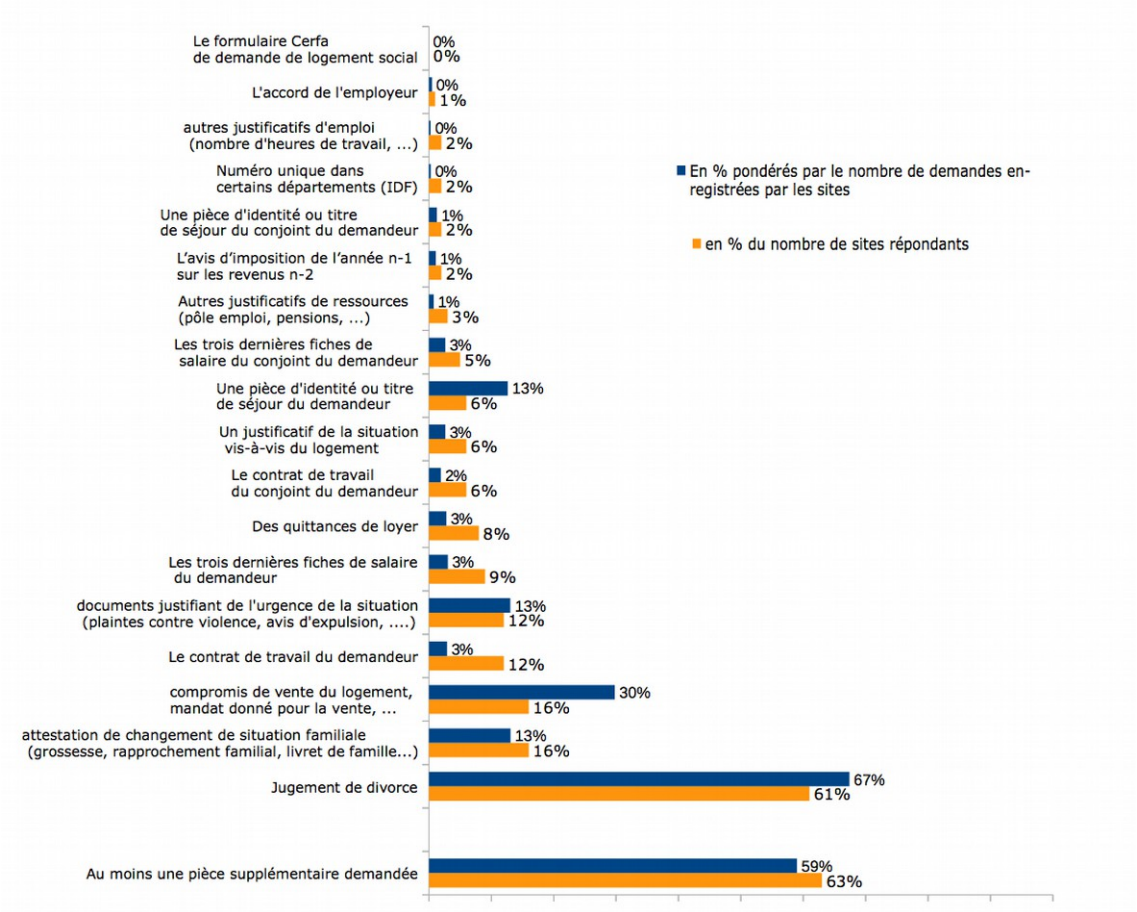
Par ailleurs, les deux tiers des sites (63 %, représentant une proportion proche de 59 % des demandes), peuvent demander d'autres pièces que celles concernant l'ensemble des ménages, dans des situations particulières. Ces situations sont en particulier :

- les changements de situation familiale : la quasi-totalité de ces sites mentionnent les divorces, séparations. 15 % les naissances d'enfants et 3 % le rapprochement familial ;
- 21 % évoquent les situations de précarité ou d'urgence (violence conjugale, expulsion, personnes hébergées, surendettement…) ;
- 10 % mentionnent les mobilités professionnelles ou les contrats précaires ;
- les autres sites font notamment référence aux personnes de nationalité étrangère, dont le titre de séjour est proche du terme, ou encore aux personnes en situation de handicap...

Il en résulte que la plupart des sites demandent, pour les couples en instance de divorce ou séparés, le certificat de divorce ou celui de saisine du juge aux affaires familiales, ou encore celui de l'ordonnance de non-conciliation : les deux tiers des sites, représentant 67 % des demandes enregistrées, sont dans ce cas. Les autres pièces le plus souvent exigées se rapportent généralement à des justificatifs des motifs motivant la demande et son urgence : compromis de vente du logement ou mandat donné pour la vente (16 % des sites, représentant 30 % des demandes enregistrées), attestation de la modification de la situation familiale dans les autres cas que le divorce (16 % des sites, 13 % des demandes) ou encore documents justifiant le traitement particulier du demandeur (attestation de handicap, avis d'expulsion, plaintes déposées contre le violences conjugales..., cités par 12 % des sites représentant 13 % des demandeurs).

Figure n° 36 - Les pièces supplémentaires que les CIL demandent dans certaines situations

Quelles sont les pièces supplémentaires que vous demandez ?



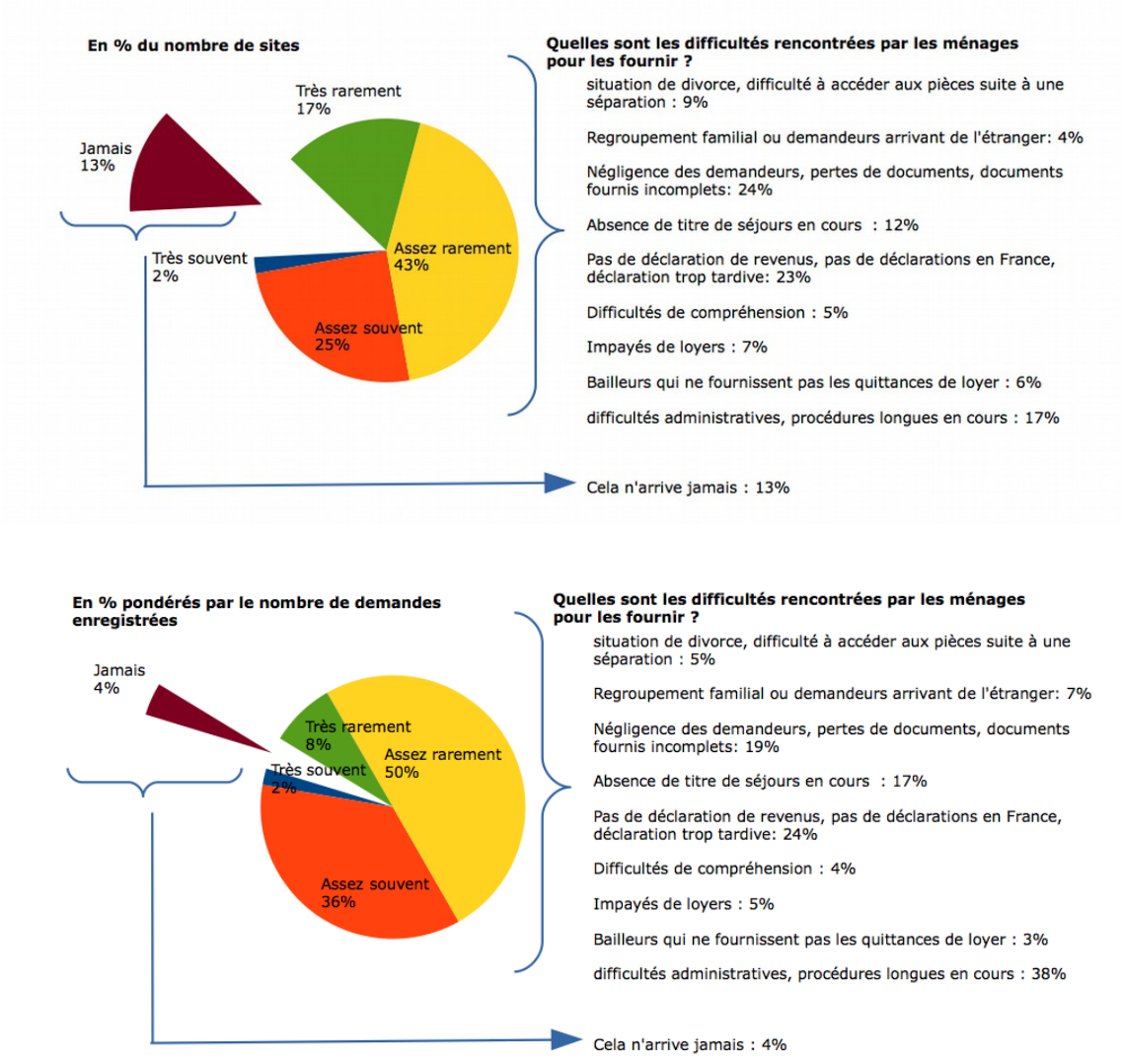
Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des 186 sites répondants.

d) Les difficultés rencontrées pour réunir les pièces

➢ *Les situations dans lesquelles la demande n'est pas enregistrée faute de pièces justificatives sont relativement fréquentes*

Un peu plus du quart des sites des CIL (27 %) déclarent qu'il arrive très souvent ou souvent que la demande ne puisse être enregistrée par défaut de pièces justificatives. 43 % estiment que cette situation se produit assez rarement et 30 % qu'elle n'arrive que très rarement ou jamais. Les sites ayant l'activité locative la plus importante sont plus nombreux à signaler l'occurrence de telles situations. Il en résulte que plus du tiers des demandes (38 %) ont été enregistrées dans un site où cette absence d'enregistrement se produit très souvent ou souvent, et 12 % seulement, dans un site où elle ne se produit que très rarement ou jamais.

Figure n° 37 - Fréquence du non enregistrement de la demande par défaut de pièces justificatives



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

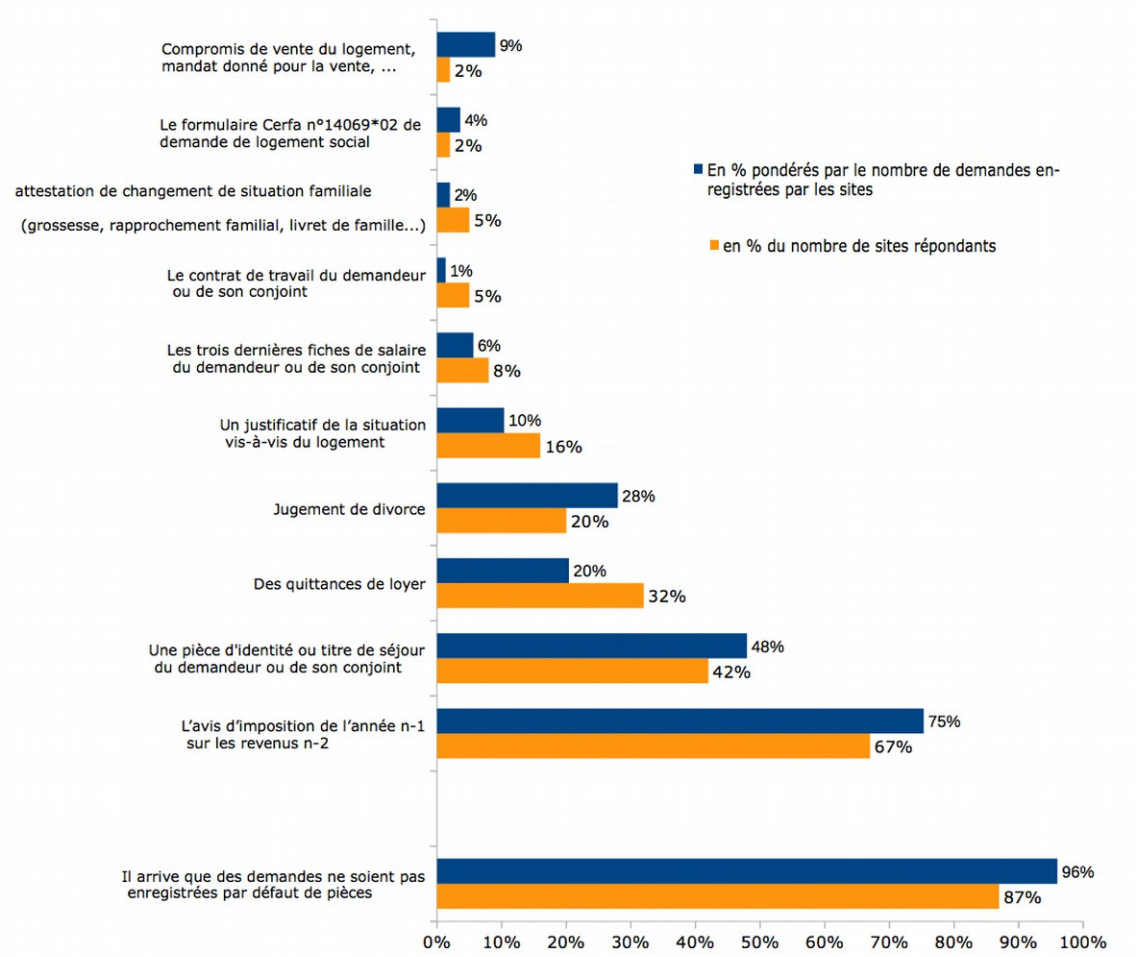
Les principaux motifs d'absence de pièces sont :

- la négligence, l'oubli des pièces de la part des demandeurs ou encore la perte de documents, mentionnés par 24 % des sites des CIL répondants représentants 19 % des demandes enregistrées ;
- l'absence de déclarations de revenus ou bien des déclarations faites trop tardivement pour permettre au demandeur d'obtenir l'avis d'imposition. Il peut également s'agir de ménages arrivant de l'étranger (immigrés ou expatriés de retour en France). Cette situation est mentionnée par 23 % des sites répondants représentant 24 % des demandes ;
- la lourdeur ou la longueur des démarches administratives, qui ne permettent pas de disposer à temps des pièces nécessaires à l'enregistrement de la demande (notamment en cas de divorce, de vente du logement). Cette situation est mentionnée par 17 % des sites répondants représentant 38 % des demandes ;
- l'absence de titre de séjour en cours de validité, citée par 12 % des sites représentant 17 % des demandes enregistrées.

Les autres difficultés sont moins fréquentes. Elles sont notamment liées aux situations de divorces ou de regroupements familiaux, au cours desquelles un certain nombre de pièces peuvent être perdues ou être indisponibles ("*documents incomplets, non en leur possession ou délai de validité dépassé*..."). 5 % des sites évoquent les difficultés de compréhension rencontrées par certains demandeurs, qui ne parviennent pas à comprendre et donc à fournir dans les temps, les pièces demandées.

En cohérence avec ces difficultés, les pièces concernées sont le plus souvent l'avis d'imposition de l'année n-1 ainsi que la pièce d'identité / titre de séjour du demandeur ou de son conjoint. Plus rarement, les sites mentionnent que des ménages ont des difficultés à fournir des quittances de loyer ainsi que les jugements de divorce. Les autres pièces ne sont mentionnées que par une minorité des sites.

Figure n° 38 - Les pièces justificatives qui font souvent défaut pour enregistrer la demande, selon les CIL



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

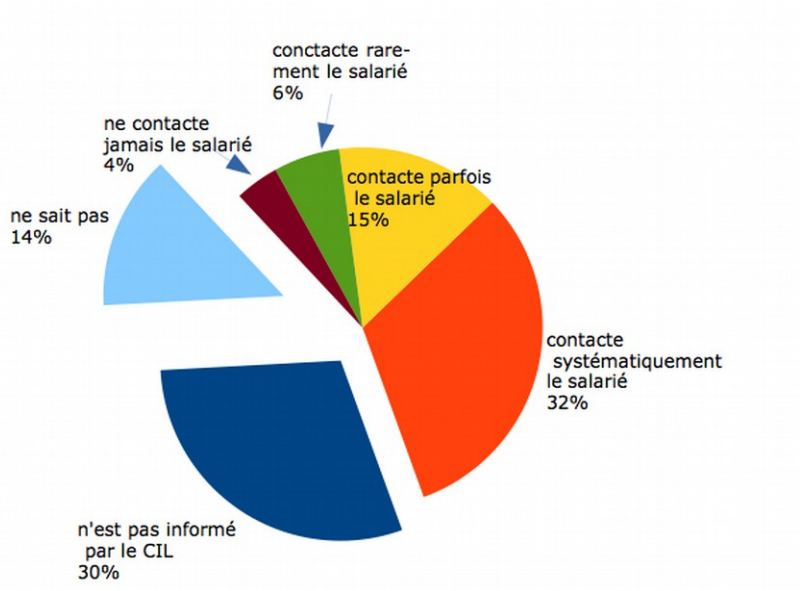
➢ *Les entreprises ne sont pas toujours informées des difficultés rencontrées par les salariés pour réunir les pièces justificatives*

Une faible majorité, 56 % des entreprises interrogées, déclare être informée par le CIL des éventuelles difficultés rencontrées par les salariés pour réunir les pièces justificatives. Lorsqu'elles le sont, les entreprises contactent le plus souvent le salarié pour l'aider ou discuter de ces difficultés : le tiers des entreprises sont ainsi informées par le CIL et contactent systématiquement le demandeur en cas de difficultés. Seules 10 % sont informées et ne contactent jamais ou que rarement, les salariés concernés.

Presque le tiers des employeurs (30 %) déclarent ne pas être informés de ces difficultés par le CIL et 14 % ne se sont pas positionnés.

Figure n° 39 - Information des entreprises sur les difficultés rencontrées par les salariés

Le CIL informe-t-il votre entreprise lorsque des salariés ont des difficultés pour réunir les pièces justificatives ? Si oui, votre entreprise contacte-t-elle alors le salarié concerné, pour discuter de sa situation et l'aider éventuellement ?

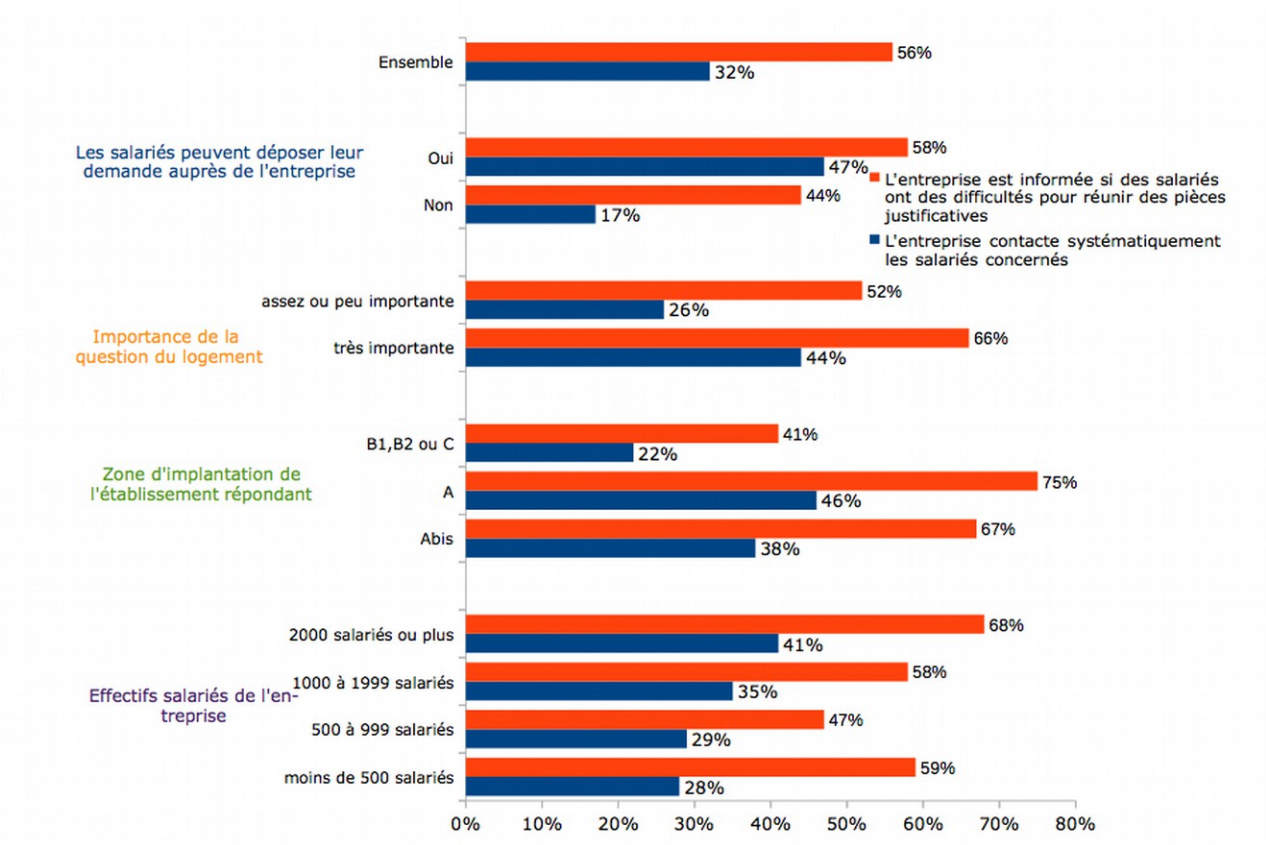


Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des entreprises répondantes

Les entreprises les mieux informées partagent les caractéristiques de celles repérées dans les paragraphes précédents comme étant les plus impliquées dans la gestion de la demande des salariés. Il s'agit ainsi des entreprises de plus de 2 000 salariés (68 % sont informées par les CIL des éventuelles difficultés rencontrées par les salariés pour fournir les pièces justificatives), situées en zone tendues par rapport au logement (67 % des entreprises en zone A bis concernées, de même que 67 % de celles en zone A et 41 % seulement des entreprises en zone B ou C), accordant une forte importance à la question du logement.

Les employeurs qui contactent systématiquement les salariés en cas de difficultés sont notamment ces entreprises, mais sont aussi particulièrement nombreux parmi celles qui recueillent la demande des salariés, ainsi que parmi les entreprises de 1000 à 2000 salariés.

Figure n° 40 - Les caractéristiques des entreprises informées des difficultés rencontrées par les salariés pour réunir les pièces, et de celles contactant alors les salariés



Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des entreprises répondantes

- *Les ménages ne rencontrent pas de difficultés très importantes pour réunir les pièces et déposer leurs demandes*

La quasi-totalité des ménages (91 %) ont déclaré ne pas avoir rencontré de difficulté pour réunir les pièces justificatives nécessaires au dépôt de leur dossier. 4 % estiment s'être heurtés à des difficultés importantes ou très importantes

La part des ménages ayant rencontré des difficultés pour fournir chaque pièce susceptible de figurer dans le dossier est donc très faible. Les pièces les plus souvent citées, et les réponses des ménages rejoignent les constats des CIL, sont l'avis d'imposition sur le revenu (26 ménages concernés, 2 % des répondants), le numéro unique de demande, les bulletins de salaire, les attestations de changement de situation familiale et notamment celles liées à un éventuel divorce.

Figure n° 41 - Les difficultés rencontrées par les ménages pour fournir les pièces justificatives nécessaires au dépôt de la demande

Avez-vous rencontré des difficultés pour réunir certaines des pièces demandées pour déposer le dossier ? Vous avez rencontré des difficultés....	Effectifs	%
Ne se souvient plus	6	1 %
Très faibles ou pas de difficulté	945	91 %
Assez faibles	49	5 %
Assez importantes	30	3 %
Très importantes	4	1 %
Total	**1034**	**100 %**
Quelles pièces ont été difficiles à réunir ?	**Effectifs**	**%**
Aucune (pas de difficulté)	945	91 %
L'avis d'imposition de l'année n-1 sur les revenus n-2	26	2 %
Numéro unique de demande	14	1 %
Le ou les trois derniers bulletins de salaire du demandeur	6	1 %
Acte de divorces ou autres difficultés liées au divorce	6	1 %
Livret de famille, renseignements sur la famille	5	<1 %
Les quittances de loyers	4	<1 %
Le ou les trois derniers bulletins de salaire du conjoint du demandeur	3	<1 %
Le contrat de travail du conjoint du demandeur	2	<1 %
Un justificatif de la situation par rapport au logement	2	<1 %
Le contrat de travail du demandeur	1	<1 %
Une pièce d'identité ou titre de séjour du demandeur	0	<1 %
Total	**1034**	**100 %**

Source : enquête auprès des ménages – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Plus de 9 ménages sur 10 ont finalement trouvé simple, ou très simple, le dépôt de la demande ; seul 1 ménage sur 10 l'a trouvé très ou assez compliqué, le tiers l'a jugé très simple.

Les ménages jugeant complexe le dépôt de la demande sont en particulier ceux ayant eu des difficultés à réunir toutes les pièces nécessaires à ce dépôt, et les motifs de la complexité perçue des démarches sont notamment liés aux pièces à réunir :

- 38 ménages (4 % des répondants) évoquent le nombre important des pièces à réunir, de dossiers à compléter (*"trop de dossiers à constituer*", "*le nombre de pièces demandées était beaucoup trop important", "beaucoup de papiers à remplir*"…) ;
- 20 ménages (2 % des répondants) évoquent la nécessité de renvoyer des documents déjà fournis, les trop nombreux aller-retours avec les CIL ("l*e dossier a dû être refait plusieurs fois" ; "les pièces justificatives ont dû être renvoyées trois fois, elles ont été perdues trois fois...", "pas facile, ils demandent toujours d'autres papiers, cela n'aboutit jamais*") ;
- 12 ménages (1 % des répondants) mentionnent des difficultés à contacter le CIL, à s'y rendre ou à se connecter à son site internet (*"le lieu pour déposer les papiers est très loin de mon domicile", "l'accès au site du CIL", "difficultés pour rencontrer les personnes", "communication compliquée avec l'interlocuteur qui traite le dossier*"...) ;
- 12 ménages également font état de démarches perçues comme trop longues, trop lourdes (*"cela prend du temps", "beaucoup de démarches à réaliser", "procédure longue et pénible"…*) ;

- 11 ménages ont eu des difficultés à comprendre la démarche et dû se faire aider (*"difficultés à se débrouiller toute seule", "parfois difficile de comprendre ce qu'ils me demandaient, manque de soutien pour mon dossier"…*) ;
- les autres réponses ne concernent chacune que moins de 1 % des ménages. Certains rejoignent les discours des CIL quant aux difficultés supplémentaires qu'entraînent les divorces (*"la situation maritale ayant changé entre temps, les papiers étaient difficiles à trouver"),* d'autres évoquent la nécessité de faire des aller-retours entre plusieurs administrations pour compléter le dossier *("dossier chez le CIL ensuite la mairie pour avoir un numéro de préfecture qui m'ont baladé dans un organisme qui m'a encore renvoyé à la mairie..."*).

Figure n° 42 - Les autres difficultés rencontrées par les ménages lors du dépôt de la demande

Les démarches pour déposer une demande de logement locatif auprès de... vous ont-elles paru	**Effectifs**	**%**
Très simples	387	38 %
Assez simples	532	51 %
Assez compliquées	104	10 %
Très compliquées	11	1 %
Total	**1034**	**100 %**
Pourquoi ces démarches étaient-elles compliquées ? (question ouverte recodée).	**Effectifs**	**%**
Les démarches étaient très ou assez simples	919	89 %
Nombre important de papiers à remplir, de pièces à fournir	38	4 %
Documents à renvoyer, nombreux échanges	20	2 %
Difficultés à contacter le CIL, nécessité de le relancer...	12	1 %
Lourdeur et durée des démarches	12	1 %
Difficultés à comprendre le dossier, a dû se faire aider	11	1 %
Difficultés liées à un divorce en cours	7	1 %
Nécessite de faire des allers-retours avec les administrations	6	1 %
Délais trop courts	4	<1 %
Difficultés à obtenir certaines pièces justificatives en particulier	4	<1 %
Autres	2	<1 %
Total	**1034**	**100 %**

Source : enquête auprès des ménages –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

16 % des ménages déclarent soit avoir rencontré des difficultés (y compris assez faibles) pour compléter le dossier, soit juger assez ou très compliquées les démarches pour déposer le dossier. Ces ménages n'ont pas de caractéristiques particulières, les difficultés ont été très partagées selon la situation familiale, l'âge, la nationalité, le niveau de ressources... des demandeurs.

Les ménages ayant été refusés au moins une fois en commission d'attribution, sans autre type de refus, sont un peu plus nombreux que les autres (23 %) à avoir rencontré des difficultés. Il est possible que ces difficultés (dossiers incomplets...) soit à l'origine du refus de la commission, ou bien que ce refus ait donné le sentiment aux ménages concernés que la démarche était complexe.

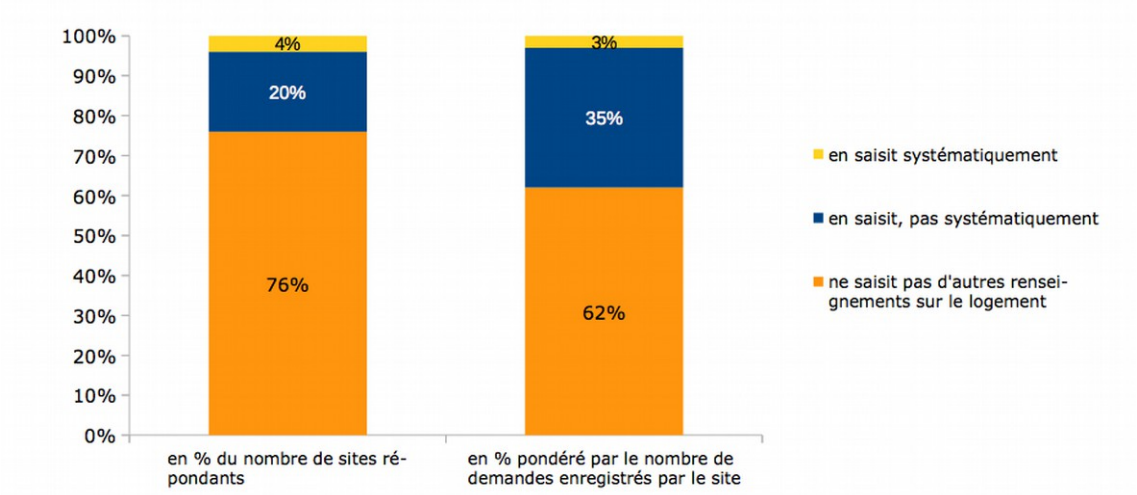
2.3 La qualification et l'enregistrement de la demande

a) Les CIL saisissent peu d'informations sur le logement demandé au-delà de celles figurant dans le CERFA

Lorsqu'ils ont rempli leur dossier de demande, les ménages inscrivent dans leur grande majorité, à 94 %, l'ensemble de leurs critères pour le logement souhaité. Les quelques ménages qui n'ont pas déclaré toutes leurs exigences ou contraintes (69 ménages) se sont limités principalement pour se donner le maximum de chances d'accéder rapidement au logement (53 ménages, 70 % de ceux concernés, 5 % des répondants), très rarement parce que le formulaire les y a contraints (16 ménages concernés, 1 % des répondants).

Il est donc rare que les ménages aient eu le sentiment de ne pas pouvoir exprimer leurs critères pour le logement lors du dépôt de la demande. Cette expression semble se faire principalement par les renseignements complétés dans le formulaire CERFA de demande de logement social. En effet, les CIL ne saisissent que peu de renseignements sur le logement demandé, en dehors de ceux figurant sur le CERFA : le quart des sites des CIL interrogés (représentant le tiers des demandes enregistrées en 2014) déclarent en saisir au moins dans certaines situations. Seuls 4 % (représentant 3 % des demandes) saisissent d'autres renseignements systématiquement.

Figure n° 43 - La saisie d'autres renseignements sur le logement que ceux figurant dans le CERFA de demande de logement social



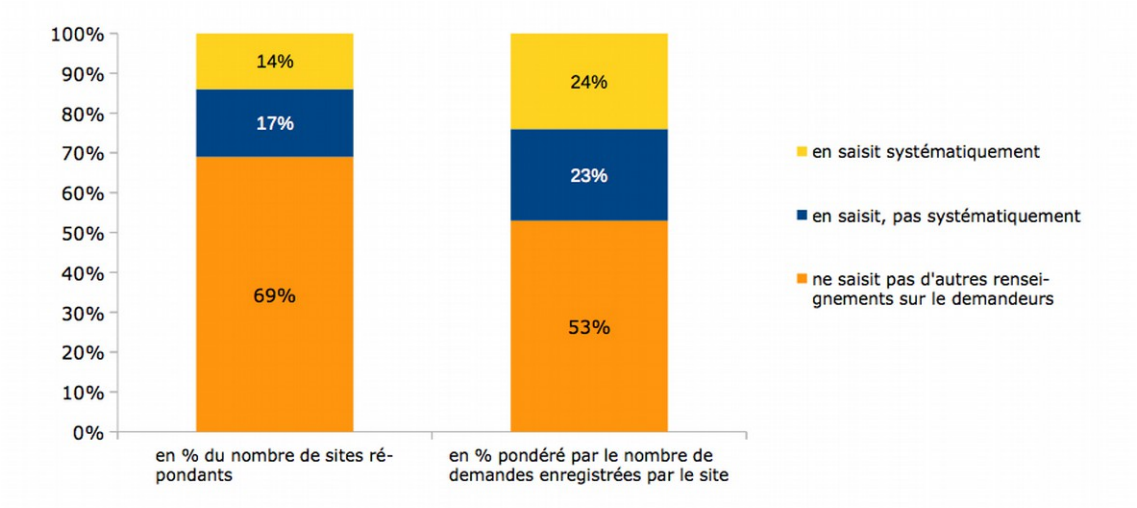
Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les renseignements alors saisis par les 44 sites des CIL concernés sont souvent de simples précisions par rapport aux renseignements figurant dans le CERFA : 10 sites évoquent des précisions en termes de localisation (quartiers souhaités ou quartiers dans lesquels les demandeurs refusent de vivre) et 9 sites sur l'adaptation nécessaire du logement en cas de handicap. D'autres renseignements ne figurent en effet pas dans le CERFA : confort précis du logement (présence d'une baignoire ou d'une douche, surface, surfaces annexes, orientation...) cité par 7 sites, le degré d'urgence de la demande et la date d'emménagement souhaitée (4 sites), l'accessibilité par rapport aux transports en commun (2 sites) ou encore des spécificités de la situation familiale pouvant avoir un impact sur les caractéristiques du logement recherché (3 sites). 10 sites n'ont pas précisé les renseignements alors saisis.

b) … et ne saisissent que peu d'informations supplémentaires sur les caractéristiques des demandeurs

Les CIL sont un peu plus nombreux à saisir d'autres informations sur les demandeurs que celles figurant dans le CERFA mais cette saisie reste également limitée : le tiers des sites des CIL, représentant presque la moitié des demandes, saisissent des renseignements supplémentaires. En particulier, 14 % (représentant 24 % des demandeurs) procèdent systématiquement à une telle saisie.

Figure n° 44 - La saisie d'autres renseignements sur le demandeur que ceux figurant dans le CERFA de demande de logement social



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les 57 sites déclarant saisir au moins occasionnellement des renseignements supplémentaires sur les demandeurs font principalement référence :

- soit à des précisions sur les situations spécifiques du demandeur : 16 sites saisissent des précisions sur les salariés en situation précaire ou d'urgence (divorce en cours, violence conjugale, mandat de vente du logement précédent...), 7 des informations sur les crédits et dettes des locataires et 5 des précisions sur l'éventuel handicap du demandeur ;
- soit à des renseignements sur l'entreprise ou au contrat de travail du demandeur. Ainsi, 10 sites mentionnent des précisions sur l'employeur (bilan de service, identification précise de l'établissement servant à établir le bilan de service, implantation...), 9 sites l'ancienneté dans l'entreprise de la personne interrogée et la nature précise de son contrat de travail (mutation, temps de travail, date de fin de CDD, …).

Par ailleurs, 5 sites saisissent le lieu de naissance du demandeur, 2 les éventuelles précisions et observations fournies par le demandeur.

Les sites qui saisissent des informations supplémentaires sur le logement sont souvent les mêmes que ceux qui en saisissent sur le demandeur. Au total, un peu plus du tiers (38 %) des sites d'implantation des CIL (représentant 56 % des demandes enregistrées en 2014) sont ainsi concernés par la saisie d'informations supplémentaires à celles du CERFA (sur le demandeur ou sur sa demande). Cette saisie est un peu plus le fait des sites ayant une forte activité locative, implantés en zone tendue, pour lesquels le nombre de demandeurs au regard du nombre de logements signalés pour attribution par les bailleurs est élevé. Ainsi, 48 % des sites ayant enregistré plus de 700 demandes en 2014, 50 % de ceux enregistrant plus de 3 demandes par logement signalé pour attribution, 56 % des sites situés en zone tendue ou très tendue, saisissent des informations supplémentaires à celles du CERFA.

À noter par ailleurs que l'utilisation d'un extranet ouvert aux ménages implique une saisie moindre d'informations : 28 % des sites déclarent saisir des informations supplémentaires à celles du CERFA lorsque la demande peut se faire via un extranet, pour 48 % des sites lorsque cette possibilité n'existe pas.

Enfin, les pratiques, du moins telles qu'elles sont déclarées[5], ne sont pas toujours les mêmes dans tous les sites d'implantation d'un même CIL : pour 5 CIL, aucun site ne déclare procéder à des saisies supplémentaires, pour 2 CIL, tous les sites déclarent procéder à cette saisie et dans les 12 autres sites, les déclarations varient.

c) La plupart des sites rencontrent quelques difficultés pour enregistrer la demande

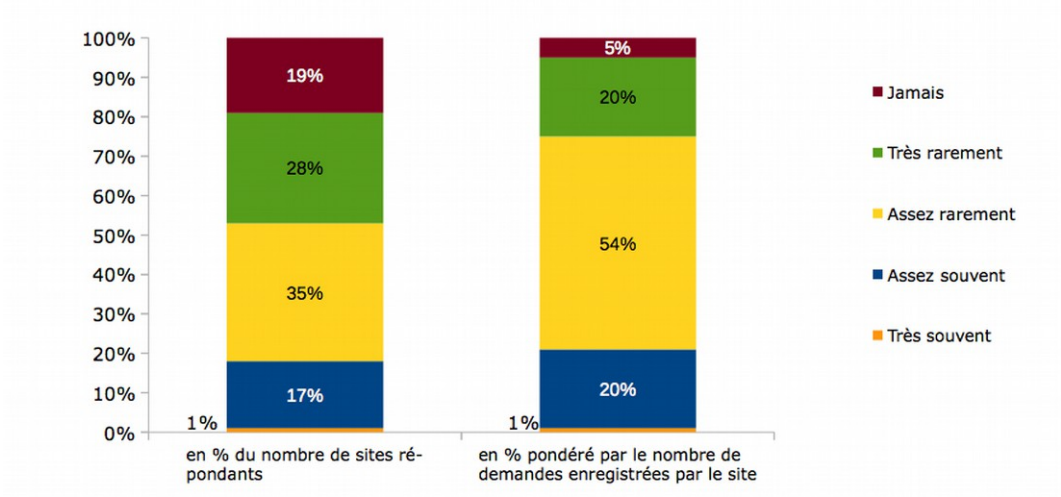
19 % des sites des CIL, ne représentant que 5 % des demandes enregistrées en 2014, déclarent ne jamais rencontrer de difficulté pour enregistrer et valider la demande tandis que 18 % des sites, représentant 21 % des demandes, en rencontrent au contraire très souvent ou souvent.

Dans la plupart des cas, ces difficultés sont liées à des dossiers incomplets, illisibles, des pièces manquantes ou invalides... (citées par 104 sites, représentant 56 % de l'ensemble des sites répondants : "*copies parfois non lisibles, écriture brouillon, adresse mail incomplète ou invalide...", "demande CERFA pas tjrs bien complété ce qui rend inefficace la recherche de logement ou demande sans pièces justificatives ou avec impossibilité de les fournir"...*).

Les autres difficultés relevées par les CIL sont très diversifiées : 11 sites, 6 % des répondants, évoquent les demandes ayant des caractéristiques particulières (regroupement familial, demandes urgentes, typologie familiale spécifique ou ne correspondant pas à l'offre...). 5 sites font référence à l'attitude des demandeurs : fortes exigences, nombreux appels téléphoniques voire incivilités... ("*Les demandeurs sur Rennes sont très exigeants. Ils savent ce qu'ils veulent, désignent les quartiers et même les immeubles. Ils veulent du neuf, de l'individuel, des normes BBC*"...). 4 sites (2 % des répondants) évoquent le nombre très important de demandes, en forte augmentation et, en lien, le manque de temps du personnel. 2 sites mentionnent les doubles saisies liées à l'utilisation de plateforme ou à l'introduction de la Demande de Logement en Ligne (sites qui ne s'interfacent pas avec ces plateformes et qui doivent aussi saisir la demande dans le système d'information du CIL). 27 sites n'ont pas précisé les difficultés rencontrées (difficultés très rares).

5 La question a pu être comprise différemment d'un site à l'autre, les réponses précédentes ont par exemple montré que certains sites faisaient référence à de simples précisions par rapport à des rubriques existant bien dans le formulaire CERFA et pour lesquelles d'autres sites ont pu considérer qu'il ne s'agissait pas de saisie supplémentaire.

Figure n° 45 - Prévalence des difficultés rencontrées par les CIL pour enregistrer la demande



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les sites des CIL les plus concernés par ces difficultés sont ceux ayant une forte activité, situés en zone tendue, pour lesquels le nombre de demandes par logement signalé pour attribution est élevé :

- 37 % des sites ayant enregistré plus de 700 demandes déclarent rencontrer assez ou très souvent des difficultés, pour 14 % des sites ayant enregistré entre 200 et 700 demandes et 5 % de ceux ayant enregistré moins de 200 demandes ;
- 39 % des sites ayant enregistré plus de 3 demandes par logement signalé pour attribution par les bailleurs rencontrent des difficultés très ou assez souvent ;
- 36 % des sites situées en zones tendues ou très tendues sont concernés par ces difficultés, pour 19 % des sites en zone de tension intermédiaire et 6 % de ceux en zones détendues ou très détendues.

d) L'information des ménages sur l'enregistrement de la demande

➢ *Les CIL informent les ménages de l'enregistrement de leur demande*

Selon les sites d'implantation des CIL, les ménages sont systématiquement informés du bon enregistrement de leur demande.

Seuls 15 sites, soit 8 % des sites d'implantation des CIL répondants représentant 4 % des demandes, déclarent ne jamais transmettre d'information aux ménages sur le bon enregistrement de leur demande. Pour ces sites le dépôt de la demande se fait sur des plateformes, auprès des bailleurs, ou bien est saisi par les ménages sur un extranet. Dans le cas des plateformes partagées, la demande semble être enregistrée sur la plateforme et n'est pas maîtrisée par le site. Dans le cas des extranets, il est possible que les ménages soient directement informés par l'outil de cet enregistrement, dès lors que toutes les rubriques sont bien remplies. Dans le cas du dépôt auprès des bailleurs, ce peut être les bailleurs qui informent les ménages.

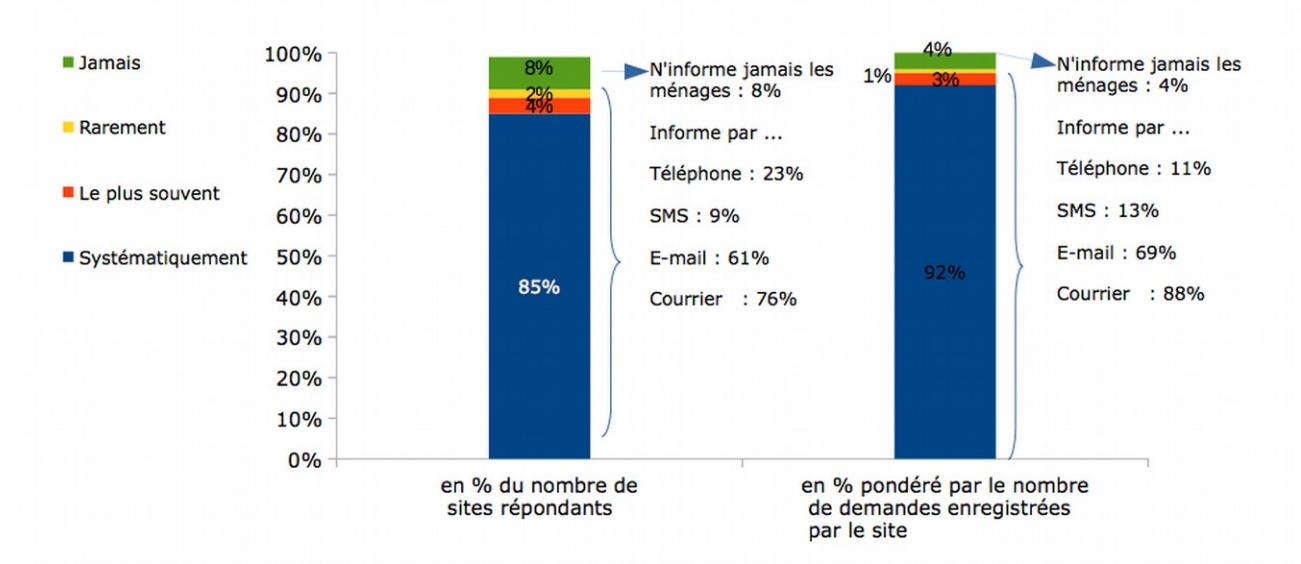
12 sites, 6 % des répondants, n'informent pas systématiquement les ménages. Ils font référence à plusieurs types de situations pour lesquelles il n'y a pas d'information. La première, citée par 3 sites, est le cas des dépôts directement auprès des bailleurs, c'est alors ce dernier qui s'occupe de l'information ("*demande déposée directement chez le bailleur", "le bailleur social s'en charge*",...). 2 sites mentionnent l'absence de coordonnées téléphoniques qui permettraient cette information. 1 site n'informe que les ménages qui font la démarche de l'appeler, 1 site parce que le dépôt se faisant en main propre, l'information est immédiatement communiquée. 85 % des sites, ayant enregistré 92 % des demandes, déclarent informer systématiquement les ménages.

L'information est le plus souvent communiquée par voie écrite (courrier postal pour les trois quarts des sites, courrier électronique pour les deux tiers).

Une proportion plus faible, d'environ le quart des sites ne représentant que 11 % des demandes enregistrées, appelle les demandeurs pour les informer de l'enregistrement de leur demande.

Figure n° 46 - L'information des ménages sur l'enregistrement de leur demande

Les ménages sont-ils informés de la finalisation de l'enregistrement de leur demande ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

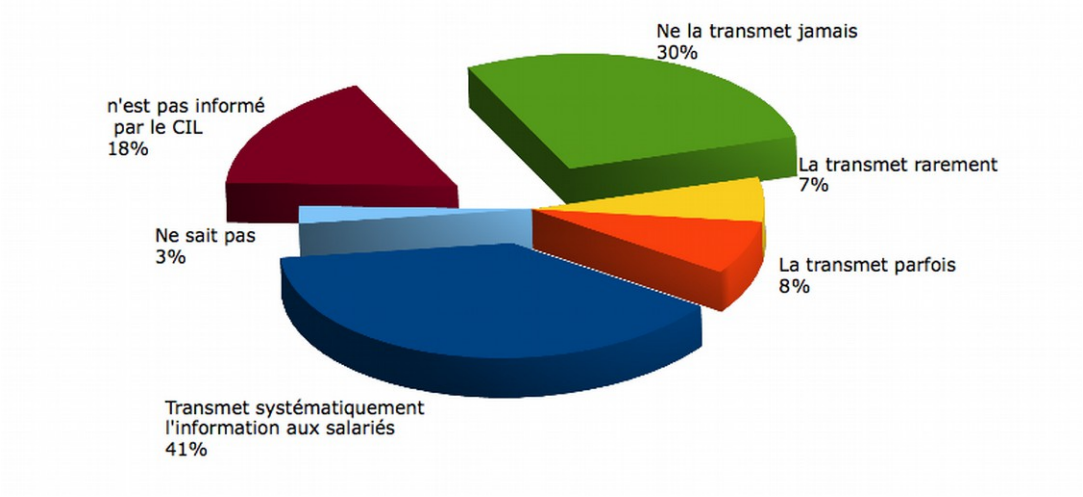
➢ *Les entreprises sont informées par les CIL, mais la moitié ne transmet pas alors l'information aux salariés*

Si les ménages semblent finalement bien informés de l'enregistrement de leur demande par les CIL, ils le sont moins par leur employeur.

Une très forte majorité des entreprises, 79 %, sont informées par les CIL lorsque la demande de leur salarié est enregistrée. Cependant, environ la moitié des entreprises ainsi informées ne transfèrent pas systématiquement cette information au demandeur. Finalement, dans plus de la moitié des entreprises (55 %) les demandeurs n'ont pas d'information via leur employeur : soit parce que ce dernier n'est pas informé par le CIL (18 %), soit parce que lui-même n'informe pas le salarié ou ne le fait que rarement (37 % des entreprises).

Figure n° 47 - Information des entreprises sur l'enregistrement de la demande des salariés

Votre entreprise a-t-elle des informations sur l'enregistrement de la demande du salarié ? Transmettez-vous cette information aux salariés concernés ?

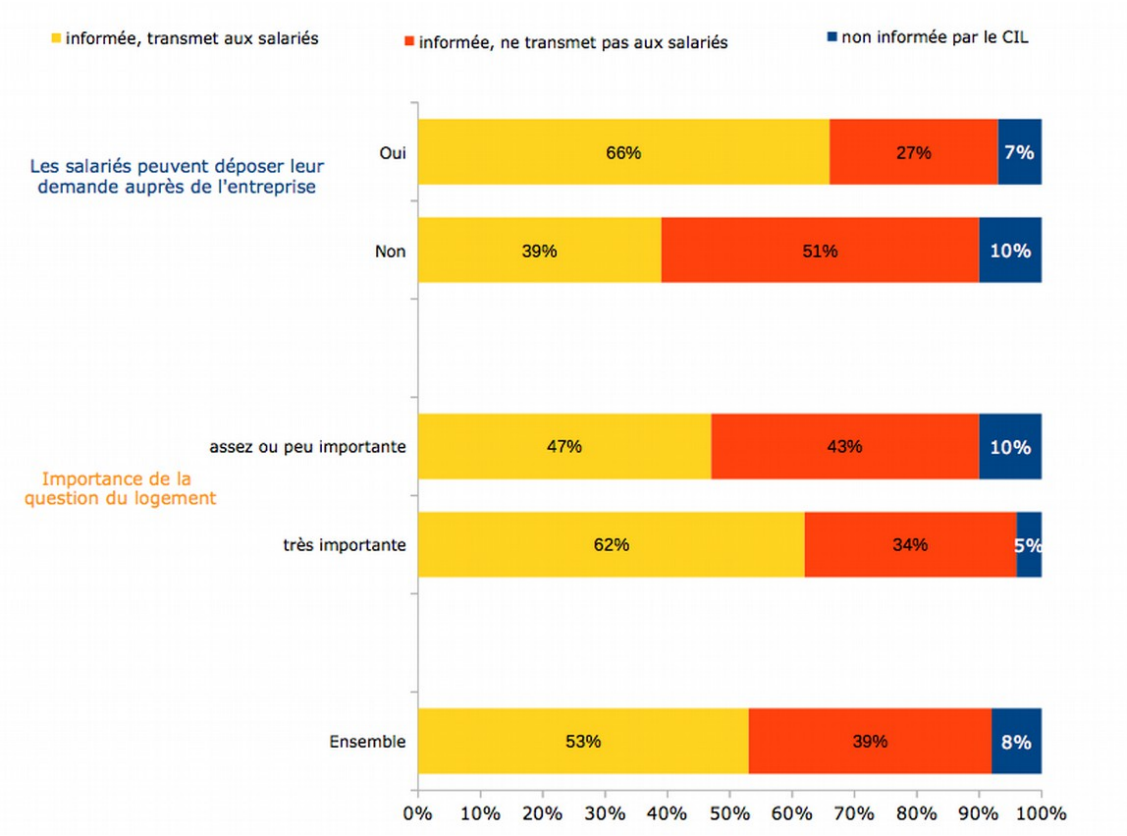


Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des entreprises répondantes.

Cette information et sa transmission aux salariés ne dépend pas ici de la taille de l'entreprise, mais principalement de son degré d'implication dans la question du logement et dans les relations aux CIL, Celles qui recueillent la demande des salariés et celles qui estiment importante la question du logement sont les plus nombreuses à être informées par les CIL, et surtout à informer alors leurs salariés.

Les entreprises situées en zone A bis sont également un peu plus nombreuses à être informées et à informer leur salarié. Cette information est rare dans les zones les plus détendues : 95 % des entreprises en zone A bis sont informées par le CIL de l'enregistrement de la demande (pour 83 % des entreprises en zones B ou C), 72 % informent systématiquement ou le plus souvent leurs salariés (pour 37 % des entreprises en zones B ou C).

Figure n° 48 - L'information transmise par l'entreprise aux salariés sur l'enregistrement de la demande, selon les caractéristiques de l'entreprise



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 291 entreprises ayant su répondre à la question.

2.4 La gestion du fichier de demandes (enquête CIL)

a) Le fichier de demandes est en général mis à jour annuellement, par contact régulier avec les ménages

Tous les sites sauf 1, ayant enregistré moins de 80 demandes, ont déclaré mettre à jour leur fichier de demandes.

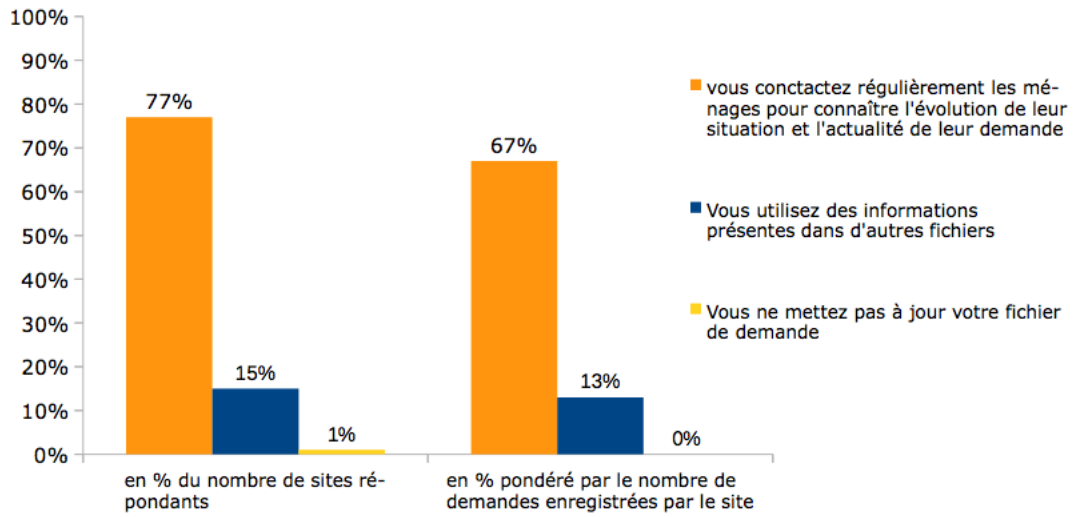
Pour plus des trois quart d'entre eux (représentant les deux tiers des demandes), cette mise à jour se fait en contactant régulièrement les ménages. Quelques sites ont précisé les modalités de contact : le plus souvent, il se fait via l'envoi d'un mailing, ou d'un mail automatisé à la date anniversaire de l'enregistrement du dossier, ou encore au moment où les ménages reçoivent le nouvel avis d'imposition. Quelques sites mentionnent le renouvellement annuel de l'accord de l'employeur.

15 % des sites utilisent des informations issues d'autres fichiers. Les 27 sites concernés mentionnent le plus souvent (pour 19 d'entre eux) les fichiers de demandes partagés avec les bailleurs et d'autres réservataires (plateforme Imhoweb). 2 sites ont cité des fichiers des bailleurs (notamment les bailleurs filiales pour l'un d'entre eux), 2 sites les fichiers des entreprises, au cas par cas selon l'existence de ces fichiers et 2 sites les fichiers partagés avec d'autres CIL. Enfin, 3 sites utilisent les fichiers d'autres dispositifs, notamment LOCAPASS (par exemple pour trouver des coordonnées plus récentes lorsque celles enregistrées dans le fichier initial ne sont plus valides).

Selon les sites, l'objectif de cette mise à jour est d'actualiser les informations (notamment le montant des revenus pour les sites choisissant la date de réception des avis d'imposition pour le contact avec les demandeurs) ou de vérifier que la demande est toujours active.

71 % des sites procèdent à cette mise à jour tous les ans voire 6 mois. 21 % actualisent leur fichier plus souvent et 8 %, moins souvent.

Figure n° 49 - Les pratiques de mise à jour du fichier de demandes des CIL



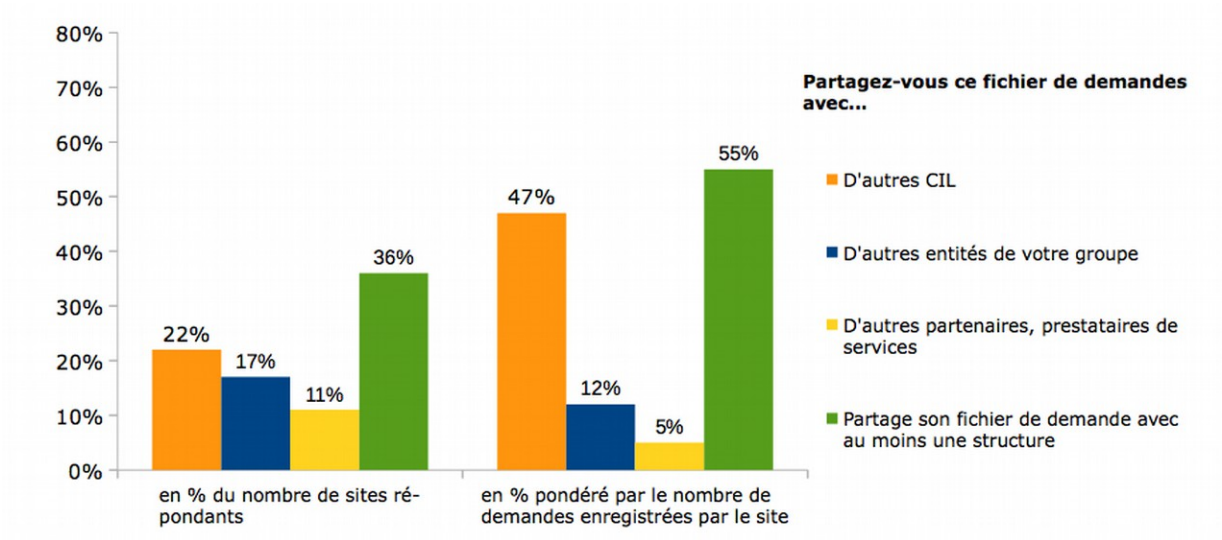
Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Des partages de fichier qui restent minoritaires

Le tiers des sites des CIL déclarent partager leur fichier de demandes avec d'autres structures. Ce partage reste en général interne à Action Logement : avec d'autres CIL (22 % des sites), avec d'autres entités du groupe des CIL (17 %) auquel cas les agences citent exclusivement des filiales ESH. Environ 1 site sur 10 mentionne d'autres structures. Les 22 sites concernés font alors référence principalement à des bailleurs sociaux uniquement, ou à des bailleurs sociaux et à des collectivités (ce qui correspond en général à l'utilisation de plateformes "Imhoweb"). Plus précisément, 8 sites mentionnent des bailleurs sociaux uniquement, 8 sites également des bailleurs sociaux et des collectivités locales, 1 site une mairie spécifique et 2 sites des associations.

À noter que le partage de fichiers de demandes avec d'autres CIL semble principalement être le fait de sites avec une forte activité locative, celui avec d'autres organismes le fait de sites de faible taille. Il en résulte que 55 % des demandes enregistrées le sont dans un site partageant ce fichier de demandes dont 47 % avec d'autres CIL.

Figure n° 50 - Le partage du fichier de demandes



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Parallèlement, une proportion équivalente de 36 % des sites (représentant 42 % des demandes) ont accès à d'autres fichiers de demandeurs que celui de leur CIL.

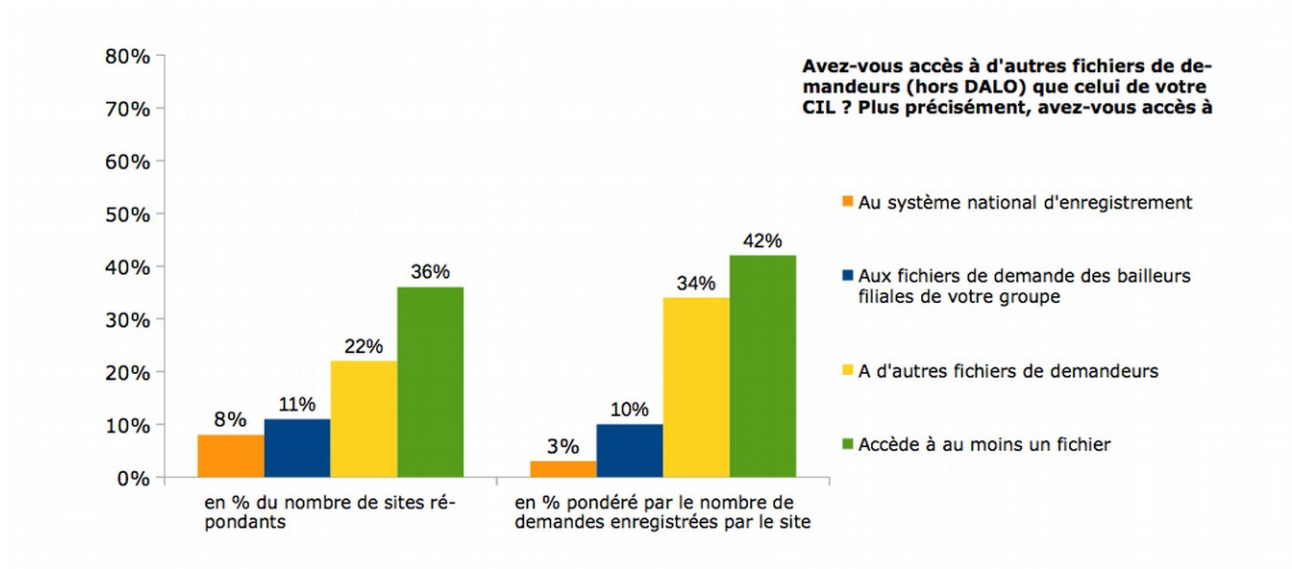
Moins de 8 % des sites, représentant 3 % des demandes enregistrées, ont accès au système national d'enregistrement. Les 14 sites concernés sont répartis entre différents CIL et implantés dans des départements de province diversifiés. Il est possible que cet accès ne soit pas direct (à la date de l'enquête les CIL n'accèdent pas à ces fichiers), mais s'effectue à travers des filiales ESH.

1 site sur 10 déclare accéder aux fichiers de demandes des bailleurs filiales de leur groupe.

Près du quart des sites (représentant le tiers des demandeurs) déclarent avoir accès aux fichiers d'autres structures. Il s'agit là encore principalement de fichiers partagés "Imhoweb", cités par 24 sites. À noter que 2 d'entre eux, implantés en Isère, ont accès à un fichier départemental partagé qui ne recueille pas le dépôt de la demande de leurs salariés. Il semble alors que le niveau d'intégration de la demande soit plus faible que dans les solutions "Imhoweb", sur lesquelles les demandeurs sont systématiquement

envoyés, mais que cette plateforme recueille la demande des salariés en tant que demandeurs de "droit commun". Les sites concernés peuvent alors y accéder pour repérer ceux qui sont dans leur champ de compétences.

Figure n° 51 - L'accès à d'autres fichiers de demandes



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

2.5 Les refus de prise en charge de certains salariés par les CIL

a) Selon les entreprises, il arrive que les CIL refusent de prendre en charge certains salariés

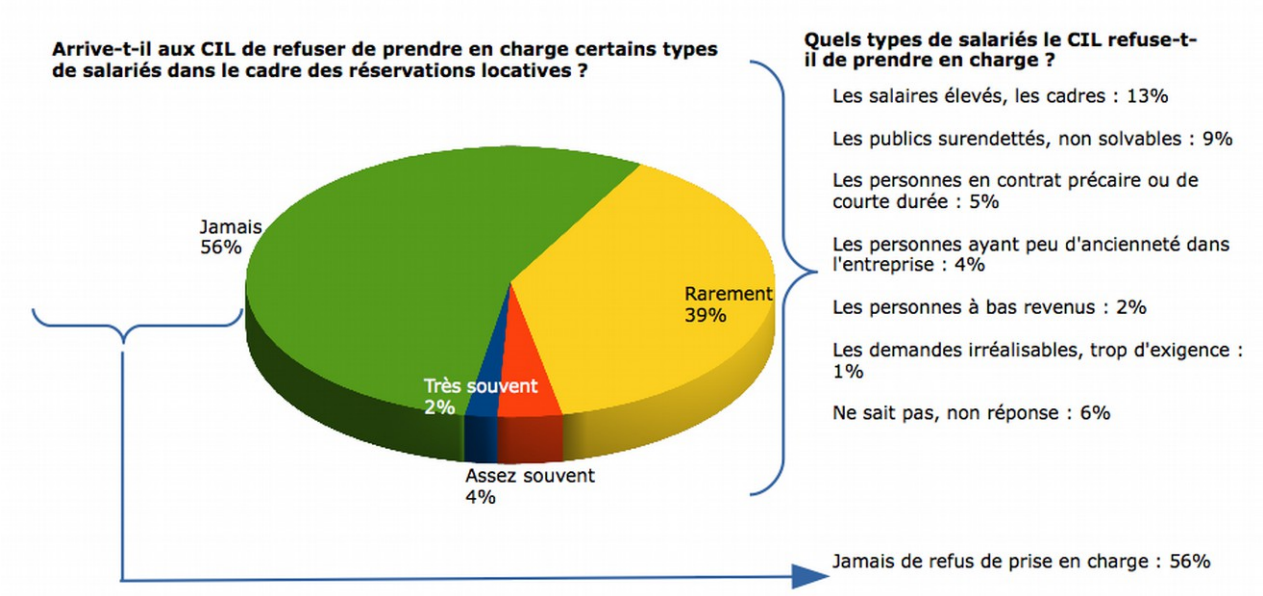
Une forte minorité des entreprises déclarent qu'il est arrivé que les CIL refusent de prendre en charge certains salariés. Ces refus restent en général rares : seules 6 % des entreprises mentionnent des refus fréquents ou très fréquents.

Les entreprises qui ne recueillent pas la demande de leurs salariés sont moins nombreuses à signaler des refus de prise en charge de la part des CIL (37 % des premières pour 51 % des deuxièmes déclarent que de tels refus peuvent se produire), probablement parce qu'elles sont moins informées que les autres des refus de prise en charge.

L'occurrence des refus ne dépend en revanche pas de la tension par rapport au logement de la zone où est situé l'établissement répondant, ni de la part des demandeurs par rapport au nombre de salariés.

Les salariés concernés sont soit des personnes à revenus élevés, au-dessus des plafonds des logements sociaux, soit au contraire des personnes fragiles financièrement : 13 % des entreprises déclarent que le CIL a déjà refusé de prendre en charge la demande de cadres, 11 % celle de personnes surendettées, non solvables ou à bas revenus. Par ailleurs, 9 % des entreprises signalent des refus de prise en charge liés à la stabilité de la situation du salarié dans l'entreprise (personnes en contrat précaire, personnes entrées récemment dans l'entreprise). La fréquence des refus du fait des dettes du salarié est d'ailleurs mentionnée comme principale cause de non prise en charge par une des entreprises interrogées lors des entretiens qualitatifs.

Figure n° 52 - Le refus de prise en charge de certains salariés et les salariés concernés



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des entreprises répondantes

b) Les motifs des refus de prise en charge : des revenus trop élevés ou des revenus trop faibles

En cohérence avec les salariés concernés, les motifs des refus de prise en charge sont liés le plus souvent au montant des revenus : 13 % des entreprises déclarent que des demandes ont été refusées du fait de revenus trop élevés, au-dessus des plafonds, 8 % parce que les revenus étaient trop faibles.

Les autres motifs concernent les contraintes des bailleurs : 7 % des entreprises évoquent des refus liés au fait que les demandeurs n'entraient pas dans les conditions d'accès (autres que les ressources : dettes de loyer par exemple...). 7 % également parce que le profil du demandeur ne correspond pas aux politiques de peuplement de bailleurs. Quelques entreprises (4 % des répondantes, soit 11 entreprises) estiment ne pas avoir eu d'explication claire ou satisfaisante de la part des CIL, 3 entreprises relient ces refus au fait que le CIL ne dispose pas suffisamment de réservations locatives.

DEUXIÈME PARTIE : LE RAPPROCHEMENT OFFRES-DEMANDES

1 Les relations entre les acteurs dans le rapprochement offres-demandes et la constitution des dossiers de candidature

1.1 Les acteurs prenant en charge le rapprochement offres-demandes et la constitution des dossiers de candidature

a) Identification des acteurs intervenant dans le rapprochement offres-demandes

➢ *Selon les CIL, des employeurs et des bailleurs interviennent dans le rapprochement offres-demandes, mais la part des demandes concernées est très faible*

80 % des sites des CIL déclarent que d'autres acteurs que leur site, ou le CIL à un niveau centralisé, prennent en charge une partie du dépôt de la demande. Ils sont deux fois moins nombreux à citer d'autres acteurs que le CIL (42 %) dans la prise en charge du rapprochement entre l'offre de logement et la demande.

En particulier, le tiers des sites des CIL signalent que des bailleurs sociaux sont impliqués dans ce rapprochement (pour rappel, 48 % signalaient l'implication des bailleurs dans le dépôt de la demande), 12 % mentionnent les entreprises (ils étaient 58 % dans ce cas pour le dépôt de la demande) et 1 % seulement mentionnent d'autres structures.

Les sites des CIL qui mentionnent une implication de certains employeurs dans le rapprochement de la demande sont en particulier des sites de grande taille : tous ceux ayant enregistré plus de 5 000 demandes en 2014 sont notamment concernés. Il en résulte que la part des demandes enregistrées dans un site signalant l'implication des entreprises est très supérieure au pourcentage observé en nombre de sites. Presque la moitié (45 %) des demandes sont ainsi enregistrées dans un site déclarant que les entreprises prennent en charge une partie de ce rapprochement. Au contraire, la part des demandes enregistrées dans un site mentionnant l'implication des bailleurs est relativement faible, à 22 %.

Tous les sites des CIL sauf 1, qui signalent que certains employeurs interviennent dans le rapprochement offres-demandes, déclaraient que les entreprises peuvent recueillir la demande des salariés.

Les résultats sont sensiblement différents pour les bailleurs : les sites qui mentionnent l'implication des bailleurs dans le rapprochement offres-demandes ne sont pas nécessairement ceux qui évoquaient leur rôle dans le recueil de la demande. Il s'agit notamment de sites qui, par contre, citaient le rôle des plateformes partagées avec les bailleurs et d'autres organismes réservataires.

Dans d'autres cas, il peut y avoir une intervention des bailleurs dans le rapprochement offres-demandes sans intervention dans le dépôt de la demande. À noter que ces situations peuvent signifier que les sites des CIL transmettent des fichiers de demandeurs directement aux bailleurs, mais elles peuvent aussi être liées à l'ambiguïté du recueil de la demande de salariés, Ils peuvent déposer auprès des bailleurs en tant que demandeurs de droit commun, et les sites des CIL ne les repèrent pas *a priori* comme des demandeurs relevant de leurs sites et en cela, ont pu répondre que les bailleurs n'interviennent pas dans le dépôt de la demande. En revanche, les bailleurs peuvent alors leur affecter un logement faisant l'objet d'un droit de réservation du CIL et l'en informer *a posteriori*, et les sites des CIL considèrent donc que les bailleurs interviennent dans le rapprochement offres-demandes. À l'appui de cette hypothèse :

- rappelons que presque tous les bailleurs ont déclaré recevoir les dossiers de demande des ménages salariés ;
- un CIL (niveau central) a par exemple apporté le complément suivant sur l'utilisation d'une plateforme partagée : "*les demandeurs peuvent avoir plusieurs propositions de tous les organismes HLM présents dans le fichier partagé. Les demandes sont référencées par l'organisme qui les a saisies, il peut y avoir plusieurs référencements pour une demande (exemple : une demande saisie par un bailleur, mais référencée aussi par le CIL car salarié d'une entreprise cotisante)*".

Enfin, les réponses des sites d'un même CIL ne sont pas les mêmes d'un site à l'autre excepté pour 1 seul CIL où tous les sites déclarent prendre exclusivement en charge le rapprochement de l'offre et de la demande.

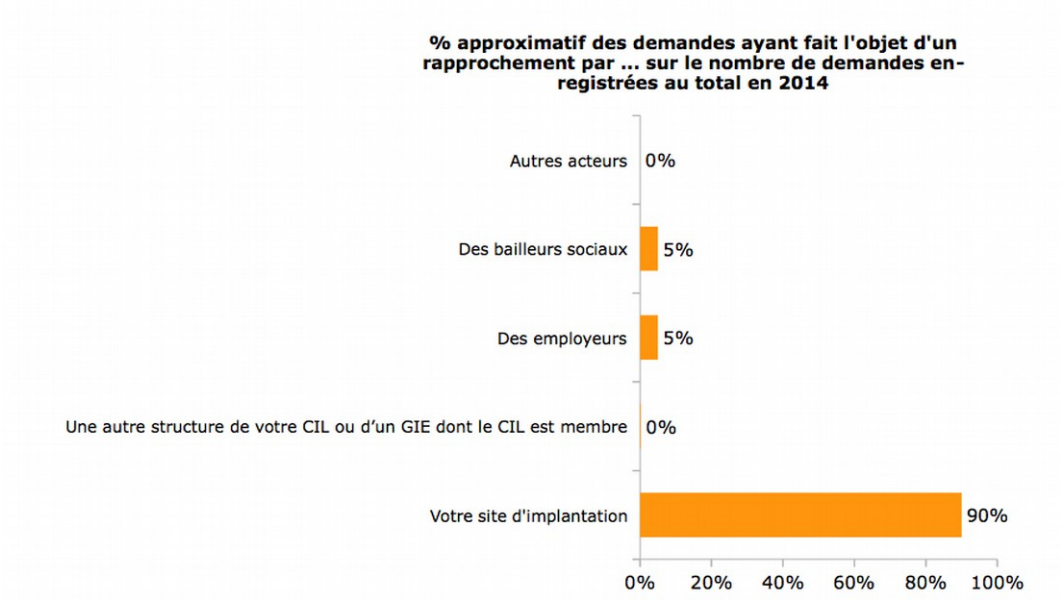
Figure n° 53 - Les acteurs prenant en charge le rapprochement de l'offre avec la demande, selon les sites des CIL

	% sur le nombre de sites	% pondéré par le nombre de demandes enregistrées par le site
Votre site d'implantation	100 %	100 %
Une autre structure de votre CIL ou d'un GIE dont le CIL est membre	5 %	4 %
Des employeurs	12 %	45 %
Des bailleurs sociaux	34 %	22 %
D'autres structures, des partenaires ou prestataires de services du CIL	1 %	2 %
Total	**152 %**	**173 %**
Pas d'autres modes de dépôt qu'auprès du site ou d'une autre structure du CIL	*58 %*	*38 %*

Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La part des demandes enregistrées selon la structure prenant en charge son rapprochement montre que la très grande majorité des demandes, presque 9 sur 10, restent traitées par les sites des CIL. Une proportion un peu supérieure à 1 demande sur 20 est enregistrée respectivement par les employeurs et par les bailleurs. Le nombre de demandes traitées par d'autres acteurs, partenaires ou prestataires, d'une part, et par les CIL à un niveau centralisé d'autre part, est marginal.

Figure n° 54 - Répartition approximative des demandes enregistrées par les CIL, selon l'acteur intervenant dans leur rapprochement avec l'offre



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Remarque : les sites étaient invités à donner le pourcentage approximatif des demandes enregistrées selon les différents acteurs qu'ils ont cités comme intervenant dans le rapprochement entre l'offre et la demande Ces pourcentages ont été appliqués au nombre de demandes enregistrées par le site en 2014, ce qui permet d'obtenir la répartition globale du dépôt des demandes par mode de rapprochement. Ce pourcentage est approximatif car la répartition demandée au CIL était elle-même approximative.
Ces pourcentages sont calculés sur la base de 171 sites ayant bien renseigné le nombre de demandes enregistrées en 2014 et la répartition de ces demandes entre les différents modes de rapprochement. Ces sites représentent 93 % des demandes enregistrées.

Pour rappel, les sites pour lesquels le dépôt de la demande est possible auprès d'autres structures, notamment des employeurs, sont plutôt des sites ayant une forte activité locative et situés en zone tendue ou très tendue. Les caractéristiques des sites pour lesquels le rapprochement entre l'offre et la demande peut être pris en charge par d'autres acteurs, rejoignent ces constats :

- 57 % des sites des CIL situés en zone tendue ou très tendue, de même que 55 % de ceux ayant enregistré plus de 3 demandes par logement signalé pour attribution ou encore 50 % de ceux ayant enregistré plus de 700 demandes, déclarent que d'autres structures que le CIL peuvent prendre en charge le rapprochement de l'offre et de la demande. Ils sont alors particulièrement nombreux à mentionner les employeurs (environ le tiers d'entre eux) ;
- inversement, les sites situés en zone détendue ou très détendue, ayant enregistré moins de 1,5 demande par logement signalé pour attribution ou encore moins de 200 demandes sont peu nombreux (moins du tiers) à déclarer que le rapprochement peut être mis en œuvre par d'autres acteurs que le CIL. En particulier, dans ces petits sites en zone détendue, l'intervention des employeurs est quasi-inexistante, seuls les bailleurs pouvant éventuellement jouer un rôle dans ce rapprochement ;
- alors que les bailleurs recueillent la demande notamment dans les zones détendues, la part des sites les mentionnant comme intervenant dans le rapprochement ne dépend que peu de leur zone d'implantation.

Figure n° 55 - Principaux acteurs intervenant dans le rapprochement, selon les caractéristiques du site (en %)

Tension de la zone d'implantation du site	très tendue ou tendue	intermé-diaire	détendue ou très détendue	ensemble
Rapprochement uniquement par le site du CIL	***43***	57	**65**	58
Rapprochement par des employeurs	**36**	10	***0***	12
Rapprochement par des bailleurs	***27***	40	35	34

Nombre de demandes enregistrées par logement signalé pour attribution	1.5 ou moins	de 1.6 à 3	plus de 3	Ensemble
Rapprochement uniquement par le site du CIL	**61**	58	***45***	58
Rapprochement par des employeurs	***5***	12	**29**	12
Rapprochement par des bailleurs	37	36	32	34

Nombre de demandes enregistrées par le site	200 ou moins	de 201 à 700	plus de 700	Ensemble
Rapprochement uniquement par le site du CIL	**68**	54	***50***	58
Rapprochement par des employeurs	***0***	8	**31**	12
Rapprochement par des bailleurs	32	41	30	34

Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Exemple de lecture : 31 % des sites ayant enregistré plus de 700 demandes en 2014 déclarent que la demande peut être rapprochée par des employeurs (12 % parmi l'ensemble des sites).

➢ *Très peu d'entreprises déclarent prendre en charge le rapprochement offre-demande de leurs salariés*

Le nombre de sites déclarant que des employeurs interviennent dans le rapprochement entre l'offre et la demande est relativement important. Cependant, ce constat ne renseigne pas sur le nombre d'entreprises effectivement concernées. La faible proportion de demandes faisant l'objet d'un rapprochement par les entreprises (environ 5 %) laisse supposer que peu d'employeurs sont impliqués. L'enquête auprès des entreprises confirme ce constat. Ainsi, seules 12 entreprises, représentant 4 % des entreprises répondantes, déclarent *"sélectionner elles-mêmes les dossiers pour une présentation aux bailleurs"*. Parmi elles, 7 le font pour des logements qui leur sont réservés à leur seul usage.

La part des salariés demandeurs pour lesquels les entreprises interviennent est alors très variable : 5 entreprises interviennent pour moins du quart des salariés demandeurs, et même pour 3 d'entre elles, pour moins de 10 %. 2 entreprises interviennent pour une proportion comprise entre le quart et la moitié de leurs demandeurs, et 3 entreprises pour plus des trois quarts (voire pour la totalité).

Le faible nombre d'entreprises concernées parmi celles interrogées ne permet pas de conclure quant à leurs éventuelles caractéristiques. Elles sont réparties entre les différentes zones de tension locative. Elles sont relativement nombreuses à compter plus de 2 000 salariés (c'est le cas de 5 d'entre elles), mais peuvent aussi être de taille plus modeste (2 comptent moins de 500 salariés).

Les 23 sites des CIL ayant signalé l'implication d'entreprises confirment ces constats : 13 (57 %) déclarent que les entreprises concernées prennent en charge la totalité des dossiers de demande des salariés, 3 (13 %), qu'elles en prennent en charge une partie seulement et 7 (30 %) que cela dépend beaucoup des entreprises. Les CIL donnent trois caractéristiques principales des entreprises concernées :

- 13 sites évoquent des grandes entreprises, souvent présentes sur l'ensemble du territoire national ;
- 5 sites mentionnent des entreprises organisées pour procéder à ce rapprochement : notamment des entreprises ayant un service logement intégré et actif, ou encore fonctionnant avec les outils extranet des CIL. Un site décrit par exemple l'alimentation d'un intranet avec les offres de logement reçues par le CIL, auquel accède l'entreprise. L'employeur peut alors positionner directement des candidats salariés de son entreprise sur cette offre ;
- 7 sites, des entreprises ayant des droits de suite sur certains logements : elles ont donc réservé des droits de suite, la libération de ces logements est signalée au CIL qui demande aux entreprises de désigner un candidat ("*lorsque nous recevons un congé d'un bailleur sur un logement où nous avons une entreprise qui bénéficie d'un droit de suite (désignation de candidats successifs pendant une durée définie par convention) nous demandons à l'entreprise de nous adresser des candidatures en adéquation avec le logement libéré* ").

➢ *Plus de la moitié des bailleurs prennent en charge au moins en partie le rapprochement offre-demande des salariés*

54 % des bailleurs déclarent sélectionner eux-mêmes des dossiers de demandeurs salariés en vue d'une attribution. À noter que cette sélection peut se faire sur un logement ne faisant pas l'objet de droits de réservation de la part des CIL. Cette intervention des bailleurs semblent relever de deux situations :

- celle des bailleurs qui recueillent la demande des salariés au titre du "droit commun" et qui leur attribuent des logements faisant l'objet de droits de réservation des CIL du fait de leur statut de salariés ;
- celle des bailleurs qui reçoivent des listes de demandeurs de la part des CIL.

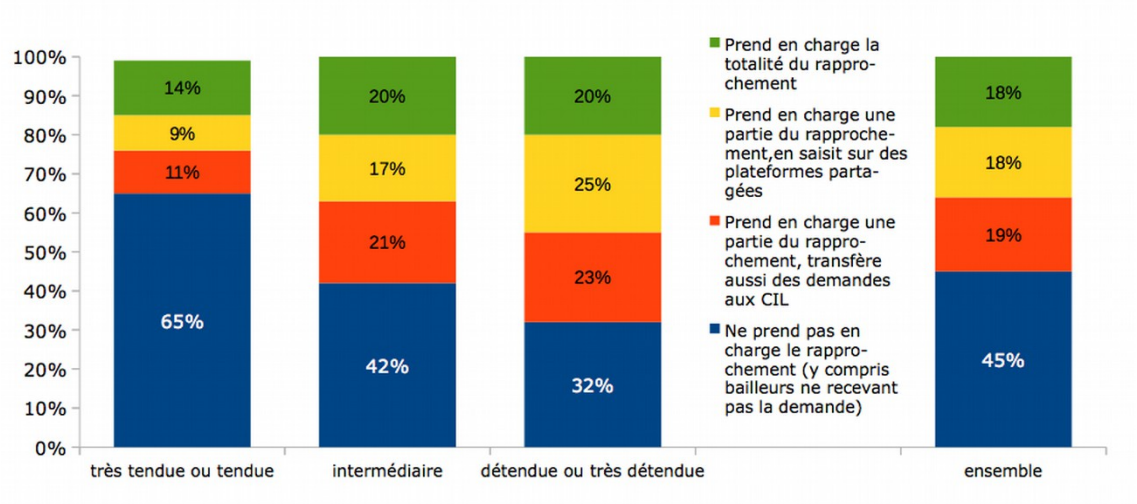
> Cette situation a été mentionnée par un des bailleurs interrogés lors des entretiens qualitatifs : « *Quand on les sollicite pour attribuer un logement, les CIL nous envoient une liste de demandeurs. Mais le tri n'est pas fait : la majorité des CIL nous envoient la liste sans avoir fait le point sur la demande. On peut recevoir des demandeurs qui ne sont pas enregistrés dans le fichier commun ; des demandes qui n'ont rien à voir avec le logement (au niveau de la localisation du logement, de ses caractéristiques…)* ».

Plus précisément, 46 % des bailleurs ne sélectionnent pas eux-mêmes les dossiers des salariés (ils ne les prennent pas en dépôt, ou bien transmettent les dossiers reçus). 18 % conservent certains dossiers pour passage en commission, et en transmettent d'autres au CIL. 19 % conservent certains dossiers pour passage en commission et en saisissent d'autres sur une plateforme partagée de la demande. 18 % des bailleurs conservent tous les dossiers qu'ils ont reçus en dépôt, pour les sélectionner.

Là encore, ces chiffres doivent être relativisés en fonction du nombre de salariés déposant effectivement une demande auprès des bailleurs sociaux. Même pour les bailleurs ne retransmettant aucun des dossiers reçus, ce nombre peut être faible selon l'effectivité du dépôt de la part des salariés.

La sélection des dossiers des ménages salariés pour présentation en commission dépend principalement de la zone d'implantation des bailleurs. Cette sélection est beaucoup moins fréquente dans les zones les plus tendues par rapport au logement, que dans les zones détendues. 35 % des bailleurs implantés dans des zones tendues ou très détendues prennent parfois en charge la sélection des dossiers de ménages salariés, 14 % traitant même l'ensemble des dossiers reçus. Ces pourcentages sont respectivement de 68 % et 20 % parmi les bailleurs situés en zone détendue ou très détendue.

Figure n° 56 - Les bailleurs prenant en charge une partie ou la totalité du rapprochement de la demande, selon la zone d'implantation



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La prise en charge par les bailleurs de la sélection des dossiers de ménages salariés dont les bailleurs ont reçu la demande, ne dépend en revanche que très peu de leurs autres caractéristiques. En particulier, le comportement des bailleurs filiales, ou dans lesquels des CIL ont des participations, ne diffère pas de celui des autres bailleurs. Ce traitement des dossiers ne dépend pas non plus de la taille du bailleur, ni du nombre de logements sur lesquels portent des droits de réservation. Ce constat est d'ailleurs confirmé par les déclarations des bailleurs : interrogés sur d'éventuelles différences dans l'intervention de leur organisme selon les CIL, seuls 5 bailleurs (1 % des répondants) ont répondu que de telles différences pouvaient se produire. Ces bailleurs n'interviennent que sur les dossiers des demandes issus d'un CIL dont ils sont filiales.

Les bailleurs non HLM et non SEM sont moins nombreux que les autres à prendre en charge la sélection des dossiers : seuls 39 % sont concernés. En particulier, seuls 8 % saisissent la demande sur des plateformes partagées et 12 % la traitent entièrement. Une proportion proche de l'ensemble, de 19 %, sélectionne une partie des dossiers pour attribution et transmet l'autre partie aux CIL.

L'enquête auprès des bailleurs montre donc que lorsqu'ils prennent en charge la sélection des dossiers des demandeurs salariés en vue d'une attribution, cette prise en charge porte sur l'ensemble des dossiers reçus pour environ le tiers d'entre eux. Les réponses des sites des CIL confirment ce constat : parmi les 62 sites observant l'intervention des bailleurs pour le rapprochement entre l'offre et la demande d'une partie des dossiers des ménages demandeurs, les deux tiers (65 %) estiment que les bailleurs n'interviennent que pour une partie des logements qu'ils mettent à disposition, le quart (24 %) pour la totalité et 1 sur 10 (11 %) déclare que la proportion sur laquelle porte cette sélection dépend des bailleurs.

Selon les CIL, les caractéristiques des bailleurs concernés et des logements sur lesquels sont alors placés les demandeurs sont en effet diversifiées :

- le plus souvent, les sites des CIL font simplement référence au conventionnement avec le bailleur (18 CIL, 30 % de ceux concernés) : la convention signée prévoit ce rapprochement pour une partie ou la totalité des logements signalés pour attribution par le bailleur. Quelques-uns ont explicité la prise en charge de ménages salariés par le bailleur dans le cadre de ces conventionnement : il s'agit en effet de demandes repérées lors du dépôt du dossier auprès du bailleur ou via les plateformes communes de demandes, identifiées comme relevant du CIL et auxquelles le bailleur attribue un logement réservé... ou non réservé ("*Le rapprochement par le bailleur intervient majoritairement sur des demandes ayant fait l'objet d'un refus en Commission d'attribution, quelquefois sur des demandes NUD dont l'entreprise est connue comme adhérente du CIL (ex. EDF)", "bailleurs filiales ou non qui ont des réservations locatives chez nous, quand ils peuvent positionner des candidats sur des logements réservés sur lesquels nous n'avons pas encore proposé de candidat", "Tous les bailleurs locaux peuvent à partir d'Imhoweb (fichier de la demande départementale) proposer des logements à des demandeurs contingentés CIL (sur parc réservé ou non)*") ;
- 15 sites mentionnent qu'il s'agit (souvent parmi les bailleurs conventionnés) de ceux avec lesquels le CIL a des relations de proximité ou des relations privilégiées ;
- 6 sites évoquent les bailleurs filiales ;
- 8 sites évoquent des placements par les bailleurs sur des logements disponibles, voire peu attractifs et difficiles à placer : l'objectif est de limiter la vacance dans le parc du bailleur, en plaçant un ménage dont la demande correspond au logement libre, que ce dernier soit un logement sur lequel porte des droits de réservation des CIL ou non. Dans une logique relativement proche, 10 sites évoquent des bailleurs ayant un parc de logements important et peu de réservataires, ou bien plaçant les demandeurs sur des logements sur lesquels il n'y a aucun droit de réservations, ou bien qui sont en droit unique ("*Les logements neufs ou anciens en DU sans réservataire. Il s'agit parfois de logements que le bailleur a du mal à placer à cause de leur vétusté, de leur secteur géographique peu attrayant, de leur loyer trop élevé ou de leur disponibilité immédiate*") ;
- 6 sites mentionnent que ce placement concernent certaines filières de financement en particulier : 5 les logements PLUS, 3 les logements PLAI et 2 les logements PLS (1 site ne précise pas la filière).

➢ *Les autres structures pouvant intervenir dans le rapprochement entre l'offre et la demande : des collectivités*

Seuls 2 sites ont évoqué un rapprochement qui serait effectué par d'autres structures que les CIL, les bailleurs ou les employeurs : ces 2 sites mentionnent des collectivités locales, mairies, CCAS, qui, lors des rapprochements de fichiers, repèrent la demande comme relevant du champ d'un CIL et positionnent le demandeur sur un logement réservé.

b) Les relations entre les CIL et les acteurs prenant en charge le rapprochement offres-demandes

➢ *Des instructions envers les entreprises portant sur les procédures à respecter plus que sur des critères de sélection*

Les deux tiers des 23 sites qui ont déclaré que des entreprises pouvaient prendre en charge la sélection des dossiers de demandeurs pour présentation aux bailleurs donnent des instructions aux employeurs sur les modalités de rapprochement entre l'offre et la demande. Plus précisément, 11 sites (48 % de ceux concernés représentant 51 % des demandes enregistrées) donnent des instructions émanant du site seulement. 4 (17 % des sites concernés représentant 9 % des demandes) transmettent des demandes émanant du CIL à un niveau centralisé. 8 sites (35 % des sites concernés, 40 % des demandes enregistrées) ne donnent pas d'instruction.

Les 15 sites qui donnent des instructions (émanant du site ou du CIL à un niveau centralisé) déclarent tous contrôler leur application. Pour tous ces sites, le contrôle consiste en la vérification de la conformité de la demande aux instructions communiquées lors de la réception du dossier de candidature : vérification que toutes les pièces sont présentes et conformes, vérification que les plafonds de ressources sont respectés, et, pour 1 site seulement, que le ménage proposé correspond bien au profil attendu sur le logement.

Les entreprises qui prennent en charge le rapprochement de l'offre et de la demande semblent finalement disposer d'une latitude très importante dans la mise en œuvre de critères de sélection des dossiers : les contraintes mises par les CIL, du moins celles qui sont contrôlées, étant principalement des contraintes de respect des procédures légales ou du bailleur (pièces à fournir, respect des plafonds).

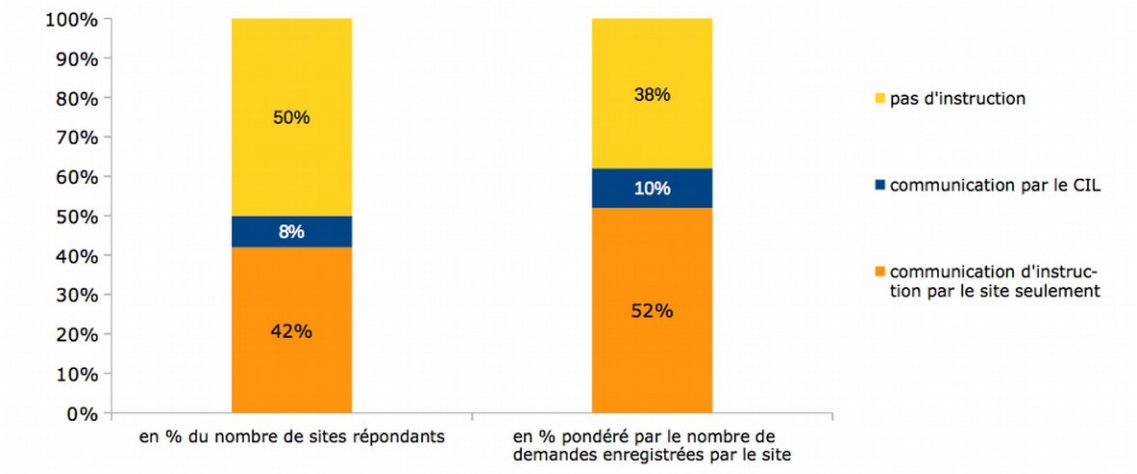
➢ *Des instructions envers les bailleurs, un contrôle qui n'est souvent qu'une vérification a posteriori*

La moitié des sites des CIL ayant évoqué le rôle des bailleurs dans la prise en charge du rapprochement entre l'offre et la demande des ménages salariés déclarent qu'il existe une communication d'instructions des CIL aux bailleurs. Là encore, cette transmission est plutôt du fait de chaque site que formalisée par les CIL au niveau centralisé : 42 % des sites des CIL communiquent des instructions issues de leur site, 8 % seulement transmettent des instructions définies par le CIL.

La communication d'instructions est plutôt le fait de sites ayant une forte activité locative. Les sites communiquant des instructions représentent ainsi les deux tiers des demandes enregistrées par ceux qui sont concernés par l'intervention des bailleurs dans le rapprochement offres-demandes.

Figure n° 57 - La communication d'instructions par les CIL aux bailleurs intervenant dans la sélection des dossiers

Y a-t-il communication, à ces bailleurs, d'instructions sur les modalités de rapprochement de l'offre et de la demande ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 60 sites des CIL ayant signalé le rôle des bailleurs et ayant répondu à la question (3 sites non répondants).

Lorsqu'ils communiquent des instructions, 90 % des sites déclarent en contrôler leur application : seuls 3 sites, 5 % de ceux signalant le rôle des bailleurs, transmettent des instructions sans en contrôler leur application :

- là encore, le contrôle consiste principalement en la vérification *a posteriori* du dossier transmis : 13 des 28 sites concernés mentionnent un tel contrôle, sans réelles implications sur le devenir du dossier ("*À réception des listes des baux signés (régularisation a posteriori dans notre SI) ", "À la vérification des pièces justificatives...*", "le *rapport entre les propositions et les attributions de logement, la satisfaction du client...*") ;
- 3 sites évoquent des fichiers communs et le partage d'informations informatiques. 4 sites des échanges réguliers, des relations partenariales et de proximité ("*nombreux échanges avec les gestionnaires des bailleurs", "Réunion biannuelles et points mensuels en fonction des relogements effectués*") ;
- 7 sites mentionnent un degré d'implication peut-être plus important, avec une marge de manœuvre pour accepter ou non le logement du ménage sélectionné par le bailleur :"*Nous nous assurons que les demandeurs ont également un dossier auprès de nos services et ne donnons notre accord pour passage en CAL qu'après vérification du dossier et de la cohérence avec nos méthodes*", "*entretiens préalables à la CAL*"… Dans une logique sans doute proche, 2 autres sites sont présents dans les CAL concernées.

Parmi les 239 bailleurs déclarant prendre en charge une partie ou la totalité du rapprochement offre-demande, près du tiers, 31 %, disent recevoir des consignes, ou des demandes particulières de la part des CIL, pour déterminer les modalités de sélection des dossiers. Ce pourcentage ne dépend pas des caractéristiques des bailleurs.

c) Une intervention relativement importante des bailleurs dans la constitution des dossiers de candidature

Là encore, l'intervention des sites des CIL dans la constitution des dossiers de candidature, si elle est nettement majoritaire, n'est pas exclusive. Une part non négligeable de ces dossiers – environ 15 % - est constituée directement par les bailleurs.

Ainsi, un peu moins de la moitié des sites des CIL, représentant le tiers des demandes enregistrées, prennent exclusivement en charge les dossiers de candidature. 41 % des sites (plutôt de faible taille, ils représentent 29 % des demandes enregistrées) déclarent que ces dossiers sont également (ou exclusivement) constitués par les bailleurs. Le rôle des entreprises est faible : seuls 3 % des sites (représentant 9 % des demandeurs) les mentionnent. Elles auraient pris en charge environ 2 % de la constitution des dossiers de candidature.

À noter que dans 19 sites, représentant 10 % des sites interrogés et 7 % des demandes enregistrées, la constitution du dossier de candidature n'est prise en charge ni par le site, ni par une autre structure du CIL.

Il n'existe pas d'impact important de l'appartenance à un CIL sur ces différentes réponses : les sites d'un même CIL ont des positionnements différenciés quant à l'intervention d'autres acteurs dans la constitution du dossier de candidature. Pour 1 CIL seulement, tous les sites déclarent prendre en charge exclusivement la constitution des dossiers de candidature (il s'agit du CIL pour lequel tous les sites déclaraient prendre en charge exclusivement le rapprochement entre l'offre et la demande).

Figure n° 58 - Les acteurs prenant en charge la constitution des dossiers de candidature, selon les sites des CIL

	% sur le nombre de sites	% pondéré par le nombre de demandes enregistrées par le site	% approximatif des demandes dont la constitution du dossier est prise en charge par...
Votre site d'implantation	89 %	93 %	83 %
Une autre structure de votre CIL ou d'un GIE dont le CIL est membre	2 %	1 %	<1 %
Des employeurs	3 %	9 %	2 %
Des bailleurs sociaux	41 %	29 %	15 %
D'autres structures, Des partenaires ou prestataires de services du CIL	1 %	<1 %	0 %
Total	**136 %**	**132 %**	**100 %**
Pas d'autres modes de dépôt qu'auprès du site ou une autre structure du CIL	*55 %*	*38 %*	-
Ni le site, ni le CIL ne prennent en charge les dossiers de candidature	*10 %*	*7 %*	-

Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Guide de lecture : la première colonne donne le pourcentage de sites qui déclarent que l'acteur de la ligne prend en charge une partie de la constitution des dossiers de candidatures. La deuxième colonne donne la répartition des sites pondérés par le nombre de demandes total enregistrées en 2014 par le site (par exemple, 93 % des demandes sont enregistrées dans un site qui prend en charge la constitution des dossiers de candidature). La troisième colonne donne le pourcentage approximatif de demandes pour lesquels le dossier de candidature est constituée par l'acteur (par exemple, environ 80 % des dossiers de candidature sont constitués par les sites des CIL.

L'intervention du site du CIL dans la constitution des dossiers de candidature dépend principalement de la taille du site :

- 70 % des sites de faible taille, c'est-à-dire ayant enregistré moins de 200 demandes en 2014, déclarent prendre exclusivement en charge la constitution du dossier de candidature. En particulier, pour 28 % seulement, il peut aussi y avoir intervention des bailleurs sociaux ;
- les sites ayant une activité moyenne, entre 200 et 700 demandes enregistrées, sont les moins nombreux à s'occuper exclusivement de la constitution des dossiers de candidature (40 % sont dans ce cas). Ce sont les plus nombreux à s'appuyer sur les bailleurs (53 %).

Selon les sites des CIL, environ 25 % des demandes sont déposées auprès des employeurs. Pour environ 5 % des demandes, ce sont les entreprises qui prennent en charge le rapprochement avec l'offre. Et pour moins de 2 %, les entreprises constituent le dossier de candidature. L'enquête auprès des entreprises a en effet montré que, si elles sont relativement nombreuses à recevoir le dépôt du dossier de demandes, très peu prennent en charge la sélection des dossiers pour positionnement sur les offres des bailleurs. Par ailleurs, les sites des CIL qui déclarent que les entreprises s'occupent de la sélection des dossiers de candidature, déclarent par ailleurs que des entreprises prennent en charge le rapprochement entre l'offre et la demande de tout ou partie de leurs salariés. Ces sites sont aussi des agences déclarant l'intervention des entreprises dans le recueil de la demande. Il existe donc des entreprises relativement nombreuses recueillant la demande, qui sont peu nombreuses à prendre en charge la sélection du dossier pour présentation au bailleur, et encore moins nombreuses, à finaliser le dossier de candidature, *a priori* pour les demandes qu'elles ont sélectionnées, afin de les transmettre directement aux bailleurs. Parmi les 12 entreprises répondantes à l'enquête entreprises prenant en charge la sélection des dossiers de leurs salariés pour présentation aux bailleurs, 9 déclarent constituer le dossier de candidature des ménages, ou de certains des ménages, qu'elles ont retenu.

> Une des entreprises interrogées lors des entretiens qualitatifs est dans cette situation : "*quand un logement est mis en service, le CIL nous informe, à nous de trouver un candidat. […] Nous faisons le travail du collecteur : on reçoit le candidat, on constitue son dossier… En règle générale, le CIL ne fait que transmettre le dossier au bailleur*".

Les modalités d'implication des bailleurs sont différentes : le paragraphe sur les acteurs intervenant sur le rapprochement entre l'offre et la demande concluait que les sites qui signalaient le rôle des bailleurs dans la sélection des dossiers, n'étaient pas nécessairement ceux qui signalaient le rôle des bailleurs dans le recueil de la demande. De même, les sites qui signalent que des dossiers de candidature peuvent être constitués par les bailleurs, ne sont pas nécessairement ceux qui relevaient une implication des bailleurs dans les autres étapes préalables à la présentation des dossiers en commission. La part des demandes pour lesquelles le bailleur prend en charge le dossier de candidature (environ 15 % selon les sites des CIL) est d'ailleurs supérieure à celle des demandes pour lesquelles le bailleur réalise le rapprochement avec l'offre (environ 5 %), qui était elle-même équivalente à la part des demandes déposées auprès des bailleurs.

1.2 Les autres relations entre les entreprises, les bailleurs et les CIL

a) Les relations entre les entreprises et les CIL

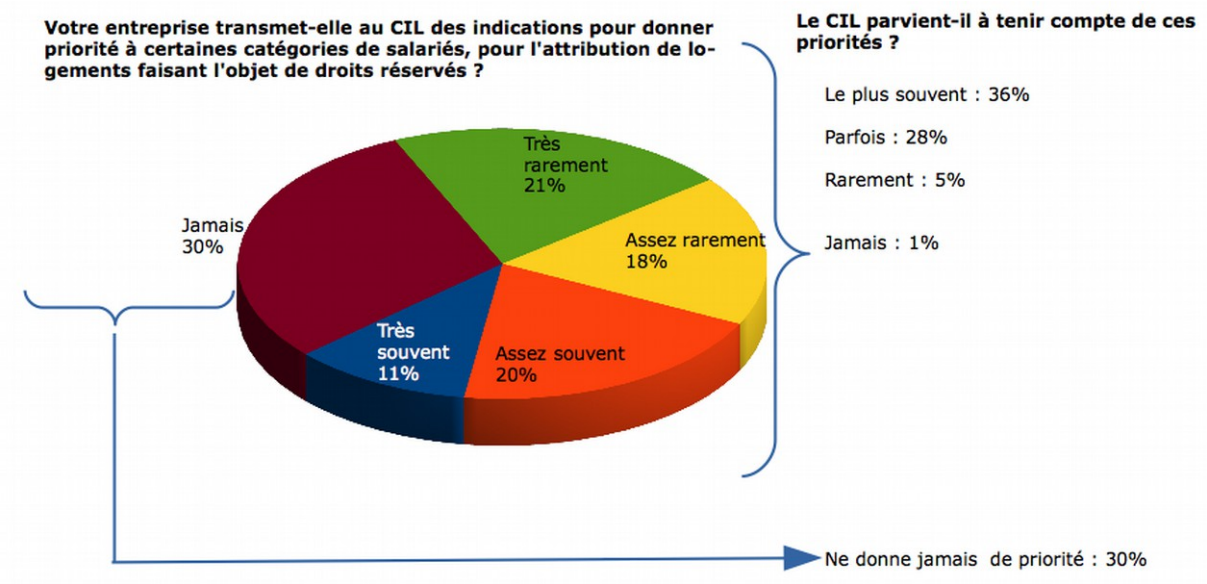
Au-delà du rôle éventuel des entreprises dans le recueil de la demande et dans le rapprochement avec l'offre, les relations entre les entreprises et les CIL peuvent influer sur la sélection des dossiers des demandeurs à plusieurs niveaux : d'une part parce que certaines entreprises donnent des priorités aux CIL, d'autre part parce que les entreprises ont ou non connaissance des critères de sélection des CIL et peuvent donc ou non aider au mieux les salariés dans la constitution des dossiers de demande, et enfin parce que quelques entreprises disposent de logements réservés à leur seul usage.

➢ *Peu d'entreprises n'expriment pas leurs priorités auprès des CIL*

Seules 30 % des entreprises déclarent ne jamais donner de priorité aux CIL quant aux salariés à sélectionner pour présentation aux bailleurs. À l'opposé, le tiers d'entre elles donnent très ou assez souvent de telles priorités. Un peu plus du tiers n'en donne que rarement.

Lorsque les entreprises donnent des priorités, le CIL les suit le plus souvent. Seules 6 % des entreprises donnent des priorités qui ne sont jamais ou que rarement suivies par le CIL.

Figure n° 59 - Les entreprises qui transmettent des instructions au CIL



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des entreprises répondantes.

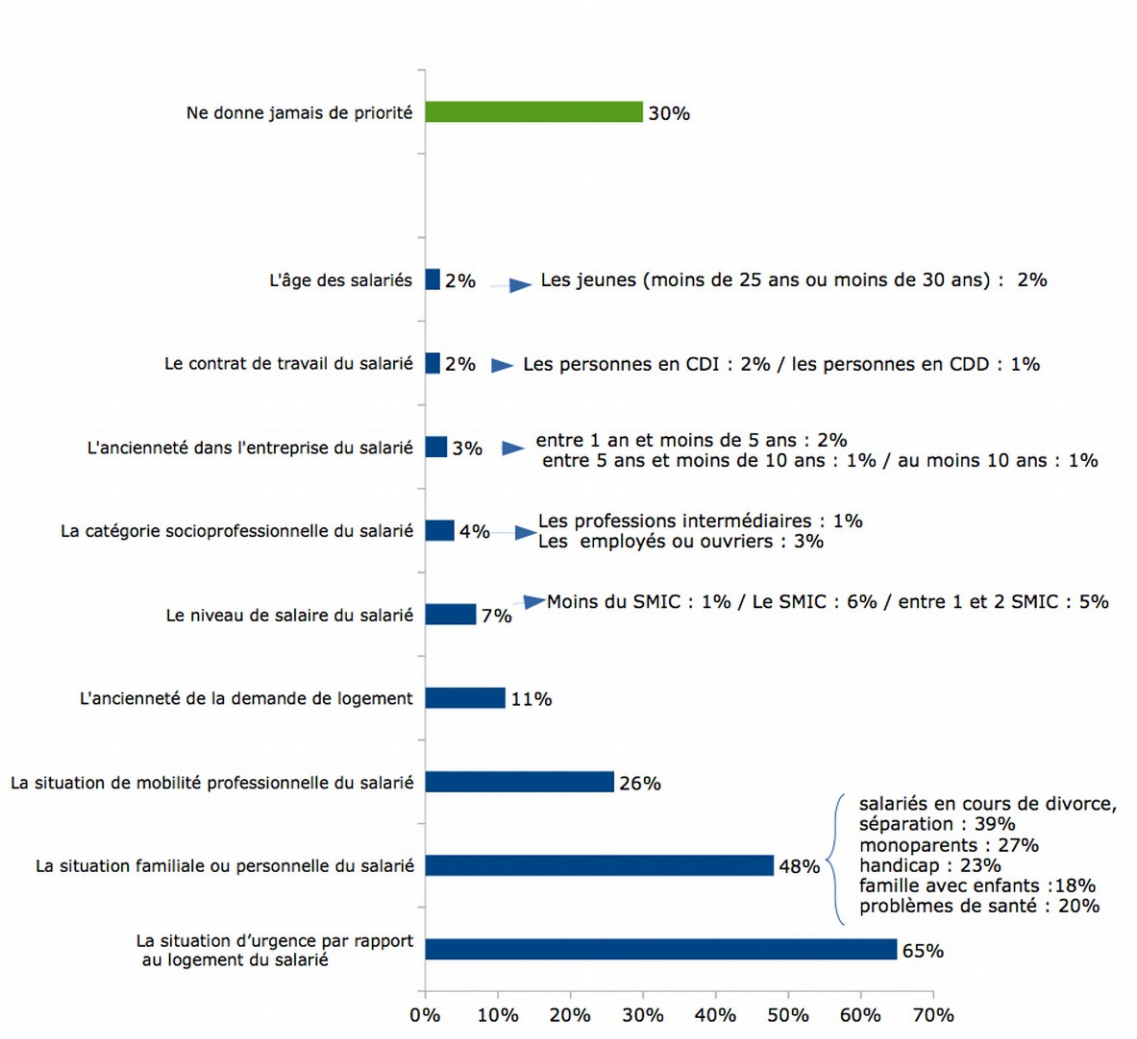
Les priorités données par les entreprises concernent principalement la prise en compte de problématiques sociales ou professionnelles des salariés. Ainsi :

- les deux tiers des entreprises ont donné des consignes aux CIL pour prendre en compte en priorité les salariés en situation d'urgence par rapport au logement (expulsion, logement précaire...) ;
- la moitié ont demandé aux CIL de donner priorité à des situations familiales ou personnelles complexes : en particulier les situations de séparation, et de monoparentalité, plus rarement les situations de handicap ou de problèmes de santé ;
- le quart des entreprises ont demandé aux CIL de donner priorité à des salariés en situation de

mobilité professionnelle.

Les autres critères, qui seraient peut-être plus en lien avec les politiques de ressources humaines des entreprises, sont beaucoup moins mentionnés. Une faible minorité d'entreprises évoquent le niveau de salaire (et mentionnent alors des niveaux faibles à très faibles) ou encore la catégorie socioprofessionnelle (notamment les employé ou ouvriers). Plus rarement encore, elles mentionnent le contrat de travail et l'ancienneté dans l'entreprise (au moins 1 an).

Figure n° 60 - Les priorités données par les entreprises



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des entreprises répondantes

Sans nécessairement donner des consignes aux CIL, 83 % des entreprises déclarent leur avoir déjà demandé de loger un salarié spécifique : 5 % l'ont fait souvent, 15 % assez souvent, 33 % assez rarement et 31 % très rarement. Dans la majorité des cas, les CIL répondent le plus souvent, ou du moins parfois, à cette demande : seules 11 % des entreprises déclarent parfois demander au CIL de loger des salariés spécifiques et n'être que rarement ou jamais suivies par le CIL.

Le profil des salariés concernés rejoint celui des salariés désignés comme prioritaires : 80 % des entreprises ont déjà demandé le logement d'un salarié spécifique, en situation d'urgence par rapport au logement, 24 % d'un salarié en mobilité et 4 % seulement de salariés prioritaires pour leur politique de ressources humaines.

Enfin, les trois quarts des entreprises déclarent échanger régulièrement avec le CIL au sujet de leurs priorités pour le logement des salariés : 45 % échangent plusieurs fois par an, 33 % environ une fois par an. 16 % des entreprises déclarent ne jamais avoir d'échanges sur ce sujet avec les CIL et 6 % rarement.

Les entreprises qui donnent des consignes aux CIL sont particulièrement nombreuses à échanger régulièrement avec les CIL sur leurs priorités. Certaines entreprises ne donnent pas de consignes, mais ont néanmoins des échanges réguliers sur leurs priorités. Les employeurs n'ayant aucun niveau d'échanges sur leurs priorités sont finalement relativement peu nombreux : seules 18 % des entreprises ne donnent jamais ou que très rarement des instructions en termes de priorité (ou de salariés spécifiques à prendre en charge) et n'échangent pas (ou très peu) avec les CIL sur leurs priorités.

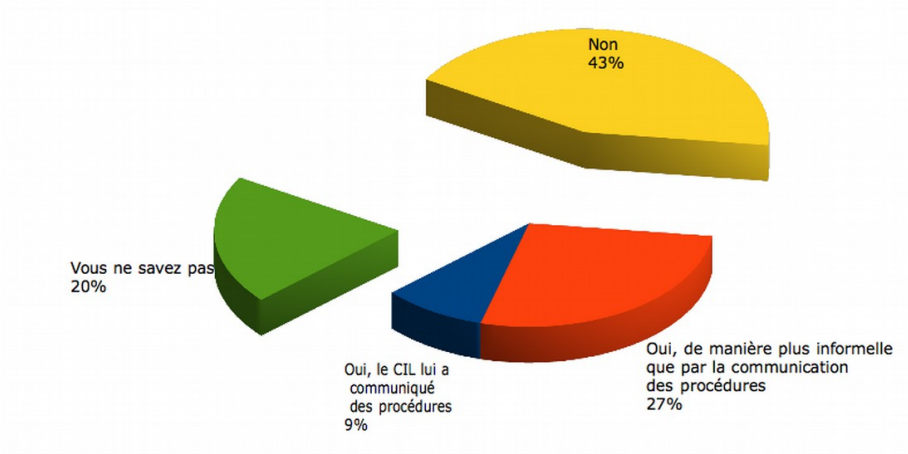
Un des CIL interrogés lors des entretiens qualitatifs précise *: « Parfois on a une pression plus forte d'un gros contributeur qui nous amène à mettre en avant son candidat plutôt qu'un autre, mais ça reste exceptionnel. Car finalement, on n'a pas si souvent de logements avec pléthores de candidats. Globalement, ça ne s'équilibre pas trop mal* ».

➢ *Le tiers des entreprises déclarent avoir connaissance des critères de sélection utilisés par les CIL*

36 % des entreprises interrogées déclarent avoir connaissance des critères utilisés par les CIL pour sélectionner les dossiers. En général, cette transmission est informelle : seules 9 % des entreprises se sont vues communiquer les procédures écrites par les CIL. 20 % des personnes interrogées n'ont pas su répondre à cette question : si l'entreprise a eu connaissance de ces critères, cette connaissance n'est pas parvenue à la personne interrogée.

Figure n° 61 - Les connaissance que les entreprises ont des critères de sélection utilisés par les CIL

Votre entreprise a-t-elle connaissance des critères utilisés par le CIL pour sélectionner des dossiers ?



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *Peu d'entreprises disposent de réservations exclusives de logements*

36 sites d'implantation des CIL, représentant 20 % des sites interrogés mais 41 % des demandes enregistrées, déclarent réserver certains droits à l'usage exclusif des entreprises.

Le nombre d'entreprises concernées est faible : il représente environ 5 % des entreprises adhérentes selon les déclarations des sites (à considérer avec précaution, les chiffres demandés étant des estimations).

Les réponses des entreprises confirment ce constat : 22 entreprises, représentant 7 % des entreprises interrogées, déclarent disposer de logements réservés à leur seul usage. Le faible nombre d'entreprises concernées ne permet pas d'en analyser les caractéristiques. Elles n'ont *a priori* pas de spécificités importantes, ni en termes de taille, de zone d'implantation, ni encore en termes d'importance de la politique logement dans l'entreprise et des modalités de relations avec les CIL. Pour la moitié d'entre elles, ces réservations exclusives représentent moins du quart des attributions de logement de leurs salariés.

Rappelons que seules 7 de ces entreprises prennent en charge le rapprochement entre l'offre et la demande pour ces logements qui leur sont réservés.

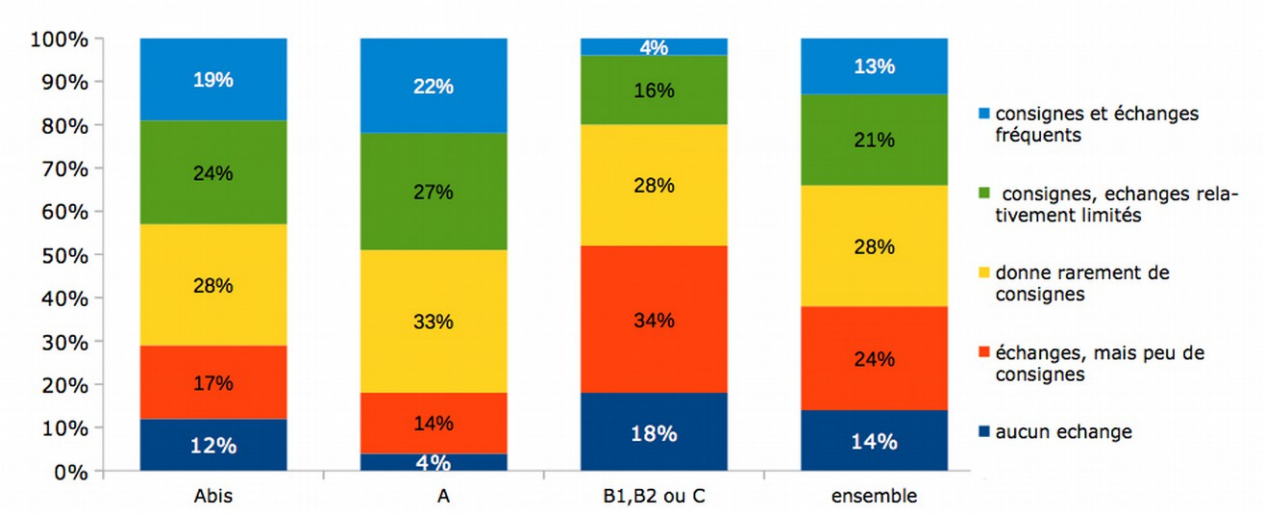
➢ *Un indicateur du degré d'implication des entreprises dans l'accès aux réservations locatives de leurs salariés*

Le degré d'implication et d'échanges des employeurs avec les CIL est finalement très diversifié. Une faible proportion, de 14 % des entreprises, ne donne jamais de consignes ni de priorités au CIL, n'échangent pas sur leurs priorités et ne connaissent pas les critères d'attribution. À l'opposé, une proportion équivalente d'entreprises, de 13 %, donnent souvent ou très souvent des consignes au CIL ou leur demandent de loger certains salariés voire prennent elles-mêmes en charge la sélection des dossiers, échangent plusieurs fois par an sur leurs priorités, connaissent les critères d'attribution employés par les CIL. Entre les deux :

- le quart des employeurs ne donnent jamais ou que très rarement des consignes, mais échangent au moins une fois par an avec les CIL sur leurs priorités ou connaissent les critères d'attribution ;
- le quart des employeurs donnent rarement des consignes au CIL ;
- un employeur sur cinq donne souvent ou très souvent des consignes au CIL, voire prend en charge la sélection des dossiers pour certains salariés, sans échanger avec les CIL aussi souvent que les entreprises les plus impliquées.

Ce degré de relations entre les entreprises et les CIL dépend principalement de la zone d'implantation de l'entreprise : les entreprises situées en zone peu ou très peu tendue ne sont pas, ou peu, impliquées dans ces relations. Les entreprises situées en zone tendue sont beaucoup plus nombreuses à être impliquées ou très impliquées.

Figure n° 62 - Un indicateur des relations entre l'entreprise et les CIL, selon la zone d'implantation de l'entreprise

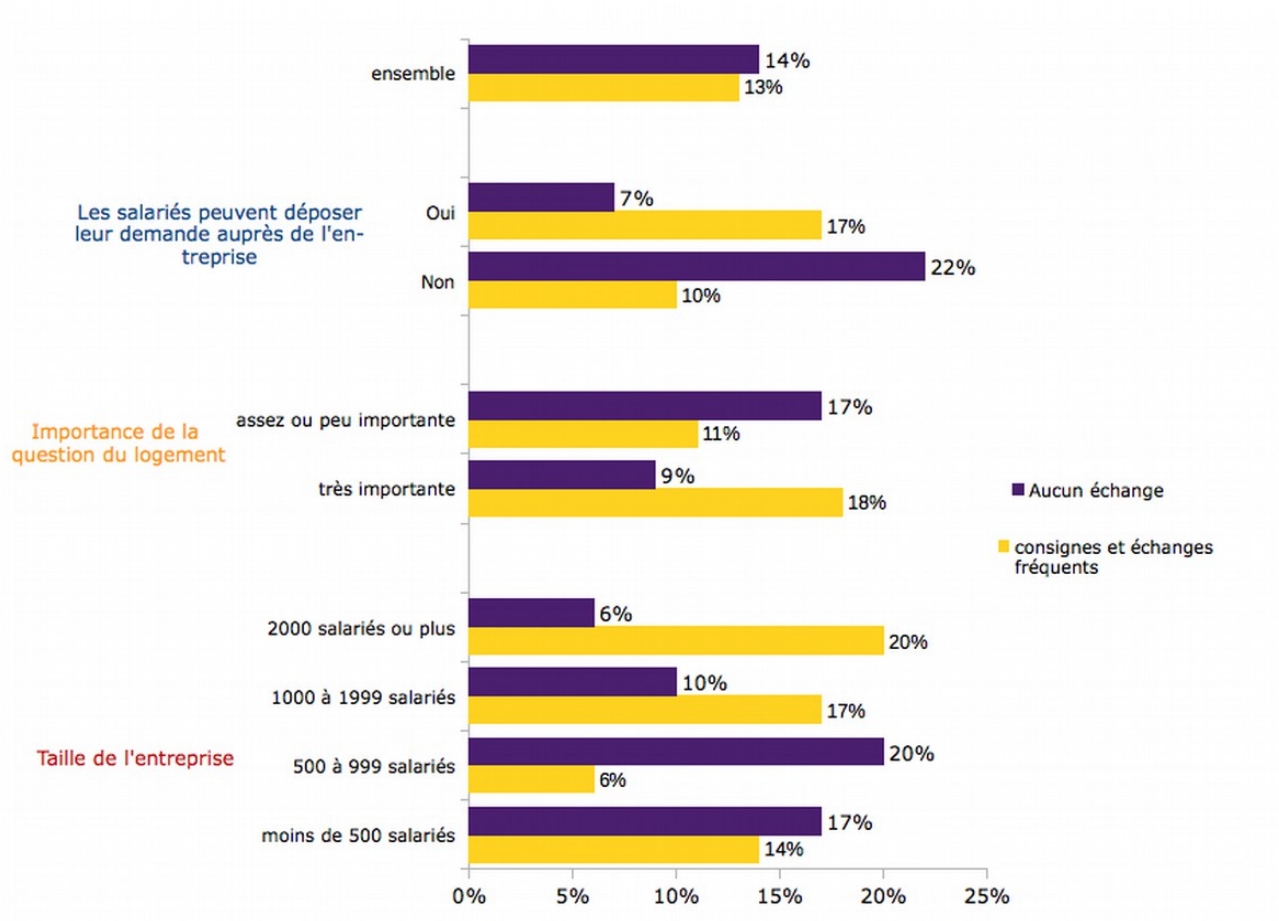


Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

L'intensité des relations avec le CIL dépend peu des autres caractéristiques de l'entreprise. Celles de plus de 2000 salariés sont particulièrement nombreuses à être fortement impliquées (20 % font partie des entreprises donnant fréquemment des consignes et ayant des échanges pluriannuels sur leurs priorités avec les CIL). Seules 6 % n'ont pas de relation avec le CIL. À noter que les entreprises les moins impliquées sont celles comptant de 500 à 1 000 salariés, et non celles ayant moins de 500 salariés.

Par ailleurs, les entreprises ayant une politique logement et celles recueillant la demande des salariés sont beaucoup plus nombreuses que les autres à entretenir des échanges importants avec les CIL. Certaines entreprises peuvent ne pas recueillir la demande de leurs salariés, mais ont cependant des échanges importants avec les collecteurs.

Figure n° 63 - Un indicateur des relations entre l'entreprise et les CIL, selon la taille de l'entreprise et l'importance de la question du logement



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Les échanges directs entre les bailleurs et les entreprises sont rares

Ls entreprises ont très peu de contacts avec les bailleurs concernant les modalités de sélection des dossiers et les politiques de peuplement des bailleurs. Ainsi, seules 7 % des entreprises disent avoir des contacts directs avec les bailleurs au sujet de leurs critères de décision d'attribution des logements, 3 % au sujet de leur politique de peuplement et 5 % au sujet des logements les mieux adaptés aux salariés des entreprises. Seules 23 entreprises, 8 % de celles interrogées, déclarent avoir des contacts sur au moins un de ces sujets.

Peu d'entreprises disposent de logements réservés à leur seul usage et peu d'entre elles prennent en charge le rapprochement entre l'offre et la demande de leurs salariés. Lorsque c'est le cas, les entreprises transmettent le plus souvent les dossiers sélectionnés au CIL. Parmi les 12 entreprises concernées, seules 2 déclarent transmettre tout ou partie des dossiers directement aux bailleurs.

Il en résulte que les bailleurs et les entreprises ont également peu de contacts à l'occasion du signalement des logements vacants, de même qu'à la transmission des dossiers. 13 % des bailleurs déclarent signaler la mise à disposition de logements directement à certains employeurs (la suite montrera que cette transmission ne concerne que peu de logements). 10 % déclarent par ailleurs recevoir des dossiers directement de la part des entreprises.

Un des employeurs interrogés lors des entretiens qualitatifs, explicite ce fonctionnement pour son entreprise : il bénéficie de la réservation exclusive majoritairement des droits uniques (plus des deux tiers du stock de réservation). Il prospecte les bailleurs présents sur les territoires demandés par les salariés de l'entreprise, puis prend l'attache du ou des CIL ayant des réservations parmi leur patrimoine : *« si on sait que dans telle ville, il y a des logements Immobilière 3F, on sait qu'il faut toucher Solendi ».*

c) Les relations entre les bailleurs et les CIL

La capacité du CIL à positionner correctement les ménages demandeurs dépend quant à elle *a priori*, notamment de la proximité du site du CIL avec les bailleurs, de sa connaissance de leurs attendus et de leurs contraintes. Là encore, les situations peuvent être très diversifiées selon les sites des CIL.

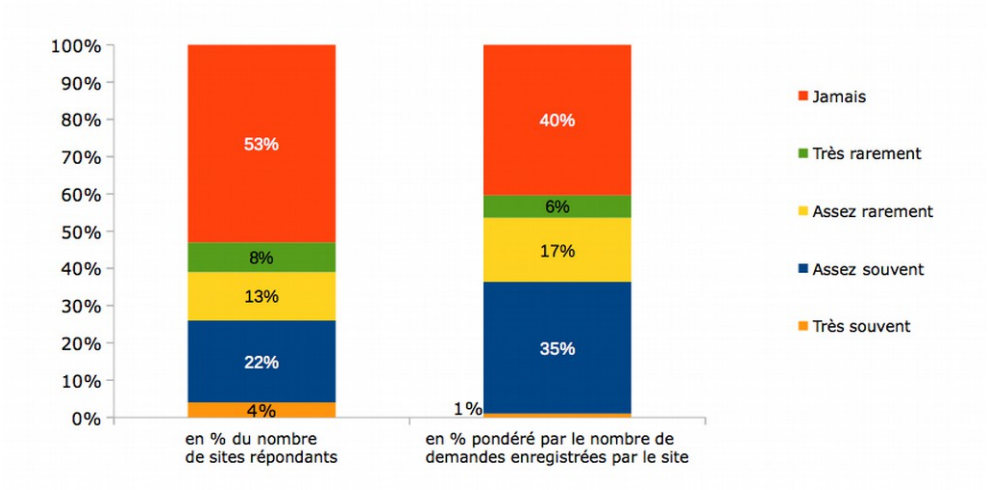
- *Les deux tiers des sites des CIL n'ont pas, ou que très peu, connaissance de la politique de peuplement des bailleurs*

La connaissance que les sites des CIL ont des politiques de peuplement des bailleurs est très variable selon les sites d'implantation. Le quart des sites déclarent avoir, très souvent ou souvent, connaissance de ces politiques. Les deux tiers n'en ont jamais, ou que très rarement, connaissance.

Les résultats sont sensiblement différents lorsque les réponses des sites sont pondérées par le nombre de demandes enregistrées, mais même ainsi, la connaissance que les CIL ont des politiques de peuplement est hétérogène : la moitié des demandes sont enregistrées dans un site ayant peu, ou très peu, connaissance des politiques de peuplement des bailleurs, le tiers le sont dans un site ayant très souvent ou souvent, cette connaissance.

Figure n° 64 - La connaissance que les sites des CIL ont des politiques de peuplement des bailleurs

Avez-vous connaissance des politiques de peuplement des bailleurs ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La connaissance que les sites des CIL ont des politiques de peuplement des bailleurs dépend de l'importance de leur activité locative et de leur zone d'implantation : les sites ayant une faible activité locative et situés dans des zones peu tendues se disent peu informés de ces politiques :

- 32 % des sites ayant enregistré plus de 700 demandes en 2014 et 31 % de ceux ayant enregistré entre 200 et 700 demandes sont très ou assez souvent informés des politiques de peuplement des bailleurs, contre 12 % seulement des sites ayant enregistré moins de 200 demandes ;
- 32 % des sites situés en zone très tendue ou tendue et 28 % de ceux en zone de tension intermédiaire sont très ou assez souvent informés des politiques de peuplement des bailleurs, contre 19 % des sites situés en zone détendue ou très détendue.

Cette connaissance ne dépend ni de l'implication des bailleurs dans le recueil et le traitement de la demande, ni de l'utilisation de plateforme partagée par le site. L'implication des bailleurs dans le recueil et le traitement de la demande concernait d'ailleurs plutôt les sites d'une faible taille, en zone détendue.

Les informations communiquées par les bailleurs portent d'abord sur la mixité sociale attendue dans chaque programme : cette information est mentionnée par 38 sites, soit 44 % des 85 sites déclarant recevoir, même rarement, des informations sur les politiques de peuplement des bailleurs. 15 sites (18 %) évoquent par ailleurs des informations très précises en termes de revenus, d'âge, de situation familiale, de nationalité...

Les autres informations sont notamment relatives au descriptif du parc ou de la résidence : filières de financement, taille des logements, taux de vacance, etc. (mentionnées par 7 sites). 6 sites évoquent des contraintes relatives au lieu de résidence ou de travail des demandeurs, 4 sites les politiques des bailleurs en termes de mutations internes au parc (délais à respecter pour un relogement, voire refus des demandeurs en situation de mutation). Enfin, 1 site évoque des informations plus génériques, englobant aussi les attendus des partenaires du bailleur et notamment des collectivités locales (le site s'inscrit alors dans un politique locale du logement, qu'il essaye de respecter).

Les informations sont principalement communiquées de façon informelle, par téléphone, lors de rencontres ou de réunions. 47 sites, soit 55 % des sites concernés, insistent sur cet aspect oral ou informel de cette communication. 8 sites évoquent leur présence en CAL ou lors des pré-CAL, 8 sites également des réunions formelles, pouvant inclure d'autres partenaires (conseil d'administration du bailleur lorsque le CIL a des participations).

7 sites se disent informés par des documents écrits, qui ne résultent pas nécessairement d'une communication directe des bailleurs, mais qui sont des documents d'orientation sur lesquels le site peut s'appuyer : rapports d'activité du bailleur, autres documents écrits tels que des chartes de peuplement… Enfin, à l'opposé de la communication informelle majoritaire, 2 sites évoquent la transmission formalisée de tableaux informatiques.

Les bailleurs et les sites des CIL interrogés lors des entretiens qualitatifs ont apporté des éléments de précision sur ces échanges sur les politiques de peuplement. Leurs réponses confirment l'aspect informel de cette communication. Ainsi :

• pour un bailleur : " *Les réservataires participent aux conférences communales existant sur le département, c'est pourquoi ils intègrent en interne les orientations des bailleurs [en termes de politique de peuplement], il n'est pas besoin de les rappeler." ;*

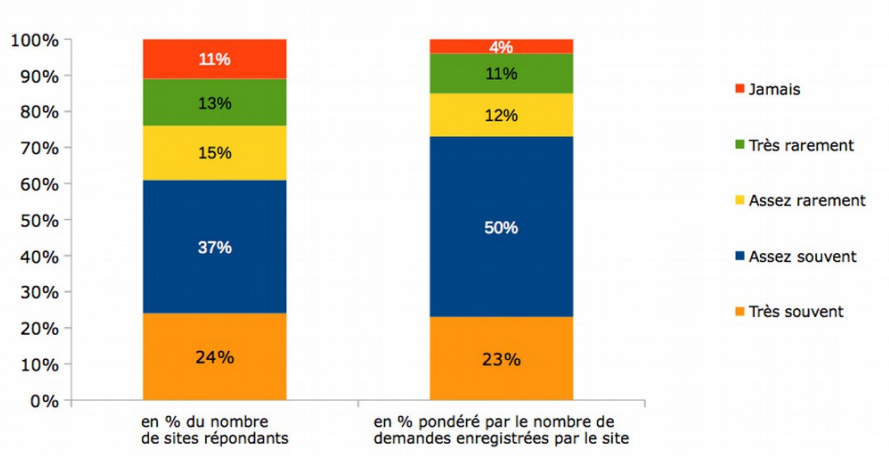
• pour un CIL : "*La mixité sociale n'est pas forcément appréciée de la même façon par nous et le bailleur : par exemple, le bailleur connaît ce locataire et celui-ci a laissé des dettes ; ou le bailleur ne veut pas telle personne dans tel immeuble, car il ne prend pas de famille avec enfants en bas âge dans les étages élevés à cause du bruit des enfants… Ces choses-là sont dites et ne s'écrivent pas*".

➢ *Une implication plus fréquente des CIL lors de la livraison de programmes neufs*

Les deux tiers des sites des CIL, représentant les trois quarts des demandes enregistrées en 2014, déclarent être sollicités très ou assez souvent par les bailleurs pour déterminer quels sont, dans leurs programmes neufs, les logements qui correspondent le mieux aux besoins des ménages salariés. Le quart des sites des CIL, représentant 15 % des demandes enregistrées, sont très rarement ou jamais sollicités.

Figure n° 65 - L'implication des CIL lors de la livraison de programmes neufs

Arrive-t-il que des bailleurs vous sollicitent, pour savoir parmi leurs programmes neufs, quels sont les logements qui correspondent au mieux aux caractéristiques et à la demande des ménages demandeurs auprès de votre CIL ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

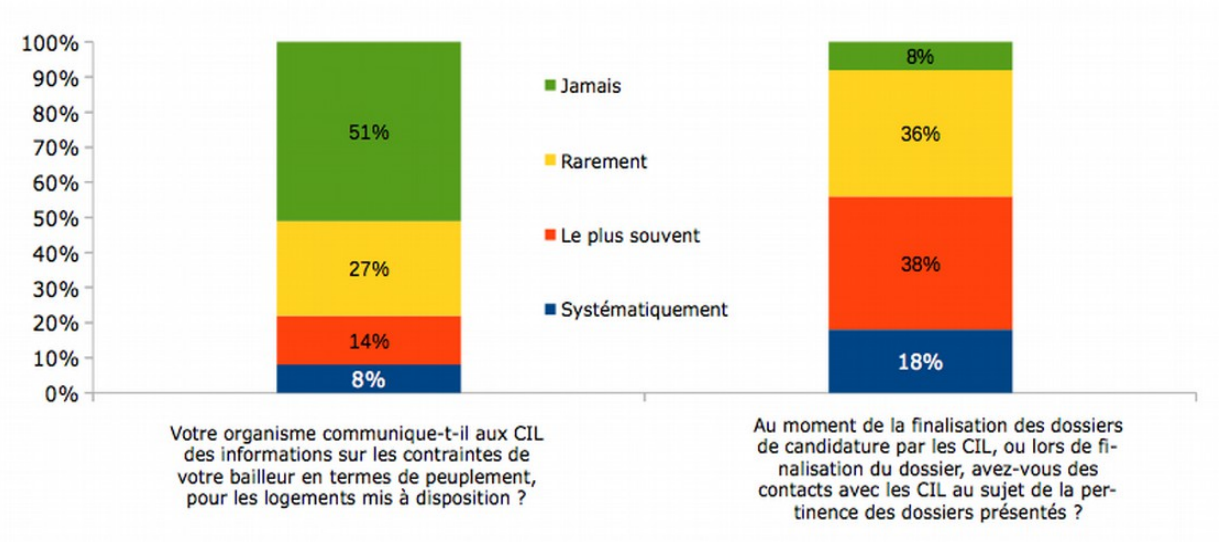
Au total, 30 sites (16 % des répondants représentant 8 % des demandes enregistrées) n'ont pas ou que très peu de relations avec les bailleurs concernant les politiques de peuplement de ces derniers ou la sélection des logements neufs qui pourraient être le mieux adaptés aux caractéristiques des ménages salariés. À l'opposé, 31 sites (17 % des répondants représentant 29 % des demandes enregistrés) sont souvent ou très souvent sollicités par les bailleurs dans le cadre de leurs programmes neufs et sont souvent ou très souvent informés de leurs contraintes de peuplement.

➢ *Une diversité de communication qui existe également parmi les bailleurs*

La communication d'informations aux CIL dépend également fortement des bailleurs. Ainsi, la moitié des bailleurs déclarent ne jamais communiquer d'information aux CIL sur leurs contraintes en termes de peuplement et le quart de communiquer systématiquement lors de la mise à disposition de logements.

Près de la moitié des bailleurs n'ont par ailleurs jamais ou que rarement de contacts avec les CIL au moment de la transmission des dossiers, sur la pertinence des dossiers. Près du quart en ont systématiquement ou le plus souvent.

Figure n° 66 - La communication des bailleurs envers les CIL, sur leur politique de peuplement et la pertinence des dossiers présentés



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

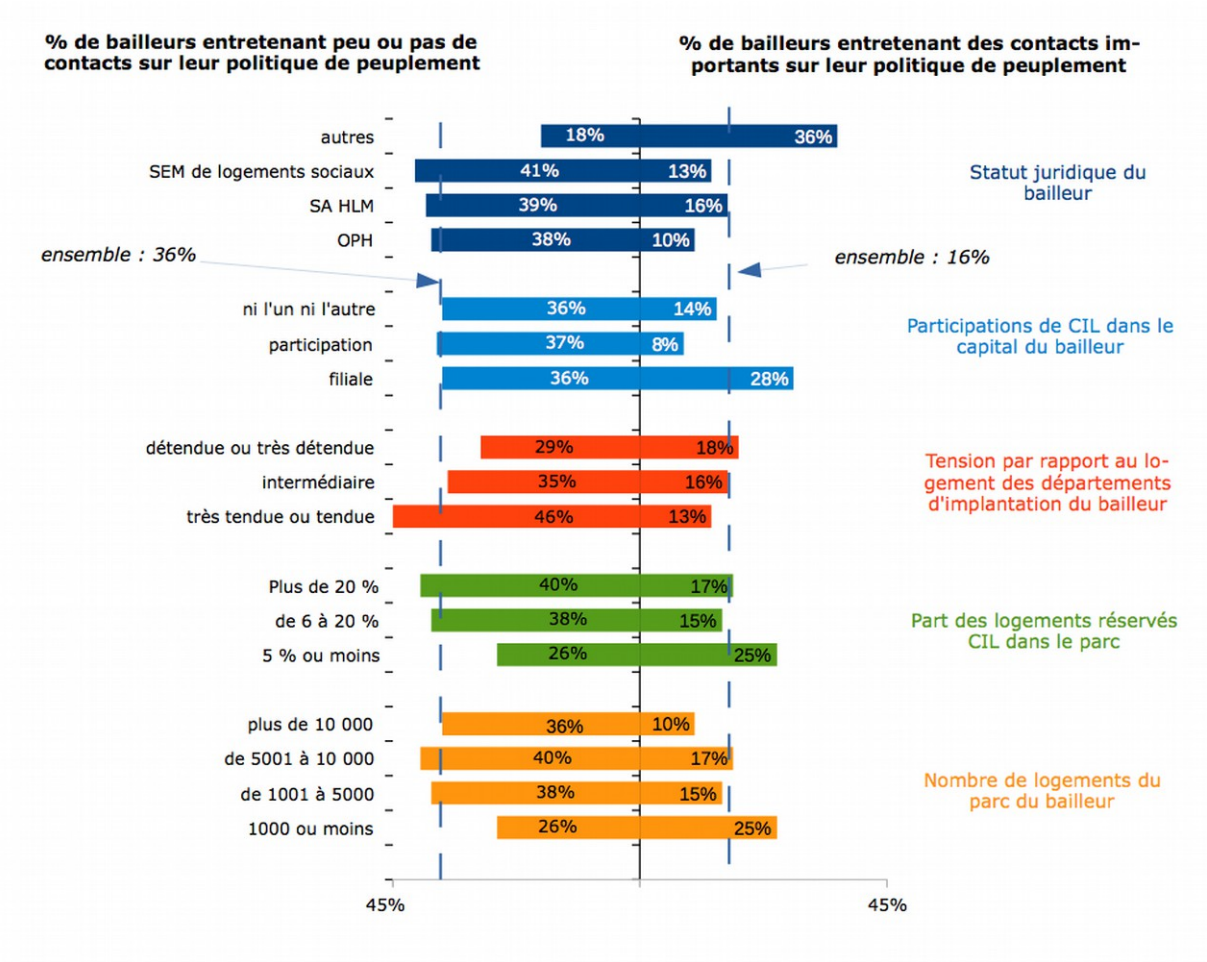
En tenant compte des réponses à ces deux questions, ce sont le tiers des bailleurs, 36 %, qui n'échangent jamais ou que très rarement des informations avec les CIL sur leur politique de peuplement ou sur la pertinence des dossiers présentés. 16 % des bailleurs communiquent à l'inverse systématiquement ou le plus souvent, sur leur politique de peuplement à chaque logement signalé pour attribution et sur la pertinence des dossiers à chaque dossier reçu.

Cette communication dépend à la fois des caractéristiques des bailleurs et de leur proximité avec les CIL : les bailleurs ayant les parcs les plus importants ainsi que ceux situés en zone tendue ou très tendue, communiquent peu avec les CIL. Ce constat est un peu contradictoire avec celui issu de l'interrogation des sites des CIL (les plus nombreux à connaître les politiques de peuplement des bailleurs étaient plutôt situés en zone tendue). Il est par contre cohérent avec les paragraphes précédents : les échanges entre les CIL et les bailleurs sont plus fréquents dans les zones détendues ou très détendues. Par ailleurs, les bailleurs non HLM et non SEM (bien que la catégorie "autres" inclue quelques coopératives d'HLM) sont

les plus nombreux à entretenir des échanges plus fréquents avec les CIL sur leurs politiques de peuplement et sur la cohérence des dossiers reçus par rapport à leurs attendus.

Par ailleurs, alors que l'implication des bailleurs dans les différentes phases de traitement de la demande ne dépendait pas de leur proximité avec les CIL, la communication sur les politiques de peuplement est plus importante pour les bailleurs filiales d'un CIL ainsi que pour ceux dont la part des logements faisant l'objet de droit de réservations de la part de CIL, est élevée.

Figure n° 67 - Déterminants de la communication des bailleurs envers les CIL, sur leur politique de peuplement et la pertinence des dossiers présentés



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Exemple de lecture : 38 % des bailleurs dont le parc compte plus de 10 000 logements entretiennent peu ou pas de contact avec les CIL concernant leur politique de peuplement et la pertinence des dossiers présentés. 10 % entretiennent des contacts systématiques ou majoritaires.

Enfin, 87 % des bailleurs déclarent que les informations qu'ils communiquent aux CIL sur leurs contraintes de peuplement sont très proches de celles transmises aux autres organismes réservataires. 10 % les estiment assez proches et 3 % seulement, déclarent qu'elles sont assez ou très différentes.

1.3 Des relations entre CIL avec le développement de fichiers de demandes partagés

Les questionnaires n'analysaient pas les relations entre CIL. Cependant, certaines réponses des sites ainsi que les informations communiquées par les CIL montrent la relative importance de ces relations. Ainsi, la première partie indiquait que 35 sites, soit 19 % des sites répondants, déclaraient que la demande pouvait être déposée sur des plateformes partagées entre les sites. Environ 1 demande sur 20 enregistrées en 2014 relèverait d'une telle saisie.

22 % des sites ont également mentionné le partage de leur fichier de demandes avec d'autres CIL.

Les sites concernés décrivent ce partage comme portant exclusivement sur les demandes des entreprises multi-collecteurs.

Les compléments apportés par le siège des CIL confirment ces constats. Les sites utilisant des plateformes partagées appartiennent à des CIL mobilisant cette plateforme.

Selon ces compléments, 8 CIL utilisent un système d'information partagée entre CIL. Deux d'entre eux ont décrit son fonctionnement :

- les sites recevant une demande issue d'un salarié d'une entreprise multi-collecteurs mobilisent cette plateforme pour son enregistrement : *a priori*, la demande est saisie sur l'extranet par le salarié et est validée par l'employeur ;
- dès lors qu'une demande est enregistrée sur l'extranet, les CIL font une recherche par SIRET, pour repérer les demandes correspondant à une de leurs entreprises adhérentes. Le cas échéant, la demande est transférée dans leur propre système d'information (ne nécessite pas de double saisie) ;
- chaque CIL concerné peut faire des propositions de logement au demandeur (qui peut recevoir plusieurs propositions).

Ce fonctionnement a conduit les CIL y participant à définir un protocole précis et à s'engager sur un certain nombre de points :

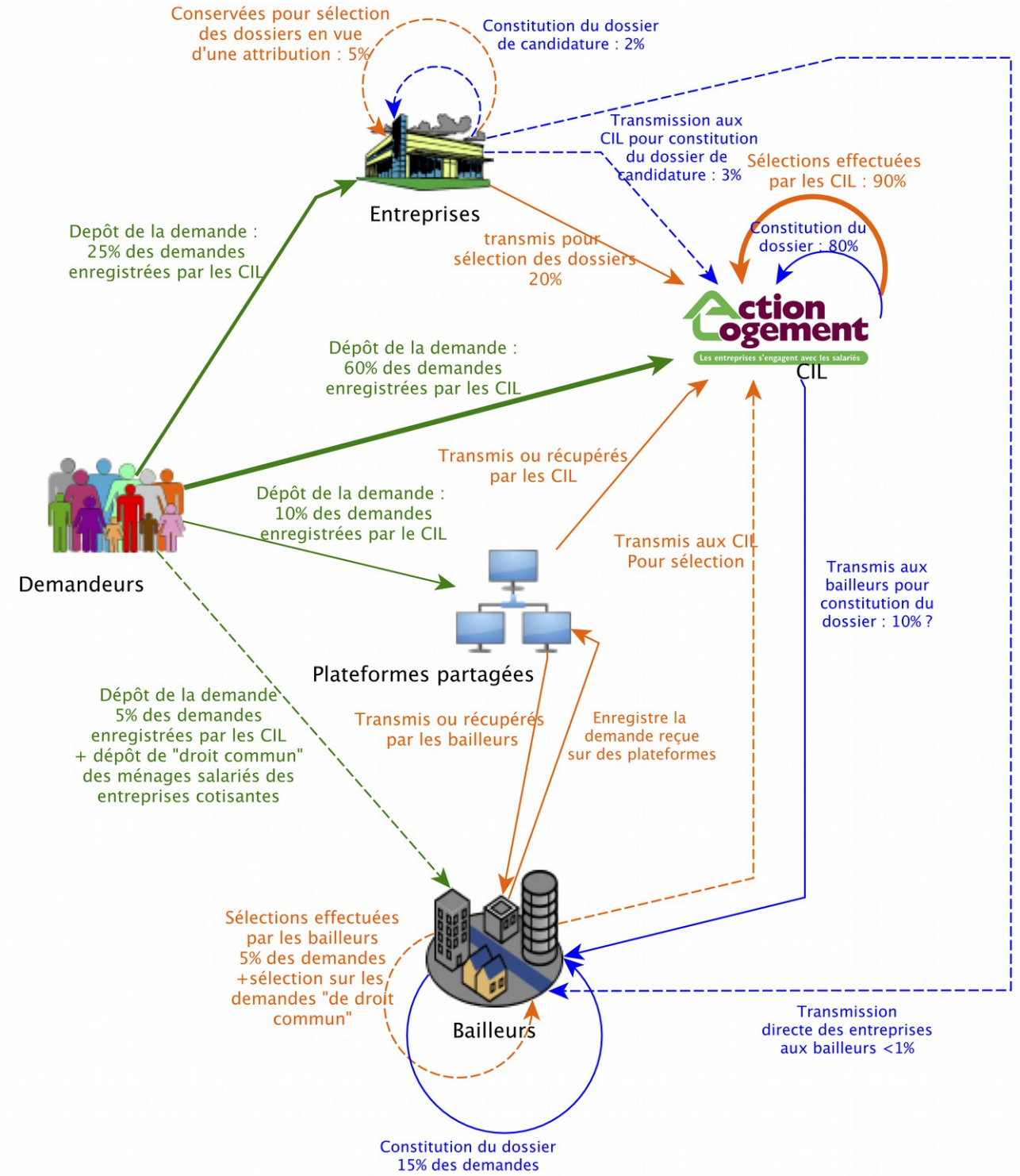
- toute demande parvenant à un CIL d'un établissement multi-collecteurs est saisie sur l'extranet ;
- la liste de nouvelles demandes enregistrées parvient au même moment à tous les CIL concernés ;
- les informations permettant d'instruire la demande et devant donc être saisies ont été déterminées par l'ensemble des CIL ;
- la demande est mise à jour annuellement lors du renouvellement d'avis d'imposition. Les procédures mises en place permettent de ne relancer qu'une fois le salarié (un CIL se charge de la relance).

1.4 En synthèse - Du dépôt de la demande à la sélection des dossiers : circuit de la demande et relations entre acteurs

Les schémas suivants synthétisent le circuit de la demande entre le dépôt et la constitution du dossier de candidature pour présentation en CAL ainsi que les relations entre acteurs liées à cette circulation.

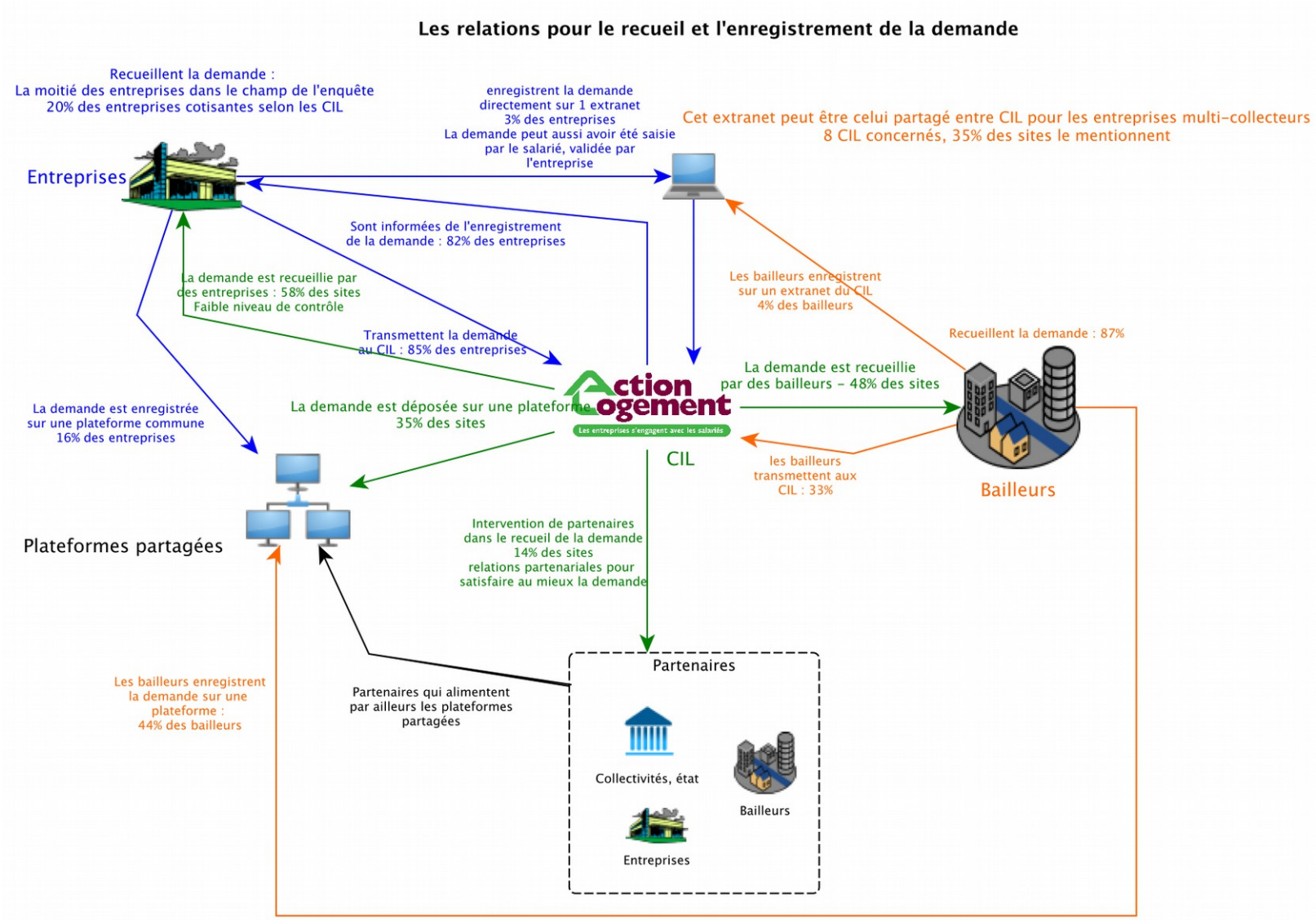
Les chiffres associés sont approximatifs. Notamment, les données ne permettent pas de repérer quel est précisément le circuit de la demande après dépôt entre les entreprises et les bailleurs d'une part, les CIL et les bailleurs d'autre part. En effet, les paragraphes précédents ont montré qu'une partie de la demande issue de ménages salariés d'une entreprise cotisante était enregistrée par les bailleurs dans le cadre d'une demande déposée "via le droit commun" (par un ménage salarié, au titre d'un dépôt de demande de logement social, possible pour tout ménage). De même, les bailleurs traitant les demandes issues des plateformes partagées peuvent traiter des demandes des ménages salariés. Lorsque les bailleurs identifient le statut de demandeurs relevant des CIL, ils transmettent ou non cette demande au CIL : certains transmettent la demande au CIL pour sélection, d'autres l'attribuent directement sur un logement sur lequel portent des droits de réservation des CIL. Les réponses des sites des CIL sur le nombre de demandes traitées par les différents acteurs n'englobaient pas nécessairement ces situations, qui ne font pas toujours l'objet d'un enregistrement dans leur fichier.

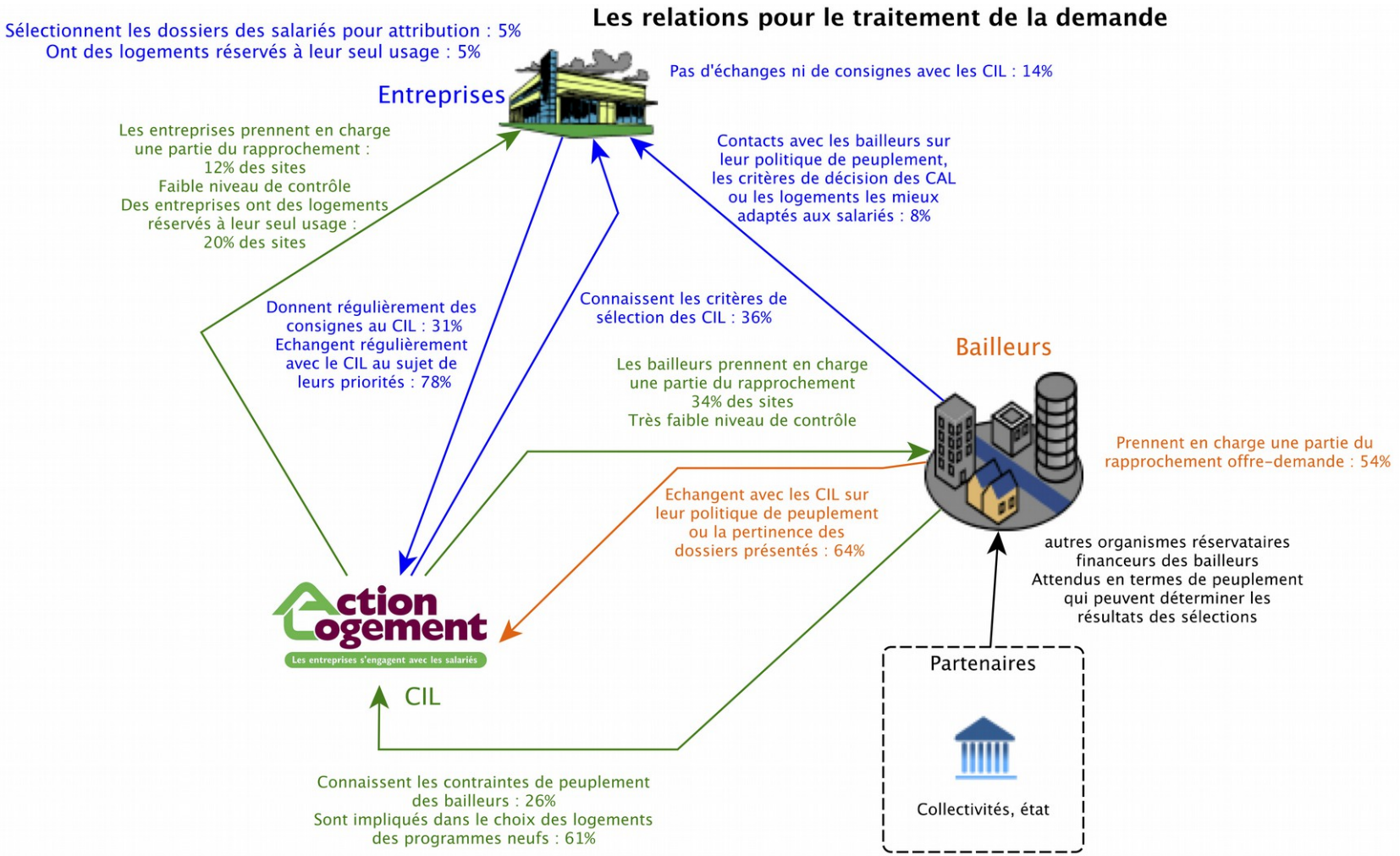
Figure n° 68 - Schéma du circuit de la demande



Guide de lecture : les caractères verts sont utilisés pour décrire le dépôt de la demande, les caractères oranges la transmissions des dossiers pour le rapprochement offre-demande, les caractères bleus la constitution du dossier de candidature.

Figure n° 69 - Schéma des relations entre acteurs





Guide de lecture : les caractères verts sont utilisés pour les données issues de l'enquête CIL, les caractères bleus pour celles issues de l'enquête entreprises, les caractères orange pour celles issues de l'enquête bailleurs.

2 Le signalement de la mise à disposition des logements

2.1 Les modalités de signalement des mises à disposition de logements

a) La mise à disposition des logements sur lesquels portent les droits de réservation des CIL : quasi-exclusivement auprès des CIL

La mise à disposition de logements faisant l'objet de droits de réservation de la part des CIL est quasi-systématiquement signalée uniquement aux CIL. 13 % des bailleurs déclarent parfois signaler cette mise à disposition à des entreprises et 3 %, l'enregistrer sur des plateformes partagées. Ces situations ne concernent cependant qu'une très faible proportion des logements signalés pour attribution puisque 98 % d'entre eux sont signalés aux CIL.

À noter que 4 bailleurs déclarent ne pas signaler la mise à disposition de logements réservés aux CIL. 2 de ces bailleurs précisent qu'ils sont situés en zone très détendues et qu'ils ne sont pas sollicités par les CIL ("*Compte tenu d'un marché locatif détendu, l'office est très rarement sollicité pour l'attribution de logements dans le cadre de réservation 1 %. Néanmoins des attributions peuvent être faites hors contingent", "Pour information, les réservataires ne souhaitent pas être informés des départs dans le cadre de leur contingent de réservation car le marché locatif local est très détendu*"). Les 2 autres bailleurs enregistrent toutes les mises à disposition dans le Système national d'enregistrement des demandes de logement locatif social (SNE).

Figure n° 70 - Les acteurs auxquels les bailleurs signalent les mises à disposition de logement

Votre organisme signale-t-il la mise à disposition pour attribution des logements sur lesquels portent les droits de réservation ?

	% du nombre de bailleurs	% approximatif du nombre de logements signalés pour attribution
Aux CIL	99 %	98 %
Aux entreprises	13 %	2 %
Sur des plateformes partagées par plusieurs organismes réservataires	3 %	<1 %
Total	**115 %**	**100 %**
Part des bailleurs transmettant les mises à disposition uniquement aux CIL	*84 %*	

Source : enquête auprès des bailleurs –Synoptic /ANCOLS 2015

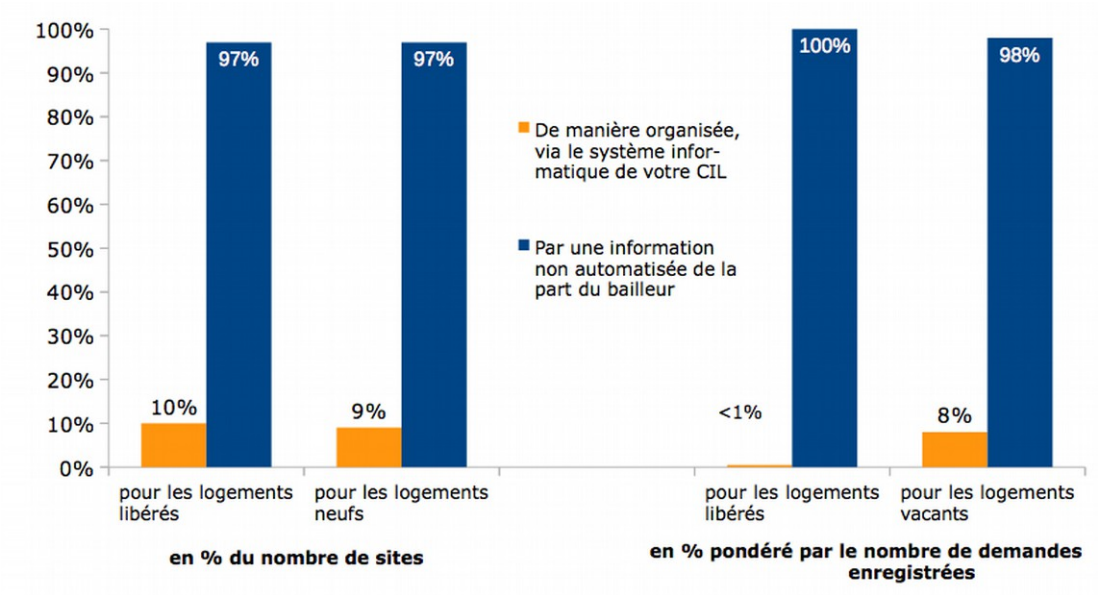
Le signalement de la mise à disposition de logements réservés aux CIL, à d'autres organismes que le CIL, dépend uniquement de la zone dans laquelle est implanté le bailleur : 22 % des bailleurs situés en zone tendue ou très tendue signalent ces mises à disposition à des entreprises ou sur des plateformes. Cette proportion est de 16 % pour les bailleurs implantés en zone de tension intermédiaire et de 12 % seulement, pour les bailleurs implantés en zone détendue ou très détendue.

b) Les modalités de signalement des logements mis à disposition : une transmission non automatisée

Tous les sites des CIL ou presque déclarent être informés de la mise à disposition des logements par une information ponctuelle de la part des bailleurs, pour chaque logement. Environ 1 sur 10, représentant un nombre faible des demandes enregistrées, le sont par un signalement automatique dans leur système d'information. 2 sites (appartenant à 2 CIL différents) signalent qu'ils vont rechercher cette information par eux-mêmes à la livraison des programmes neufs ("*Suivi des dates prévues de livraison des programmes neufs et interrogation des bailleurs", "Suivi par la chargée de relation salariée des livraisons en cours via les conventions de réservations signées avec les bailleurs*").

Figure n° 71 - Les modalités de signalement des logements mis à disposition

Selon quelles modalités avez-vous connaissance de la mise disposition des logements par les bailleurs pour attribution ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

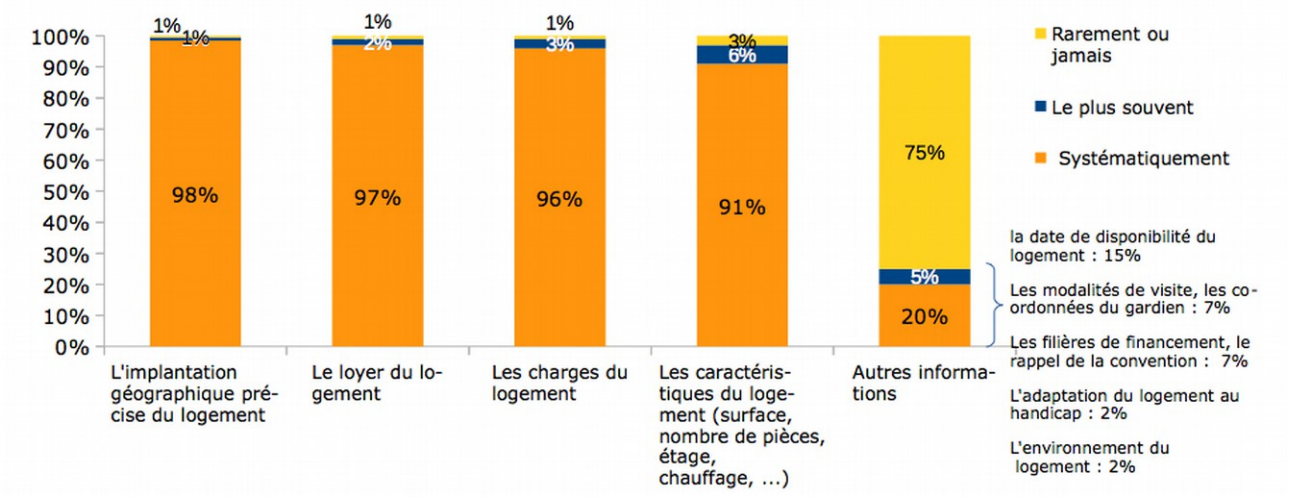
2.2 Les informations communiquées sur les logements : des informations relativement peu précises

L'information communiquée par les bailleurs est globalement la même quel que soit le bailleur. Presque la totalité de ceux interrogés déclarent transmettre des informations à la fois sur l'implantation géographique du logement et sur le montant des loyers et charges. Ils sont un peu moins nombreux à déclarer communiquer systématiquement la description précise du logement, mais cette information reste très fréquente.

Quelques bailleurs ont précisé spontanément certaines informations supplémentaires (réponses "autres" recodées *a posteriori*) : il s'agit le plus souvent de précisions sur la date de disponibilité du logement, d'éléments permettant d'organiser les visites, ou concernant les filières de financement principal et le conventionnement pour les aides au logement.

Figure n° 72 - L'information communiquée aux CIL sur les logements, selon les bailleurs

Votre organisme communique-t-il aux CIL les informations suivantes, sur les logements mis à disposition :



Source : enquête auprès des bailleurs – Synoptic /ANCOLS 2015

95 % des bailleurs déclarent que les informations communiquées aux CIL sur les caractéristiques du logement sont très proches de celles transmises aux autres organismes réservataires. 4 % les jugent assez proches et 1 % seulement déclare que les CIL ne disposent pas des mêmes informations que les autres réservataires.

Les questions posées aux sites des CIL sur les informations transmises étaient plus détaillées. Elles permettaient par ailleurs de distinguer l'information la plus souvent transmise, de celle communiquée *a minima*. Les réponses des CIL montrent que si les bailleurs communiquent bien des informations essentielles sur le logement et son loyer, ces renseignements ne sont pas toujours très détaillés. 4 types d'informations peuvent être différenciés, selon le nombre de sites les mentionnant comme communiqués le plus souvent ou *a minima* :

- des informations communiquées le plus souvent pour tous les sites ou presque et faisant partie de celles transmises *a minima* pour plus de 9 sites sur 10 : l'adresse du logement, le nombre de pièces et le montant du loyer, qui sont les informations essentielles pour les CIL afin de respecter les règles de sélection des ménages en termes de typologie familiale par rapport au nombre de pièces, et de

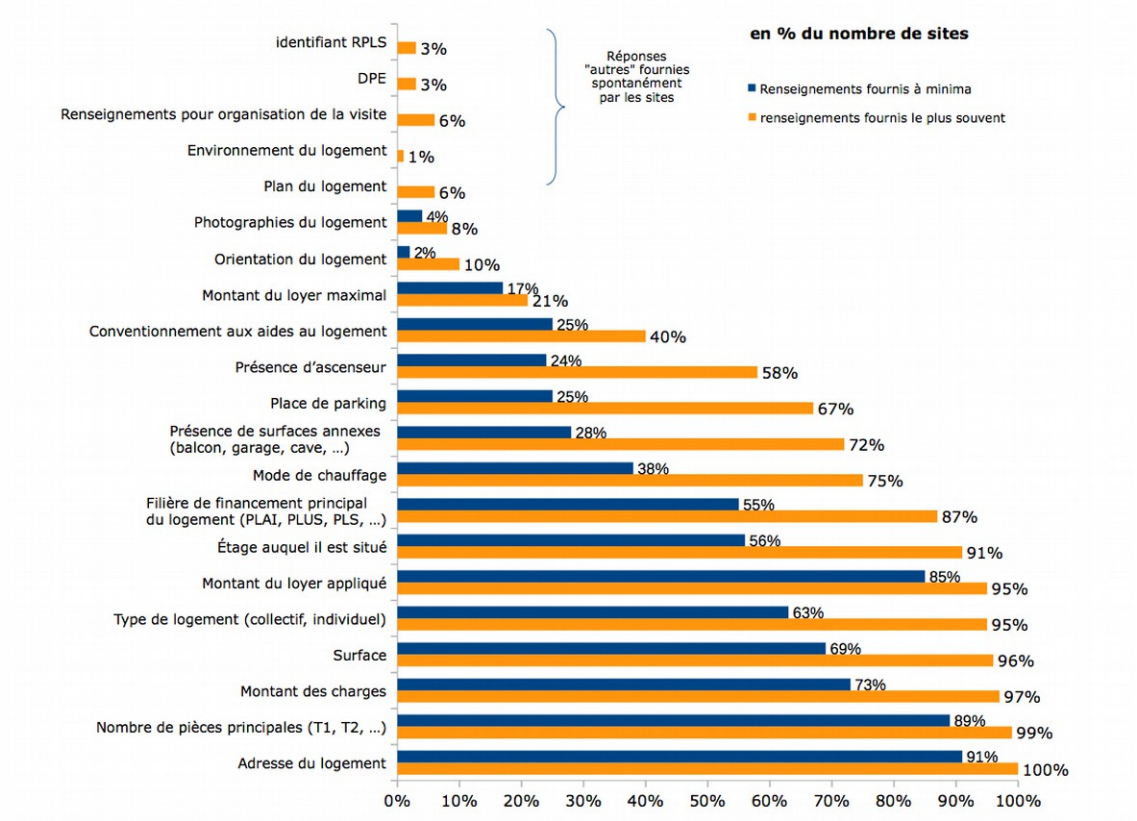
taux d'effort ;

- des informations communiquées le plus souvent pour tous les sites ou presque, et faisant partie de celles transmises *a minima* pour plus de la moitié d'entre eux (en général, elles le sont même pour plus des deux tiers). Ces informations donnent un premier niveau de précision sur le logement et sur son coût : la surface du logement, son type (individuel ou collectif), son étage, le montant des charges ainsi que la filière de financement principale ;
- des informations communiquées en général pour plus de la moitié des sites, faisant minoritairement partie de celles transmises *a minima* : ces informations permettent d'obtenir une description plus qualitative du logement. Il s'agit du mode de chauffage, de la présence de surfaces annexes, de place de parking ou encore d'ascenseur. Plus rarement, 40 % des sites déclarent que le bailleur les informe en général du conventionnement APL du logement ;
- des informations faisant rarement partie de celles en général transmises et très minoritairement de celles communiquées *a minima* : il s'agit de celles qui permettent de connaître précisément le logement, comme son orientation, son plan, des photographies ou encore le montant du loyer maximal.

Les ménages disposent finalement de relativement peu d'informations précises concernant le logement proposé avant d'engager les démarches pour le visiter.

Figure n° 73 - L'information communiquée aux CIL sur les logements, selon les sites des CIL

Selon quelles modalités avez-vous connaissance de la mise disposition des logements par les bailleurs pour attribution ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Remarque : les différences dans ces chiffres lorsque les réponses des sites sont pondérées par le nombre de demandes enregistrées sont faibles ; les réponses pondérées ne sont pas présentées ici.

Le tiers des sites des CIL déclarent disposer en général de toutes les informations ou presque listées dans le graphique précédent (ils en citent au moins 13 sur les 16 envisagées). Cette information ne dépend pas des caractéristiques du site (ni de sa taille, ni de sa zone d'implantation).

Presque la moitié des sites des CIL, 48 % (représentant 53 % des demandes enregistrées en 2014), déclarent que la qualité de l'information transmise dépend surtout des bailleurs : la plupart n'ont pas décrit les bailleurs pour lesquels l'information est la plus faible. 7 sites imputent ces différences à l'organisation du bailleur (modèles de courrier type, de fiches de vacances, de fiches navettes...). 7 sites ont précisé que la qualité de l'information transmise dépend du système de gestion informatique du bailleur. 1 relie la plus ou moins grande information à la plus ou moins grande capacité à communiquer des bailleurs et 1 mentionne une information plus détaillée lorsque le bailleur est une filiale du site.

11 % des sites (17 % des demandes enregistrées) relient cette plus ou moins grande information au type de droit. Les sites ayant précisé leurs réponses mentionnent une information moindre lorsqu'il s'agit de droit unique.

10 % des sites (5 % des demandes enregistrées) font référence à l'implantation géographique du bailleur. Aucun n'a précisé sa réponse.

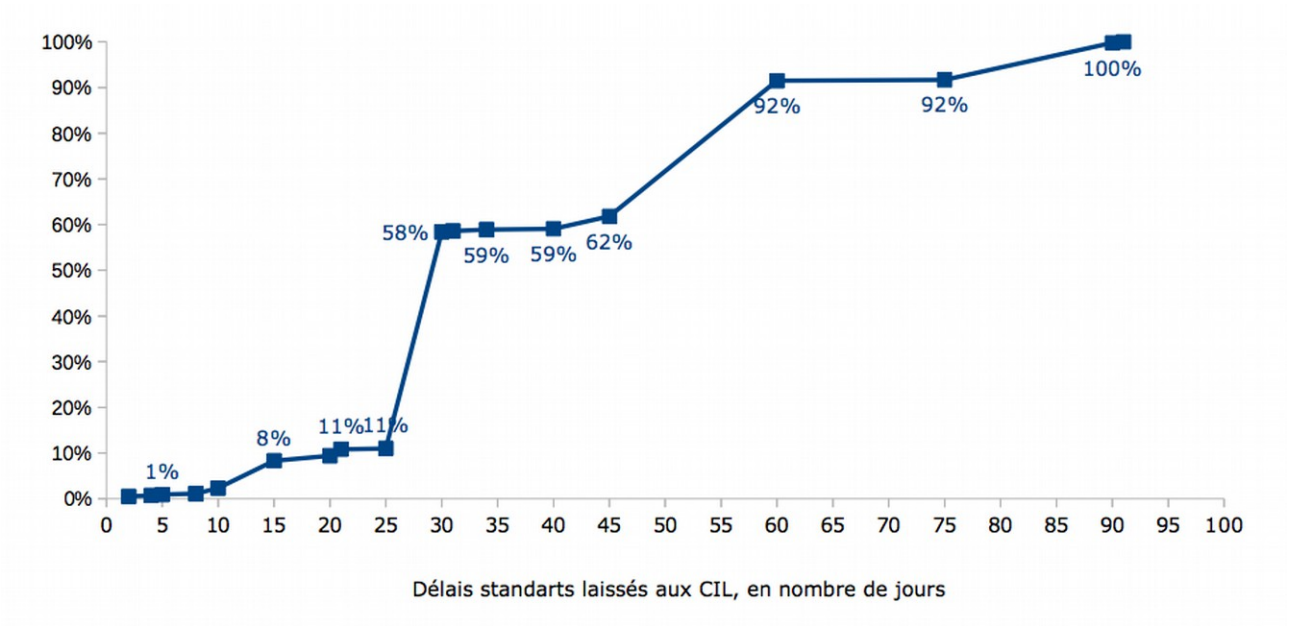
9 % des sites (5 % des demandes enregistrées) mentionnent une information plus ou moins complète selon les filières de financement des logements, mais là encore, sans avoir précisé quelles étaient les filières concernées.

2.3 Les délais de communication sur les mises à disposition de logement

a) Des délais très diversifiés selon les bailleurs, plus courts dans les zones détendues

Selon les bailleurs, les délais "standards" (les plus courants), laissés aux CIL pour la recherche de candidats sont en moyenne de 40 jours[6]. 8 % des bailleurs signalent des délais d'au plus 15 jours, la moitié des délais de 16 à 30 jours (de 30 jours précisément pour 47 % des bailleurs interrogés), le tiers des délais compris entre 31 à 60 jours (de 60 jours précisément pour 30 % des bailleurs interrogés) et 9 %, des délais supérieurs à 60 jours.

Figure n° 74 - Les délais standards (les plus fréquents) laissés aux CIL pour la recherche de candidats, selon les bailleurs



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Remarque : les pourcentages sont des pourcentages cumulés : 11 % des bailleurs déclarent laisser 25 jours ou moins aux CIL, 58 % leur en laisser 30 jours ou moins. 47 % des bailleurs laissent entre 26 et 30 jours aux CIL (ici 30 jours précisément, comme le montre l'absence de réponses, figurée par les points, entre les graduations 25 jours et 30 jours).

87 % des bailleurs estiment que les délais peuvent parfois être plus courts. En tenant compte de ces délais parfois raccourcis :

- 33 % des bailleurs déclarent des délais normalement de moins de 2 semaines (8 %) ou parfois de moins de 2 semaines (25 %) ;
- pour 30 % des bailleurs, les délais standards comme les délais les plus courts sont compris entre 2 semaines et 1 mois ;
- pour 37 % des bailleurs, les délais standards sont supérieurs à 1 mois, les délais les plus courts sont d'au moins 2 semaines.

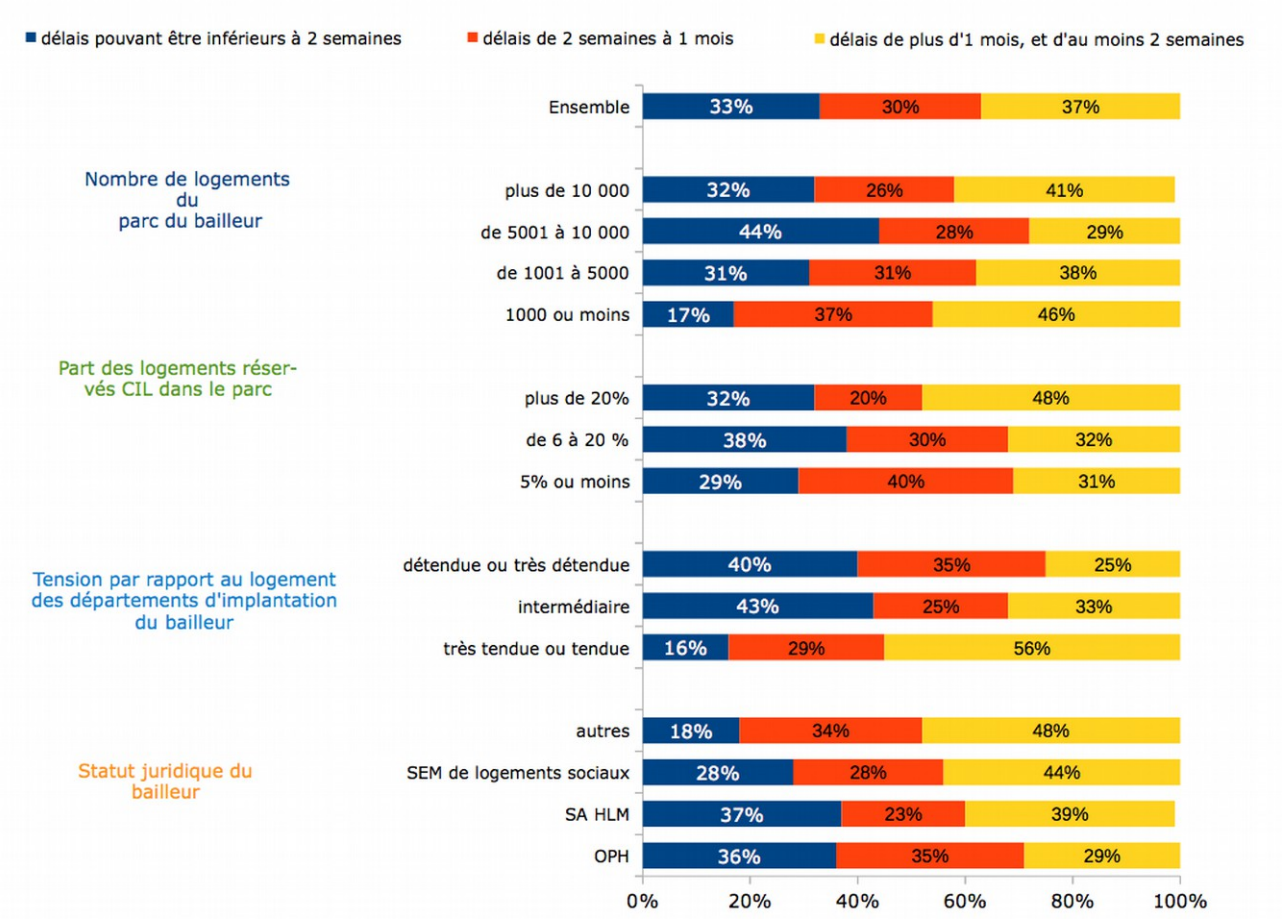
6 Cette moyenne représente les délais moyens déclarés par bailleurs, et non les délais moyens par logement libéré. Ce calcul nécessiterait de connaître le nombre précis de logements libérés concernés par chaque délai déclaré par les bailleurs, niveau de détail que ne permet pas le questionnaire bailleurs mais le questionnaire CIL (voir ci-dessous).

Les délais dépendent fortement des caractéristiques du bailleur. Les délais les plus longs sont laissés par les SEM de logements sociaux et les organismes non SEM, non HLM, par les structures de faible taille (parc de moins de 1 000 logements) ainsi que par les bailleurs dont le parc réservé par les CIL est important. De manière un peu surprenante, les délais laissés par les bailleurs implantés dans les zones tendues ou très tendues sont nettement plus élevés que ceux laissés par les bailleurs en zones détendues.

Les délais les plus courts sont le fait des OPH et des organismes de taille moyenne (dont le parc compte de 5 000 à 10 000 logements).

Ces délais sont les mêmes pour les bailleurs filiales d'un CIL ou pour ceux dans lesquels des CIL ont des participations, que pour les autres bailleurs.

Figure n° 75 - Les délais laissés aux CIL selon les caractéristiques des bailleurs



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Enfin, 92 % des bailleurs déclarent que les délais laissés aux CIL sont très proches de ceux consentis aux autres organismes réservataires, 6 % qu'ils sont assez proches, et 2 % qu'ils sont assez ou très différents. Les bailleurs qui mentionnent des différences dans les délais selon les réservataires estiment le plus souvent que les délais des CIL sont plus longs : les autres réservataires sont notamment les instances déconcentrées de l'État, pour lesquelles le conventionnement prévoit des délais de 30 jours.

b) Les délais déclarés par les CIL : environ le quart des logements sont soumis à des délais de 15 jours ou moins

Les délais déclarés par les sites des CIL sont légèrement plus longs que ceux décrits par les bailleurs, du moins quand les réponses des sites sont pondérées par le nombre de demandes enregistrées.

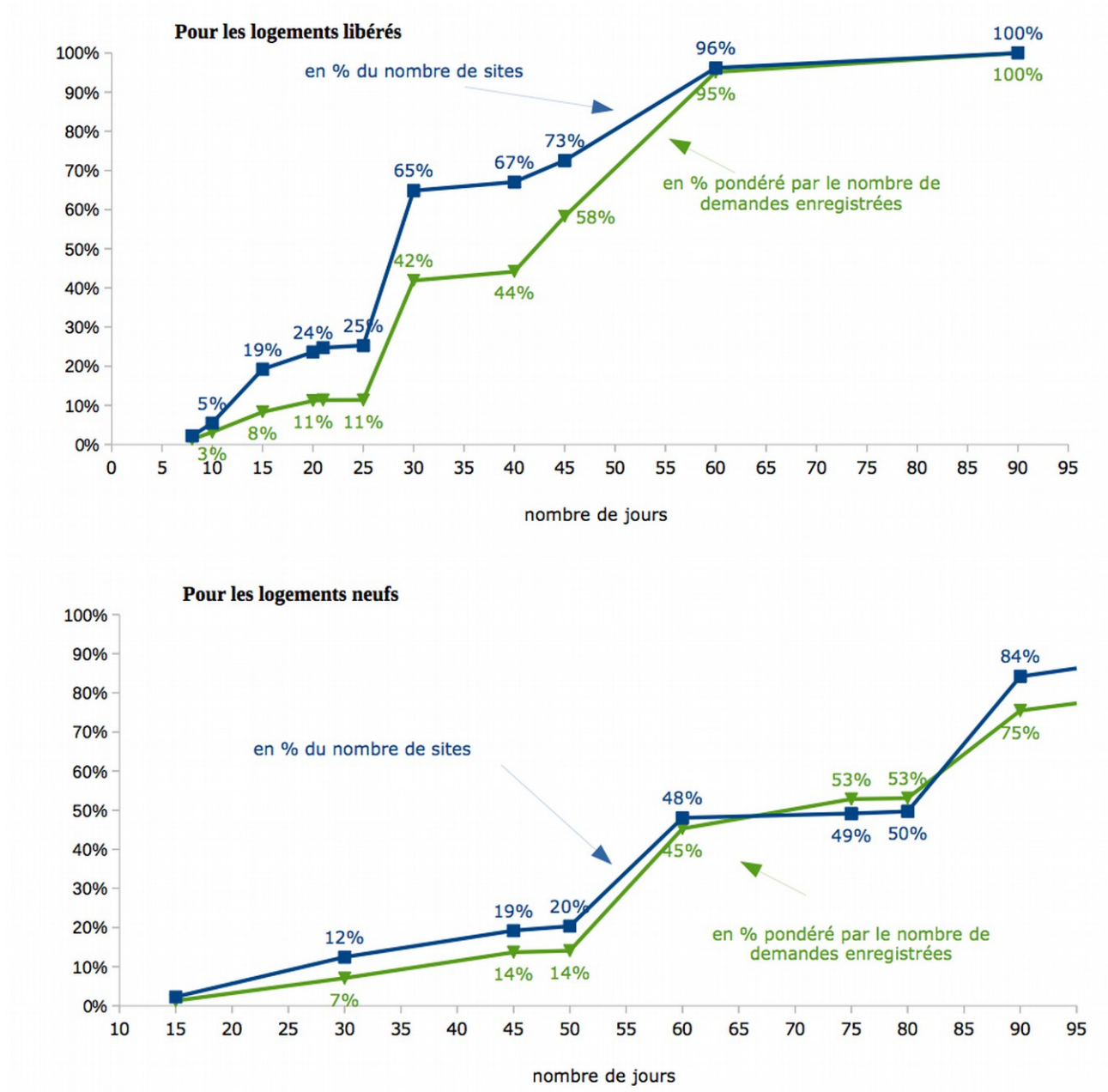
En ce qui concerne les logements libérés :

- 19 % des sites (représentant 8 % des demandes enregistrées) déclarent que les délais les plus fréquents sont de 15 jours ou moins ;
- la moitié des sites des CIL (représentant le tiers des demandes enregistrées) déclarent des délais compris entre 16 jours et 30 jours (la moitié des bailleurs déclaraient de tels délais) ;
- Le tiers des sites des CIL (représentant plus de la moitié des demandes enregistrées) déclarent des délais de plus d'un mois (pour un peu plus du tiers des bailleurs).

Pour la moitié des sites des CIL (un peu plus de la moitié après pondération par le nombre de demandes enregistrées), les délais standards pour les logements neufs dépassent 80 jours. Les délais pour les logements neufs ne sont jamais inférieurs à 15 jours et le sont rarement de moins d'un mois.

Figure n° 76 - Les délais standards (les plus fréquents) laissés aux CIL pour la recherche de candidats, selon les sites des CIL

De quels délais disposez-vous entre l'information de la mise à disposition du logement, et la commission d'attribution (délais les plus fréquents)



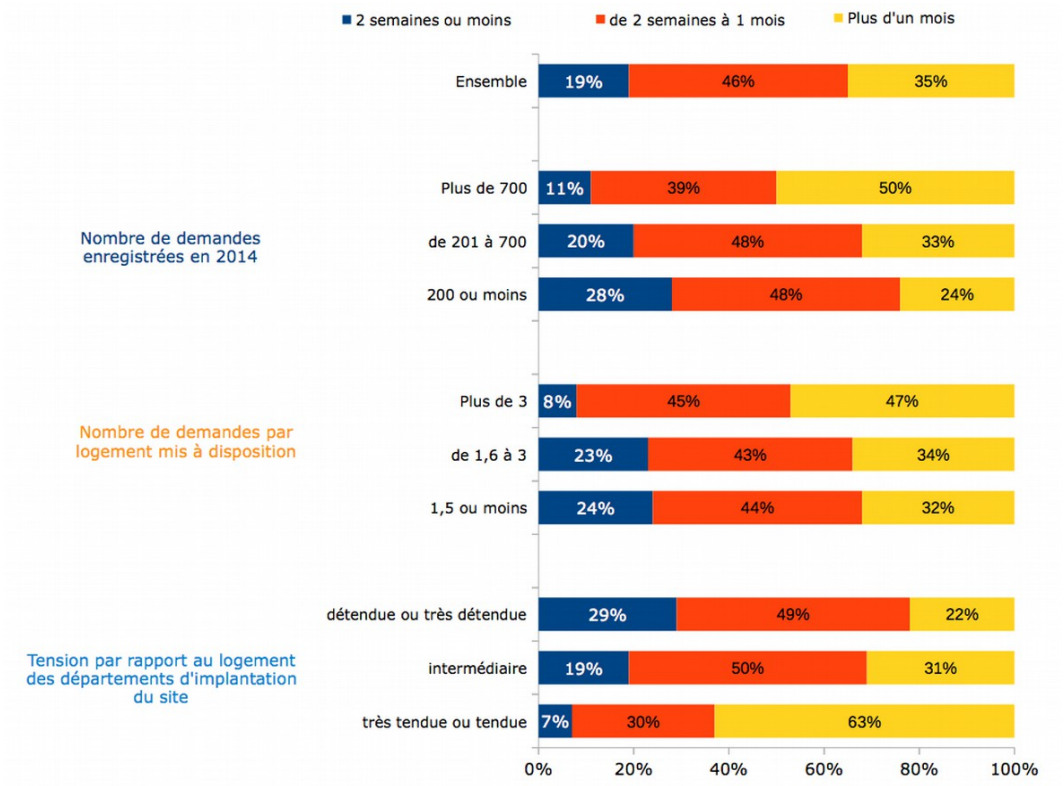
Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Remarque : les pourcentages sont des pourcentages cumulés.
19 % des sites des CIL, représentant 8 % des demandes enregistrées, déclarent que ces délais sont en général d'au plus 15 jours pour les logements libérés. 65 % des sites, représentant 42 % des demandes enregistrées, déclarent des délais inférieurs à 30 jours. 46 % des sites des CIL, représentant 34 % des demandes enregistrées, déclarent des délais compris en 15 et 30 jours.
Pour le graphique présentant les logements libérés, l'échelle s'arrête à la valeur 95 jours afin de conserver la même échelle que pour les autres graphiques. 22 sites (12 %) déclarent des délais de 4 mois et 6 sites, des délais supérieurs (jusqu'à 6 mois).

Les réponses des CIL sur la répartition de ces différents délais, ramenées au nombre de logements qu'ils ont déclaré comme avoir été signalés pour attribution par les bailleurs auprès de leur site au cours de l'année 2014, permet une estimation approximative des délais moyens laissés aux CIL par logement. Cette estimation conduit à un délai moyen de 50 jours pour les logements libérés.

Toujours sur la base de chiffres approximatifs, environ 25 % des logements sont soumis à un délai de 15 jours ou moins, 30 % à un délai compris entre 16 et 30 jours, et 55 % à un délai de plus de 30 jours.

Les caractéristiques des sites des CIL soumis aux délais les plus courts confirment les résultats issus de l'enquête bailleurs : les délais tendent à être plus longs en zones tendues ou très tendues par rapport au logement, et plus courts en zones détendues. Par ailleurs, les délais les plus longs sont observés parmi les sites des CIL gérant un nombre important de demandes, ainsi que parmi ceux soumis à un nombre de demandeurs élevés au regard du nombre de logements signalés pour attribution.

Figure n° 77 - Les différences dans les délais (standards) selon les caractéristiques des sites des CIL



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Remarque : l'enquête bailleurs avait permis de construire un indicateur tenant compte des délais les plus courts déclarés par le bailleur. Les trois quarts des sites des CIL donnent la même réponse pour ces délais les plus courts (moins de 15 jours) et l'analyse des déterminants des délais standards est plus adaptée à la compréhension des différences de délais selon les caractéristiques des sites.

Les sites ont été interrogés sur les situations pour lesquelles les délais sont particulièrement courts. La plupart d'entre eux expliquent ces situations soit par l'organisation interne de chaque bailleur, soit par l'existence de délais plus courts pour les logements en désignation unique :

- 48 % des sites (représentant 50 % des demandes) déclarent que ces situations sont liées aux caractéristiques du bailleur : 24 sites évoquent le plus souvent l'organisation interne du bailleur (sa capacité à être réactif par rapport aux congés enregistrés ou encore la fréquence des commissions d'attribution). 2 d'entre eux mentionnent le "bon vouloir" du bailleur. Pour 8 sites, les délais dépendent du statut juridique des bailleurs et sont notamment plus courts pour les OPH. 4 sites évoquent la proximité du bailleur avec le CIL (filiales ESH notamment) et 2 mentionnent la taille du bailleur comme pouvant expliquer sa plus ou moins grande réactivité dans la communication des informations ;
- 23 % des sites (représentant 52 % des demandes) relient les différences de délais au type de droits de réservation du logement. Les désignations uniques sont ainsi soumises à des délais courts ;
- 6 % des sites (représentant 3 % des demandes) mentionnent l'implantation géographique du logement. Les sites mentionnent les logements situés dans des zones attractives (centres villes, secteurs tendus...) ;
- 4 % des sites (représentant 2 % des demandes enregistrées) évoquent les caractéristiques du logement et les filières de financement. Seul 1 site a précisé la filière de financement pour laquelle les délais seraient plus longs (PLAI). Les autres font notamment référence à un préavis tardif ou raccourci.

3 Le rapprochement entre l'offre et la demande

3.1 Les modalités du rapprochement

a) Peu de sites utilisent des systèmes de scoring

Le rapprochement de l'offre et de la demande reste fortement dépendant de l'intervention des conseillers locatifs de chaque site.

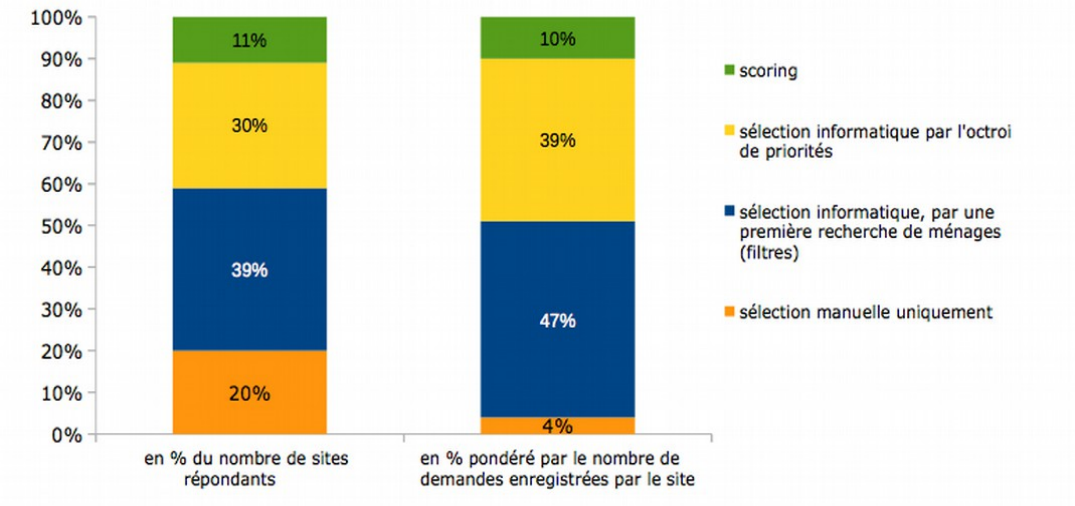
20 % des sites des CIL, représentant 4 % seulement des demandes enregistrées, réalisent un rapprochement manuel uniquement. 39 % (47 % des demandes enregistrées) mettent en œuvre un rapprochement qui s'appuie sur des filtres automatiques, mais sans utilisation de priorités qui seraient gérées par l'outil. 30 % (39 % des demandes) mettent en œuvre un rapprochement informatique utilisant des critères formalisés dans l'outil. Seuls 11 % des sites des CIL, ayant enregistré 1 demande sur 10 en 2014, mobilisent un système de scoring.

11 sites des CIL mentionnent en sus le rapprochement directement fait par les salariés par l'utilisation de l'extranet du CIL qui publie l'ensemble des offres de logement signalés pour attribution. Les salariés se positionnent alors eux-mêmes sur les offres qui les intéressent. 9 de ces sites appartiennent à un même CIL qui a mis en place un extranet permettant aux salariés et aux entreprises de saisir leurs demandes, mais également d'accéder à l'offre.

3 autres sites mentionnent un rapprochement fait via une plateforme commune de demande type "Imhoweb". Ils ne détaillent pas les modalités d'utilisation de cette plateforme, qui, *a priori*, ne dispose pas de ses propres critères de sélection mais permet de filtrer les demandes à partir de critères définis par l'utilisateur.

Les sites utilisant un scoring relèvent de 3 CIL différents. Dans 1 de ces CIL, tous les sites sauf 1 mobilisent ce scoring. Dans les 2 autres, la situation est très partagée : la moitié des sites mobilisent un scoring et l'autre moitié déclare une sélection entièrement manuelle.

Figure n° 78 - Les modalités de sélection des dossiers par les sites des CIL



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les informations communiquées par les directions des CIL confirment ce constat : seuls 3 CIL utilisent un système de scoring informatique. Pour les autres CIL[7], la sélection se fait en général informatiquement : l'outil permet d'éditer les demandes pertinentes par rapport à l'offre, la définition de cette pertinence pouvant varier d'un CIL à l'autre. La partie suivante permettra d'y revenir. Les conseillers interviennent ensuite pour finaliser le choix, selon des critères plus ou moins formalisés selon les CIL. 2 d'entre eux utilisent à ce stade des notations qui s'apparentent à un scoring manuel. Pour les autres, il peut s'agir d'un classement réalisé par le conseiller en fonction de priorités prédéfinies, ou encore d'un choix sans procédures déterminées (les offres qui conviennent le mieux à la demande selon le conseiller). Enfin, l'utilisation des filtres informatiques peut ne pas être obligatoire, mais laissée à disposition du conseiller comme un outil. 1 CIL signale que le conseiller peut choisir les filtres qu'il utilise ou non. Ces différents constats expliquent la diversité des réponses des sites d'un même CIL. Ils conduisent également à relativiser les résultats précédents, la frontière pouvant être très floue entre une sélection manuelle ou une sélection ayant mobilisé quelques filtres déterminés par le conseiller.

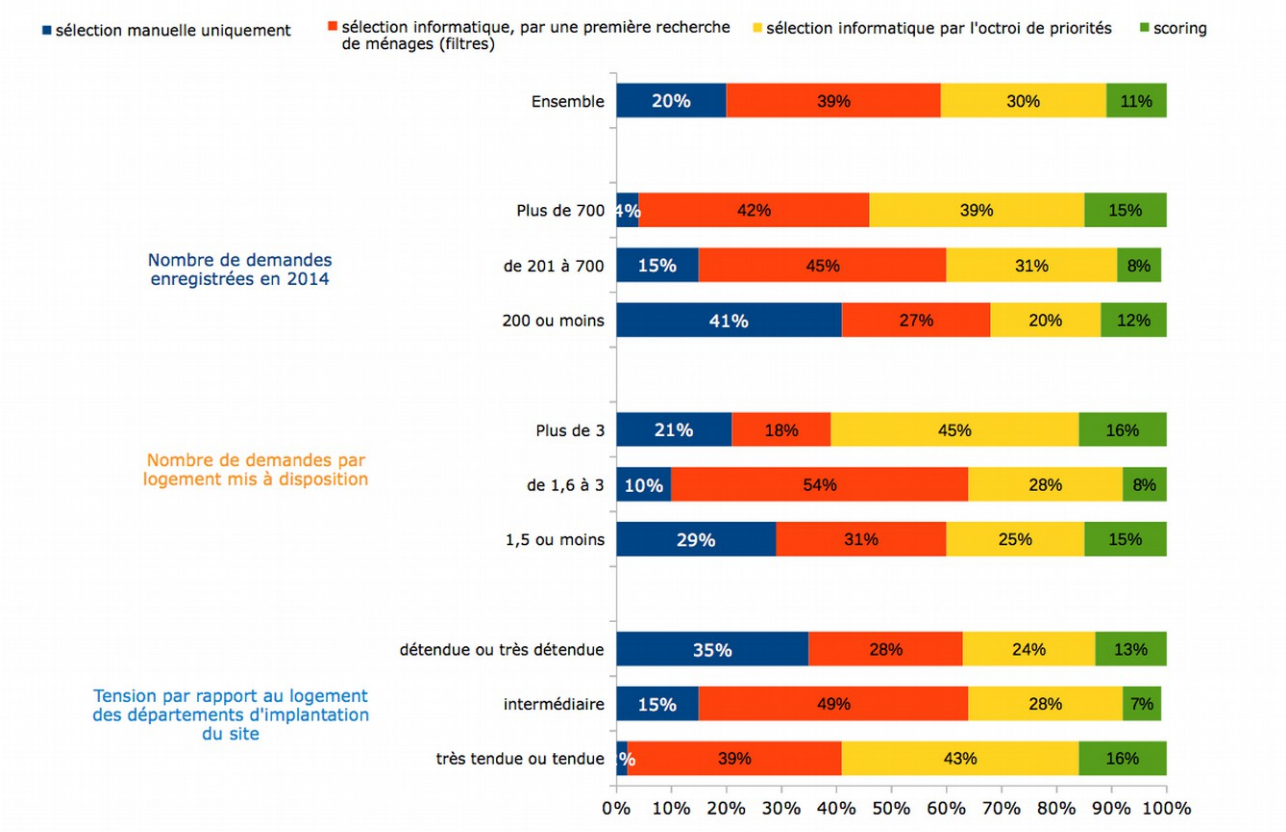
Le mode de sélection dépend fortement des caractéristiques du site : la part d'intervention laissée au conseiller est plus importante pour les sites gérant peu de demandes et pour ceux situés en zone détendue. Pour ces sites, après le filtre informatique, le nombre de dossiers possibles réglementairement peut être très faible, ce qui explique en partie qu'il n'y ait pas de critères fortement formalisés. Au contraire, dans les sites gérant de nombreuses demandes, et dans ceux situés en zone tendue ou très tendue, la sélection est beaucoup plus formalisée informatiquement.

Il existe ainsi une différenciation importante, qui explique les fortes différences dans les modalités de sélection et dans la marge de manœuvre du conseiller, pouvant être décrite par :

- lorsque l'enjeu de la sélection en termes d'équité pour les ménages est peu important et lorsque le faible nombre de dossiers permet aux sites de bien les connaître, la sélection repose fortement sur les conseillers : les premiers filtres informatiques ne désignent en général que peu de dossiers éligibles, l'enjeu de la sélection est de choisir parmi eux les ménages auxquels le logement conviendra, dans des contextes où l'offre est importante par rapport à la demande. Dans ces sites, il peut également être mis en œuvre des rapprochements "demande-offre" : une offre possible est recherchée à chaque nouvelle demande enregistrée, ce qui montre l'existence d'offres demeurant dans le système après le premier rapprochement "offre-demande". Quelques sites ont ainsi précisé ces modes de sélection : *"Nous recherchons dans notre vivier de demande manuellement ; nous recherchons le logement suite à un appel téléphonique d'un candidat"* (site à faible activité locative, ayant peu de demandes, mais situé en zone tendue) ; "*suite communication sur le logement (via site internet et envoi communication mail aux entreprises), appel ou visite à l'agence des salariés intéressés par l'offre "recherche informatique uniquement théorique bien/demande*" (un site de taille moyenne situé en zone très détendue) ; "*l'outil informatique récapitule l'ensemble des demandes avec les critères de saisie du CERFA et nous trions manuellement les demandes avec des filtres pour sélectionner des critères (typologie, commune..., puis retour à la demande dans l'outil pour pousser plus avant les recherches*" (site à faible activité locative, peu de demandes par logement, situé en zone de tension intermédiaire) ;
- lorsque l'enjeu de la sélection en termes d'équité pour les ménages est important (zones très tendues avec peu d'offres relativement à la demande), la part de sélection informatique est plus élevée et les critères de sélection plus formalisés.

7 À noter que 6 CIL n'ont pas communiqué d'informations détaillées sur les critères pris en compte,

Figure n° 79 - Les modalités de sélection selon les caractéristiques des sites des CIL



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

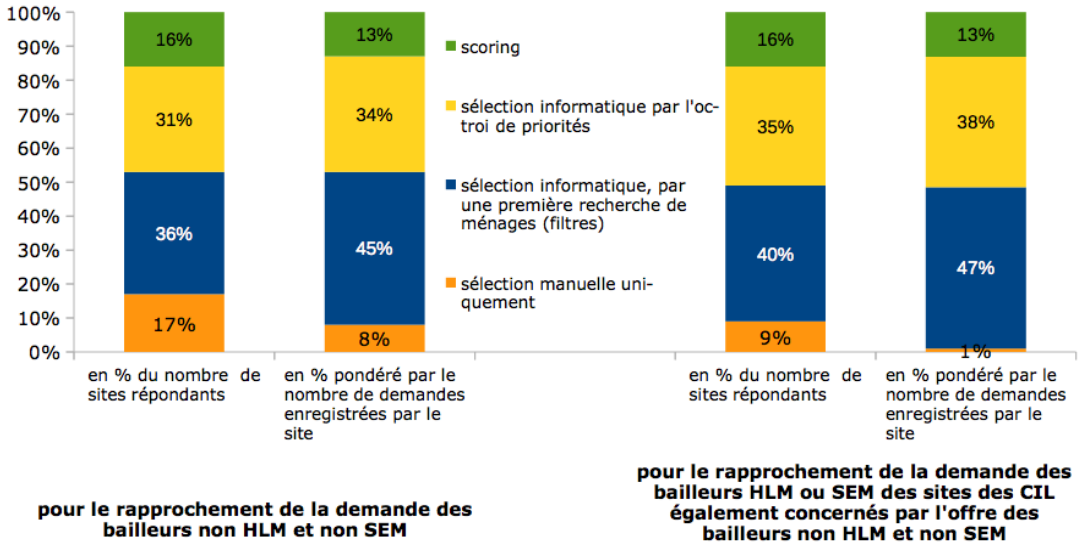
Le paragraphe précédent a montré qu'en zone détendue, le rapprochement offres-demandes peuvent aussi être un rapprochement demandes-offres. Les entretiens qualitatifs montrent que ce dernier type de rapprochement pouvait aussi se mettre en place en fonction du type de demandeurs et des spécificités de la demande. C'est par exemple le cas pour les salariés en mobilité, notamment via les plateformes-mobilité. Ce peut également être le cas pour certains types de salariés, dont le profil ne correspond pas à l'offre de logements du secteur social. Un des bailleurs interrogés, gestionnaire de logements intermédiaires (dans le privé) et non de logement social, a constaté que les procédures de traitement des demandes du CIL n'étaient pas adaptées au segment de salariés visés par les logements intermédiaires, à savoir les ménages ne pouvant pas ou ne souhaitant pas accéder au logement social. C'est pourquoi il a mis en place avec le CIL réservataire une procédure différente de traitement des demandes, qui part de la demande de logement (et non de l'offre), à l'instar d'une agence immobilière classique : le CIL se met en contact systématiquement avec le demandeur pour qualifier la demande et recherche des logements adaptés. Selon l'interlocuteur interrogé chez le bailleur : « *On a dû revoir le process du CIL pour que ça colle bien à notre segment de population : il lui faut un traitement individuel, une gestion de flux, et pas une gestion en stock et de masse comme dans le logement social* ».

b) Peu de spécificités des modalités de rapprochement utilisées pour les logements des organismes non HLM et non SEM

79 sites, 42 % des répondants représentant 73 % des demandes enregistrées, déclarent être concernés par l'offre des bailleurs non HLM et non SEM. 6 de ces sites déclarent utiliser des modalités différentes de sélection pour ces bailleurs. Il s'agit de sites qui utilisent une sélection informatique sans scoring pour les bailleurs HLM ou SEM (sélection informatique pour une première recherche des ménages pour 3 d'entre eux, attribution de priorités via le système informatique pour 3 autres) et qui mobilisent une sélection entièrement manuelle pour les bailleurs non HLM et non SEM.

Les modalités de rapprochement offre-demande déclarées être utilisées par les sites concernés par l'offre des bailleurs non HLM et non SEM sont relativement proches de celles mobilisées par ces mêmes sites pour les organismes de logements sociaux. La part des sélections entièrement manuelles est légèrement plus élevée dans le premier cas.

Figure n° 80 - Les modalités de sélection des dossiers par les sites des CIL pour l'offre des bailleurs non HLM et non SEM



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés pour tous les chiffres de ce graphique sur la base des 75 sites concernés par l'offre des bailleurs non HLM et non SEM et ayant répondu à la question de la spécificité des modalités de sélection pour ces bailleurs (4 sites concernés par cette offre mais non répondants aux questions sur ces spécificités).

3.2 Les critères utilisés pour la sélection des ménages

a) Les critères utilisés pour le rapprochement (enquêtes CIL, bailleurs et entreprises)

➢ *Les critères de sélection informatique : les principaux sont liés aux contraintes réglementaires, les autres critères sont très diversifiés*

Les cinq principaux critères utilisés pour la sélection informatique des dossiers sont relativement peu diversifiés d'un site de CIL à l'autre. La nature des critères les plus souvent utilisés montre que la sélection informatique a d'abord comme objectifs de choisir des ménages dont la demande est compatible avec l'offre et respectant les critères réglementaires d'attribution d'un logement social : respect du plafond de ressources, respect des règles d'occupation du logement selon la taille de la famille (adéquation du nombre de pièces à la typologie familiale). Ainsi :

- tous les sites des CIL ou presque utilisant une sélection informatique, mentionnent parmi leurs critères principaux la prise en compte de la demande de logement formulée par le ménage (implantation géographique...). Les deux tiers, représentant plus de 80 % des demandes, font référence aux montants des ressources par rapport aux plafonds, et la moitié, à la taille de la famille. Les quelques sites des CIL qui ne citent pas ces critères, sont des sites pour lesquels le repérage des demandeurs ne correspondant pas aux critères réglementaires n'est pas informatique ;
- le taux d'effort est le quatrième critère cité (par 30 % des sites représentant 42 % des demandes enregistrées). Il s'agit là encore d'un critère pouvant être bloquant pour l'attribution, mais qui relève de décisions de chaque CIL.

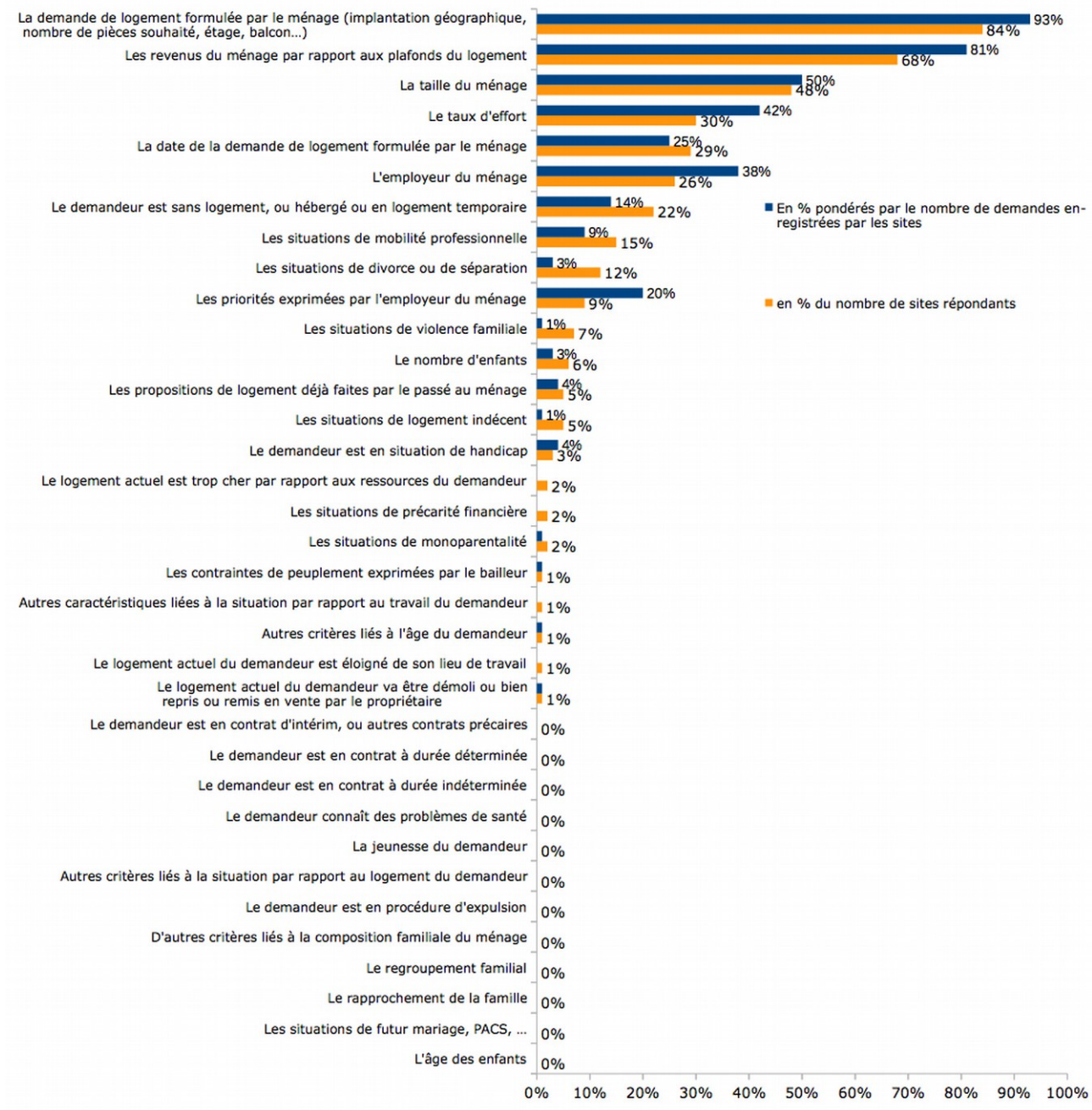
Les critères ensuite cités, par une proportion allant du quart au tiers des sites utilisant une sélection informatique, représentant chacun un peu plus du tiers des demandes, sont des critères internes aux CIL inhérents à la façon dont ils fixent leurs priorités. Il s'agit :

- de critères liés à l'historique de la demande : son ancienneté d'une part (29 % des sites concernés, représentant 25 % des demandes enregistrées) et, beaucoup plus rarement, le nombre de propositions reçues (5 % des sites, 4 % des demandes enregistrées) ;
- des critères liés à l'employeur : 26 % des sites représentant 38 % des demandes enregistrées (concernées par un traitement informatique de la demande) mentionnent la prise en compte de l'entreprise employeuse. 9 % des sites (20 % des ménages) déclarent également intégrer dans ces critères principaux, les priorités fixées par l'employeur ;
- des critères liés à la situation sociale du demandeur : le fait que le demandeur soit sans logement ou hébergé (22 % des sites, 14 % des demandes), les situations de divorce ou de séparation (12 % des sites représentant 3 % des demandes), celles de violences conjugales (7 % des sites, 1 % des demandes). 7 % des sites (représentant 6 % des demandes) ont cité spontanément parmi les autres critères possibles, les situations d'urgence quelles qu'elles soient ;
- 15 % des sites, représentant 9 % des demandes, évoquent la prise en compte de la mobilité professionnelle.

Les autres éléments pouvant être pris en compte, tels que l'état de santé du demandeur, son contrat de travail, la présence d'un éventuel handicap, les modifications de la situation familiale, etc. ne figurent que très rarement, voire jamais, parmi les cinq critères principaux.

Figure n° 81 - Les 5 principaux critères utilisés par la sélection informatique des dossiers des CIL

Parmi les critères suivants, quels sont les 5 critères les plus prépondérants dans la sélection informatique des ménages ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 148 sites utilisant une sélection informatique.

Les critères secondaires utilisés par les sites sont sensiblement différents de ceux mentionnés parmi les principaux. Ils sont également beaucoup plus diversifiés d'un site à l'autre.

Les critères les plus souvent mentionnés sont relatifs aux situations d'urgence : il s'agit des situations de violence familiale de celles de divorce ou de séparation, de personnes sans logement ou hébergées, des situations dans lesquelles la personne doit quitter son logement (démolition, repris par le propriétaire, ...), ou encore des situations de handicaps, ... Ces différents critères sont cités chacun par des proportions allant de 1 site sur 5 à 1 site sur 4.

Les sites qui n'avaient pas mentionné le positionnement des revenus par rapport aux plafonds les citent ici.

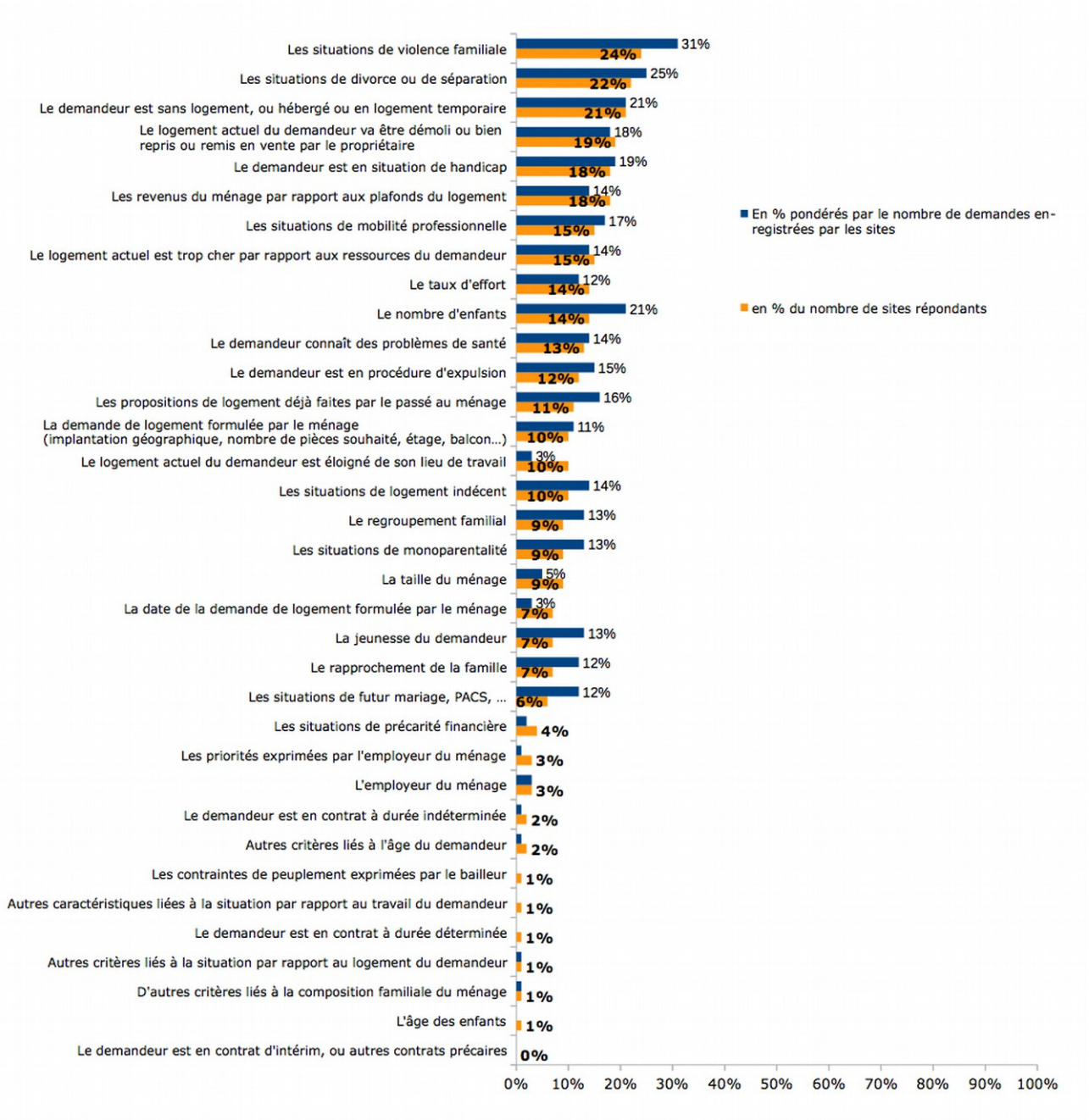
Une forte diversité de critères sont ensuite utilisés par les sites, chacun cité dans des proportions proches, comprises entre 10 et 15 % des ménages. Ils sont relatifs à la fois à la situation familiale et personnelle des ménages (le nombre d'enfants, les problèmes de santé), aux motifs pour lesquels le demandeur quitte son logement précédent (loyer trop élevé, expulsion, éloignement du lieu de travail), à l'historique de la demande, à la mobilité professionnelle...

Certains critères sont très peu utilisés dans cette sélection, que ce soit en tant que critères principaux ou secondaires. Il s'agit notamment de l'âge du demandeur, du rapprochement familial, du contrat de travail, ... mais aussi des critères de peuplement du bailleur. La suite montrera que les attendus du bailleur sont en revanche mobilisés dans la phase "manuelle" du rapprochement.

Les questions portaient ici sur les critères utilisés par les systèmes informatiques. Un certain nombre de sites semblent avoir eu des difficultés à distinguer critères informatiques des autres critères : les modalités de rapprochement telles qu'elles ont été explicitées ci-dessus expliquent cette difficulté, l'informatique étant parfois un outil de filtre des ménages plus qu'un outil de sélection.

Figure n° 82 - Les critères secondaires utilisés par la sélection informatique des dossiers des CIL

Quels sont les autres critères pris en compte dans la sélection informatique des ménages ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 148 sites utilisant une sélection informatique.

Au total :

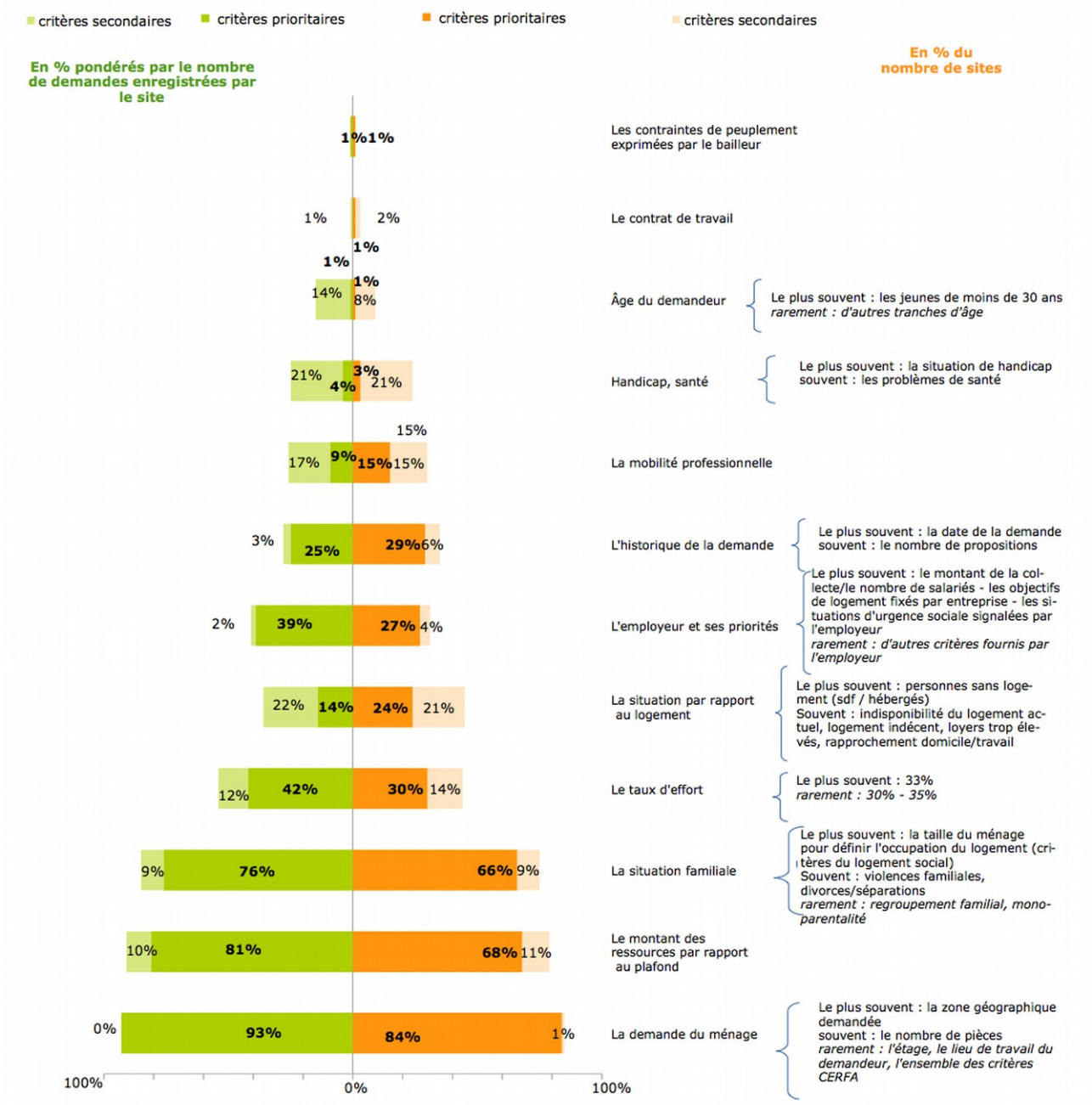
- 126 sites, représentant 85 % des 148 sites concernés (93 % des demandes enregistrées) tiennent compte de la demande du ménage lors du rapprochement informatique. Il s'agit le plus souvent d'un critère prioritaire. 102 sites ont précisé les éléments de la demande pris en compte. Quasiment tous, 92, mentionnent la zone géographique demandée par le ménage (code postal, commune, département en région parisienne, et, pour 1 site, secteurs refusés par les ménages). 45 mentionnent le nombre de pièces, 2 l'étage, 2 tiennent compte du lieu de travail des demandeurs et 2 déclarent prendre en compte l'ensemble des critères figurant dans le CERFA ;
- 117 sites, 79 % des sites représentant 91 % des demandes enregistrées, prennent en compte le montant des ressources par rapport aux plafonds de logement. Il s'agit d'un critère prioritaire ;
- 111 sites, représentant 75 % des 148 sites concernés (et 85 % des demandes enregistrées par ces 148 sites) ont cité des critères liés à la situation familiale du demandeur. Le plus souvent, le critère pris en compte est la taille du ménage (la moitié des sites), afin de respecter les taux d'occupation des logements définis pour les logements sociaux. Tous les CIL ayant communiqué les critères de priorité le mentionnent et les sites qui ne le font pas ici le prennent en compte pour le rapprochement manuel et non informatique. Les autres éléments pris en compte pour le rapprochement sont plutôt de l'ordre des situations d'urgence et interviennent en "critères secondaires" (33 % des sites mentionnent les situations de divorce, 30 % celles de violences familiales). 10 % des sites accordent une priorité informatique aux situations de monoparentalité, 9 % à celles de regroupement familial, 6 % les situations de précarité financière. L'âge des enfants ou les mises en couple sont très peu cités ;
- 44 % des sites, représentant 54 % des demandes enregistrées, mentionnent le taux d'effort (le plus souvent parmi les critères principaux). Seuls 8 d'entre eux ont précisé le taux d'effort utilisé. Il varie entre 30 % (2 sites) et 35 % (2 sites également). Les autres sites utilisent un taux d'effort à 33 %. Lorsqu'ils ont précisé le mode de calcul, les ressources prises en compte sont l'ensemble des ressources (salaires, pensions reçues/versées, allocations familiales...). Le loyer, éventuellement chargé, est un loyer net des aides au logement (estimées) ;
- 45 % des sites, représentant 36 % des demandes enregistrées, mentionnent la situation par rapport au logement (le plus souvent comme critères secondaires). Comme pour la situation familiale, les critères les plus souvent pris en compte sont relatifs à l'urgence. 43 % des sites ont mentionné les personnes sans logement, 20 % l'indisponibilité du logement actuel (plus disponible, repris par le propriétaire), 15 % les logements indécents. Par ailleurs, 17 % des sites ont cité parmi les critères, les loyers trop élevés par rapport aux ressources, 11 % l'éloignement entre le domicile et le lieu de travail ;
- 31 % des sites, représentant 45 % des demandes enregistrées, citent des critères liés à l'employeur du demandeur. Il s'agit plutôt de critères prioritaires. 29 % font référence aux caractéristiques de l'entreprise, 12 % déclarent prendre en compte les priorités des entreprises. Parmi les 43 sites mentionnant les caractéristiques de l'entreprise, 36 ont précisé les caractéristiques prises en compte : 18 ont fait référence au montant de la collecte ou au nombre de salariés, 15 aux objectifs de relogement fixés pour l'entreprise concernée. 3 ont précisé que le nom de l'employeur s'affichait, sans qu'il n'y ait réellement de priorités associées. Les 18 sites ayant mentionné la prise en compte de priorités de l'employeur ont tous précisé ces priorités : 12 d'entre eux mentionnent les situations

d'urgence (notamment sociales) déclenchant la demande de l'employeur. 2 la prise en compte du secteur géographique lié à la demande, 2 des critères fournis par l'employeur. 2 autres précisent que ce rapprochement est principalement manuel et non informatique.

Les entretiens qualitatifs ont permis de mettre en évidence l'importance de l'employeur lors de la sélection des dossiers pour certains sites. « *En fait, les priorités dans les critères évoluent au sein d'un même exercice. En début d'année, on priorise les urgences sociales. Puis on fait des bilans très régulièrement, et on va s'apercevoir qu'on est très en retard sur les objectifs pris avec telle ou telle entreprise. On va donc être obligé de réajuster pour respecter l'engagement. L'inverse est aussi possible : en septembre, nous avons atteint notre objectif avec [telle entreprise], donc à partir de maintenant, ses salariés ne sont plus prioritaires, hors urgence* ». Ainsi, les critères de priorité sont revus en cours d'année en fonction de l'atteinte des différents objectifs ;

- 35 % des sites, représentant 28 % des demandes enregistrées, citent des critères liés à l'historique de la demande : 34 % mentionnent la date de la demande (le plus souvent parmi les critères prioritaires), 17 % le nombre de propositions faites par le passé (critères secondaires). Les sites qui ont précisé les modalités de prise en compte du nombre de propositions signalent que ce nombre s'affiche, avec parfois mention des motifs de refus (quartier géographique notamment), mais sans y associer de contraintes fortes en termes de priorité ou d'exclusion de la demande du ménage ;
- 30 % des sites, représentant 26 % des demandes enregistrées, mentionnent les situations de mobilité professionnelle. Pour la moitié de ces sites, il s'agit d'un critère prioritaire ;
- 24 % des sites, représentant 25 % des demandes enregistrées, ont cité des critères liés à des difficultés physiques du demandeur (critères secondaires le plus souvent) : 22 % des sites mentionnent les situations de handicap, 13 % d'autres problèmes de santé ;
- 9 % des sites, représentant 15 % des demandes enregistrées, ont cité des critères liés à l'âge, principalement comme critère secondaire. 7 % des sites évoquent les priorités accordées aux jeunes de moins de 30 ans, 3 % des priorités à d'autres tranches d'âge ;
- seuls 3 % des sites, 1 % des demandes enregistrées, évoquent la situation par rapport au travail du salarié (et en particulier, l'octroi de priorités à certains types de contrats de travail) ;
- les contraintes de peuplement du bailleur est le critère le moins cité. Seuls 2 sites, (1 % des sites, 1 % des demandes enregistrées en 2014) les ont mentionnés. Aucun de ces deux sites n'a par ailleurs mentionné quelle était cette prise en compte.

Figure n° 83 - Les critères secondaires et prioritaires utilisés par la sélection informatique des dossiers des CIL – niveau agrégé



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 148 sites utilisant une sélection informatique.
Guide de lecture : la partie gauche du graphique fournit les pourcentages pondérés par le nombre de demandes enregistrées par chaque site. La partie droite le pourcentage par site. Les accolades fournissent un niveau de qualification, issu soit des données détaillées présentées dans les graphiques précédents, soit des réponses aux questions ouvertes demandent aux sites de préciser les critères qu'ils ont cités.
Exemple de lecture : 66 % des sites utilisent la situation familiale parmi les critères principaux, 9 % l'utilisent parmi les critères secondaires : 76 % des sites l'utilisent soit comme critère principal, soit comme critère secondaire.

La description détaillée des modalités de prise en compte de la situation familiale ou de la situation par rapport au logement au moment de la demande, montre qu'elle est souvent fondée sur l'urgence sociale de la demande. Ce constat a conduit à isoler les sites prenant en compte cette urgence, transversalement aux critères construits ci-dessus (violences familiales, divorce ou séparation, précarité financière, personnes sans logement ou hébergées, logement indisponible, logement inadapté, expulsion, logement trop coûteux par rapport aux ressources). Pour la moitié des sites concernés, représentant 44 % des demandes, au moins un de ces motifs d'urgence est pris en compte lors du traitement informatique de la demande. Il s'agit d'un critère prioritaire pour 21 % des sites (37 % des demandes enregistrées).

➢ *Les critères utilisés pour le rapprochement manuel : des critères plus qualitatifs, ou difficilement programmables*

La question posée aux sites des CIL permettant de repérer les critères utilisés pour le rapprochement manuel était d'une forme différente de celle posée sur les critères utilisés pour le rapprochement informatique. Elle ne détaillait pas l'ensemble des critères possibles, mais interrogeait les sites sur l'existence de critères liés à la demande de logement, à la situation par rapport au logement, aux entreprises, à la situation professionnelle du demandeur, aux caractéristiques des ménages, aux critères de peuplement des bailleurs et enfin, sur d'autres critères. Le site était invité à détailler chaque catégorie choisie, par le biais d'une question ouverte. Ces questions ont ensuite été recodées et mises en cohérence avec les catégories construites pour les critères informatiques. Les résultats ne sont cependant pas tout à fait comparables.

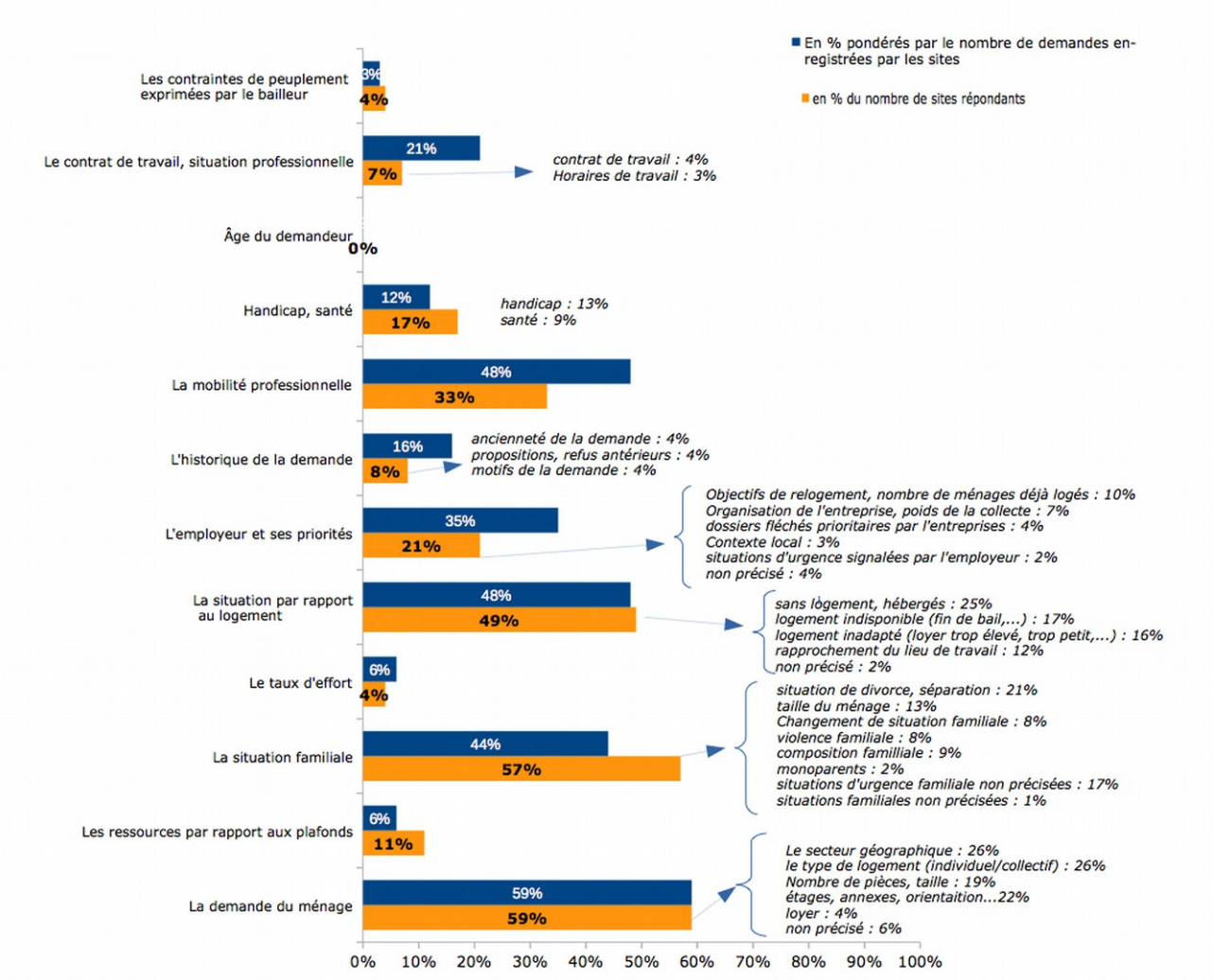
Elle montre que les critères mobilisés pour le rapprochement manuel sont des critères relativement qualitatifs, centrés notamment sur la qualification de la demande mais aussi sur le repérage des situations d'urgence :

- la demande du ménage reste ainsi le premier critère de rapprochement manuel, comme il l'était pour le rapprochement informatique. Il est cité par 59 % des sites, représentant également 59 % des demandes. À noter que ce critère est mentionné par 67 % des sites utilisant un rapprochement manuel uniquement. Comme pour le rapprochement informatique, les aspects de la demande les plus utilisés sont le nombre de pièces et l'emplacement du logement. Alors que le rapprochement informatique utilise principalement le code postal pour effectuer un premier filtre, les critères manuels sont plus qualitatifs : certains sites signalent par exemple qu'il permet un "élargissement géographique" par rapport aux premiers filtres, d'autres mentionnent la proximité des transports en commun, des modes de garde... en fonction de la situation familiale du ménage. Par ailleurs, les autres critères de qualification du logement que la taille et l'implantation géographique (étage, parking, orientation, agencement...), rarement mobilisés par le rapprochement informatique, le sont par le quart des sites dans le cadre du rapprochement manuel ;
- la situation familiale est citée par 57 % des sites, représentant 44 % des demandes. Sa mention n'est pas plus fréquente parmi les sites utilisant un rapprochement manuel seulement. Les critères mobilisés sont d'abord ceux permettant de repérer les situations d'urgence, avant la taille du ménage au regard du nombre de pièces (qui faisait souvent l'objet du traitement informatique) ;

- la situation par rapport au logement au moment de la demande est mentionnée par la moitié des sites (représentant également la moitié des demandes enregistrées). La proportion de sites y faisant référence parmi ceux n'utilisant qu'un rapprochement manuel, de 42 %, n'est pas significativement différente de celle observée parmi l'ensemble des sites. Comme dans le cas du rapprochement informatique. Les situations prises en compte sont d'abord les situations d'urgence : personnes sans logement, hébergées, personnes contraintes de quitter le logement, ou encore personnes dont le logement est inadapté (logements indécents, surpeuplement, loyers trop élevés...), devant le rapprochement domicile-lieu de travail : *"Hébergement, procédure d'impayés, expulsion, fin de bail, logement temporaire...", "rapprochement du lieu de travail, logement trop cher, procédure d'expulsion en cours, mise en vente du logement occupé par son propriétaire..."* ;
- la mobilité professionnelle, peu prise en compte lors du rapprochement informatique, l'est par le tiers des sites (représentant la moitié des demandes enregistrées) dans le cadre du rapprochement manuel. Cette proportion n'est que de 11 % parmi les sites n'utilisant qu'un rapprochement manuel, différence pouvant s'expliquer par les caractéristiques des sites concernés (de faible taille, alors que la mobilité professionnelle est principalement traitée par les sites d'une taille importante) ;
- les priorités de l'employeur sont mobilisées dans le cadre du rapprochement manuel, avec une fréquence proche que pour le rapprochement informatique : un site sur cinq, représentant presque le tiers des demandes enregistrées, les mentionne (sans différence parmi les sites n'utilisant qu'un rapprochement manuel). Les contraintes prises en compte sont ici diversifiées. Il s'agit d'abord de respecter des objectifs de peuplement par entreprise (pour des objectifs d'équité selon certains sites, en tenant compte du nombre de ménages salariés déjà logés par employeur pour d'autres : "*on vérifie si l'entreprise a été servie ou non" ; "harmonisation de nos attributions annuelles sur nos entreprises*"), puis de tenir compte du poids de l'entreprise et de ses procédures ("*Process locatif existant au sein de l'entreprise adhérente, poids de l'entreprise adhérente au sein du CIL*"). 4 % des sites déclarent par ailleurs tenir compte des priorités fléchées par l'employeur, 2 % réagir aux situations d'urgence qu'il signale... ;
- la situation par rapport au travail n'est que peu prise en compte informatiquement. Elle l'est un peu plus, notamment par des sites de taille importante, lors du rapprochement manuel. Elle est ainsi citée par 7 % des sites, pesant 21 % des demandes. Ces sites prennent en compte le contrat de travail (et les réponses sont très diversifiées), mais aussi, pour certains, les horaires de travail (avec priorité donnée pour certains logements accessibles facilement aux horaires de nuit, aux horaires décalés...) ;
- l'historique de la demande est mentionnée par 8 % des sites, représentant 16 % des demandes. Elle est moins prise en compte que dans le cadre du rapprochement informatique. De même, les situations de handicap, les problèmes de santé, sont relativement peu prises en compte à ce stade ;
- les contraintes de peuplement du bailleur restent très peu citées. Il s'agit souvent de tenir compte de contraintes liées à son statut et son emplacement géographique ("travailler ou résider sur la commune"), ou encore des spécificités dans la définition des taux d'occupation. Peu de sites font référence aux souhaits de mixité sociale ;
- enfin, le taux d'effort et le positionnement des ressources par rapport aux plafonds ne sont que très peu cités : d'une part ils sont en général pris en compte lors du rapprochement informatique (l'outil se prête bien à des filtres sur de telles variables). D'autre part, la forme de la question a peut-être

induit une sous-déclaration de ces critères (ils n'entraient que peu dans les rubriques abordées). À noter que 25 % des sites ne mobilisant qu'un rapprochement manuel, ont cité ces plafonds parmi les critères pris en compte.

Figure n° 84 - Les critères utilisés pour la sélection manuelle



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de l'ensemble des sites

En utilisant la même définition de l'urgence sociale que pour le traitement, 59 % des sites, représentant 54 % des demandes enregistrées, intègrent les situations d'urgence dans le traitement manuel des demandes.

➢ *La prise en compte de critères moins formalisés et la synthèse des critères utilisés*

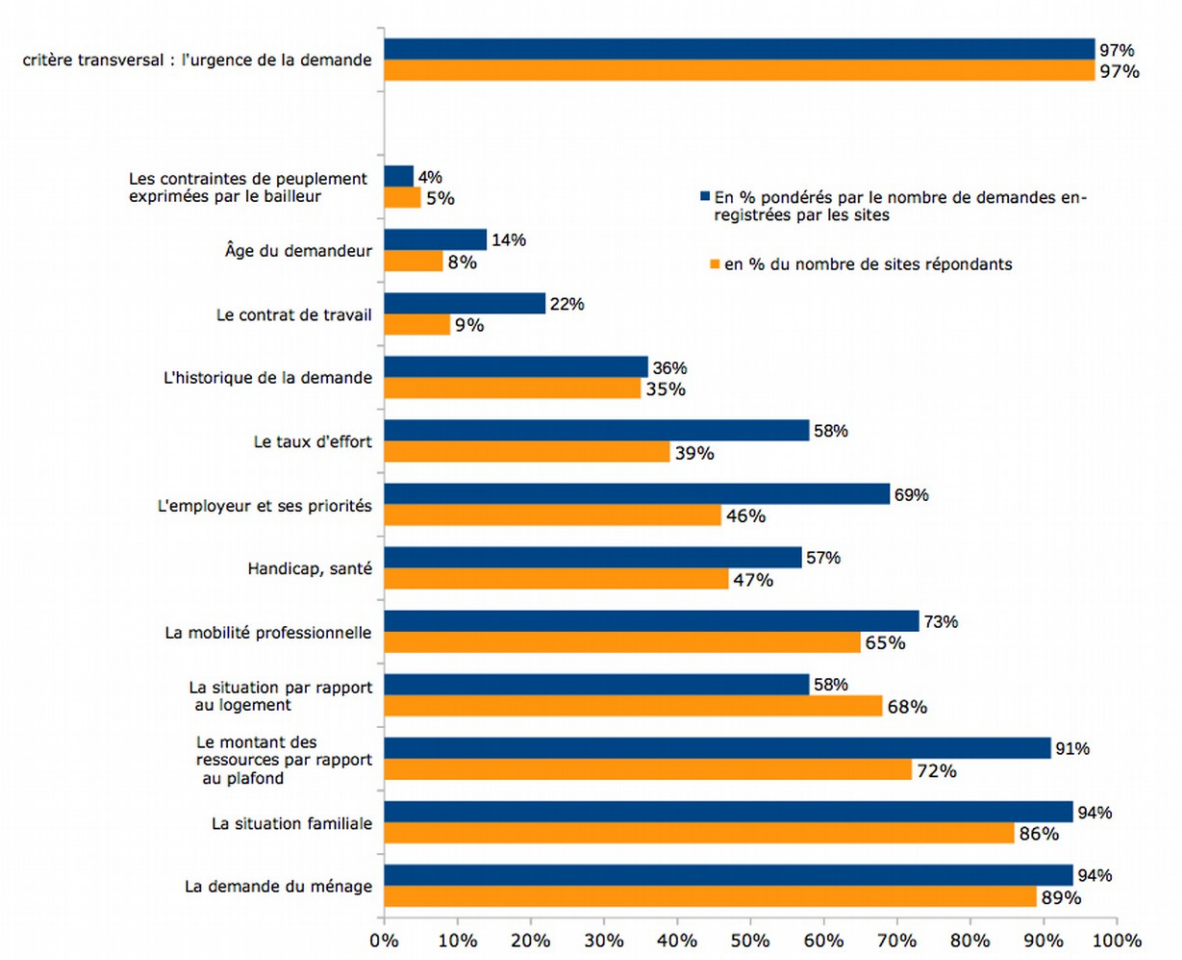
En dehors de ces critères pris en compte pour le rapprochement, certains sites peuvent accorder des priorités à certains ménages sans qu'il s'agisse de critères formalisés. La plupart des sites ont signalé l'octroi de priorités particulières selon les entreprises employant le ménage ou l'urgence de la demande ou les situations de mobilité professionnelle, ou celles de handicap, ou encore, bien que rarement, selon l'ancienneté de la demande.

Ainsi :

- 12 sites, représentant 7 % des sites répondants et 11 % des demandes enregistrées, ne prennent pas en compte l'entreprise employeuse dans les critères de rapprochement, mais peuvent accorder des priorités plus importantes à certains ménages selon leur employeur (notamment les grandes entreprises, ou des entreprises relevant de secteurs d'activités particuliers, avec des horaires décalés par exemple, ou encore en fonction de l'atteinte ou non d'objectifs fixés par l'employeur). **En intégrant ces réponses, ce sont 46 % des sites des CIL, représentant 69 % des demandes enregistrées en 2014, qui tiennent compte de l'entreprise employant le demandeur lors du rapprochement offres-demandes** ;
- 31 sites, représentant 17 % des sites répondants et 25 % des demandes enregistrées, ne prennent pas en compte l'urgence de la demande dans les critères de rapprochement, mais peuvent accorder des priorités importantes dans des situations d'urgence. En intégrant ces réponses, 97 % des sites représentant 97 % des demandes enregistrées, tiennent compte de l'urgence de la demande lors du rapprochement ;
- 28 sites, représentant 15 % des sites et 12 % des demandes, ne prennent pas en compte les situations de mobilité professionnelle dans les critères de rapprochement, mais ont la possibilité d'accorder des priorités particulières aux ménages en mobilité. **73 % des sites, représentant 65 % des demandes enregistrées, tiennent compte des situations de mobilité professionnelle lors du rapprochement** ;
- 20 sites, soit 11 % des sites et 24 % des demandes enregistrées, prennent en compte spécifiquement les situations de handicap ou de difficultés de santé lors du rapprochement, alors que ces situations n'entrent pas dans les critères formalisés de rapprochement. Au total, **47 % des sites, représentant 57 % des demandes enregistrées, intègrent les problématiques de santé ou de handicap dans la sélection des dossiers ;**
- 1 site mentionne la prise en compte de l'ancienneté de la demande sans que ce soit un critère de rapprochement.

Il peut exister peu de différences entre les critères formalisés pris en compte dans le rapprochement, et le traitement prioritaire de certains ménages. En particulier, lors de la phase de sélection manuelle des dossiers, certains sites ont pu déclarer comme critères des situations considérées par d'autres sites comme faisant l'objet de traitements particuliers. Le graphique suivant récapitule alors l'ensemble des critères pris en compte, en globalisant les critères manuels avec ceux déclarés ci-dessus.

Figure n° 85 - Synthèse des critères pris en compte, quelle que soit la modalité de prise en compte



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de l'ensemble des sites

➢ *Les sites d'une taille importante, en zone tendue, intègrent plus de critères différents*

Le nombre et la nature des critères pris en compte dépendent fortement des caractéristiques des sites des CIL. En particulier, les sites ayant une forte activité locative, situés en zone tendue ou très tendue, intègrent un plus grand nombre de critères différents que les autres. Par ailleurs, la tendance à tenir compte de l'employeur du demandeur, de la mobilité professionnelle et de l'historique de sa demande (ancienneté, nombre de propositions déjà faites), augmente avec la pression sur l'offre.

Ainsi, le tiers des sites situés en zones tendues ou très tendues ont cité au moins 7 catégories différentes sur les 12 du regroupement présentés ci-dessus (contre 21 % parmi l'ensemble des sites). Ils sont notamment particulièrement nombreux à mentionner :

- d'une part les critères en général issus des rapprochements informatiques et correspondant à des contraintes réglementaires (plafonds de loyers, taille du ménage au regard du nombre de pièces, taux d'effort) ;
- d'autre part la prise en compte des demandes de l'employeur, des situations de mobilité professionnelle, ainsi que de l'historique de la demande (ancienneté, motif, propositions refusées).

En revanche, ces sites mentionnent moins que les autres les critères liés à l'urgence de la demande (situation par rapport au logement au moment de la demande, difficultés de santé ou de handicap, mobilité professionnelle...).

À noter que la prise en compte des critères de peuplement des bailleurs est notamment le fait des sites situés en zone de tension intermédiaire.

Figure n° 86 - Les critères utilisés pour la sélection manuelle ou informatique selon la zone d'implantation des sites des CIL (en %)

Nombre de critères différents pris en compte	très tendue ou tendue	intermédiaire	détendue ou très détendue	Ensemble
3 critères différents ou moins	***7***	13	**24**	**16**
Plus de 7 critères différents	**34**	22	***13***	**21**
Critères pris en compte (manuels ou informatiques)	**très tendue ou tendue**	**intermédiaire**	**détendue ou très détendue**	**Ensemble**
Caractéristiques de la demande du ménage	93	93	***84***	**89**
Plafonds de loyer	**77**	75	***65***	**72**
Situation familiale	**95**	87	***81***	**86**
Taux d'effort	**64**	***30***	***34***	**39**
Situation par rapport au logement au moment de la demande	***57***	75	69	**68**
Critères liés à l'employeur	**80**	43	***29***	**46**
Historique de la demande	**55**	34	***26***	**35**
Mobilité professionnelle	**73**	66	62	**65**
Santé, handicap	43	48	46	**47**
Âge du demandeur	11	7	6	**8**
Situation professionnelle	14	9	7	**9**
Critères de peuplement des bailleurs	2	**12**	0	**5**
Critère transversal : urgence sociale	98	97	97	**97**

Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les pourcentages se lisent en colonne. Par exemple, 77 % des sites implantés en zone très tendue ou tendue intègrent les plafonds de loyer dans leurs critères de sélection (lors du rapprochement informatique ou manuel), contre 72 % de l'ensemble des sites répondants.

Les sites des CIL ayant une faible activité locative (200 demandes ou moins) ne mobilisent que peu de critères différents. Ils tendent à être moins nombreux que les autres à utiliser les différents critères, à l'exception de ceux se référant à l'urgence de la demande (situation par rapport au logement au moment de la demande, difficultés de santé ou situation de handicap).

Les sites ayant une forte activité locative ont quasiment tous cité plus de 3 critères différents et sont très nombreux à en avoir cité au moins 7. Comme ceux situés en zone tendue, ils sont très nombreux à utiliser les critères très objectifs des plafonds de loyer ou de taux d'effort. Ils sont également majoritaires à tenir compte de l'employeur du demandeur, des situations de mobilité professionnelle et de l'historique de la demande.

Figure n° 87 - Les critères utilisés pour la sélection manuelle ou informatique selon le nombre de demandes enregistrées en 2014 par le site (en %)

Nombre de critères différents pris en compte	**200 ou moins**	**de 201 à 700**	**plus de 700**	**Ensemble**
3 critères différents ou moins	**33**	10	***6***	**16**
plus de 7 critères différents	***9***	**15**	**43**	**21**
Critères pris en compte (manuels ou informatiques)	**200 ou moins**	**de 201 à 700**	**plus de 700**	**Ensemble**
Caractéristiques de la demande du ménage	82	90	94	**89**
Plafonds de loyer	***49***	76	**89**	**72**
Situation familiale	***74***	**94**	89	**86**
Taux d'effort	***19***	41	**57**	**39**
Situation par rapport au logement au moment de la demande	61	73	69	**68**
Critères liés à l'employeur	***21***	51	**69**	**46**
Historique de la demande	***28***	34	**46**	**35**
Mobilité professionnelle	***51***	70	**74**	**65**
Santé, handicap	46	39	**56**	**47**
Âge du demandeur	4	4	**17**	**8**
Situation professionnelle	5	10	13	**9**
Critères de peuplement des bailleurs	0	8	6	**5**
Critère transversal : urgence sociale	*95*	*99*	*96*	**97**

Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les critères pris en compte pour le rapprochement de la demande et de l'offre dépendent relativement peu du nombre de demandes enregistrées par logement signalé pour attribution en 2014. En particulier, le nombre de critères différents intégrés dans le rapprochement ne dépend pas de cette pression sur l'offre de logements. Le tableau ci-dessous ne présente que les critères pour lesquels il existe une différence.

Les sites soumis à la pression la plus importante sont particulièrement nombreux à intégrer les critères liés à l'employeur et ceux liés à l'ancienneté de la demande. Ils citent moins les critères réglementaires tels que les plafonds de loyer ainsi que ceux liés à la situation par rapport au logement au moment de la demande.

Figure n° 88 - Les critères utilisés pour la sélection manuelle ou informatique selon le nombre de demandes enregistrées par logement signalé pour attribution (en %)

Critères pris en compte	1,5 ou moins	de 1,6 à 3	Plus de 3	Ensemble
Plafonds de loyer	73	**81**	***50***	**72**
Situation par rapport au logement au moment de la demande	73	72	***53***	**68**
Critères liés à l'employeur	***37***	47	**58**	**46**
Historique de la demande	31	32	**50**	**35**

Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *Les critères pris en compte par les bailleurs sont relativement proches de ceux utilisés par les sites des CIL*

Les critères de sélection utilisés par les bailleurs qui mettent en œuvre le rapprochement offre-demande pour des ménages salariés, sont proches de ceux mobilisés par les CIL. En ce sens, il ne semble pas y avoir d'iniquité entre la sélection des ménages mises en œuvre par les sites et celle mise en œuvre par les bailleurs.

Comme les CIL, les bailleurs fondent la sélection des dossiers des ménages salariés d'abord sur l'urgence de la demande (notamment par rapport au logement), puis sur la situation familiale et personnelle (notamment la prise en compte des situations de handicap ou des difficultés de santé, ainsi que les situations de divorces et de salariés). La prise en compte quasi-systématique de l'urgence sociale dans la sélection des dossiers, observée parmi les sites des CIL, se vérifie également lorsque la sélection est effectuée par les bailleurs. Par ailleurs, la priorité accordée aux situations de mobilité professionnelle est aussi fréquente parmi les bailleurs qu'elle l'était parmi les CIL. L'âge du demandeur, peu pris en compte par les CIL, ne l'est également que rarement par les bailleurs.

Contrairement aux CIL, les bailleurs sont nombreux à mentionner l'ancienneté de la demande (critère de sélection cité par 80 % des bailleurs concernés, alors qu'il ne l'était que par le tiers des sites des CIL). Ils sont également plus nombreux à mentionner le contrat de travail du salarié (avec une priorité donnée aux contrats les plus stables).

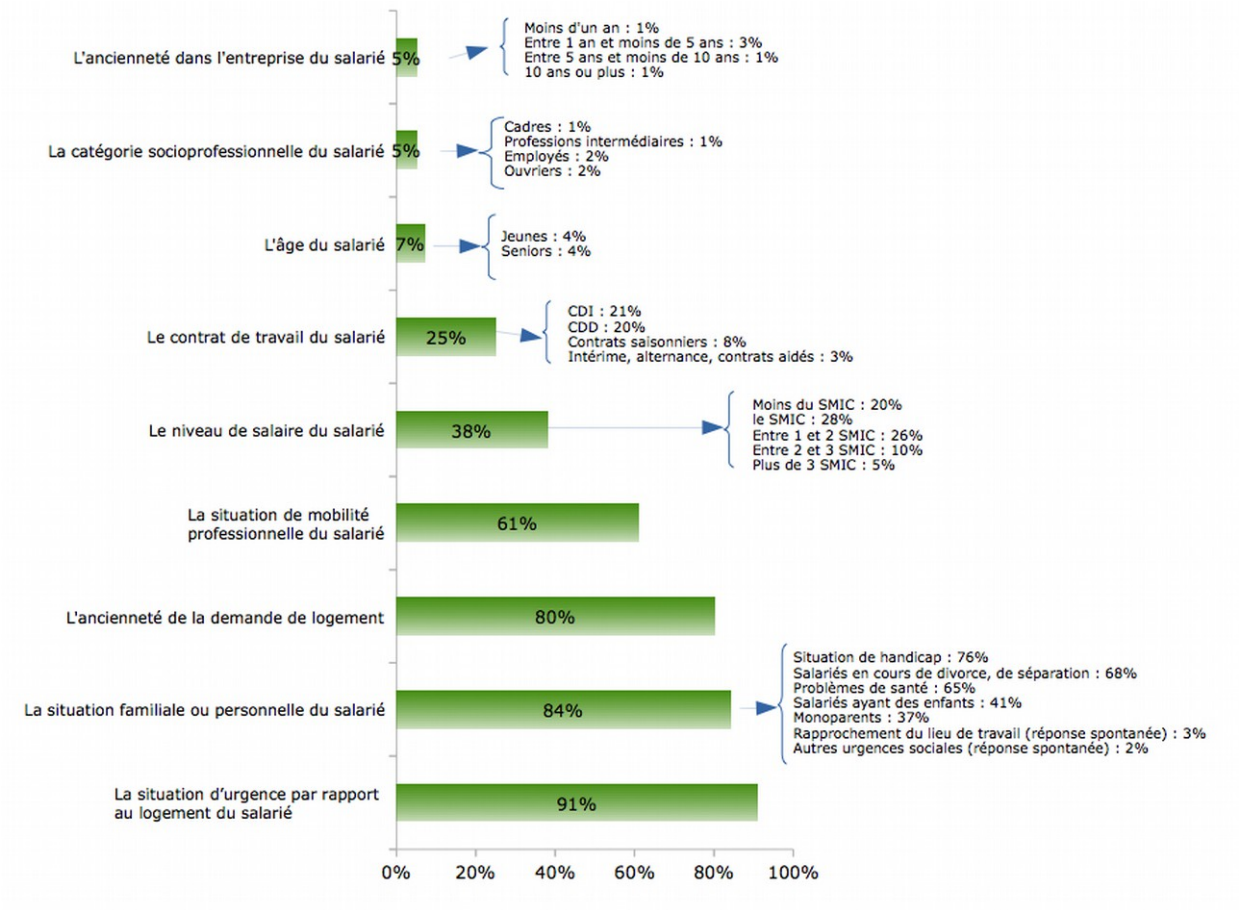
Le taux d'effort et le montant des ressources par rapport aux plafonds, fréquemment cités par les sites d'implantation des CIL, ne figuraient pas explicitement dans le questionnaire destiné aux bailleurs et n'apparaît donc pas ici. Les réponses relatives aux salaires font probablement référence notamment aux plafonds de ressources.

Les priorités prises en compte par les bailleurs sont relativement peu formalisées : 5 % des bailleurs mettant en œuvre tout ou une partie du rapprochement offre-demande pour les ménages salariés, déclarent utiliser un système de scoring. 46 % mobilisent des procédures écrites, sans scoring. 49 % n'utilisent pas de procédure formalisée.

L'utilisation de procédures formalisées pour la mise en œuvre de la sélection des ménages ne dépend que de la taille du bailleur. En particulier, 62 % des bailleurs dont le parc dépasse 10 000 logements utilisent des procédures formalisées : 50 % mobilisent des procédures écrites et 12 %, un système de scoring.

Figure n° 89 - Les critères utilisés pour la sélection par les bailleurs des dossiers des ménages salariés - bailleurs mettant en œuvre cette sélection

Quels critères utilise votre organisme pour sélectionner les dossiers qui seront examinés pour attribution ? ***Plusieurs réponses possibles. Dans le cas des commissions d'attribution, il s'agit des critères utilisés pour sélectionner les dossiers qui seront présentés en commissions d'attribution.***



Source : enquête auprès des bailleurs –Synoptic /ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 239 bailleurs prenant en charge tout ou partie du rapprochement offres-demandes des dossiers de ménages salariés.

b) Les spécificités de sélection pour les bailleurs non HLM et non SEM et selon les filières de financement

➢ *La sélection des dossiers ne semble que peu différenciée selon les filières de financement*

Les sites des CIL, interrogés sur les éventuelles différences de sélection selon les caractéristiques des logements et notamment, selon leurs filières de financement, ne font pas état de différences importantes.

Seuls 11 sites (6 % des sites, représentant 8 % des demandes enregistrées) déclarent certaines spécificités : 5 ont cité les logements PLI et 8 les logements PLS, pour signaler des spécificités liées à la difficulté de trouver des demandeurs (l'objectif est de mobiliser des ménages acceptant ce niveau de loyer plus que de mettre en œuvre une sélection de dossiers : "*pas ou peu de demandeurs pour les logements PLS et PLI, même les ménages ayant les ressources, ne veulent payer un montant de loyer identique au privé*").

3 sites évoquent les logements PLAI, pour lesquels les différences dans les modalités de sélection proviennent surtout du caractère relativement restrictif des plafonds de ressources.

Les réponses des bailleurs confirment cette faible différenciation de la sélection des dossiers selon les filières de financement. Certes, un nombre relativement important, de 30 %, des bailleurs mettant en œuvre le rapprochement offre-demande pour des dossiers de ménages salariés, déclarent qu'il existe des différences de sélection selon la filière de financement principale du logement. Cependant, ils font alors principalement référence à la prise en compte des différents plafonds de ressources. Après analyse des spécificités qu'ils ont décrites (via une question ouverte), seuls 7 bailleurs (3 % de ceux mettant en œuvre la sélection des dossiers) utilisent réellement une sélection différente selon les filières de financement :

- 2 bailleurs mentionnent des critères plus souples et des procédures simplifiées en ce qui concerne les logement PLI (pour un bailleur) ou PLS (pour deux bailleurs) : "*Modalités d'attribution spécifiques pour les PLS, plus souples sur le critère de composition familiale par rapport au type de logement ", "Procédure différentes pour les logements intermédiaires PLS, PLI : pas de délai d'attente, contact téléphonique privilégié, visite du logement avant CAL, peu de critère d'ancienneté de la demande car rareté de la demande*" ;
- 2 bailleurs déclarent prendre en compte le montant du salaire pour les seuls logements PLS et PLI ;
- 2 déclarent accorder une attention particulière au taux d'effort et au reste à vivre pour l'attribution des logements PLS ;
- enfin, 1 site déclare associer les demandes de ménages en fortes difficultés sociales aux logements PLAI.

➢ *Peu de spécificités pour la sélection des dossiers destinés aux bailleurs non HLM et non SEM*

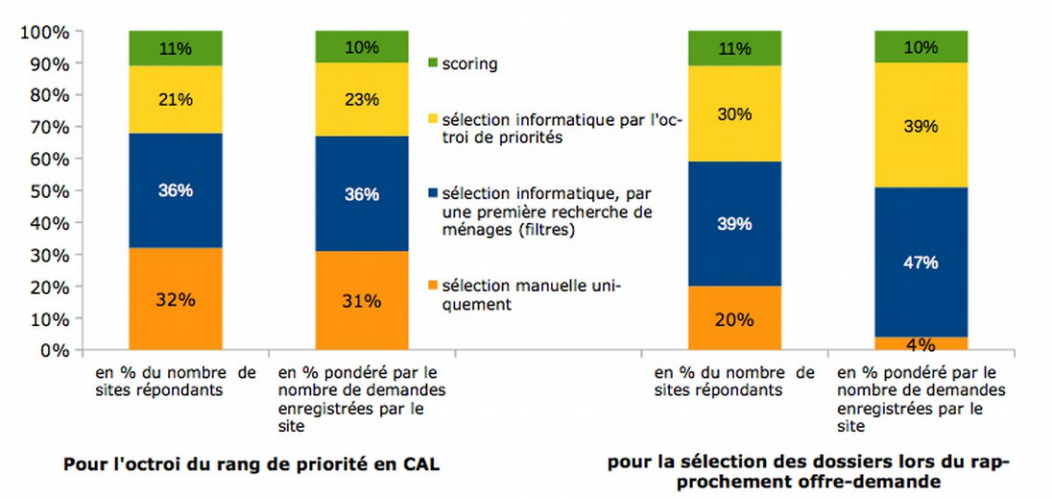
Parmi les 79 sites concernés par l'offre de logements des bailleurs non HLM et non SEM, seuls 6 (soit 8 %) déclarent ne pas utiliser exactement les mêmes critères de sélection pour cette offre. 3 d'entre eux mentionnent l'absence de plafonds de ressources, 2 l'absence de contraintes sur le taux d'occupation du logement en fonction de la composition familiale, 2 n'ont pas fourni d'explications.

c) Les critères utilisés pour l'octroi du rang de présentation en CAL (enquête CIL)

36 % des sites des CIL, représentant 53 % des demandes enregistrées par les sites répondant en 2014, déclarent ne pas utiliser les mêmes modalités et les mêmes critères pour déterminer le rang de présentation en CAL, que ceux qu'ils mobilisent pour sélectionner les dossiers.

L'attribution du rang de présentation des dossiers repose plus souvent sur une sélection manuelle uniquement. La mobilisation de scoring n'est en revanche pas différente de celle observée pour la sélection des dossiers : parmi les sites qui utilisent un scoring pour sélectionner les dossiers, tous sauf un l'utilisent également pour définir le rang de priorité.

Figure n° 90 - Les modalités d'octroi du rang de présentation en CAL, comparaison avec les modalités utilisées pour la sélection des dossiers



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 184 sites répondants

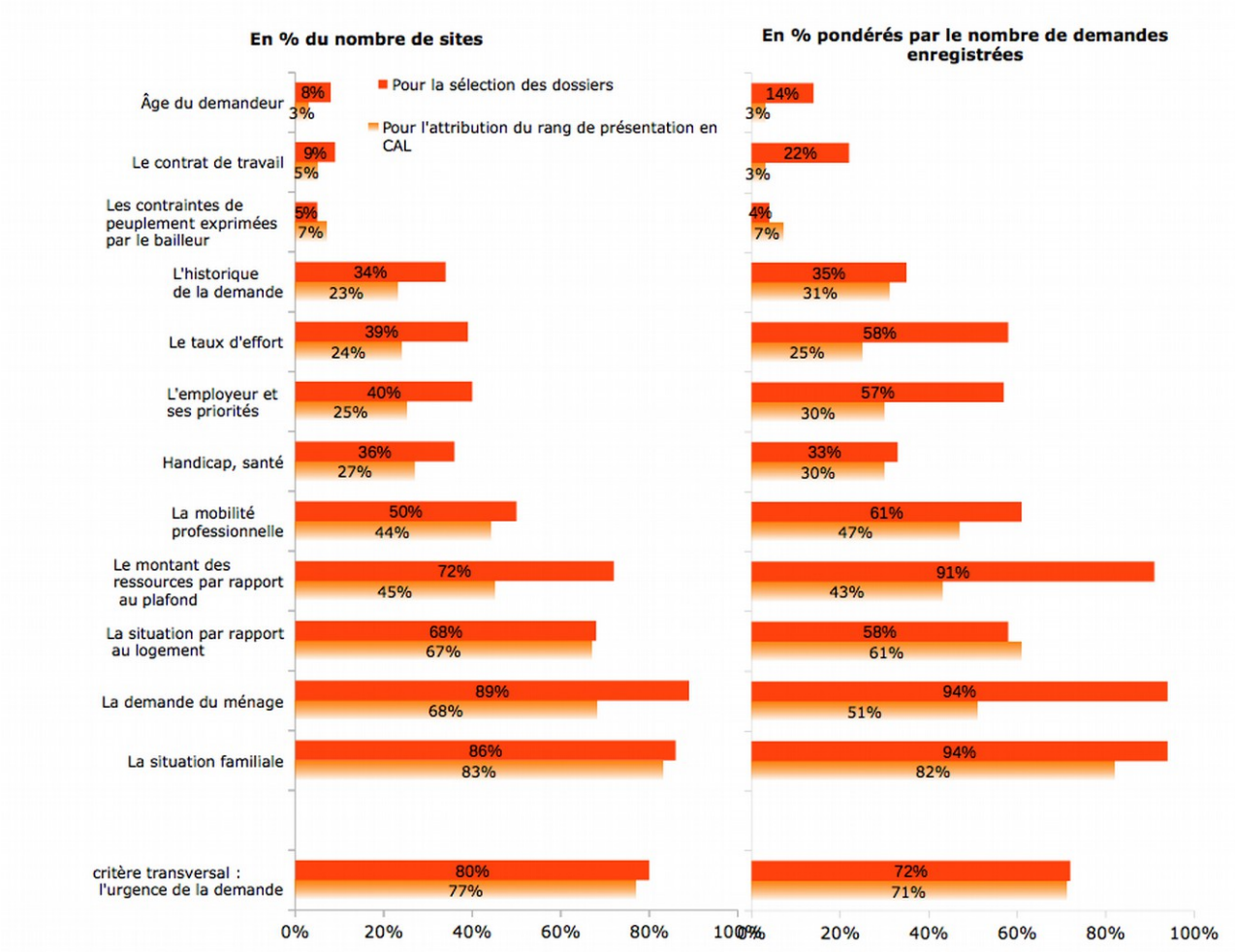
Les sites qui déclarent utiliser des critères différents pour l'attribution du rang que ceux mobilisés pour le rapprochement, mentionnent en particulier les situations d'urgence, et notamment, la situation par rapport au logement au moment de la demande (sans domicile, logements insalubres, expulsion ou fin de bail, préavis proche de sa fin...). Ainsi, parmi les 66 sites concernés :

- 18 % (30 % des demandes enregistrées par ces 66 sites) évoquent la situation par rapport au logement pour l'attribution du rang en CAL, alors qu'ils ne la citaient pas parmi les critères de sélection ;
- 9 % (7 % des demandes enregistrées) citent les personnes en mobilité professionnelle ;
- 8 % (représentant 25 % des demandes enregistrées par les 66 sites concernés), les personnes ayant des difficultés de santé ou en situation de handicap ;
- 6 % (7 % des demandes enregistrées), les contraintes de peuplement des bailleurs (la mixité sociale)
- 5 % (2 % des demandes) la situation familiale (les situations de divorce, de séparation, la composition familiale au regard du nombre de pièces) ;
- 3 % (1 % des demandes enregistrées), la demande de logement (le logement recherché par les demandeurs. La prise en compte porte ici sur les autres caractéristiques du logement que la taille ou l'implantation géographique (étage, orientation, disposition,...).

Par ailleurs, 9 % des sites concernés, représentant 15 % des demandes enregistrées par ces 66 sites d'implantation, déclarent attribuer le rang de présentation en fonction de la rapidité de la réponse à la proposition faite aux ménages : le ménage le plus réactif est ainsi affecté du rang 1.

Les critères pris en compte pour l'attribution du rang de présentation en CAL sont donc proches de ceux mobilisés pour la sélection des dossiers. Le graphique suivant compare ces critères sur l'ensemble des sites, en utilisant les critères pris en compte pour la sélection des dossiers pour les sites qui déclarent utiliser exactement les mêmes pour l'attribution du rang de présentation. Il montre que les CIL utilisent moins de critères différents pour l'attribution du rang de présentation en CAL, que pour la sélection des dossiers. La hiérarchie de ces critères est en revanche peu différente.

Figure n° 91 - Les critères utilisés pour l'attribution du rang de présentation en CAL - comparaison avec les critères utilisés pour la sélection des dossiers



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 184 sites répondants. Lorsque les sites ont indiqué utiliser des critères différents pour l'attribution de rang de présentation, ils ont été interrogés sur les critères alors utilisés. Dans le graphique ci-dessus, les critères listés "pour l'attribution du rang de présentation en CAL" concernent ces critères. Lorsque les sites ont indiqué utiliser exactement les mêmes critères que pour la sélection des dossiers, les critères qu'ils ont indiqués pour la sélection des dossiers ont été affectés également aux critères utilisés pour attribution du rang de présentation.
Les chiffres correspondant aux critères utilisés pour sélection des dossiers ne correspondent pas tout à fait à ceux présentés dans le graphique 89. En effet, ils n'intègrent pas ici la priorité accordée à certains ménages (par soucis de comparabilité avec les critères pris en compte pour l'attribution du rang de présentation en CAL).

L'identification des critères pour lesquels la fréquence de mobilisation pour l'attribution du rang de présentation est proche de celle observée pour la sélection des dossiers, confirme les résultats ci-dessus : lorsque les sites des CIL mobilisent des critères spécifiques pour l'attribution de rang de présentation, il s'agit notamment de la situation familiale, de la mobilité professionnelle, de la prise en compte des situations d'urgence et notamment, de la situation par rapport au logement au moment de la demande.

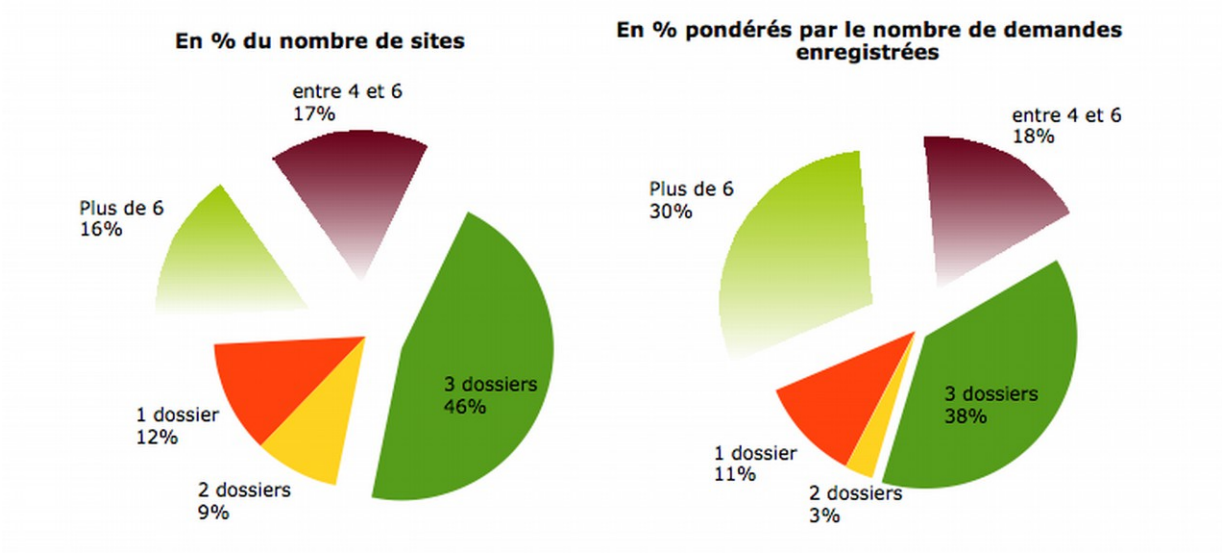
3.3 Le nombre de dossiers sélectionnés et la pertinence des dossiers sélectionnés

a) Les CIL sélectionnent souvent plus de 3 dossiers avant recueil de l'accord des ménages

Un peu moins de la moitié des sites des CIL (représentant un peu plus du tiers des demandes enregistrées) déclarent sélectionner précisément 3 dossiers avant recueil de l'accord des ménages. 21 % des sites (représentant 14 % des demandes) en sélectionnent moins de trois. Le tiers des sites, représentant presque la moitié des demandes enregistrées, proposent le logement à plus de trois ménages. 16 % des sites (30 % des demandes enregistrées) en sélectionnent même plus de 6.

Figure n° 92 - Le nombre de dossiers sélectionnés avant recueil de l'accord des ménages

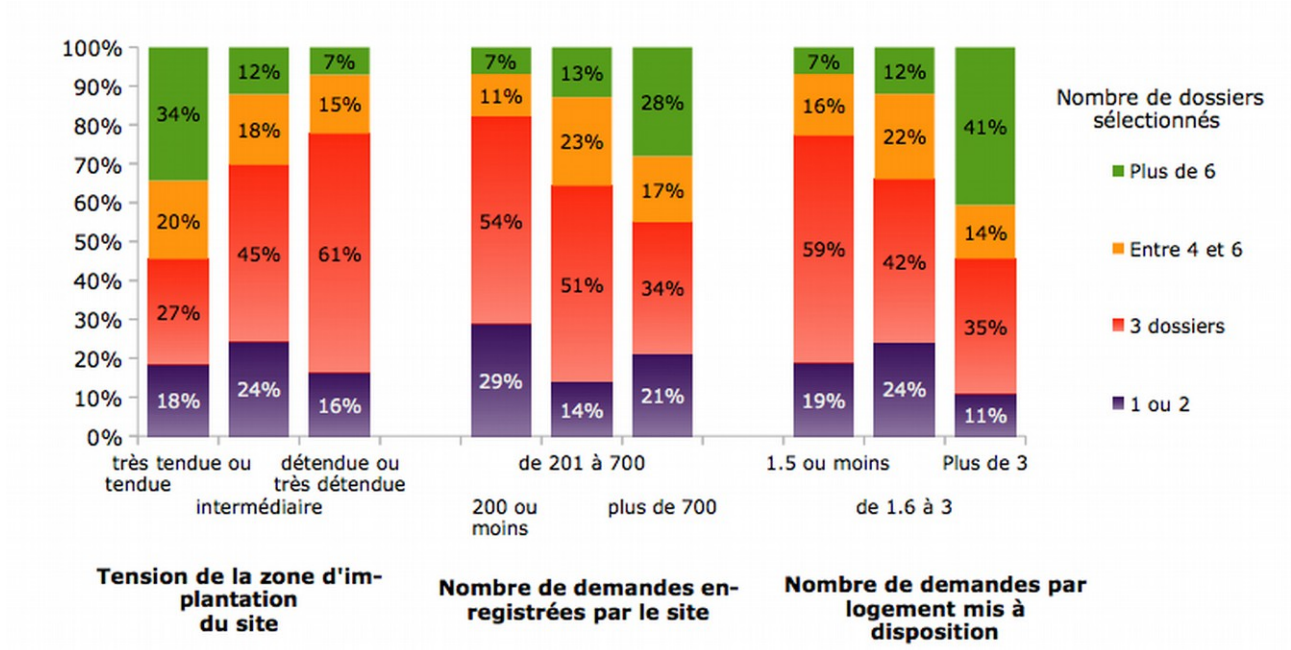
Au total, combien sélectionnez-vous en général de dossiers par logement, avant recueil de l'accord des ménages ?



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Sélectionner peu de dossiers semble relever plus d'une contrainte que d'un choix. En effet, les sites ne retenant qu'au plus trois dossiers sont ceux ayant une faible demande : il s'agit des sites ayant une faible activité locative, situés en zone peu tendue, et dont le nombre de demandes par logement libéré est faible. Au contraire, les sites d'implantation recueillant de nombreuses demandes, notamment relativement à l'offre disponible, et qui ont donc un grand choix dans le nombre de ménages qu'ils peuvent retenir par logement, tendent à sélectionner un nombre important de dossiers.

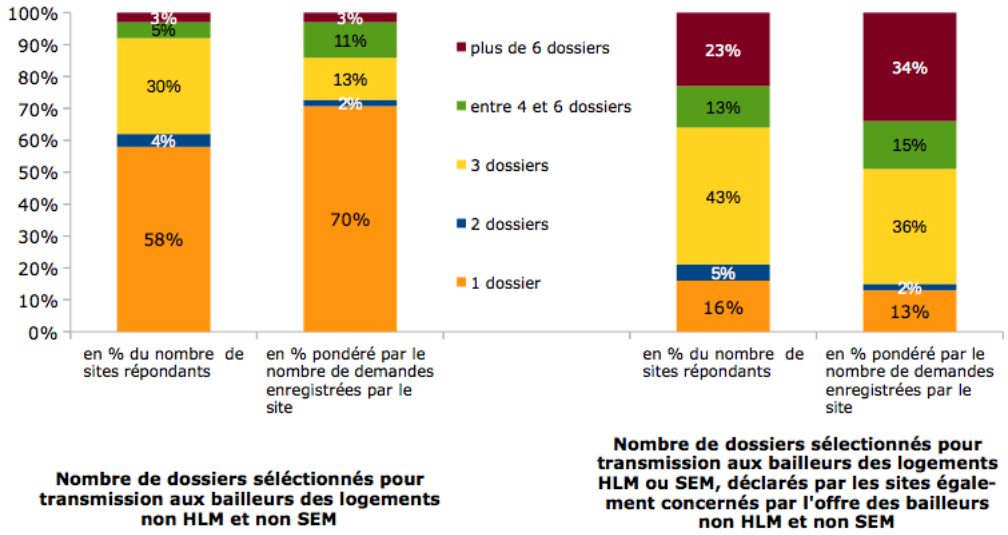
Figure n° 93 - Nombre de dossiers sélectionnés avant recueil de l'accord des ménages, selon les caractéristiques du site du CIL



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Le nombre de dossiers sélectionnés pour transmission aux bailleurs non HLM et non SEM est beaucoup plus faible que celui observé dans le cas des bailleurs HLM ou SEM : les deux tiers des sites concernés, représentant près des trois quarts des demandes enregistrées par ces 79 sites, déclarent sélectionner au plus deux dossiers dans le cas des bailleurs non HLM et non SEM. 21 % de ces mêmes sites sélectionnent en général au plus deux dossiers pour transmission aux bailleurs HLM ou SEM. Seuls 8 % des sites concernés (représentant 14 % des demandes enregistrées) sélectionnent plus de 3 dossiers pour transmission aux bailleurs non HLM et non SEM, contre le tiers pour l'offre des organismes de logements sociaux.

Figure n° 94 - Nombre de dossiers sélectionnés pour transmission aux bailleurs non HLM et non SEM



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 79 sites concernés par l'offre des bailleurs non HLM et non SEM

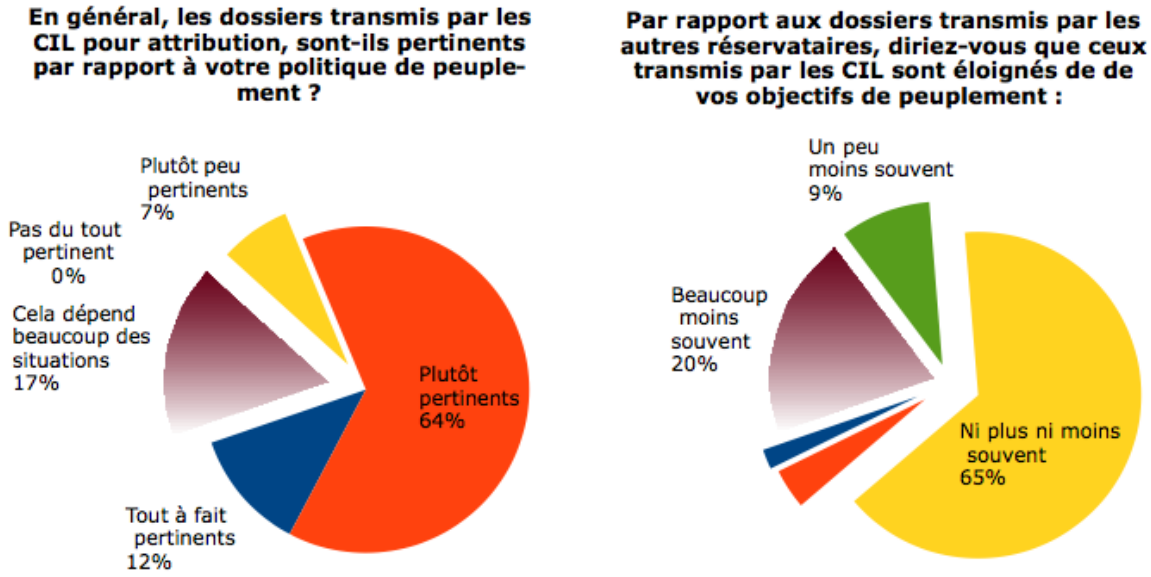
b) Les bailleurs jugent les dossiers transmis par les CIL pertinents par rapport à leur politique de peuplement

Les trois quarts des bailleurs estiment tout à fait ou plutôt pertinents les dossiers transmis par les CIL au regard de leur politique de peuplement. 17 % estiment que cette pertinence dépend beaucoup des situations et seuls 7 % les considèrent peu pertinents.

Par ailleurs, les bailleurs tendent à considérer que les dossiers transmis par les CIL sont plus proches de leur politique de peuplement que ceux transmis par les autres organismes réservataires : 29 % déclarent ainsi que les dossiers issus des CIL sont moins souvent que les autres éloignés de leurs objectifs de peuplement et 6 % seulement, qu'ils sont plus souvent éloignés de ces objectifs.

Cette bonne adaptation des dossiers transmis par les CIL aux objectifs de peuplement des bailleurs ne signifie pas nécessairement que les modalités de sélection des CIL s'adaptent aux politiques des bailleurs. Les paragraphes précédents ont d'ailleurs montré que ces politiques ne figurent que peu dans les critères de sélection utilisés par les CIL. Elle peut provenir du fait que le public des CIL – les ménages salariés – corresponde de fait mieux aux objectifs de peuplement des bailleurs que les publics des autres réservataires.

Figure n° 95 - Opinions des bailleurs sur la pertinence des dossiers transmis par les CIL au regard de leur politique de peuplement

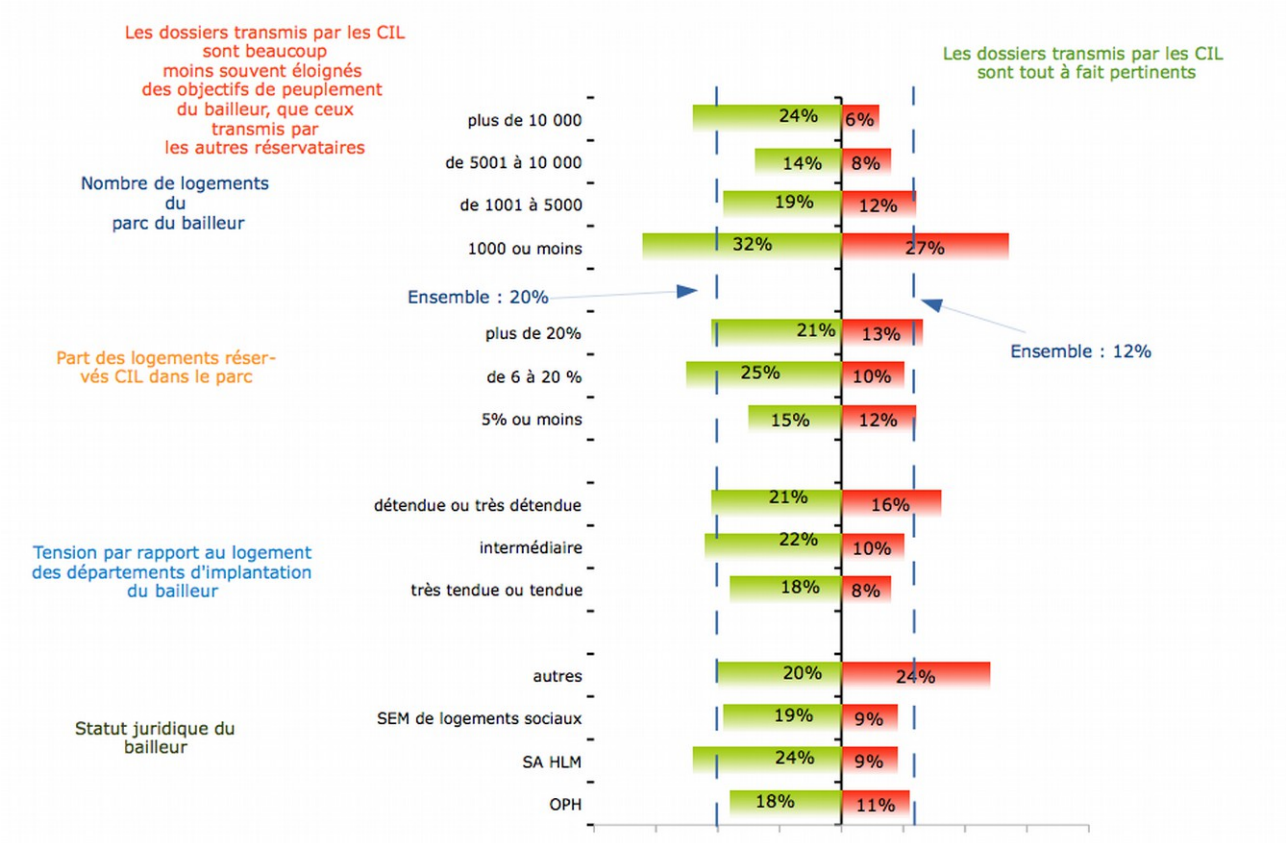


Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La pertinence des dossiers transmis par les CIL par rapport aux politiques de peuplement des bailleurs, dépend de leur statut, de leur taille et de leur zone d'implantation. Les bailleurs d'une faible taille, ceux qui ne sont ni HLM, ni SEM, ou encore ceux qui sont implantés dans les zones peu ou très peu tendues, sont ainsi plus nombreux que les autres, à les juger tout à fait pertinents. Les bailleurs disposant de moins de 1 000 logements tendent également à estimer que les dossiers transmis par les CIL sont beaucoup plus souvent conformes à leurs politiques de peuplement, que ceux des autres réservataires.

Ces opinions ne dépendent en revanche que peu des liens entre les bailleurs et les CIL. Les bailleurs dont seule une faible partie du parc fait l'objet de droits de réservation de la part des CIL, tendent à considérer que les dossiers transmis par les CIL sont équivalent à ceux transmis par les autres réservataires : 72 % contre 65 % de l'ensemble des bailleurs sont dans ce cas, seuls 15 % estiment qu'ils sont beaucoup moins souvent éloignés de leurs politiques de peuplement. Enfin, 84 % des bailleurs filiales et 82 % de ceux au capital duquel les CIL ont une participation, jugent les dossiers transmis par les CIL plutôt ou tout à fait pertinents par rapport à leur politique de peuplement. Cette proportion est légèrement plus faible, de 77 %, lorsque les bailleurs n'ont pas de lien avec les CIL.

Figure n° 96 - Opinions des bailleurs sur la pertinence des dossiers transmis par les CIL en fonction de leurs caractéristiques



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

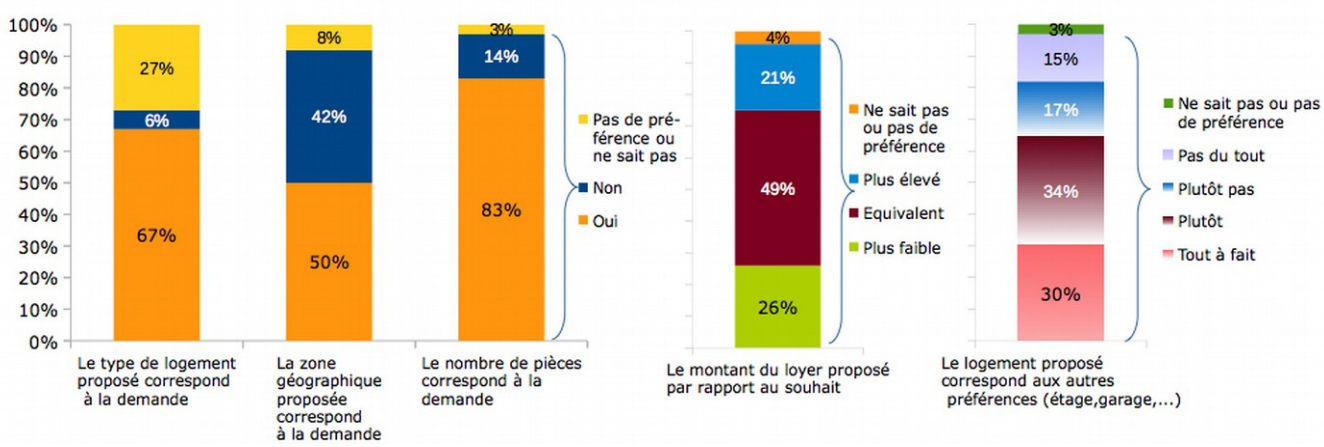
c) L'adéquation des logements proposés avec la demande des ménages

Remarque : les questions de l'adéquation du logement proposé aux souhaits des ménages ne portaient que sur un seul des logements proposés aux demandeurs. La sélection du logement concerné n'était pas aléatoire (détaillée au début de la partie 3 de ce rapport) et les chiffres ci-dessous sont indicatifs.

Les logements proposés ne correspondent pas toujours aux souhaits exprimés par les ménages. En particulier, 42 % des demandeurs déclarent que la zone géographique proposée ne correspond pas à celle qu'ils souhaitaient. 32 % estiment que leurs préférences en termes d'étage, de surface annexe, de chauffage… n'ont pas été respectées. 21 % déclarent que le loyer du logement proposé est supérieur à celui qu'ils anticipaient.

En revanche, les logements proposés correspondent en général en termes de type de logement et de nombre de pièces : 14 % seulement des demandeurs estiment que la proposition de logement ne respecte pas leur souhait en termes de nombre de pièces. 6 % des ménages se sont vu proposer un autre type de logement que celui qu'ils voulaient (le plus souvent, il s'agit de personnes qui voulaient un logement individuel et se sont vu proposer du collectif). Ce faible pourcentage s'explique en partie par le nombre important de demandeurs qui n'avaient pas de préférence au moment de la demande.

Figure n° 97 - L'adéquation des logements proposés aux souhaits exprimés par les ménages



Source : enquête auprès des ménages –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

En tenant compte de ces différentes réponses :

- pour 31 % des ménages, le logement proposé correspond à toutes les contraintes exprimées ;
- pour 36 % des ménages, une contrainte et une seule n'est pas respectée ;
- pour 33 % des ménages, le logement proposé ne respecte pas au moins deux des souhaits exprimés par le demandeur.

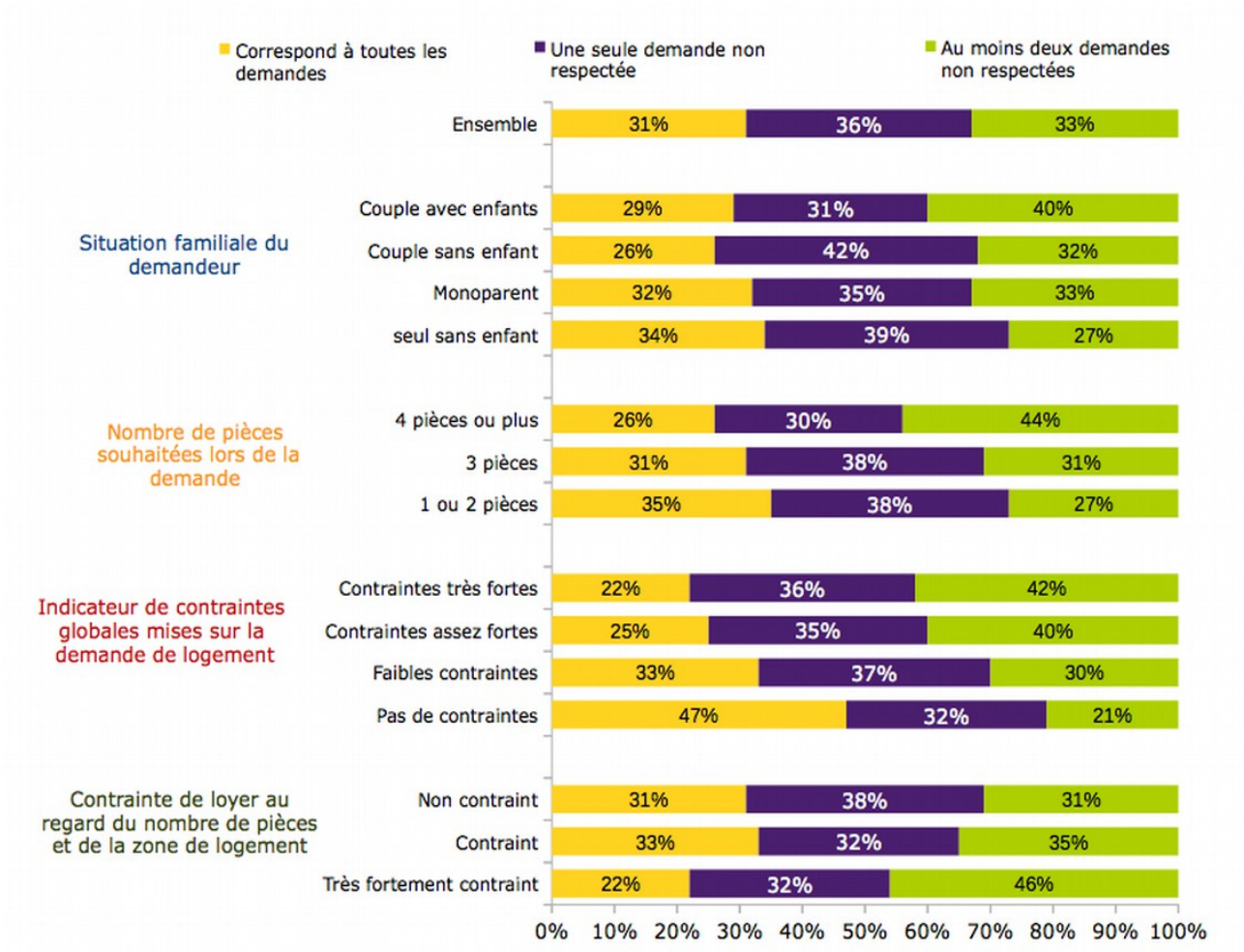
Le respect des souhaits exprimés par le ménage dépend principalement de ces souhaits et non des caractéristiques individuelles :

- seuls 22 % des ménages pour lesquels le loyer souhaité était très contraint au regard du nombre de pièces voulues et de la taille du logement, déclarent que la proposition correspondait totalement à leurs souhaits. En particulier, 30 % notent un loyer plus élevé que celui qu'ils voulaient. Ces proportions sont respectivement de 31 % et 19 % parmi les ménages pour lesquels le loyer souhaité était très peu contraint ;
- 22 % des ménages ayant globalement de fortes contraintes en termes de demandes (nombre importants de souhaits et refus de renoncer à certains), déclarent que le logement proposé correspondait à toutes leurs attentes. Cette proportion est de 47 % parmi les ménages ayant peu de contraintes ;
- pour 44 % des ménages qui souhaitaient un logement de 4 pièces ou plus, le logement proposé ne respecte pas au moins deux des souhaits exprimés. Cette proportion est de 27 % parmi les ménages qui voulaient un T1 ou un T2. Ce constat ne s'explique pas par un décalage du nombre de pièces (les ménages cherchant un grand logement ne sont pas plus nombreux que les autres à estimer que le nombre de pièces finalement proposés ne correspond pas à leur demande), mais sans doute par la

difficulté rencontrée par les CIL pour proposer un logement de cette taille répondant aux autres critères exprimés par les ménages. Sans doute en lien, les familles avec enfants sont relativement nombreuses (40 % contre 27 % des personnes seules sans enfant) à s'être vu proposer un logement ne respectant pas au moins deux de leurs contraintes.

Le respect des contraintes exprimées par le ménage ne dépend en revanche pas de la tension de la zone de résidence, ni encore de la nationalité du ménage, de l'âge du demandeur, du montant des ressources. Il ne varie pas non plus selon les caractéristiques de la demande (ancienneté, nombre de propositions).

Figure n° 98 - Les déterminants du respect des souhaits des ménages dans la proposition faite



Source : enquête auprès des ménages –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
L'indicateur de contraintes sur le loyer est présenté dans le paragraphe 1.1 b) de la première partie.

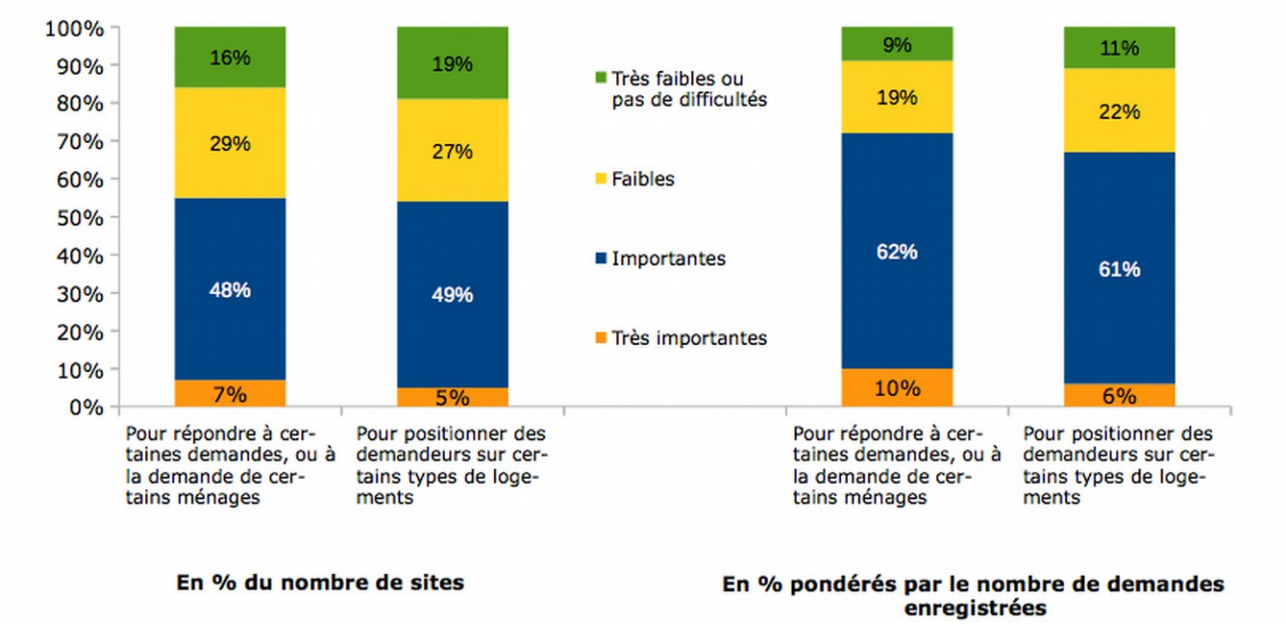
3.4 Les difficultés rencontrées par les CIL pour rapprocher l'offre et la demande

a) Des difficultés fréquentes pour rapprocher l'offre et la demande

Près des deux tiers des sites des CIL, représentant presque les trois quarts des demandes enregistrées, déclarent rencontrer des difficultés pour répondre à la demande de certains ménages ou encore pour trouver les ménages correspondant à certains types de logement.

Figure n° 99 - Les sites des CIL rencontrant des difficultés dans le rapprochement offre-demande

Toujours concernant l'offre de droits de réservation de votre organisme affectés à des logements des organismes d'HLM et SEM, finalement, rencontrez-vous des difficultés pour rapprocher l'offre et la demande de logement ? Plus précisément, vous rencontrez des difficultés :



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les sites concernés par ces deux types de difficultés sont en général les mêmes : 19 sites, représentant 10 % des répondants et 14 % des demandes enregistrées, rencontrent des difficultés très importantes soit pour répondre à certaines demandes, soit pour trouver des dossiers sur certains types de logements. 53 % des sites, 66 % des demandes, déclarent rencontrer d'importantes difficultés sur au moins un de ces deux aspects, 24 % (11 % des demandes), en rencontrer de faibles. 24 sites, 13 % des répondants représentant 8 % des demandes enregistrées, ne rencontrent aucune difficulté, ni pour répondre à la demande des ménages, ni pour placer des ménages sur certaines offres.

Les sites rencontrant des difficultés ont été interrogés, via une question ouverte ensuite recodée, sur les difficultés précises qu'ils rencontrent ainsi que sur les caractéristiques de la demande, des ménages et de l'offre concernés.

62 % des sites, représentant 81 % des demandes enregistrées, ont décrit l'offre de logement pour laquelle ils rencontrent parfois des difficultés de rapprochement.

- le plus souvent, les difficultés pour trouver des demandeurs sont liées à l'implantation géographique des logements : logements situés dans des quartiers difficiles, peu attractifs (éloignés du centre-ville, mal desservis) ou encore en zones rurales. Ces difficultés sont signalées par plus du tiers des sites répondants, représentant presque la moitié des demandes enregistrées ;
- les difficultés sont ensuite liées au montant du loyer : 17 % des sites, représentant la moitié des demandes enregistrées, sont concernés. Les loyers trop élevés peuvent être le fait de programmes neufs, ou encore être trop inadaptés par rapport aux ressources des demandeurs sans référence à un type de programme, ou à une filière de financement ;
- plus d'1 site sur 10, représentant plus du quart des demandes, signalent des difficultés liées aux filières de financement : ces sites mentionnent la faible demande pour les logements en PLS ou PLI, plus rarement pour les logements en PLUS majorés. Les sites expliquent alors leurs difficultés par des loyers trop élevés, parfois proches du secteur privé et ne correspondant pas aux plafonds de ressources ("*PLI dont les loyers sont proches du marché privé", "Les loyers élevés, les plafonds de ressources mal adaptés aux loyers (PLS) ou plancher de ressources difficile à respecter (PLUS 120 %)*"). Très rarement, ces difficultés concernent les logements les plus sociaux, en PLAI : les sites concernés expliquent la difficulté à trouver des ménages pour ces logements par les caractéristiques de leurs demandeurs : pour les plus en difficulté, les montants des loyers PLAI pour les tailles de logement qui correspondraient aux tailles des ménages concernés sont encore trop élevés. Les revenus des autres demandeurs dépassent les plafonds d'accès à ces logements ;
- 16 % des sites, représentant 11 % des demandes enregistrées, évoquent des logements anciens, ou bien dégradés. Quelques sites mentionnent des logements neufs, les reliant en général à des loyers trop élevés ;
- enfin, 5 % des sites évoquent un marché globalement détendu (trop d'offres par rapport à la demande). Quelques-uns évoquent certaines typologies plus difficiles à louer que d'autres (les petits logements, ou, au contraire, les grands logements).

67 % des sites, représentant 58 % des demandes enregistrées, déclarent avoir des difficultés à trouver une offre pour certains types de demandes :

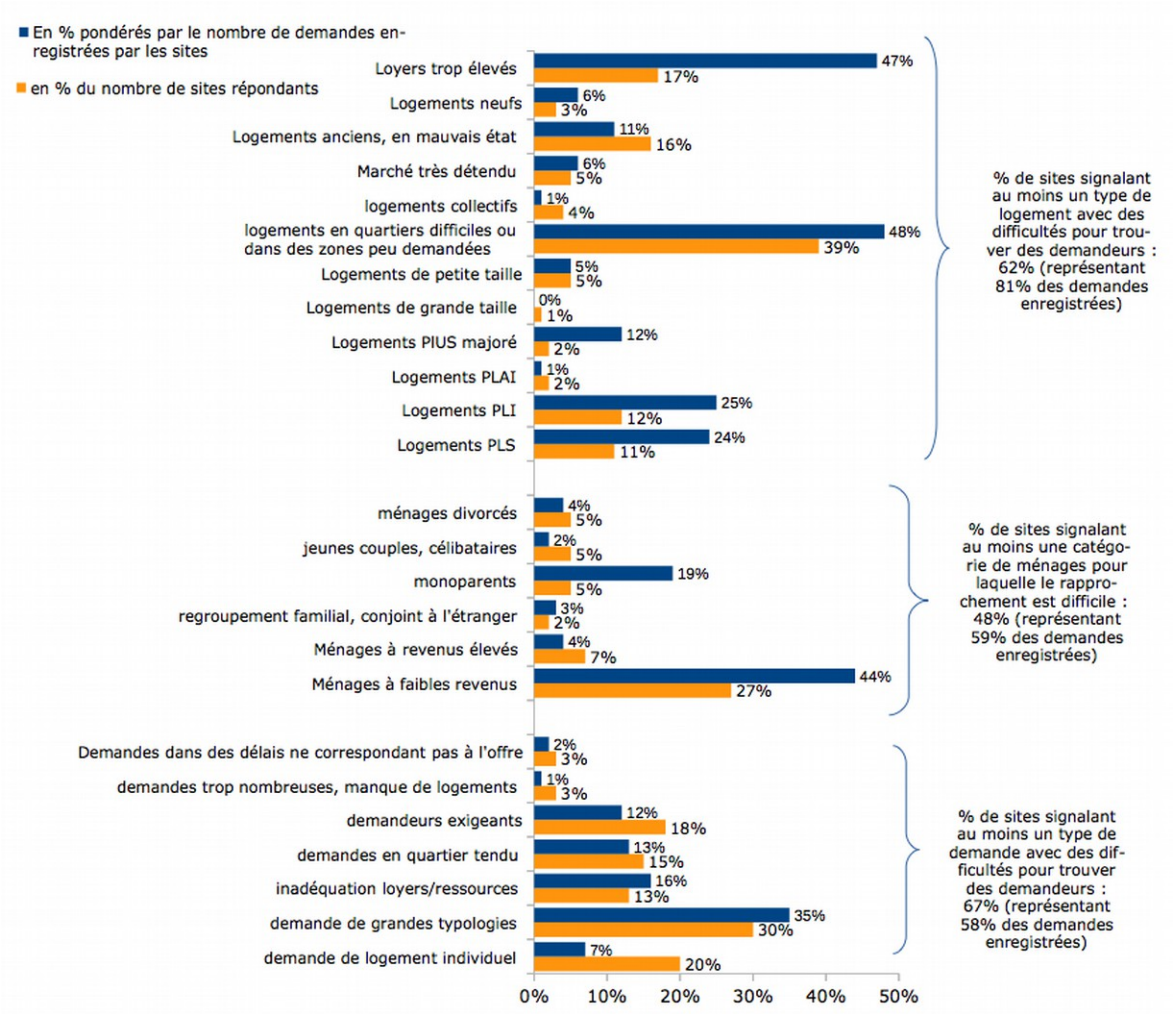
- le tiers des sites mentionnent les demandes de grands logements. Certains relient ces difficultés au manque d'offres de logement de cette taille, d'autres à la difficile péréquation, déjà évoquée, entre respect des plafonds de ressources, montants des loyers des grandes surfaces et respect des taux d'effort. Enfin, certains sites notent la demande de ménages ne correspondant pas aux normes des bailleurs sociaux en termes de taux d'occupation ;
- 20 % des sites, représentant seulement 7 % des demandes enregistrées, signalent une forte pression sur l'offre en logements individuels. Dans un ordre d'idée relativement proche, 18 % des sites (12 % des demandes) mentionnent des demandes de logements de qualité, ou bien avec de nombreuses contraintes, ou encore une forte exigence de certains demandeurs ;

- 13 % des sites (16 % des demandeurs) mentionnent l'inadéquation entre les loyers correspondant à la demande et les ressources. Là encore, cette réponse masque une diversité de situations : difficultés à respecter les taux d'effort pour certains ménages, difficultés à respecter les plafonds de ressources pour l'accès à certains logements ;
- quelques sites expliquent leurs difficultés uniquement par le manque d'offres (ou le manque de logements sociaux) sur leurs secteurs. D'autres évoquent des difficultés de délais : demandes urgentes, ou au contraire préavis longs qui ne permettent pas aux demandeurs d'accepter des logements déjà libres ou rapidement libres.

Enfin, 48 % des sites représentant 58 % des demandes, mentionnent les difficultés particulières pour répondre aux demandes de certaines catégories de ménages. Il s'agit le plus souvent de ménages à faibles revenus, ou encore de familles monoparentales. Plus rarement, les difficultés concernent des ménages ayant des revenus relativement élevés, dépassant les plafonds d'accès des logements signalés pour attribution. Certains sites mettent en avant les difficultés particulières rencontrées par les jeunes ménages (célibataires ou couples sans enfant), employés ou ouvriers avec de faibles revenus : ils sont un peu à être au-dessus des seuils de ressources pour les logements dont le loyer leur serait accessible.

Un des sites répondant aux entretiens qualitatifs signale notamment que les demandes non couvertes correspondent principalement à des familles monoparentales avec faibles revenus. "*Sur les revenus les plus faibles, on a plus de mal à faire des propositions. Notamment avec l'éclatement des familles : il est difficile de trouver un logement adapté à la taille de la famille, avec un loyer supportable par une seule personne. Cette demande difficile à pourvoir représente 25 % ou 30 % de la demande*".

Figure n° 100 - Les difficultés rencontrées par les sites des CIL dans le rapprochement offre-demande



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Des difficultés qui augmentent avec la taille du site et la tension par rapport au logement

Les sites les plus concernés par les difficultés sont d'abord les sites d'une taille importante (ayant enregistré plus de 700 demandes en 2015) et ceux implantés en zones tendues ou très tendues : les trois quarts des sites ayant une forte activité locative comme de ceux implantés en zone très tendue ou tendue, déclarent rencontrer des difficultés très importantes ou importantes pour répondre à certaines demandes. Les deux tiers des premiers et les trois quarts des seconds, rencontrent de telles difficultés pour positionner des demandeurs sur certains types de logements. À peine la moitié des sites en zones peu tendues sont concernés par ces difficultés.

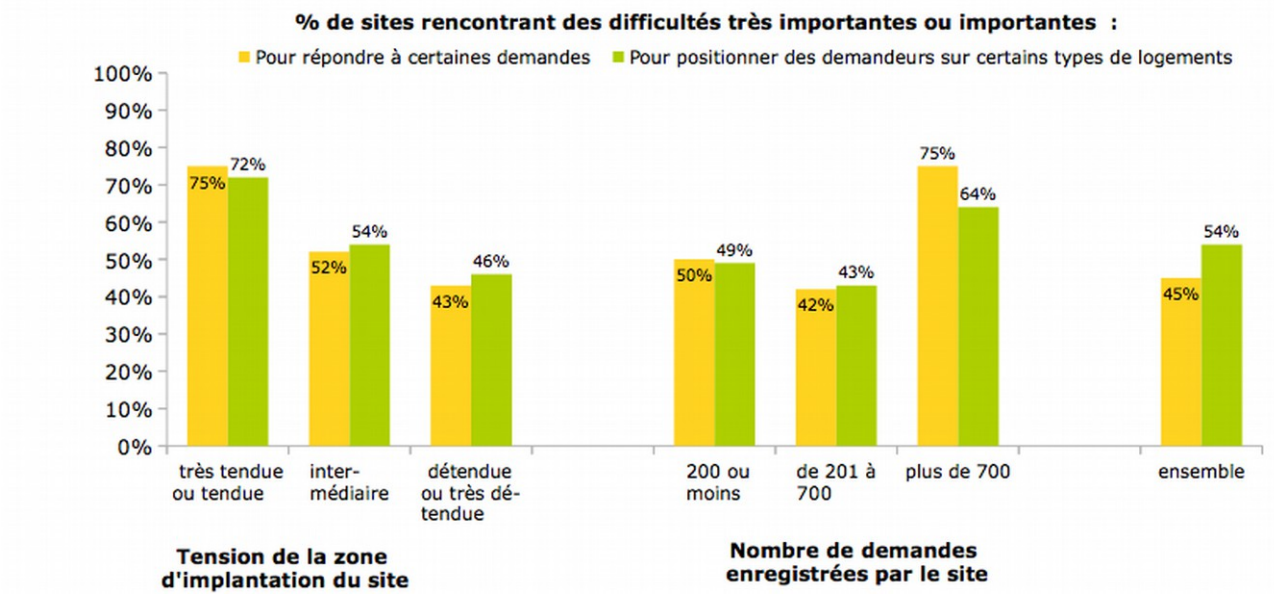
Ces résultats sont un peu surprenants. Les difficultés importantes rencontrées par les sites en zone tendue pour positionner des demandeurs sur les logements peuvent être reliées à une forte demande par rapport à l'offre. En revanche, celles rencontrées pour trouver des demandeurs pour tous les logements auraient pu être particulièrement fréquentes en zones détendues, ce qui n'est donc pas le cas.

> Les entretiens qualitatifs montrent que pour certains, en zone détendue, le rendu du logement pour un tour n'est pas une difficulté : s'il ne parvient pas à positionner un ménage sur l'offre proposée, le logement est rendu pour un tour sans que cela ne soit vu comme un problème par le site. La zone étant détendue, il ne manque pas d'offres de logement pour répondre à l'ensemble de la demande. En ce sens, il a en effet déclaré ne pas rencontrer de difficultés pour positionner des demandeurs sur certains logements.

Les difficultés liées au manque d'offres observées dans les zones tendues, semblent par ailleurs être aggravées par des difficultés liées à une inadéquation entre l'offre disponible et la demande ou les caractéristiques des ménages.

En revanche, les sites ayant enregistré plus de 3 demandes par logement libéré sont relativement nombreux, 66 %, à rencontrer des difficultés pour répondre à toutes les demandes. Ils ne sont pas plus nombreux que les autres à déclarer de telles difficultés pour positionner des demandeurs sur tous les types de logements.

Figure n° 101 - Les sites des CIL rencontrant des difficultés dans le rapprochement offre-demande



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

4 La constitution du dossier de candidature

4.1 Les pièces demandées aux ménages

a) Les pièces demandées aux ménages pour la finalisation du dossier de candidature

➢ *La majorité des sites des CIL demandent des pièces supplémentaires lors de la constitution du dossier de candidature*

Les deux tiers des sites des CIL (66 %, représentant 78 % des demandes enregistrées par les sites répondants en 2014) déclarent demander des pièces supplémentaires aux ménages lors de la constitution du dossier de candidature : 20 % (représentant 21 % des demandes enregistrées) demandent uniquement la mise à jour de pièces déjà fournies lors du dépôt de la demande et 46 % (57 % des demandes enregistrées) des pièces en sus qui n'avaient pas été fournies lors du dépôt de la demande.

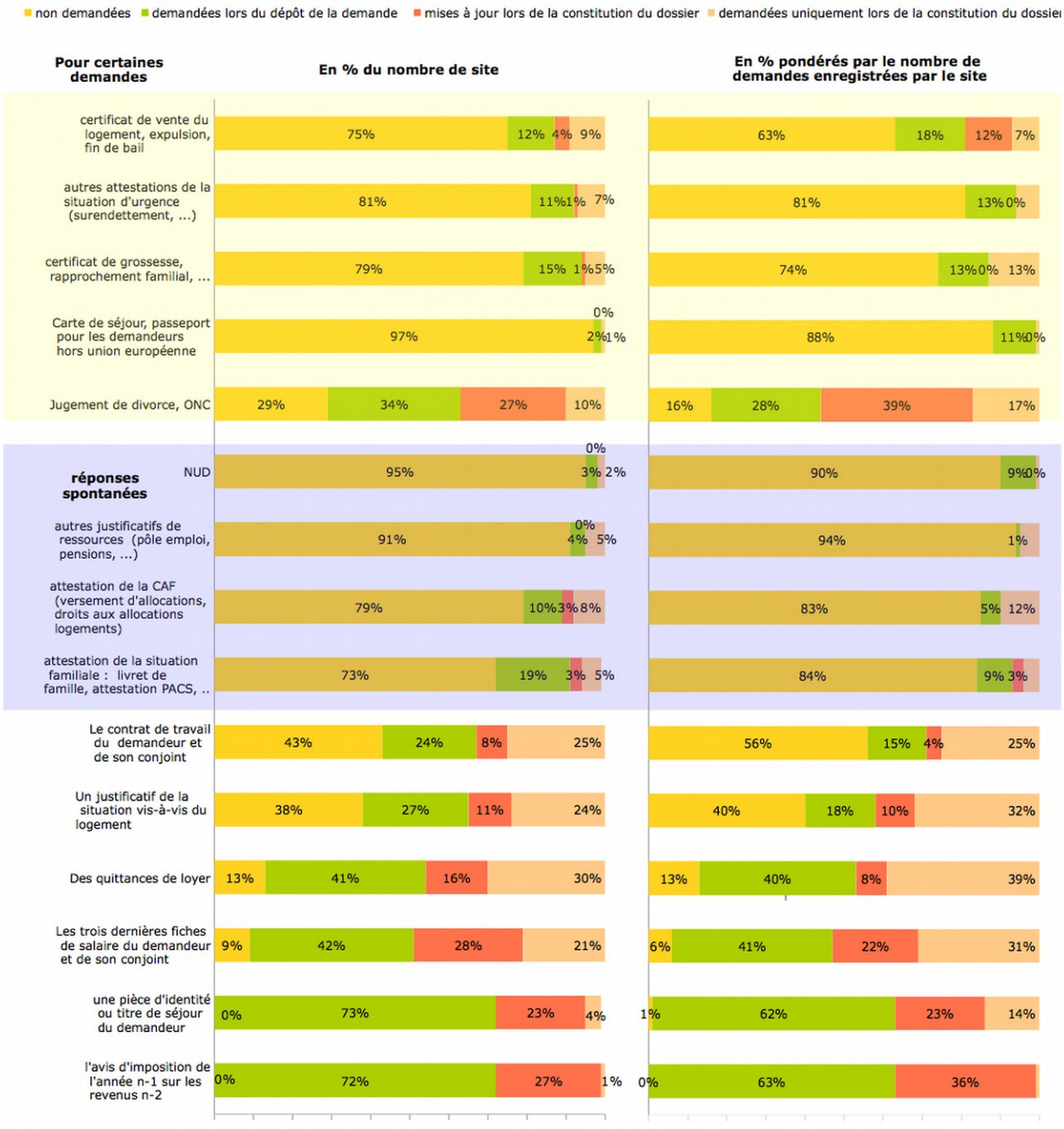
Le graphique suivant présente les pièces demandées, selon qu'elles le sont au moment du dépôt de la demande uniquement, au moment du dépôt de la demande puis actualisées lors de la constitution du dossier, au moment de la constitution du dossier uniquement. Il est alors possible de hiérarchiser ces pièces selon la fréquence de leur demande et le moment où elles sont demandées[8] :

- l'avis d'imposition et le justificatif d'identité sont demandés systématiquement et quasi-systématiquement au moment de la demande (par respectivement 99 % et 96 % des sites). Le quart des sites en demandent une actualisation au moment de la constitution du dossier de candidature ;
- les bulletins de salaire et les quittances de loyers sont demandés par environ 9 sites sur 10. Ils se partagent alors entre les sites qui ne les collectent qu'au moment de la demande (environ 40 % des sites, 40 % également des demandes enregistrées) et ceux qui les collectent uniquement au moment de la constitution du dossier de candidature (respectivement 21 % et 30 % des sites, représentant 31 % et 39 % des demandes enregistrées). Le nombre de sites qui demandent ces pièces initialement, puis les actualisent, est élevé pour les bulletins de salaires (le quart des sites) et faible pour les quittances de loyer (16 % des sites représentant moins de 10 % des demandes) ;
- le justificatif de la situation par rapport au logement et les contrats de travail du demandeur et éventuellement de son conjoint, sont collectés par une faible majorité des sites (respectivement 62 % et 57 % des sites, représentant seulement 60 % et 44 % des demandes enregistrées). Les sites qui les collectent sont là aussi très partagés entre ceux qui les recueillent au moment du dépôt de la demande et ceux qui ne le font qu'au moment de la constitution du dossier de candidature. La part des sites d'implantation les demandant au moment du dépôt du dossier, puis les actualisant lors de la constitution de la candidature, est faible ;
- les jugements de divorce ou ordonnances de non-conciliation sont demandées par les deux tiers des sites : le plus souvent, cette demande est faite au moment du dépôt initial du dossier. Le quart des sites, représentant plus du tiers des demandes enregistrées, les demandent aussi lors de la constitution du dossier de candidature (ménages ayant connu une rupture entre le dépôt de la demande et la sélection du dossier, ou en cours de procédure au moment du dépôt de la demande).

8 Ces pourcentages sont calculés à partir des réponses aux questions portant sur le recueil des pièces lors du dépôt de la demande et lors de la constitution du dossier de candidature. Les réponses utilisées portent dans chaque cas sur les pièces demandées pour tous les ménages listées dans le questionnaire, les autres pièces citées spontanément par les sites puis recodées lors du traitement (encadré violet/bleu du graphique), les pièces listées par les sites qui ne sont demandées que dans certains cas (question ouverte recodée, encadré jaune du graphique).

Les autres pièces mentionnées sont soit des pièces qui l'ont été spontanément par les sites, soit des pièces qui ne sont demandées que dans certaines situations (ménages dont le logement n'est plus disponible, ou bien ayant connu un changement de composition familiale). Dans les deux cas, elles sont relativement peu demandées (par environ le quart des sites) et le sont le plus souvent au moment du dépôt de la demande, très rarement lors de la constitution du dossier de candidature. Elles font par ailleurs peu l'objet d'actualisation.

Figure n° 102 - Les pièces demandées lors de la constitution du dossier de candidature



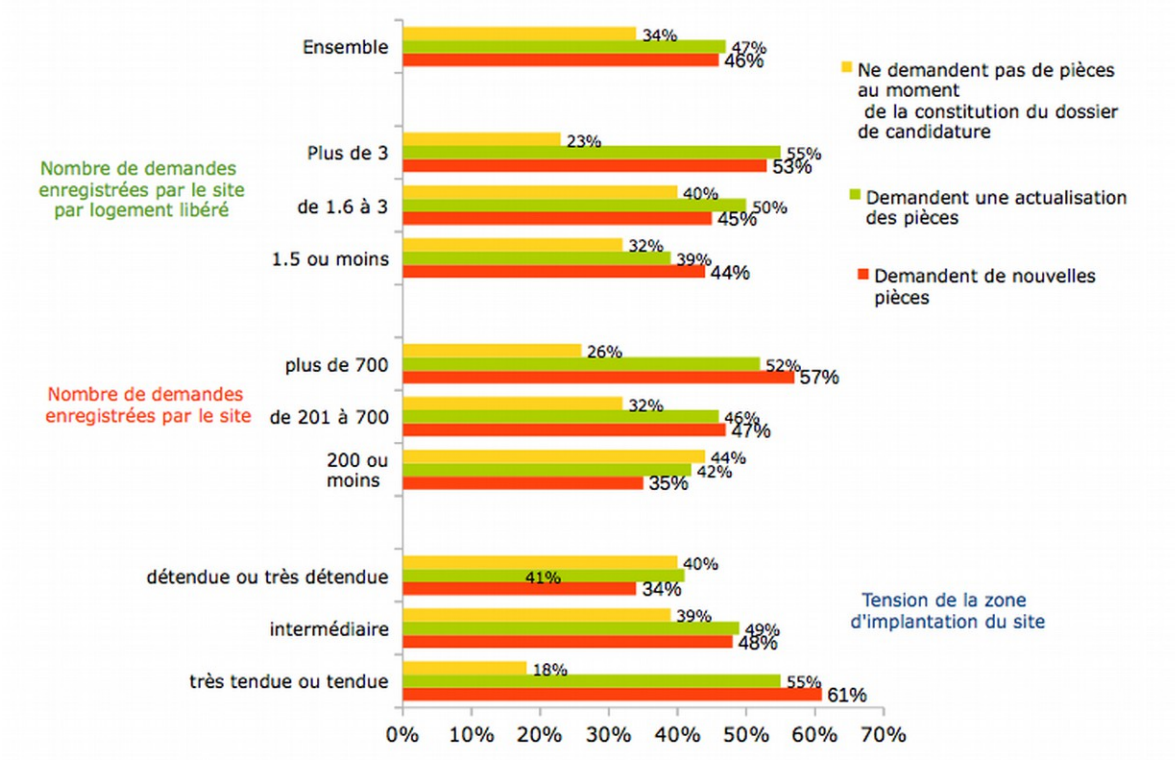
Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base des 184 sites répondants.
Exemple de lecture : 13 % des sites ne recueillent pas les quittances de loyer. 57 % les recueillent au moment du dépôt de la demande : 41 % uniquement lors du dépôt, 16 % lors du dépôt avec actualisation au moment de la constitution du dossier de candidature. 46 % des sites les recueillent au moment de la constitution du dossier de candidature : 30 % ne les avaient pas recueillies lors du dépôt, 16 % les avaient recueillies et en demandent une actualisation.

Les sites des CIL qui demandent de nombreuses pièces au moment de la constitution du dossier de candidature sont souvent les mêmes que ceux qui en demandent de nombreuses lors du dépôt initial : il existe donc des sites qui, globalement, collectent de nombreuses pièces justificatives, et des sites, qui, globalement, en collectent peu : 32 % des sites, représentant 20 % des demandes enregistrées, collectent plus de 6 pièces justificatives différentes, au moment du dépôt de la demande ou au moment de la constitution du dossier de candidature. 21 % des sites, représentant 18 % des demandes enregistrées, en collectent moins de 5.

Collecter de nombreuses pièces ne dépend pas des caractéristiques des sites, mais uniquement des CIL auxquels ils appartiennent : les sites appartenant à un même CIL collectent en général a peu près le même nombre de pièces : dans 15 CIL, tous les sites ou presque recueillent au total au moins 5 pièces différentes, dans 2 CIL, tous les sites recueillent moins de 5 pièces différentes et dans 2 CIL seulement, le nombre de pièces collectées peut être très différent selon les sites.

Actualiser des pièces au moment du dépôt du dossier de candidature, ou encore en demander de nouvelles, dépend en revanche peu des CIL. Les sites concernés sont un peu plus nombreux parmi ceux gérant un nombre élevé de demandes par logement libéré, ou implantés dans des zones tendues ou très tendues.

Figure n° 103 - Les caractéristiques des sites des CIL demandant de nouvelles pièces ou une actualisation des pièces existantes



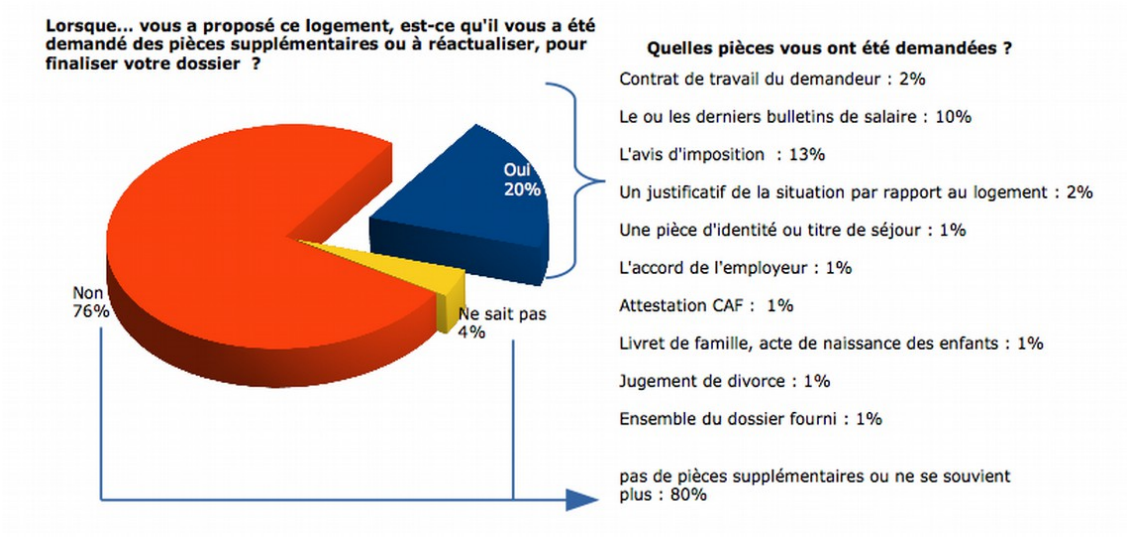
Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *Seuls 20 % des ménages déclarent avoir dû fournir des pièces supplémentaires au moment de la proposition de logement*

Alors que selon les réponses des CIL, la transmission de pièces supplémentaires au moment de la finalisation du dossier de candidature est fréquente, seuls 20 % des ménages se souviennent avoir dû transmettre de nouvelles pièces ou réactualiser des pièces déjà fournies au moment de la proposition de logement.

Les pièces alors transmises correspondent à celles que les CIL ont déclaré souvent demander ou réactualiser : l'avis d'imposition, le ou les derniers bulletins de salaire. Les autres pièces ne concernent que très peu de ménages.

Figure n° 104 - La transmission de pièces supplémentaires et l'actualisation des pièces, d'après les ménages



Source : enquête auprès des Ménages non DALO –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base des 1103 ménages interrogés.

La demande de pièce supplémentaire n'est pas liée aux caractéristiques des ménages.

b) Les autres renseignements fournis aux bailleurs : une transmission qui ne concerne quasiment que les difficultés sociales

58 sites, représentant 32 % des sites répondants et 35 % des demandes enregistrées, déclarent parfois fournir des informations supplémentaires aux bailleurs sur le ménage et sa demande (informations plus qualitatives ou précisions, transmises même rarement).

Les 53 sites concernés qui ont précisé les informations alors transmises et les ménages concernés, mentionnent tous les situations particulières de difficultés sociales : les informations transmises sont des précisions sur les difficultés sociales rencontrées par ces ménages. Dans la plupart des cas, il n'y a transmission d'informations que pour des ménages rencontrant des difficultés ("*Les ménages pour lesquels une explication complémentaire de leur situation est nécessaire et leur est favorable. Expulsion, violence, séparation, vente du logement...", "note sociale par exemple pour les dossiers très fragiles*", "*justifications d'impayés de logement*"...). 2 sites mentionnent par ailleurs la transmission d'informations précises lorsque le ménage exprime des demandes particulières (étage, mode de chauffage...), 2 sites

également les situations de mutation professionnelle, 1 site évoque la transmission de précisions lorsque le ménage a des raisons objectives de demander une implantation géographique particulière (absence de permis de conduire, proximité du lieu de garde de l'enfant...).

La saisie d'informations supplémentaires au moment de la demande de logement concerne en particulier les sites situés dans des zones tendues, ayant une forte activité locative. La transmission plus informelle d'informations aux bailleurs lors de la présentation des dossiers en CAL est au contraire le fait de sites situés en zone détendue, recevant peu de demandes par logement libéré : 34 % des sites en zone détendue ou très détendue sont concernés, ainsi que 37 % de ceux situés en zone de tension intermédiaire et 14 % seulement des sites implantés en zone tendue ou très tendue. 37 % des sites recevant moins de 1,5 demande par logement libéré sont concernés, pour 28 % de ceux enregistrant entre 1,6 et 3 demandes par logement et 16 % de ceux en enregistrant plus de 3.

Ces constats renvoient à l'existence de deux types de comportements liés à l'activité des sites d'implantation : des comportements fondés plutôt sur la saisie informatique (ici la saisie d'information dès lors que les ménages répondent à certains critères d'urgence sociale) et des comportements plus informels, au cas par cas (ici la transmission d'informations supplémentaires aux bailleurs pour les ménages en situations particulières).

Cette faible transmission d'informations supplémentaires, ne concernant que les ménages en difficultés sociales, est confirmée par l'enquête auprès des ménages : 8 % seulement déclarent qu'il leur a été demandé des informations supplémentaires au moment de la transmission de la demande.

4.2 Les dossiers incomplets

a) L'absence de transmission en CAL par défaut de pièces justificatives

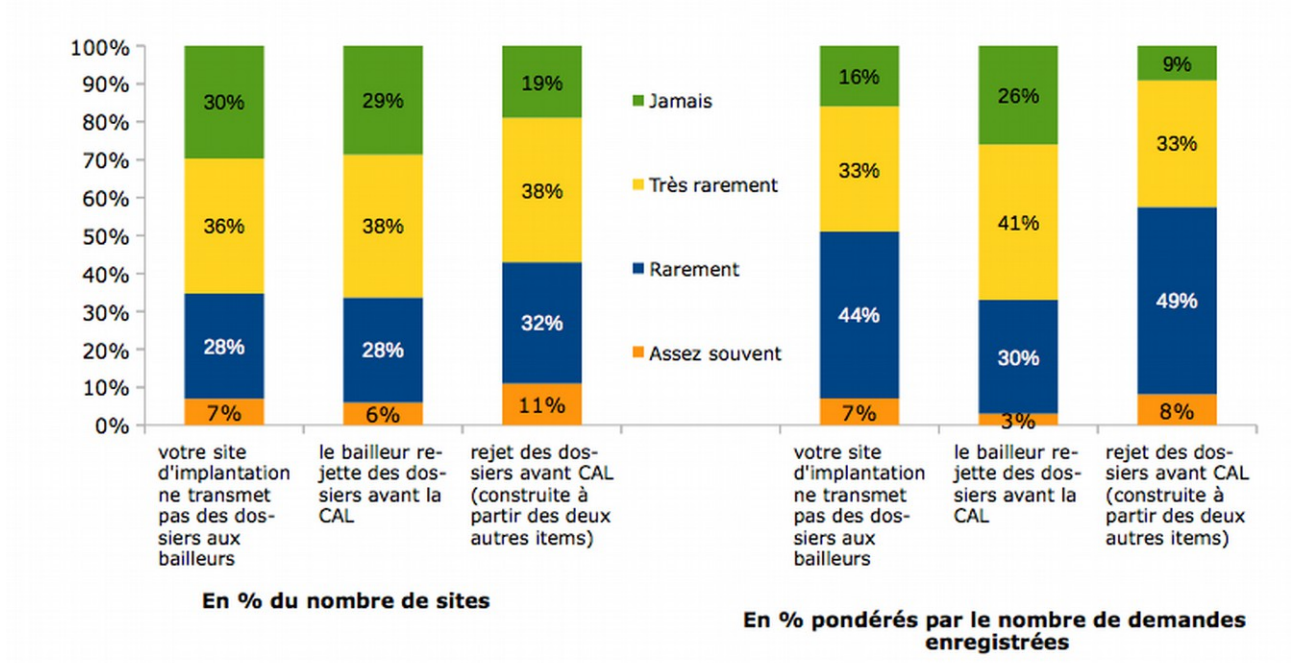
➢ *Selon les CIL, cette absence de transmission est rare*

Presque 4 sites sur 5, représentant 9 demandes sur 10 enregistrées, déclarent qu'il peut arriver que des dossiers ne soient pas transmis en CAL par défaut de pièces justificatives. Cette non-transmission reste en général rare, voire exceptionnelle. Aucun des sites d'implantation répondants ne l'a qualifiée de très fréquente, seul 1 sur 10 l'a déclarée assez fréquente. Le tiers des sites, représentant presque la moitié des demandes enregistrées, l'estiment rare et le tiers également, très rare.

Cette absence de transmission pour défaut de pièces justificatives est autant le fait des CIL que des bailleurs : le tiers des sites (la moitié des demandes enregistrées) déclarent qu'il leur arrive assez souvent ou rarement de ne pas transmettre des dossiers pour défaut de pièces justificatives. Le tiers également qu'il arrive assez souvent ou rarement que le bailleur rejette le dossier avant CAL pour ce motif.

Figure n° 105 - Le rejet des dossiers avant CAL par défaut de pièces justificatives

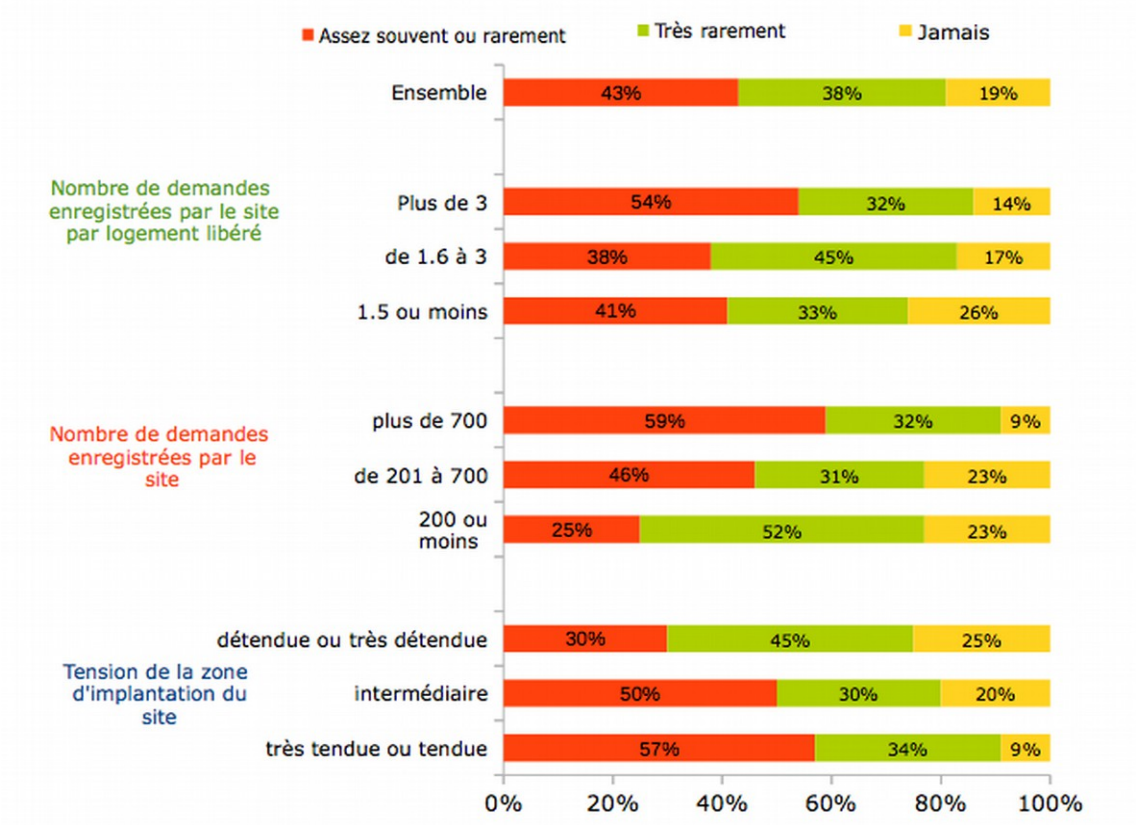
Arrive-t-il que des dossiers ne soient pas présentés en CAL, par défaut de pièce justificative ? Plus exactement, est-ce qu'il arrive que, par défaut de pièces :



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les sites étaient interrogés sur l'absence de transmission de leur fait d'une part, sur le rejet de la part des bailleurs d'autre part. Ils ne l'étaient pas directement sur le rejet des dossiers avant CAL, cette variable a été construite lors du traitement. La réponse "assez souvent" correspond aux sites ayant répondu "assez souvent" au moins une fois aux deux sous-questions précédentes, "rarement" à ceux ayant répondu au moins une fois "rarement", mais jamais "assez souvent", "très rarement" à ceux ayant répondu au moins une fois "très rarement", sans avoir répondu "rarement" ni "assez souvent".

La fréquence des rejets avant CAL dépend fortement à la fois de la taille des sites des CIL et de la pression sur l'offre de logements qu'ils connaissent. Les rejets sont ainsi plus fréquents parmi les sites gérant un nombre important de demandes, notamment lorsque le nombre de demandes par logement libéré est élevé. Les sites implantés en zone tendue ou très tendue sont également particulièrement nombreux, 57 %, à déclarer qu'il arrive assez souvent ou rarement que des dossiers soient rejetés avant CAL pour défaut de pièces justificatives. Seuls 30 % des sites implantés en zone détendue ou très détendue signalent une telle fréquence des rejets.

Figure n° 106 - La fréquence des rejets avant CAL selon les caractéristiques des sites



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les difficultés rencontrées par les ménages sont les mêmes que celles qui expliquent que certains ne parviennent pas à déposer leur dossier de demande. Selon les sites des CIL, cette absence de pièces justificatives s'expliquent ainsi principalement par :

- des situations particulières, pour lesquelles les ménages ont des difficultés à réunir les pièces nécessaires à la transmission de leur dossier dans les délais impartis (délais qui peuvent être courts). 28 % des sites interrogés déclarent ainsi que certains ménages peuvent rencontrer des difficultés à cause de lourdeur administrative, de procédures en cours pour lesquelles les ménages ne peuvent fournir de pièces... Il s'agit souvent de situation de divorces ou de séparations non encore jugées, ou au cours desquelles les ménages ont des difficultés à accéder à des pièces détenues par les conjoints. Peuvent également être reliées à ces difficultés celles liées à l'absence d'avis d'imposition (sont en particulier citées les situations de ménages arrivant de l'étranger), mentionnées par 11 % des sites ("*absence d'avis d'impôt délais pour obtenir l'ONC ou le jugement de divorce*") ou encore l'absence de titre de séjours en cours (9 %). 6 % des sites évoquent les difficultés d'obtention des quittances de loyers, qui ne sont pas toujours fournies par les bailleurs ;

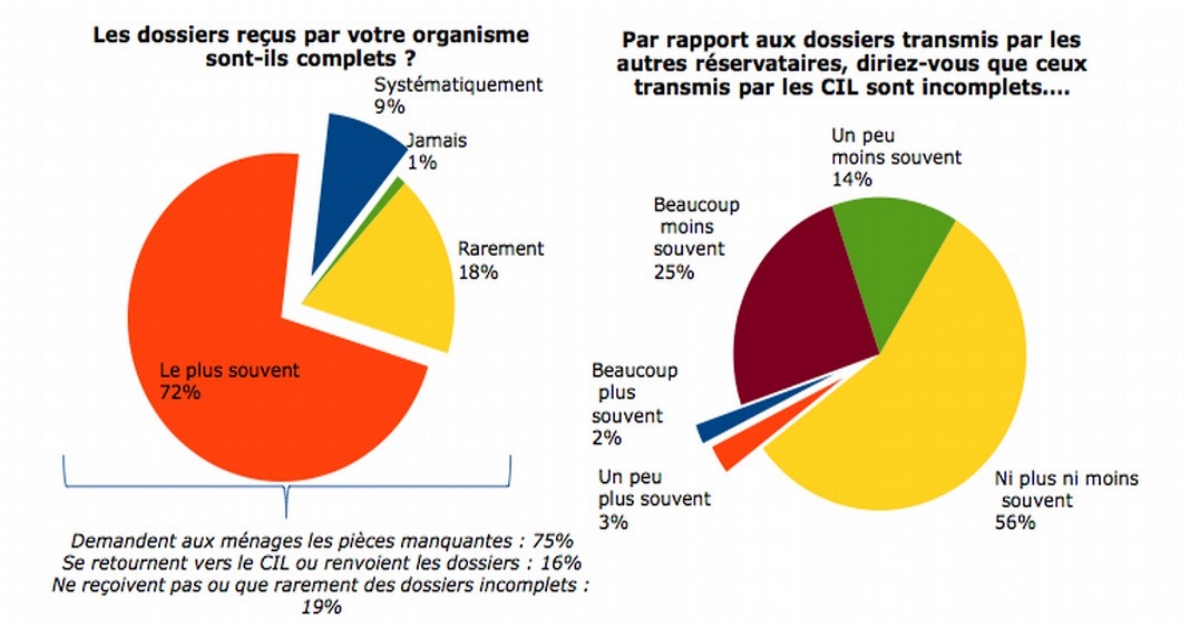
- la négligence, la perte de pièces, le manque de réactivité des ménages, mentionnés par 16 % des sites ("*Phénomène en augmentation : les ménages ne font pas l'effort de fournir les pièces demandées*") ;
- l'absence d'actualisation des pièces (4 % des sites), avec parfois une évolution de la situation personnelle du demandeur qui entraîne l'irrecevabilité de sa demande (3 % des sites : "*la situation du foyer a évolué depuis le dépôt du dossier, le demandeur n'a pas signalé les changements, le dossier n'est plus recevable (baisse ressources, impayés loyers...*").

➢ *Les bailleurs déclarent qu'en général, les dossiers reçus sont complets*

Cette faible prévalence des dossiers incomplets est confirmée par les bailleurs : 1 bailleur sur 20 déclare ne recevoir que rarement ou jamais des dossiers complets. À l'opposé, 1 bailleur sur 10 estime recevoir systématiquement des dossiers complets. Les trois quarts déclarent que les dossiers reçus sont le plus souvent complets. Par ailleurs, lorsqu'ils reçoivent des dossiers incomplets, le plus fréquemment, les bailleurs s'adressent aux ménages pour le compléter. Finalement, seuls 16 % des bailleurs déclarent se retourner vers le CIL ou lui renvoyer des dossiers incomplets. Aucun ne dit les rejeter.

Enfin, seuls 5 % des bailleurs estiment que les dossiers transmis par les CIL sont plus souvent incomplets que ceux qu'ils reçoivent des autres organismes réservataires. Plus du tiers, 39 %, les estiment au contraire moins souvent incomplets.

Figure n° 107 - La prévalence de la transmission de dossiers incomplets, selon les bailleurs



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Cette opinion des bailleurs sur le caractère plus ou moins complet des dossiers reçus ne dépend que très peu de leurs caractéristiques. Les bailleurs les plus importants sont les moins nombreux à estimer recevoir des dossiers incomplets. Ceux situés en zones tendues tendent à noter des décalages entre la qualité des dossiers transmis par les CIL et ceux qu'ils reçoivent des autres réservataires. Ainsi :

- 23 % des bailleurs gérant moins de 1 000 logements déclarent que les dossiers reçus sont systématiquement incomplets. Cette proportion est de 11 % parmi les bailleurs dont le parc est compris entre 1 000 et 5 000 logements et tombe à moins de 5 % lorsque le parc excède 5 000 logements ;
- 47 % des bailleurs implantés en zone tendue ou très tendue, déclarent que les dossiers transmis par les CIL sont moins souvent incomplets que ceux des autres réservataires. Cette proportion est de 37 % parmi les bailleurs en zone de tension intermédiaire et de 34 % parmi ceux implantés en zone peu ou très peu tendue.

Par ailleurs, 25 % des bailleurs dont la part des logements réservés aux CIL dépasse 20 % de leur parc renvoient les dossiers incomplets aux CIL, contre 12 % pour ceux pour lesquels cette part est plus faible. Le renvoi de dossiers au CIL ne dépend que de l'importance du parc réservé dans le parc du bailleur.

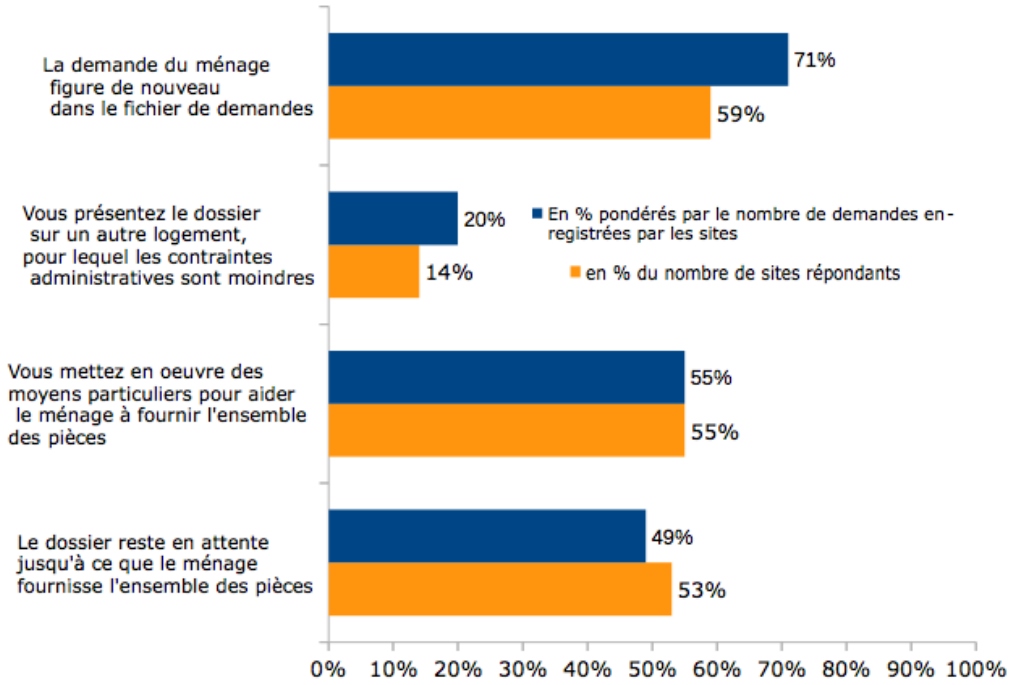
b) Le devenir des dossiers incomplets est très variable

Lorsque le dossier n'est pas transmis en CAL, le plus souvent, les sites des CIL déclarent que le dossier figure à nouveau dans le fichier de demandes. 59 % des sites concernés par le rejet de dossiers, représentant 71 % des demandes enregistrées par ces sites, sont dans ce cas.

Le retour de la demande des ménages dans le fichier de demandeurs s'accompagne le plus souvent d'autres actions. La moitié des sites déclarent mettre en œuvre les moyens pour aider le ménage à fournir l'ensemble des pièces, la moitié également signale que le dossier reste en attente jusqu'à ce qu'il soit complété. Seuls 14 % des sites, représentant 20 % des demandes, présentent le dossier sur un autre logement pour lequel les contraintes administratives sont moindres.

Figure n° 108 - Le devenir des dossiers incomplets selon les sites des CIL

Lorsque des dossiers ne sont pas présentés en CAL par défaut de pièces justificatives, est-ce que :



Source : enquête auprès des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 148 sites ayant déclaré que des dossiers pouvaient être rejetés avant CAL par défaut de pièce justificative.

Finalement, seuls 20 % des sites ayant signalé que des dossiers pouvaient être rejetés par défaut de pièces, représentant 21 % des demandes enregistrées, déclarent que les dossiers concernés retournent dans le fichier de demandes sans qu'ils aient d'abord été mis en attente ou que les CIL n'aient aidé le ménage à recueillir les pièces nécessaires : la prévalence des situations dans lesquelles le dossier, une fois rejeté car incomplet, retourne tel quel dans le fichier de demande, est donc faible. Elle concerne notamment les sites ayant une forte activité locative (25 % de ceux gérant plus de 700 demandes et ayant connu des rejets de dossiers incomplets sont concernés, pour 20 % de ceux gérant entre 200 et 700 demandes et 14 % des sites gérant moins de 200 demandes). Cette situation est également beaucoup plus fréquente en zone tendue ou très tendue (38 %, pour 13 % en zone de tension intermédiaire et 14 % en zone détendue).

TROISIÈME PARTIE : LES PROPOSITIONS, LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENT, LES REFUS, LES RENDUS POUR UN TOUR

Préambule méthodologique : dans cette partie, les réponses des ménages portent sur une seule des propositions de logement qu'ils ont reçues.

Pour analyser notamment les circonstances des refus par la commission, les questions posées aux ménages ayant connu un tel refus étaient ciblées sur la proposition de logement concernée par ce refus. Pour les autres ménages, il s'agissait de la proposition la plus récente n'ayant pas abouti.

Le type de refus est repéré à partir des réponses des ménages :

- 426 ménages, 41 % (49 % après redressement) ont répondu sur un refus de leur part avant commission : ils ont déclaré que la proposition de logement leur avait été faite avant passage en commission, et qu'ils ont refusé la transmission de leur dossier en commission ;
- 371 ménages, 36 % (29 % après redressement) ont répondu sur un refus de leur part par la commission : ils ont déclaré avoir donné leur accord pour que le dossier soit présenté en commission, puis avoir été ajournés, ou refusés, ou encore ne plus avoir eu de nouvelles de leur dossier ;
- 67 ménages, 7 % (6 % après redressement) ont répondu sur un refus après commission : ils ont répondu que leur dossier avait été accepté par la commission, et qu'ils avaient finalement refusé le logement proposé ;
- 94 ménages, 9 % (7 % après redressement) ont déclaré avoir accepté le logement proposé : 48 se rappellent n'avoir reçu qu'une seule proposition, qu'ils ont acceptée. 46 ont reçu plusieurs propositions mais n'ont pas suivi la consigne de se prononcer sur une proposition non aboutie. À noter qu'avoir accepté le logement ne signifie pas y être entré. 29 % des ménages ayant accepté le logement déclarent que le bail n'a pas été signé ;
- 76 ménages, 7 % (9 % après redressement) n'ont pu fournir d'informations assez précises pour déterminer le type de refus (ne savent pas si le logement leur a été proposé avant ou après commission, déclarent que l'accord ne leur a pas été demandé, ne savent pas si leur dossier a déjà été refusé par la commission...).

Les déclarations des ménages ne correspondent pas toujours aux indications contenues dans les fichiers transmis par les CIL. 271 ménages, 26 % du fichier répondants, ont ainsi fourni des réponses incohérentes par rapport à ces informations : 171, 17 %, ont déclaré que leur dossier avait été refusé par la commission, alors qu'ils sont indiqués dans le fichier comme n'ayant jamais été dans cette situation. De même, 6 % déclarent avoir refusé un logement avant commission et 3 % un logement après commission, sans que cela soit indiqué dans le fichier. Outre les pratiques de suivi par les CIL, plusieurs explications peuvent être avancées à ces constats :

- par exemple, pour les ménages déclarant avoir été refusés par la commission, il peut s'agir de ménages dont le dossier n'a pas été transmis à la commission, du fait du bailleur ou du fait du CIL, sans que le ménage n'en ait été informé. En particulier, le tiers de ces ménages a déclaré ne pas

avoir eu de nouvelle de leur dossier après commission (pour 7 % des ménages pour lesquels les déclarations correspondent au fichier) ;

- le décalage peut aussi s'expliquer par des propositions de logement parvenues après la constitution du fichier (les deux tiers des ménages, qu'il y ait ou non décalage, ont décrit une proposition datant de moins de 15 mois) ;
- les ménages ont pu décrire une proposition faite par un bailleur hors Action Logement. Les ménages pour lesquels ce décalage s'observe ne sont cependant pas plus nombreux que les autres à dire avoir également déposé une demande auprès d'un bailleur social. Ils sont aussi nombreux que les autres (94 % contre 89 %) à déclarer que la proposition de logement leur a été faite par le CIL ;
- les ménages ont pu recevoir des propositions de plusieurs CIL différents, si leur entreprise est multi-collecteurs. Ils ont pu connaître un refus de logement de la part d'un autre CIL mais être notés dans le fichier comme n'ayant pas connu de refus de la part de la commission ;
- le fichier initial peut être imprécis pour quelques ménages, notamment dans le cas où la demande est entièrement traitée par les bailleurs.

Par ailleurs, les ménages concernés n'ont pas de spécificités fortes en termes socio-économiques, ce qui pourrait laisser penser à des difficultés de compréhension du questionnaire.

Les résultats suivants sont donc fondés sur le déclaratif des ménages. Lorsque les réponses des ménages pour lesquelles le déclaratif est en décalage avec le fichier sont significativement différentes de celles des autres ménages, ces différences seront soulignées.

Enfin, le mode d'interrogation – portant de façon privilégiée sur les ménages refusés par la commission – sur-représente ces situations. Étant donné le décalage entre le fichier et la réalité décrite par les ménages, il n'est pas possible de corriger cette sur-représentation. Les résultats suivants doivent donc être interprétés en tenant compte de ce relatif biais (il pourrait y avoir de légères différences dans les résultats présentés, si les ménages s'exprimaient par exemple systématiquement sur le dernier logement qui leur a été proposé).

1 L'implication des ménages dans les propositions

1.1 Les visites des logements et les informations transmises sur le logement

a) L'information sur la sélection du dossier pour présentation en CAL

➢ *Les ménages sont le plus souvent informés de la sélection de leur dossier*

Selon les sites des CIL, les ménages sont informés de la sélection de leur dossier : près de 4 sites sur 5 répondants, représentant plus de 9 sur 10 demandes enregistrées en 2014, déclarent que les ménages sont systématiquement informés de la sélection de leur dossier avant passage en commission. Seuls 3 % des sites (1 % des demandes enregistrées) disent que les ménages ne sont jamais informés.

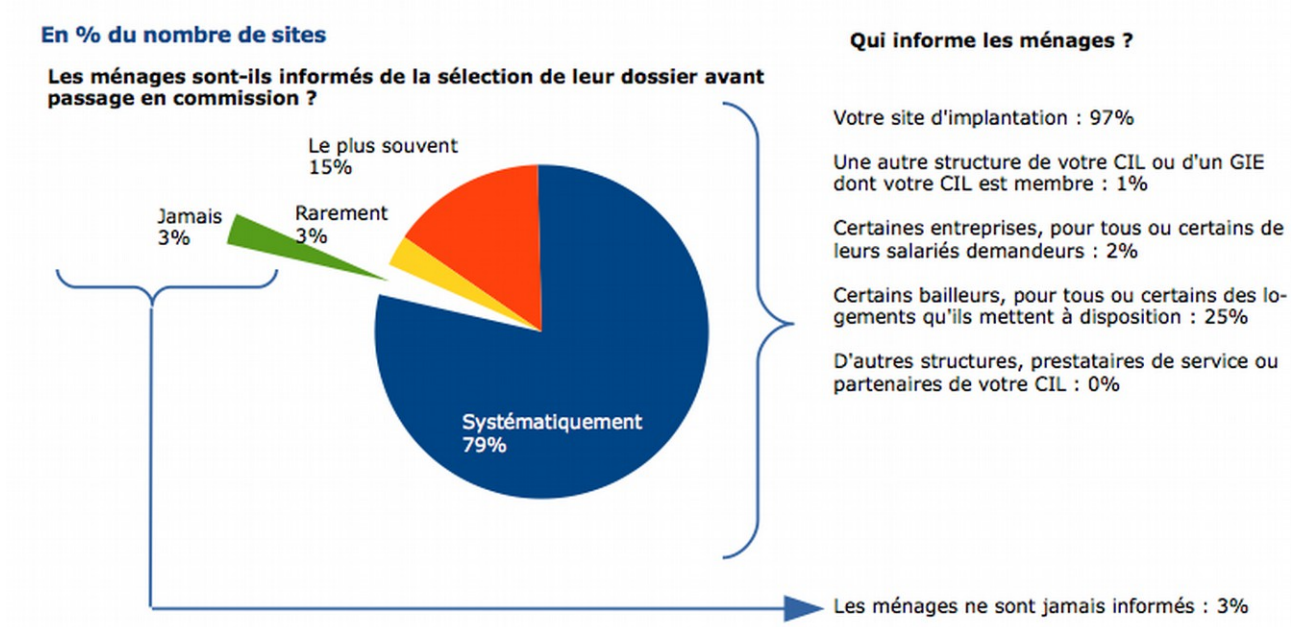
Le plus souvent, cette information est faite par le site du CIL : 97 % des sites (représentant 99 % des demandes) informent les ménages sur la sélection de leur dossier. Cette information est parfois du fait

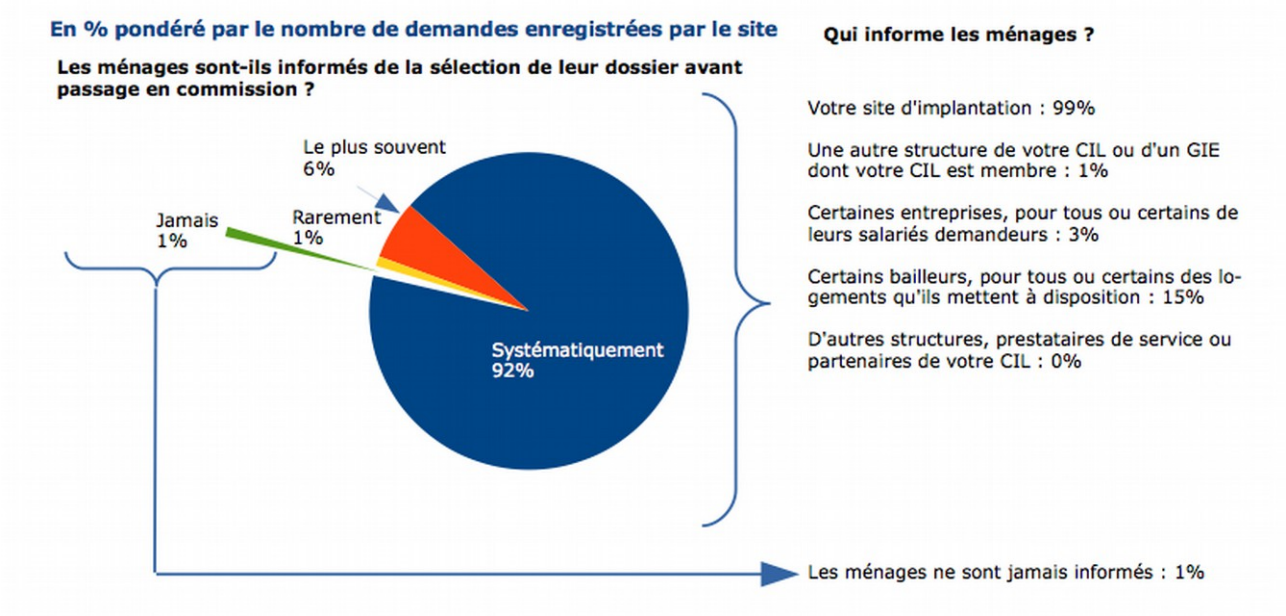
des bailleurs (cités par 25 % des sites, ne représentant que 15 % des demandes). L'information n'est quasiment jamais communiquée par les entreprises ou par une autre structure du CIL.

Les sites qui disent que cette information peut être communiquée par les bailleurs sont moins nombreux que les autres, 64 %, à considérer que les ménages sont systématiquement informés.

Le plus souvent, les ménages sont informés par téléphone. Plus rarement, ils le sont par mail ou par courrier. 83 % des sites (73 % des demandes enregistrées) déclarent ainsi que l'information se fait par téléphone, 57 % (69 % des demandes enregistrées) par mail, 40 % (58 % des demandes enregistrées) par courrier postal et 5 % seulement (11 % des demandes enregistrées) par SMS.

Figure n° 109 - L'information des ménages sur la sélection de leur dossier, selon les sites des CIL





Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 182 sites ayant répondu à ces questions.

Les réponses des ménages interrogés confirment ces déclarations des sites : 85 % disent avoir été informés avant passage en commission d'attribution, 5 % seulement déclarent l'avoir été après passage en commission, 8 % n'ont pas su répondre à la question et 2 % disent s'être eux-mêmes positionnés sur le logement avant commission (via le site intranet du CIL ou via le locataire sortant).

Les 34 sites déclarant que les ménages sont informés, mais pas systématiquement, ont été interrogés sur les spécificités des situations dans lesquelles il n'y a pas d'information. 23 ont répondu. Ils mentionnent principalement quatre motifs :

- des délais trop courts entre la sélection du dossier, et la date de la CAL (mentionnés par 8 sites) ;
- les différences d'organisation des bailleurs (certains ne permettraient pas les visites, citées par 6 sites) ;
- 5 sites évoquent les situations dans lesquelles le logement correspond parfaitement à la demande du ménage (logement dans le programme souhaité par le ménage par exemple), ou encore lorsqu'il s'agit de logements de très bonne qualité, ou encore lorsque le demandeur "*accepte toutes les propositions*" ;
- 4 sites mentionnent les demandeurs injoignables.

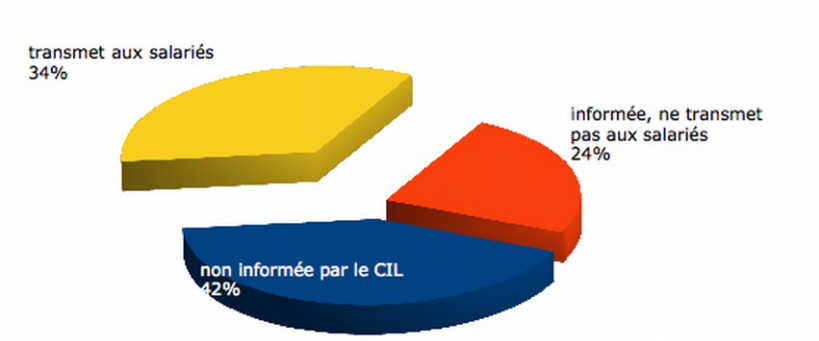
Les 2 autres sites n'ont pas donné de précisions.

Enfin, un nombre relativement élevé de ménages peuvent être informés via l'employeur : 58 % des entreprises déclarent avoir des informations sur la sélection des dossiers. À noter que certaines entreprises savent que le dossier est sélectionné, mais ont répondu non à cette question car elles ne sont pas informées du processus de sélection. Moins des deux tiers des entreprises informées transmettent cette information aux demandeurs : 34 % de l'ensemble des entreprises qui sont informées, informent les salariés sur la sélection de leur dossier.

L'information des entreprises sur la sélection des dossiers est donc moins fréquente que celle sur l'enregistrement de la demande mais reste élevée (92 % des entreprises en sont informées, 52 % en retransmettent l'information aux salariés).

Figure n° 110 - Les entreprises informant les ménages sur la sélection de leur dossier

Votre entreprise a-t-elle des informations sur la sélection du dossier des salariés pour présentation au bailleur ? Si oui, transmettez-vous cette information aux salariés ?



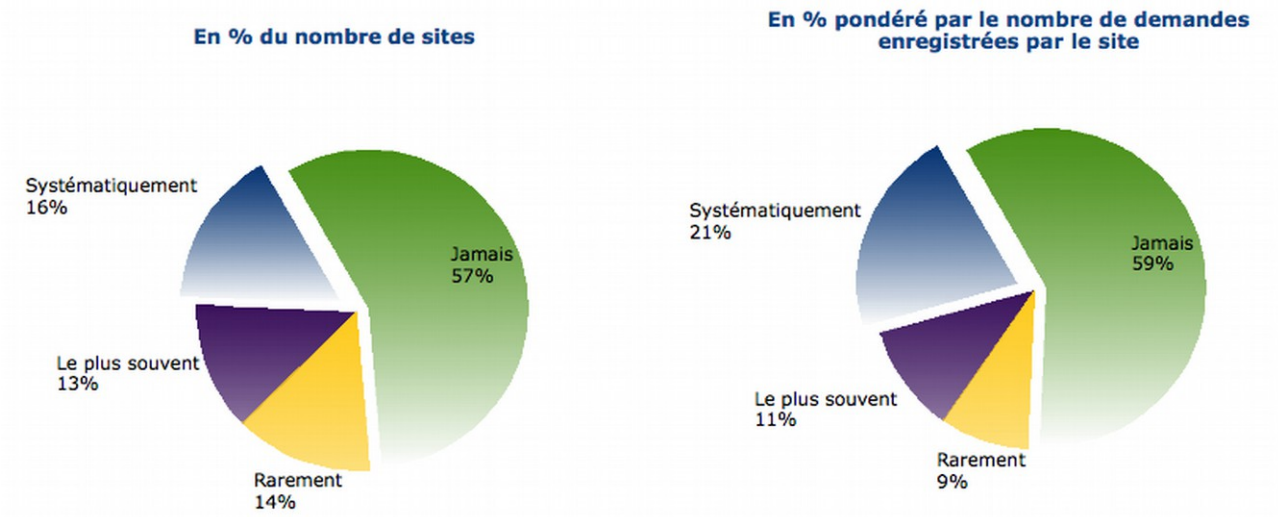
Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 281 entreprises ayant su répondre à la question (18 non-réponses).

➢ *L'information sur le rang auquel sera présenté le dossier en commission est plus rare*

Presque les deux tiers des sites répondants (57 %, représentant 59 % des demandes enregistrées) déclarent que les ménages ne sont jamais informés du rang de présentation de leur dossier en commission. Seule une faible minorité de sites (16 %) disent que les ménages sont systématiquement informés.

Figure n° 111 - L'information des ménages sur le rang de présentation en CAL, selon les CIL

En particulier, les ménages sont-ils informés du rang auquel sera présenté leur dossier en commission d'attribution ?



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des sites répondants (178 sites, 6 sites n'ayant pas répondu).

L'enquête auprès des ménages montre une très faible information sur le rang de présentation en CAL : seuls 13 % de ceux ayant été informés avant commission de la sélection de leur dossier, déclarent avoir l'information sur le rang de présentation. 78 % n'en ont pas été avertis et 9 % n'ont pas su répondre.

À noter que cette information est un peu plus fréquente parmi les ménages dont l'accord a été demandé pour la transmission du dossier en CAL, mais reste faible : 21 % de ces ménages déclarent avoir été informés sur le rang de priorité de leur dossier.

b) Les visites du logement avant commission

➢ *Les ménages se voient en général proposer de visiter le logement, mais seule la moitié le visite*

Les sites des CIL, comme les bailleurs, déclarent que les ménages ont en général la possibilité de visiter le logement qui leur est proposé avant commission.

Les sites sont relativement peu nombreux à déclarer que cette possibilité est systématique, mais une forte proportion (les deux tiers des sites représentant 85 % des demandes enregistrées) disent qu'elle est laissée aux ménages le plus souvent ou systématiquement.

Une proportion équivalente, de 85 % des bailleurs, laissent systématiquement ou le plus souvent cette possibilité aux ménages. À noter que les bailleurs sont beaucoup plus nombreux que les sites des CIL à déclarer qu'une visite est proposée à tous les ménages. Il est possible que l'organisation de la visite, même si elle est prévue par les bailleurs, ne soit pas toujours possible pour les sites des CIL, comme le montreront les réponses des sites présentées dans le paragraphe suivant. La différence peut aussi provenir de la formulation des questions : celle posée aux CIL mentionnait bien "avant transmission de leur dossier en commission", précision qui ne figurait pas dans celle posée aux bailleurs. Cette dernière faisait cependant suite à une question ciblée sur les procédures avant passage en CAL. Néanmoins, les personnes interrogées ont pu se positionner sur les possibilités de visite du logement avant ou après CAL. Or les réponses des CIL et des ménages montrent que de nombreux bailleurs ont pour politique de ne proposer une visite qu'après la CAL.

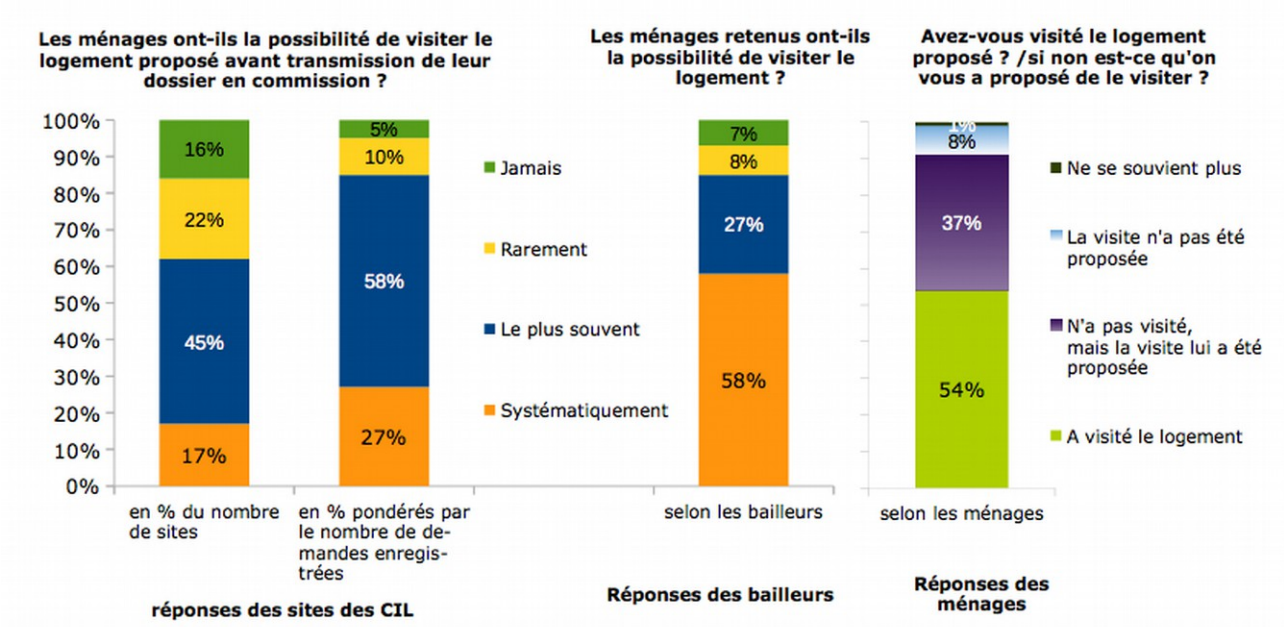
Presque 9 bailleurs sur 10 (88 %) déclarent que les possibilités de visite laissées aux ménages salariés pour les logements faisant l'objet de droit de réservation des CIL, ne diffèrent pas de celles laissées aux ménages pour des logements d'autres réservataires. Cette proportion est la même pour les bailleurs déclarant que les ménages peuvent visiter les logements, que pour les autres.

Les réponses des ménages confirment que le plus souvent, ils ont la possibilité de visiter le logement. Ainsi, 91 % des ménages ayant reçu la proposition avant passage en CAL déclarent que cette visite leur a été proposée, 8 % qu'elle ne leur a pas été proposée et 1 % ne se souviennent plus s'ils ont eu ou non la possibilité de visiter le logement. Là encore, cette visite n'a pu avoir lieu qu'après passage en commission.

Cependant, lorsqu'ils ont la possibilité de visiter le logement, moins des deux tiers des ménages le font effectivement. Il en résulte qu'à peine plus de la moitié des demandeurs ayant eu une proposition avant passage en commission, ont finalement réalisé la visite.

À noter que les ménages qui n'ont eu la proposition de logement qu'après passage en commission fournissent des réponses similaires : 85 % se sont vu proposer une visite, 54 % ont visité le logement.

Figure n° 112 - Les visites des logements selon les CIL, les bailleurs et les ménages



Source : enquête auprès des CIL, des bailleurs et des ménages– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages fournis sur les ménages sont calculés sur la base de 899 ménages ayant reçu la proposition avant passage en commission.

➢ *L'absence de visites du logement : selon les CIL, certains bailleurs privilégient les visites après CAL*

Les 153 sites des CIL déclarant que les ménages n'ont pas systématiquement la possibilité de visiter les logements avant CAL, ont été interrogés sur les raisons pour lesquelles cette visite n'était pas toujours possible. 31 sites, 20 % de ceux concernés, n'ont pas donné de précisions. Les autres mentionnent trois raisons principales :

- l'organisation ou la politique de chaque bailleur, mentionnée par 73 sites représentant 48 % des 153 sites concernés par la question. La plupart de ces sites précisent que la visite n'est possible qu'après CAL ("*décision interne au bailleur de faire visiter après CAL", "pour la quasi-totalité des bailleurs, pour limiter le nombre de visites", "pour ne pas déranger les locataires en place, les visites sont prévues après CAL*"). Quelques sites précisent par ailleurs les caractéristiques des bailleurs concernés : ceux gérant un nombre important de logements, ou encore plutôt des OPH ;
- l'indisponibilité du logement, notamment dans le cas de logements neufs ou de logements en travaux, mentionnée par 51 sites, 33 % de ceux concernés. À noter que 2 sites signalent au contraire que la visite n'est possible que pour les logements neufs (appartements témoins) ;
- l'indisponibilité du locataire précédent (absence de coordonnées, locataire injoignable, refus de la part du locataire...), citée par 29 sites (19 %).

D'autres explications sont données, qui sont beaucoup moins fréquentes : 7 sites, 5 % de ceux concernés, mentionnent les délais raccourcis, la proximité de la date de la CAL une fois les ménages sélectionnés. 2 sites évoquent l'indisponibilité du ménage candidat (éloignement géographique par exemple).

Parmi les 87 ménages qui ne se sont pas vu proposer de visites, les deux tiers, 69 %, ont su pour quels motifs ils ne pouvaient pas visiter le logement.

Parmi les 371 ménages qui se sont vu proposer des visites, mais qui n'ont pas visité le logement, 84 % déclarent que le logement ne les intéressait pas. Les autres réponses correspondent à une recodification de question ouverte et sont assez diversifiées. Elles confirment les réponses des sites des CIL : lorsque l'absence de visite n'est pas du fait de la politique du bailleur, elle correspond le plus souvent à des difficultés pour l'organiser. 4 % des 371 ménages concernés ont ainsi évoqué l'absence de contact permettant d'organiser la visite ("l*e contact donné n'était pas disponible et ne pouvait pas faire visiter", "le logement déjà occupé", "monsieur est allé voir le gardien pour pouvoir visiter l'appartement mais lui n'était pas au courant de cette visite*"), 4 % des difficultés liées aux délais ("*pas rappelé dans les temps fixés par le CIL", " Permis de visite délivré 3 semaines après la demande de visite. Logement déjà loué", "trop peu de temps entre la proposition et la réponse", "proposition de visiter mais le jour même*"), 3 % l'indisponibilité du logement ("*car c'était en construction", "appartement en cours de réhabilitation*"...).

➢ *L'organisation des visites est à la charge des ménages*

Parmi les 154 sites ayant déclaré que les ménages pouvaient visiter le logement, 95 % (représentant 98 % des demandes enregistrées par ces sites) déclarent que c'est aux ménages qu'il revient de contacter les occupants sur le départ ou les gardiens pour organiser la visite. 10 % (représentant 4 % des demandes enregistrées) disent que le ménage est informé d'une date de visite (souvent fixée par le bailleur) et n'a pas vraiment la possibilité de choisir cette date. 3 % (1 % des demandes enregistrées) disent organiser la visite pour le ménage.

c) Les informations communiquées aux ménages sur le logement proposé

➢ *Les informations que les ménages déclarent recevoir sont : l'adresse, la taille, le montant du loyer mais plus rarement des informations très précises*

La quasi-totalité des ménages ont déclaré avoir été informés, au moment de la proposition de logement, son adresse, sa surface, son nombre de pièces, du montant du loyer et du montant des charges.

L'information est un peu moins fréquente, mais reste majoritaire, sur le mode de chauffage et, pour les ménages qui se sont vu proposer un appartement, l'étage et les surfaces annexes (entre 7 ménages sur 10 et 8 ménages sur 10 déclarent avoir eu des informations sur ces différents points).

Peu de ménages se disent en revanche informés sur le montant des aides au logement auxquelles ils peuvent prétendre et seuls 5 % déclarent avoir eu des photographies sur le logement.

L'information obtenue dépend relativement peu du fait d'avoir visité ou non le logement. Les ménages ayant visité les logements sont plus nombreux que les autres, à se dire informés de la présence de surfaces annexes ou de l'étage de l'appartement. Il est possible que cette information provienne de la visite du logement, et non d'une communication avant visite du descriptif de l'appartement.

L'information obtenue est par ailleurs la même parmi les ménages qui se sont vus proposer une visite, que parmi les autres ménages : l'absence de visite ne semble pas compensée par la transmission d'informations plus précises.

Figure n° 113 - Les informations transmises sur le logement, selon la visite ou non du logement (enquête ménages) (en %)

Au moment de cette proposition de logement, avez-vous eu les informations suivantes sur le logement ?

	a visité le logement	Ne l'a pas visité	Ensemble des ménages
L'adresse du logement ou le quartier dans lequel il est situé	98	96	97
Sa surface	95	92	93
Son nombre de pièces	97	95	96
Le mode de chauffage	77	69	73
Si appartement : La présence d'un parking/garage, d'une cave, d'un balcon, d'un ascenseur...	***76***	***65***	72
Si appartement : Son étage	***84***	***75***	81
Des photographies du logement	5	5	5
Le montant du loyer	98	94	96
Le montant des charges	94	89	91
Le montant des aides au logement auxquelles vous auriez droit	14	10	12

Source : enquête auprès des ménages– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 1034 ménages ayant répondu à la question.

8 % des ménages ont finalement reçu peu d'informations sur le logement (ils ont déclaré avoir eu au plus la moitié des informations citées ci-dessus, hors celles qui ne concernent que les appartements (étages, ...). Ils ne sont donc pas renseignés sur tous les éléments essentiels que sont l'adresse du logement, sa taille, le montant des loyers essentiels). 13 % des ménages ont obtenu des informations sur tous ou presque tous les éléments cités ci-dessus.

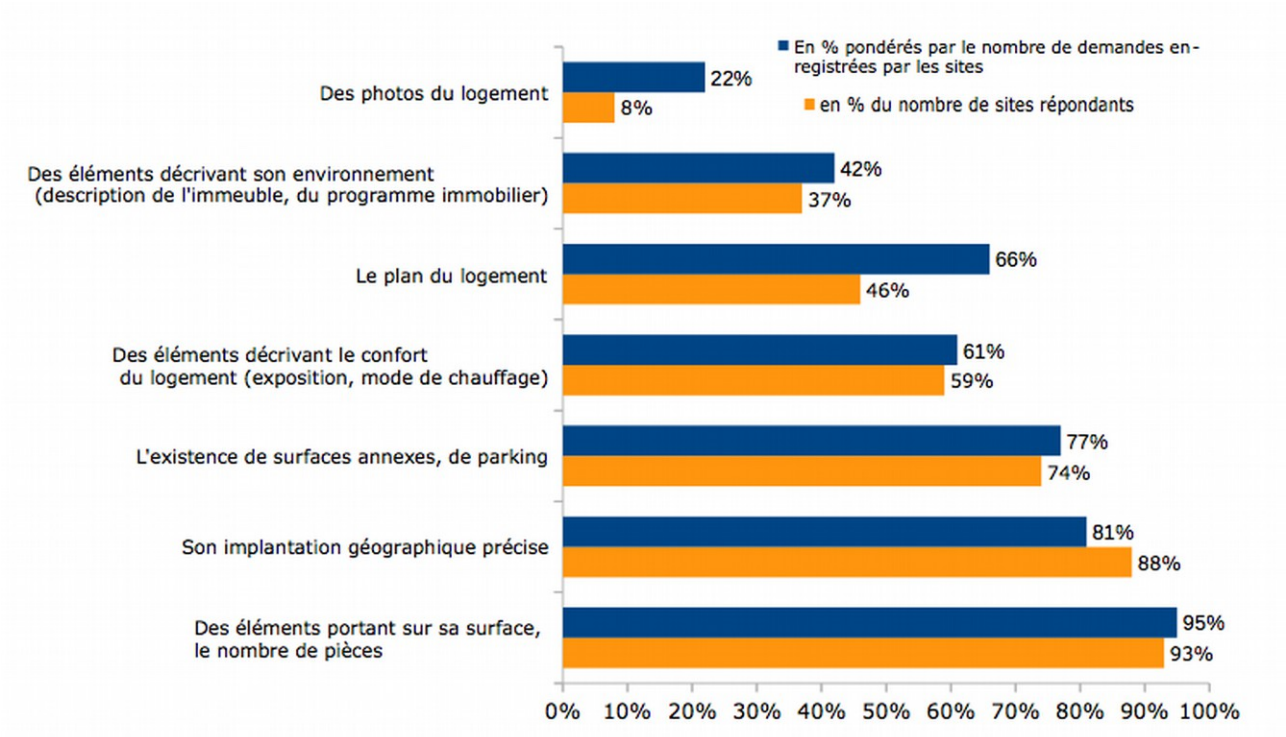
L'information obtenue par les ménages est relativement cohérente avec les constats faits précédemment, d'un descriptif du logement contenant les informations essentielles, mais relativement peu détaillée (pas de photographie, peu d'informations sur la disposition, l'orientation...).

➢ *Les réponses des sites des CIL confirment ces constats*

Les réponses données par les CIL sont cohérentes avec celles fournies par les ménages. Elles correspondent par ailleurs aux informations que les sites déclarent recevoir des bailleurs lors de la mise à disposition des logements. Ainsi, les sites des CIL communiquent aux ménages n'ayant pas visité le logement, des précisions sur sa taille et son implantation géographique précise. Celles sur l'existence de surfaces annexes ou les éléments de confort sont majoritairement transmises, mais ne sont pas systématiques. Enfin, les informations telles que le plan du logement, la description de son environnement ou des photos du logement, ne sont communiquées en général que par une minorité des sites répondants.

Figure n° 114 - Les informations que les sites des CIL déclarent communiquer aux ménages, en l'absence de visite du logement

Lorsqu'il n'y a pas de visite du logement, quels sont parmi les éléments suivants, ceux qui sont <u>en général</u> fournis aux ménages avant présentation de leur dossier en commission ?



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 153 sites ayant déclaré que les visites du logement ne sont pas systématiques.

- *Les ménages estiment disposer d'une information relativement suffisante pour leur permettre de prendre leur décision*

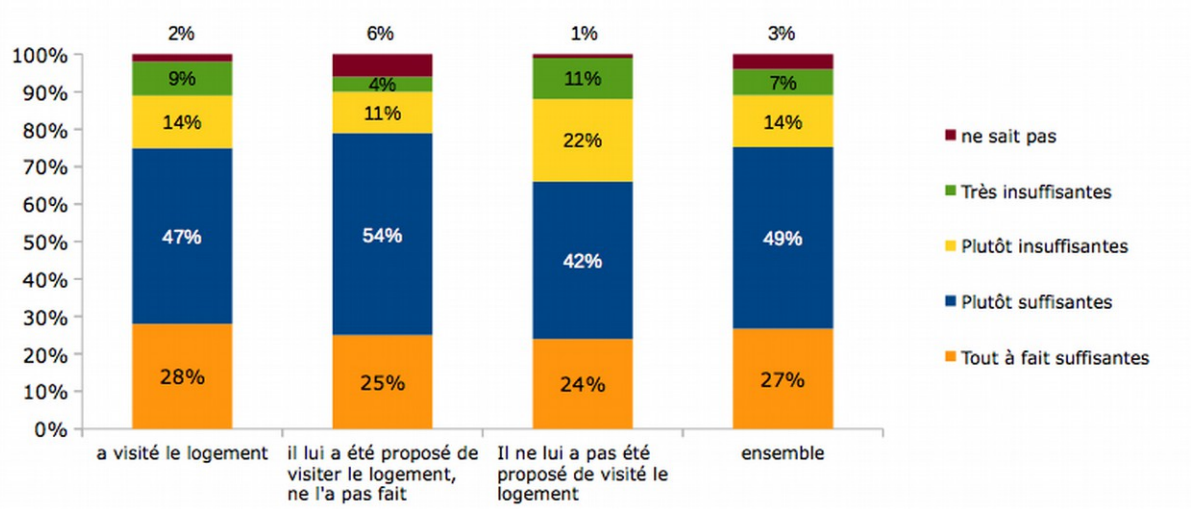
Les trois quarts des ménages estiment avoir disposé d'une information suffisante sur le logement pour leur permettre de décider ou non de l'accepter : le quart la juge tout à fait suffisante, 49 % plutôt suffisante. L'information était insuffisante pour seulement 1 ménage sur 5, 3 sur 10 ne se prononce pas.

Cette opinion dépend relativement peu des visites du logement. Les ménages les moins nombreux à déclarer ne pas avoir disposé de suffisamment d'informations sont ceux qui n'ont pas visité le logement bien que cette visite leur ait été proposée : ces ménages semblent avoir pris assez vite leur décision au vue des informations dont ils ont disposé, informations qu'ils jugent donc pertinentes.

Les ménages auxquels il n'a pas été proposé de visite sont un peu plus nombreux que les autres, 33 %, à estimer ne pas s'être vu communiquer suffisamment d'informations.

Figure n° 115 - L'opinion des ménages sur l'information reçue sur le logement, en fonction de la visite du logement

Les informations que vous avez eues sur le logement étaient-elles suffisantes pour vous permettre de d'accepter ou non ce logement ?



Source : enquête auprès des ménages - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des ménages interrogés.

L'opinion des ménages sur la qualité des informations fournies dépend bien entendu de la description du logement qui leur a été faite : 19 % des ménages n'ayant eu que peu d'informations sur les logements, jugent tout à fait suffisante cette information et 16 % la jugent très insatisfaisante. Parmi les ménages ayant été informés sur tous les points ou presque, ces proportions sont respectivement de 39 % et 2 %.

d) Les déterminants de la transmission d'informations

➢ *Les sites en zone tendue et avec une forte activité locative communiquent davantage d'informations*

Les ménages sont plus fréquemment informés sur la sélection de leur dossier avant commission et sur le rang de présentation en CAL ainsi que les possibilités de visite du logement, lorsque les sites des CIL sont implantés en zone tendue ou très tendue par rapport au logement, ou encore lorsqu'il s'agit de sites ayant une forte activité locative. 95 % des sites situés en zone tendue, 94 % de ceux ayant enregistré plus de 700 demandes en 2014, informent systématiquement les ménages de la sélection de leur dossier avant présentation en CAL (contre 79 % de l'ensemble des sites). 44 % des premiers et 48 % des seconds n'informent jamais les ménages sur le rang de présentation en CAL (contre 57 % de l'ensemble de sites). Enfin, respectivement 25 % et 26 % proposent systématiquement aux ménages de visiter le logement (pour 17 % de l'ensemble des sites).

Les informations communiquées dépendent moins de la pression sur l'offre, mesurée par le nombre de demandes enregistrées par logement libéré.

Par ailleurs, l'information communiquée aux ménages n'est pas liée au nombre de dossiers sélectionnés par le site pour transmission, ni aux difficultés qu'il rencontre pour rapprocher l'offre et la demande.

Figure n° 116 - L'information transmise sur le logement, selon les caractéristiques des sites des CIL (en %)

	Information systématique sur la sélection du dossier avant présentation en CAL	Information systématique sur le rang de présentation en CAL	N'informe jamais sur le rang de présentation en CAL	Visite systématique du logement	Pas de visite du logement
Selon la tension de la zone d'implantation					
très tendue ou tendue	**95**	21	***44***	**25**	***5***
intermédiaire	***73***	16	61	18	13
détendue ou très détendue	***73***	14	61	***9***	**28**
Selon le nombre de demandes enregistrées par le site en 2014					
200 ou moins	**71**	***12***	**60**	***12***	**30**
de 201 à 700	**72**	***13***	**60**	***13***	15
plus de 700	**94**	**26**	***48***	**26**	***4***
Selon le nombre de demandes par logement libéré					
1,5 ou moins	***71***	20	54	17	19
De 1,6 à 3	78	16	**64**	17	21
plus de 3	**92**	***11***	53	18	***3***
Ensemble des sites	**79**	**16**	**57**	**17**	**16**

Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

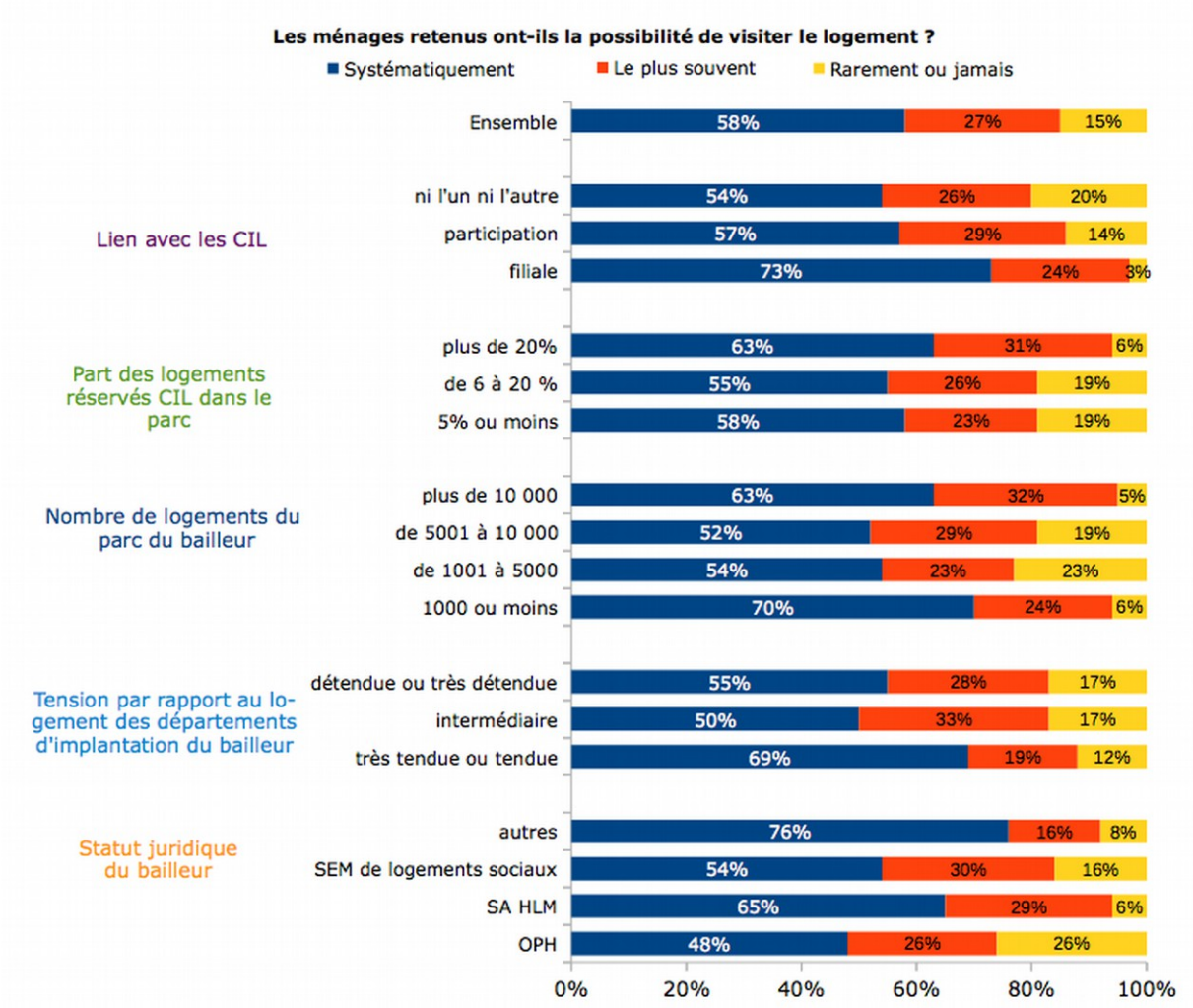
Les bailleurs les plus nombreux à laisser la possibilité de visite aux ménages sont ceux situés en zone tendue, plutôt que de faible taille et liés aux CIL.

Les possibilités de visite de logement laissées aux ménages dépendent également des caractéristiques des bailleurs. En cohérence avec les réponses des sites des CIL, les bailleurs laissant systématiquement aux ménages la possibilité de visiter le logement sont plus nombreux parmi ceux situés en zone tendue ou très tendue : 69 % d'entre eux sont dans ce cas, 12 % déclarent que les ménages n'ont que rarement ou jamais possibilité de visiter le logement, contre respectivement 58 % et 15 % de l'ensemble des bailleurs.

Quelques sites des CIL interrogés sur les spécificités des bailleurs pour lesquels les visites sont moins fréquentes, mentionnaient les OPH. En effet, ces organismes sont un peu moins nombreux que les autres (48 %) à proposer systématiquement des visites du logement. 26 % déclarent ne jamais les proposer. Les SA d'HLM sont à l'inverse nombreuses à permettre les visites : 65 % déclarent qu'elles sont systématiques.

La prévalence des visites est par ailleurs plus importante parmi les bailleurs de faible taille (parc inférieur à 1 000 logements). Enfin, elles semblent augmenter avec l'importance des liens entre les bailleurs et les CIL. Les trois quarts des bailleurs filiales et les deux tiers de ceux dont la part du parc réservé à Action Logement dépasse 20 %, proposent systématiquement une visite du logement. 20 % des bailleurs n'ayant aucun lien avec les CIL n'en proposent jamais.

Figure n° 117 - Les possibilités de visite de logement selon les bailleurs, en fonction de leurs caractéristiques



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *L'information des salariés via les employeurs est plus importante en zone tendue, dans les grandes entreprises et dans celles impliquées dans la gestion des demandes*

L'information des employeurs sur l'enregistrement de la demande et la retransmission de cette information aux salariés, dépend fortement des caractéristiques de l'entreprise.

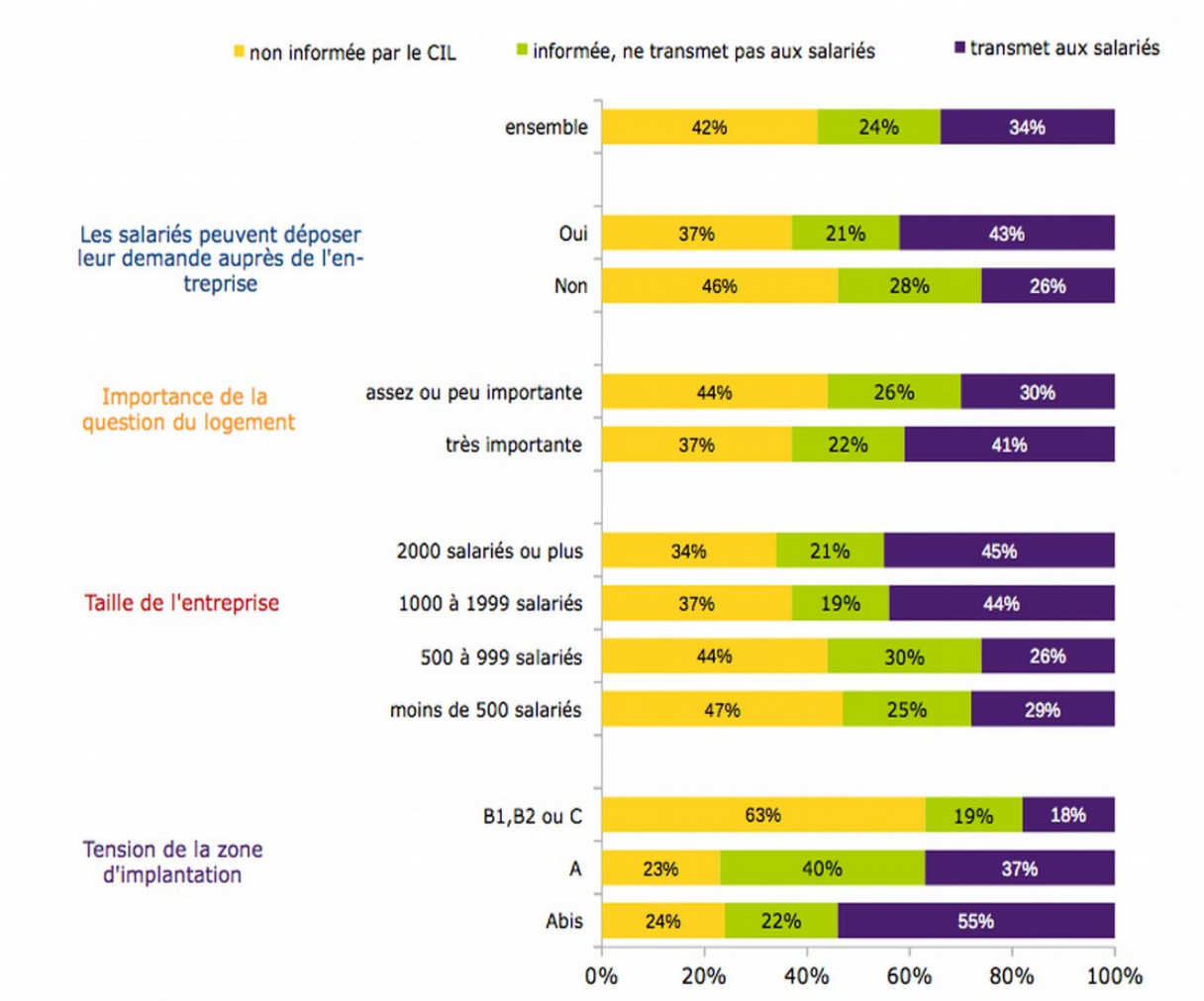
Les entreprises qui sont à la fois les plus souvent informées et qui, lorsque c'est le cas, restituent cette information aux salariés sont plus nombreuses parmi les entreprises qui recueillent la demande des salariés, celles qui estiment la question du logement très importante, les grandes entreprises ou encore celles implantées en zone tendue ou très tendue par rapport au logement.

La part des entreprises informant les salariés sur la sélection de leurs dossiers en vue de présentation aux bailleurs est donc très élevée parmi les entreprises :

- situées en zone A bis : elle y atteint 55 % contre 37 % en zone A et 18 % en zone B1, B ou C ;

- les entreprises de 1000 salariés ou plus (45 %, contre moins de 30 % pour les entreprises de moins de 1000 salariés) ;
- les entreprises recueillant la demande des salariés (43 %, contre 26 % lorsque les entreprises ne recueillent pas cette demande).

Figure n° 118 - L'information des entreprises par les CIL sur la sélection des dossiers et la retransmission aux salariés, selon les caractéristiques de l'entreprise



Source : enquête auprès des entreprises - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *L'information des ménages dépend très peu de leurs caractéristiques ou de l'historique de leur demande*

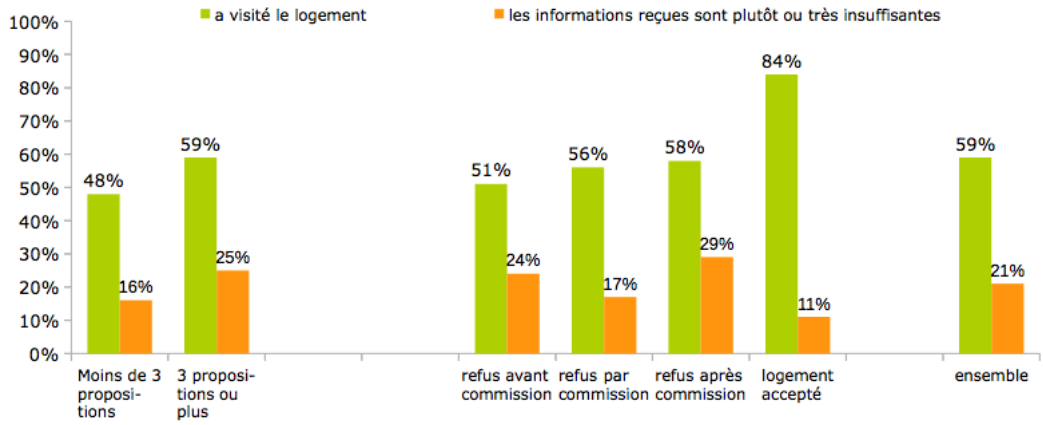
L'information des ménages sur le logement, la sélection de leur dossier, le rang de présentation en CAL ne dépend que très peu de leurs caractéristiques. Les ménages avec les ressources les plus élevées, supérieures à 80 % du plafond PLUS, sont un peu plus nombreux que les autres à juger les informations transmises insuffisantes : 16 % contre 26 % de l'ensemble des ménages les estiment tout à fait suffisantes, 26 % contre 20 % de l'ensemble des ménages les jugent plutôt ou très insuffisantes.

Alors que les réponses des sites des CIL comme celles des bailleurs semblent montrer que l'information est plus fréquente dans les zones tendues par rapport au logement, l'enquête ménages ne montre pas de lien entre l'information reçue par les demandeurs et leur lieu d'habitation.

Cette information dépend également relativement peu de l'historique de la demande. Les ménages qui ont déjà reçu au moins 3 propositions se montrent plus exigeants que les autres quant aux informations reçues : ils sont à la fois plus nombreux à visiter le logement, mais également à juger insuffisantes les informations reçues.

Enfin, l'information ne varie que très peu en fonction des motifs pour lesquels la demande examinée n'a pas abouti. Les ménages ayant finalement accepté le logement sont cependant les plus nombreux à l'avoir visité avant commission, et les moins nombreux à juger que l'information reçue n'était pas suffisante pour prendre leur décision. Ce positionnement des ménages ne dépend pas significativement du type de refus lorsque la proposition n'a pas abouti. Elle ne dépend pas non plus de l'occurrence de refus de logement avant ou après commission telle qu'elle figure dans le fichier transmis par les CIL.

Figure n° 119 - Les visites du logement et l'opinion des ménages sur l'information reçue, selon le nombre de propositions reçues et le résultat de la proposition de logement analysée



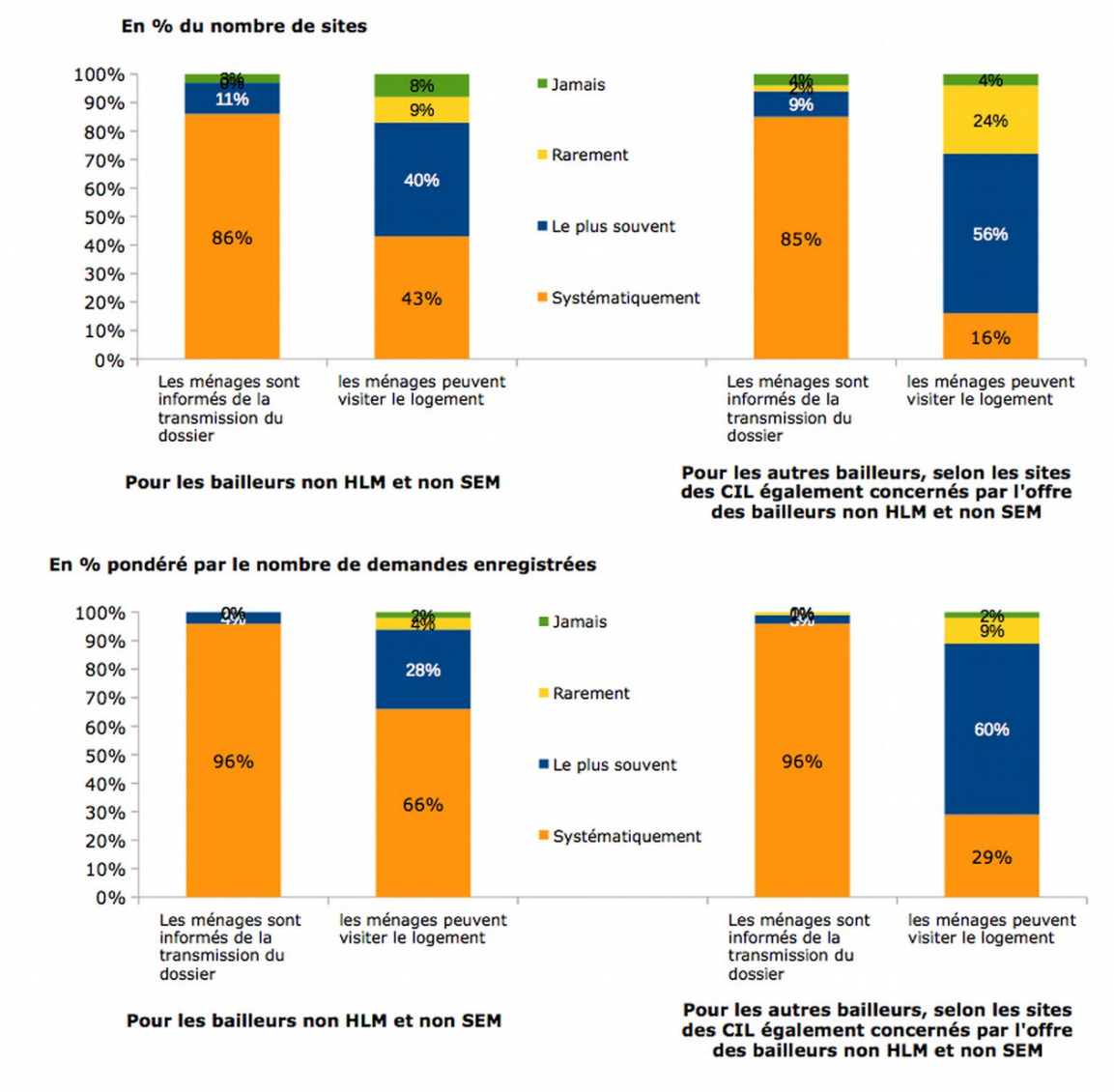
Source : enquête auprès des ménages - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

e) L'information des ménages et les possibilités de visite sont très fréquentes pour les bailleurs non HLM et non SEM

Les sites des CIL concernés par l'offre des bailleurs non HLM et non SEM sont aussi nombreux à déclarer que les ménages sont plus systématiquement informés de la transmission de leur dossier pour l'offre de ces bailleurs que pour l'offre des bailleurs HLM et SEM.

En revanche, la visite du logement est plus fréquente pour les bailleurs non HLM et non SEM : presque la moitié des sites des CIL déclarent que les ménages peuvent systématiquement visiter le logement pour cette offre, contre 16 % de ces mêmes sites en ce qui concerne l'offre des bailleurs non HLM et non SEM. Ce constat rejoint celui effectué à partir des réponses des bailleurs, qui montraient que les "autres bailleurs", catégorie qui recouvre principalement les bailleurs non HLM et non SEM, étaient très nombreux à permettre systématique aux ménages de visiter le logement.

Figure n° 120 - L'information des ménages sur la sélection de leur dossier et les possibilités de visite du logement dans le cas des bailleurs non HLM et non SEM



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 78 sites concernés par l'offre de bailleurs non HLM et non SEM.

1.2 Le recueil de l'accord des ménages avant présentation des dossiers en commission

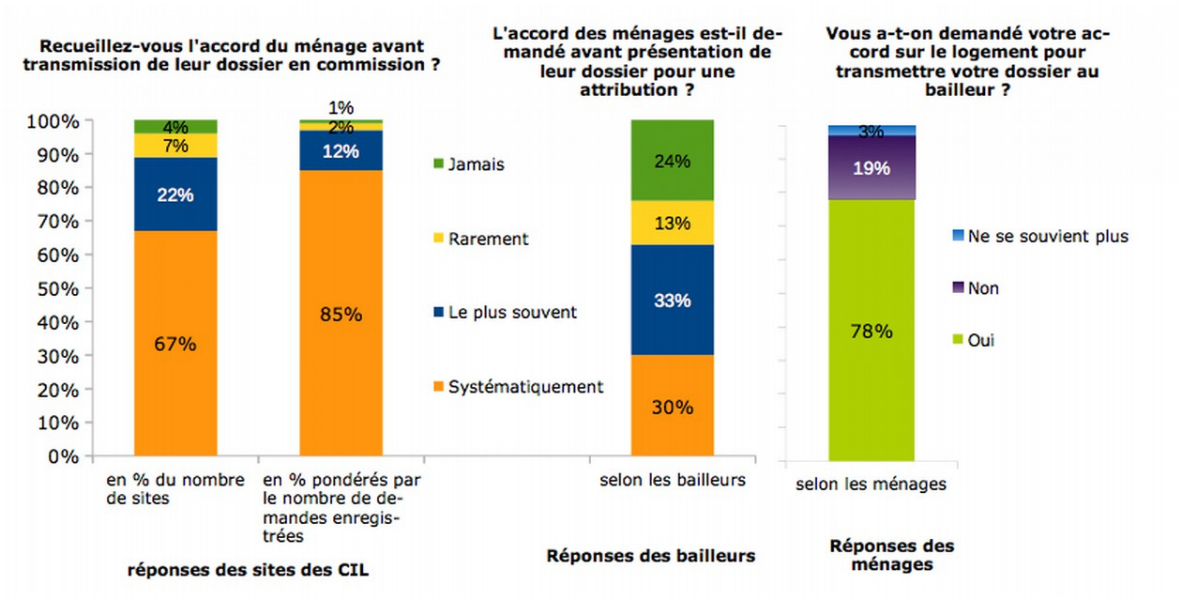
a) L'accord du ménage est le plus souvent demandé pour présenter son dossier en commission d'attribution

Les deux tiers des sites des CIL, représentant 85 % des demandes enregistrées, déclarent recueillir systématiquement l'accord des ménages pour transmettre le dossier aux bailleurs avant commission. Les réponses des ménages confirment ce recueil fréquent de leur accord : plus des trois quarts de ceux informés de la sélection de leur dossier, disent avoir été consultés avant transmission de ce dossier au bailleur.

Les réponses des bailleurs sont sensiblement différentes. Seul le tiers dit demander systématiquement l'accord des ménages avant présentation de leur dossier pour attribution, le quart ne le demandant jamais. Cet écart entre les réponses des bailleurs et celles des CIL peut s'expliquer par le fait que l'accord des ménages est déjà demandé lorsque le dossier est transmis au bailleur. La question précisait cependant qu'elle portait sur le recueil de l'accord indépendamment de l'organisme qui l'avait demandé, mais les bailleurs ne sont pas forcément informés de ce recueil si ce ne sont pas eux qui le mettent en œuvre. Là encore, les bailleurs ne mettent pas en place des procédures spécifiques pour les logements faisant l'objet de droits de réservation des CIL. 88 % des bailleurs déclarent que le recueil de l'accord des ménages est exactement le même que pour les autres organismes réservataires.

Par ailleurs, les bailleurs qui déclarent prendre en charge le rapprochement de l'offre et de la demande pour la totalité ou pour une partie des dossiers qu'ils reçoivent, ne sont pas plus nombreux que ceux qui transmettent les dossiers reçus aux CIL à recueillir l'accord des ménages : lorsque le dossier des ménages est sélectionné directement par le bailleur et non par le CIL, il est donc relativement rare que son accord soit demandé avant transmission du dossier en vue de son examen pour attribution.

Figure n° 121 - Le recueil de l'accord des ménages avant commission, selon les CIL, les bailleurs et les ménages



Source : enquête auprès des CIL, des bailleurs et des ménages– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages fournis sur les ménages sont calculés sur la base de 899 ménages ayant reçu la proposition avant passage en commission.

Les 54 sites des CIL qui recueillent, mais pas systématiquement, l'accord des ménages avant transmission de leur dossier au bailleur ont été interrogés sur les situations dans lesquelles ce recueil n'avait pas lieu. L'absence de recueil s'explique le plus souvent par les délais avant la commission, plus rarement par l'urgence de la demande :

- 37 sites, représentant 20 % des 184 sites répondants (9 % des demandes enregistrées) ne demandent pas toujours l'accord des ménages à cause de délais particulièrement courts ;
- 23 sites (12 % des sites représentant 4 % des demandes enregistrées) peuvent ne pas demander l'accord des ménages lorsque la demande est urgente ;
- 16 sites (3 % des demandes enregistrées) ne demandent pas l'accord des ménages dans le cas de logements très recherchés (la qualité ou leur implantation leur assurent une forte acceptabilité) ;
- 16 sites également (9 % des sites 3 % des demandes) ne demandent pas l'accord des ménages lorsque leur dossier se voit attribuer les rangs 2 ou 3.

Enfin, les 7 sites qui ne recueillent jamais l'accord des ménages ont été interrogés sur les motifs de cette absence de recueil. 5 d'entre eux déclarent que c'est le bailleur qui prend en charge ce recueil, 1 évoque le manque de temps au regard de l'activité de l'agence et du temps de travail disponible, le dernier n'a pas répondu à cette question. À noter que ces 7 sites appartiennent à 7 CIL différents. Ils sont également diversifiés de par leur activité locative ou leur implantation géographique (quoi qu'aucun ne soit situé en zone très tendue).

b) Les délais laissés aux ménages pour répondre sont parfois très courts

Après la proposition de logement, les délais laissés aux ménages pour répondre sont relativement courts : la moitié des sites, représentant 56 % des demandes enregistrées, déclarent qu'en général, les ménages disposent d'au plus 5 jours pour donner ou non leur accord. Les deux tiers des sites estiment ces délais à au plus une semaine. Enfin, pour un site sur cinq, les ménages ont en général au plus trois jours pour donner leur accord après que la proposition de logement leur ait été faite. Les trois quarts des sites répondants déclarent que les délais les plus courts laissés aux ménages sont d'au plus 3 jours[9].

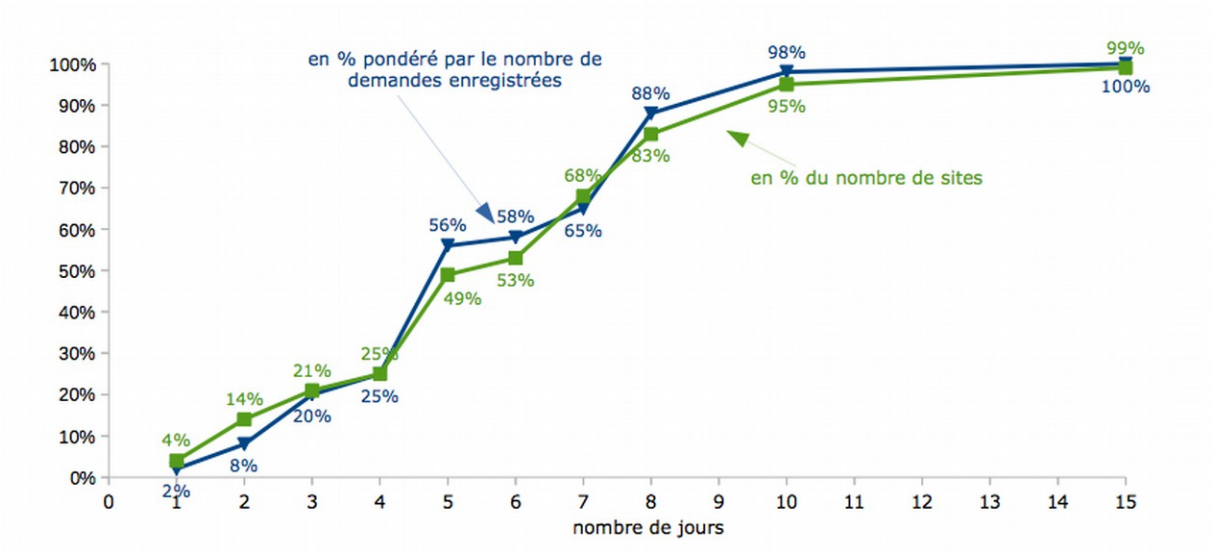
À titre indicatif, le délai moyen approximatif laissé aux ménages par les sites des CIL qui recueillent leur accord est de 6,5 jours.

Toujours approximativement, pour environ 30 % des logements, les délais laissés aux ménages sont d'au plus 3 jours. Pour 40 %, ils sont compris entre 4 et 7 jours et pour 30 %, ils sont supérieurs à une semaine.

9 Les sites des CIL ont été interrogés sur les délais les plus courts laissés aux ménages, les délais standards et les délais les plus longs, ainsi que sur la répartition approximative des logements libérés concernés par les délais les plus longs, les délais les plus courts et les délais standards. Le graphique présente les délais standards. La moyenne et la répartition des logements en termes de délais ont été calculés à partir des délais les plus courts, les plus longs et standards, la répartition approximative du nombre de logements libérés entre ces différents délais et le nombre total de logements libérés déclarés par les sites.

Figure n° 122 - Les délais standards (les plus fréquents) laissés aux ménages pour répondre après la proposition de logement

Quel délai est laissé aux ménages pour répondre (délai entre le moment où le ménage est informé de la sélection de son dossier, et la date limite pour exprimer son accord) ?



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Remarque : les pourcentages sont des pourcentages cumulés : 53 % des sites des CIL, représentant 58 % des demandes enregistrées, déclarent que ces délais sont en général d'au plus 6 jours. 83 % des sites, représentant 88 % des demandes enregistrées, déclarent que ces délais sont d'au plus 8 jours. 30 % des sites, représentant 30 % des demandes enregistrées, déclarent donc des délais de 7 ou 8 jours.
2 sites ont déclaré des délais "anormalement" longs par rapport aux autres (1 site des délais de 30 jours, 1 site des délais de 90 jours). Ils ne figurent pas sur ce graphique.
Les pourcentages sont calculés sur la base de 119 sites répondants à cette question. 15 sites n'ont pas répondu : 7 n'étaient pas concernés par la question (ne demandent jamais l'accord des ménages), 8 n'ont pas su répondre.

Malgré ces délais relativement courts, les ménages ont en général le sentiment d'avoir eu suffisamment de temps pour réfléchir avant de donner leur accord : 74 % des ménages dont l'accord a été demandé déclarent que "le délai qui leur a été laissé pour répondre leur a laissé suffisamment de temps pour réfléchir avant de donner ou non leur accord". 9 % estiment ne pas avoir eu suffisamment de temps et 18 % n'ont pas su répondre.

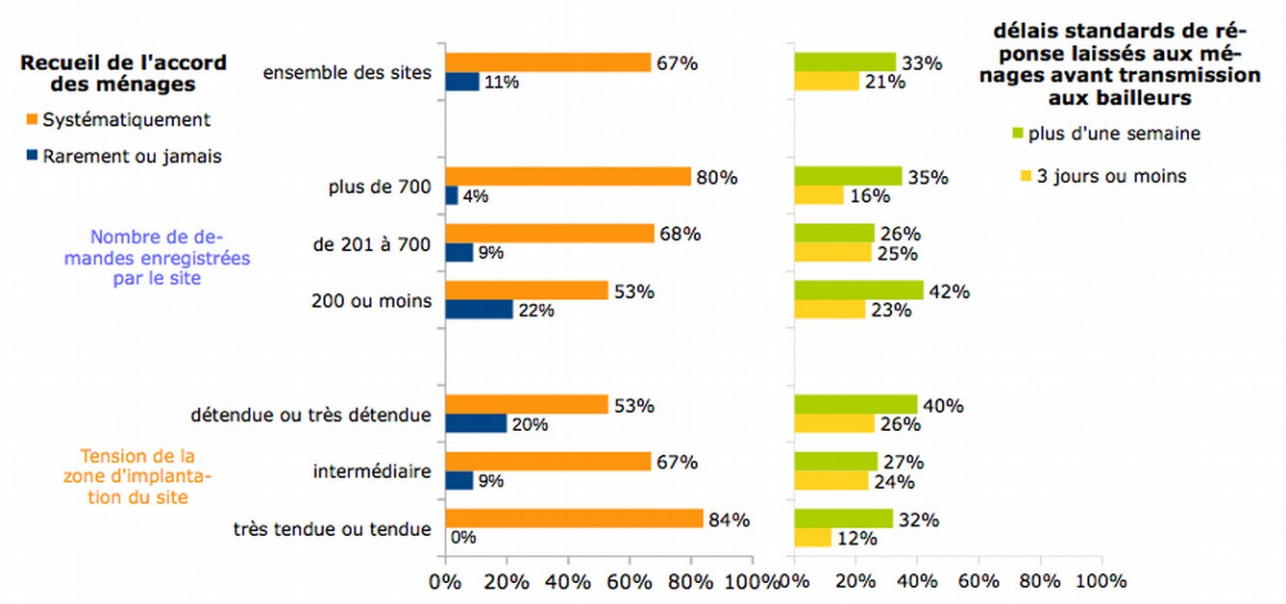
c) Les déterminants du recueil de l'accord des ménages

- *Les sites des CIL recueillant l'accord des ménages sont en particulier les sites à forte activité locative, situés en zone tendue ou très tendue*

Les paragraphes précédents ont montré que les sites les plus nombreux à informer les ménages sur la sélection de leur dossier et à leur proposer une visite de logement sont les sites ayant la plus forte activité locative, situés en zone tendue par rapport au logement. Ces mêmes sites étaient également ceux ayant déclaré disposer des délais les plus importantes entre le signalement de la mise à disposition du logement par le bailleur, et la date de la commission. Ces constats sont ici en partie confirmés : ce sont également les sites à forte activité locative et ceux situés dans les zones tendues ou très tendues, qui sont les plus nombreux à déclarer recueillir systématiquement l'accord des ménages. En revanche, les délais plutôt importants dont ils disposent de la part des bailleurs ne bénéficient pas nécessairement aux

ménages. Les délais de réponse de réponse dont les ménages bénéficient en zones très tendues sont plutôt courts par rapport à ceux dont ils bénéficient en zone détendue. Il n'y a par ailleurs que peu de lien entre taille du site et délais laissés aux ménages. Les sites d'une faible taille sont les plus nombreux à laisser aux ménages des délais relativement longs, mais les différences restent faibles.

Figure n° 123 - Le recueil de l'accord des ménages et les délais qui leur sont laissés, selon les caractéristiques du site du CIL



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Le lien entre délais laissés par les bailleurs aux CIL entre le signalement de la mise à disposition du logement et la date de commission, et délais laissés par les CIL aux ménages pour répondre à la proposition faite est d'ailleurs faible. Certes, les sites bénéficiant de délais importants sont très peu nombreux à laisser moins de 4 jours aux ménages pour répondre, mais ils ne sont pas plus nombreux que les autres à leur laisser plus d'une semaine. Ainsi, 9 % des sites des CIL déclarant en général disposer de plus d'un mois pour présenter des ménages après mise à disposition des logements, déclarent des délais standards laissés aux ménages de moins de 4 jours. Cette proportion est de 26 % lorsque les délais laissés par les bailleurs aux CIL est de 2 semaines à 1 mois, de 36 % lorsqu'ils sont inférieurs à 2 semaines. Quel que soit le délai laissé par les bailleurs aux CIL, le tiers d'entre eux déclarent que les ménages disposent de plus d'une semaine.

➢ *Les bailleurs les plus nombreux à demander l'accord des ménages sont des bailleurs non OPH, liés aux CIL, en zone tendue*

Les caractéristiques des bailleurs recueillant l'accord des ménages rejoignent logiquement celles des bailleurs qui leur permettent de visiter le logement. Il s'agit notamment :

- de bailleurs entretenant des liens importants avec les CIL : 46 % des bailleurs filiales d'un CIL demandent systématiquement l'accord des ménages contre 23 % de ceux qui n'ont pas de lien avec les CIL. Seuls 22 % ne le demandent jamais ou rarement, contre 44 % des bailleurs qui ne sont ni

filiales, ni d'autres participations. Par ailleurs, 41 % des bailleurs dont une faible proportion du parc fait l'objet de droits de réservations des CIL ne demandent que rarement ou jamais l'accord des ménages, pour 22 % de ceux dont le parc réservé est important ;

- des bailleurs situés en zone tendue ou très tendue par rapport au logement : 41 % demandent systématiquement l'accord des ménages.

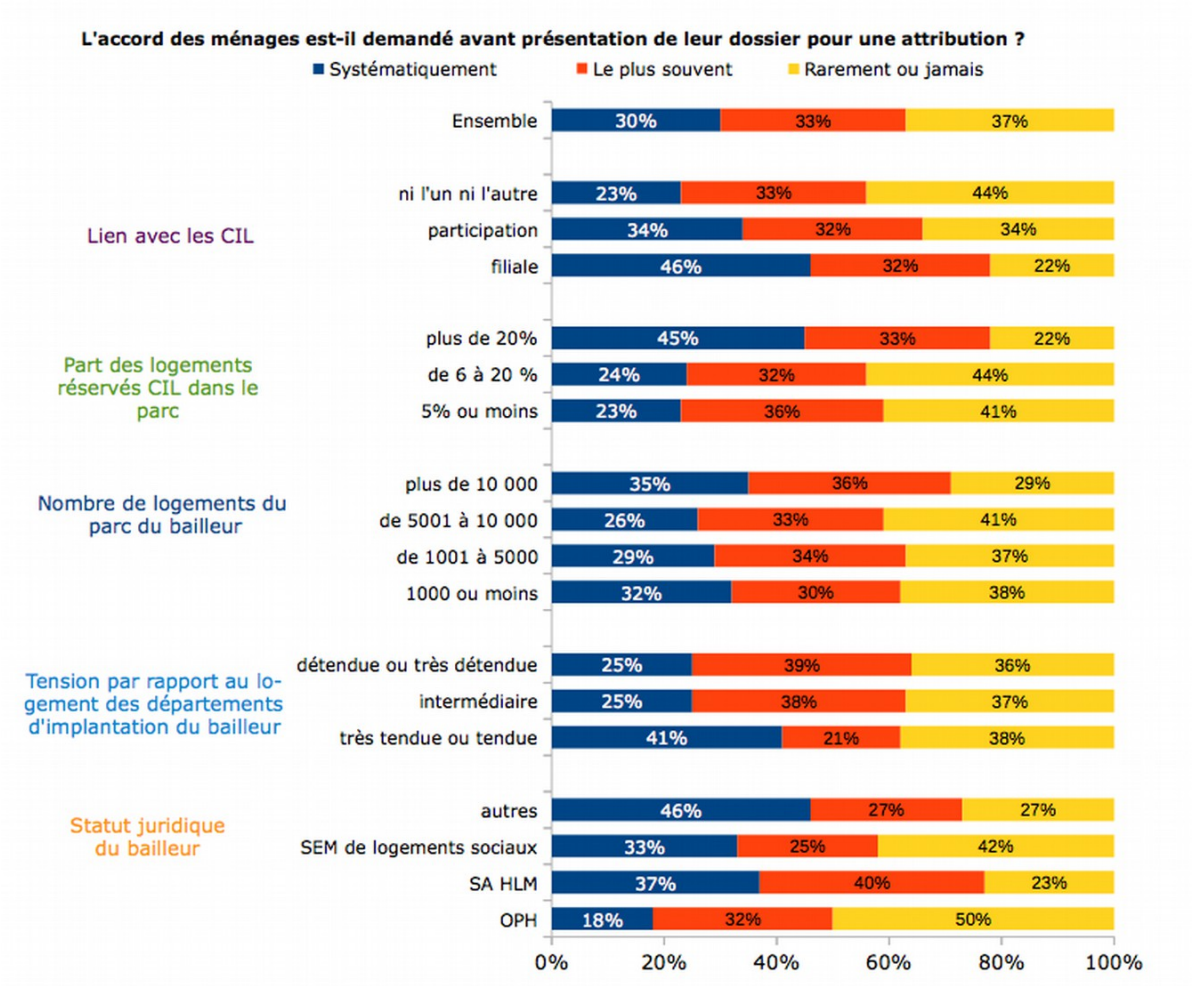
Par ailleurs, les OPH, peu nombreux à permettre les visites du logement, sont également très peu nombreux à consulter les ménages avant commission (seuls 18 % déclarent le faire systématiquement, la moitié le fait rarement ou jamais).

Les bailleurs non HLM et non SEM ne se différencient que peu des autres organismes en ce qui concerne le recueil de l'accord des ménages. Leurs réponses sont d'ailleurs très proches de celles des SA d'HLM.

Ce constat est confirmé par les réponses des sites des CIL : 77 % des 78 sites concernés par l'offre des bailleurs non HLM et non SEM déclarent recueillir systématiquement l'accord des ménages avant transmission à ces bailleurs, 15 % le recueillent le plus souvent et 8 %, rarement ou jamais. Ces mêmes sites fournissent des déclarations très proches en ce qui concernent l'offre des bailleurs HLM ou SEM : 77 % déclarent recueillir systématiquement l'accord des ménages, 18 % le recueillir souvent et 5 %, le recueillir rarement ou jamais.

En outre, le recueil de l'accord du ménage ne dépend que peu de la taille du parc du bailleur.

Figure n° 124 - Le recueil de l'accord des ménages selon les bailleurs, en fonction de leurs caractéristiques



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *L'absence de consultation avant commission détermine les refus des ménages après commission*

Le lien entre recueil de l'accord des ménages et tension de la zone de résidence, ne se vérifie pas dans les réponses des ménages. Ce constat avait déjà été fait en ce qui concerne la fréquence des visites du logement. Parmi les ménages ayant été informés de la sélection de leur dossier avant commission, ceux habitant en zone A bis sont même très nombreux, 28 %, à déclarer que leur accord n'a pas été demandé. Ce pourcentage tombe à 17 % pour les habitants de la zone A et 19 % pour ceux de la zone B1. Il n'est que de 7 % en zone B2 ou C.

En dehors de ce constat, le recueil de l'accord comme l'opinion des ménages sur les délais qui leur ont été laissés, ne dépendent que très peu de leurs caractéristiques socio-économiques. Il n'y a pas non plus de lien avec l'historique de la demande (ancienneté de la demande, nombre de propositions reçues).

En cohérence avec les réponses des sites des CIL, qui notaient que l'accord pouvait ne pas être demandé en cas d'urgence, 29 % des ménages dont la demande de logement procède d'une urgence (logement

insalubre, logement précédent non disponible ou expulsion) ont déclaré que l'accord ne leur avait pas été demandé (contre 15 % des ménages dont le motif de demande n'est pas lié à une urgence).

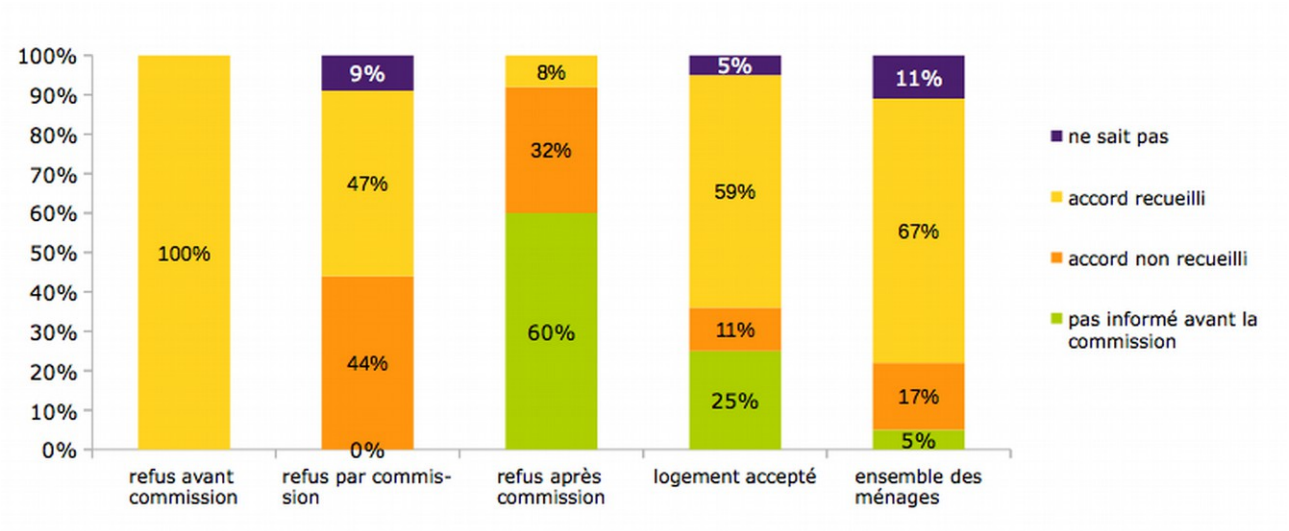
Enfin, le fait de ne pas demander l'accord est très lié au type de refus. Parmi les ménages informés de la sélection de leur dossier avant passage en commission, 45 % de ceux ayant été refusés par la commission déclarent que leur accord ne leur avait pas été demandé, contre 14 % de ceux ayant accepté le logement. Seuls 5 ménages parmi ceux ayant refusé le logement après commission, déclarent que leur accord pour transmission du dossier avait été recueilli. Plus précisément, parmi l'ensemble des ménages interrogés :

- tous les ménages refusés par la commission déclarent avoir été informés de la sélection de leur dossier avant la commission. La moitié a donné son accord à la transmission de leur dossier, la moitié n'a pas été consultée ;
- les trois quarts des ménages ayant finalement accepté le logement ont été informés de la sélection de leur dossier. 11 % n'ont pas été consultés pour la transmission de leur dossier, 59 % ont donné leur accord à cette transmission ;
- seuls 40 % des ménages ayant refusé le logement après commission ont été informés de la sélection de leur dossier. Finalement, seuls 8 % des ménages ayant refusé le logement après commission, ont donné leur accord à cette transmission.

Les refus après commission sont donc très nettement le fait de ménages qui n'avaient pas eu la possibilité de refuser la transmission de leur dossier avant la commission.

Par définition, tous les ménages ayant refusé avant commission avaient été consultés pour la transmission de leur dossier.

Figure n° 125 - Le recueil de l'accord des ménages avant commission, selon les résultats de la proposition de logement



Source : enquête auprès des ménages– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des ménages interrogés

1.3 L'information des ménages

a) L'information des ménages sur le passage en commission d'attribution et les décisions de la commission

➢ *Une faible information des ménages sur le passage de leur dossier en commission*

Parmi les 379 ménages répondants ayant eu la proposition de logement avant commission et ne l'ayant pas refusé :

- moins du tiers, 32 %, déclare avoir été informé du passage de son dossier en commission d'attribution. 13 % des 194 ménages dont l'accord n'a pas été demandé disent avoir néanmoins eu connaissance du passage de leur dossier en commission. La part des ménages informés reste relativement faible, à hauteur de 51 %, parmi les 185 ménages dont l'accord a été demandé ;
- moins du quart, 23 %, déclare avoir été informé de la date de passage en commission. Seuls un peu plus du tiers des 185 ménages dont l'accord a été demandé, 36 %, ont connu cette date de passage. 10 % des 194 ménages dont l'accord n'a pas été demandé ont été informés de cette date.

➢ *Des ménages informés de la décision de la commission*

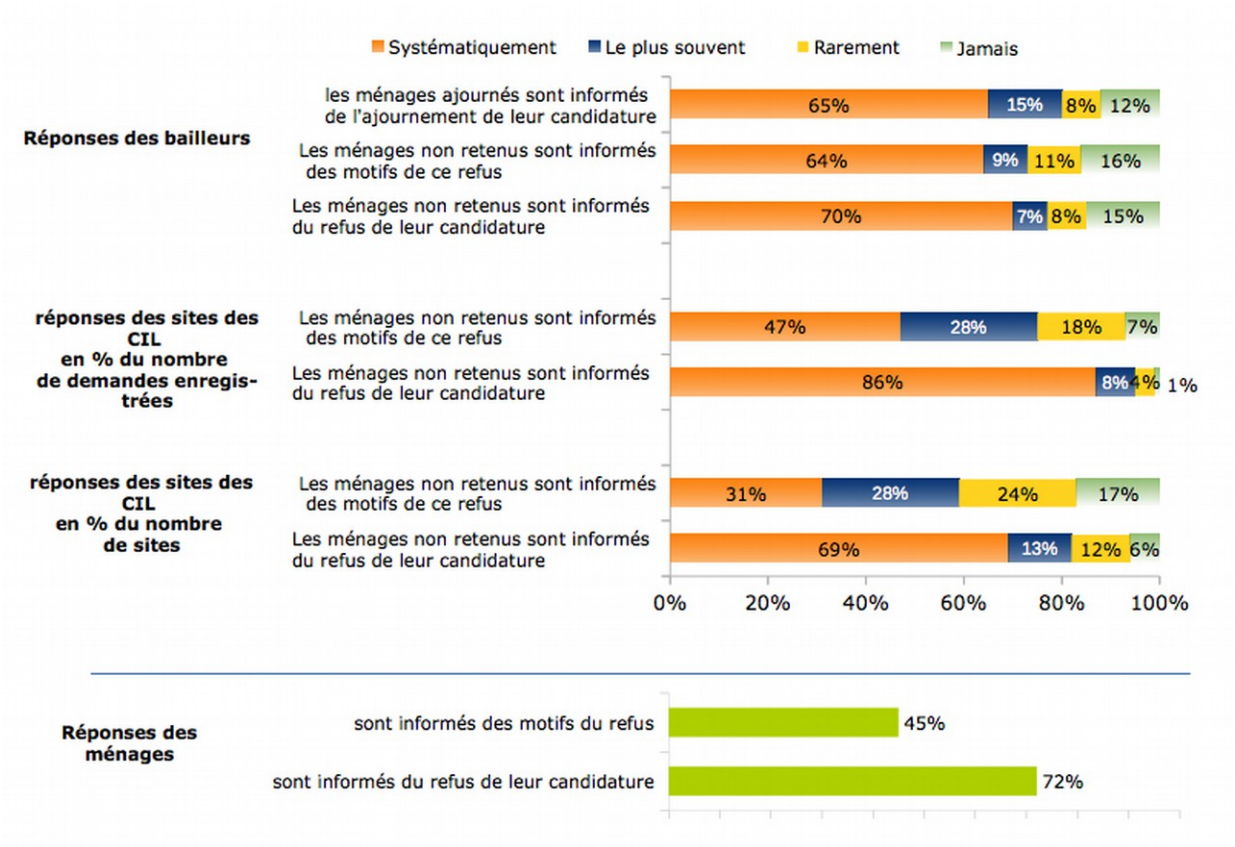
Les réponses des bailleurs, des sites des CIL et des ménages montrent toutes une assez bonne information des demandeurs dont le dossier n'a pas été retenu. Près des trois quarts des ménages concernés déclarent avoir été informés de cette décision (les autres n'ont plus eu de nouvelles de leur dossier). 69 % des sites des CIL (représentant 86 % des demandes enregistrées) ainsi que 70 % des bailleurs, disent que les ménages dont le dossier a été refusé en commission en sont systématiquement informés.

L'information sur les motifs des refus est moins fréquente : 45 % des ménages concernés ont su pour quelles raisons leur dossier avait été refusé. 31 % des sites des CIL (47 % des demandes enregistrées) ainsi que les deux tiers des bailleurs, déclarent que cette information est systématique.

Les deux tiers des bailleurs également disent que les ménages dont le dossier a été ajourné en sont systématiquement informés.

Par ailleurs, 93 % des bailleurs déclarent que l'information sur les décisions des commissions d'attribution est la même pour les logements faisant l'objet de droit de réservation de la part des CIL que pour les autres logements.

Figure n° 126 - L'information des ménages dont le dossier n'a pas été retenu, sur la décision de la commission – réponses des bailleurs, des CIL et des ménages



Source : enquête auprès des CIL, des bailleurs et des ménages– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages fournis sur les ménages sont calculés sur la base de 288 ménages refusés par la commission (après redressement), ayant identifié leur passage en commission.

➢ *L'information est transmise par les bailleurs et par les CIL*

Selon les sites des CIL, l'information sur la décision de la commission est transmise aussi souvent par les bailleurs que par le site. Plus précisément, l'information des ménages retenus est un peu plus souvent prise en charge par les bailleurs (cités par 92 % des 172 sites ayant répondu à la question, représentant 92 % des demandes enregistrées) que par les CIL (cités par 71 % des sites, 82 % des demandes enregistrées). Inversement, l'information des ménages non retenus est un peu plus du fait des CIL.

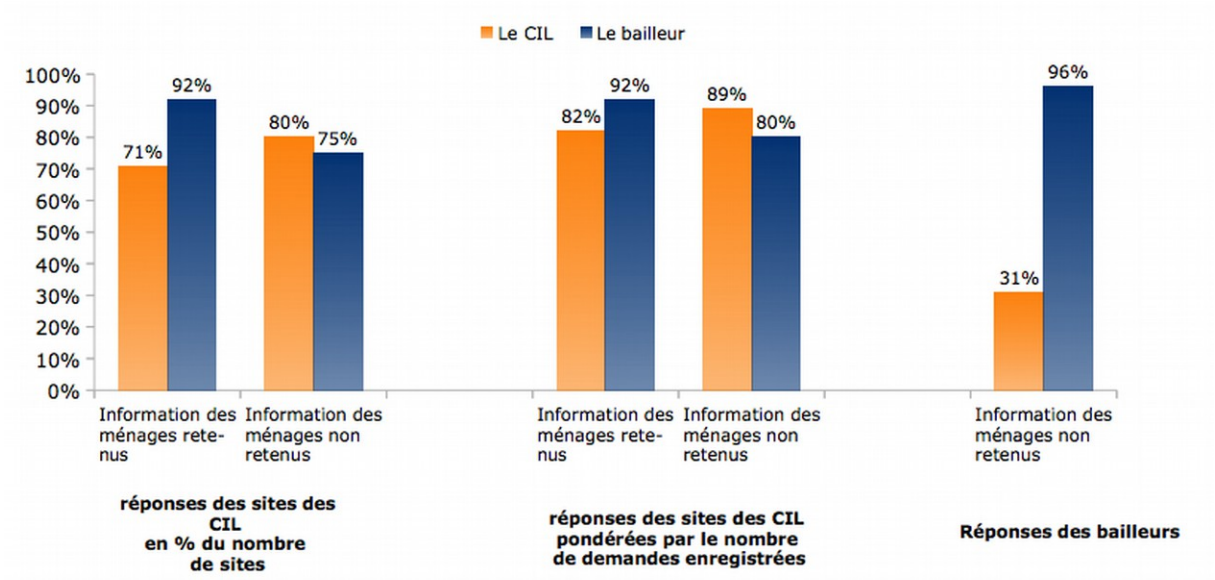
La transmission de la décision de la commission par les employeurs était prévue dans le questionnaire. Elle n'a été citée par aucun des sites. 2 d'entre eux ont en revanche mentionné le rôle de la plateforme Imhoweb, que les ménages peuvent consulter pour connaître la décision de la commission.

Les bailleurs n'ont été interrogés que sur la transmission de la décision aux ménages retenus par la commission. La quasi-totalité, 96 %, déclare prendre en charge cette information. Les CIL ne sont cités que par le tiers des bailleurs. Ce constat n'est pas contradictoire avec les réponses des CIL : ces deux catégories de répondants indiquent que la plupart des bailleurs communiquent la décision de la commission aux ménages. Les bailleurs ne sont pas informés que cette communication est aussi faite par les CIL.

Les ménages ont été interrogés sur l'organisme les ayant contactés pour leur expliquer les motifs du refus. 81 % des ménages informés des motifs du refus de leur dossier, l'ont été par le CIL. 10 % l'ont été par le bailleur, 2 % par l'employeur. 3 % des ménages concernés n'ont pas su répondre, et 4 % ont cité d'autres sources (en général, ils ont eux-mêmes cherché l'information, sans qu'ils aient précisé s'ils l'ont finalement obtenue du bailleur ou du CIL).

Figure n° 127 - Les organismes informant les ménages sur les décisions de la commission, réponses des CIL et des bailleurs

Qui informe les ménages retenus / non retenus ?



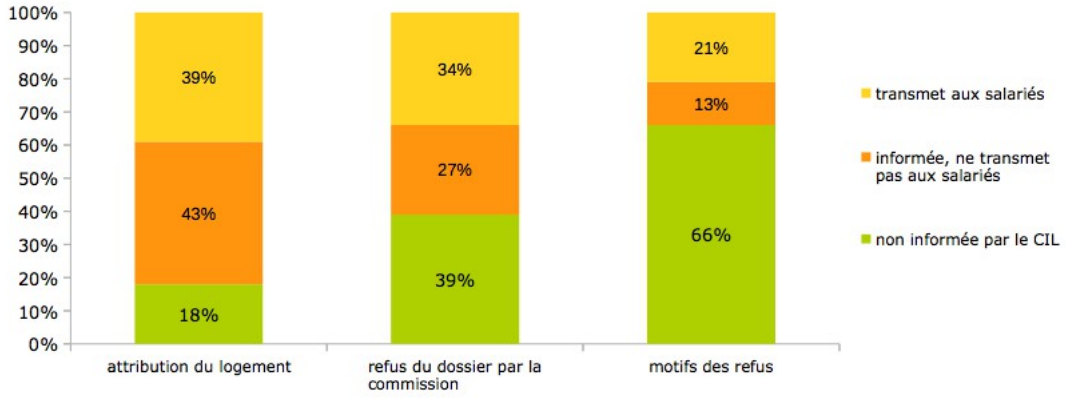
Source : enquête auprès des CIL et des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés auprès de 172 sites concernés par la question (12 sites non répondants : 8 sites non informés des décisions de la commission par les bailleurs, 4 sites n'ayant pas répondu).

Bien qu'elles n'aient pas été citées par les sites des CIL, les entreprises sont relativement nombreuses à déclarer informer les salariés sur les résultats des commissions. Plus précisément :

- 82 % des entreprises disent être informées de la décision positive des commissions d'attribution. Moins de la moitié dit transmettre cette information aux ménages. Finalement, 39 % des entreprises déclarent être informées de l'attribution du logement et en informer les salariés ;
- 61 % des entreprises déclarent être informées de la décision des commissions en cas de refus. 34 % disent être informées des refus des commissions et en informer les salariés ;
- 34 % seulement des entreprises sont informées des motifs des refus. 21 % informent les salariés de ces motifs.

Figure n° 128 - Les entreprises informant les ménages sur les décisions de la commission et les motifs des refus

Votre entreprise a-t-elle des informations sur l'attribution du logement / le refus ou l'ajournement du dossier / les motifs du refus ? Si oui, transmettez-vous cette information aux salariés ?



Source : enquête auprès des entreprises - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 281 entreprises ayant su répondre à la question (18 non réponses).

➢ *L'information des ménages se fait dans des délais très variables*

La transmission de l'information aux ménages après la commission, n'est pas instantanée. Les délais les plus fréquents observés par les sites des CIL sont en moyenne de 5 jours. Cette moyenne masque une forte diversité des réponses : presque la moitié des 175 sites des CIL eux-mêmes informés de la décision de la commission (48 %, représentant 38 % des demandes enregistrées), déclarent que les ménages le sont le plus souvent dans un délai d'au plus 3 jours après la commission. À l'opposé, 33 % (représentant 38 % des demandes enregistrées), déclarent que les ménages sont en général informés plus d'une semaine après la date de la commission.

Par ailleurs, 30 % des sites répondants mentionnent que les délais peuvent parfois dépasser 20 jours.

b) L'information des ménages sur le traitement de leur demande : des contacts à l'initiative du demandeur

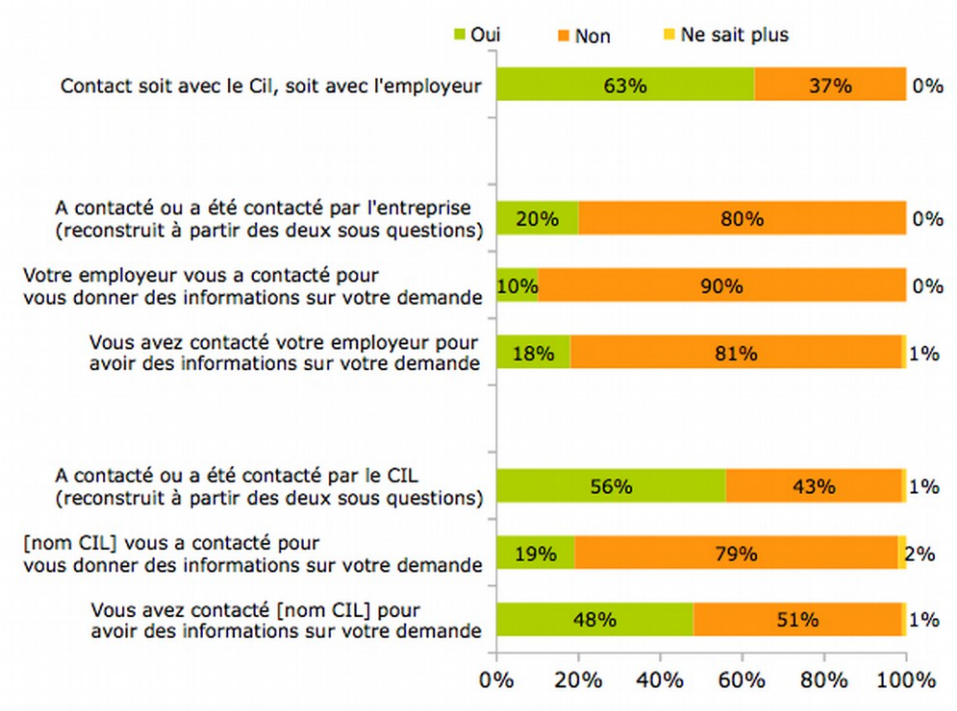
Les deux tiers des ménages déclarent avoir eu des contacts avec le CIL ou avec leur employeur, au sujet de leur demande, en sus de ceux pour leur faire part de la proposition de logement, recueillir leur accord ou leur demander des pièces supplémentaires.

Le plus souvent, ces contacts se font avec le CIL et à l'initiative du demandeur. 56 % des ménages ont eu des échanges avec les CIL : 48 % les ont contactés pour obtenir des informations sur leur demande, 19 % ont été contactés par le CIL. À noter que les ménages ayant contacté le CIL pour obtenir des informations sont en particulier ceux qui n'ont pas été informés des motifs des refus des bailleurs (70 % d'entre eux ont cherché à obtenir des informations supplémentaires via le CIL). Seuls 1 ménage sur 5 a échangé avec leur employeur. La quasi-totalité de ces ménages ont contacté leur employeur, 10 % disent l'avoir été par l'employeur.

Dans la majorité des cas, les échanges avec les CIL se font uniquement par téléphone. Parmi les demandeurs qui ont eu de tels échanges, seuls 13 % mentionnent des rencontres. Plus de 9 sur 10, 93 %, évoquent des entretiens téléphoniques. Ces modalités d'échange ne dépendent pas de la personne à l'initiative du contact (le demandeur ou le CIL).

Figure n° 129 - L'information des ménages sur le traitement de la demande

En plus des échanges au moment de la proposition de logement, est-ce que...



Source : enquête auprès des ménages– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des ménages interrogés. Les réponses portent ici sur l'ensemble de la demande et non sur celle d'un logement en particulier.

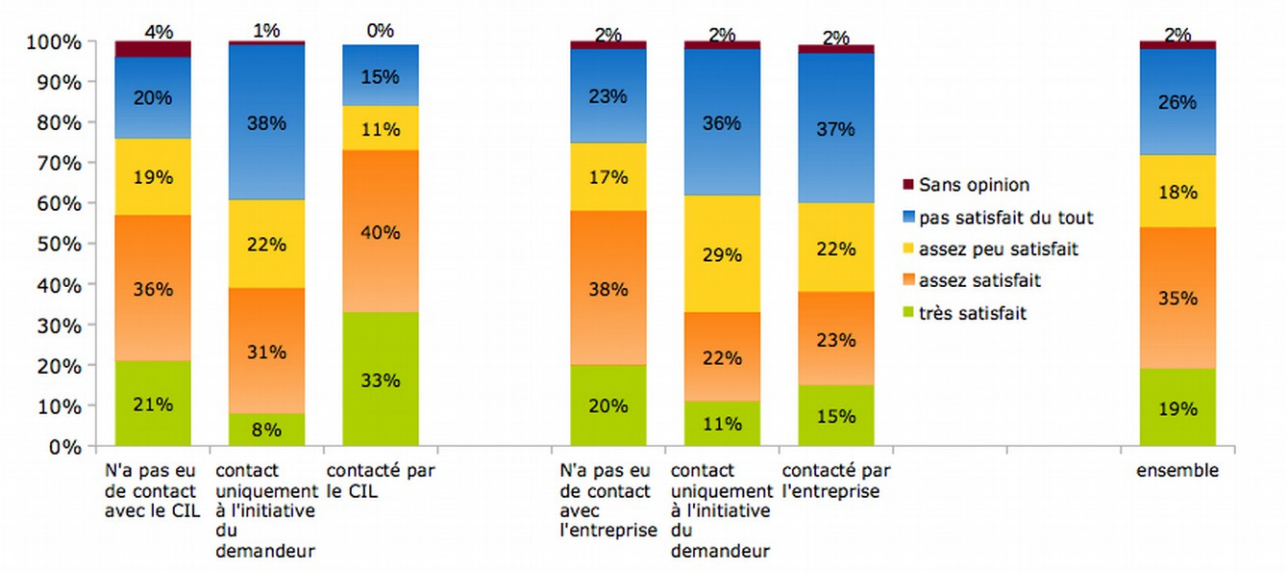
Les ménages manifestent une relative faible satisfaction envers l'information reçue sur le traitement de leur dossier : un ménage sur cinq se dit tout à fait satisfait, mais plus du quart déclare ne pas être satisfait du tout.

La satisfaction dépend fortement des contacts avec les CIL : les ménages qui ont été contactés par les CIL sont les plus satisfaits de l'information reçue, les ménages qui ont contacté les CIL se disent au contraire très peu satisfaits. 33 % des ménages ayant été contactés par le CIL sont très satisfaits de l'information reçue, 15 % n'en sont pas satisfaits du tout. Seuls 8 % des ménages ayant dû contacter eux-mêmes le CIL pour avoir des informations sont très satisfaits, 38 % se déclarent très insatisfaits. Leur niveau de satisfaction est alors plus faible que celui observé parmi les ménages n'ayant pas eu de contact avec les CIL.

La satisfaction dépend relativement peu des contacts avec l'entreprise. Les ménages les moins satisfaits sont ceux qui ont eu des contacts avec leur employeur (qu'ils l'aient contacté ou que l'entreprise soit à l'initiative de cet échange), sans doute parce que ces demandeurs sont alors nombreux à s'être retournés vers le CIL pour obtenir des précisions sur l'information transmise par l'entreprise. Peut-être également parce que les contacts avec l'entreprise se font souvent pour signaler aux demandeurs une difficulté.

Figure n° 130 - La satisfaction des ménages sur l'information reçue, selon les contacts avec les CIL et les entreprises

Finalement, êtes-vous satisfait des informations que vous avez reçues sur le traitement de votre dossier ?



Source : enquête auprès des ménages– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

c) Les déterminants de l'information des ménages sur les résultats de la commission

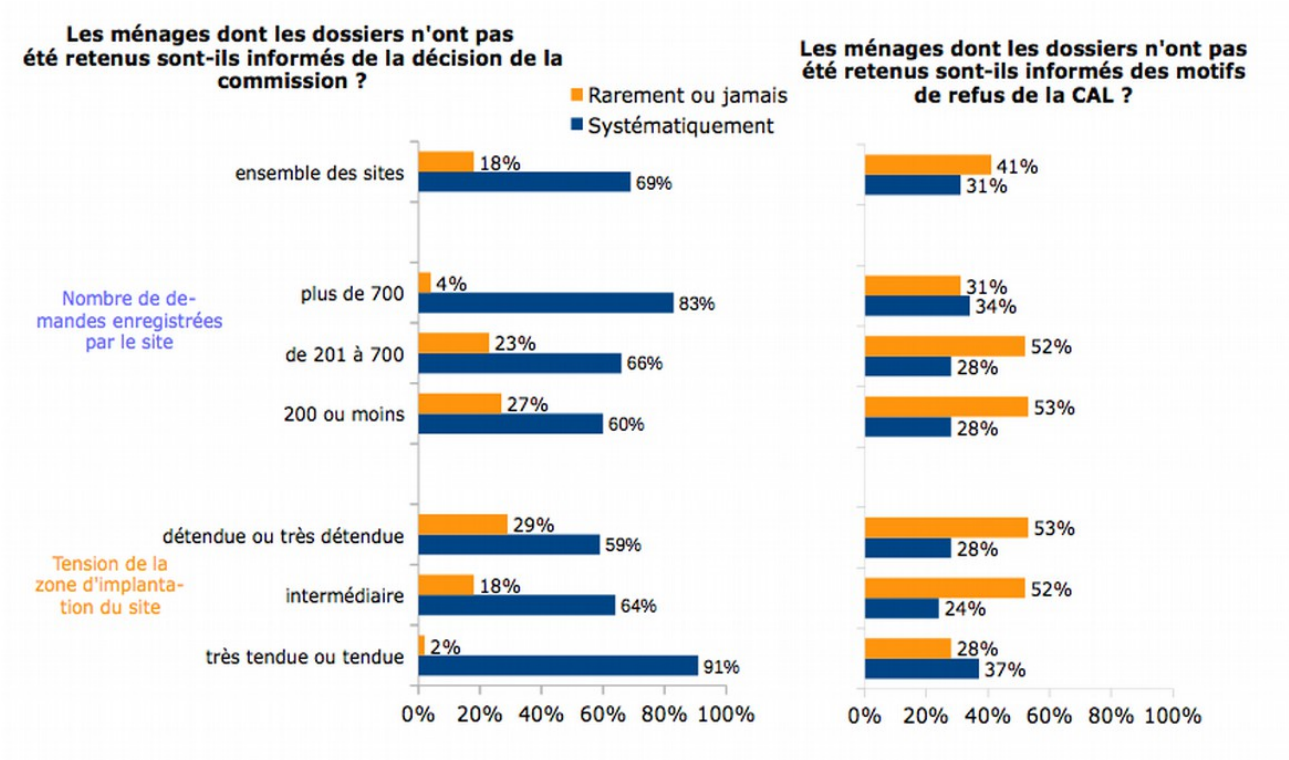
➢ *L'information des ménages par les sites des CIL : une information plus fréquente lorsque la taille du site et la tension de la zone d'implantation augmentent*

Les sites des CIL pour lesquels l'information des ménages non retenus sur les décisions de la commission est la plus fréquente sont ceux situés en zone tendue ou très tendue et, dans une moindre mesure, ceux ayant une forte activité locative.

Ainsi :

- 91 % des sites situés en zone tendue ou très tendue par rapport au logement déclarent que les ménages sont systématiquement informés du refus de la commission, contre 64 % de ceux implantés en zone de tension intermédiaire et 59 % des sites situés en zone détendue ou très détendue. 28 % disent que les ménages ne sont que rarement ou jamais informés des motifs de ces refus contre plus de la moitié des sites implantés dans les zones de tension intermédiaire à très détendues ;
- 83 % des sites ayant enregistré plus de 700 demandes en 2014 disent que les ménages refusés sont systématiquement informés des décisions de la commission, 31 % qu'ils ne sont que rarement ou jamais informés des motifs des refus. Ces chiffres sont respectivement de 60 % et 53 % pour les sites ayant enregistrés moins de 200 demandes.

Figure n° 131 - L'information faite par les CIL aux ménages, selon les caractéristiques des CIL



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *Les OPH et les bailleurs sans lien avec les CIL sont les moins nombreux à informer les ménages*

L'information des ménages dont le dossier n'a pas été retenu par les bailleurs dépend principalement de la proximité entre le bailleur et le CIL, ainsi que du statut du bailleur. Les bailleurs les plus nombreux à informer les ménages refusés sont ainsi les SA d'HLM (81 % déclarent informer systématiquement les ménages des refus de la commission) ainsi que les bailleurs filiales des CIL (82 % informent systématiquement les ménages). Les bailleurs les moins nombreux à transmettre cette information sont les OPH (57 % seulement déclarent informer systématiquement les ménages, 34 % le font rarement ou jamais) ainsi que les bailleurs dans le capital desquels les CIL n'ont aucune participation.

L'information sur les résultats de la CAL par les bailleurs est un peu plus fréquente dans les zones les plus tendues par rapport au logement, mais les différences observées sont faibles et peu significatives.

Cette information ne dépend que très peu de la taille du bailleur. Les bailleurs les moins nombreux à communiquer les résultats de la commission aux ménages refusés sont ceux d'une taille intermédiaire (possédant un parc compris entre 1 000 et 5 000 logements).

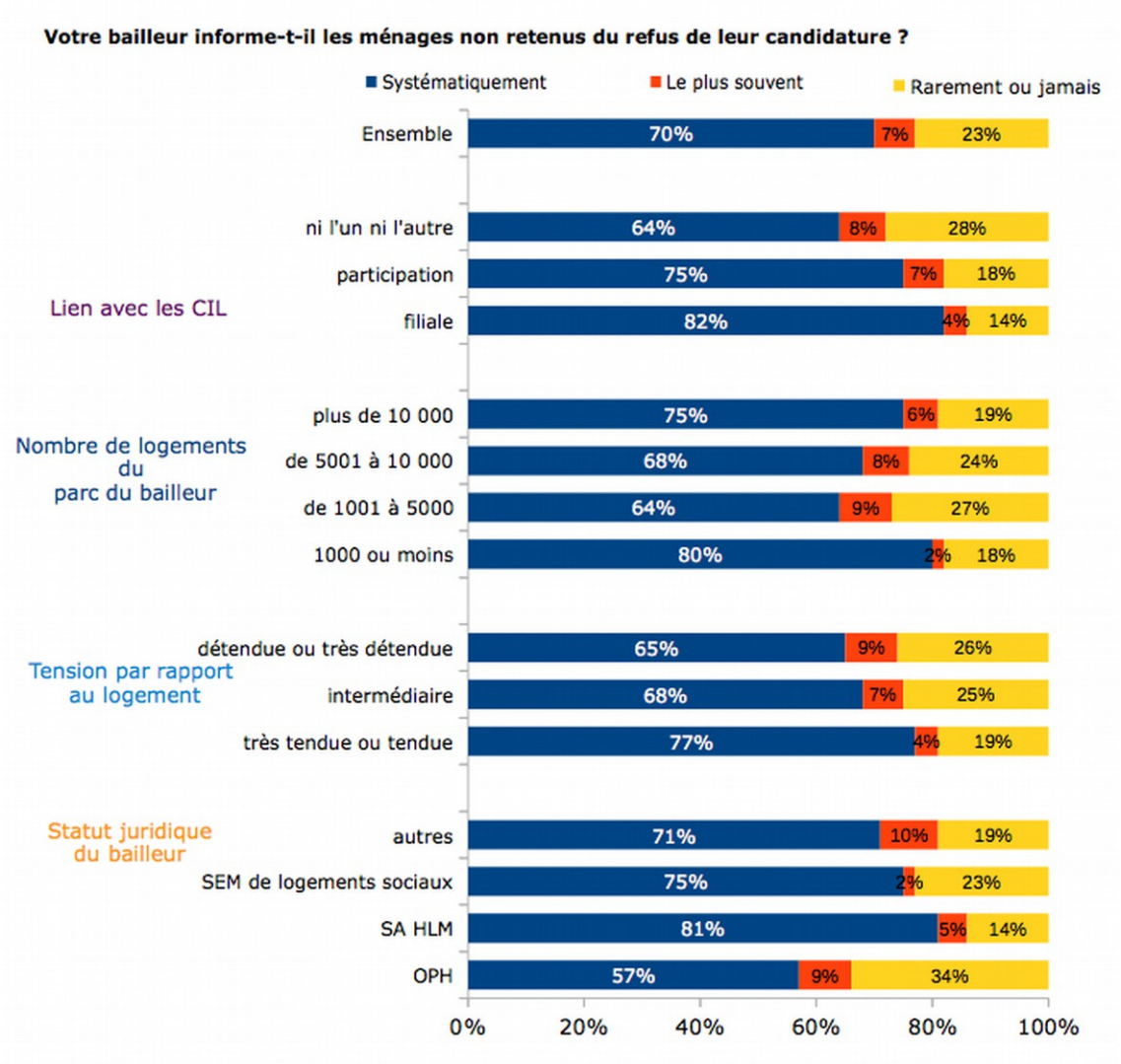
Les OPH communiquent également très peu sur les motifs des refus : 57 % communiquent systématiquement les motifs des refus aux ménages concernés, pour 77 % des SA d'HLM et 69 % des SEM.

Les bailleurs de faible taille, s'ils sont relativement nombreux à informer les ménages des refus de la commission, communiquent moins sur les motifs de ces refus : 52 % déclarent transmettre systématiquement ces motifs aux ménages, pour 60 % de ceux comptant entre 1 000 et 5 000

logements, 66 % des bailleurs dont le parc est compris entre 5 000 et 10 000 logements et 74 % de ceux possédant plus de 10 000 logements.

Informer les ménages sur les motifs des refus ne dépend pas de la zone d'implantation, ni de la participation des CIL au capital des bailleurs.

Figure n° 132 - L'information faite par les bailleurs aux ménages, selon les caractéristiques des bailleurs



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La communication d'information sur l'ajournement des dossiers ne dépend pas des caractéristiques du bailleur.

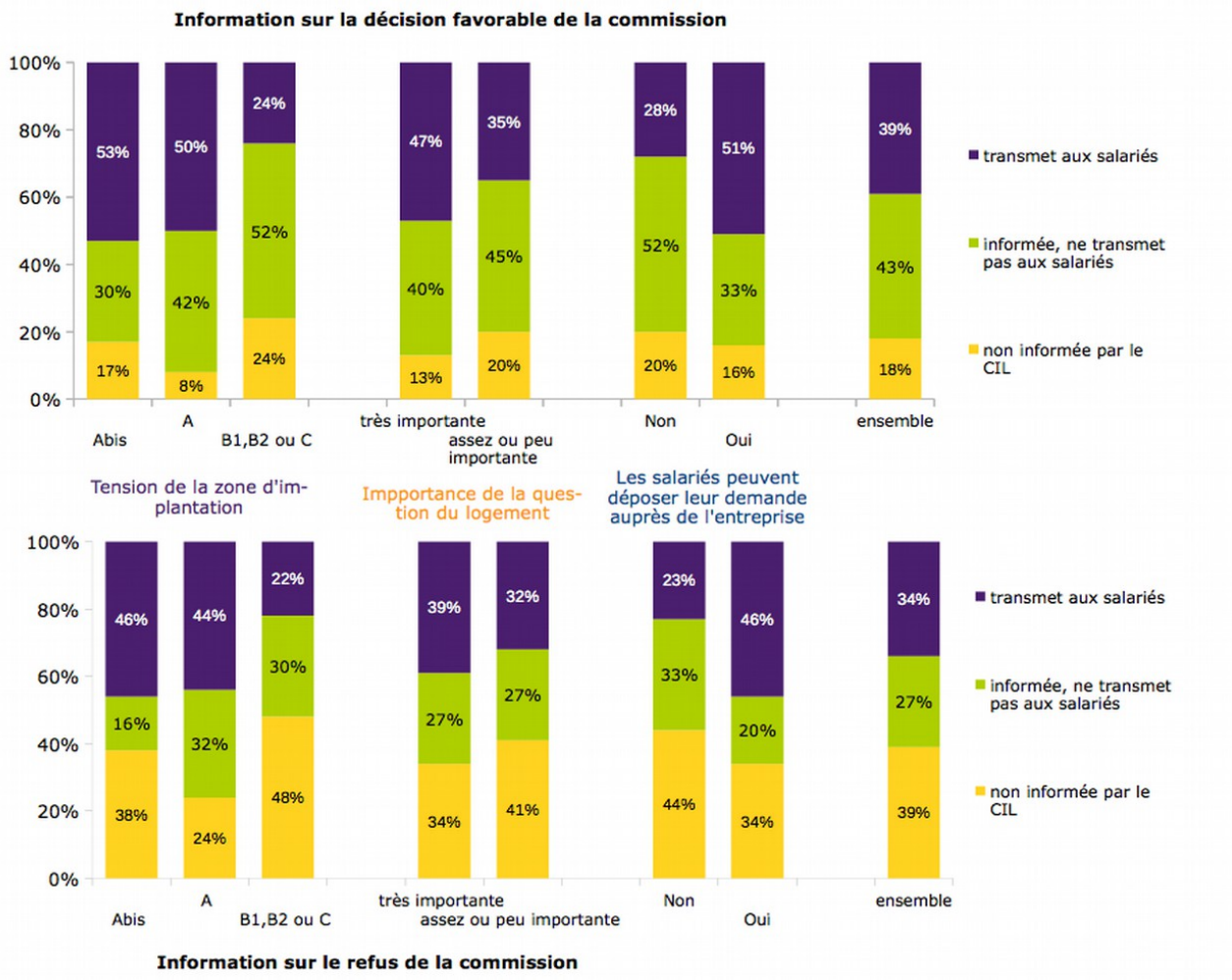
➢ *L'information des salariés par les entreprises dépend principalement de la zone de tension locative*

L'information des entreprises dépend principalement de leur implication par rapport à la question du logement, ainsi que de leur zone d'implantation.

Les entreprises situées en zone B1, B2 ou C sont relativement peu nombreuses à être informées sur les décisions de la commission : 76 % le sont sur les décisions d'attribution (pour 82 % de l'ensemble des entreprises), 52 % (contre 61 %) sur les refus. Par ailleurs, même lorsqu'elles sont informées, peu transmettent cette décision au salarié. Il en résulte que moins du quart des entreprises en zone détendue informent les salariés sur les décisions de la commission (qu'il s'agisse d'un accord ou d'un refus).

Par ailleurs, les entreprises accordant de l'importance à la question du logement, et surtout celles recueillant la demande des salariés, sont plus nombreuses que les autres à être informées des décisions de la commission et à en informer les salariés. Environ la moitié des entreprises auprès desquelles les salariés peuvent déposer leur dossier de demande les informent des décisions de la commission, pour environ le quart de celles ne recueillant pas la demande de leurs employés.

Figure n° 133 - L'information des entreprises sur les décisions de la commission et la transmission de cette information aux salariés, selon les caractéristiques des entreprises



Source : enquête auprès des entreprises– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

L'information des entreprises sur les décisions de la commission ne dépend pas de leur taille, alors que les résultats précédents viennent de montrer que les grandes entreprises étaient plus nombreuses que les autres à être informées de la sélection des dossiers de leurs salariés.

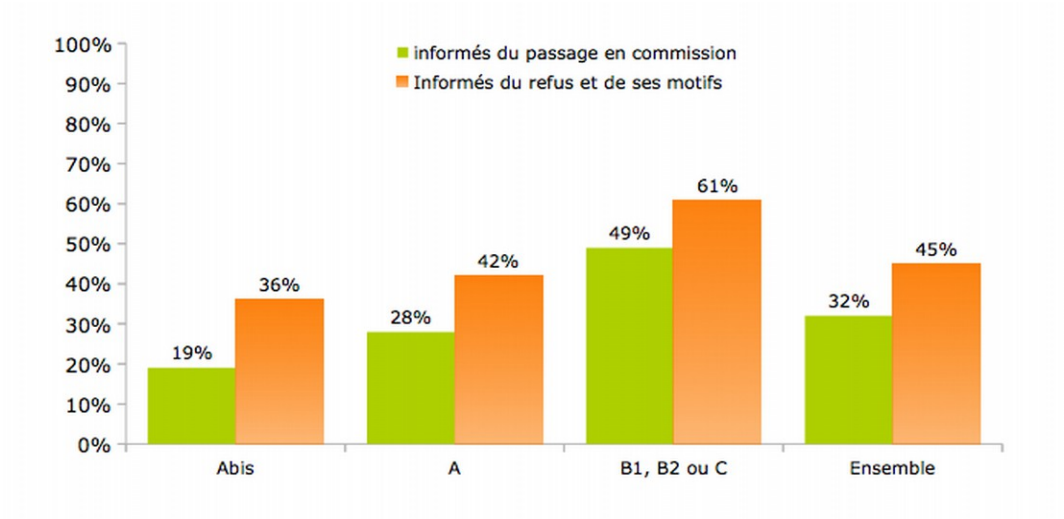
➢ *Les ménages les mieux informés sont ceux habitant dans une zone détendue par rapport au logement*

L'information des ménages sur les commissions d'attribution et sur leurs résultats, ainsi que les contacts qu'ils ont eus avec les CIL lors du traitement de la demande, ne dépendent que très peu de leurs caractéristiques socio-économiques.

Contrairement aux réponses des sites des CIL, qui montrent une information fréquente en zone tendue, l'enquête ménages montre que les ménages les plus nombreux à être informés sont ceux habitant dans les zones peu tendues par rapport au logement. Ainsi, parmi les ménages ayant eu la proposition de logement avant commission et ne l'ayant pas refusée, la part de ceux ayant été informés du passage en commission est de 49 % en zone B1, B2 ou C, pour 28 % en zone A et 19 % en zone A bis.

De même, parmi les ménages ayant été refusés par la commission, 61 % de ceux habitant en zone B1, B2 ou C ont été informés du refus et de ses motifs, pour 36 % seulement de ceux habitant en zone A bis.

Figure n° 134 - L'information des ménages sur le passage en commission et ses décisions et sur le traitement de leur demande, selon la zone de logement

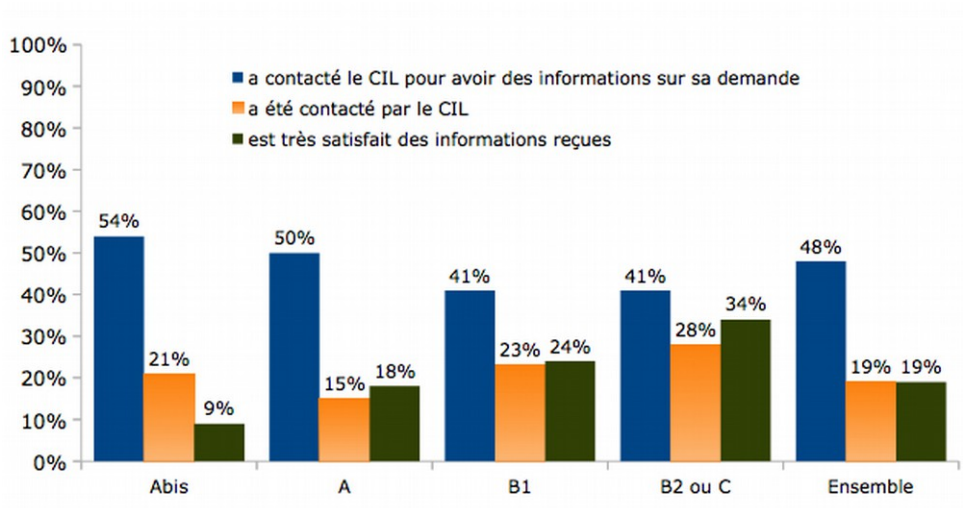


Source : enquête auprès des ménages– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 379 ménages ayant eu la proposition de logement avant commission et ne l'ayant pas refusé pour l'information sur le passage en commission, et sur la base de 288 ménages ayant identifié le passage en commission et ayant été refusés par la commission (pour la question sur les refus).
Les zones B1, B2 et C ont été regroupées pour des raisons d'effectifs.

Les ménages ayant contacté le CIL pour obtenir des informations sur leur demande, qui sont notamment ceux ayant reçu peu d'informations sur leur passage en CAL, sont un peu plus nombreux en zone A bis (54 % contre 48 % parmi l'ensemble des ménages. *A contrario*, les ménages habitant en zone B2 ou C sont les plus nombreux à avoir été contactés par les CIL (28 %, contre 15 % des ménages en zone A).

En lien avec cette information plus fréquente en zone détendue, la satisfaction envers les contacts avec le CIL augmente lorsque la tension par rapport au logement décroît : 34 % des ménages habitant en zone B2 ou C se disent très satisfaits de l'information qu'ils ont reçue sur le traitement de leur dossier, pour 24 % de ceux habitant en zone B1, 18 % en zone A et 9 % seulement en zone A bis.

Figure n° 135 - Les contacts avec les CIL et la satisfaction envers l'information reçue, selon la tension par rapport au logement



Source : enquête auprès des ménages– vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des ménages interrogés.

Par ailleurs, les ménages dont les ressources sont inférieures à 40 % du plafond PLUS sont un peu plus nombreux que les autres (56 % contre 45 %) à avoir été informés des motifs des refus. Ce constat s'explique peut-être par le caractère très objectif des motifs qui leur sont alors objectés (tel que le taux d'effort probablement).

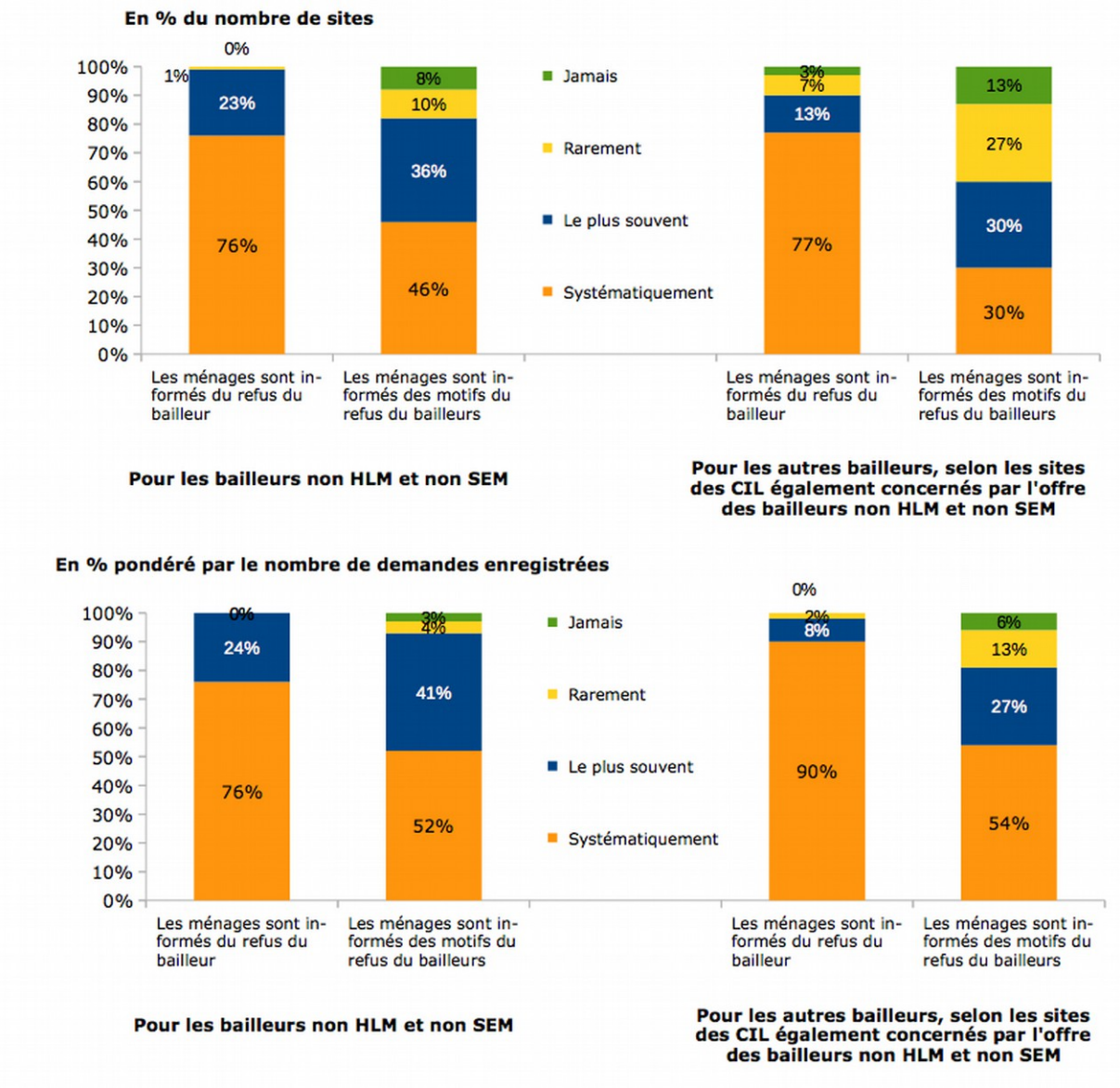
Enfin, les ménages les plus nombreux à avoir contacté les CIL ou les employeurs sont ceux ayant été refusés au moins une fois par la commission : 62 % déclarent avoir contacté le CIL et 29 % leur employeur ; pour respectivement 47 % et 17 % des ménages n'ayant pas connu de refus de la part de la commission. Le fait d'avoir été contactés par le CIL ou par l'employeur ne dépend pas du type de refus.

d) Peu de spécificités de l'information des ménages sur le refus de logement des bailleurs non HLM et non SEM

Les réponses des sites des CIL concernés par l'offre des bailleurs non HLM et non SEM ne font pas apparaître de spécificités dans l'information des ménages de la part de ces bailleurs. Les trois quarts des sites concernés déclarent que les ménages sont systématiquement informés du refus de leur dossier par ces bailleurs, un peu moins de la moitié qu'ils sont systématiquement informés des motifs de refus. Ces proportions sont les mêmes que celles observées lorsque ces mêmes sites sont interrogés sur l'information des ménages dont le dossier n'a pas été retenu par des bailleurs HLM ou SEM.

Les résultats pondérés par le nombre de demandes indiquent cependant une information un peu plus faible en ce qui concerne l'offre non HLM ou non SEM : les sites indiquant une information systématique de la part des bailleurs HLM ou SEM sont ceux ayant une forte activité locative : ils représentent 90 % des demandes enregistrées par les 78 sites d'implantation pris ici en compte. Cet effet taille n'existe pas pour l'offre des bailleurs non HLM et non SEM.

Figure n° 136 - L'information des ménages sur les refus de logement dans le cas des bailleurs non HLM et non SEM



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 78 sites concernés par l'offre de bailleurs non HLM et non SEM.

1.4 Quelques éléments de synthèse sur l'information des ménages et sur les délais liés au processus de traitement de la demande

a) En synthèse : une information des ménages plutôt importante au cours du processus de traitement de la demande, mais qui n'est pas systématique

La prévalence de l'information des ménages telle qu'elle est déclarée par les différents acteurs tout au long du processus de traitement de la demande, montre que si les demandeurs sont en général informés de l'état de leur dossier et dles décisions prises, les contacts entre les acteurs et les ménages ne sont pas systématiques. Quelle que soit l'étape considérée, une proportion non négligeable d'acteurs disent ne pas informer les ménages, et une proportion non négligeable de ménages ne pas être informés.

Par ailleurs, les relations entre les entreprises et les ménages demandeurs, si elles sont quasi-systématiques au moment du dépôt de la demande (du fait même du fonctionnement de ce dépôt), apparaissent plus limitées une fois la demande enregistrée.

Les contacts avec les ménages ne dépendent que très peu de leurs caractéristiques. Ils varient surtout en fonction de celles des bailleurs et des sites des CIL, et notamment, de la tension par rapport au logement des zones d'implantation des acteurs (et donc des lieux de résidence des demandeurs).

L'information des ménages et leur implication (recueil de l'accord, visite du logement) sont plutôt le fait :

- des sites avec une activité locative importante et situés en zone tendue. Seule exception, les contacts avec les ménages au moment du dépôt de la demande sont plutôt du fait des petits sites d'implantation ;
- des bailleurs en zone tendue, par ailleurs liés aux sites des CIL. Les OPH impliquent globalement peu, voire très peu, les ménages dans le processus de traitement et de décision de la demande. Le constat que les bailleurs les plus nombreux à informer les ménages sont ceux liés aux CIL (filiales, ou dans le capital desquels les CIL ont des participations) peut aussi s'expliquer par leur statut (il s'agit en général de SA d'HLM, beaucoup plus proches des ménages que les OPH). Les contacts avec les demandeurs lors du dépôt du dossier sont quant à eux plus fréquents en zone détendue.

En dehors de l'information sur la sélection du dossier et l'enregistrement de la demande, les ménages signalent des contacts relativement faibles avec les CIL, très faibles avec leur employeur. Ces contacts sont le plus souvent de leur initiative. Il en résulte une satisfaction relativement limitée envers l'information reçue tout au long du processus de traitement de la demande.

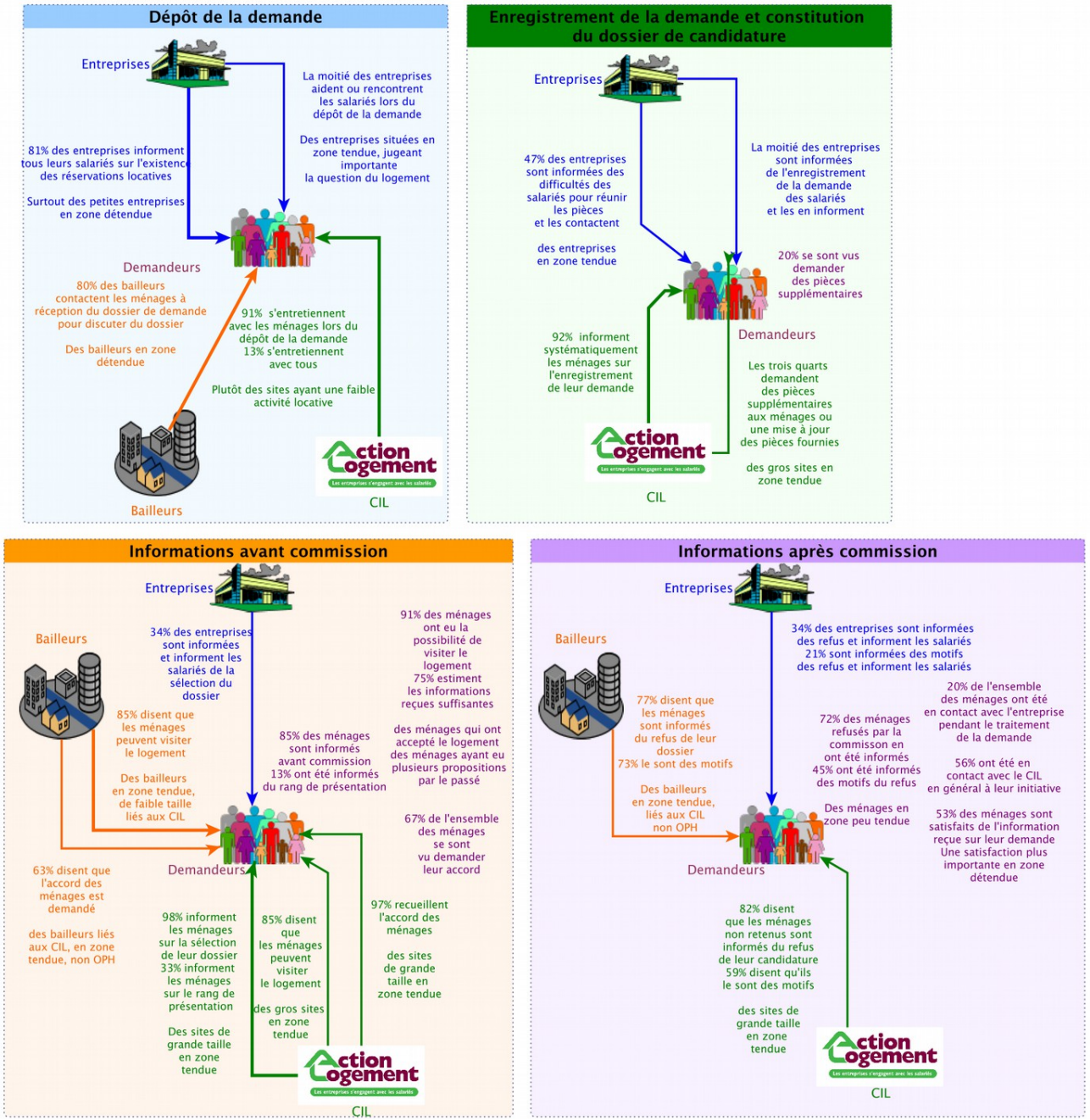


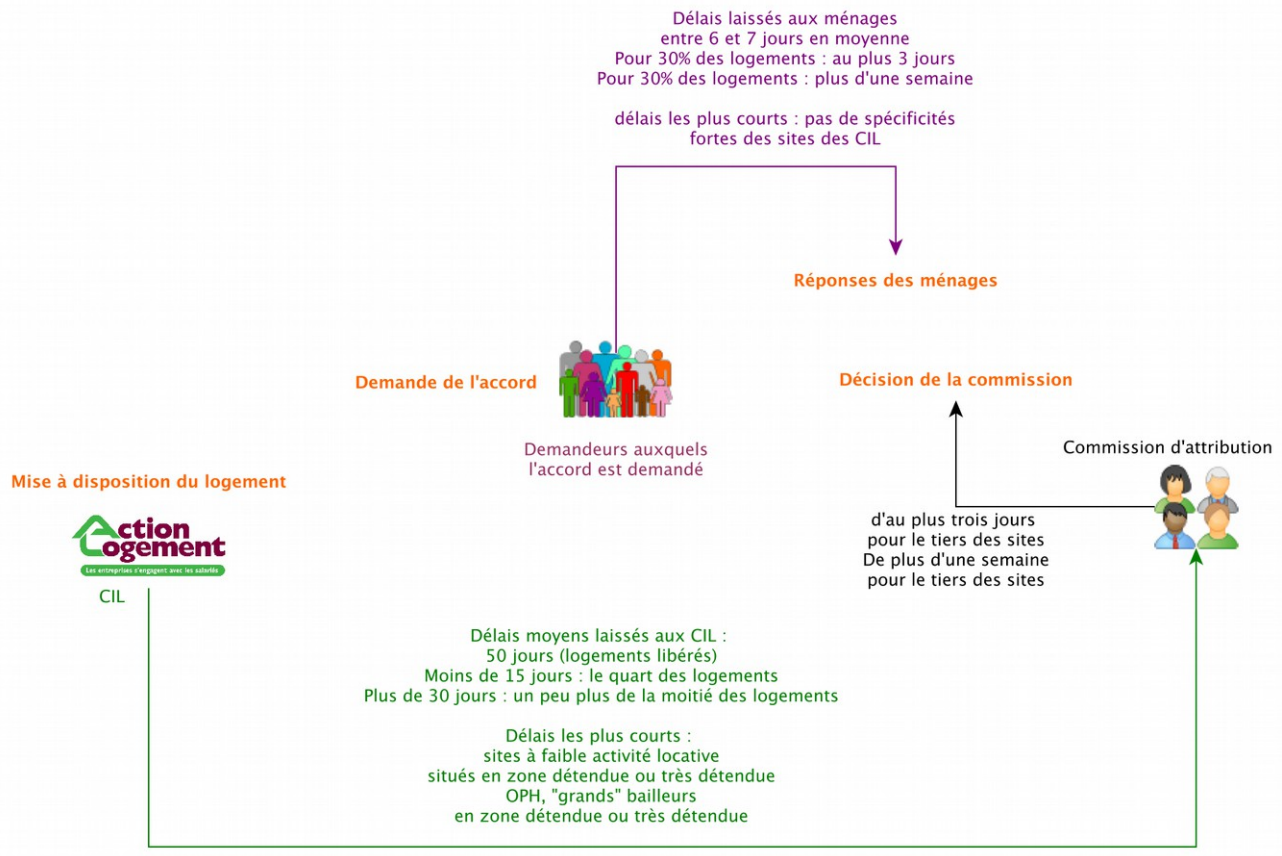
Figure n° 137 - Synthèse de l'information et des contacts avec les ménages

Source : enquêtes auprès des CIL, des ménages et des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Remarque : les pourcentages sauf mention contraire, concernent les réponses "systématiquement" et "le plus souvent". Par exemple, 85 % des bailleurs déclarent que les ménages peuvent systématiquement ou plus souvent visiter le logement
Les pourcentages relatifs aux CIL sont calculés en pondérant les réponses des sites par le nombre de demandes qu'ils enregistrent.

b) En synthèse : la durée la plus longue dans le processus d'attribution correspond à la recherche des ménages

Le graphique suivant synthétise l'information issue des enquêtes sur les différents délais liés à l'attribution du logement. Il montre que ceux dont disposent les ménages pour manifester leur accord après qu'ils aient été informés de la sélection de leur dossier sont très faibles au regard des délais dont disposent les sites des CIL. Les délais laissés aux ménages ne sont par ailleurs pas nécessairement plus longs lorsque les sites disposent eux-mêmes d'un nombre de jours importants entre signalement de la libération du logement et commission d'attribution.

Figure n° 138 - Synthèse des différents délais liés au traitement de la demande



Source : enquêtes auprès des CIL, des ménages et des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

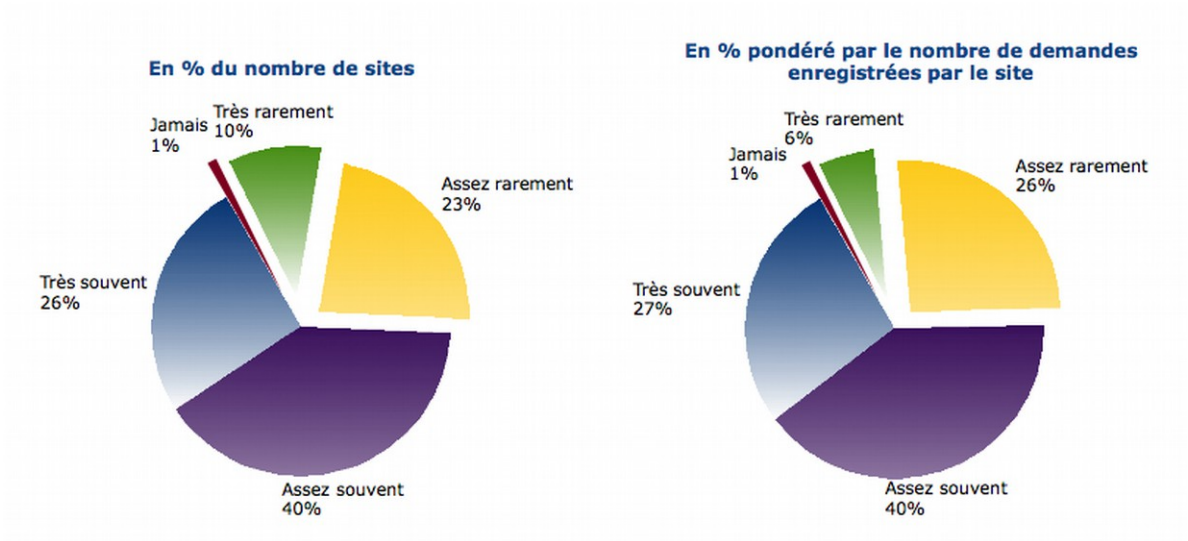
2 L'organisation des commissions et les relations entre les acteurs dans le cadre de l'attribution des logements

2.1 Les CIL ne parviennent pas toujours à transmettre trois dossiers en CAL

La partie précédente avait montré que de nombreux CIL sélectionnaient plus de trois dossiers avant recueil de l'accord des ménages. Pour autant, après la phase de finalisation administrative des dossiers et de consultation des demandeurs, relativement peu de sites réussissent à présenter systématiquement 3 dossiers en CAL : les deux tiers, représentant un nombre équivalent des demandes enregistrées, disent qu'il leur arrive très souvent ou souvent de présenter moins de trois dossiers. Seuls 11 % des sites, 7 % des demandes enregistrées, déclarent que cela ne leur arrive que très rarement ou jamais.

Figure n° 139 - La fréquence des situations dans lesquelles les CIL présentent moins de 3 dossiers en commission d'attribution

Est-ce qu'il arrive que vous présentiez moins de trois dossiers en CAL ?



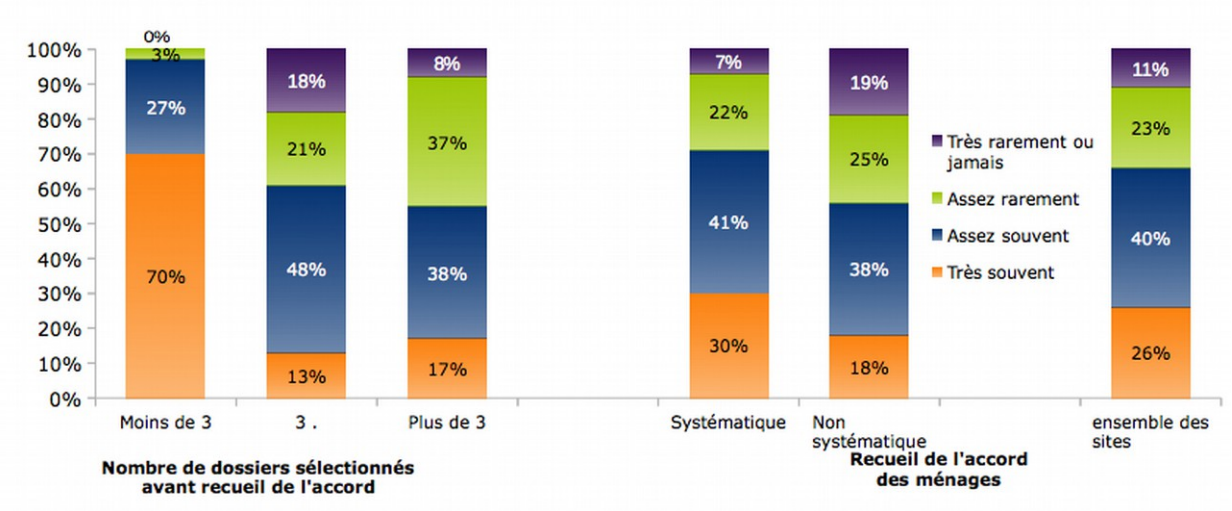
Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Présenter moins de trois dossiers en commission ne dépend pas des caractéristiques des sites. En revanche, le nombre de dossiers dépend fortement :

- du recueil de l'accord des ménages : 18 % des sites ne recueillant pas systématiquement cet accord déclarent très souvent présenter moins de 3 dossiers en commission et 19 %, que cela arrive très rarement ou jamais. Ces pourcentages sont respectivement de 30 % et 8 % parmi les sites qui recueillent systématiquement l'accord des ménages ;
- bien entendu, du nombre de dossiers sélectionnés avant CAL : 70 % des sites sélectionnant en général moins de trois dossiers avant CAL disent qu'il leur arrive très souvent de ne pas présenter 3 dossiers en commission, pour 13 % des sites en sélectionnant 3 et 17 % de ceux en sélectionnant plus de 3. À noter que même lorsqu'ils conservent plus de 3 dossiers avant recueil de l'accord des ménages, les sites restent nombreux à ne pas réussir à en présenter systématiquement 3.

Il n'existe pas de lien entre présentation de moins de trois dossiers et difficultés rencontrées pour rapprocher les dossiers.

Figure n° 140 - Les caractéristiques des sites des CIL présentant moins de trois dossiers en CAL



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les entretiens qualitatifs montrent que présenter moins de 3 dossiers n'est pas nécessairement dû aux difficultés rencontrées par le CIL pour sélectionner des dossiers de ménages correspondant au logement. Cela peut aussi correspondre à un choix stratégique du CIL, qui souhaite maîtriser le choix du dossier qui sera examiné en CAL.

Un des sites interrogés en entretien ne présente qu'un seul dossier en CAL par choix, afin de maîtriser la sélection du candidat du candidat : "O*n ne veut pas que le bailleur fasse un choix à notre place. On veut que la CAL respecte notre critère de priorité (ça peut être par exemple l'ancienneté de la demande ; ou le fait que l'entreprise a mis en avant la demande parce que c'est une mobilité…)*".

Par ailleurs, un des bailleurs interrogés mentionne le fait que les CIL ne présenteraient souvent qu'un seul candidat en réponse à une demande de leurs entreprises cotisantes. En effet, les entreprises ne souhaiteraient pas voir leurs salariés mis en concurrence au moment du passage en CAL : "*La désignation du candidat relève un peu de la politique sociale de l'entreprise, et les entreprises ne veulent pas mettre en concurrence leurs salariés. Donc dans la majorité des cas, on ne reçoit qu'un seul candidat pour présentation en CAL [sur les logements réservés par Action Logement]".*

2.2 L'existence de pré-CAL et leurs conséquences

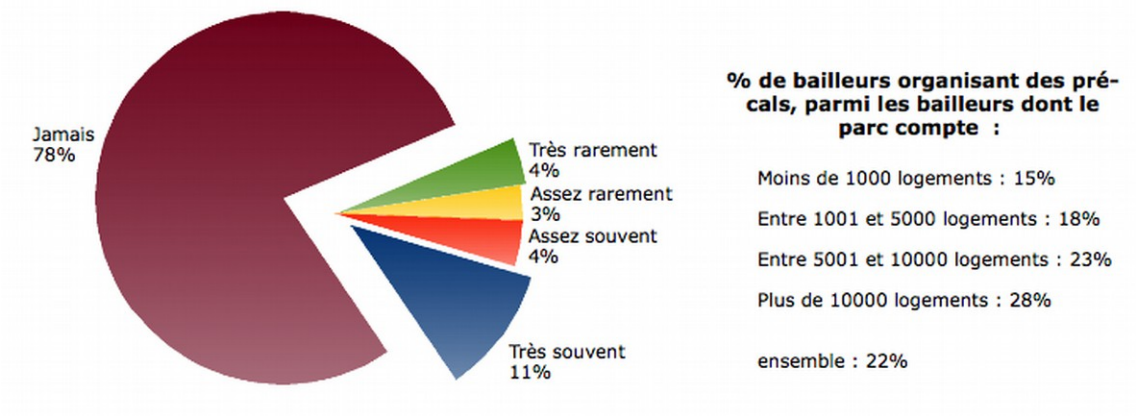
a) La mise en place de pré-CAL est relativement rare sans être marginale

Seuls 22 % des bailleurs mettant en place des commissions d'attribution des logements, déclarent mettre également en place des pré-commissions. 15 % en organisent régulièrement (souvent ou très souvent).

L'organisation de pré-CAL ne dépend que de la taille des bailleurs : 15 % de ceux dont le parc compte moins de 1 000 logements sont concernés (même très rarement), pour 28 % des bailleurs dont le parc dépasse 10 000 logements.

Figure n° 141 - Les bailleurs organisant des pré-CAL

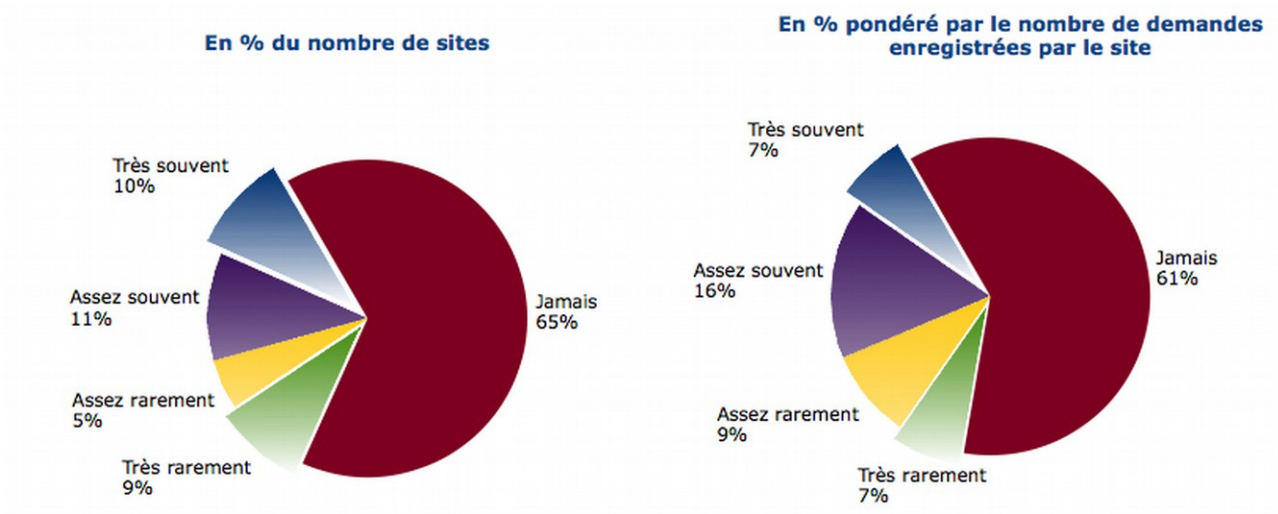
Votre organisme met-il en place des pré-CAL, avant commission d'attribution des logements sur lesquels portent les droits de réservation des CIL ?



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 424 bailleurs sur les 440 répondants : 15 bailleurs ne mettent pas en place de CAL et ne sont pas concernés par la question. 1 bailleur n'a pas répondu.

Figure n° 142 - La connaissance que les CIL ont de l'existence de pré-CAL

Est-ce que vous avez connaissance de l'existence de "pré-CAL" ou des commissions examinant les dossiers avant présentation en CAL ?



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les réponses des sites des CIL rejoignent en partie celles des bailleurs : l'organisation de pré-CAL n'est pas rare, sans être fréquente. Les sites sont ainsi relativement peu nombreux à avoir connaissance de l'organisation de pré-CAL [10] : seuls 21 % des sites (représentant 23 % des demandes enregistrées) déclarent en avoir connaissance souvent ou très souvent. 65 % (61 % des demandes enregistrées) disent n'en avoir jamais connaissance.

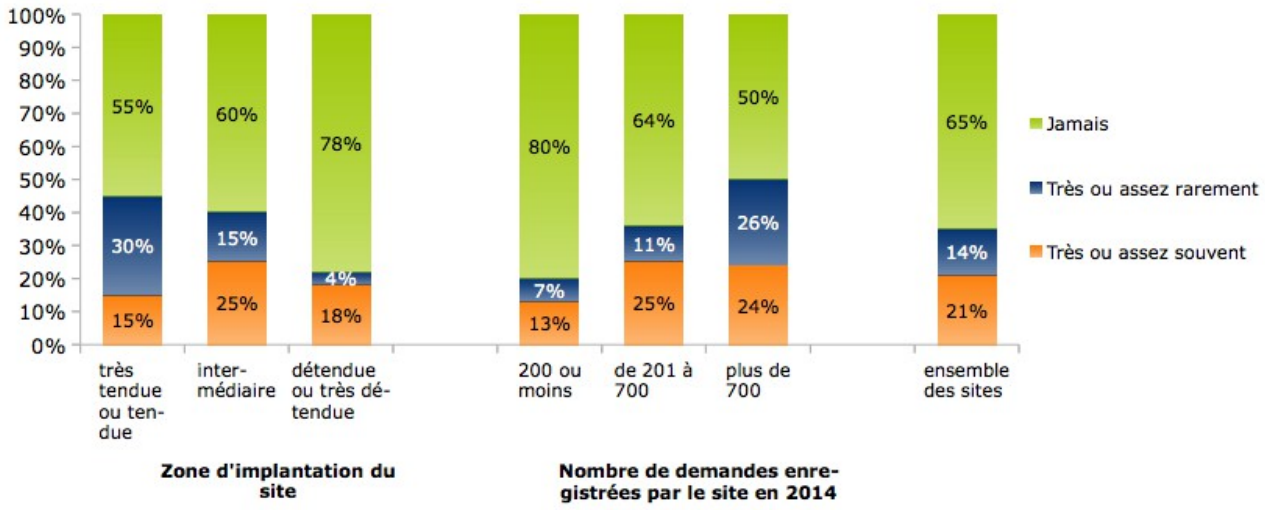
La connaissance de l'existence de pré-CAL dépend, dans une certaine mesure, des caractéristiques des sites d'implantation des CIL :

- les sites situés en zone tendue ou très tendue sont nombreux à avoir connaissance de pré-CAL, mais déclarent qu'elles sont peu fréquentes : 30 % disent en avoir connaissance très rarement ou assez (pour 14 % de l'ensemble des sites) ;
- les sites situés en zone détendue ou très détendue sont nombreux à ne pas avoir connaissance des pré-CAL. Lorsqu'ils en ont connaissance, ils estiment fréquente l'organisation de ces pré-CAL.

Les sites à forte activité locative sont les plus nombreux à être informés de l'existence de pré-CAL : la moitié d'entre eux en ont connaissance (même très rarement) pour 20 % des sites de petite taille.

10 Les pourcentages obtenus via les réponses des sites des CIL ne sont pas directement comparables à ceux obtenus via les bailleurs : le fait que 21 % des sites déclarent avoir souvent ou très souvent connaissance de l'organisation de pré-CAL ne signifie pas que, selon les sites, 21 % des bailleurs en organisent souvent ou très souvent.

Figure n° 143 - Les déterminants de la connaissance que les CIL ont de l'existence de pré-CAL



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Les pré-CAL impactent peu la sélection des dossiers

Les bailleurs concernés ont été interrogés sur l'objectif de ces pré-CAL par le biais d'une question ouverte ensuite recodée. Les pré-CAL ont avant tout un objectif de vérification de la recevabilité du dossier :

- 26 des 91 bailleurs organisant des pré-CAL (29 % de ces bailleurs, 6 % seulement de l'ensemble des bailleurs) mentionnent cette vérification : 14 (15 %) pour vérifier l'adéquation de la demande au logement proposé en termes de typologie familiale, de seuil de ressources, … ("*analyser la demande par rapport aux critères réglementaires", vérification du respect de la réglementation pour l'accès à un logement social ", "adéquation profil ménage/typologie/financement du logement* "...). Dans une logique proche, 17 bailleurs (19 %) mentionnent la vérification des pièces ("*s'assurer de la complétude du dossier*", "*vérification du dossier et des éléments fournis* ", …) ;
- 23 bailleurs, 25 % de ceux concernés, 5 % de l'ensemble des répondants, évoquent des objectifs portant sur le fond de la sélection : 9 (10 %) citent une réflexion en lien avec les objectifs de peuplement du programme, éventuellement partenariale avec les collectivités ("*distribuer les candidatures en fonction des différents réservataires, s'assurer de la mixité sociale", "travailler en partenariat avec les communes et les réservataires afin d'être cohérent dans notre politique de mixité sociale", "optimiser la mixité sociale*"...). 6 mentionnent une priorisation des demandes ou une présélection des dossiers ("*priorisation des candidats multiples", "étudier les dossiers en amont de la CAL en proposant un ordre de classement*"...). 4 la volonté de trouver le bon logement pour chaque candidat et d'éviter les refus en commission, ou par le candidat ("*optimiser les dossiers présentés pour éviter des refus ou ajournements voir les orienter vers des localisations non demandées initialement", "déterminer le bon logement pour le candidat et éviter que le dossier ne soit refusé après CAL"...*). 4 bailleurs déclarent également que les pré-CAL permettent des échanges entre gestionnaires ou réservataires, de définir des positions communes, d'optimiser la satisfaction des réservataires et notamment des CIL *("il s'agit de connaître l'ordre de priorité proposé par le CIL et de*

lui faire part éventuellement des difficultés (composition familiale / typologie, simulation APL...) prévisibles : il ne s'agit pas de pré-CAL stricto sensu, mais d'un point entre le bailleur et le collecteur sur les candidatures par logement via le système informatique" ; "satisfaction du CIL et des entreprises cotisantes"). 1 bailleur mentionne un objectif d'identification des publics prioritaires ("*identifier les publics prioritaires relevant des accords collectifs*"). 2 déclarent que les pré-CAL permettent de définir une position commune au bailleur et de prévenir les difficultés en commission ;

- 13 bailleurs, 14 % de ceux concernés, 3 % de l'ensemble, déclarent qu'elles n'ont lieu que pour les programmes neufs ;
- 9 bailleurs déclarent simplement que ces pré-commissions sont organisées systématiquement, ou bien ont pour objectifs de préparer la CAL sans autre précision.

Les réponses des sites des CIL confirment ce caractère plutôt administratif des pré-CAL. Parmi les 64 sites déclarent avoir connaissance de pré-commission :

- 10 (16 % des sites concernés, 5 % de l'ensemble des sites) ont répondu oui à la question "ces pré-CAL modifient-elles les informations que vous devez fournir sur ce ménage et sa demande". Interrogés par une question ouverte sur les éléments impactés, 6 évoquent des pièces supplémentaires à fournir, ou des pièces manquantes à collecter. 4 mentionnent des compléments d'information (sur la situation financière, les motifs d'urgence, les raisons des préférences géographiques...) ;
- 3 sites déclarent que les pré-CAL modifient les procédures d'information et de visite du logement. Ces sites font uniquement référence à des programmes neufs (visite d'appartements témoins...) ;
- Aucun site ne mentionne d'impact sur les procédures de recueil de l'accord des ménages ou sur les délais qui leur ont été laissés (les 64 sites concernés ont répondu non à la question qui leur était explicitement posée) ;
- 4 sites déclarent d'autres impacts : 1 site évoque l'impact des pré-CAL sur le rang de passage en CAL, les 3 autres précisent que les pré-CAL n'existent que pour les programmes neufs.

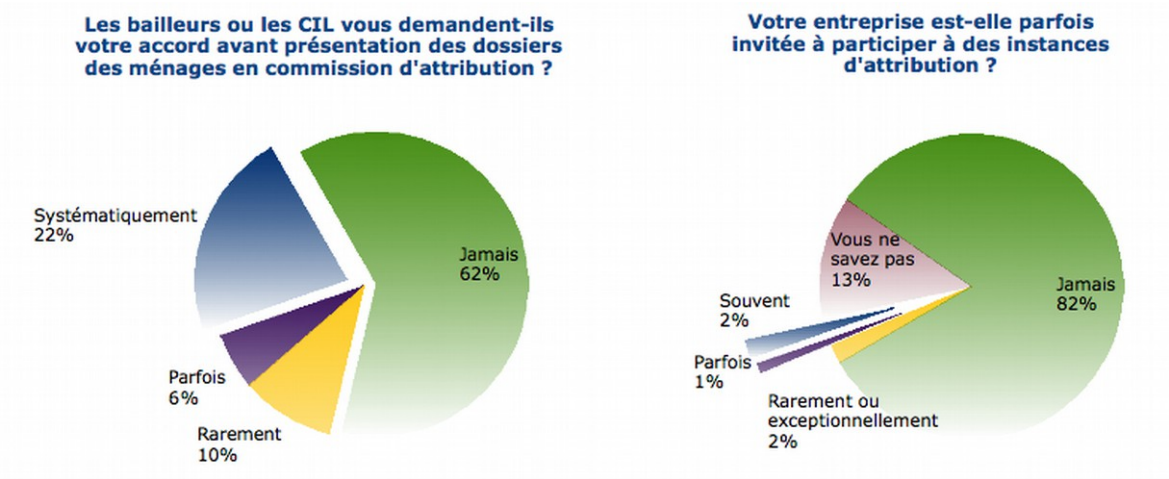
2.3 L'implication des entreprises et les informations qu'elles reçoivent

a) Le tiers des entreprises déclarent que leur accord peut être demandé avant transmission des dossiers en CAL, mais elles ne sont que très rarement invitées en commission

Le recueil de l'accord des entreprises avant présentation des dossiers en commission concerne une forte minorité d'entre elles : 38 % des entreprises déclarent que cet accord peut leur être demandé, et, en particulier, presque le quart dit qu'il leur est systématiquement demandé.

En revanche, la participation des entreprises aux commissions d'attribution apparaît très rare.

Figure n° 144 - Le recueil de l'accord des entreprises avant commission, et leur participation aux commissions



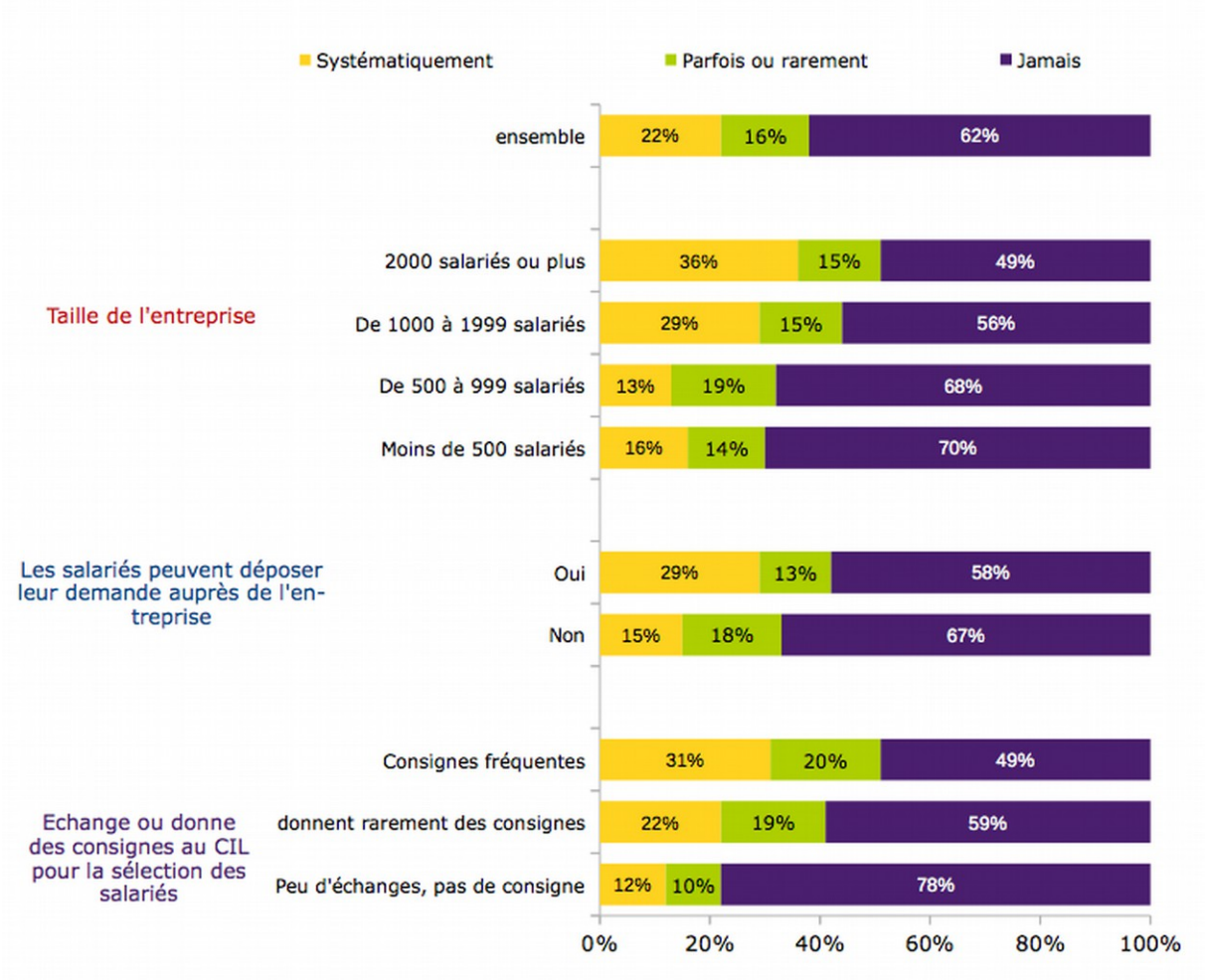
Source : enquête auprès des entreprises - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Le recueil de l'accord des entreprises avant commission dépend principalement de la taille de l'entreprise, ainsi que de son positionnement global par rapport au dispositif des réservations locatives : les entreprises d'une taille importante et celles fortement impliquées sont les plus nombreuses à déclarer que leur accord soit demandé. Ainsi :

- 36 % des entreprises de plus de 2000 salariés déclarent que leur accord est systématiquement demandé avant commission, pour moins de 15 % des entreprises de moins de 1000 salariés ;
- par ailleurs, 31 % des employeurs donnant des consignes fréquentes au CIL ou échangeant avec lui sur leurs priorités, se voient systématiquement demander leur accord avant transmission du dossier du salarié en commission, pour 12 % de ceux n'ayant pas d'échanges avec le CIL sur leurs priorités ;
- enfin, 29 % des entreprises collectant la demande des salariés se voient systématiquement demander leur accord pour 15 % de celles ne recueillant pas la demande.

Le faible nombre d'employeurs interrogés déclarant participer aux commissions d'attribution et la part importante de personnes n'ayant pas su répondre, ne permettent pas d'analyser les déterminants à cette participation.

Figure n° 145 - Les déterminants du recueil de l'accord des entreprises avant commission



Source : enquête auprès des entreprises - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Une information fréquente des entreprises sur le passage en commission et sur les résultats des commissions

Les paragraphes précédents, portant sur l'information des salariés, avaient montré que l'information sur la sélection des dossiers des salariés avant commission, ainsi que sur les résultats de la commission (positifs comme négatifs) était relativement fréquente. La part des entreprises informées lorsque la décision est positive est logiquement très élevée, bien que près d'1 entreprise sur 20 répondantes déclare ne pas avoir connaissance des logements attribués par la commission. Le nombre d'employeurs déclarant connaître le motif du refus est en revanche faible. Plus précisément :

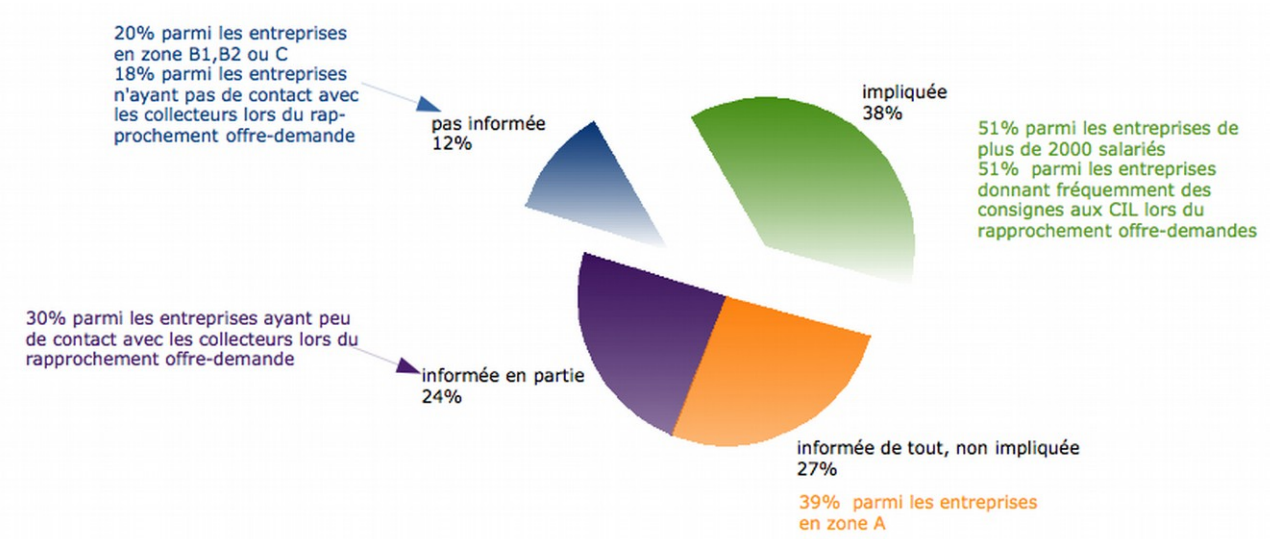
- 58 % des entreprises déclarent avoir des informations sur la sélection du dossier des salariés pour présentation au bailleur ;
- 82 % sont informées de l'attribution du logement à un de leur salarié ;
- 61 % le sont en cas de refus de la commission ;
- 34 % le sont des motifs des refus.

Par ailleurs, ces mêmes paragraphes aboutissaient au constat que les entreprises les mieux informées étaient en particulier celles de grande taille, situées en zone tendue ou très tendue par rapport au logement, et recueillant la demande de leurs salariés.

En tenant compte des entreprises qui se voient demander leur accord avant passage en commission, voire qui participent même occasionnellement aux commissions, l'information et l'implication des entreprises lors du processus d'attribution peut se graduer entre :

- les entreprises non informées et non impliquées. 12 % des entreprises répondantes n'ont aucune information sur le processus de sélection. Elles sont particulièrement nombreuses parmi celles situées en zone B1, B2 ou C (20 % des employeurs de ces zones ne sont pas informés), ou parmi celles n'ayant pas de contacts avec les CIL lors du processus de rapprochement offre-demande (19 %) ;
- les entreprises informées en partie : 24 % des entreprises ont une information partielle, souvent sur les décisions d'attribution et éventuellement sur la sélection des dossiers. Elles sont nombreuses parmi les employeurs ayant quelques contacts, mais faibles, avec les CIL lors du rapprochement offre-demande (30 %) ;
- les entreprises bien informées et non impliquées : 27 % des entreprises sont informées à la fois sur la sélection des dossiers, et sur les résultats des commissions (que le dossier de leurs salariés soit refusé ou accepté). Elles sont nombreuses parmi les entreprises situées en zone A (39 %) ;
- les entreprises dont l'accord est demandé avant commission, voire qui participent aux commissions : elles représentent 38 % des répondantes. Elles sont nombreuses parmi les entreprises donnant des consignes aux CIL lors du rapprochement offre-demande (51 %) ou encore parmi les entreprises de plus de 2000 salariés (51 %).

Figure n° 146 - Un indicateur de l'information et de l'implication des entreprises lors de la sélection des dossiers en commission



Source : enquête auprès des entreprises - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

c) Les entreprises contestent très rarement les décisions des commissions

Seules 5 % des entreprises déclarent qu'il leur arrive de contester les décisions des commissions : 1 % assez souvent, 1 % assez rarement et 3 %, très rarement. 10 % n'ont pas su répondre à la question, 85 % ont dit ne jamais contester les décisions d'attribution. Parmi les 16 entreprises contestant ces décisions, 4 le font directement auprès du bailleur et 14 le font via les CIL.

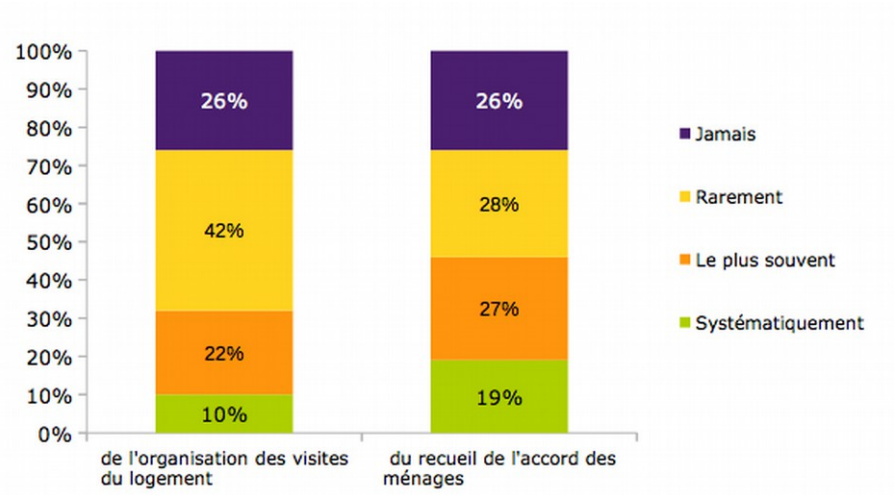
2.4 Les relations entre les CIL et les bailleurs lors de l'attribution des logements

a) Les contacts entre les CIL et les bailleurs pour le recueil de l'accord des ménages et surtout lors de l'organisation des visites existent sans être systématiques

Les bailleurs sont nombreux à déclarer avoir des contacts avec les CIL au moment de la transmission des dossiers en commission, mais la fréquence de ces contacts est relativement faible. Ainsi, les trois quarts des bailleurs disent avoir des contacts avec les CIL au moment de l'organisation des visites du logement, les trois quarts également en avoir lors du recueil de l'accord des ménages. Seul le tiers dit que ces contacts sont la norme (systématiquement ou le plus souvent) en ce qui concerne les visites des logements. Les contacts pour le recueil de l'accord des ménages sont un peu plus répandus. Presque la moitié (46 % des bailleurs) dit qu'ils sont systématiques, ou qu'ils concernent la majorité des dossiers.

Figure n° 147 - Les contacts avec les CIL pour le recueil de l'accord des ménages et l'organisation des visites du logement

Avez-vous des contacts avec les CIL au sujet :

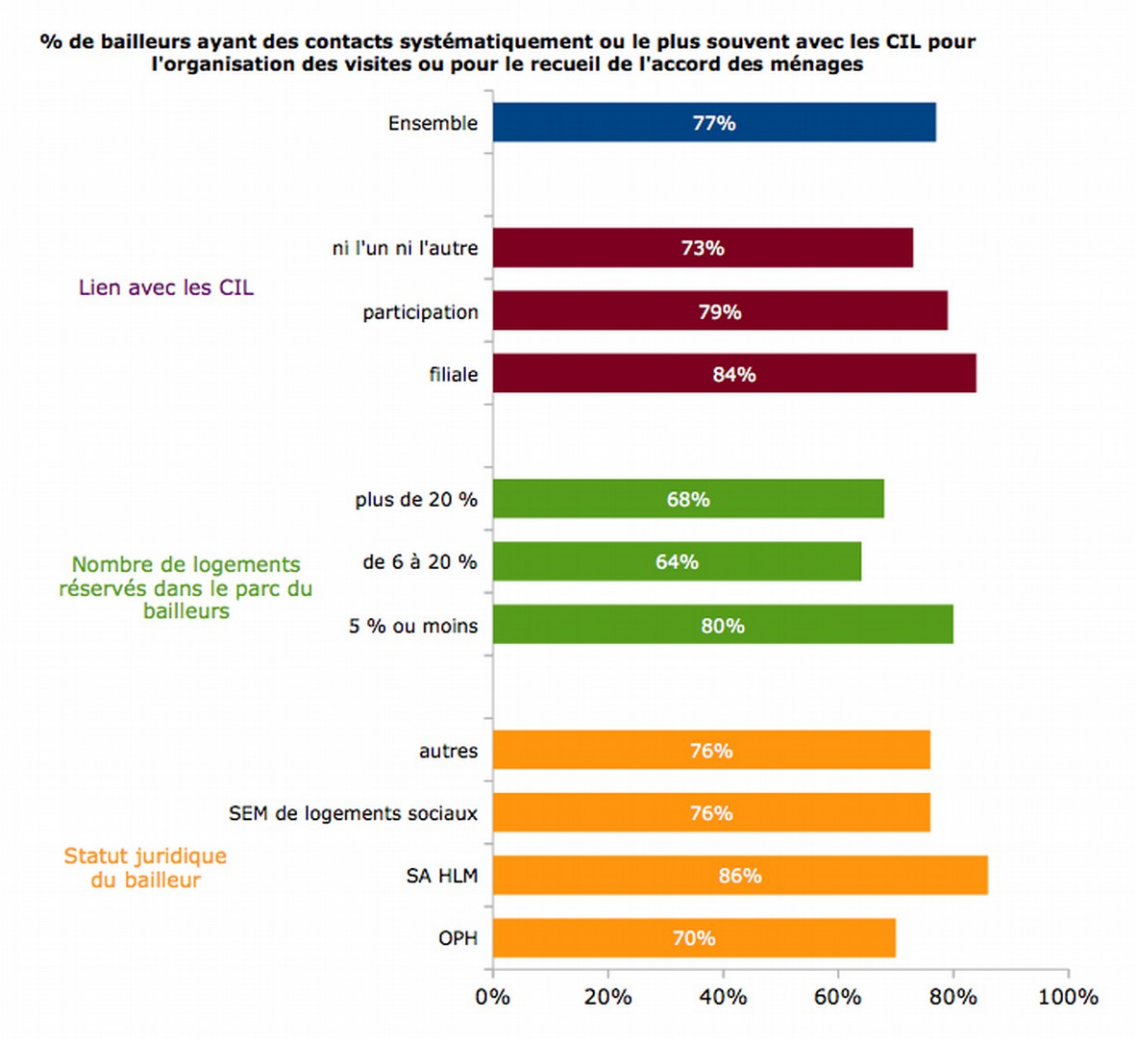


Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

En tenant compte des réponses à ces deux questions, ce sont 77 % des bailleurs qui ont des contacts le plus souvent ou systématiquement avec les CIL avant commission d'attribution, que ce soit pour les visites du logement ou le recueil de l'accord des ménages.

Ces contacts dépendent principalement du statut du bailleur : ils sont en particulier rares parmi les OPH. Ils varient faiblement selon la proximité des bailleurs avec les CIL. Ils sont ainsi un peu plus fréquents lorsque les bailleurs sont filiales de CIL, ou encore lorsque le nombre de logements faisant l'objet de droit de réservation parmi l'ensemble du parc du bailleur est important. Ils ne dépendent pas de la taille du parc du bailleur, ni de sa zone d'implantation.

Figure n° 148 - Les déterminants des contacts entre le bailleur et les CIL au moment de la transmission des dossiers



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

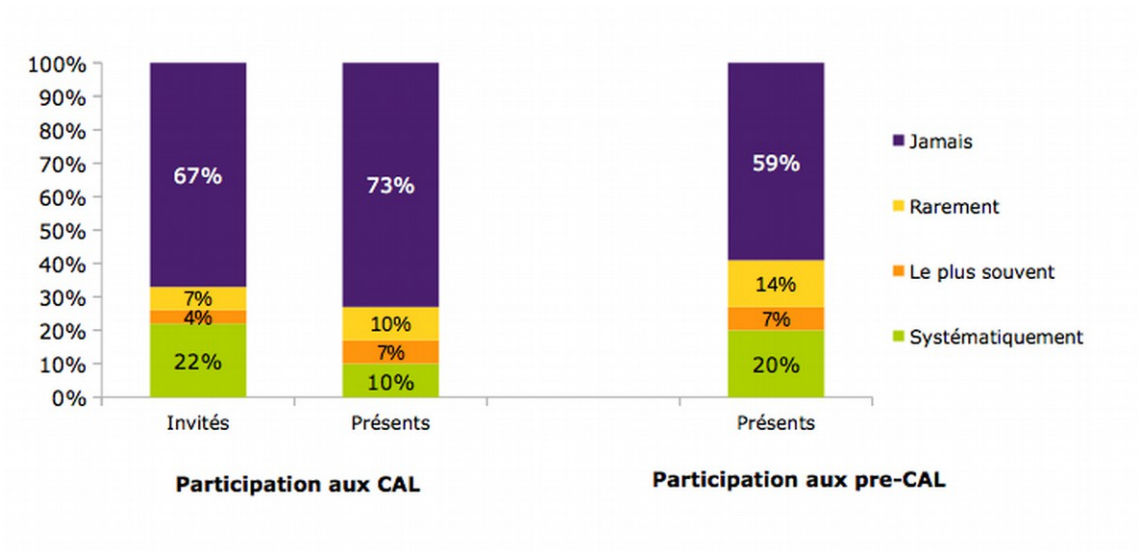
b) La présence des CIL dans les commissions d'attribution est rare

Selon les bailleurs, les CIL sont relativement peu présents dans les commissions d'attribution. Le tiers déclare qu'ils peuvent y être invités. Le quart qu'ils peuvent y être présents. Presque le quart des bailleurs (22 %) disent systématiquement inviter les CIL, mais seuls 10 % déclarent que ces derniers sont systématiquement présents.

La participation des CIL aux pré-CAL, lorsque les bailleurs en organisent, est un peu plus fréquente : 41 % des bailleurs concernés déclarent que les CIL peuvent y être présents, et 20 %, qu'ils y sont systématiquement.

Figure n° 149 - La participation des CIL aux CAL et aux pré-CAL selon les réponses des bailleurs

Les CIL sont-ils présents dans les commissions d'attribution de [nom bailleur] (dans les pré-CAL). Plus précisément, sont-ils invités/présents ?



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les CAL sont calculés sur la base de 417 bailleurs. 15 bailleurs n'organisent pas de CAL, 8 en organisent mais n'ont pas répondu à la question.
Les pourcentages concernant la participation des CIL aux pré-CAL sont calculés sur la base de 91 bailleurs ayant déclaré organiser même rarement des pré-CAL.

Les réponses des sites des CIL confirment ce constat : environ 40 % des sites, représentant la moitié des demandes enregistrées, déclarent être parfois présents dans les commissions d'attribution et 10 % l'être systématiquement. 60 % de ceux ayant connaissance des pré-CAL peuvent y être présents, le tiers l'est systématiquement ou souvent.

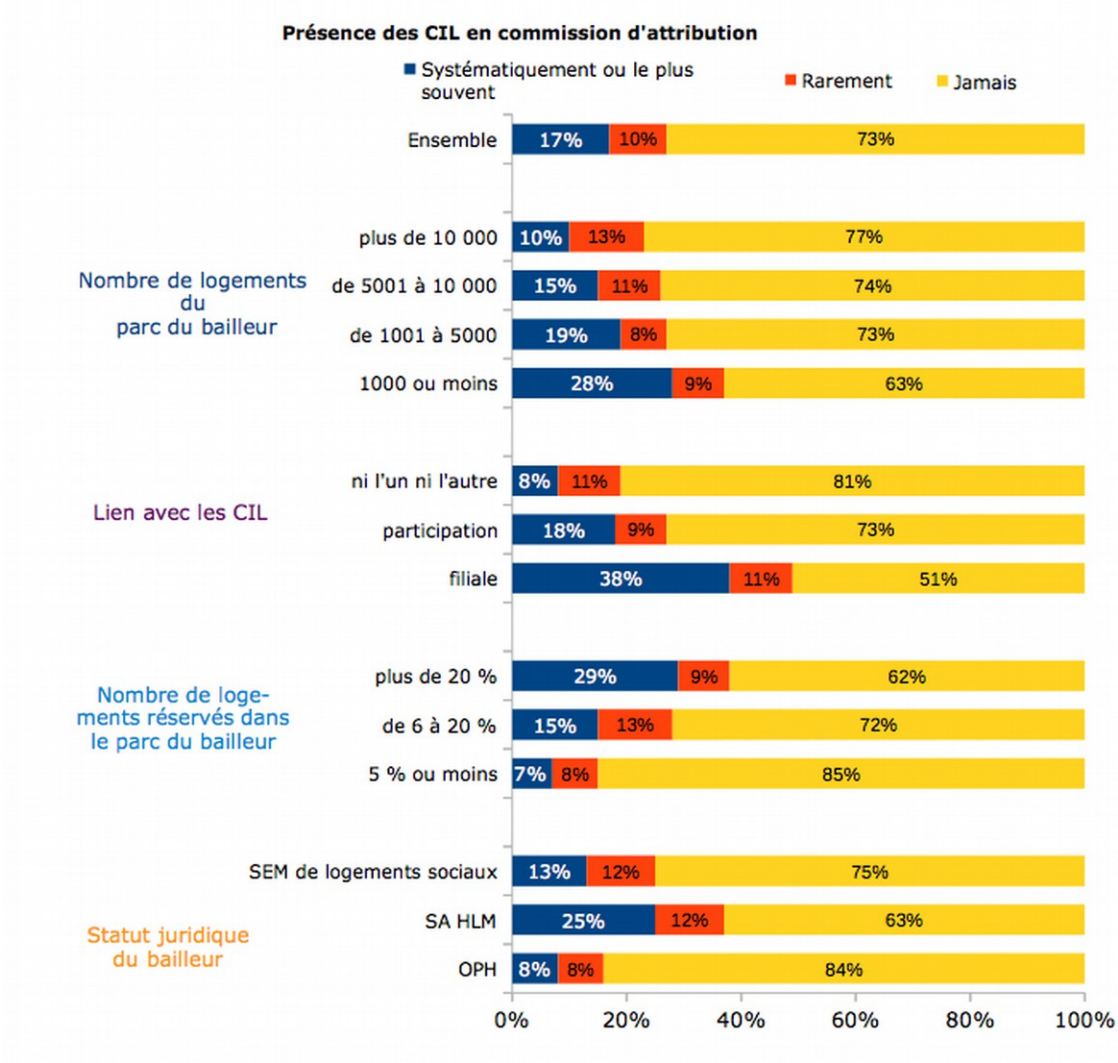
La participation des CIL aux pré-CAL dépend là encore principalement du statut du bailleur et de sa proximité avec les CIL. Ainsi :

- la part des bailleurs déclarant que les CIL sont systématiquement ou le plus souvent présents en commission d'attribution atteint 38 % des bailleurs filiales d'un CIL. Elle est de 18 % parmi ceux dont les CIL détiennent des participations non filiales et tombe à 8 % lorsque le bailleur n'a pas de tels liens avec les CIL ;
- 29 % des bailleurs dont le nombre de logements réservés aux organismes collecteurs représente plus de 20 % du parc total, déclarent que les CIL sont systématiquement ou le plus souvent présents en CAL. Cette proportion n'est que de 7 % lorsque le parc réservé représente moins de 5 % du nombre de logements total du bailleur ;
- 84 % des OPH déclarent que les CIL ne sont jamais présents en commission d'attribution. Cette proportion est de 75 % parmi les SEM de logements sociaux et tombe à 63 % parmi les SA d'HLM.

La participation des CIL aux CAL décroît par ailleurs lorsque la taille du bailleur augmente : 28 % des bailleurs comptant moins de 1 000 logements disent que les CIL sont systématiquement ou le plus souvent présents en CAL, pour 10 seulement des bailleurs dont le parc dépasse 10 000 logements.

La présence des CIL dans les CAL ne dépend en revanche pas de la tension de la zone d'implantation.

Figure n° 150 - Caractéristiques des bailleurs déclarant que les CIL participent à leurs CAL



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

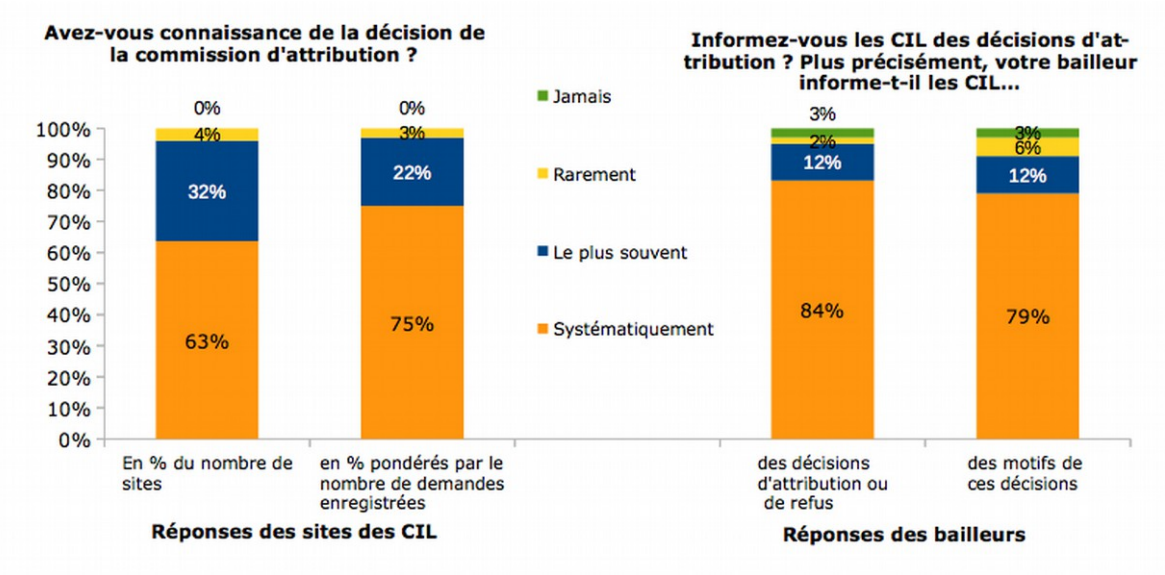
c) Les CIL sont informés des décisions de la commission, mais non systématiquement

Interrogés sur la communication d'informations aux CIL concernant les décisions de la commission, les bailleurs comme les sites des CIL sont nombreux à la déclarer systématique. Cependant, si presque tous les bailleurs disent systématiquement informer les CIL des décisions de la commission, les réponses des sites des CIL sont un peu plus nuancées.

Ainsi, plus de 8 bailleurs sur 10 déclarent informer systématiquement les CIL sur les décisions d'attribution ou de refus, et une proportion proche, les informer systématiquement sur les motifs de ces décisions. 12 % déclarent les en informer le plus souvent et moins de 10 %, ne les en informer que rarement ou jamais.

Les sites des CIL sont très peu nombreux, moins de 5 %, à déclarer n'être que rarement informés des décisions de la commission. Aucun ne dit être jamais informé. Néanmoins, une proportion relativement importante, du tiers des sites représentant le quart des demandes enregistrées n'est pas informé systématiquement des décisions de la commission.

Figure n° 151 - L'information des CIL sur les décisions de la CAL, selon les CIL et les bailleurs



Sources : enquêtes auprès des entreprises et auprès des bailleurs- vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les délais dans lesquels les sites des CIL sont informés des décisions de la commission sont assez proches de ceux qu'ils ont déclarés concernant la transmission de cette information aux ménages. Il semble ainsi que l'information faite aux ménages soit en général concomitante avec celle faite aux CIL. Ainsi, 48 % des sites des CIL, représentant 38 % des demandes enregistrées, disent être le plus souvent informés des décisions de la commission dans un délai de 3 jours. 33 %, représentant également 38 % des demandes enregistrées, déclarent l'être en général plus d'une semaine après la commission.

Le fait d'être informé des décisions d'attribution ne dépend pas des caractéristiques des sites.

L'impact des caractéristiques des bailleurs sur la communication d'information est faible, cette communication étant très élevée pour tous les bailleurs. Elle est un peu plus importante lorsque les bailleurs sont liés aux CIL : 90 % des bailleurs filiales déclarent informer systématiquement les CIL des résultats de la commission, pour 87 % lorsque les CIL ont une participation et 81 % pour les bailleurs non liés aux CIL. De même, 89 % des bailleurs, dont Action Logement, réservent plus de 20 % du parc, informent systématiquement les CIL, pour 81 % de ceux dont le parc réservé est inférieur à 5 %.

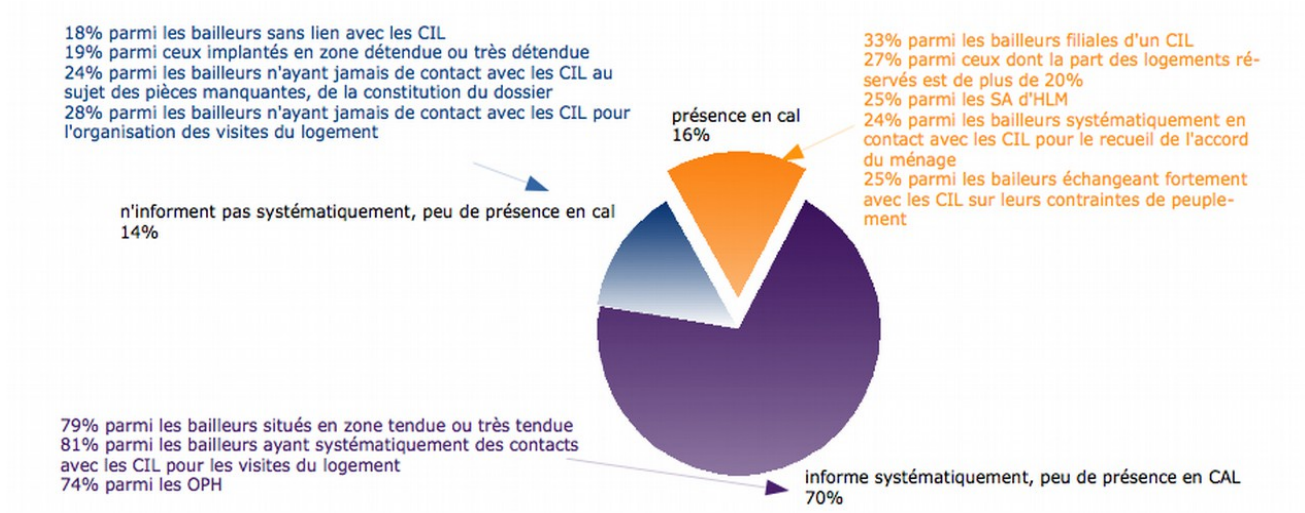
Les bailleurs situés en zone détendue sont par ailleurs un peu moins nombreux que les autres, 78 %, à informer systématiquement les CIL des résultats de la commission.

Les différences observées selon le statut du bailleur sont faibles et l'enquête ne permet pas de conclure avec certitude sur une moindre communication de part des OPH.

Les relations entre CIL et bailleurs au moment de l'attribution des logements sont donc principalement une information des CIL par les bailleurs, rarement une implication des CIL dans les CAL. Les questions sur l'information et sur la participation des CIL en CAL montrent finalement que :

- 14 % des bailleurs n'informent pas systématiquement les CIL des résultats de la commission. Les CIL ne sont pas présents en CAL ou le sont rarement. Il s'agit notamment de bailleurs sans lien avec les CIL, situés en zone détendue ou très détendue, n'ayant pas non plus de contacts avec les CIL lors de la transmission des dossiers ou pour l'organisation des visites ;
- 70 % des bailleurs informent systématiquement les CIL des résultats de la commission. Les CIL ne sont pas présents en CAL ou le sont rarement. Ces bailleurs sont particulièrement nombreux parmi ceux situés en zone tendue ou très tendue, ayant systématiquement des contacts avec les CIL avant commission. Ils sont également un peu plus nombreux parmi les OPH ;
- pour 16 % des bailleurs, les CIL sont systématiquement ou souvent présents en commission d'attribution. Ces bailleurs sont en particulier les filiales d'un CIL et des SA d'HLM. Ils ont des contacts avec les CIL avant commission, pour recueillir l'accord des ménages ou encore pour échanger sur leurs contraintes de peuplement.

Figure n° 152 - Un indicateur des modalités selon lesquelles les bailleurs informent et impliquent les CIL dans les commissions



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

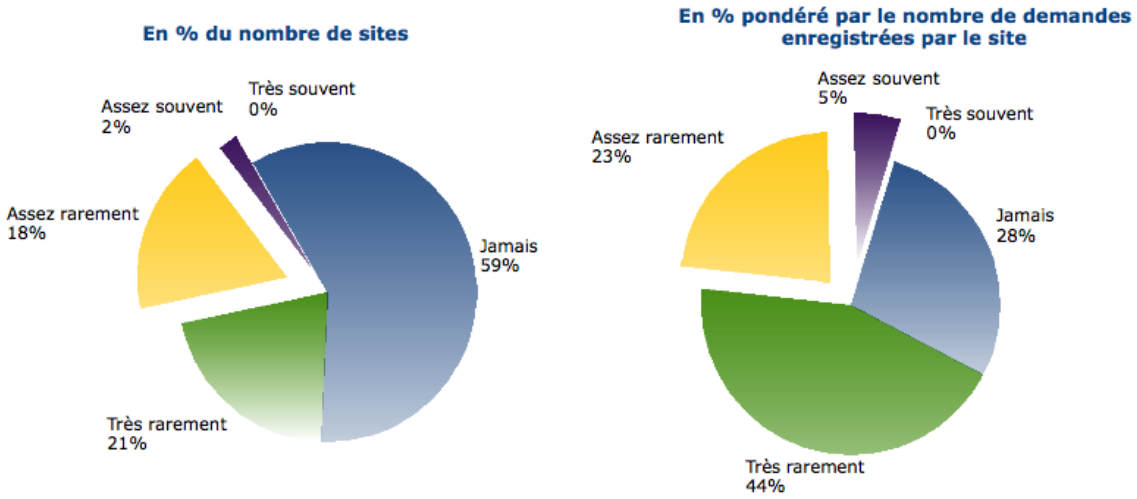
d) Les CIL contestent peu les résultats des commissions

Moins de la moitié des sites des CIL, 41 %, déclarent qu'il leur arrive de contester les décisions des commissions d'attribution. La plupart le font alors très rarement (21 % des sites) ou rarement (18 %).

Les sites contestant les résultats sont en particulier des sites importants, ils représentent presque les trois quarts des demandes enregistrées. Même rapportée au nombre de demandes enregistrées, la fréquence des contestations reste cependant faible. Les sites déclarant remettre souvent en question les décisions de la commission représentent 5 % seulement des demandes enregistrées.

Figure n° 153 - La fréquence selon laquelle les CIL contestent les décisions des CAL

Vous arrive-t-il de contester les décisions des CAL ?



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La contestation des décisions de la CAL se produit le plus souvent lorsque les sites des CIL ne comprennent pas l'analyse du dossier du bailleur ou sont en désaccord sur le mode de calcul des revenus, du taux d'effort :

- les premiers motifs de contestations sont relatifs à une analyse différente des dossiers. 27 sites, 15 % des répondants, déclarent contester les décisions des commissions lorsqu'ils n'aboutissent pas à la même analyse que le bailleur : "*Différents sur l'analyse du dossier et les conclusions tirées ", "refus jugés injustifiés, désaccord sur les ressources des candidats qui ont été prises en compte par le bailleur etc... ", "erreurs d'appréciation des dossiers ", "désaccord sur le taux d'effort*..." ;
- dans une logique proche, 13 sites, 7 % des répondants, évoquent la présence d'éléments pour eux importants, mais qui ne sont pas pris en compte par les bailleurs, soit parce que ces derniers n'en ont pas eu connaissance avant la CAL, soit parce qu'ils ne font pas partie de leurs critères d'analyse : "*méconnaissance du bailleur de certains éléments non écrit du dossier et pourtant décisifs dans la pertinence de l'attribution", "situation sociale nécessitant un examen particulier et ayant une analyse qui ne comprends pas uniquement les indicateurs d'occupation et financier*" ;
- enfin, 5 sites mentionnent un désaccord sur le respect ou non des critères réglementaires, qui peuvent également renvoyer à des méthodes de calcul différentes ("*Lorsque le dossier nous semblait requérir toutes les conditions réglementaires d'attribution ", "désaccord sur le calcul des revenus pour le dépassement de plafond*", …).

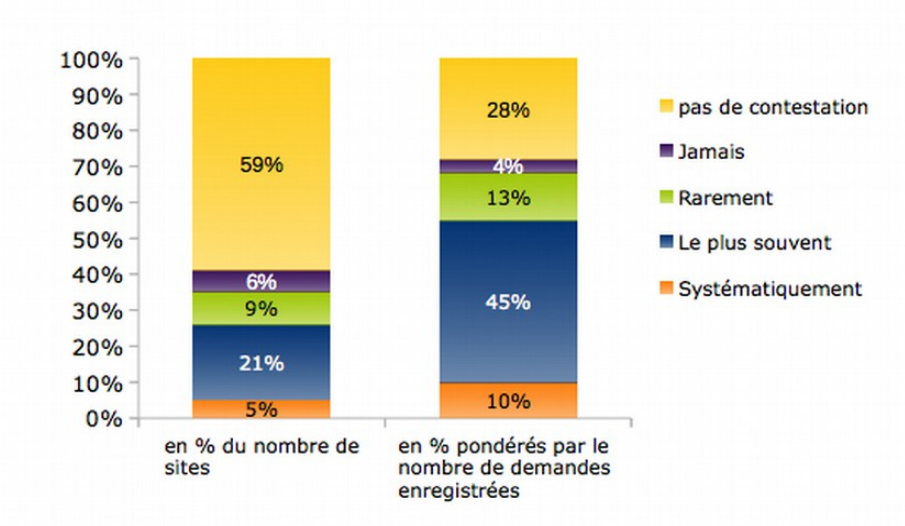
Les réponses suivantes sont relatives aux situations dans lesquelles les bailleurs ne respectent pas les priorités émises par les CIL. 13 sites, 7 % des répondants, déclarent contester la décision de la CAL lorsqu'elle refuse un salarié en situation d'urgence ou jugé prioritaire par le site du CIL. 1 autre site mentionne parmi ces priorités l'entreprise dont est issu le salarié, qui demande à ce qu'il soit logé. 3 sites contestent les décisions en cas de refus du ménage de rang 1.

Les autres réponses sont relatives à l'attribution de logement réservé à un ménage non salarié, ou bien non présenté par le CIL : 3 sites évoquent des attributions de logements sans qu'ils aient été auparavant informés de sa mise à disposition ou plus globalement une attribution à un candidat non présent dans le fichier de demandes des CIL. 3 sites contestent la décision des CAL lorsqu'ils estiment qu'elle est prise sous pression politique ("*ingérence des collectivités locales", "priorité politique accordée sur un droit de réservation*").

Les résultats des contestations sont assez variables selon les sites des CIL mais, en général, permettent un nouvel examen des dossiers. Le quart des sites interrogés, les deux tiers de ceux contestant parfois les décisions, disent que systématiquement ou plus souvent, ces contestations aboutissent à un nouvel examen des dossiers. Très peu, 6 % de l'ensemble des sites et 11 % de ceux concernés, estiment que les contestations ne permettent jamais ce nouvel examen. Après pondération par le nombre de demandes enregistrées, ce sont même 55 % de l'ensemble des répondants qui contestent les décisions des commissions et aboutissent systématiquement ou souvent, à un nouvel examen des dossiers.

Figure n° 154 - Les résultats auxquels aboutissent les contestations des commissions

En général, lorsque vous contestez les décisions des commissions, est-ce qu'il y a un nouvel examen du dossier ?



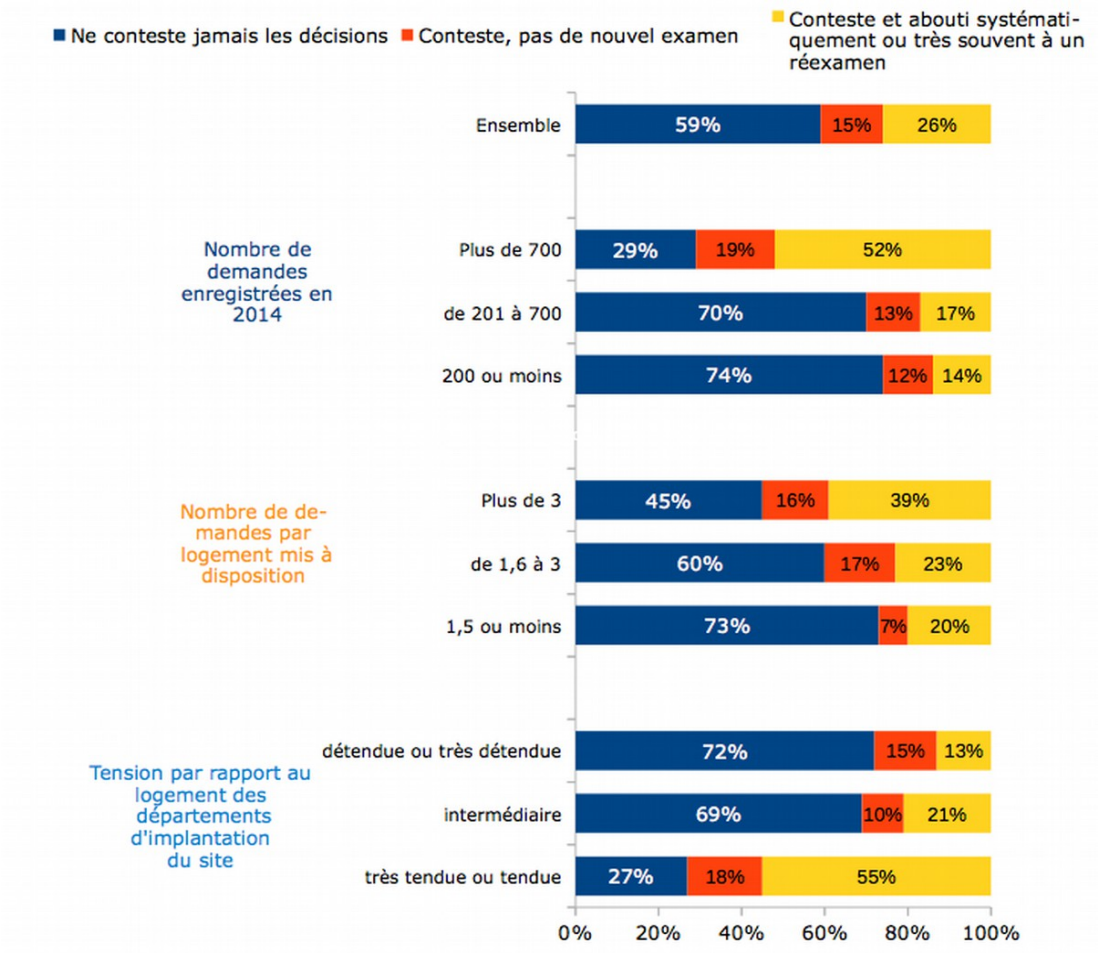
Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de l'ensemble des sites interrogés.

Les sites contestant les décisions des commissions sont notamment des sites d'une taille importante, situés en zone tendue, pour lesquels le nombre de demandes par logement libéré est élevé :

- 71 % des sites ayant enregistré plus de 700 demandes déclarent qu'il leur arrive de contester les décisions des commissions, pour 26 % de ceux ayant enregistré moins de 200 demandes. Par ailleurs, les sites d'une taille importante semblent avoir une capacité de négociation plus élevée que ceux de faible taille : plus de la moitié des sites d'implantation de grande taille réussissent lors des contestations à obtenir un réexamen des dossiers ;
- 73 % de sites situés en zone tendue ou très tendue contestent parfois les décisions des CAL, pour moins du tiers des autres sites. Là également, les contestations aboutissent plus souvent à un réexamen que dans les zones moins tendues ;

- 55 % des sites ayant enregistré plus de 3 demandes par logement libéré sont concernés, pour 27 % des sites ayant enregistré moins de 1,5 demande par logement.

Figure n° 155 - Caractéristiques des sites des CIL contestant les décisions des commissions et permettant un réexamen des dossiers



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La contestation des décisions dépend de la proximité entre les CIL et les bailleurs. Seuls 27 % des sites ayant de très faibles relations avec les bailleurs pour la connaissance de leur politique de peuplement ou pour le choix des logements neufs réservés, déclarent contester les décisions des CAL, pour 48 % de ceux ayant de très fortes relations (indicateur présenté p.144). En revanche, en cas de contestation, aboutir à un réexamen des dossiers ne dépend pas de cette proximité.

3 Les résultats des commissions et les refus de la part des ménages

3.1 Les résultats des commissions

a) Il arrive à presque tous les bailleurs de rejeter le dossier de rang 1, mais ce rejet reste rare

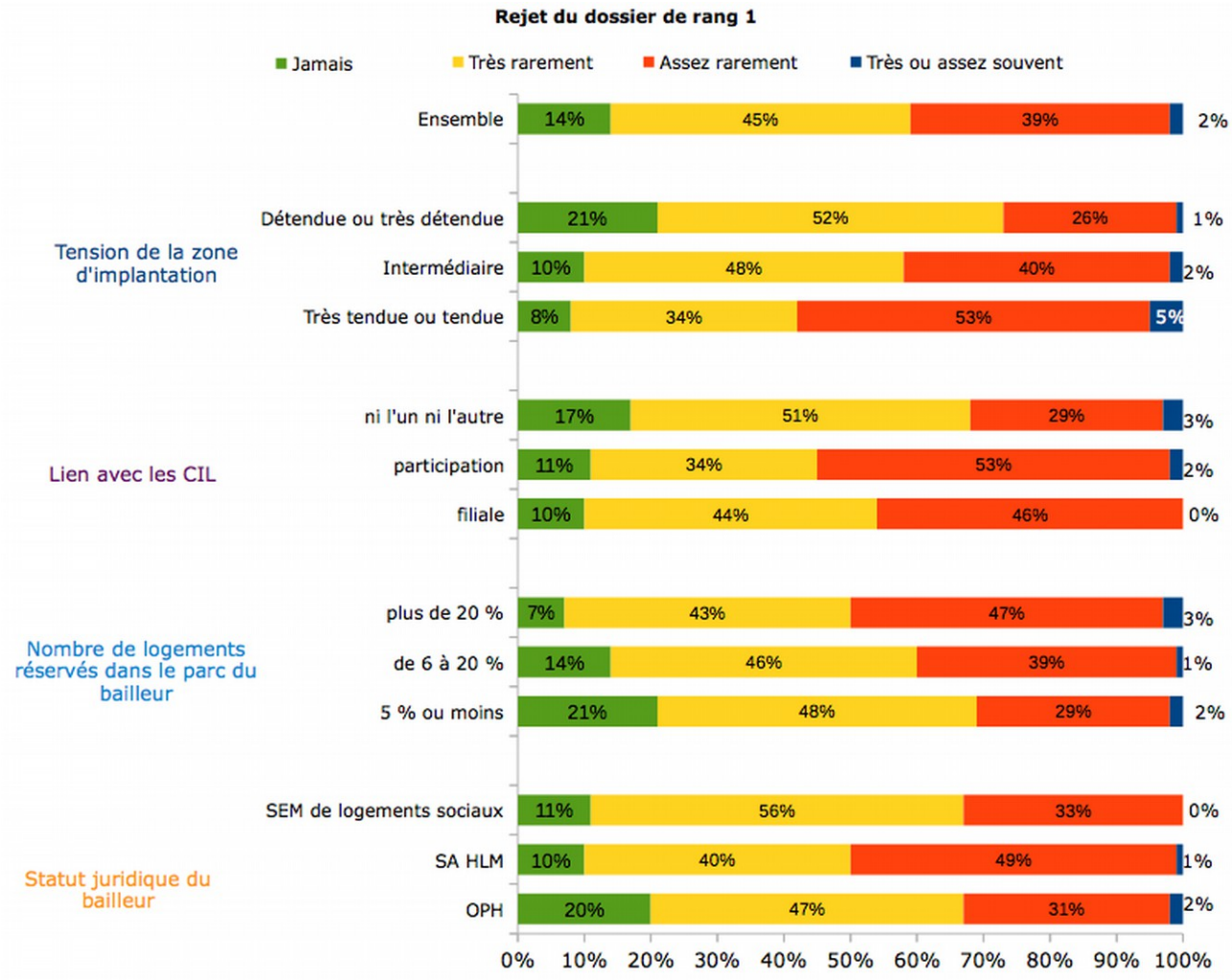
86 % des bailleurs déclarent qu'il peut arriver à la commission de rejeter le dossier de rang 1. Ce rejet est cependant peu fréquent. Seuls 2 % des bailleurs disent que cela leur arrive très ou assez souvent. 39 % disent que ce rejet est assez rare et 45 %, qu'il est très rare.

Les bailleurs les plus liés aux CIL sont plus nombreux à déclarer qu'il leur arrive de rejeter les dossiers de rang 1 : 46 % des bailleurs filiales, 55 % de ceux dans lesquels les CIL ont des participations rejettent assez rarement, très ou assez souvent, les dossiers de rang 1. Cette proportion n'est que de 32 % parmi les bailleurs n'ayant pas de lien avec le CIL. De même, 50 % des bailleurs dont les logements réservés représentent plus de 20 % du parc, déclarent rejeter assez rarement ou plus souvent, les dossiers de rang 1. Cette proportion n'est que de 31 % parmi les bailleurs pour lesquels le parc réservé pèse moins de 5 %.

Le rejet, au moins assez rarement, des dossiers de rang 1 est par ailleurs particulièrement fréquent en zone tendue ou très tendue : il concerne 58 % des bailleurs implantés dans ces zones, pour seulement 27 % de ceux situés en zone peu ou très peu tendue.

Enfin, la moitié des SA d'HLM rejettent assez rarement ou plus souvent ces dossiers, pour le tiers des autres bailleurs.

Figure n° 156 - Fréquence déclarée par les bailleurs du rejet du dossier de rang 1 et caractéristiques des bailleurs concernés



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 417 bailleurs : 15 bailleurs non concernés car ne mettant pas en place de commission d'attribution, 8 bailleurs non répondants.

b) Les situations dans lesquelles aucun des dossiers présentés par les CIL n'est sélectionné

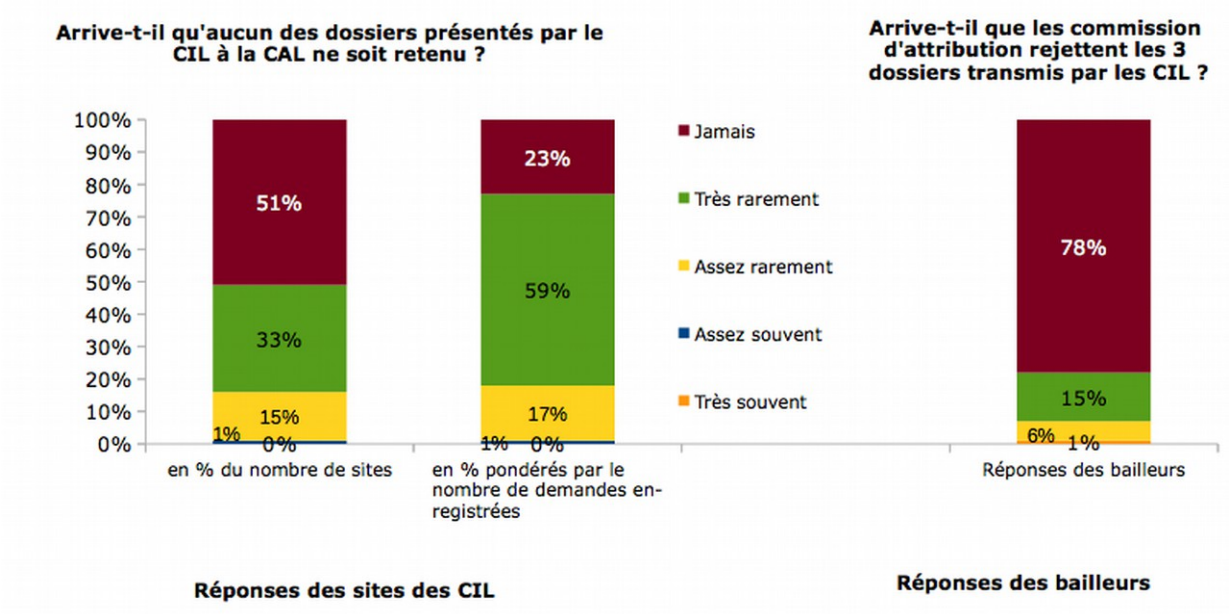
➢ Des situations qui peuvent concerner un nombre relativement important de sites de CIL, mais dont la fréquence reste rare

Le quart des bailleurs déclarent qu'il leur arrive de rejeter les trois dossiers présentés en commission par les CIL. 1 % seulement dit que cela arrive très souvent, 6 % que cela arrive assez rarement mais la plupart des bailleurs concernés qualifient l'occurrence du rejet de trois dossiers de très rare.

Les réponses des sites des CIL confirment dans une certaine mesure ce constat : la moitié des sites disent que ce rejet peut arriver. Il s'agit de sites à forte activité locative, qui représentent les trois quarts des demandes enregistrées.

Pour les sites des CIL également, les rejets restent peu fréquents : aucun ne les juge très fréquent, 1 % les estime assez fréquent, 15 % (17 % des demandes enregistrées) les jugent assez rares et le tiers (59 % des demandes enregistrées) les déclarent très rares.

Figure n° 157 - La fréquence du rejet des trois dossiers présentés en commission, selon les bailleurs et selon les sites des CIL



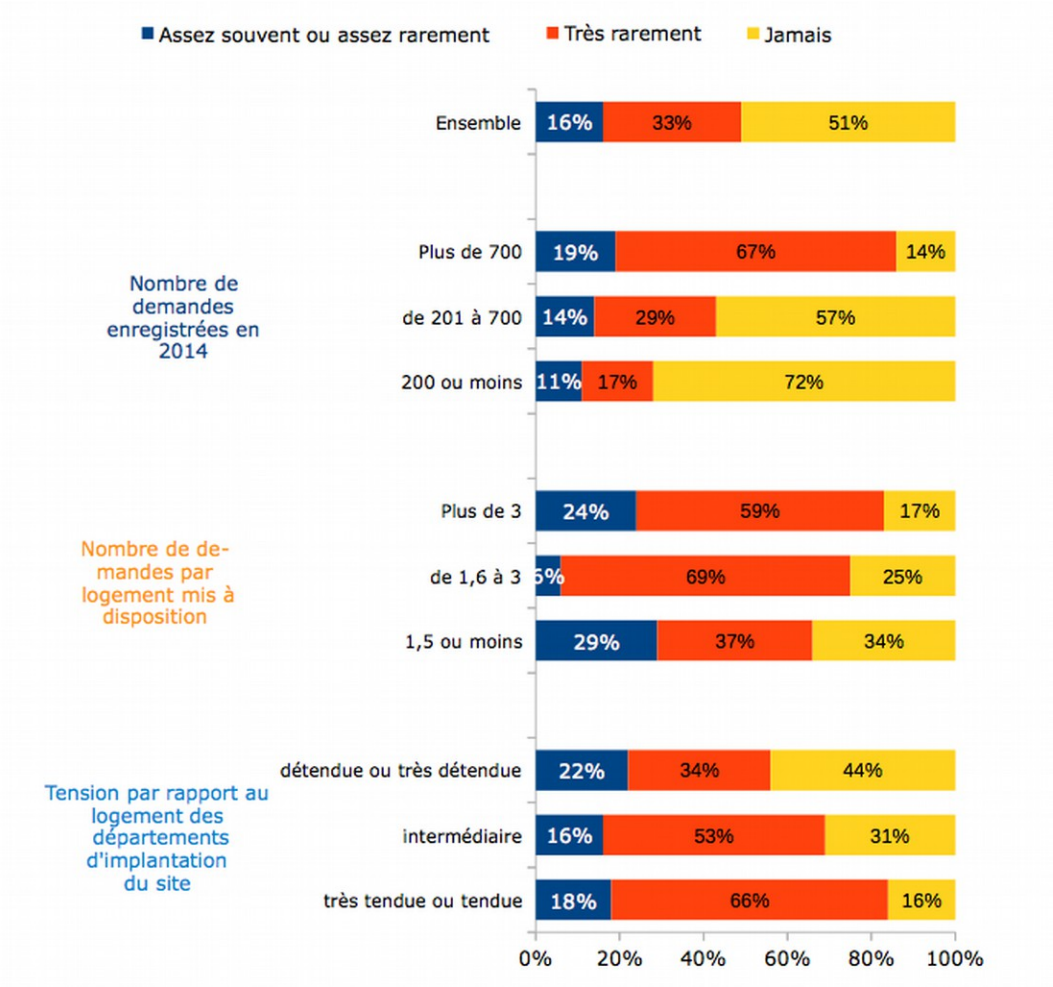
Sources : enquêtes auprès des bailleurs et auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les réponses des bailleurs sont calculés sur la base de 417 bailleurs (15 bailleurs non concernés car ne mettant pas en place de commission d'attribution, 8 bailleurs non répondants).

Les rejets des trois dossiers sont très liés à la fois à la tension par rapport au logement de la zone d'implantation des sites des CIL, à la pression sur les logements libérés et à la taille des sites :

- 84 % des sites situés en zone très tendue ou tendue déclarent parfois rencontrer de tels rejets, pour 69 % de ceux situés en zone de tension intermédiaire et 56 % de ceux situés en zone peu ou très peu tendue ;

- 83 % des sites ayant enregistré plus de 3 demandes par logement libéré rencontrent parfois des situations dans lesquelles aucun des trois dossiers présentés n'est retenu, pour 69 % des sites en zone de tension intermédiaire et 66 % de ceux en zone détendue ou très détendue ;
- 28 % seulement des sites ayant enregistré moins de 200 demandes sont concernés, pour 43 % de ceux en ayant enregistré de 201 à 700 et 86 % des sites ayant comptabilisé plus de 700 demandes.

Figure n° 158 - La fréquence du rejet des trois dossiers présentés en commission, selon les caractéristiques des sites des CIL



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

L'occurrence du rejet des trois dossiers ne dépend pas des relations entre les CIL et les bailleurs avant sélection des dossiers (connaissance de la politique de peuplement des bailleurs, implication dans le choix des logements signalés pour attribution parmi les programmes neufs...), ni même du nombre de dossiers sélectionnés avant la CAL. En revanche, ces rejets sont un peu plus fréquents parmi les sites des CIL qui connaissent des difficultés pour rapprocher l'offre et la demande : 59 % des sites des CIL rencontrant des difficultés importantes ou très importantes lors du rapprochement déclarent qu'ils peuvent se produire, contre 32 % des sites ne rencontrant pas ou ne rencontrant que de très faibles difficultés.

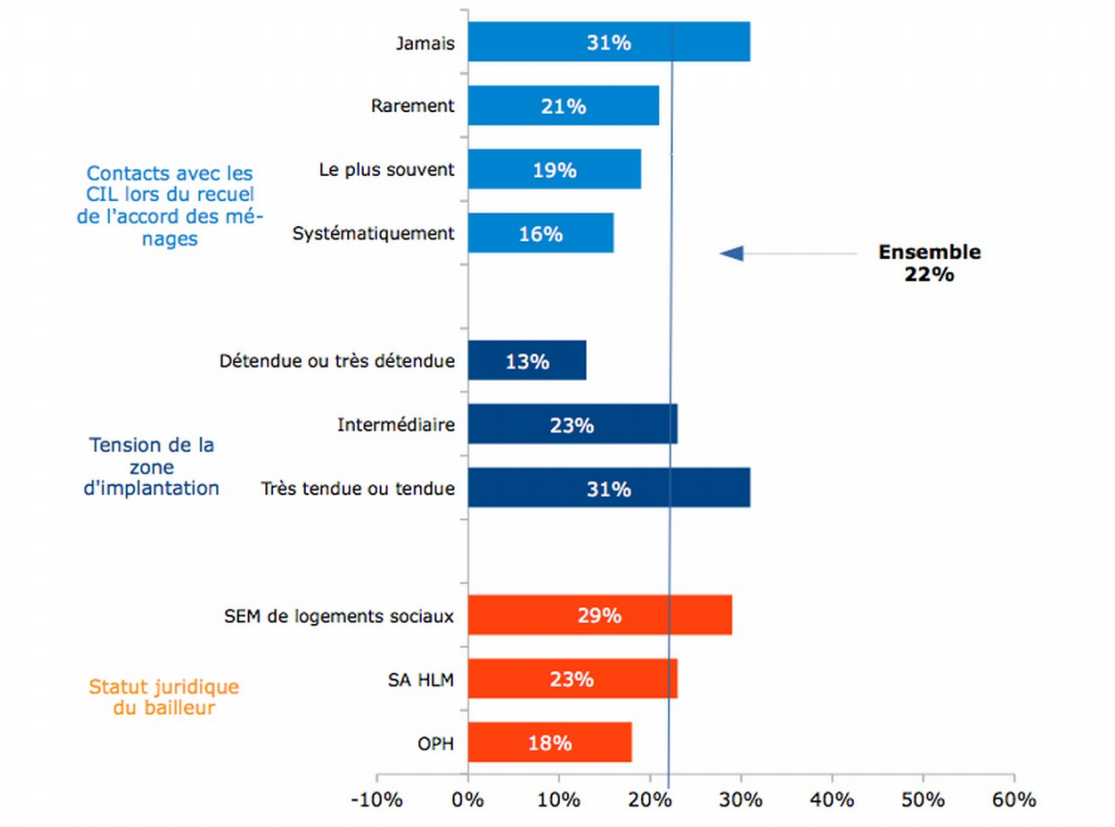
Les réponses des bailleurs confirment des rejets plus fréquents en zone tendue ou très tendue : 31 % des bailleurs implantés dans ces zones disent qu'il peut leur arriver de rejeter les trois dossiers présentés par les CIL, pour 13 % seulement des bailleurs situés en zone tendue ou très peu tendue.

Les rejets dépendent faiblement du statut du bailleur. Ils sont un peu plus fréquents parmi les SEM de logements sociaux, légèrement plus rares parmi les OPH.

Il n'existe pas de lien entre rejets des dossiers et proximité avec les CIL. Les bailleurs filiales ou encore ceux dont la part de logements réservés parmi l'ensemble du parc est élevée, ne diffèrent pas des autres bailleurs sur ce point. Les bailleurs qui déclarent informer les CIL de leur politique de peuplement ou encore ceux qui signalent la présence des CIL en commission, ne sont pas non plus moins nombreux que les autres, à rejeter les dossiers présentés par les CIL. En revanche, ceux qui sont en contact avec les CIL avant commission, notamment lors du recueil de l'accord des ménages, tendent à être moins nombreux à n'accepter aucun des trois dossiers, que ceux qui ne sont jamais en contact avec les CIL avant commission.

Figure n° 159 - La fréquence du rejet des trois dossiers présentés en commission, selon les caractéristiques des bailleurs

% de bailleurs déclarant qu'il arrive, même très rarement, que les commissions rejettent les trois dossiers présentés par les CIL



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ Les motifs des rejets : des dossiers qui ne sont pas recevables

Pour les bailleurs, ces rejets s'expliquent principalement par la non-recevabilité des dossiers présentés :

- 33 bailleurs, 8 % des 417 bailleurs ayant répondu à la question sur le rejet des dossiers, rejettent parfois trois dossiers car aucun des trois ne répond aux critères administratifs (non-respect des seuils de ressources, non-respect de la typologie familiale) : "*Dépassement plafond de ressources, logement non adapté à la composition familiale", "Inadéquation du logement avec les ressources du candidat et ou avec la composition familiale.", "Non-respect des conditions réglementaires d'accès au logement social ", "Logement non approprié/composition familiale, logement non adapté cas d'handicapé...* " ;
- 28 bailleurs, 7 %, évoquent des dossiers fragiles financièrement ou des taux d'effort trop importants ("P*érennité des ressources"," Taux d'effort trop élevé", "Dettes locatives sans plan d'apurement*"...) ;
- 23 bailleurs, 6 %, mentionnent des dossiers incomplets : "*Faute de dossiers complets ou mis à jour de la présentation en CAL", "Défaut de pièces malgré les relances aux familles", "Titre de séjour non valide*", etc.

Peu d'autres motifs de rejet sont cités. 10 bailleurs (2 %) signalent que les CIL présentent rarement trois dossiers en commission ("*il n'y a jamais 3 dossiers présentés - les candidats ne sont pas intéressés par le logement présenté", "il n'y a presque jamais 3 dossiers présentés par un CIL : presque toujours un seul dossier même si on leur demande de proposer 3 candidats*"). 2 bailleurs seulement font référence à un non-respect de leur politique de peuplement ou à un locataire au comportement indésirable ("*Demande pas adaptée au logement ou à la résidence (peuplement)*", "*problème de voisinage*").

Les sites des CIL sont également nombreux à imputer ces rejets à des situations trop fragiles financièrement, et, dans une certaine mesure à des dossiers incomplets ou non conformes aux contraintes réglementaires liées au logement. Plus que les bailleurs, ils font référence à leurs politiques de peuplement :

- 29 sites, 16 % des sites répondants, déclarent qu'il peut arriver que les trois dossiers soient rejetés en commission du fait de la fragilité de la situation financière du répondant ou d'un taux d'effort trop élevé. Ces critères étant normalement validés par les sites avant transmission des dossiers aux bailleurs, certains expriment une certaine incompréhension par rapport aux critères utilisés par les bailleurs (taux d'effort élevé dans le cas d'un reste à vivre par contre suffisant), plusieurs mentionnent la présence de dettes de loyer, connues du bailleur (mutation dans le parc) mais non du site : "*le bailleur juge le reste à vivre trop faible malgré un taux d'effort correct. Des règles de calcul peuvent différer selon les bailleurs", "Le reste à vivre est peu élevé (manque d'information de la part du candidat sur sa solvabilité) - Taux d'effort > 33 % ", "le bailleur connaît le ménage proposé car déjà locataires chez lui et problème de dettes dossier incomplet ","situation économique fragile (ressources insuffisantes) "...* ;
- 11 sites, 6 % des répondants, évoquent des dossiers non conformes réglementairement. Là encore, dans certains cas, les sites justifient leur choix de présenter le dossier malgré cette non-conformité soit par le manque de demandes, soit par la méconnaissance de l'ensemble des critères : "*Erreur dans les plafonds de ressources, logement PMR et CIL non informé... ", "sous occupation du logement alors que nous sommes en zone détendue ", "non-respect des plafonds* ", … Dans une

logique proche, 6 sites évoquent des préférences communales (les demandeurs doivent avoir un lien avec la commune) ;

- 9 sites, 5 %, disent que cette situation survient en particulier lorsqu'ils présentent moins de 3 dossiers : "*Lorsque nous ne présentons qu'un ou deux dossiers, les bailleurs complètent avec des dossiers à eux et dans ce cas, c'est leurs dossiers qui sont bien souvent retenus ", "le cas où "aucun des dossiers présenté par nos soins n'est retenu est le cas où nous avons eu un refus bailleur et présenté juste un seul candidat* ","*en général notre site est en mono candidature (insuffisance de candidature en général pour une offre donnée)...*" ;
- 8 sites, 4 %, évoquent les dossiers incomplets ("*bailleurs qui demandent des pièces justificatives impossibles à fournir dans les délais ", "absence de pièces", "souhait de documents complémentaires*"...) ;
- 7 sites font références à des choix en commission liés à la politique de peuplement des bailleurs ;
- 5 sites évoquent des pressions d'autres réservataires (notamment les collectivités locales) pour que le logement soit attribué à un de leurs candidats : "*Influence de certains membres de la CAL (élus) ", "Lors des CAL, certains membres (collectivité locale) insistent sur d'autres demandes."*... ;
- 5 sites disent ne pas être informés des motifs des refus. 4 sites évoquent la situation d'urgence d'autres demandeurs, qui sont donc logés en priorité. 3 sites évoquent des problèmes de délais (manque de temps pour compléter le dossier, délais d'attribution atteint qui ne permet pas de trouver 3 candidats, dossier du candidat qui arrive hors délais).

➢ *Le rejet des trois dossiers génère a priori peu de rendu pour un tour*

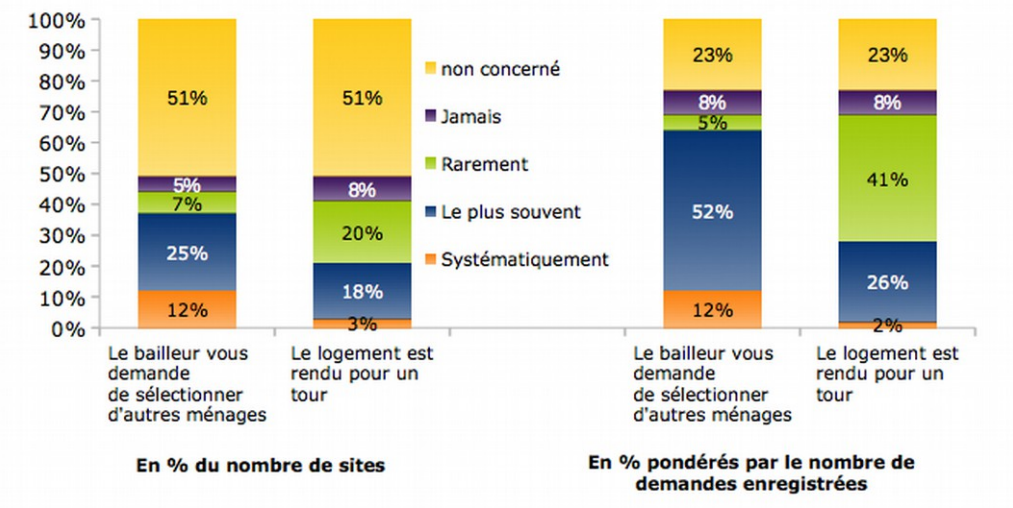
Interrogés sur le devenir des logements lorsqu'aucun des trois dossiers présentés par les CIL n'est sélectionné en commission, les bailleurs déclarent le plus souvent qu'ils demandent aux CIL de sélectionner d'autres ménages. Plus rarement, le logement est rendu pour un tour.

72 bailleurs, 17 % de l'ensemble de ceux organisant des commissions, déclarent parfois ne sélectionner aucun des trois dossiers présentés et demander alors aux CIL de sélectionner d'autres dossiers. 28 bailleurs, 7 % seulement de ceux mettant en place des commissions, déclarent qu'il peut arriver que le logement soit rendu pour un tour car la commission a rejeté l'ensemble des dossiers présents. Les autres situations sont très rares : 6 bailleurs, 1 %, disent que le bénéfice du droit est perdu pour le CIL, 8 bailleurs, 2 %, que le droit est reporté sur une autre mise à disposition de logement.

Les réponses des sites des CIL sont cohérentes avec ce constat. 44 % des sites de CIL, représentant 61 % des demandes enregistrées, disent qu'il peut arriver que les bailleurs demandent de sélectionner d'autres ménages. 41 %, représentant également 61 % des demandes enregistrées, qu'il peut arriver que le logement soit rendu pour un tour. La fréquence des situations où les bailleurs demandent la sélection d'autres ménages, est beaucoup plus importante que celles dans lesquelles le logement est rendu pour un tour. 37 % des CIL (67 % des demandes enregistrées) disent que la sélection d'un autre ménage est la norme ou est très fréquente, pour seulement 21 % des sites des CIL (28 % des demandes enregistrées) en ce qui concerne les rendus pour un tour.

Enfin, selon 5 sites, 3 % des répondants, les bailleurs mettent rarement à disposition des CIL un autre logement. Selon les réponses aux différentes questions ouvertes, ce serait en particulier le cas lorsque le bailleur attribue le logement à un demandeur non présenté par le CIL, mais en situation d'urgence.

Figure n° 160 - Le devenir du logement lorsqu'aucun dossier n'est sélectionné, selon les sites des CIL



Sources : enquêtes auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des sites répondants. Les sites "non concernés" sont ceux ayant déclaré qu'il n'arrive jamais qu'aucun des trois dossiers ne soit sélectionné.

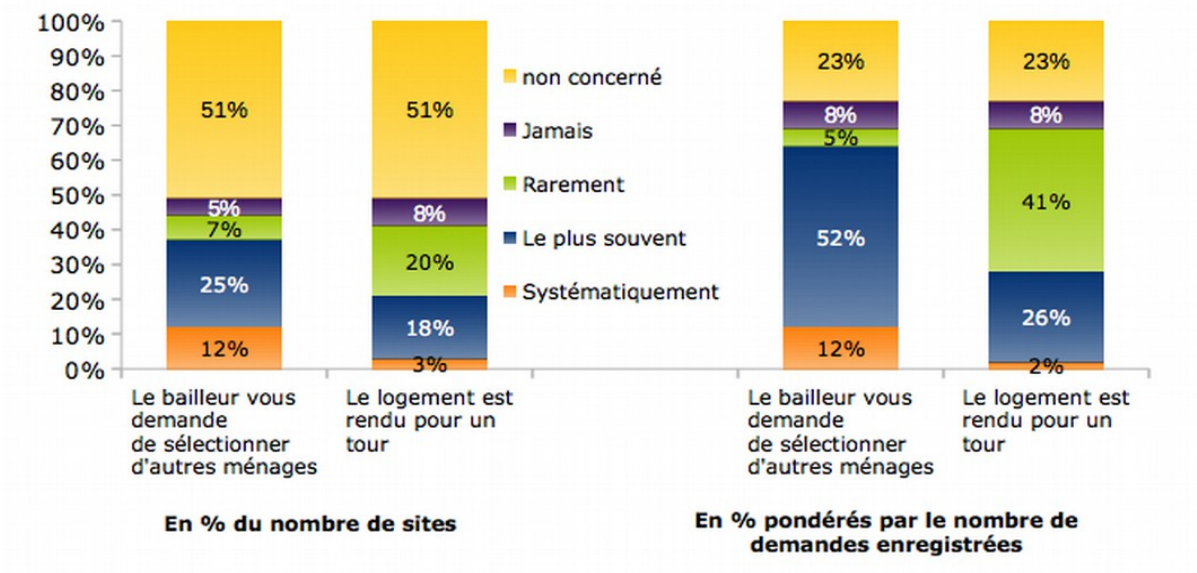
- *Le rejet de tous les dossiers présentés par les CIL est comparable pour l'offre des bailleurs non HLM et non SEM*

68 % des 79 sites de CIL concernés par l'offre des bailleurs non HLM et non SEM, déclarent qu'il arrive que ces bailleurs ne retiennent aucun des dossiers présentés. Seuls 56 % de ces mêmes sites ont déclaré que cette situation pouvait se produire concernant les logements des organismes HLM ou SEM.

Lorsque les réponses sont pondérées par le nombre de demandes enregistrées par les sites, les réponses concernant l'offre des bailleurs non HLM et non SEM sont cependant beaucoup plus proches de celles concernant les bailleurs HLM ou SEM. Les sites déclarant que ces refus se produisent représentent ainsi 91 % des demandes enregistrées par les 79 sites concernés pour les logements non HLM et non SEM, contre 83 % des demandes enregistrées pour les autres logements.

Figure n° 161 - La fréquence des situations dans laquelle aucun dossier n'est retenu, pour l'offre des bailleurs non HLM et non SEM

Concernant l'offre de droits de réservation de votre organisme affecté à des logements des organismes non HLM et non SEM : arrive-t-il qu'aucun des dossiers que vous avez transmis au bailleur ne soit retenu ?



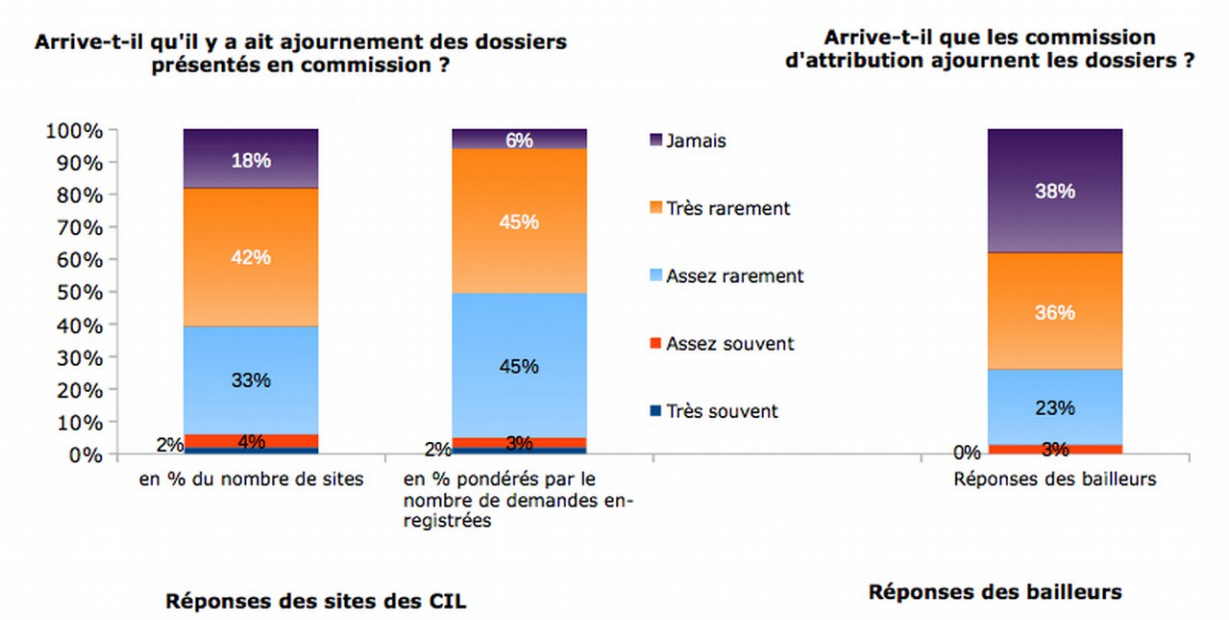
Sources : enquêtes auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 79 sites concernés par l'offre des bailleurs non HLM et non SEM.

c) Les ajournements, qui ne sont plus possibles depuis mai 2015, restaient auparavant relativement limités

Le décret n°523 du 12 mai 2015 portant application de la loi ALUR liste exhaustivement les décisions que peuvent prendre les commissions d'attribution. L'ajournement ne fait plus partie des issues possibles. Un certain nombre de bailleurs, interrogés après parution de ce décret, indiquent ainsi ne plus faire d'ajournement. D'autres ont répondu sur leurs pratiques passées et il est ainsi difficile de savoir qu'elle est la réalité des ajournements pratiqués par les bailleurs.

La plupart des sites des CIL ont en revanche répondu avant parution du décret. La pratique d'ajournement est mentionnée par une très forte majorité des sites, mais leur occurrence est faible. 82 % des sites, représentant 94 % des demandes enregistrées, indiquent qu'il arrive qu'il y ait ajournement des dossiers présentés en commission. Seuls 6 % disent que ces ajournements sont très fréquents ou assez fréquents, 42 % des sites (45 % des demandes) les qualifient de très rares.

Figure n° 162 - La fréquence des ajournements selon les bailleurs et selon les sites des CIL



Sources : enquêtes auprès des bailleurs et auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les réponses des bailleurs sont calculés sur la base de 417 bailleurs (15 bailleurs non concernés car ne mettant pas en place de commission d'attribution, 8 bailleurs non répondants).

Les motifs expliquant les ajournements sont proches de ceux expliquant les situations dans lesquelles aucun des trois dossiers présentés par les CIL n'est retenu.

Les bailleurs évoquent ainsi les difficultés administratives, les besoins de vérification, la fragilité des dossiers. 72 d'entre eux (17 % des 417 bailleurs concernés) déclarent ainsi qu'il y a parfois ajournement du fait de dossiers incomplets. Dans une logique proche, 70 (17 %), évoquent les compléments d'information, les demandes de précisions, de vérifications de pièces. 53 bailleurs (13 %) mentionnent la fragilité des dossiers présentés et l'importance des taux d'effort. 45 (11 %) la présence de dossiers ne répondant pas aux critères réglementaires (typologie familiale inadaptée, non-respect des seuils). Les autres motifs cités sont peu fréquents. 13 bailleurs (3 %) évoquent la présence de dettes de loyers à apurer, 2 des problèmes de garantie.

Les sites des CIL quant à eux expliquent les ajournements principalement par le besoin de la commission de disposer d'informations complémentaires ou la présence de dossiers incomplets :

- la plupart mentionne des motifs qui sont effectivement cohérents par rapport à un ajournement (et donc à un besoin de délais supplémentaires exprimés par la commission) : 60 sites, 32 % des répondants, expliquent les ajournements par la demande d'informations complémentaires, voire la mise en place d'une enquête sociale. 48 sites, 26 % évoquent le manque de pièces justificatives dans les dossiers, ou la présence de pièces non actualisées. 17 sites (9 %) signalent la présence de dettes de loyer, dont la commission veut l'apurement avant éventuelle décision. 6 sites évoquent des retards de livraison de logements neufs, 2 le fait que les candidats n'aient pas eu le temps de visiter le logement, 2 le désistement d'un des candidats ;

- quelques sites évoquent des motifs qui seraient relatifs plus à des motifs de rejet des dossiers, qu'à un ajournement. En particulier, 25 sites (14 %), font référence à des situations fragiles financièrement, des taux d'effort trop important ou des restes à vivre trop faibles, sans relier cette fragilité à des besoins d'informations complémentaires pour prendre une décision. 6 sites évoquent des dossiers non conformes réglementairement (en général, la typologie familiale ne correspond pas à la taille du logement).

Enfin, parmi les ménages informés du passage de leur dossier en commission, 10 % déclarent que la commission a donné lieu à un ajournement.

3.2 La prévalence des propositions non abouties

a) Selon les fichiers transmis par les CIL, le plus souvent, les ménages refusent avant la commission la proposition reçue

Les fichiers transmis par les CIL pour la réalisation de l'enquête contiennent l'ensemble des ménages ayant reçu au moins une proposition en 2013 et 2014, avec possibilité de repérer :

- les propositions qui n'ont pas abouti et les motifs (refus avant commission, refus par la commission, refus après commission) ;
- le logement ou non par le CIL.

Ces fichiers permettent donc de quantifier la part des différents motifs pour lesquels la proposition n'aboutit pas, et d'obtenir quelques éléments caractérisant les ménages. Cette exploitation a cependant deux limites :

- le fichier contient probablement des doublons, correspondant aux salariés des entreprises multi-collecteurs. Il n'a pu être dédoublonné, les CIL n'ayant pas d'identifiant commun ;
- les variables descriptives des salariés sont d'une qualité plus ou moins bonne selon les CIL et leur système informatique. Le nombre de valeurs manquantes est assez élevé pour certaines.

L'exploitation de ces fichiers montre que le plus souvent, les ménages ayant reçu au moins une proposition refusent le logement avant commission. Ainsi, 65 % des ménages auxquels au moins un logement a été proposé en 2013 ou 2014, l'ont refusé avant commission. Ce chiffre est plus de deux fois supérieur à la part des ménages pour lesquels la première proposition a abouti (30 %).

Le rejet du dossier par la commission et les refus après commission sont relativement rares. 7 % des ménages ayant reçu au moins une proposition en 2013 ou 2014 ont vu leur dossier rejeté par la CAL, 3 % l'ont refusé après commission.

Figure n° 163 - La prévalence des différents motifs pour lesquels la proposition n'aboutit pas

	Effectifs	%
A refusé au moins une fois en commission en 2013 ou 2014	16 839	7 %
dont pas d'autres motifs de refus que celui de la commission	*6 413*	*3 %*
dont a finalement été logé en 2013 ou 2014	*4 319*	*2 %*
A refusé au moins une fois avant commission	167 787	65 %
dont pas d'autres motifs de refus que le refus du ménage avant commission	*154 225*	*60 %*
dont a finalement été logé en 2013 ou 2014	*30 798*	*12 %*
A refusé au moins une fois après commission	8 348	3 %
dont pas d'autres motifs de refus que le refus du ménage après commission	*4 148*	*2 %*
dont a finalement été logé en 2013 ou 2014	*2 669*	*1 %*
1 seule proposition, ménage logé	79 077	30 %
Total	**257 546**	**105 %***

Source : exploitation des fichiers transmis par les CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les effectifs sont sur-estimés, le fichier n'étant pas apuré des doublons dus aux entreprises multi-collecteurs.
** Le total est supérieur à 100 %, du fait de la possibilité qu'un même ménage ait connu plusieurs réponses non abouties pour des motifs différents.*

Le tableau précédent montre qu'un nombre relativement important des ménages ayant connu une proposition non aboutie, ont finalement été logés via Action Logement.

La part des ménages finalement logés dépend assez fortement des motifs pour lesquels la proposition n'a pas aboutie. Elle est particulièrement faible parmi les ménages ayant refusé avant commission, particulièrement importante parmi ceux ayant refusé après commission :

- 32 % des ménages ayant refusé le logement après commission (et qui donc ont été acceptés par la commission) ont été logés suite à une autre proposition ;
- 26 % des ménages refusés au moins une fois en commission, ont accédé au logement en 2013 ou 2014 ;
- 18 % des ménages ayant refusé au moins une fois le logement avant commission, ont été logés depuis ce refus.

b) Les réponses des sites des CIL indiquent une moindre fréquence des refus avant commission

Les CIL n'ont pas été interrogés directement sur la part des ménages dont le dossier est refusé par la commission, mais uniquement sur la part des refus de la part des ménages avant et après commission. La fréquence des situations dans lesquelles aucun des trois dossiers présentés par les CIL n'est retenue, permet néanmoins d'approcher cette prévalence des refus en commission. Rappelons que la moitié des sites, représentant plus des trois quarts des demandes enregistrées, déclaraient que cette situation pouvait se produire, mais la plupart des sites estimaient qu'elle restait rare.

Les réponses des sites des CIL confirment par ailleurs le constat de refus avant CAL plus fréquents qu'après CAL, en particulier lorsqu'elles sont pondérées par le nombre de demandes enregistrées. Elles indiquent cependant une prévalence des refus plus faible que celle mesurée par le fichier :

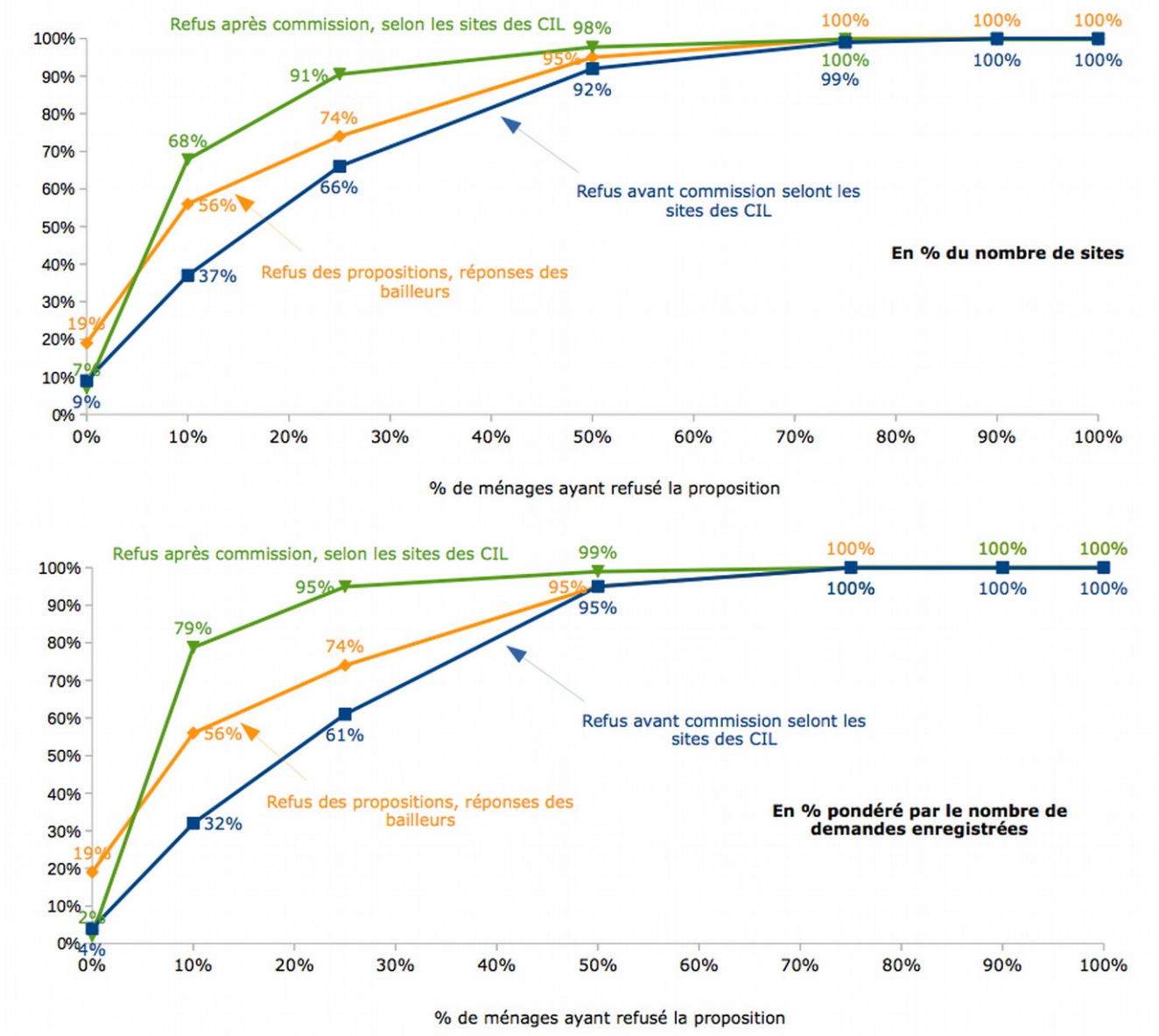
- 9 % des sites des CIL, représentant 4 % des demandes enregistrées, déclarent ne jamais enregistrer de refus avant commission. 37 % (32 % des demandes enregistrées) en enregistrent au plus 10 %. 66 % (61 % des demandes enregistrées) déclarent en comptabiliser moins de 25 %. Seuls 8 % (5 % des demandes enregistrées) disent que les refus avant commission représentent plus de 5 % des propositions faites aux ménages ;
- 7 % des sites des CIL, représentant 2 % seulement des demandes enregistrées, disent ne jamais se voir opposer des refus des ménages après commission. Les deux tiers (représentant même 80 % des demandes enregistrées), en comptabilisent moins de 10 % : presque tous les sites sont confrontés à des refus après commission, mais le nombre de ces refus est très faible : un peu moins des deux tiers des sites représentant les trois quarts des demandes enregistrées, en comptabilisent entre 1 % et 10 %. Le nombre de sites déclarant qu'une proposition sur deux faites après commission, aboutit à un refus des ménages, est alors très faible : il représente 2 % des sites, 1 % des demandes enregistrées.

Les bailleurs ont été interrogés globalement sur les refus de la part des ménages. Leurs réponses indiquent un nombre de refus un peu supérieur à celui enregistré par les CIL après commission, un peu inférieur à celui après commission.

La part des bailleurs disant ne jamais se voir opposer de refus n'est pas faible (19 %). Moins de la moitié, 44 %, disent enregistrer plus de 10 % de refus sur les propositions faites. 5 % en enregistrent plus de 50 %.

Figure n° 164 - La fréquence des refus des ménages, selon les bailleurs et les sites des CIL

Pour les sites des CIL, la question posée sur les refus englobe explicitement les situations dans lesquelles les ménages n'ont pas donné de réponses



Sources : enquêtes auprès des bailleurs et auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les réponses des bailleurs sont calculés sur la base de 396 bailleurs : 44 bailleurs n'ont pas répondu à la question. Les pourcentages concernant les sites des CIL sont calculés sur la base de 177 CIL pour les refus avant commission (7 non répondants car ne demandant jamais l'accord des ménages avant commission) et de 179 sites pour les refus après commission (5 sites n'ont pas su répondre à cette question).
Guide de lecture : les pourcentages sont des pourcentages cumulés. Par exemple, 37 % des sites des CIL enregistrent au plus 10 % de refus avant commission. 66 % en enregistrent au plus 25 %. 18 % en comptabilisent entre 10 % et 25 %.

Souvent, les refus avant commission ne sont pas des refus explicites de la part des ménages, mais une absence de réponses à la proposition qui leur est faite. 63 % des sites des CIL, représentant 84 % des demandes enregistrées, déclarent que plus de 10 % des ménages ne répondent pas à la proposition faite avant commission. Pour 33 % représentant 46 % des demandes, cette proportion est supérieure à 25 % et pour 10 % (5 % des demandes), elle excède 50 %.

En cas de non-réponse des ménages avant commission, les CIL relancent relativement peu les demandeurs. 18 % des sites, mais 37 % des demandes enregistrées, disent ne pas relancer les ménages. 52 % (47 % des demandes enregistrées) ne les relancent qu'une fois. Seuls 30 % des sites (16 % des demandes) relancent plusieurs fois les ménages ne répondant pas avant commission.

88 % des sites, représentant 95 % des demandes enregistrées, considèrent les non-réponses des ménages comme des refus. 11 % (6 % des demandes enregistrées) transmettent malgré tout les dossiers aux bailleurs. Quelques sites, peu nombreux, peuvent aussi dans ce cas considérer que la demande n'a plus cours et la supprimer de son fichier (8 sites, représentant 5 % des 177 sites répondant à ces questions, et 2 % des demandes enregistrées par ces 177 sites).

Figure n° 165 - Le mode de traitement des situations de non-réponses de la part des ménages

	Effectifs des sites	% en nombre de sites	*% en nombre de demandes enregistrées*
Prévalence des situations dans lesquelles les ménages ne répondent pas à la proposition avant commission			
Moins de 10 %	66	39 %	*16 %*
De 10 à 25 %	53	31 %	*28 %*
De 25 à 50 %	41	25 %	*52 %*
Plus de 50 %	9	5 %	*4 %*
Total	**169***	**100 %**	***100 %***
Prévalence des relances de la part des CIL en cas de non-réponse des ménages avant commission			
Ne relancent pas	31	18 %	*37 %*
Relancent 1 fois	91	52 %	*47 %*
Relancent plusieurs fois	54	30 %	*16 %*
Total	**176****	**100 % %**	***100 %***
Traitement du dossier en cas de non-réponse des ménages avant commission			
Transmet tout de même le dossier au bailleur	20	11 %	*6 %*
Considère l'absence de réponses comme un refus	156	88 %	*95 %*
Considère que la demande n'est plus en cours (supprime la demande de son fichier de demandes)	8	5 %	*2 %*
Total	**177*****	**104 %******	***103 %******

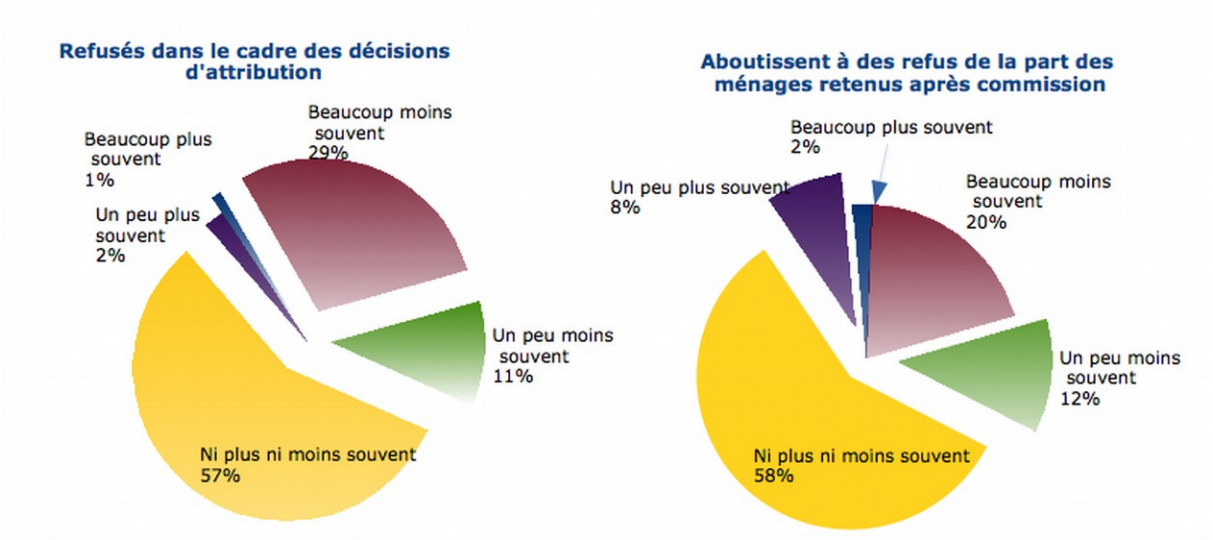
Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
** 169 sites répondants : 7 sites ne recueillent pas l'accord des ménages avant commission et n'ont donc pas répondu à la question,8 sites n'ont pas su répondre.*
***176 sites répondants : 7 sites ne recueillent pas l'accord des ménages avant commission et n'ont donc pas répondu à la question,1 site n'a pas su répondre.*
****177 sites répondants : 7 sites ne recueillent pas l'accord des ménages avant commission.*
***** le total est supérieur à 100 %, du fait qu'un même site peut mettre en œuvre des réponses différentes à la non réponse, selon la situation.*

c) Les bailleurs estiment les propositions non abouties moins fréquentes que pour les autres organismes réservataires

Très peu de bailleurs estiment que les propositions non abouties sont plus fréquentes pour les logements faisant l'objet de droit de réservation des CIL, que pour ceux attribués à d'autres organismes réservataires. 3 % estiment que les refus en commission pour l'attribution des logements réservés au titre de la PEEC sont plus fréquents que ceux observés pour l'attribution des logements d'autres réservataires alors que 40 % les estiment moins fréquents (29 % les déclarant même beaucoup moins fréquents).

Les différences selon les réservataires sont un peu plus faibles concernant les refus de la part des ménages après attribution, mais là également, les CIL sont moins confrontés à ces difficultés. 10 % des bailleurs estiment que les refus après commission sont plus fréquents en ce qui concerne les logements réservés aux CIL que pour ceux des autres réservataires, 32 % les estiment moins fréquents (20 % beaucoup moins fréquents).

Figure n° 166 - La fréquence des demandes non abouties par rapport à celles issues d'autres organismes réservataires, réponse des bailleurs



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 424 bailleurs ayant répondu à la question (16 bailleurs non répondants).

3.3 Les déterminants des refus des ménages

a) Les liens entre refus et caractéristiques des ménages

➢ *Les ménages logés ont des ressources plus faibles que les autres et habitent en province, les ménages ayant refusé avant commission ont des revenus élevés*

La présentation de l'échantillon, réalisée à partir des données d'enquête, montrait que par rapport aux autres types de refus :

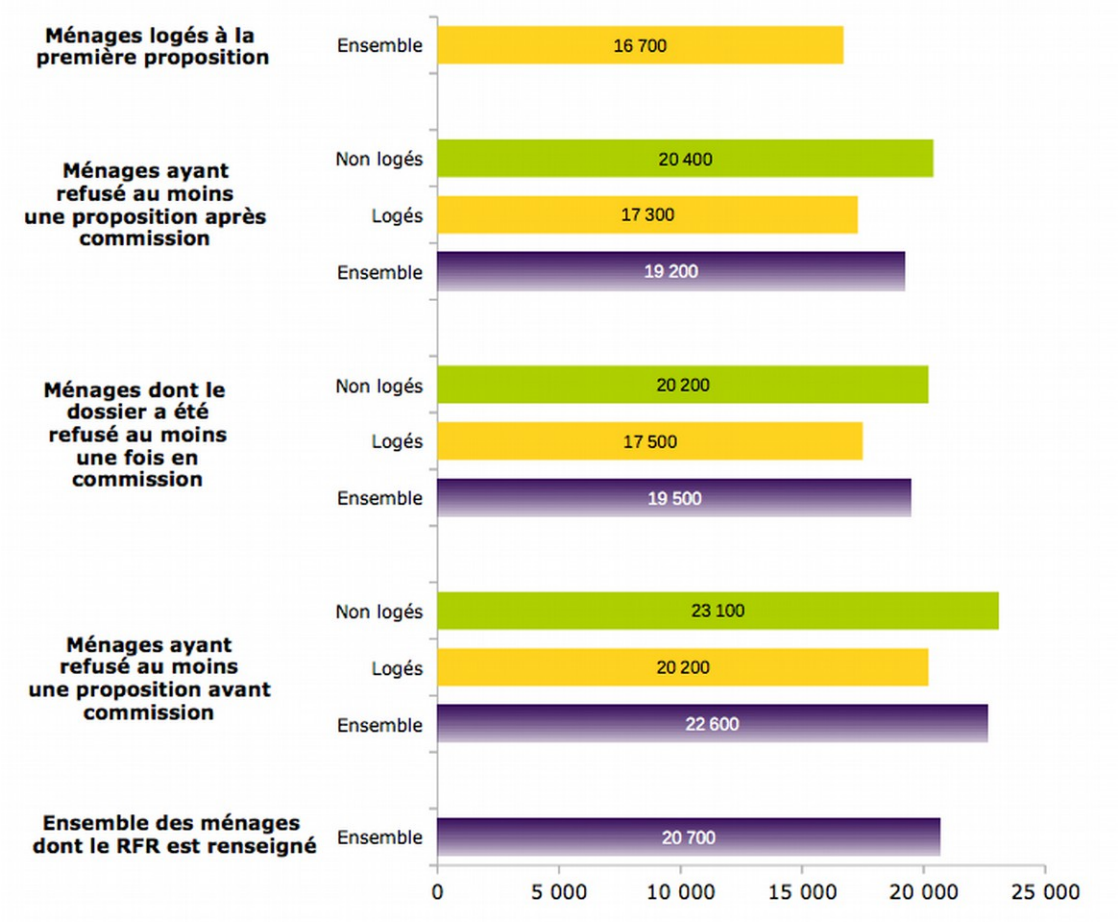
- les ménages ayant été refusés par la commission sont plus nombreux parmi les monoparents, moins nombreux parmi les couples sans enfant et comptent une proportion importante de ménages d'origine étrangère. Ils se caractérisent par ailleurs par des ressources particulièrement faibles, sont sur-représentés dans les petites agglomérations et l'agglomération parisienne ;
- les ménages ayant refusé avant commission sont peu nombreux parmi les monoparents et ont des ressources un peu plus élevées que les autres ;
- les ménages ayant refusé la proposition après commission sont plus nombreux parmi les monoparents, parmi les ménages français de naissance ou encore parmi ceux habitant en zone peu tendue.

L'utilisation des fichiers des CIL permet de mieux comprendre l'articulation entre caractéristiques des ménages et motifs d'abandon des propositions.

Elle confirme un lien important entre montant des ressources et résultats de la proposition. Ainsi, les ménages refusés par la commission et surtout ceux ayant refusé le logement après commission disposent des ressources plus faibles que les ménages ayant refusé le logement avant commission.

Cependant, accéder ou non au logement est également clivé selon les revenus. Les ménages logés dès la première proposition sont ceux percevant les revenus les plus faibles (16 700 euros en moyenne, pour 20 700 euros parmi l'ensemble des ménages). Parmi les ménages pour lesquels une proposition n'a pas abouti, pour chaque type de refus, les ressources des ménages logés sont plus faibles que celles des ménages non logés.

Figure n° 167 - Le montant moyen du revenu fiscal de référence selon les motifs pour lesquels la proposition n'a pas abouti et l'accès au logement (en €)



Source : exploitation des fichiers transmis par les CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les chiffres sont donnés sur la base de 156 100 ménages pour lesquels le RFR est renseigné (61 % des ménages présents dans la base).

Les données confirment qu'il n'y a pas de lien entre l'âge du demandeur et le type de refus. Les demandeurs ayant accédé au logement sont un peu plus jeunes que les autres, qu'ils aient ou non auparavant connu une proposition non aboutie. La moyenne d'âge au 31 décembre 2014 des demandeurs logés est de 35,4 ans, celle des demandeurs non logés de 36,8 ans. 32 % des personnes ayant accédé au logement sont âgés de moins de 30 ans au 31 décembre 2014, pour 26 % des personnes non logées. 10 % des premières contre 13 % des secondes sont âgées de 50 ans ou plus.

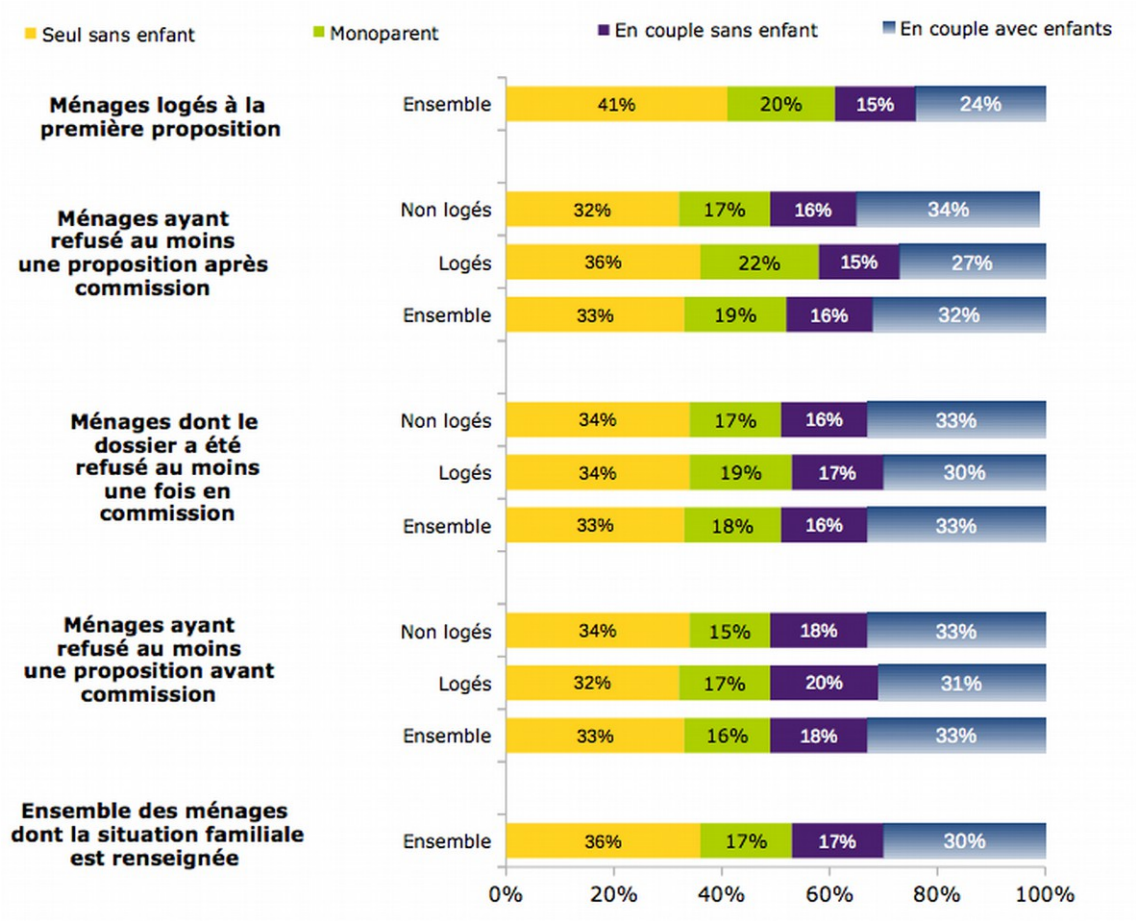
Le faible lien entre situation familiale et type de refus se vérifie également :

- les familles monoparentales sont ainsi un peu plus nombreuses parmi les ménages refusés par la commission et parmi ceux ayant refusé le logement après commission, que parmi ceux ayant refusé avant commission (respectivement 18 %, 19 % et 16 %). Elles sont également sur-représentées parmi les demandeurs ayant accédé au logement, notamment parmi ceux ayant été acceptés par la commission (et donc ayant refusé après commission au moins une fois avant d'être logés, ou bien ayant refusé la proposition après commission). Elles représentent ainsi 20 % des ménages ayant

accédé directement au logement et 22 % de ceux logés après avoir refusé une proposition pour 17 % de l'ensemble des demandeurs ;

- les personnes seules sont également très nombreuses parmi celles ayant accédé directement au logement (41 %) ;
- les couples avec enfants sont aussi nombreux que les autres à avoir été logés, mais en général ils ont d'abord refusé une proposition. Ils ne représentent que 24 % des demandeurs logés directement, pour environ le tiers parmi les ménages logés après avoir reçu au moins une proposition non aboutie.

Figure n° 168 - La situation familiale selon les motifs pour lesquels la proposition n'a pas abouti et l'accès au logement[11]



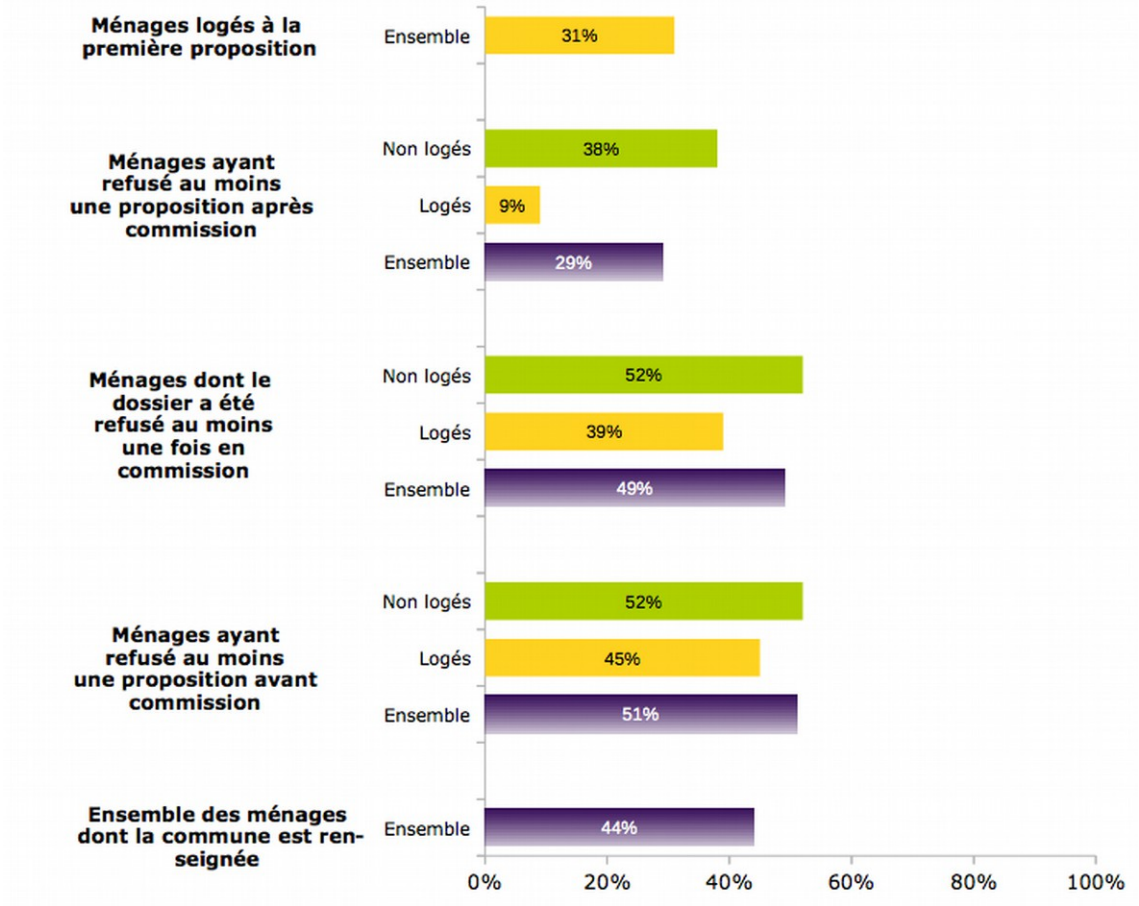
Source : exploitation des fichiers transmis par les CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les chiffres sont donnés sur la base de 242 850 ménages pour lesquels la situation familiale est renseignée (94 % des ménages présents dans la base).

11 Le choix de présenter la répartition de la situation familiale selon les types de refus peut sembler moins lisible que celui de présenter les types de refus selon la situation familiale. Étant donné le faible pourcentage de ménages refusés en commission et ayant refusé après commission, cette dernière présentation ne permettait pas de mettre en évidence clairement les différences selon les situations familiales.

Les refus avant commission et les refus en commission concernent plus les parisiens que les provinciaux. Les habitant de l'Île-de-France représentent ainsi 51 % des ménages ayant refusé au moins une proposition avant commission, 49 % de ceux ayant été refusés en commission, mais 29 % seulement des ménages ayant refusé une proposition après commission.

L'accès au logement est fortement déterminé par le fait d'habiter en province plutôt qu'en région parisienne. Que l'accès au logement soit direct ou que les ménages aient d'abord connu des refus, la part des franciliens parmi les ménages logés est beaucoup plus faible que celle observée parmi les ménages non logés. En particulier, les parisiens ne représentent que 9 % des ménages ayant été logés après un refus après commission, alors qu'ils sont 38 % des ménages non logés après un tel refus.

Figure n° 169 - La part des ménages habitant en Île-de-France, selon les motifs pour lesquels la proposition n'a pas abouti et l'accès au logement



Source : exploitation des fichiers transmis par les CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les chiffres sont donnés sur la base de 254 000 ménages pour lesquels la situation familiale est renseignée (99 % des ménages présents dans la base).

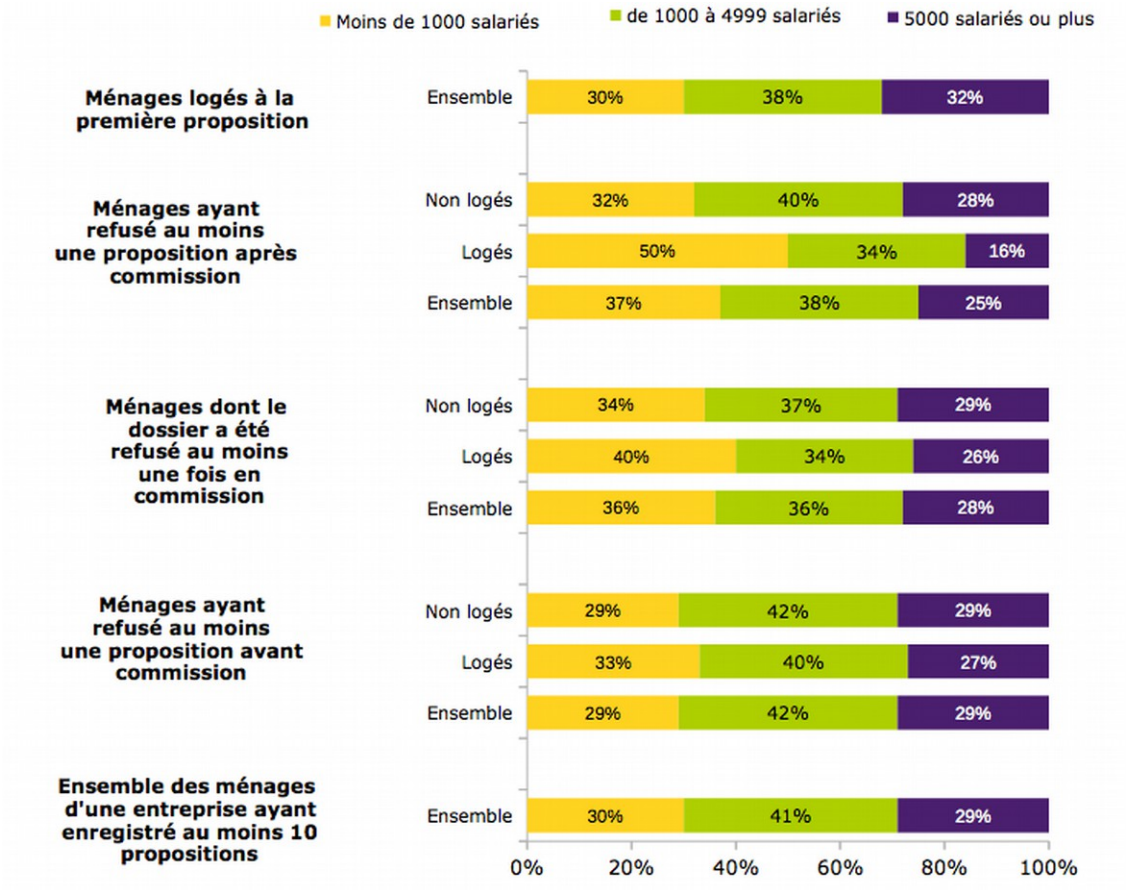
La taille de l'entreprise était mal renseignée dans les fichiers des CIL. Leur secteur d'activité n'y figurait pas. Elle a été rapprochée par le biais du SIRET uniquement pour les entreprises ayant enregistré au moins 10 demandes en 2013 ou 2014 et comptant au moins 300 salariés (cibles de l'enquête menée auprès des entreprises). Ce rapprochement a été réalisé à partir des données du fichier SIRENE et de

celles des greffes des tribunaux de commerce. 185 000 ménages, 72 % de ceux présents dans la base, sont salariés d'une entreprise ayant enregistré au moins 10 demandes en 2013 ou 2014. Les effectifs ont pu être rapprochés pour 80 % de ces ménages.

La taille de l'entreprise n'est que peu liée aux motifs de refus : les salariés des entreprises de moins de 1000 salariés sont cependant un peu plus nombreux parmi les ménages dont le dossier a été refusé en commission, ou parmi ceux ayant refusé au moins une proposition après commission. Ils représentent ainsi 36 % et 37 % de ces demandeurs, pour 30 % parmi l'ensemble des ménages.

La taille de l'entreprise apparaît un peu plus liée à l'accès au logement, mais de façon différente selon les types de refus. Ainsi, les salariés des grandes entreprises sont un peu plus nombreux à accéder directement au logement mais sont moins souvent logés dès lors qu'ils ont refusé au moins une proposition après commission. À l'inverse, les demandeurs des entreprises de moins de 1 000 salariés sont particulièrement nombreux à être logés après avoir connu une proposition non aboutie, et notamment après un premier refus suite à la commission.

Figure n° 170 - La taille de l'entreprise selon les motifs pour lesquels la proposition n'a pas abouti et l'accès au logement



Source : exploitation des fichiers transmis par les CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les chiffres sont donnés sur la base de 148 000 ménages pour lesquels les effectifs sont connus et travaillant dans une entreprise d'au moins 300 salariés ayant enregistré au moins 10 demandes (80 % des 185 000 ménages concernés).

Le secteur d'activité de l'entreprise n'a en revanche que peu d'impact sur les refus, ou sur l'accès au logement.

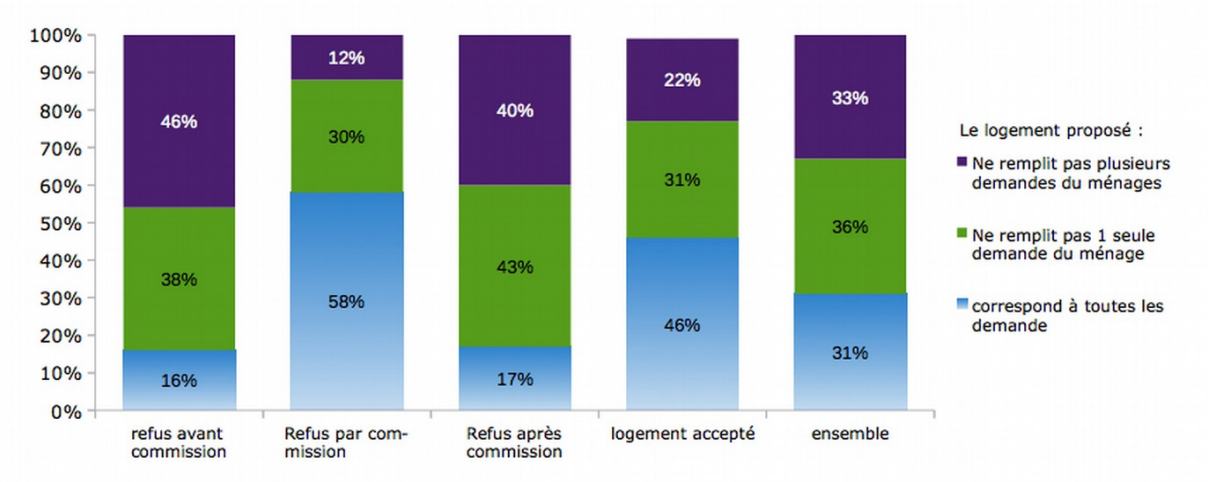
➢ *Les motifs pour lesquels la proposition n'aboutit pas dépend également des caractéristiques de la demande et de son traitement*

La première partie de ce rapport avait montré quelques différences selon les types de refus, dans les motifs à la recherche de logement et dans le traitement de la demande :

- les ménages qui ont fait part dans l'enquête d'un refus avant commission, sont moins nombreux que les autres à avoir visité le logement mais sont en revanche plus nombreux à déclarer que les informations reçues sont suffisantes pour donner leurs réponses ;
- les ménages refusés en commission selon les fichiers des CIL sont un peu plus nombreux que les autres à avoir trouver complexe le dépôt de la demande. Ils sont par ailleurs très nombreux à déclarer ne pas avoir eu connaissance de la sélection de leur dossier avant commission. Ceux qui ont connu au moins un refus en commission selon le fichier des CIL ne diffèrent pas des autres quant à leurs contraintes sur le logement. En revanche, les ménages qui ont évoqué dans l'enquête un refus en commission (l'introduction de cette troisième partie a montré que ce n'était pas toujours des ménages repérés comme tels dans les fichiers CIL) ont exprimé moins de contraintes dans leur recherche de logement (au sens de l'indicateur présenté p. 66). 24 % n'en ont évoqué aucune (pour 16 % de l'ensemble des ménages) ;
- les ménages ayant refusé la proposition après commission ont des contraintes plus fortes que les autres dans leur recherche de logement. Ils sont par ailleurs plus nombreux que les autres à déposer leur demande auprès de leur employeur et non directement auprès du CIL. Enfin, ceux qui ont décrit dans le questionnaire une proposition ayant abouti à un refus après commission sont particulièrement nombreux (18 % contre 11 % des ménages) à motiver leur demande par une situation d'urgence (logement précédent insalubre, repris par le propriétaire, expulsion...) ;
- les ménages ayant accepté le logement sont particulièrement nombreux à l'avoir visité avant commission et à déclarer que leur accord leur a été demandé. Comme les ménages ayant refusé après commission, ils sont un peu plus nombreux que les autres (15 %) à avoir demandé un logement pour des raisons urgentes.

Le type de refus dépend finalement relativement peu des caractéristiques de la demande (toutes les différences signalées ci-dessus sont limitées). En revanche, il dépend fortement de l'adéquation entre le logement proposé et le logement souhaité (au sens mesuré par l'indicateur présenté p.191). Ainsi, parmi les ménages ayant refusé le logement avant ou après commission, respectivement 46 % et 40 % se sont vu proposer un logement éloigné de leurs souhaits et seuls 16 % un logement conforme à leur demande. Parmi les ménages ayant accepté le logement (qu'ils aient été refusés en commission ou qu'ils aient été finalement logés), seuls respectivement 12 % et 22 % se sont vu proposer un logement fortement éloigné de leur demande, alors que pour respectivement 58 % et 46 % d'entre eux, la proposition correspondait fortement à leurs attentes.

Figure n° 171 - Le type de refus selon l'adéquation entre le logement proposé et le logement souhaité



Source : enquête auprès des ménages - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Quelques précisions méthodologiques : la régression logistique et les choix faits pour l'analyse

La procédure en question consiste à déterminer, à partir d'un individu de référence choisi arbitrairement, quel est l'impact sur le comportement étudié de la variation d'une ou plusieurs variables, les autres restant inchangées. L'individu de référence choisi peut-être fictif et n'influe pas sur les résultats obtenus. Il présente un certain nombre de caractéristiques correspondant aux différentes variables explicatives. Le modèle fait varier chacune des caractéristiques de l'individu, les autres restant inchangées, et détermine de quelle façon la variable expliquée pourra être affectée par cette variation. Le modèle calcule quelle est la probabilité, pour l'individu de référence, d'avoir la caractéristique étudiée. Lorsque l'on fait varier une caractéristique, le modèle calcule la nouvelle probabilité associée.

Les variables ayant les impacts les plus importants sur les refus des ménages, sont celles mesurées via la description d'une proposition en particulier. La variable expliquée par la régression est donc celle indiquant si la proposition décrite correspondait à un refus de la part des ménages, un refus en commission, ou bien avait permis au ménage d'entrer dans le logement. Il peut donc y avoir un biais, dans la mesure où certains ménages ont pu décrire une proposition pour laquelle ils avaient été refusés en commission, mais par ailleurs avoir refusé un logement avant commission pour une autre proposition (ou être finalement logés).

Cependant, ces multiples situations restent fortement minoritaires. Par ailleurs, le préambule à cette partie montre qu'il peut exister des décalages entre les indications du fichier et les déclarations des ménages. Le choix de partir du déclaratif permet d'être cohérent avec les variables utilisées, correspondant elles-mêmes à la perception des ménages.

4 régressions ont été mises en œuvre :

- la première modélise la probabilité d'avoir refusé la proposition, avant ou après commission. Le champ de cette première régression est donc celui de l'ensemble des ménages (hors les 76 ménages pour lesquels le type de refus n'a pu être déterminé). En effet, le fait de refuser après est souvent lié à l'absence de recueil et d'information du ménage avant commission, mais les motifs du refus et les caractéristiques des ménages restent proches. Pour s'en assurer, la seconde modélise la probabilité d'avoir refusé la proposition après commission, pour les ménages ayant refusé avant ou après (le champ est donc celui des ménages ayant refusé la proposition, la modalité testée est le refus après commission). Ces deux premières régressions sont présentées dans le premier tableau ci-dessous ;
- la troisième modélise la probabilité d'avoir été refusé en commission, parmi les ménages dont le dossier a été présenté en commission (le champ est donc celui des ménages n'ayant pas refusé la proposition avant commission). Elle fait l'objet d'un deuxième tableau ;
- la dernière modélise la probabilité d'avoir été logés suite à la proposition décrite, parmi l'ensemble des ménages. Elle est présentée dans un troisième tableau ;
- ces différents modèles mobilisent dans un premier temps les mêmes variables. Celles présentées dans les tableaux ci-dessous sont, pour chaque modèle, les variables retenues pour la régression concernée (les variables retenues n'ont pas d'impact significatif, et peuvent biaiser les résultats).

Pour chaque modèle, ont été testées les variables suivantes :

- l'âge du demandeur ;
- la situation familiale ;
- la taille de l'entreprise ;
- la nationalité du ménage ;
- le contrat de travail de la personne de référence ;
- la zone géographique de résidence (et la taille d'unité urbaine en alternative, mais qui ne s'est pas avérée signifiante) ;
- la situation par rapport au logement au moment de la demande ;
- les contraintes géographiques, le nombre de pièces, le loyer, le confort du logement - ou en alternatif : les motifs de la demande et l'importance des contraintes prises en compte et possibilités ou non de déroger aux contraintes énoncées (le motif de la demande est souvent fortement corrélé avec les contraintes, la prise en compte de ces deux types de variables dans les modèles n'était pas pertinent) ;
- les délais dans lesquels le ménage souhaitait déménager ;
- les difficultés rencontrées pour constituer le dossier de demandes ;
- l'acteur auprès duquel le dossier a été déposé ;
- les autres modes de recherche mobilisés pour trouver un logement ;
- la visite ou non du logement proposé ;
- la correspondance entre le logement proposé et le logement souhaité.

Les ressources n'ont pu être intégrées au modèle, étant donné le nombre important de ménages pour lesquels le montant n'était pas renseigné. Par ailleurs, le fait de demander l'accord du ménage avant commission est très fortement lié aux types de propositions reçues et aux visites du logement et sa prise en compte biaisait les modèles.

➢ *"Toutes choses égales par ailleurs", les refus des ménages dépendent fortement de l'adéquation entre logement proposé et logement obtenu, ainsi que du lieu de résidence*

La première régression, modélisant la probabilité de refuser le logement avant ou après commission, montre que les refus sont déterminés :

- d'abord par l'adéquation entre le logement proposé et le logement souhaité. Par rapport à la situation de référence qui correspond à une seule demande du ménage non remplie par le logement proposé, le fait que la proposition remplisse toutes les contraintes du demandeur fait baisser la probabilité de refus de 41 %. Le fait qu'elle ne remplisse pas un nombre important de critères fait augmenter cette probabilité de 15 points ;
- puis par l'urgence de la demande ou par la difficulté à ce qu'elle soit satisfaite : être hébergé ou avoir de fortes contraintes de loyer diminue la probabilité de refuser la proposition. De même, habiter en zone très tendue rend les refus moins probables. Enfin, les ménages qui mobilisent un nombre important de moyens de recherche ont une probabilité plus faible que les autres de refuser la proposition. Mobiliser d'autres modes de recherche ne concurrence donc pas l'action du CIL, mais peut révéler sans doute une certaine urgence à vouloir trouver un logement ou une difficulté pressentie à ce relogement, ce qui conduit les ménages à accepter les logements proposés ;

- les ménages cherchant un logement d'une ou deux pièces ont une probabilité plus importante que les autres de refuser le logement proposé, peut-être parce que ce type de logement est moins proposé ;
- enfin, l'impact des visites du logement est ambigu : par rapport aux ménages ayant visité le logement, ceux qui ont eu l'opportunité de le visiter mais qui ne l'ont pas fait ont une probabilité relativement élevée de refuser le logement. Il est possible que les ménages qui ne visitent pas le logement soient notamment des demandeurs qui ont décidé de le refuser. Ceux à qui cette visite n'a pas été proposée ont une probabilité nettement plus faible de décliner la proposition. Ce constat peut s'expliquer en partie par les caractéristiques des logements pour lesquels la visite n'est pas proposée (logements neufs notamment). Par ailleurs, parmi les ménages ayant refusé, ne pas visiter le logement augmente très fortement la probabilité de refus après commission. Autrement dit, les ménages qui n'ont pas la possibilité de visiter le logement refusent moins, toutes choses égales par ailleurs, avant commission, mais sont, plus que les autres, susceptibles de refuser après commission.

Parmi l'ensemble des ménages ayant refusé la proposition de logement, ceux qui n'avaient pas de contraintes géographiques fortes ont une probabilité plus faible d'avoir refusé après commission (et donc plus forte d'avoir refusé avant commission) : l'emplacement géographique est une caractéristique très objective qui engendre des refus sans doute très rapide. Par ailleurs, les ménages en zone détendue ont également une probabilité plus élevée de refuser après commission, plutôt qu'avant.

Les refus ne dépendent pas de l'âge du demandeur, ni de sa nationalité, de la taille de son entreprise ou encore du type de contrat de travail. Ils ne dépendent pas non plus des difficultés rencontrées pour déposer sa demande, du fait de souhaiter une maison et des éléments du confort de l'appartement recherché.

Figure n° 172 - Régression logistique permettant de modéliser les déterminants les refus avant et après commission

La probabilité associée à l'individu de référence est sa probabilité de refus. Les autres probabilités sont des écarts avec l'individu de référence	**Probabilité d'avoir refusé la proposition avant ou après commission, pour l'ensemble des ménages répondants***		**Probabilité d'avoir refusé après commission, pour les ménages ayant refusé avant ou après commission la proposition****	
	Probabilité	***Significativité***	**Probabilité**	***Significativité***
Individu de référence (probabilité de l'individu de référence)	**65 %**		**16 %**	
Zone de résidence				
A bis	-13 %	--	NS	
A	REF		REF	
B1, B2 ou C	NS		+9 %	+
Situation par rapport au logement lors de la demande				
Hébergé	-21 %	---		
Locataire du secteur social	REF			
Locataire du secteur privé ou propriétaire	NS			
Logement recherché : a des préférences géographiques				
Oui			REF	
Non			-12 %	---
Nombre de pièces du logement recherché				
1 ou 2 pièces	11 %	++		
3 pièces	REF			
4 pièces ou plus	NS			
Contraintes de loyer par rapport au nombre de pièces souhaité				
Pas de contraintes	REF			
Contraintes faibles	NS			
Fortes contraintes	-22 %	---		
Délais que s'est donnés le demandeur pour déménager				
Pas de délais			REF	
délais d'au moins 6 mois			+14 %	++
Moins de 6 mois			NS	
Autres recherches pour trouver un logement				
Pas d'autres modes de recherche mobilisés	NS			
Peu d'autres modes de recherche mobilisés	REF			
Nombreux autres modes de recherche mobilisés	-11 %	--		
Visite du logement				
a visité le logement	REF		REF	
Il lui a été proposé de visiter le logement, n'a pas visité	+15 %	+++	-11 %	---
Pas de visite proposée	-39 %	---	+42 %	+++
Correspondance entre le logement proposé et le logement souhaité				
correspond à toutes les demandes	-41 %	---		
1 demande non remplie	REF			
plusieurs demandes non remplies	+15 %	+++		

Source : enquête auprès des ménages - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture. La mention "REF" désigne l'individu de référence. Il a une probabilité de 65 % de refuser le logement. Sauf pour la première ligne du tableau, les pourcentages donnés sont les écarts entre la probabilité de refus de la ligne et la probabilité observée pour l'individu de référence Le nombre de signes indique la significativité de cette différence (3 signes : seuil à 1 % / 2 signes : seuil à 5 % ; 1 signe, seuil à 10 %). Par exemple, si l'individu de référence s'est vu proposer la visite de logement mais ne l'a pas visité, la probabilité de refus augmente de 15 points par rapport à la situation dans laquelle l'individu de référence visite le logement.
La mention NS indique des modalités non significatives.
** champ : 956 ménages : 78 ménages non pris en compte, 76 car le type de refus n'est pas connu, 2 car la modélisation de leurs réponses s'éloignait fortement de celle de l'ensemble des ménages.*

*** 490 ménages : 493 ménages ont refusé la proposition, dont 3 dont la modélisation des réponses s'éloignait fortement de celle de l'ensemble des ménages.*
Les cases bleu foncé correspondent aux variables significatives pour une des deux régressions, mais non pour l'autre.

Parmi l'ensemble des ménages dont la demande est passée en commission (et donc qui n'ont pas refusé le logement avant commission), la probabilité d'avoir été refusés dépend à la fois des caractéristiques des demandeurs et de leur demande. Les refus en commission sont ainsi plus probables lorsque :

- le ménage est monoparental, ou bien français par acquisition, ou encore a un contrat de travail précaire. La zone de résidence a par ailleurs un fort impact sur la probabilité d'être refusé en commission. Par rapport à la zone A ou A bis, habiter en zone peu tendue (B1, B2 ou C) fait baisser de 18 points la probabilité d'être refusé en commission ;
- il a des contraintes soit très fortes, soit très faibles, en termes de loyers par rapport à la surface demandée. Les contraintes faibles peuvent indiquer des ménages aux revenus élevés, non prioritaires, ou encore des ménages souhaitant des logements d'une petite surface, peu nombreux. Les contraintes élevées en termes de loyer signifient qu'il s'agit de ménages dont le taux d'effort pour la taille du logement souhaité peut être très élevé et signifier un refus de la part de la commission ;
- il n'a pas visité le logement, que cette visite lui ait été proposée ou non. Ce constat peut indiquer que les ménages dont le dossier est fragile, sont présentés en commission sans qu'une visite ait été organisée ou possible.

Les refus en commission ne dépendent pas, "toutes choses égales par ailleurs", de l'âge du demandeur, de sa situation par rapport au logement, de la taille de l'entreprise. Ils ne dépendent pas non plus du nombre de pièces et du confort souhaité du logement, des difficultés rencontrées pour réunir les pièces justificatives, de l'adéquation entre le logement souhaité et le logement proposé, des délais que s'est fixés le ménage pour déménager.

Figure n° 173 - Régression logistique permettant de modéliser les déterminants des refus par la commission, parmi les ménages passés en commission

La probabilité associée à l'individu de référence est sa probabilité de refus. Les autres probabilités sont des écarts avec l'individu de référence	Probabilité	*Significativité*
Individu de référence (probabilité de l'individu de référence)	**41 %**	
Situation familiale		
Seul sans enfant	NS	
Monoparent	+25 %	+++
Couple sans enfant	REF	
Couple 1 ou 2 enfants	NS	
Couple 3 enfants ou plus	NS	
Nationalité		
Ménages français de naissance	REF	
Ménages français par acquisition	+21 %	++
Ménages étrangers ou mixtes	NS	
Zone de résidence		
A bis	NS	
A	REF	
B1, B2 ou C	-18 %	---
Contrat de travail de la personne de référence		
CDI	REF	
Autre	+16 %	++
Logement recherché : a des préférences géographiques		
Oui	REF	
Non	+25 %	+++
Contraintes de loyer par rapport au nombre de pièces souhaité		
Pas de contraintes	+12 %	+
Contraintes faibles	REF	
Fortes contraintes	+16 %	+
Visite du logement proposé		
A visité le logement	REF	
Il lui a été proposé de visiter le logement, n'a pas visité	+23 %	+++
Pas de visite proposée	+25 %	+++

Source : enquête auprès des ménages - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
La mention "REF" désigne l'individu de référence. Il a une probabilité de 41 % d'être refusé par la commission. Sauf pour la première ligne du tableau, les pourcentages donnés sont les écarts entre la probabilité de refus de la ligne et la probabilité observée pour l'individu de référence. Le nombre de signes indique la significativité de cette différence (3 signes : seuil à 1 % / 2 signes : seuil à 5 % ; 1 signe, seuil à 10 %).
La mention NS indique des modalités non significatives.
Le modèle a concerné 531 ménages : 532 ménages répondants ont vu leur dossier présenté en commission pour la proposition étudiée par le questionnaire. 1 ménage n'a pas été pris en compte car la modélisation de ses réponses était "aberrante" par rapport à l'ensemble.

La probabilité d'avoir accepté la proposition dépend à la fois des caractéristiques du demandeur, de sa demande et de la proposition faite :

- la probabilité d'accepter la proposition diminue avec l'âge : par rapport à l'individu de référence âgé de 30-34 ans, être âgé de moins de 30 ans augmente la probabilité d'accepter le logement de 15 points, être âgé de 50 ans ou plus la diminue de 13 points. Cette probabilité diminue également avec la taille de l'entreprise : travailler dans une entreprise de moins de 100 salariés diminue de 16 points la probabilité d'avoir obtenu le logement proposé. L'âge du demandeur et la taille de l'entreprise n'avaient pas d'impact sur la probabilité d'avoir refusé le logement ou d'avoir été refusé par la commission : la faible probabilité d'accepter le logement chez les 50 ans ou plus et les salariés des petites entreprises s'explique à la fois par les refus de la part du ménage et par ceux de la commission (les différences étant "réparties" entre ces deux types de refus, elles n'apparaissent pas comme significatives dans les tableaux précédents) ;
- la probabilité d'accepter le logement est plus faible parmi les salariés n'ayant pas un CDI : cet impact s'explique notamment par des refus en commission plus probables lorsque le demandeur est en contrat précaire ;
- la probabilité d'accepter le logement est plus élevée parmi les personnes habitant en zone peu ou très peu tendue. Ces personnes ont une probabilité plus importante d'avoir refusé la proposition, mais plus faible d'être rejetées en commission et in fine, accèdent plus facilement au logement ;
- les personnes hébergées à la date de la demande ont une probabilité plus faible de refuser la proposition. Elles ont une probabilité un peu plus importante que les locataires du secteur privé d'avoir accepté le logement, mais cette probabilité ne diffère pas de celle observée parmi les locataires du secteur social ;
- avoir des contraintes géographiques diminue la probabilité d'être refusé par la commission et augmente légèrement celle d'accepter le logement ;
- souhaiter un logement d'une ou deux pièces augmente la probabilité de refuser le logement, et, en conséquence, diminue celle d'avoir accepté le logement proposé ;
- malgré les impacts contrastés observés ci-dessus pour les visites du logement, cette dernière régression montre que finalement, l'absence de visite proposée diminue la probabilité d'accepter le logement ;
- enfin, se voir proposer un logement en parfaite adéquation avec la demande diminue fortement la probabilité de refus et augmente donc fortement celle d'avoir accepté le logement.

À noter que les fortes contraintes de loyer diminuaient la probabilité de refus de la part du ménage et augmentaient celle de la part de commission. Avoir de fortes contraintes de loyer n'a finalement pas d'impact sur la probabilité d'avoir accepté la proposition.

Figure n° 174 - Régression logistique permettant de modéliser les déterminants d'avoir accepté le logement, pour l'ensemble des ménages répondants

La probabilité associée à l'individu de référence est sa probabilité de refus. Les autres probabilités sont des écarts avec l'individu de référence	**Probabilité**	***Significativité***
Individu de référence (probabilité de l'individu de référence)	**17 %**	
Age du demandeur au 31/12/2014		
Moins de 30 ans	+15 %	++
30-34 ans	REF	
35-39 ans	-14 %	---
40-49 ans	NS	
50 ans ou plus	-13 %	--
Taille de l'entreprise du demandeur		
Moins de 100 salariés	-16 %	---
100 salariés ou plus	REF	
Zone de résidence		
A bis	NS	
A	REF	
B1, B2 ou C	+23 %	+++
Contrat de travail de la personne de référence		
CDI	REF	
Autre	-9 %	--
Situation par rapport au logement lors de la demande		
Hébergé	NS	
Locataire du secteur social	REF	
Locataire du secteur privé ou propriétaire	-7 %	-
logement recherché : a des préférences géographiques		
Oui	REF	
Non	-9 %	---
Nombre de pièces du logement recherché		
1 ou 2 pièces	-11 %	---
3 pièces	REF	
4 pièces ou plus	NS	
Visite du logement		
A visité le logement	REF	
Il lui a été proposé de visiter le logement, n'a pas visité	NS	
Pas de visite proposée	-10 %	--
Correspondance entre le logement proposé et le logement souhaité		
Correspond à toutes les demandes	+19 %	+++
1 demande non remplie	REF	
Plusieurs demandes non remplies	NS	

Source : enquête auprès des ménages - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
La mention "REF" désigne l'individu de référence. Il a une probabilité de 17 % d'avoir accepté la proposition. Sauf pour la première ligne du tableau, les pourcentages donnés sont les écarts entre la probabilité d'acceptation de la ligne et le pourcentage observé pour l'individu de référence. Le nombre de signes indique la significativité de cette différence (3 signes : seuil à 1 % / 2 signes : seuil à 5 % ; 1 signe, seuil à 10 %).
La mention NS indique des modalités non significatives.
Champ : 936 ménages. 78 ménages non pris en compte, 76 car le type de refus n'est pas connu, 22 car la modélisation de leurs réponses s'éloignait fortement de celle de l'ensemble des ménages.

b) Les liens entre refus et caractéristiques des sites des CIL

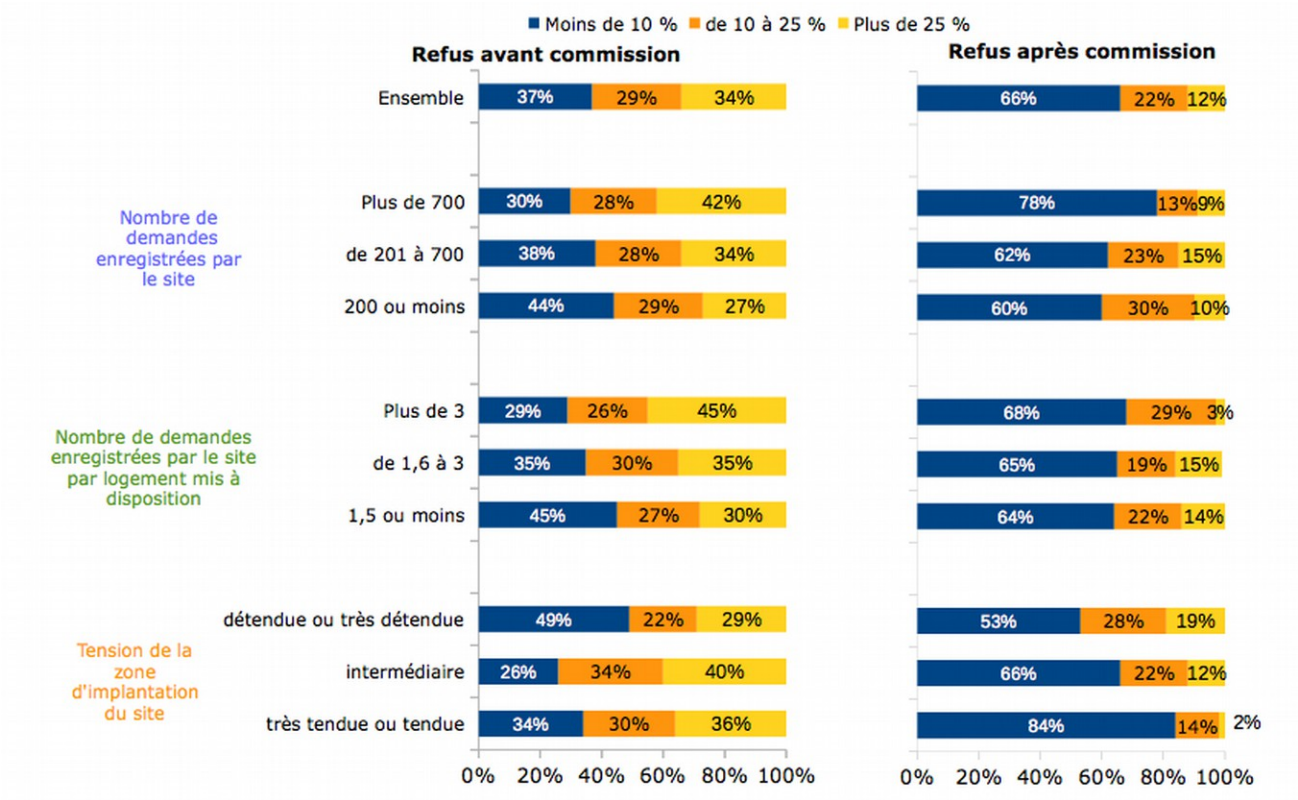
➢ *Il existe des liens importants dans l'attribution des logements entre refus des ménages et organisation globale*

Le nombre de refus avant et après commission dépend relativement peu des caractéristiques des sites des CIL. Les sites enregistrant beaucoup de refus avant commission n'ont par ailleurs pas les mêmes caractéristiques que ceux enregistrant beaucoup de refus après commission. Les refus avant commission concernent un peu plus les sites connaissant une forte pression sur l'offre et ceux de grande taille, alors que les refus avant commission concernent plutôt les sites de petite taille, en zone détendue ou très détendue. Ainsi :

- les sites en zone détendue ou très détendue enregistrent un peu moins de refus avant commission que les autres (49 % en comptabilisent aucun ou moins de 10 %, contre 37 % de l'ensemble des sites). En revanche, la fréquence des refus après commission y est beaucoup plus élevée que dans les autres zones (53 % comptabilisent moins de 10 % de refus après commission et 19 % en comptent plus de 25 %, pour respectivement 66 % et 12 % de l'ensemble des sites) ;
- les sites en zone tendue ou très tendue ne diffèrent que peu des autres sites quant aux refus enregistrés après commission. Ils sont en revanche peu concernés par les refus après commission (seuls 2 % en comptabilisent plus de 25 %, 84 % en enregistrent aucun ou moins de 10 %) ;
- le nombre de refus après commission ne dépend pas du nombre de demandes reçues par le site par logement signalé pour attribution par les bailleurs. Les refus avant commission sont plus fréquents parmi les sites enregistrant plus de 3 demandes par logement (45 % comptabilisent plus de 25 % de refus pour 30 % des sites enregistrant moins de 1,5 demande par logement) ;
- les sites importants en nombre de demandes enregistrées comptabilisent plus de refus avant commission que les autres (ils représentent plus de 25 % des demandes pour 42 % d'entre eux, contre 27 % parmi les sites à faible activité) et moins de refus après commission.

Rappelons que les situations dans lesquelles tous les dossiers présentés en commission par les sites des CIL sont rejetés sont plus fréquentes parmi les sites de taille importante, notamment s'ils sont soumis à une tension importante sur l'offre de logements.

Figure n° 175 - Le nombre de refus avant et après commission, selon les caractéristiques des sites des CIL



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La part des refus avant et après commission varie en fonction des organisations des sites des CIL dans le dépôt et le traitement de la demande. Les résultats ci-dessous doivent cependant être interprétés avec précaution. Les relations observées ne signifient pas liens de causalité : le lien entre certaines organisations et une fréquence élevée de refus n'implique pas que ces organisations sont à l'origine des refus, mais qu'elles sont observables dans des sites fortement concernés par les refus, ceux-ci pouvant avoir d'autres origines que les modalités de recueil et de traitement de la demande. Par exemple, l'utilisation d'un extranet est le fait de sites de taille importante et n'est que peu répandu en zone détendue. Elle est aussi liée à une fréquence importante des refus, mais peut-être uniquement parce qu'elle est mise en place par ces grands sites en zone de tension intermédiaire ou tendue, par ailleurs fortement concernés par les refus.

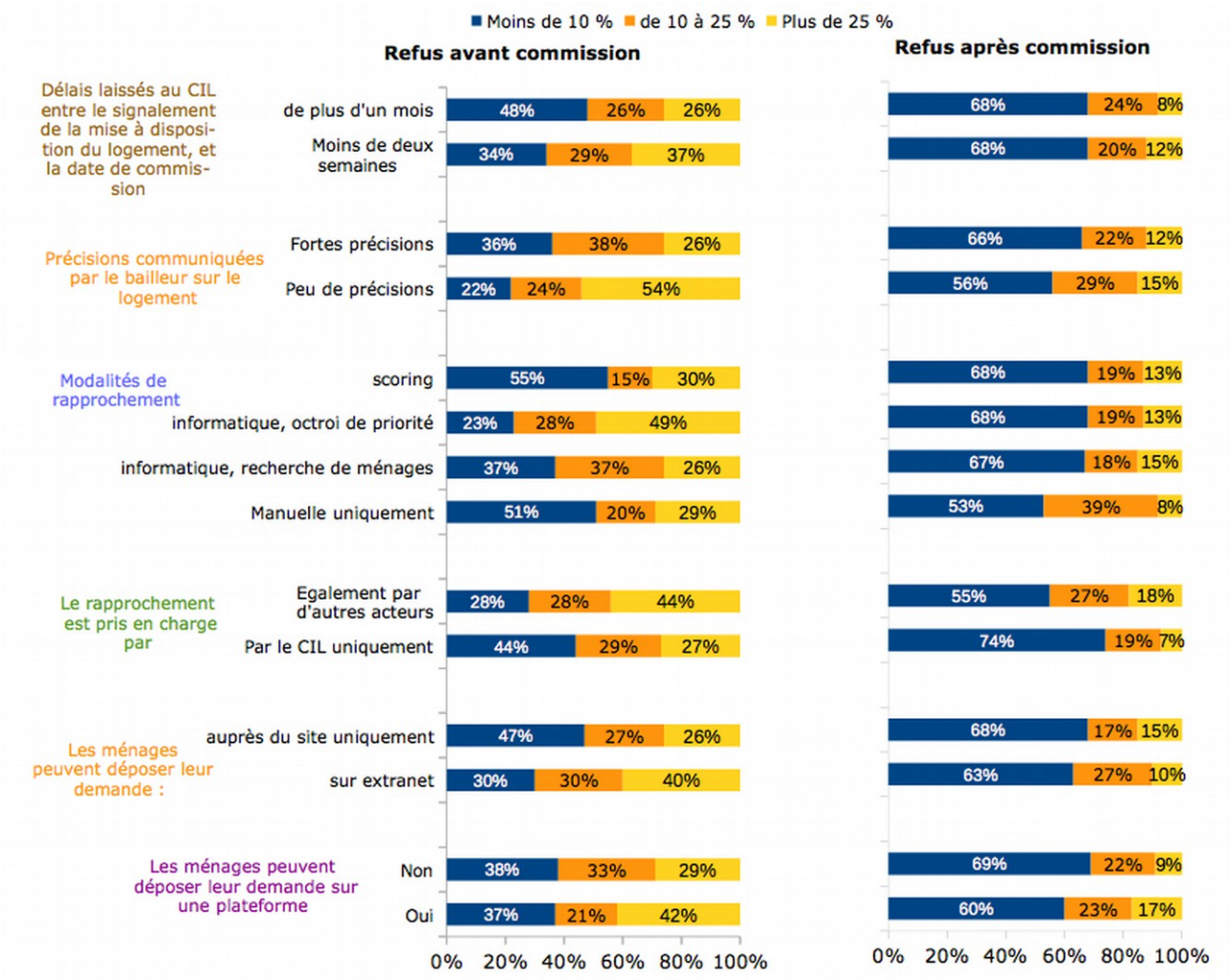
Les refus avant commission sont plus fréquents :

- lorsque les ménages peuvent déposer leur demande sur une plateforme commune de gestion de la demande ou lorsque le site permet le dépôt via un extranet ;
- lorsque le rapprochement n'est pas pris en charge que par le CIL mais lorsque d'autres acteurs interviennent (qui sont en général les bailleurs). Ils sont également plus fréquents lorsque le rapprochement mobilise l'outil informatique sans scoring (sélection des ménages par filtre informatique, puis par rapprochement manuel, ou bien octroi de priorités informatiques puis finalisation manuelle). Ils sont moins fréquents parmi les sites utilisant une sélection manuelle uniquement ou un système de scoring ;
- lorsque le bailleur ne communique que peu de renseignements sur le logement, ou lorsque les délais laissés au CIL entre le signalement de la mise à disposition du logement et la date de la commission, sont globalement faibles.

Les refus après commission sont beaucoup moins corrélés à ces organisations des sites. Les différences les plus importantes sont observées entre les sites pour lesquels le rapprochement peut être pris en charge par d'autres acteurs que le CIL et ceux où il n'est mis en œuvre que par le CIL : les refus avant commission sont sensiblement plus nombreux dans le premier cas. Ils sont également un peu plus fréquents, mais les différences restent faibles, lorsque les ménages peuvent déposer leur demande sur une plateforme, lorsque les CIL n'ont que peu de précisions sur le bailleur, ou encore lorsque le rapprochement se fait en partie sous forme informatique (quelles que soient les modalités de rapprochement informatique) et pas exclusivement de manière manuelle.

Il n'existe en revanche pas de liens entre la fréquence des refus et le nombre de pièces demandées aux différentes étapes du traitement ou encore avec le nombre de critères pris en compte et la nature de ces critères. Il n'existe pas non plus de liens entre la prévalence des refus, et la connaissance de la politique de peuplement des bailleurs, la transmission d'informations supplémentaires aux bailleurs, la connaissance des pré-CAL, la fréquence des contestations des décisions d'attribution.

Figure n° 176 - Le nombre de refus avant et après commission, selon les organisations dans le traitement et le dépôt de la demande

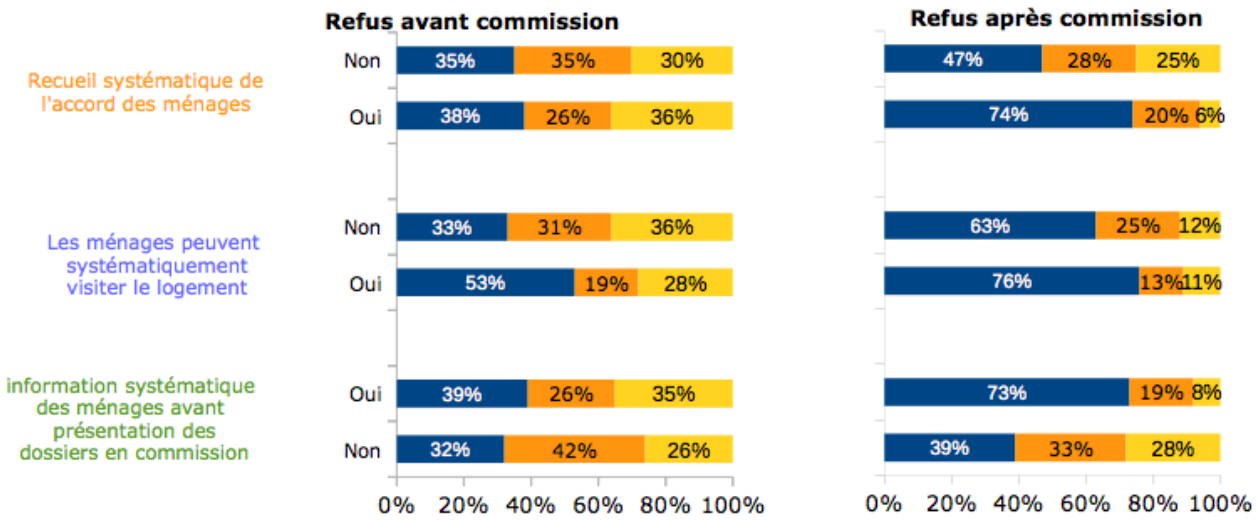


Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les refus après commission sont en revanche fortement liés avec les modalités d'implication des ménages lors de la proposition de logement. Ce constat confirme les résultats observés auprès des ménages. Ainsi, les refus après commission sont particulièrement nombreux dans les sites d'implantation qui ne recueillent pas systématiquement l'accord des ménages, ou encore qui n'informent pas systématiquement les ménages de la sélection de leur dossier.

Les sites dans lesquels la visite du logement n'est pas systématique enregistrent beaucoup plus de refus avant commission que les autres, et un peu plus après commission.

Figure n° 177 - Le nombre de refus avant et après commission, selon l'implication des ménages lors de la proposition de logement



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les sites les plus concernés par les refus des ménages sont aussi ceux rencontrant le plus de difficultés aux différentes étapes de l'attribution. Les refus avant commission sont ainsi particulièrement fréquents parmi les sites :

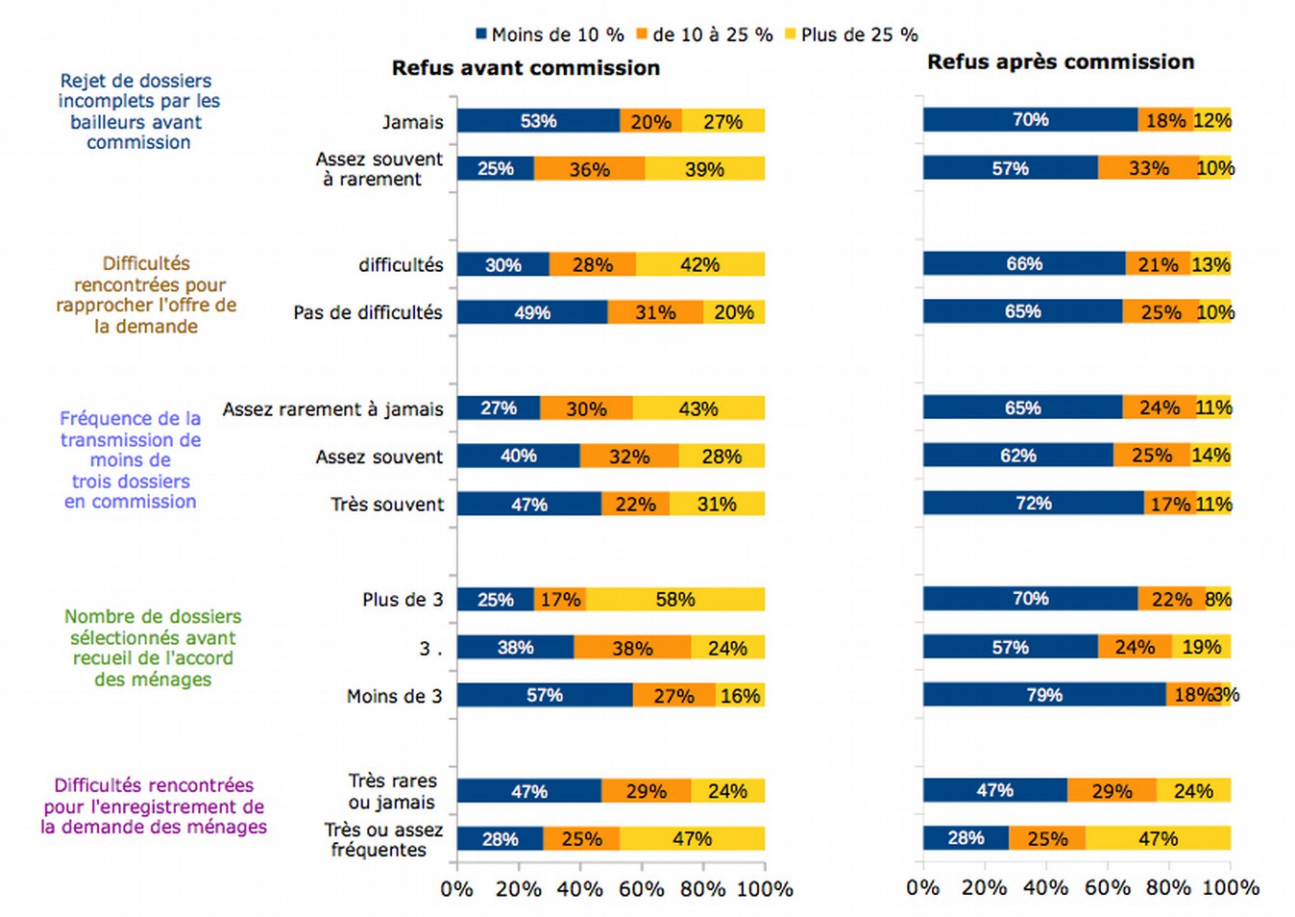
- rencontrant des difficultés pour l'enregistrement de la demande ou pour le rapprochement offre-demande ;
- auxquels il arrive fréquemment que des dossiers soient rejetés avant commission par les bailleurs, par défaut de pièces justificatives.

Par ailleurs, les sites sélectionnant moins de trois dossiers avant recueil de l'accord des ménages ou présentant parfois moins de trois dossiers en commission, sont des sites enregistrant plutôt moins de refus avant commission que les autres. Il est alors possible que la sélection de moins de trois dossiers s'explique en partie non pas par des difficultés pour trouver des dossiers éligibles, mais par une faible prévalence des refus qui ne rend pas nécessaire la présentation de trois dossiers.

Les refus après commission sont peu liés aux difficultés rencontrées par les sites. Comme les refus avant commission, ils sont plus nombreux parmi les sites qui par ailleurs rencontrent des difficultés dans l'enregistrement de la demande, ou pour transmettre des dossiers complets aux bailleurs. Il n'existe en

revanche pas de liens importants entre refus après commission et difficultés de rapprochement ou nombre de dossiers présentés en commission.

Figure n° 178 - Le nombre de refus avant et après commission, selon les difficultés rencontrées par les CIL aux différentes étapes de l'attribution



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

➢ *"Toutes choses égales par ailleurs", la probabilité d'enregistrer des refus importants dépend plus de l'organisation des sites pour le traitement de la demande que de leurs caractéristiques*

Quelques précisions méthodologiques : les choix faits pour l'analyse

3 régressions ont été mises en œuvre :

- les deux premières portent sur la fréquence des refus avant commission, tels qu'ils sont déclarés par les sites des CIL, et sont présentées dans un même tableau. La première régression porte sur la probabilité que la part des ménages refusant le logement avant commission soit inférieure à 10 % des dossiers sélectionnés (très faibles refus), la deuxième sur la probabilité que cette probabilité soit supérieure à 25 % (refus très importants) ;
- la troisième modélise la probabilité que les refus après commission soient supérieurs à 10 % des dossiers retenus. En effet, les refus étant rares, il n'a pas été possible de modéliser les refus très fréquents (supérieurs à 25 %).

Ces différents modèles mobilisent dans un premier temps les mêmes variables. Celles présentées dans les tableaux ci-dessous sont, pour chaque modèle, les variables retenues pour la régression concernée (les variables retenues n'ont pas d'impact significatif, et peuvent biaiser les résultats).

Pour chaque modèle, ont été testées les variables suivantes :

- les caractéristiques du site (tension de la zone d'implantation, nombre de demandes enregistrées, nombre de demandes enregistrées par logement libéré) ;
- les acteurs recueillant la demande des ménages (le CIL uniquement, dépôt possible sur une plateforme, demande recueillie par d'autres acteurs) ;
- les modalités de dépôt de la demande (par extranet ou directement auprès du CIL) ;
- la saisie d'informations supplémentaires sur le ménage et sur sa demande ;
- la mise en œuvre d'entretiens systématiques avec les ménages lors du dépôt de la demande ;
- les difficultés rencontrées pour enregistrer la demande ;
- l'intervention d'autres acteurs que le CIL pour le rapprochement offre-demande ;
- le nombre d'informations transmises par le bailleur sur le logement lors de sa mise à disposition ;
- le délai entre le signalement de la mise à disposition et la date de la commission ;
- les modalités de sélection des dossiers (informatique, manuelle, via scoring) ;
- la demande de pièces supplémentaires ou l'actualisation des pièces lors de la constitution du dossier de candidature ;
- la fréquence de rejets de dossiers incomplets par les bailleurs ;
- le nombre de dossiers sélectionnés avant accord des ménages ;
- la fréquence des situations dans lesquelles sont transmis moins de trois dossiers ;
- les difficultés rencontrées pour le rapprochement offre-demande ;
- la connaissance des politiques de peuplement des bailleurs et la participation au choix des logements neufs ;
- la transmission d'informations précises sur le ménage et sa demande aux bailleurs avant commission ;
- la connaissance de l'existence de pré-CAL ;

- l'information des ménages sur la sélection de leur dossier ;
- la proposition systématique ou non faite aux ménages, de visiter le logement ;
- le recueil de l'accord des ménages ;
- les délais laissés aux ménages pour répondre après proposition de logement.

Premier constat ressortant de l'analyse, la probabilité d'enregistrer de nombreux refus ou au contraire peu de refus, dépend très peu des caractéristiques des sites : à même fonctionnement, il n'existe pas de différence selon la taille du site ou encore selon la pression sur l'offre.

La seule exception est la tension de la zone d'implantation : la probabilité d'enregistrer de nombreux refus avant commission est un peu plus faible parmi les sites en zone détendue, que parmi ceux en zone tendue ou intermédiaire.

La probabilité de rencontrer des refus dépend à la fois des modalités de dépôt, de rapprochement mais aussi de la proximité des sites des CIL avec les bailleurs ou encore des difficultés qu'ils rencontrent. Ainsi :

- les sites qui ne permettent pas la saisie de la demande sur un extranet ou encore qui demandent des précisions aux ménages sur leur dossier et leur demande, ont une probabilité plus importante de n'enregistrer que peu de refus avant commission. Il est envisageable que cette organisation soit liée avec une certaine proximité avec les ménages ou encore une bonne qualification de la demande, qui conduit à des propositions mieux ciblées ;
- les sites qui mettent en œuvre une sélection informatique des dossiers, sans scoring, ont une probabilité plus importante de rencontrer des refus. C'est également le cas des sites qui actualisent les pièces, peut-être du fait des ménages qui ne transmettent pas alors les pièces dans les temps et qui sont considérés comme des refus (la question posée aux CIL considérait explicitement les non-réponses comme des refus). Enfin, lorsque d'autres acteurs que le site du CIL (en général les bailleurs) interviennent dans le rapprochement, les sites des CIL ont une probabilité plus élevée d'enregistrer de nombreux refus ;
- les sites relativement proches des bailleurs rencontrent moins de refus. Plus précisément, le fait de disposer d'un faible niveau de précision sur les logements augmente la probabilité de rencontrer des refus et notamment dans une proportion importante. À noter que les CIL qui disposent d'un niveau élevé d'informations sont aussi plus probablement concernés par les refus que ceux qui ne se voient communiquer que des précisions "intermédiaires" sur les logements. Ce constat peut être relié avec celui effectué pour les ménages, selon lequel une forte précision sur les logements pouvait induire des refus. Les sites des CIL ayant de fortes relations avec les bailleurs concernant leur politique de peuplement, ont par ailleurs une probabilité plus faible que les autres d'enregistrer un nombre important de refus ;
- par ailleurs, les sites rencontrant des difficultés importantes pour enregistrer la demande, se caractérisent par une faible probabilité de ne connaître que peu de refus, et une probabilité élevée d'en connaître plus de 25 %. De même, les sites qui rencontrent des difficultés importantes pour le rapprochement offres-demandes, sont probablement confrontés à une forte proportion de refus. Là encore, ces constats peuvent renvoyer à des difficultés pour proposer des logements en adéquation avec la demande des ménages.

Les refus dépendent moins des modalités d'implication des ménages. Lorsque les demandeurs sélectionnés ne disposent que de peu de temps pour donner leurs réponses, la probabilité de refus est très nettement plus élevée (là encore peut-être du fait du traitement de l'absence de réponses comme un refus).

Figure n° 179 - Régression logistique permettant de modéliser les déterminants des refus avant commission

Les probabilités associées au site de référence sont respectivement celles d'enregistrer moins de 10 % de refus / plus de 25 % de refus avant commission Les autres probabilités sont des écarts avec l'individu de référence	**Probabilité que les refus avant commission représentent moins de 10 % des dossiers sélectionnés**		**Probabilité que les refus avant commission représentent plus de 25 % des dossiers sélectionnés**	
	Probabilité	***Significativité***	**Probabilité**	***Significativité***
Individu de référence (probabilité de l'individu de référence)	**22 %**		**55 %**	
Tension de la zone d'implantation				
Très tendue ou tendue			-30 %	--
Intermédiaire			REF	
Détendue ou très détendue			NS	
Modalités de dépôt de la demande				
Auprès du site uniquement	+32 %	+++		
Sur un extranet	REF			
Saisie d'information supplémentaire sur le ménage et sa demande				
Oui	+33 %	+++		
Non	REF			
Difficultés pour enregistrer la demande				
Très ou assez souvent	NS		NS	
Rarement	REF		REF	
Très rarement ou jamais	+26 %	++	-26 %	++
Interventions d'autres acteurs pour le rapprochement				
Oui			+22 %	++
Non				
Informations transmises sur le logement par le bailleur				
Faible degré de précision	-19 %	+++	+26 %	++
Degré de précision moyen	REF		REF	
Fort degré de précision	-12 %	+	NS	
Modalités de rapprochement offre-demande				
Sélection manuelle	REF			
Sélection informatique, par filtre des ménages	-16 %	++		
Sélection informatique, par critères de priorité	-21 %	+++		
Scoring	NS			
Demande ou mise à jour des pièces				
Pas de demande	REF			
Mise à jour uniquement	-17 %	--		
Demande de pièces supplémentaires	NS			
Nombre de dossiers sélectionnés avant recueil de l'accord des ménages				
Moins de 3			NS	
3			REF	
Plus de 3			+34 %	+++
Difficultés rencontrées pour le rapprochement				
Très faibles, faibles ou pas de difficultés			REF	
Difficultés importantes ou très importantes			-30 %	---
Relations avec les bailleurs sur leur politique de peuplement				
Très faibles relations			NS	
Relations intermédiaires			REF	
Très fortes relations			-25 %	+
Délais laissés aux ménages pour répondre				
Moins de 3 jours	NS			
4 ou 5 jours	REF			
6 ou 7 jours	+40 %	+++		
Plus de 7 jours	+31 %	+++		

Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Guide de lecture. La mention "REF" désigne l'individu de référence. Sauf pour la première ligne du tableau, les pourcentages donnés sont les écarts entre la probabilité de refus de la ligne et la probabilité observée pour l'individu de référence Le nombre de signes indique la significativité de cette différence. La mention NS indique des modalités non significatives.

Toutes choses égales par ailleurs, la fréquence des refus après commission ne dépend pas des caractéristiques des sites. Elle ne dépend pas non plus des modalités du dépôt de la demande. Sa probabilité d'occurrence varie principalement selon les modalités d'information des ménages sur la sélection des dossiers et sur le logement. En cohérence avec les résultats de l'enquête ménages, la probabilité que les sites ont de connaître des refus fréquents après commission est plus élevée lorsque les ménages n'ont que rarement la possibilité de visiter le logement proposé, voire lorsqu'ils ne sont pas systématiquement informés de la sélection de leur dossier, ou encore lorsqu'il leur est laissé des délais faibles, de moins de 7 jours, pour répondre. Les sites qui ne disposent que de peu de précisions sur le logement lors de sa mise à disposition, et donc qui ne sont pas à même d'en transmettre une description détaillée, connaissent également plus probablement plus de 10 % de refus après commission.

La mise en œuvre de scoring diminue légèrement la probabilité du site d'enregistrer de nombreux défauts. Par ailleurs, les sites qui demandent des pièces supplémentaires avant commission, sont probablement moins concernés par les refus après commission. Il est possible que la transmission de ces pièces signifie pour les ménages une adhésion à la présentation de leur dossier : ceux qui les transmettent effectivement refusent moins après la CAL.

Enfin, les difficultés rencontrées pour la constitution du dossier de candidatures peuvent avoir un impact sur les refus après commission : les sites des CIL qui enregistrent peu de rejets des dossiers par les bailleurs du fait de manque de pièces justificatives, ou bien à qui il n'arrive jamais de ne pas présenter 3 dossiers en CAL, sont moins concernés par les refus après commission "toutes choses égales par ailleurs".

Figure n° 180 - Régression logistique permettant de modéliser les déterminants des refus après commission

La probabilité associée au site de référence est celle d'enregistrer plus de 10 % de refus Les autres probabilités sont des écarts avec l'individu de référence	**Probabilité que les refus avant commission représentent plus de 10 % des dossiers sélectionnés**	
	Probabilité	***Significativité***
Individu de référence (probabilité de l'individu de référence)	**41 %**	
Informations transmises sur le logement par le bailleur		
Faible degré de précision	+26 %	++
Degré de précision moyen	REF	
Fort degré de précision	NS	
Modalités de rapprochement offre-demande		
Sélection manuelle	REF	
Sélection informatique, par filtre des ménages	NS	
Sélection informatique, par critères de priorité	NS	
Scoring	-28 %	++
Demande ou mise à jour des pièces		
Pas de demande	REF	
Mise à jour uniquement	NS	
Demande de pièces supplémentaires	-25 %	++
Rejets des dossiers par le bailleur par manque de pièces		
Assez souvent ou rarement	+20 %	+
Très rarement	REF	
Jamais	NS	
Présentation de moins de 3 dossiers en CAL		
Très souvent	NS	
Assez souvent	REF	
Assez rarement à jamais	-26 %	++
Connaissance de l'existence des pré-CAL		
Oui	-17 %	+
Non	NS	
Information systématique des ménages sur la sélection de leur dossier		
Oui	REF	
Non	+32 %	+++
Les ménages ont la possibilité de visiter le logement		
Systématiquement	NS	
Le plus souvent	REF	
Rarement ou jamais	+27 %	++
Délais laissés aux ménages pour répondre		
Moins de 3 jours	NS	
4 ou 5 jours	REF	
6 ou 7 jours	NS	
Plus de 7 jours	-26 %	++

Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture. La mention "REF" désigne l'individu de référence. Sauf pour la première ligne du tableau, les pourcentages donnés sont les écarts entre la probabilité de refus de la ligne et la probabilité observée pour l'individu de référence. Le nombre de signes indique la significativité de cette différence. La mention NS indique des modalités non significatives.

c) La prévalence des refus observés par les bailleurs s'explique également par les modalités d'implication des ménages dans la proposition

Les bailleurs qui ne prennent pas en charge le dépôt de la demande des ménages déclarent en général ne pas enregistrer de refus : 85 % des 54 bailleurs qui ne recueillent pas la demande des salariés, déclarent enregistrer moins de 10 % de refus. Il est probable que ces bailleurs ne soient en général pas en contact avec les ménages. Lorsque ces derniers refusent la proposition, ce refus est signifié aux CIL (ou sur une plateforme partagée) et non aux bailleurs.

L'étude des déterminants de la prévalence des refus observés par les bailleurs se fait donc sur les 342 bailleurs ayant estimé le nombre de refus qu'ils enregistrent (44 non réponses) et après suppression de ceux ne recueillant pas la demande des ménages salariés.

La question posée aux bailleurs l'était après celles détaillant les passages en commission mais ne précisait pas qu'il s'agissait uniquement de refus après commission. L'accord avant commission est plutôt demandé par les CIL, et il est probable que les refus mesurés par les bailleurs soient principalement des refus après commission.

Leur prévalence dépend faiblement des caractéristiques des bailleurs :

- les OPH tendent à être un peu plus concernés par les refus que les SA d'HLM : 55 % des OPH déclarent enregistrer plus de 10 % de refus de la part des ménages, pour 46 % des SA d'HLM. Les bailleurs sous une autre forme juridique ayant répondu à cette question sont trop peu nombreux pour qu'il soit possible de donner des résultats robustes les concernant ;
- les refus sont moins fréquents pour les bailleurs de faible taille. Les plus concernés sont ceux ayant une taille intermédiaire (parc compris entre 5 000 et 10 000 logements) ;
- en cohérence avec les réponses des ménages et des CIL, les refus sont plus fréquents en zone détendue. Seuls 9 % des bailleurs situés en zone tendue ou très tendue déclarent enregistrer plus de 25 % de refus, pour 38 % de ceux implantés en zone détendue ou très détendue ;
- la prévalence des refus ne dépend que très peu des liens entre le bailleur et le CIL. Elle n'est pas plus différente parmi les bailleurs filiales. Les refus sont légèrement moins fréquents lorsque la part des logements faisant l'objet de droit de réservation des CIL est élevée : 39 % des bailleurs dont les réservations représentent plus de 20 % du parc enregistrent plus de 10 % de refus, pour environ la moitié des autres bailleurs.

Figure n° 181 - La prévalence des refus observé par les bailleurs, selon les caractéristiques des bailleurs (en %)

	Moins de 10 %	De 10 à 25 %	Plus de 25 %	Total
Statut juridique du bailleur				
OPH	***45***	21	34	100
SA d'HLM	**54**	15	31	100
Nombre de logements du parc du bailleur				
1 000 ou moins	**68**	15	***17***	100
De 1 001 à 5 000	**59**	21	***20***	***100***
De 5 001 à 1 000	***38***	21	**41**	100
Plus de 10 000	51	20	29	100
Tension de la zone d'implantation				
Très tendue ou tendue	**74**	17	***9***	100
Intermédiaire	45	20	35	100
Détendue ou très détendue	***41***	21	**38**	100
Part des logements réservés dans le parc				
5 % ou moins	48	22	30	100
de 6 à 20 %	49	20	31	100
Plus de 20 %	**61**	15	24	100
Ensemble des bailleurs recueillant la demande	**51**	**20**	**29**	**100**

Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages se lisent en ligne. Ils sont calculés sur la base de 342 bailleurs. 44 bailleurs n'ont pas répondu à la question, 54 bailleurs ne sont pas pris en compte, n'enregistrant pas la demande des ménages salariés.
Exemple de lecture : 68 % des bailleurs dont le parc compte moins de 1 000 logements enregistrent moins de 10 % de refus de la part des ménages. Ils sont significativement plus nombreux dans ce cas que l'ensemble des bailleurs.

La fréquence des refus dépend également des modalités de traitement de la demande et des relations avec les CIL. Comme le montraient déjà les réponses des ménages et des CIL, lorsque les délais laissés aux CIL sont courts, lorsque les ménages sont peu informés et peu impliqués en amont des commissions ou encore lorsque les sites ont des difficultés pour transmettre des dossiers complets et pertinents, les refus des ménages sont plus importants. Ainsi :

- 40 % des bailleurs laissant en général plus d'un mois aux CIL entre le signalement du logement et la date de la commission, enregistrent plus de 10 % de refus, 18 % en comptabilisent plus de 25 %. Lorsque les délais sont de moins d'un mois, ces proportions sont respectivement de 54 % et 36 % ;
- la part des bailleurs enregistrant plus de 25 % de refus est de 25 % lorsque les bailleurs disent que les dossiers transmis par les CIL sont en général complets et de 27 % lorsqu'ils sont pertinents par rapport à leur politique de peuplement. Ces proportions sont de 49 % lorsque les dossiers sont rarement ou jamais complets, de 37 % lorsqu'ils ne sont pas pertinents ;
-

- seuls 24 % des bailleurs transmettant systématiquement des informations sur le logement aux ménages, 24 % également de ceux pour lesquels les ménages peuvent systématiquement visiter le logement et 15 % des bailleurs demandant systématiquement l'accord des ménages avant commission, observent plus de 25 % de refus. Cette proportion est de 36 % lorsque les bailleurs ne transmettent pas d'information sur le logement, 38 % lorsque les ménages n'ont pas la possibilité de visiter le logement et atteint 42 % de ceux pour lesquels l'accord des ménages n'est que rarement demandé avant passage en commission.

Figure n° 182 - La prévalence des refus observée par les bailleurs, selon les modalités de traitement de la demande (en %)

	Moins de 10 %	De 10 à 25 %	Plus de 25 %	Total
Délais laissés aux CIL après signalement de la mise à disposition				
Moins d'un mois	***46***	18	**36**	100
1 mois ou plus	**60**	22	***18***	100
Les dossiers transmis par les CIL pour présentation en CAL sont complets				
Systématiquement ou le plus souvent	**56**	19	***25***	100
Rarement ou jamais	***30***	21	**49**	100
Le bailleur transmet des informations sur le logement aux ménages				
Systématiquement	55	21	***24***	100
Parfois	47	21	32	100
Rarement ou jamais	48	16	**36**	100
Les ménages ont la possibilité de visiter le logement				
Systématiquement	**58**	18	***24***	100
Parfois	45	20	35	100
Rarement ou jamais	38	24	**38**	100
L'accord des ménages est demandé avant présentation en commission				
Systématiquement	**68**	17	***15***	100
Le plus souvent	50	23	27	100
Rarement ou jamais	***39***	19	**42**	100
Les dossiers transmis par les CIL sont pertinents par rapport à la politique de peuplement des bailleurs				
Peu pertinents, ou cela dépend	***44***	19	**37**	100
Tout à fait ou plutôt pertinents	53	20	***27***	100
Ensemble des bailleurs recueillant la demande	**51**	**20**	**29**	**100**

Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages se lisent en ligne. Ils sont calculés sur la base de 342 bailleurs. 44 bailleurs n'ont pas répondu à la question, 54 bailleurs non pris en compte car n'enregistrant pas la demande des ménages salariés.
Exemple de lecture : 44 % des bailleurs estimant peu pertinents les dossiers présentés par les CIL enregistrent moins de 10 % de refus de la part des ménages. Ils sont significativement moins nombreux dans ce cas que l'ensemble des bailleurs.

La prévalence des refus ne dépend pas de l'implication des bailleurs dans le rapprochement offres-demandes, ni des échanges avec le CIL au sujet des politiques de peuplement des bailleurs, ni encore de la présence des CIL en CAL.

3.4 Les motifs de refus et le devenir du dossier des ménages en cas de refus

a) Les ménages refusés par la commission

➢ *Les motifs des refus donnés aux ménages refusés par la commission : choix d'un autre candidat*

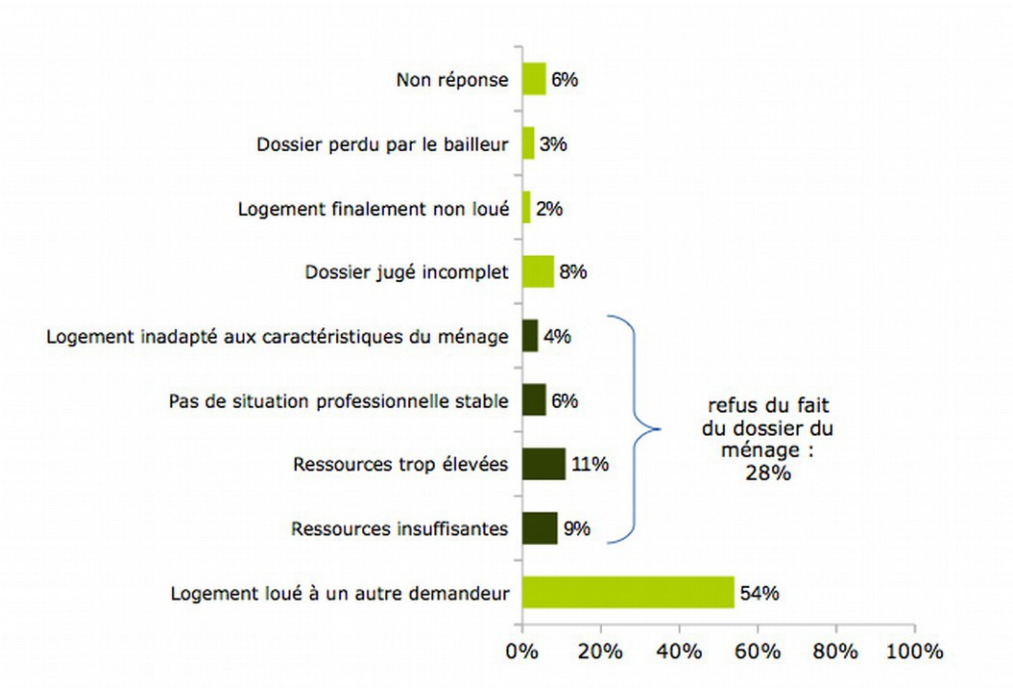
Les paragraphes sur l'information des ménages aboutissaient au constat que, parmi les 288 ménages refusés par la commission et ayant identifié leur passage en commission :

- 72 % ont été informés du refus de leur candidature ;
- 45 % seulement ont été informés des motifs de ce refus.

Par ailleurs, même lorsqu'ils ont été informés de ces motifs, l'information reçue est souvent limitée au fait que le logement a été loué à un autre demandeur. Lorsqu'ils reçoivent des informations plus précises, les réponses des ménages rejoignent celles des CIL et des bailleurs sur les motifs des rejets de tous les dossiers présentés en commissions (ressources inadaptées, dossiers incomplets, composition familiale ne correspondant pas au logement...).

Figure n° 183 - Les motifs donnés aux ménages pour expliquer les refus de la commission

Pour quelles raisons avez-vous refusé que votre dossier soit transmis au bailleur ? (*question pré-codée, les items n'étaient pas cités et les réponses "autres" ont été recodées a posteriori)*



Source : enquête auprès des ménages – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 132 ménages refusés par la CAL et informés des motifs de ce refus.

Ainsi :

- 54 % des 184 ménages refusés par la commission et informés des motifs du refus, déclarent qu'il a été loué à un autre demandeur ;
- les autres motifs sont le plus souvent liés à la situation personnelle du demandeur : 11 % déclarent qu'ils disposaient de ressources trop élevées, 9 % de ressources insuffisantes, 6 % qu'ils n'ont pas de situation professionnelle stable, 4 % que le logement était inadapté par rapport aux caractéristiques du ménages ;
- pour 8 % des ménages, le refus s'explique par un dossier incomplet ;
- enfin, 2 % des ménages déclarent que le logement n'a finalement pas été loué (décision d'y faire des travaux, ancien locataire revenant sur son préavis...) et 3 % que leur dossier a été perdu par le bailleur et n'a pas été traité.

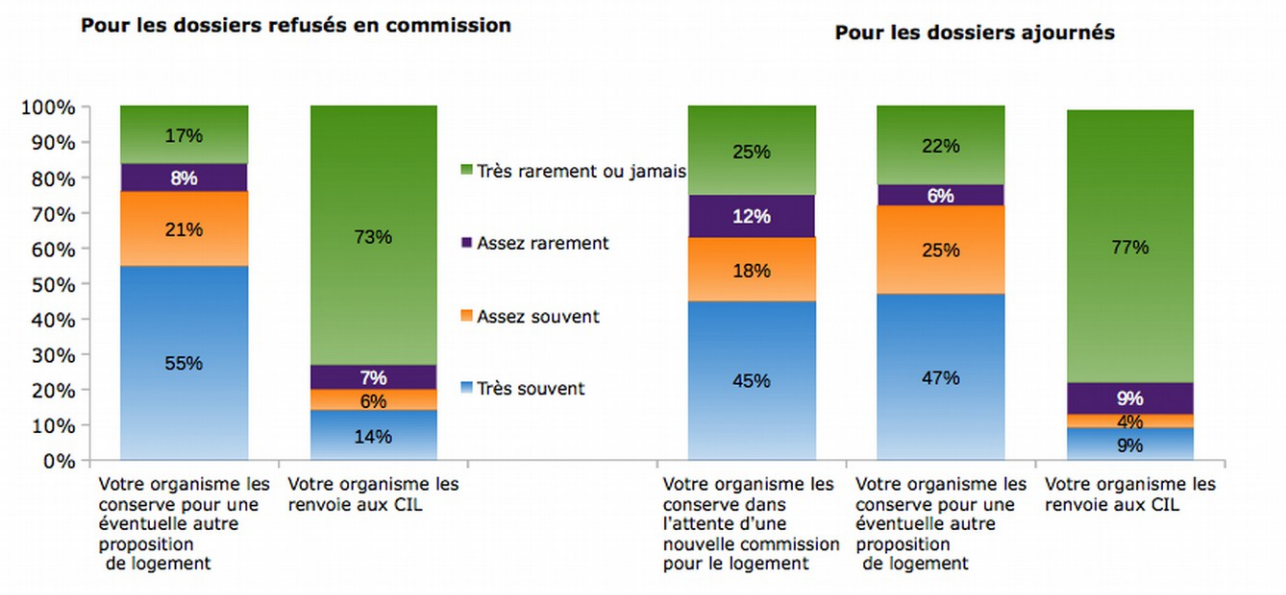
Les ménages ne font en général pas de recours. Seuls 3 % des 288 ménages refusés par la commission ont déposé un recours suite à ce refus.

➢ *Le devenir des dossiers des ménages en cas de refus et d'ajournement : des dossiers conservés par les bailleurs, retournant dans le fichier de demandes des CIL sans modification ou, plus rarement, se voyant octroyer une priorité plus faible*

En cas de refus de la commission, le plus souvent, les bailleurs déclarent conserver le dossier pour une éventuelle autre proposition. Plus rarement, ils les renvoient aux CIL. Ainsi, plus de la moitié des bailleurs, 55 %, conservent très souvent le dossier, et seuls 14 % les renvoient très souvent au CIL. Le quart des bailleurs ne conservent que rarement ou jamais le dossier, alors que les trois quarts déclarent ne jamais renvoyer le dossier aux CIL en cas de refus de la commission. À noter cependant que le fait que le bailleur conserve le dossier et ne le renvoie pas au CIL ne signifie pas que le collecteur n'ait pas une action, pour sa part, sur ce dossier (qui est bien entendu toujours présent dans son système informatique).

En cas d'ajournement, la plupart du temps, soit les bailleurs conservent le dossier dans l'attente d'une nouvelle commission, soit ils le conservent pour une éventuelle autre proposition. Le renvoi du dossier aux CIL concerne autant de bailleurs que pour les demandes refusées en commission.

Figure n° 184 - Le devenir de la demande des ménages en cas de refus ou d'ajournement de la commission, selon les bailleurs



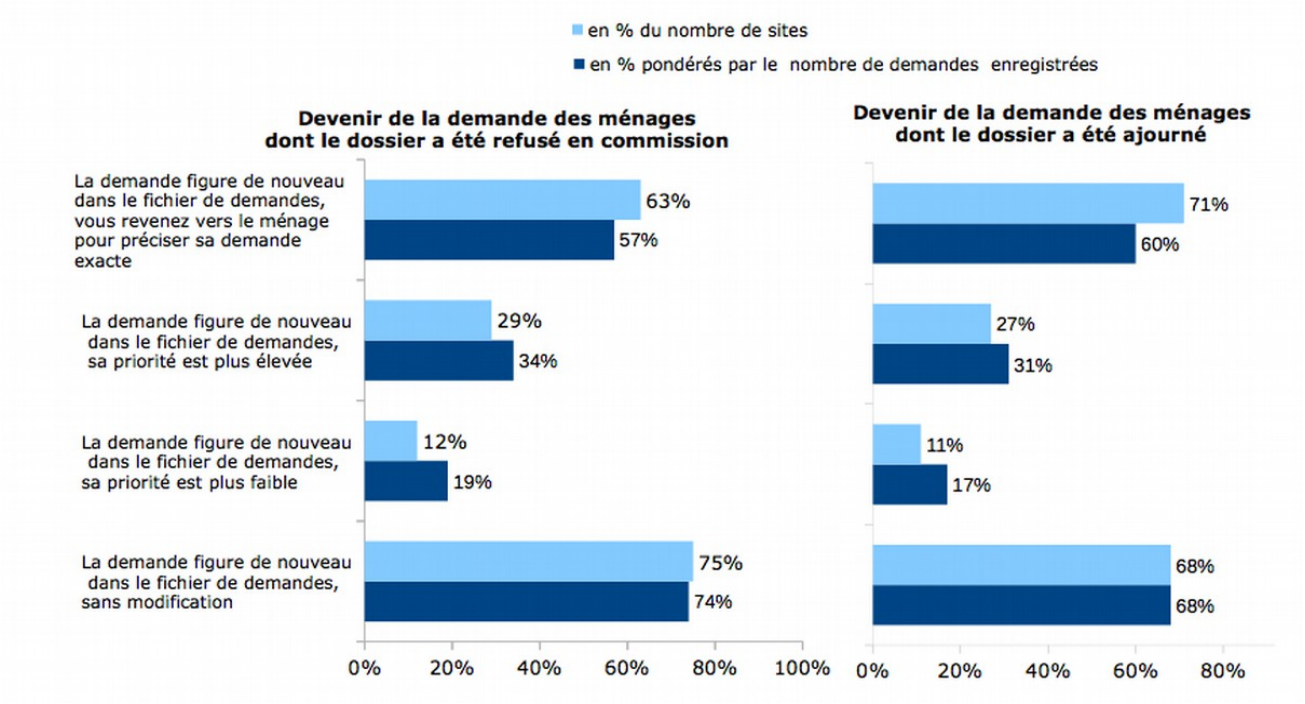
Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les refus en commissions sont calculés sur la base de 436 bailleurs (4 bailleurs non répondants). Les pourcentages concernant les ajournements sont calculés sur la base de 256 bailleurs (182 bailleurs ne sont pas concernés par les ajournements, 2 bailleurs non répondants).

En cas de refus par la commission, le plus souvent, les CIL déclarent que la demande des ménages concernés revient dans le fichier de demande, soit sans modification, soit en précisant la demande du ménage ("*prise en compte du motif du refus pour trouver une solution", "demande d'éclaircissement sur le point que la CAL a retenu pour un refus. Le dossier peut aussi être de ce fait détecté en PASS ASSISTANCE*"...).

Plus rarement, les sites modifient la priorité de la demande. Lorsque c'est le cas, la priorité est souvent plus élevée qu'avant le refus. Une proportion faible mais non négligeable des sites, 12 % représentant 19 % des demandes enregistrées, déclarent ainsi que la demande figure à nouveau dans le fichier de demandes, et que sa priorité est plus faible. 29 % des sites, représentant 34 % des demandes enregistrées, déclarent que la priorité est au contraire, plus élevée.

Le devenir du dossier en cas d'ajournement est très proche de celui déclaré en cas de refus de la commission.

Figure n° 185 - Le devenir de la demande des ménages en cas de refus ou d'ajournement de la commission, selon les sites des CIL



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les refus en commission sont calculés sur la base de 159 sites. 25 sites n'ont pas répondu à cette question.
Les pourcentages concernant les ajournements sont calculés sur la base de 149 sites : 33 sites non concernés (jamais d'ajournement) et 2 sites non répondants.

b) Les ménages ayant refusé la proposition

➢ *Les principaux motifs de refus de la part des ménages : l'emplacement géographique devant le confort*

Les motifs de refus de la part des ménages sont d'abord liés au non-respect de leurs contraintes géographiques, puis par celles relatives au confort du logement. La taille du logement ou les contraintes de loyers sont relativement peu citées :

- 60 % des ménages ayant refusé le logement avant commission l'ont fait car leur emplacement géographique ne convenait pas. En particulier, 36 % ont refusé le logement car ils avaient une mauvaise image de son quartier d'implantation, 21 % car ils l'estimaient trop loin de leur lieu de travail. Les autres motifs géographiques (quartier mal desservi, peu de commerce, établissements scolaires ayant mauvaise réputation...) ne sont que peu cités. Les facteurs géographiques sont un peu moins mentionnés par les ménages ayant refusé le logement après commission. Ce constat confirme celui fondé sur la régression logistique : lorsque l'emplacement géographique ne convient pas, les ménages refusent très rapidement le logement, éventuellement avant même de l'avoir visité. Les ménages ayant refusé le logement à cause de son emplacement sont d'ailleurs particulièrement nombreux à ne pas l'avoir visité, alors que la proposition leur a était faite ;

- 31 % des ménages ayant refusé le logement avant commission, 30 % de ceux qui l'ont refusé après commission, mentionnent des éléments de confort du logement. Ces éléments sont très diversifiés. Le plus souvent cité est lié à l'état général du logement, le ressenti de logement dégradé, mal entretenu (11 % des ménages ayant refusé avant commission, 13 % de ceux ayant refusé après commission) ;
- 17 % des ménages ayant refusé avant commission, 15 % de ceux ayant refusé après commission, relient leur refus à la taille du logement, en général alors jugé d'une surface trop faible ;
- 15 % des ménages ayant refusé le logement avant commission, 9 % de ceux qui l'ont refusé après, évoquent des loyers ou des charges trop élevés. Le coût du logement est donc relativement peu un frein, sans doute parce qu'il est plus faible que dans le secteur privé, ou encore parce que la proposition n'est faite qu'aux ménages pour lesquels le loyer représente un taux d'effort limité ;
- 9 % des ménages ayant refusé le logement avant commission, 18 % de ceux qui l'ont refusé après, ont changé d'avis, ont obtenu un autre logement, ou encore mentionnent des difficultés liées à la temporalité de la proposition (elle arrive trop tôt par rapport aux contraintes de préavis de l'ancien logement). Ces difficultés apparaissent plutôt après commission ;
- 10 % des ménages ayant refusé avant commission mentionnent une proposition non adaptée de par le type de logement proposé (en général, un appartement proposé à des ménages souhaitant une maison). Lorsque cette contrainte existe, elle déclenche un refus très rapide, avant commission (aucun ménage ayant refusé après commission ne l'a citée).

Par ailleurs, seuls 5 % des ménages ayant refusé un logement, regrettent ce refus.

Figure n° 186 - Les motifs cités par les ménages pour expliquer leur refus

Pour quelles raisons avez-vous refusé que votre dossier soit transmis au bailleur ? (*question pré-codée, les items n'étaient pas cités et les réponses "autres" ont été recodées a posteriori)*

	Refus avant commission		Refus après commission	
	Effectifs	**%**	**Effectifs**	**%**
Le demandeur a changé d'avis, ne cherche plus de logement, la proposition n'arrive pas au bon moment	**47**	**9 %**	**11**	**18 %**
Avait déjà obtenu un nouveau logement	*38*	*7 %*	*9*	*15 %*
La proposition est arrivée trop tôt /trop tard	*9*	*2 %*	*2*	*3 %*
Le loyer ou les charges étaient trop élevés	**79**	**15 %**	**5**	**9 %**
L'emplacement géographique ne convenait pas	**306**	**60 %**	**27**	**45 %**
L'image du quartier ne convenait pas, quartier jugé peu sur	*187*	*36 %*	*10*	*17 %*
Le logement était situé trop loin des transports en commun	*37*	*7 %*	*4*	*6 %*
Le logement était situé trop loin du lieu de travail de la personne interrogée ou de son conjoint	*108*	*21 %*	*19*	*31 %*
Les établissements scolaires à proximité ne convenaient pas	*7*	*1 %*	*0*	*0 %*
Peu ou pas de services et de commerces à proximité	*9*	*2 %*	*0*	*0 %*
La zone géographique n'était pas celle souhaitée	*29*	*6 %*	*3*	*5 %*
Le logement et son environnement était bruyant, le voisinage difficile	*16*	*3 %*	*0*	*0 %*
Pour des raisons liées à la taille du logement	**89**	**17 %**	**9**	**15 %**
Le logement était trop petit en surface	*62*	*12 %*	*6*	*11 %*
Le logement était trop grand	*9*	*2 %*	*0*	*0 %*
Le logement ne comptait pas assez de pièces	*29*	*6 %*	*6*	*10 %*
Le type de logement (maison ou appartement) n'était pas celui recherché	**54**	**10 %**	**0**	**0 %**
Pour des raisons liées au confort du logement	**158**	**31 %**	**18**	**30 %**
L'immeuble ne convenait pas	*14*	*3 %*	*0*	*1 %*
Le logement ne comprenait pas de parking ou de garage	*21*	*4 %*	*3*	*4 %*
Le logement ne comprenait pas de cave	*4*	*1 %*	*0*	*1 %*
Le logement ne comprenait pas de balcon ni de terrasse	*11*	*2 %*	*0*	*0 %*
Le mode du chauffage du logement ne convenait pas	*20*	*4 %*	*2*	*3 %*
L'exposition du logement ne convenait pas	*5*	*1 %*	*0*	*0 %*
Le logement semblait vieux, n'était pas propre, pas agréable	*57*	*11 %*	*8*	*13 %*
Le logement était au rez de chaussée	*9*	*2 %*	*0*	*0 %*
L'étage ne convenait pas	*15*	*3 %*	*2*	*3 %*
Pas d'ascenseur	*6*	*1 %*	*0*	*0 %*
Le logement n'était pas adapté au handicap ou aux difficultés du demandeur	**7**	**1 %**	**0**	**0 %**
Total	**513***	**143 %*** **	**59****	**108 %*** **

Source : enquête auprès des ménages – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
513 ménages ayant refusé le logement avant commission - **59 ménages ayant refusé le logement après commission - * Les totaux sont supérieurs à 100 %, plusieurs réponses étant possibles*
Guide de lecture : les items en caractères gras correspondent à des grandes catégories de réponses. Lorsqu'ils sont construits à partir de regroupement de réponses (n'étaient pas posés tels quels, mais sont reconstruits a posteriori), les items ayant servi à leurs construction sont présentés en caractères italiques .
Exemples de lecture : 10 % des ménages ayant refusé le ménage avant commission l'ont fait car le type de logement n'était pas celui recherché (item proposé ainsi dans le questionnaire). 17 % ont refusé avant commission pour des raisons liées à la taille du logement (item reconstruits, correspondant au regroupement des réponses "le logement était trop petit en surface", "le logement était trop grand", "le logement ne comptait pas assez de pièces").

➢ *Moins de la moitié des ménages déclarent avoir été contactés suite à leur refus*

87 % des 177 sites des CIL demandant l'accord des ménages avant commission par ces sites, représentant 95 % des demandes enregistrées, déclarent contacter les ménages (ou du moins une partie d'entre eux) ayant refusé le logement avant commission.

Exactement les mêmes proportions, 87 % des 184 sites répondants représentant 95 % des demandes enregistrées, déclarent contacter les ménages ayant refusé le logement après commission.

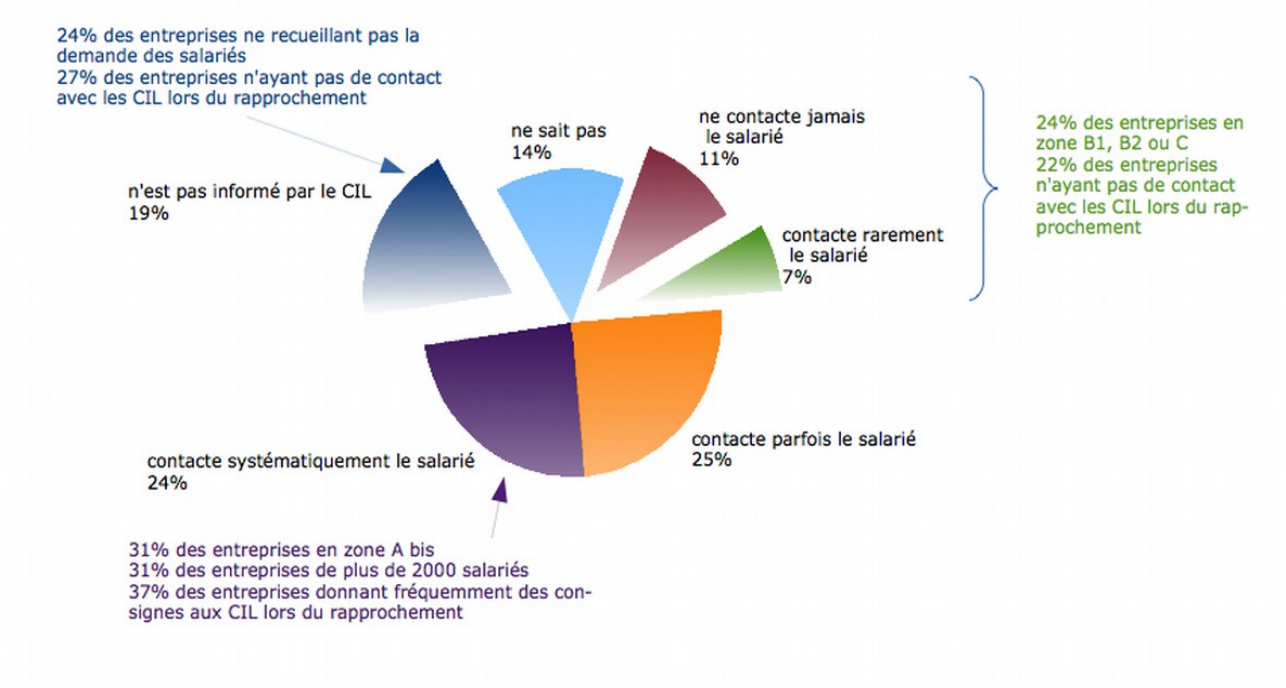
La plupart des entreprises, 81 %, déclarent être informées par les CIL en cas de refus de la part des ménages. Seules 18 % ne contactent jamais (11 %) ou rarement (7 %) les salariés ayant refusé le logement pour discuter de leur situation. Le quart contacte parfois les salariés concernés, un autre quart ne les contacte jamais. Au total, dans le quart des entreprises, 27 %, les salariés ne sont pas, ou que rarement, contactés par leur employeur s'ils refusent la proposition (soit parce que l'entreprise n'est elle-même pas informée, soit parce qu'elle ne se retourne pas vers le salarié).

L'information des entreprises en cas de refus des ménages et les échanges qu'elle a alors avec le salarié, dépendent peu de ses caractéristiques individuelles, mais surtout de son implication dans le dispositif.

Plus précisément, l'information des entreprises ne dépend pas de leurs caractéristiques de taille, d'implantation, ou encore de l'importance de la demande des salariés. En revanche, les entreprises implantées en zone A bis et celles comptant plus de 2000 salariés, contactent plus souvent les salariés en cas de refus de leur part, que celles situées en zone peu tendue.

Les employeurs peu impliqués dans le dispositif (ne recueillant pas le dossier de demandes des salariés, n'échangeant pas avec les CIL lors du rapprochement) sont moins informés que les autres en cas de refus de la part des salariés et contactent peu les ménages concernés. Inversement, les entreprises fortement impliquées sont nombreuses à contacter systématiquement les salariés lorsqu'ils refusent la proposition.

Figure n° 187 - L'information des entreprises et leurs contacts avec les salariés, lorsque ces derniers refusent le logement



Source : enquête auprès des entreprises - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

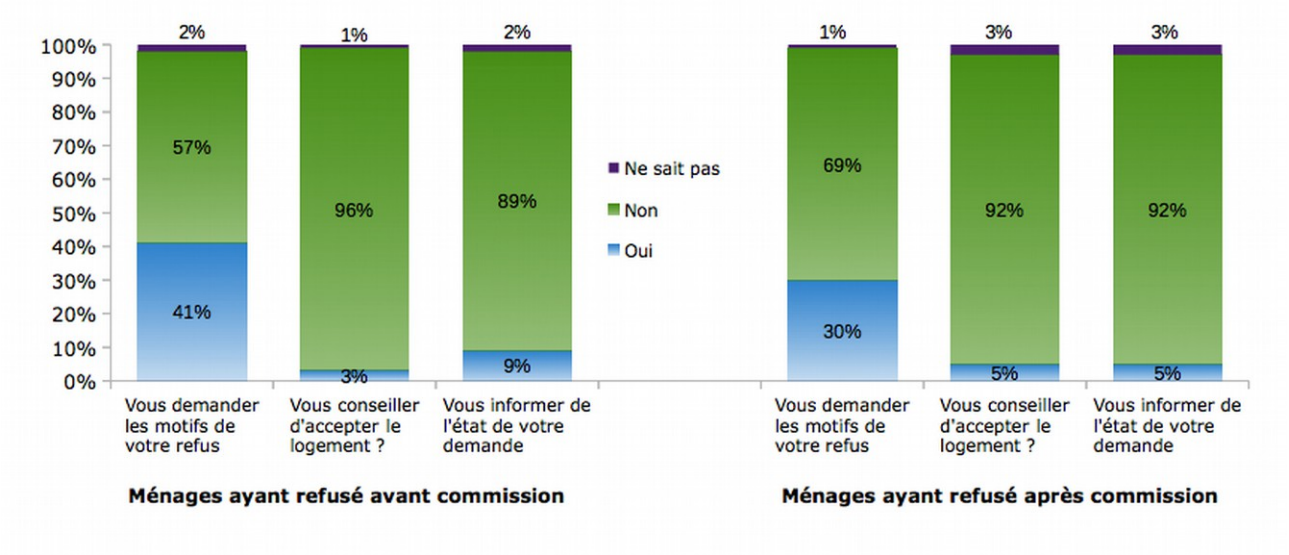
Les ménages ayant été contactés suite à leur refus, l'ont été principalement pour leur demander le motif de leur refus. Très peu déclarent qu'il leur a été conseillé d'accepter le logement.

Ainsi, une forte minorité des ménages ayant refusé le logement avant commission, 41 %, ont été contactés pour connaître le motif des refus. Une proportion un peu plus faible l'a été dans le cadre des refus après commission.

Une très faible minorité de ménages, de respectivement 3 % et 5 % pour les refus avant et les refus après commission, disent qu'il leur a été conseillé d'accepté le logement, et une proportion légèrement plus élevée, qu'ils ont été informés de l'état de leur demande suite à leur refus.

Figure n° 188 - Les ménages déclarant avoir été contactés suite à leur refus

Votre employeur / [nom collecteur], le bailleur vous a-t-il contacté pour :



Source : enquête auprès des ménages - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés, pour les refus avant commission, sur la base de 513 ménages ayant refusé la transmission de leur dossier en commission - Les pourcentages sont calculés, pour les refus après commission, sur la base de 59 ménages ayant refusé le logement après acceptation de leur dossier par la commission.

Au total, 43 % des ménages ayant refusé le logement avant ou après commission ont été contactés suite à ce refus, tout motif de contact confondu. Cette proportion ne dépend ni des caractéristiques des ménages, ni de celles du traitement de leur demande (visite ou non du logement, informations communiquées sur le logement, correspondances entre le logement proposé et le logement souhaité...).

- *Selon les bailleurs et les sites des CIL, les refus de la part des ménages génèrent relativement peu de rendus pour un tour*

86 % des sites des CIL (81 % des demandes enregistrées par les sites répondants à cette question) déclarent qu'en cas de refus avant commission, ils sélectionnent systématiquement un autre ménage pour remplacer celui qui a refusé. 13 % (14 % des demandes enregistrées) déclarent le faire le plus souvent, 1 % (5 % des demandes enregistrées) rarement et aucun dit ne jamais sélectionner d'autres ménages.

Parmi les 22 sites ne sélectionnant pas systématiquement un autre candidat, 10 disent ne pas le faire car ils n'ont pas d'autres candidats à positionner sur le logement, 9 évoquent les situations où les délais sont trop courts pour pouvoir trouver d'autres candidats et 2 mentionnent le fait qu'ils ont sélectionné plus de trois candidats avant proposition aux ménages.

Enfin, 90 % des sites des CIL demandant l'accord des ménages et ayant répondu à la question (158 sites) déclarent que le ménage retenu en remplacement de celui qui a refusé est systématiquement informé de la même manière (informations données sur le logement, possibilités de visite...). 9 % disent que le ménage est le plus souvent informé comme celui qui a refusé, 1 % que ce niveau d'information est rare.

Les refus après commission sont un peu plus générateurs de rendus pour un tour.

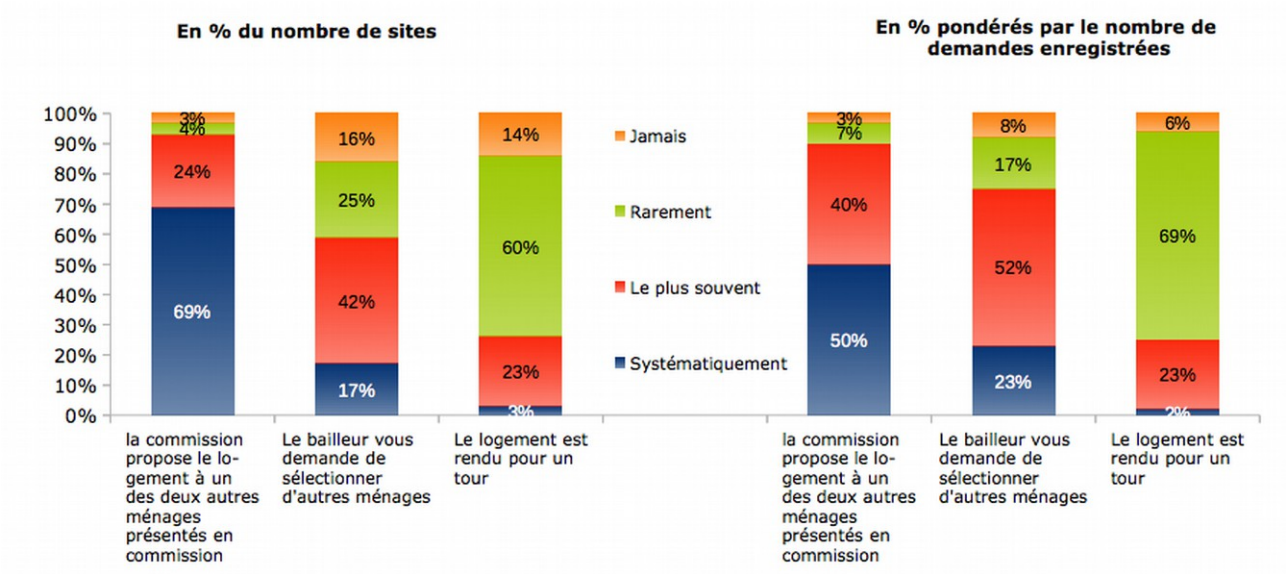
Lorsque le ménage refuse après commission, le plus souvent, la commission propose le logement à un des autres ménages présentés. 69 % des sites CIL, ne représentant cependant que 50 % des demandes enregistrées, déclarent que c'est systématiquement le cas, 24 % que c'est souvent le cas, et 7 % (10 % des demandes enregistrées) que cela n'arrive que rarement ou jamais.

Les sites sont beaucoup moins nombreux, à déclarer que les bailleurs leur demande systématiquement de sélectionner d'autres ménages : 17 % de sites des CIL (représentant 23 % des demandes enregistrées) sont dans ce cas. 42 % déclarent que cela leur arrive souvent, et 16 % (8 %) des demandes enregistrées que ce n'est jamais le cas.

Les situations dans lesquelles le logement est rendu pour un tour suite au refus du ménage retenu, sont alors peu citées. Seuls 3 % des sites des CIL, représentant 2 % des demandes enregistrées, déclarent que c'est systématiquement le cas. Néanmoins, l'impact des refus des ménages sur les rendus pour un tour n'est pas négligeable. En effet, 23 % des sites déclarent que cela arrivent souvent, et 14 % seulement (6 % des demandes enregistrées), que cela n'arrive jamais. 86 % des sites connaissent donc des rendus pour un tour dus à des refus après commission, le quart en connaît même systématiquement ou souvent lorsque le ménage refuse.

Figure n° 189 - Le devenir des logements en cas de refus après CAL, selon les sites des CIL

Lorsque le ménage retenu refuse, est-ce que :



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 172 sites. 12 sites n'ont pas répondu à la question.

Les sites des CIL les plus concernés par les rendus pour un tour en cas de refus des logements sont plutôt des sites de faible taille, situés en zone détendue. Ce sont donc plutôt des sites ayant des difficultés à trouver des candidats, pour lesquels il n'y a pas forcément plusieurs candidats présentés en commission ou encore qui seraient en incapacité de proposer rapidement d'autres dossiers si le bailleur en faisait la demande. Ce sont aussi des sites qui ont répondu que le bailleur leur faisait systématiquement la demande de sélectionner d'autres ménages. Le fait que le logement soit rendu pour un tour est donc plutôt dû (et non exclusivement) à l'absence de candidats présentés par le site, plus qu'à une contrainte forte de la part des bailleurs. Ainsi :

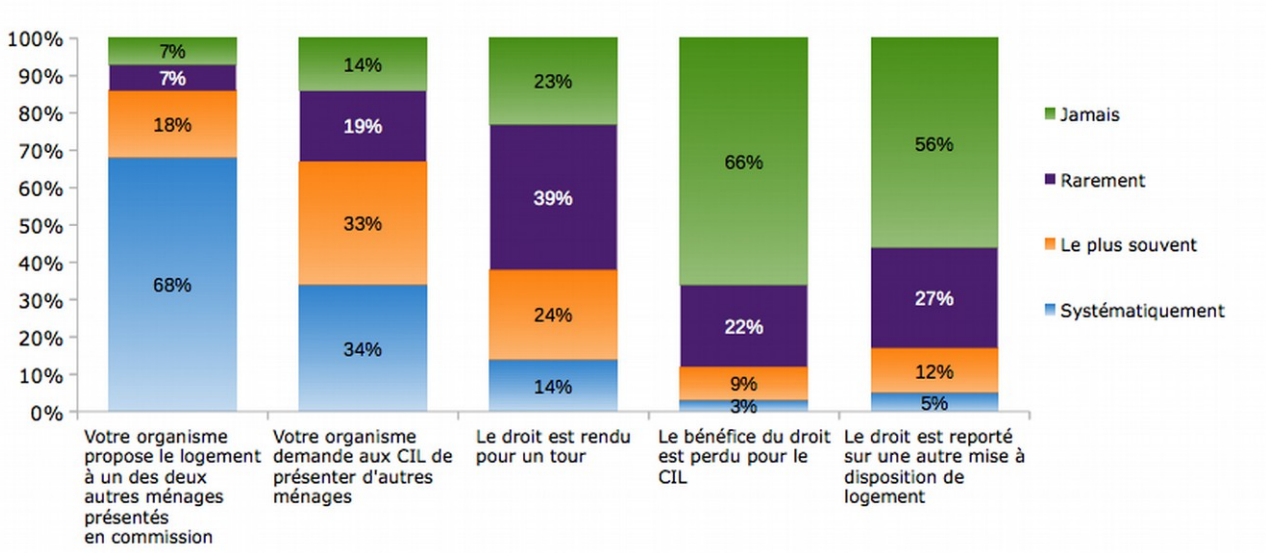
- 18 % des sites en zone tendue ou très tendue déclarent que le logement est systématiquement ou souvent rendu pour un tour lorsque le ménage refuse, contre 25 % des sites implantés en zone de tension intermédiaire et 32 % de ceux situés en zone détendue ou très détendue ;
- 17 % des sites ayant enregistré plus de 3 demandes par logement libéré déclarent que les refus après commission génèrent systématiquement ou souvent un rendu pour un tour, pour 24 % de ceux ayant enregistré entre 1,5 et 3 demandes et 36 % des sites ayant enregistré moins de 1,5 demandes par logement libéré ;
- 33 % des sites ayant enregistré moins de 200 demandes en 2014 sont concernés, pour 21 % de ceux ayant enregistré entre 200 et 700 demandes, et 25 % des sites gérant plus de 700 demandes.

Le lien entre conséquence des refus et nombre de refus enregistrés après commission est très faible.

Les réponses des bailleurs sont très proches de celles des CIL. Les deux tiers déclarent systématiquement proposer le logement à un des deux autres ménages dont le dossier est présenté en commission (seuls 7 % ne le font jamais), le tiers demande aux CIL de présenter d'autres ménages (14 % ne le font jamais). Comme observé par les réponses des sites des CIL, le fait que le droit soit rendu pour un tour est rarement systématique (14 % des bailleurs déclarent cette réaction au refus des ménages comme systématique) mais peut se produire pour une forte majorité des bailleurs (23 % des bailleurs déclarent que cela n'arrive jamais). Le questionnaire envisageait deux autres possibilités : la perte du bénéfice du droit pour le CIL ou le report de ce droit sur un autre logement. Ces deux possibilités sont rares mais peuvent néanmoins concerner un nombre important de bailleurs. Seuls respectivement 12 % et 17 % ont déclaré qu'elles se produisaient systématiquement ou souvent, respectivement 66 % et 56 %, que cela n'arrivait jamais.

Figure n° 190 - Le devenir des logements en cas de refus des ménages, selon les bailleurs

Lorsque le ménage retenu refuse, est-ce que :



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 367 bailleurs. 73 bailleurs ne sont pas concernés par la question car n'enregistrent pas de refus de la part des ménages. Le premier item est calculé sur la base de 353 bailleurs, 14 bailleurs non concernés car ne mettant en place de commission d'attribution.

Le fait de rendre le droit pour un tour dépend très peu des caractéristiques des bailleurs. Comme observé via les réponses des CIL, les rendus pour un tour sont plus fréquents en zone peu tendue par rapport au logement. Ils sont par ailleurs plus rares lorsque le bailleur est filiale d'un CIL. Ainsi :

- 29 % des bailleurs situés en zone tendue ou très tendue par rapport au logement, déclarent qu'en cas de refus de la part des ménages, le logement est systématiquement ou le plus souvent, rendu pour un tour. Cette proportion est de 35 % pour les bailleurs situés en zone de tension intermédiaire et atteint 50 % pour ceux implantés en zone peu ou très peu tendue ;
- 32 % des bailleurs filiales d'un CIL déclarent que le droit n'est jamais rendu pour un tour en cas de refus des ménages, pour 16 % de ceux dans lesquels les CIL ont une participation, et 23 % des bailleurs non liés à des collecteurs.

La perte du bénéfice du droit en cas de refus des ménages est en revanche plus fréquente lorsque les bailleurs sont situés en zone tendue ou très tendue (45 % des bailleurs de ces zones, contre 34 % de l'ensemble des répondants, déclarent que cette situation peut se produire, même rarement). Elle est par ailleurs un peu plus le fait des SA d'HLM (39 %) que des OPH (28 %).

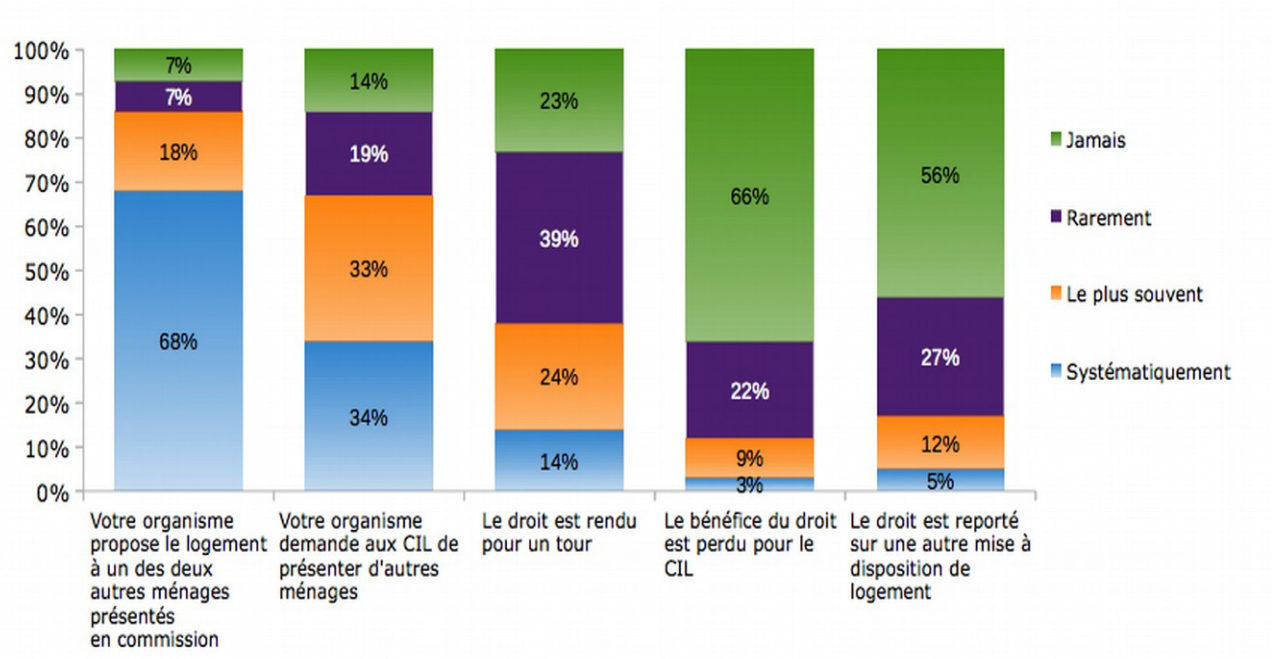
➢ *La moitié des sites des CIL déclarent qu'il leur arrive de baisser la priorité accordée à la demande en cas de refus de la part des ménages*

Comme pour les refus par la commission, le plus souvent, lorsque les ménages refusent avant ou après commission, la demande figure à nouveau dans le fichier des sites des CIL, sans modification ou bien après échanges avec le ménage pour préciser sa demande.

Plus rarement, elle retourne dans le fichier de demandes avec modification de sa priorité. Dans les cas où le refus est dû à la commission, la priorité, lorsqu'elle est modifiée, est en général augmentée, tandis que dans les cas où le refus vient du ménage, un nombre relativement important des sites déclarent baisser la priorité accordée à la demande. 26 % d'entre eux (34 % des demandes enregistrées) déclarent ainsi qu'il arrive que la demande retourne dans le fichier avec une priorité plus faible lorsque le ménage refuse avant commission. Cette proportion atteint même la moitié des sites lorsque le ménage refuse après commission.

Il est rare que le ménage se voit accorder une priorité plus élevée, même si ce cas de figure peut se produire. Les sites concernés soulignent qu'il dépend alors beaucoup de la situation des ménages. Selon les cas et les motifs des refus, pour un même site, des ménages peuvent se voir accorder une priorité plus élevée et d'autres une priorité plus faible : " *tout dépend des arguments du candidat qui refuse* ". 7 CIL précisent par ailleurs que la demande peut même être annulée ou suspendue, avec l'accord de l'employeur, notamment si le nombre de refus apparaît trop élevé.

Figure n° 191 - Le devenir du dossier des ménages en cas de refus, selon les sites des CIL



Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les refus avant commission sont calculés sur la base de 156 sites. 24 sites déclarent ne jamais avoir de refus avant commission et ne sont pas concernés par la question. 4 sites concernés n'ont pas répondu. Les pourcentages concernant les refus après commission sont calculés sur la base de 162 sites. 12 sites déclarent ne jamais avoir de refus avant commission, et ne sont pas concernés par la question. 10 sites concernés n'ont pas répondu.

Les entretiens qualitatifs confirment ces pratiques, et mettent en avant le rôle des entreprises lorsque le ménage oppose plusieurs refus aux propositions qui lui sont faites. Un des CIL interrogés précise ainsi que certaines entreprises ont posé des règles pour sanctionner des refus jugés injustifiés. La demande ne sera plus considérée après par exemple cinq refus de propositions adaptées.

Dans d'autres cas, c'est le CIL qui prend l'initiative de demander à l'entreprise l'autorisation pour ne plus considérer une demande suite à un certain nombre de refus jugés non justifiés.

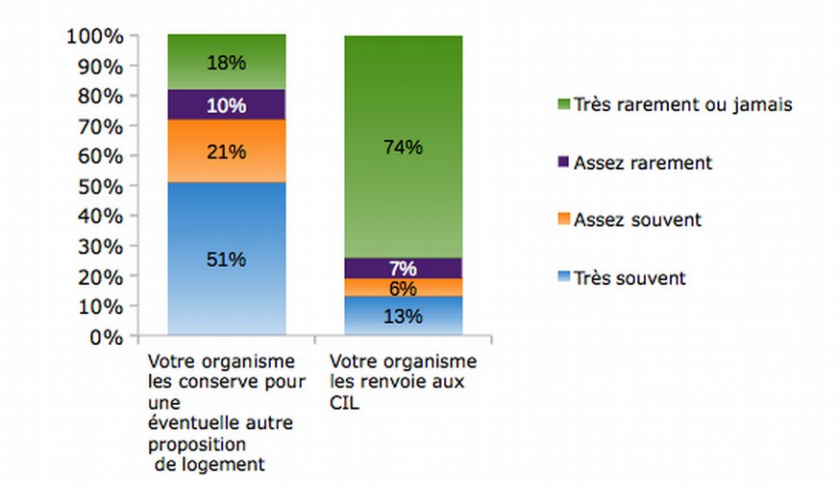
Une des entreprises déclare contractualiser avec le demandeur au moment de la transmission du dossier au CIL. À ce stade, le salarié a visité le logement et donné son accord pour que son dossier soit transmis. Le contrat stipule que la demande sera gelée pour un an en cas de désistement non justifié du candidat, une fois le logement attribué par la CAL.

La moitié des sites des CIL déclarent finalement qu'il leur arrive de baisser la priorité des ménages en cas de refus avant ou après commission. Ces sites sont notamment des sites situés en zone très tendue ou tendue : 60 % sont dans ce cas, pour 55 % des sites en zone de tension intermédiaire et 36 % de ceux implantés en zone peu ou pas tendue. Seuls 33 % des sites d'implantation ayant enregistré moins de 200 demandes en 2014 sont concernés, pour 58 % de ceux en ayant comptabilisé plus de 200. Baisser la priorité des ménages en cas de refus ne dépend en revanche pas de la prévalence de ces refus.

Le traitement par les bailleurs des dossiers des ménages en cas de refus de leur part ne diffère pas de celui observé en cas de refus de la commission. La moitié des bailleurs les conservent systématiquement pour une éventuelle autre proposition, seuls 13 % les renvoient systématiquement aux CIL.

Figure n° 192 - Le devenir du dossier des ménages en cas de refus, selon les bailleurs

Que deviennent les dossiers des ménages ayant refusé le logement après décision d'attribution ?



Source : enquête auprès des bailleurs - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 363 bailleurs. 73 bailleurs ne sont pas concernés par la question car n'enregistrent pas de refus. 4 bailleurs sont concernés, mais n'ont pas répondu.

3.5 Les ménages logés

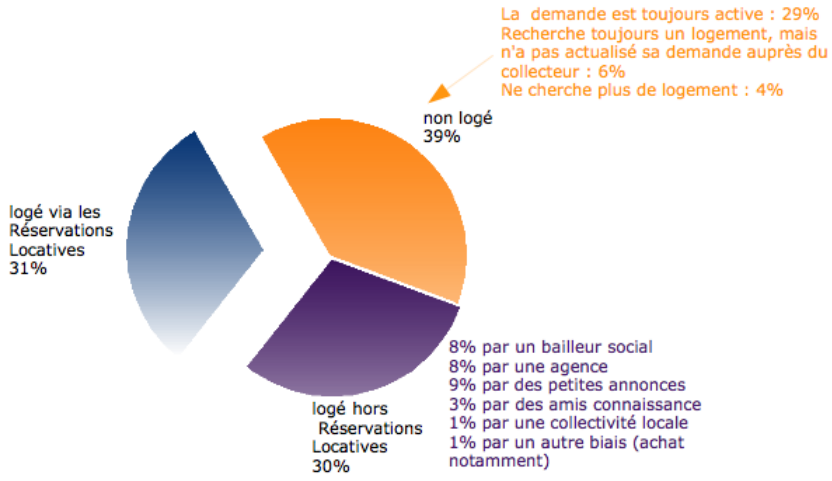
a) À la date de l'enquête, près des deux tiers des ménages ont accédé au logement, mais la moitié d'entre eux seulement l'ont fait via les réservations locatives

À la date de l'enquête, les deux tiers des ménages répondants déclarent avoir obtenu un nouveau logement. Seuls 31 % des ménages interrogés déclarent avoir été logés via un CIL ou leur entreprise. 30 % ont été logés par un autre biais. À noter que 8 % mentionnent un logement via un bailleur social. Les parties précédentes ont montré que les bailleurs sociaux pouvaient positionner des ménages salariés, sur un logement faisant l'objet de droit de réservation des CIL. Les ménages déclarant être logés par un bailleur social sont parfois en effet logés via les réservations locatives : 14 des 80 ménages ayant dit avoir obtenu leur logement via un bailleur social soit 18 %, sont indiqués comme logés par les réservations locatives dans le fichier des CIL.

Les autres modes d'accès au logement sont très diversifiés, les bailleurs sociaux, petites annonces et agences sont cités à part égale.

39 % des ménages répondants n'ont pas accédé au logement. La plupart sont toujours à la recherche d'un logement à la date de l'enquête, et restent inscrits auprès des CIL. 29 % des ménages répondants déclarent ainsi que leur demande est toujours active, 6 % qu'ils sont toujours à la recherche d'un logement mais qu'ils n'ont pas réactualisé leur demande et 4 % des ménages répondants ont abandonné leur recherche.

Figure n° 193 - Situation par rapport au logement à la date de l'enquête



Source : enquête auprès des ménages - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des ménages interrogés.

Le constat que les ménages demandeurs sont aussi nombreux à se loger via les réservations locatives qu'à se loger hors réservations locatives, interroge quant à l'efficacité du dispositif. Le profil des ménages selon qu'ils soient logés via les CIL ou via un autre moyen sont cependant sensiblement différents.

Ainsi, par rapport aux ménages logés hors réservation locative, les ménages logés via les réservations locatives disposent de ressources un peu plus faibles. En particulier, la moitié perçoit des ressources inférieures à 40 % des plafonds PLUS, contre le tiers seulement des demandeurs logés hors réservations locatives. Ils sont également plus nombreux dans les zones de tension intermédiaire en termes de tension par rapport au logement (A ou B) et vivent plus souvent en couple que les ménages logés en dehors du dispositif. Ils sont enfin plus souvent de nationalité étrangère ou française par acquisition.

Les ménages non logés sont plus souvent des ménages relativement âgés, dans les zones très tendues par rapport au logement, de nationalité française par acquisition ou étrangère.

Figure n° 194 - Les caractéristiques des demandeurs selon la situation par rapport au logement à la date de l'enquête (en %)

	Logés RL	Logés hors RL	Non logés
Âge du demandeur au 31/12/2014			
Moins de 30 ans	**33**	**39**	***15***
30-34 ans	24	25	20
35-39 ans	16	***11***	**22**
40-49 ans	18	**17**	**25**
50 ans ou plus	***9***	***8***	**18**
Total	**100**	**100**	**100**
Ressources du ménage			
40 % ou moins du plafond PLUS	**47**	36	28
De 40 % à 60 % du plafond PLUS	24	28	28
De 60 % à 80 % du plafond PLUS	10	15	24
Plus de 80 % du plafond PLUS	19	21	20
Total	**100**	**100**	**100**
Zone de tension locative			
A bis	***17***	21	**27**
A	46	***42***	50
B1	**29**	24	***18***
B2 ou C	8	**13**	***5***
Total	**100**	**100**	**100**
Nationalité			
Ménage français de naissance	59	**72**	53
Ménage français par acquisition	12	***7***	**14**
Ménage étranger ou mixte	28	***21***	**33**
Total	**100**	**100**	**100**
Situation familiale			
Seul sans enfant	30	**36**	28
Monoparent	19	28	28
Couple sans enfant	**21**	15	***24***
Couple avec enfants	**30**	***21***	***20***
Total	**100**	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Par ailleurs, toujours en comparaison avec les ménages logés hors réservations locatives, ceux logés par le dispositif sont un peu moins souvent locataires du secteur privé au moment de la demande. Ils sont plus nombreux à avoir des contraintes importantes en termes de loyers, et à souhaiter un logement collectif ou à ne pas avoir de préférences en termes de type de logement.

Les ménages non logés sont en particulier des locataires du secteur social, souhaitant des logements de grande taille ou individuels, et ayant de fortes contraintes en termes de loyers.

Figure n° 195 - Les caractéristiques de la demande des ménages, selon la situation par rapport au logement à la date de l'enquête (en %)

	Logés RL	Logés hors RL	Non logés
Situation par rapport au logement au moment de la demande			
Locataire du secteur social	29	20	**40**
Hébergé	**31**	**28**	***19***
Propriétaires ou accédants à la propriété	2	5	3
Locataires du secteur privé	31	**45**	37
Autres situations	0	2	1
Total	**100**	**100**	**100**
Nombre de pièces souhaitées			
1 ou 2 pièces	36	38	***28***
3 pièces	**41**	**41**	***28***
4 pièces ou plus	***23***	21	**44**
Total	**100**	**100**	**100**
Contraintes sur le loyer			
Très fortes ou fortes	39	***25***	**52**
Pas de contrainte	61	**75**	***48***
Total	**100**	**100**	**100**
Type de logement souhaité			
Individuel	***5***	9	**11**
Collectif ou pas de préférence	**95**	81	89
Total	**100**	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Le logement obtenu via les réservations locatives est mieux adapté à la demande des ménages, que ceux obtenu hors réservations locatives

60 % des ménages logés à la date de l'enquête sont locataires du secteur social. 32 % sont locataires du secteur privé, 6 % sont propriétaires ou accédants à la propriété, 1 % sont en colocation et 1 % sont dans une autre situation (hébergés en général).

Le type de de logement obtenu est très différent selon qu'il l'ait été par les réservations locatives ou par un autre biais :

- 87 % des ménages logés via les réservations locatives sont locataires du secteur social, 13 % le sont du secteur privé. Aucun n'est propriétaire, aucun n'est en colocation ;
- 33 % seulement des ménages logés hors réservations locatives ont obtenu un logement social. 53 % sont locataires du secteur privé, 11 % sont propriétaires ou accédants, 1 % colocataires et 2 % dans une autre situation.

La situation par rapport au logement a donc fortement évolué entre la situation avant la demande, et la situation au moment de l'enquête, notamment pour les demandeurs logés par les réservations locatives. La part des personnes hébergées ou en situation précaire a fortement diminué, passant de 30 % à 1 %. Celle des locataires du secteur privé est en baisse, celle des propriétaires a légèrement augmenté, celle des locataires du secteur social est en forte hausse.

L'évolution est plus marquée parmi les ménages logés par les réservations locatives que parmi les ménages logés hors réservation. Les ménages logés par les réservations locatives l'ont été dans leur grande majorité dans le secteur social, la part des locataires du secteur privé est donc en forte baisse. Parmi les ménages logés hors réservation, si la part des personnes en situation précaire a fortement diminué, toutes les autres situations sont en hausse, y compris celle des propriétaires et des locataires du secteur privé. L'obtention d'un logement hors réservations locatives recouvre notamment ce choix de devenir propriétaire ou d'acceptation d'un logement du secteur privé.

Figure n° 196 - Comparaison de la situation avant et après obtention du logement, parmi les ménages logés (en %)

	Logés RL		Logés hors RL		Ensemble	
	avant la demande	au moment de l'enquête	avant la demande	au moment de l'enquête	avant la demande	au moment de l'enquête
Propriétaire ou accédant à la propriété	2	0	5	11	3	6
Locataire du secteur privé	35	13	44	53	40	32
locataire du secteur social	29	87	20	33	25	60
Colocataire	3	0	2	1	2	1
Autres situation (hébergés, précaires)	31	0	29	2	30	1
Total	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Le logement obtenu correspond en général à la demande du ménage. Seuls 20 % déclarent que leur nouveau logement ne remplit pas tous les critères de leur demande. Cette proportion est sensiblement plus élevée parmi les ménages logés hors réservations locatives (elle est de 33 %) que parmi les ménages logés via les réservations (17 % seulement).

Les motifs pour lesquels le logement ne correspond pas sont liés principalement au nombre de pièces, au montant du loyer et, plus rarement, au quartier dans lequel il se situe et aux éléments de confort.

Les ménages logés hors réservations sont particulièrement nombreux à avoir accepté un logement ne comptant pas le nombre de pièces désiré (11 % sont dans ce cas, pour 5 % des ménages logés par les réservations) ou encore dont le loyer est supérieur au maximum qu'ils s'étaient fixés (11 % également, pour 2 % seulement des ménages logés par les CIL).

Figure n° 197 - Adaptation du logement obtenu, selon le fait d'avoir été logé ou non par les réservations locatives (en %)

	Logés RL	Logés hors RL	Ensemble
Le logement obtenu correspond à la demande en termes de situation, de confort, de loyer			
Oui	**83**	***77***	80
Non	***17***	**33**	20
Total	**100**	**100**	**100**
Critères que ne remplit pas le logement obtenu			
Le type de logement (maison ou appartement)	<1	<1	<1
Le nombre minimum de pièces souhaitées	5	**11**	8
Le quartier ou la zone dans laquelle il est situé	5	5	5
Le montant du loyer	2	**11**	6
Des critères de confort	5	4	4
L'étage de l'appartement	*1*	*1*	*1*
La présence d'un parking ou d'un garage	*<1*	*1*	*<1*
La présence d'un balcon ou d'une terrasse	*3*	*1*	*2*
La présence d'un ascenseur	*1*	*1*	*1*
La présence d'une cave	*1*	*<1*	*<1*
Le mode de chauffage	*<1*	*<1*	*<1*
Le calme	*<1*	*<1*	*<1*
L'état général du logement	*<1*	*<1*	*<1*
Le logement remplit tous les critères souhaités	83	77	35
Total	**100**	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 629 ménages logés, ayant répondu à la question (9 ménages logés non répondants).

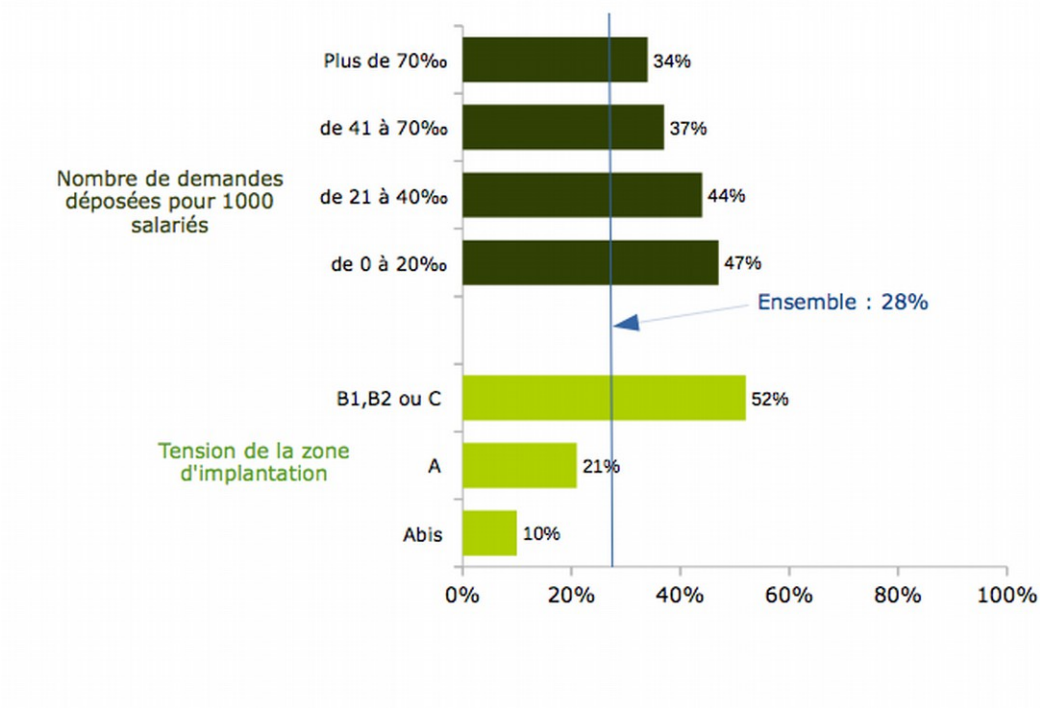
c) La part des ménages logés par entreprise dépend principalement de son implantation géographique et du nombre de salariés demandeurs

Presque le quart, 24 % des entreprises répondantes, déclarent que plus de la moitié de leurs salariés ayant déposé une demande en 2013 ou 2014, ont été logés par les réservations locatives : 7 % estiment que la quasi-totalité a été logée, 17 % que c'est le cas pour plus de la moitié mais pas pour la totalité.

61 % disent que moins de la moitié des salariés ayant déposé une demande ont obtenu satisfaction et 15 % n'ont pas su estimer cette proportion.

La part des ménages logés par entreprise ne dépend que de sa zone d'implantation et du nombre de demandeurs sur le nombre total de salariés. Elle ne dépend pas de l'importance attribuée par l'entreprise à la politique logement, de ses relations avec les CIL, de son implication dans le processus d'attribution et dans les consignes qu'elle donne ou non aux CIL... Ces résultats se vérifient y compris lorsque la zone d'implantation est contrôlée via une régression logistique.

Figure n° 198 - Les entreprises déclarant que la demande de plus de la moitié des salariés ayant déposé une demande en 2013 ou 2014 a été satisfaite, selon leurs caractéristiques



Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 255 entreprises ayant su répondre à la question (44 entreprises ont répondu "ne sait pas" et ne sont pas prises en compte).

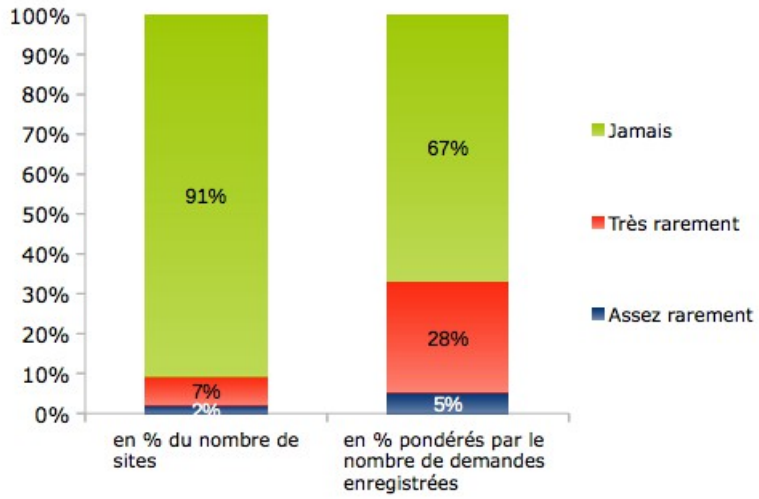
d) La proposition de logement en colocation est rare

Les paragraphes précédents ont montré que la part des colocations parmi les ménages ayant obtenu un logement est très faible, à 1 %. Aucun ménage logé via les réservations locatives n'est en colocation, alors que 3 % l'étaient au moment de la demande de logement.

Les réponses des sites des CIL confirment cette faible prévalence. Seuls 9 % des sites des CIL, représentant néanmoins 33 % des demandes enregistrées, déclarent qu'il leur arrive de proposer des logements en colocation. En général, cette proposition reste très rare. Seuls 2 % des sites, 5 % des demandes enregistrées, la déclarent assez rare, aucun ne la dit fréquente ou très fréquente.

Figure n° 199 - La proposition de logement en colocation selon les sites des CIL

Vous arrive-t-il, même rarement, de proposer des logements en colocation à des demandeurs ?



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Les 16 sites concernés ont été interrogés sur les situations dans lesquelles ils proposaient des logements en colocation. Leurs réponses montrent que la colocation est utilisée soit en dernier recours, lorsque les ménages ont une demande urgente et des ressources insuffisantes, ou bien à la demande des salariés. Elle est envisagée quasi uniquement pour les personnes seules, et notamment pour les jeunes :

- 6 sites mentionnent la faiblesse des ressources, les situations dans lesquelles les ménages ne peuvent assumer seuls le loyer. Le plus souvent, il s'agit alors d'une proposition faite à des jeunes (jeunes salariés, apprentis). 1 site mentionne les familles monoparentales, dont les enfants sont désormais adultes, 1 autre les situations de mobilité professionnelle ("*les demandeurs ne peuvent pas payer un logement seul / réduire le coût*", "*dans le cadre de mobilité professionnelle, lorsqu'il s'agit de jeunes à faibles revenus*", "*lorsque le loyer est onéreux, pour de jeunes salariés*.", "*nature du contrat de travail, composition familiale, personnes seules, situation professionnelle*") ;
- 4 sites mentionnent la demande des salariés : ils proposent une colocation uniquement lorsqu'il s'agit d'une demande explicite ou bien pour des personnes qui se connaissent ("*mêmes fratries, contrat de pro dans la même entreprise*") ;
- 3 sites mentionnent les droits de réservation sur des logements dédiés à la colocation. 1 de ces sites déclare avoir la volonté de développer ce type de parc ("*Développement d'une production de logements en colocation sur nos filiales : logements ciblés et transformés spécialement pour la colocation", "lorsque les logements sont dédiés à la colocation*").

Les autres réponses sont diversifiées : 1 site évoque le développement des colocations intergénérationnelles, 1 site les demandes en zone détendue, 1 site le cas par cas en lien avec le bailleur...

Les modalités utilisées pour les colocations sont très diversifiées. 2 sites déclarent chercher des demandeurs sur le site privé "apartager.com". 1 site cible la recherche à partir du fichier des demandes, en filtrant sur les salariés de moins de 30 ans. Les autres déclarent en général que les modalités utilisées sont les mêmes que dans les autres cas : si un logement est adapté à la colocation ou si le salarié le demande, ils font un rapprochement offre-demande selon les mêmes critères que pour les autres logements.

4 La vacance des logements et les rendus pour un tour

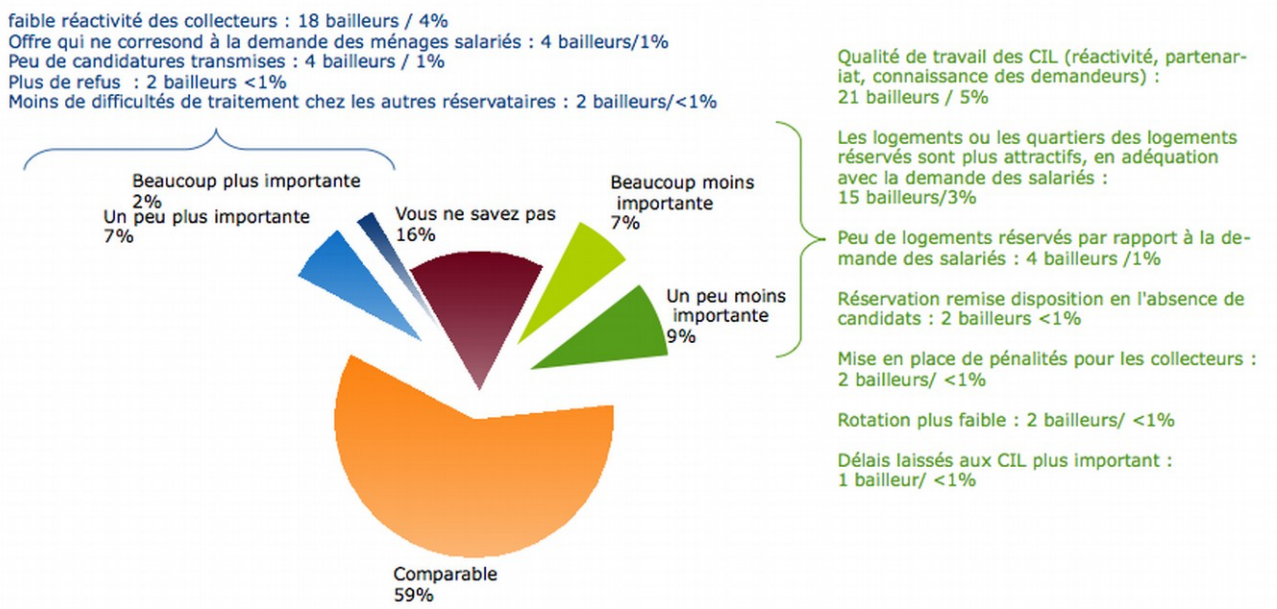
4.1 La vacance des logements

a) Selon les bailleurs, la vacance des logements faisant l'objet de droits de réservation des CIL est comparable à celle des autres réservataires

L'importance de la vacance n'a pas été mesurée par l'enquête. Les réponses des bailleurs montrent qu'elle est comparable pour les droits de réservation des CIL à celle observée pour les autres organismes réservataires. Plus précisément, 59 % des bailleurs la jugent comparable, 9 % l'estiment plus importante et 16 % plus faible. 16 % des bailleurs n'ont pas su répondre à cette question.

Figure n° 237 - La vacance des logements faisant l'objet de droits de réservation des CIL, comparée à celle des logements des autres réservataires

La vacance des logements mis à disposition des CIL dans le cadre des réservations locatives est-elle différente de celle des autres logements ? Plus précisément, elle est :



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 440 bailleurs répondants.

Interrogés sur les différences éventuellement observées dans la vacance des logements selon les réservataires, les réponses des bailleurs sont sensiblement différentes selon qu'ils estiment la vacance plus importante, ou moins importante, sur les logements réservés aux CIL.

Lorsqu'ils estiment la vacance des logements réservés aux CIL plus importante, les bailleurs citent :

- d'abord la faible réactivité des CIL (18 bailleurs, 4 % des 440 répondants) : "*délai d'envoi des candidats par les CIL", "moins de réactivité"*. Certains de ces bailleurs attribuent également la vacance au fait que les délais laissés aux CIL soient longs, et donc génèrent de la vacance pendant cette recherche de candidats. Dans certains cas, les bailleurs les jugent même comme une perte de temps (ils sont obligés d'attendre la fin de ces délais pour pouvoir positionner leurs propres candidats) : "*Le délai donné aux CIL pour proposer des candidats fait perdre du temps au service location si le CIL n'a personne à proposer (ce qui arrive fréquemment)", "Délais de désignation de candidats suite à la mise à disposition du logement par le bailleur trop longs (conformes aux conventions de réservation signées initialement). De plus, depuis la loi ALUR de mars 2014, les délais de préavis dus par les locataires ont été réduits, alors que les délais de désignation des candidats par les réservataires sont restés les mêmes*", "*sur certains sites, le fait ne nous présenter un seul candidat, qui ne fera pas l'affaire, nous pénalise fortement en vacance (notamment si préavis réduit)*" ;
- puis l'inadéquation entre leur offre de logements et les profils des ménages salariés (4 bailleurs seulement) : "*difficulté à trouver l'adéquation entre le parc proposé et la demande de logement", "difficulté à capter la clientèle pour le logement très social (hors PLS-PLI) car les candidats sont par définition des salariés avec revenus*" ;
- 4 bailleurs également mentionnent le manque de candidatures transmises, sans explication ("*Les CIL proposent rarement plus d'un candidat par logement*", etc.) ;
- 2 bailleurs estiment que les refus de la part des ménages salariés présentés par les CIL sont plus nombreux, 2 également que les CIL rencontrent plus de difficultés de traitement de la demande que les autres réservataires ("*Pas de connaissance sur les problèmes de traitement des candidatures chez les autres organismes"*).

Lorsqu'ils estiment la vacance des logements réservés aux CIL plus faibles, les bailleurs citent :

- la qualité du travail des CIL, la bonne connaissance qu'ils ont des demandeurs, le bon partenariat qu'ils entretiennent avec les bailleurs, leur réactivité. Elle est mentionnée par 21 bailleurs, soit 5 % des répondants ("*un stock de demandeurs qui est mieux connu et mieux suivi que les autres réservataires", "un travail concerté en amont avec les équipes du CIL", "Avant la désignation au bailleur, le CIL a déjà procédé une sorte d'instruction et présente donc en général, un ménage déjà intéressé par le site du logement proposé et est déjà en possession des éléments "financiers" du logement*", "*Meilleure réactivité des CIL et envoi plus rapide des dossiers* ", etc.) ;
- 15 bailleurs relient la moindre vacance à la qualité des logements mis à disposition des CIL ou à une implantation géographique attractive ("*Logements hors ZUS", "Les réservations portent sur du patrimoine neuf ou récemment réhabilité", "Les logements CIL se situent à 99 % sur la périphérie de la ville, alors que la vacance de notre parc se situe en zone rurale* ", …) ;

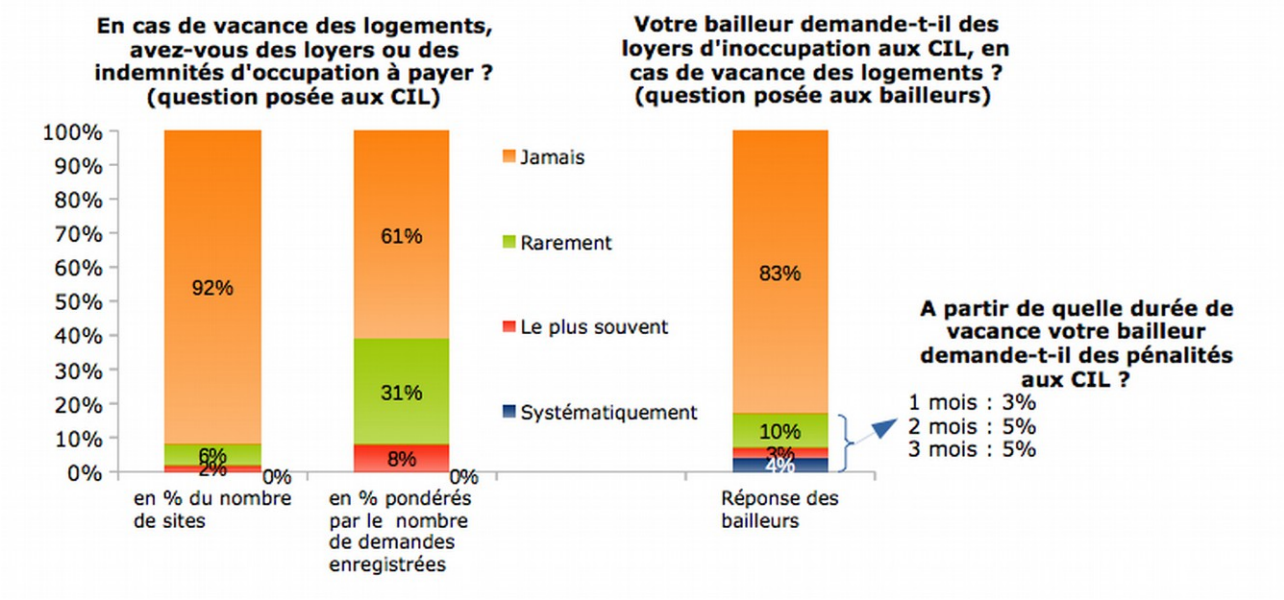
- 4 bailleurs relient la faible vacance à la pression sur l'offre (peu de logements réservés par rapport à la demande des salariés) ;
- 2 bailleurs signalent que les CIL n'hésitent pas à remettre rapidement le droit à disposition, s'ils n'ont pas de candidats. Ce constat rejoint celui effectué à partir des entretiens qualitatifs selon lequel, pour certains sites, l'absence de candidat n'est pas une difficulté dans la mesure où ils rendent le droit pour un tour et ne paient pas de pénalité ("*Le CIL est très réactif lors d'envoi de dossier, sinon il nous transmet une mise à disposition si pas de candidat intéressé", "La vacance est moins importante car le CIL nous rend le logement très vite s'il n'a pas de candidats à proposer ou si les candidats refusent le logement*") ;
- 2 bailleurs mentionnent l'effet dissuasif des pénalités ("*Le fait d'avoir des pénalités qui peuvent leur être facturées motivent les CIL à être très réactifs*") ;
- 2 bailleurs citent une plus faible rotation dans le parc réservé, du notamment à la stabilité financière des ménages salariés ou à la qualité du parc.

b) La vacance des logements donne très peu lieu au paiement de pénalités

Les bailleurs comme les CIL indiquent qu'il est assez rare que la vacance des logements donne lieu à des pénalités :

- 8 % des sites des CIL, représentant 39 % des demandes enregistrées, déclarent qu'il peut leur arriver de payer des loyers d'inoccupation ou des indemnités en cas de vacance. Plus précisément, 6 % (31 % des demandes enregistrées) déclarent que cela arrive rarement, et seuls 2 % (8 % des demandes enregistrées) qu'ils paient le plus souvent des indemnités en cas de vacance. Aucun ne déclare ce paiement systématique ;
- 17 % des bailleurs disent demander des loyers d'inoccupation aux CIL en cas de vacance des logements. Là également, cette demande reste rare : seuls 7 % des bailleurs demandent systématiquement ou le plus souvent des indemnités, 10 % ne les demandent que rarement.

Figure n° 238 - Le paiement de pénalités en cas de vacance des logements, selon les sites des CIL et selon les bailleurs



Sources : enquêtes auprès des bailleurs et auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les réponses des sites des CIL sont calculés sur la base de 182 sites (2 non répondants).
Les pourcentages concernant les réponses des bailleurs sont calculés sur la base de 431 bailleurs (9 non répondants).

Demander des pénalités semble se justifier à la fois par la pression sur l'offre de logement et des conséquences de la vacance sur le bailleur. Les bailleurs sont ainsi plus enclins à demander des pénalités lorsque la pression est importante et donc lorsque qu'ils peuvent espérer facilement occuper le logement, ou bien lorsque le parc réservé est élevé, ou encore lorsque les CIL disposent de délais importants qui peuvent générer de la vacance. Ainsi :

- le fait de demander des pénalités dépend principalement de la zone d'implantation du bailleur : 40 % de ceux implantés en zone tendue ou très tendue en demandent (même rarement), contre 7 % des bailleurs en zone intermédiaire et 3 % des bailleurs en zone détendue ou très détendue. Dans une logique sans doute proche, 25 % des bailleurs enregistrant moins de 10 % des refus de la part des ménages demandent des pénalités, pour moins de 5 % de ceux enregistrant plus de 10 % de refus ;
- il dépend également, dans une moindre mesure, de la part des logements réservés à Action Logement parmi l'ensemble du parc des bailleurs. 22 % des bailleurs pour lesquels les logements réservés représentent plus de 20 % du parc demandent des indemnités, 18 % lorsque cette proportion est comprise entre 6 et 20 % pour 8 % seulement des bailleurs pour lesquels le parc réservé représente moins de 8 % des logements ;
- enfin, demander des indemnités est aussi plus fréquent lorsque les délais laissés en général aux CIL entre le signalement de la mise à disposition et la date de la commission sont importants. La part des bailleurs susceptibles de demander des indemnités en cas de vacance est ainsi de 27 % lorsque les CIL disposent en général de plus d'un mois, et de 9 % seulement, lorsque ce délai est inférieur à un 1 mois.

4.2 Les rendus pour un tour

a) Des rendus pour un tour représentent parfois plus de 25 % des logements mis à disposition

156 sites, sur les 184 répondants, ont été en mesure d'indiquer le nombre de rendus pour un tour générés sur leur agence locative. 28 sites n'ont pas su répondre : ils représentent 15 % des agences mais 9 % seulement des demandes enregistrées.

Les 156 sites répondants ont comptabilisé au total 14 000 rendus pour un tour pour l'exercice 2014. En 2015, les données collectées par l'ANPEEC faisaient état de 14 570 rendus pour l'exercice 2014. Les chiffres collectés par l'enquête n'ont pas vocation à chiffrer précisément le nombre de rendus pour un tour, mais à comprendre quelles sont les organisations qui en génèrent le plus grand nombre. Les données présentées ci-dessus montrent que la plupart des rendus pour un tour sont bien couverts par les déclarations des sites et que les résultats ci-dessous sont représentatifs.

L'indicateur utilisé est ici le nombre de rendus pour un tour par logement mis à disposition par les bailleurs en 2014. Tous les sites n'ont pas non plus renseigné le nombre de logement mis à disposition. Au total, pour 35 sites, représentant 19 % des sites mais 10 % seulement des demandes enregistrées, la part des rendus pour un tour n'a pas pu être calculée. Les sites pour lesquels cet indicateur est connu ont comptabilisé au total 13 500 rendus pour un tour et couvrent donc bien une forte proportion de ces derniers.

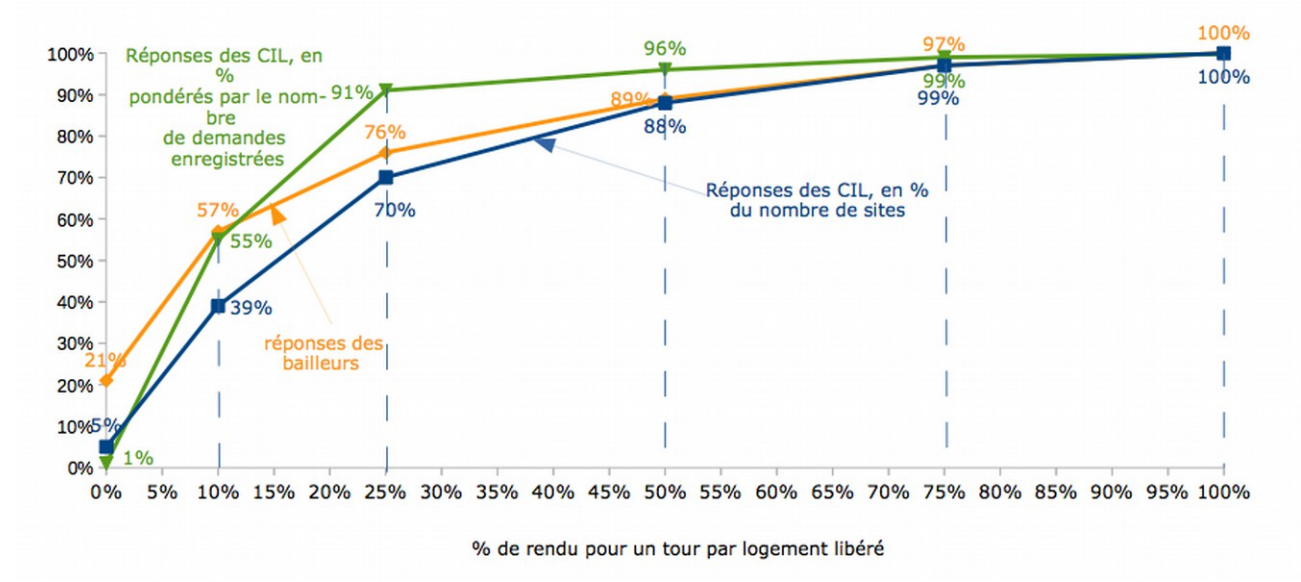
En moyenne, la part des rendus pour un tour par logement mis à disposition est de 16 %.

La part des rendus pour un tour par logement mis à disposition est cependant très diversifiée autour de cette moyenne. Pour 39 % des sites, représentant 55 % des demandes enregistrées, elle est inférieure à 10 %. Pour 30 % des sites, ne représentant que 9 % des demandes enregistrées, elle dépasse 25 %.

Les réponses des bailleurs sont assez proches de celles des sites des CIL. Ils sont cependant nombreux (21 %) à déclarer n'enregistrer aucun rendu pour un tour. 55 % en comptabilisent au plus 10 % (soit une proportion proche de celles observées via les réponses des sites pondérées par le nombre de demandes enregistrées) et 24 % en comptabilisent plus de 25 %. À noter que le nombre de non répondants parmi les bailleurs est important (74, soit 17 % des bailleurs interrogés). Or, il s'agit sans doute de bailleurs enregistrant en effet des rendus pour un tour ce qui explique une certaine sur-représentation des bailleurs déclarant ne pas en observer. Par ailleurs, la forme de la question utilisée pour les bailleurs n'est pas la même que pour les sites des CIL. Elle fait explicitement référence aux rendus pour un tour sur les logements mis à disposition en 2014. Les réponses des sites comptabilisent tous les rendus pour un tour enregistrés en 2014, y compris ceux qui pouvaient concerner des logements libérés en 2013 par exemple.

Figure n° 239 - La proportion de rendus pour un tour par logement libéré

Pour les sites des CIL : nombre de rendus pour un tour en 2014 déclaré par le site divisé par le nombre de logements mis à disposition par les bailleurs en 2014, déclaré par le site.
Pour les bailleurs, réponse à la question : parmi les logements libérés en 2014 et sur lesquels portent les droits de réservation des CIL, quelle proportion approximative ont été rendus pour un tour ? (*le questionnaire proposait une échelle et ne demandait pas la réponse exacte*)



Sources : enquêtes auprès des bailleurs et auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les réponses des sites des CIL sont calculés sur la base de 149 sites (35 non répondants). Les pourcentages concernant les réponses des bailleurs sont calculés sur la base de 366 bailleurs (74 non répondants).
Les pourcentages sont des pourcentages cumulés. Par exemple 39 % des sites des CIL ont enregistré au plus 10 % de rendus pour un tour. 70 % en ont enregistré 25 % ou mois. 41 % des sites ont donc enregistré entre 10 % et 25 % de rendus pour un tour par logement libéré.

Les sites des CIL tendent à considérer équivalent le nombre de rendus pour un tour, quelle que soit la structure prenant en charge le rapprochement entre l'offre et la demande :

- 23 sites ont déclaré que des entreprises pouvaient prendre en charge une partie du rapprochement. Parmi eux, 15 se sont positionnés sur l'impact de cette prise en charge par les entreprises sur les rendus pour un tour : 10 estiment que leur nombre est équivalent à celui observé lorsque le CIL prend en charge le rapprochement, 2 que les rendus pour un tour sont alors plus nombreux et 3, qu'ils sont moins nombreux ;
- 63 sites ont déclaré que des bailleurs pouvaient prendre en charge une partie du rapprochement. 51 se sont positionnés sur l'impact de cette prise en charge sur les rendus pour un tour. 32, soit 63 % des sites concernés, estiment le nombre de rendus pour un tour équivalent à celui observé pour les logements dont les CIL prennent en charge le rapprochement. Une proportion non négligeable, de 37 % des 51 sites concernés, estiment que les rendus pour un tour sont moins nombreux lorsque le bailleur prend en charge le rapprochement, aucun site ne déclare qu'il est alors plus élevé.

Lorsqu'il y a rendu pour un tour, le plus souvent, les bailleurs conservent le logement pour leur propre fichier de demandes : 80 % des bailleurs concernés sont dans ce cas. 7 % déclarent les mettre à

disposition d'un autre CIL, 9 % d'un autre organisme réservataire. 4 % déclarent que cela dépend des situations.

b) Les logements les plus concernés par les rendus pour un tour

➢ *Pour les sites des CIL, les rendus pour un tour sont liés notamment à la situation géographique des logements et à des loyers trop élevés notamment dans les logements intermédiaires*

Pour les sites, les rendus pour un tour concernent principalement les logements situés dans des quartiers peu attractifs (zones rurales ou mal desservies, ou zones sensibles), ainsi que les logements dont les loyers chargés sont trop élevés, notamment en ce qui concerne les logements intermédiaires. Ainsi :

- 85 % des 184 sites répondants, représentant 81 % des demandes enregistrées, déclarent que les rendus pour un tour sont liés à la situation géographique des logements. Lorsqu'ils ont précisé leurs réponses, deux implantations sont particulièrement pointées par les sites : 35 % des 184 sites répondants évoquent les logements situés dans des quartiers ayant une mauvaise image, un environnement dégradé, ou encore en zones urbaines sensibles. 30 % évoquent les logements en zone rurale, périphérique, mal desservie, éloignée des bassins d'emploi, très détendues par rapport au logement. 3 sites, représentant 2 % des demandes, évoquent les logements situés en centre-ville (taille des logements inadaptée, ou ancienneté des immeubles, ou caractère collectif, ..) ;
- 60 % des sites, représentant 84 % des demandes enregistrées, expliquent les rendus pour un tour par les loyers ou les charges. Lorsqu'ils ont précisé leurs réponses, 32 % des 184 sites mentionnent le montant trop élevé des loyers. Certains évoquent un différentiel trop faible avec le secteur privé. 12 sites, 7 % des répondants, font référence à des charges trop importantes. Le montant total de la quittance est alors élevé, d'autant moins supportable par les locataires que les aides au logement sont adossées au loyer non chargé. Dans une logique proche, 1 site mentionne l'importance des surfaces annexes, qui viennent alourdir la quittance. Enfin, 6 sites, 3 %, limitent leurs réponses aux logements neufs ;
- 58 % des sites, représentant 83 % des demandes enregistrées, évoquent les difficultés rencontrées avec certaines filières de financement. Celles générant le plus de rendu pour un tour correspondent au parc intermédiaire : 30 % des sites relient les rendus pour un tour aux logements PLS, 18 % au PLI. Seuls 9 % font référence aux PLAI et 3 % au PLUS majoré ;
- 45 % des sites, 54 % des demandes enregistrées, font référence aux caractéristiques du logement et du programme. 19 % évoquent les programmes vieillissants, les logements en mauvais état. 5 % relient les rendus pour un tour aux petits logements (notamment les studios et les T1), 2 % déclarent que les plus concernés sont les grands logements. 4 % évoquent les logements collectifs. 20 % des sites mentionnent d'autres éléments de confort qui peuvent générer des rendus pour un tour (efficacité énergétique, mode de chauffage, étage, absence d'ascenseur, agencement, taille des pièces, etc..) ;
- 36 % des sites, représentant 32 % des demandes enregistrées, évoquent les rendus pour un tour liés aux délais. Presque tous font alors référence à des délais courts ou à des délais réduits. Certains incriminent la politique des bailleurs (ce serait la politique du bailleur de contraindre les CIL à présenter un candidat dans un délai court) ;

- 6 % des sites, représentant 12 % des demandes enregistrées, imputent les rendus pour un tour aux spécificités des demandes des bailleurs sur le logement. Peu ont précisé cette réponse. 6 sites, 3 % des répondants, mentionnent la politique de peuplement du bailleur, 1 les mutations internes, 1 les reprises du logement par le bailleur s'il est confronté à une demande urgente.

> Un des CIL interrogé lors des entretiens qualitatifs revient sur le lien entre délai et rendu pour un tour. « *On est amené à rendre les logements parce que les bailleurs nous mettent le couteau sous la gorge. La loi ALUR a multiplié les motifs pour raccourcir les délais du préavis. Le bailleur nous prévient en général quelques jours après réception du préavis, donc ça nous laisse vraiment peu de temps. Il arrive qu'on ne trouve pas de candidats en un mois, mais qu'on en aurait trouvé si on avait eu deux mois – les demandeurs ne réagissent pas très vite (prise de contact avec le demandeur, visite, constitution du dossier…). Cela doit générer à peu près un quart des rendus pour un tour.* ».

➢ *Selon les bailleurs, les rendus pour un tour sont surtout liés à l'implantation géographique des logements*

Comme les CIL, les bailleurs estiment que les logements générant le plus de rendus pour un tour sont d'abord des logements situés dans certaines zones géographiques, puis des logements intermédiaires. Les bailleurs mentionnent moins l'impact des loyers, peut-être parce que les montants des loyers et des charges sont liés à leurs politiques de construction et de travaux :

- 47 % des 440 bailleurs interrogés estiment que certaines implantations géographiques des logements génèrent des rendus pour un tour. Comme les CIL, ils évoquent les zones peu tendues, rurales, mal desservies (18 % des 440 bailleurs) ainsi que les zones urbaines sensibles, les quartiers ayant une mauvaise réputation (19 %). 3 % mentionnent les centres villes, les zones denses en population ;
- 18 % des bailleurs évoquent certaines filières de financement. Là encore, les rendus pour un tour sont liés notamment aux logements intermédiaires. 13 % des bailleurs mentionnent les logements PLS, 5 % les PLI. 1 % évoquent les PLA, 2 % les PLAI, 1 % les PLUS ;
- contrairement aux sites des CIL, les bailleurs relient peu les rendus pour un tour au montant des loyers. Seuls 8 % estiment que certains loyers peuvent générer une remise à disposition du logement. 4 % font alors référence à des loyers, ou loyers chargés, trop élevés, ou encore à des loyers trop proches de ceux du secteur privé. 2 bailleurs évoquent les programmes neufs ;
- 6 % des bailleurs mentionnent la taille des logements : 3 % les petits, 1 % les grands logements.

Quelques bailleurs ont cité d'autres caractéristiques des logements concernés, qui sont alors très diversifiées. 5 bailleurs mentionnent les logements collectifs, 3 les logements adaptés, 8 des logements qui ne correspondent pas à la demande des ménages salariés, sans précision.

c) Selon les sites des CIL, l'absence de recherche de candidats n'explique que peu les rendus pour un tour.

Un des motifs susceptibles d'expliquer les rendus pour un tour est l'absence de recherche de candidats. Seuls 15 % des sites, représentant 18 % des demandes enregistrées, déclarent qu'il leur arrive de ne pas

rechercher de candidats pour certains logements. Parmi les 28 sites concernés, 20 estiment que moins de 10 % des rendus pour un tour sont dus à l'absence de recherche de candidats. Finalement, sur l'ensemble des sites des CIL, seuls 4 % estiment que l'absence de recherche de candidats peut expliquer plus de 10 % des rendus pour tour.

À noter que les sites ne recherchant pas de candidats sont particulièrement nombreux (48 % contre 30 % des sites qui déclarent toujours chercher des candidats) à enregistrer plus de 25 % de rendus pour un tour. La suite montrera que ce constat peut être davantage imputé aux caractéristiques des sites concernés (en zone peu tendue notamment) qu'à un réel impact de l'absence de recherche.

Les 28 sites à qui il arrive de ne pas chercher de candidats évoquent le manque d'attractivité de certains logements (cité par 17 sites), des délais de recherche trop courts (12 sites) et, plus rarement, un décalage entre les conditions d'entrée dans le logement et les caractéristiques des ménages présents dans le fichier de demandes (9 sites).

d) Les déterminants des rendus pour un tour

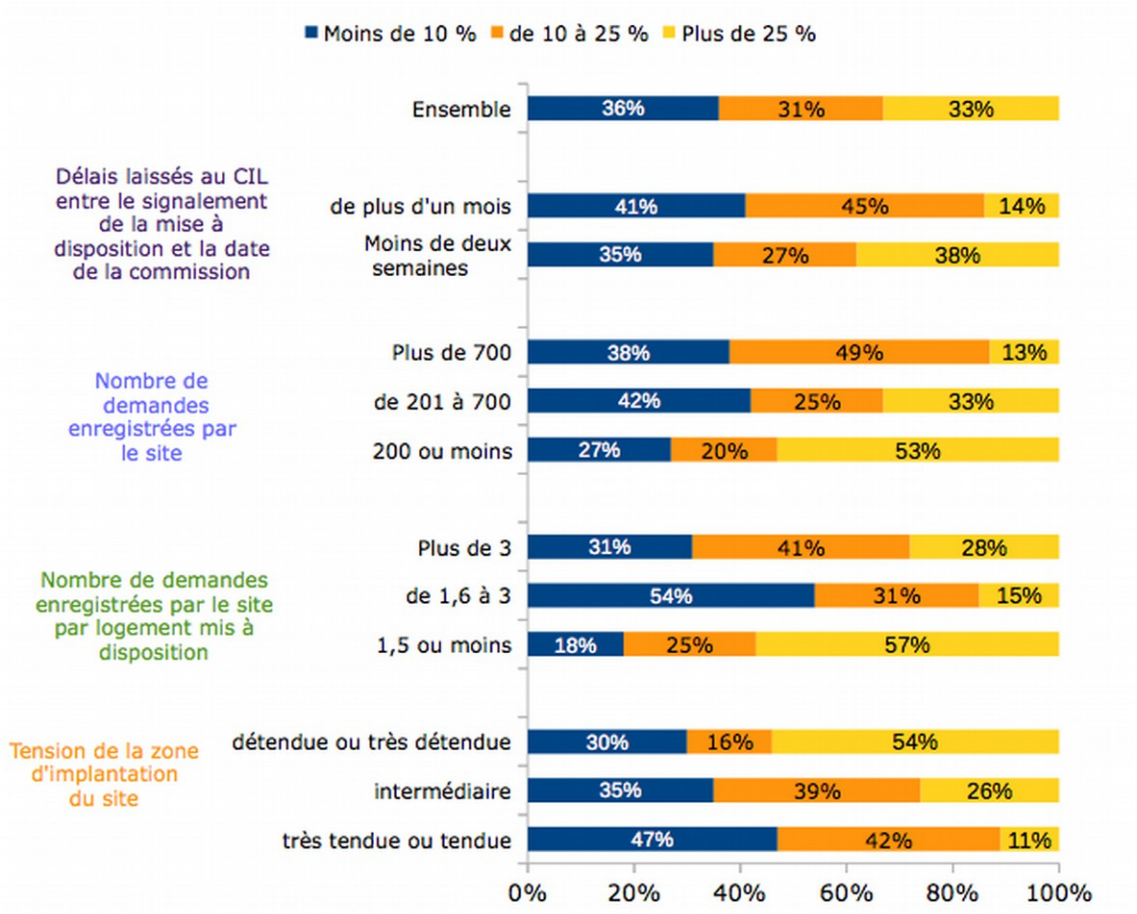
- *Les rendus pour un tour dépendent fortement des caractéristiques des sites et de leurs relations avec les bailleurs*

Le nombre de rendus pour un tour est très lié aux caractéristiques des sites des CIL. Ils sont ainsi beaucoup plus nombreux lorsque la pression sur l'offre de logement est faible, et lorsque le site n'a qu'une faible activité locative. Ainsi, 54 % des sites situés en zone détendue ou très détendue ont enregistré plus de 25 % de rendus pour un tour, pour 11 % des sites en zone tendue ou très tendue. 57 % des sites ayant enregistré moins de 1,5 demande par logement libéré, signalent plus de 25 % de remise à disposition des logements. Ce sont les sites connaissant une pression intermédiaire, qui sont les moins concernés par les rendus pour un tour.

Enfin, 53 % des sites ayant enregistré moins de 200 demandes en 2014, ont enregistré plus de 25 % de rendus pour un tour, pour 13 % seulement des sites ayant enregistré plus de 700 demandes en 2014.

Par ailleurs, l'importance des délais a été soulignée par les sites répondants. La prévalence des rendus pour un tour est beaucoup plus importante lorsque les délais sont courts, que lorsqu'ils sont longs.

Figure n° 240 - La prévalence des rendus pour un tour, selon les caractéristiques des sites des CIL



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

L'importance du lien entre taille du site et rendus pour un tour rend difficile l'interprétation des impacts des organisations mises en œuvre par les sites sur ces mises à disposition. Si, en effet, le nombre de rendus tour est plus élevé lorsque les ménages ne peuvent pas déposer auprès d'un extranet, lorsque le nombre de pièces demandées est faible, lorsque le site n'a pas accès à d'autres fichiers de demande ou encore lorsque le rapprochement offre demande est exclusivement manuel et lorsque les sites n'ont que peu de relations avec les bailleurs, il est difficile d'interpréter ces résultats. En effet, ces organisations sont celles adoptées notamment par les petits sites en zone peu tendue, et ce sont ces caractéristiques, plus que ces modalités de traitement de la demande, qui expliquent sans doute les impacts observés.

Enfin, il est à noter que la prévalence des rendus pour un tour n'est pas liée avec le fait de présenter moins de trois dossiers en commission, ou encore avec les difficultés rencontrées par les CIL pour rapprocher l'offre et la demande, avec les rejets des dossiers incomplets par les bailleurs. Elle n'est pas non plus liée avec la fréquence des refus des ménages avant comme après commission. De manière un peu surprenante, mais ce constat s'explique là encore probablement par les caractéristiques des sites des CIL, la fréquence des rendus pour un tour est plus élevée lorsqu'il n'arrive jamais aux commissions de rejeter les trois dossiers : 37 % des sites des CIL pour lesquels ces rejets des trois dossiers n'arrivent

jamais, enregistrent plus de 25 % de rendus pour un tour, pour 17 % des sites pour lesquels cela arrive assez souvent ou rarement.

Afin de déterminer quelles sont les organisations qui engendrent le plus probablement des rendus pour un tour, deux régressions logistiques ont été mises en œuvre : l'une sur la probabilité d'enregistrer moins de 10 % de rendus, l'autre sur celle d'enregistrer plus de 25 % de rendus pour un tour. Les variables utilisées sont les mêmes que celles mobilisées pour les régressions logistiques sur les refus, auxquelles s'ajoutent la prévalence des refus avant ou après commission, ainsi que le renoncement à chercher des demandeurs pour certains logements.

Les résultats de cette régression montrent que la probabilité d'enregistrer des rendus pour un tour dépend principalement du nombre de demandes enregistrées par logement mis à disposition, ainsi que des relations avec les bailleurs.

Plus précisément, les sites des CIL avec la probabilité la plus faible d'enregistrer de nombreux rendus pour un tour, et la probabilité la plus forte d'en enregistrer peu, sont les sites pour lesquels le nombre de demandes déposées par logement libéré est intermédiaire. Lorsque ce nombre est trop faible, ou lorsqu'il est trop élevé, la probabilité des rendus pour un tour augmente. Ce constat peut s'expliquer sans doute parce que dans le premier cas, la demande est insuffisante par rapport à l'offre : il s'agit de la situation évoquée précédemment, où les sites des CIL n'ont pas une incitation forte à conserver le droit lorsqu'ils ne trouvent pas de candidat. Une forte pression sur l'offre peut conduire à des difficultés de rapprochement expliquant les rendus pour un tour.

Par ailleurs, la probabilité d'enregistrer des rendus pour un tour, et en particulier un nombre important, est plus élevée lorsque seuls les CIL recueillent la demande que lorsque d'autres acteurs (et notamment les bailleurs) interviennent. La proximité des CIL avec les bailleurs, et notamment les informations qu'ils reçoivent sur les politiques de peuplement ou leur implication dans le choix des mises à disposition pour les programmes neufs, diminue la probabilité d'enregistrer de nombreux rendus pour un tour.

Le fait de ne pas présenter trois dossiers en commission augmente la probabilité d'enregistrer plus de 10 % de rendus.

Enfin, l'impact de la taille du site est vérifié. Les sites d'une faible taille ont une probabilité plus forte que les autres d'enregistrer de nombreux refus pour un tour, tandis que les sites d'une grande taille en ont une probabilité faible.

Toutes choses égales par ailleurs, la tension de la zone de logement n'a pas d'impact. Lorsque le nombre de demandes par logement libéré n'est pas contrôlé, on retrouve un faible impact de la zone d'implantation. Cependant, la qualité du modèle est alors moins bonne. C'est bien la pression sur la demande qui est déterminante, plus que celle globale, de la zone géographique où intervient le site.

Les refus des ménages n'ont pas d'impact. Les délais ainsi que le fait de ne pas chercher de candidat ne jouent pas non plus sur la probabilité de rendu pour un tour. Un faible impact peut apparaître selon les modèles, et il peut donc y avoir un lien, qui reste faible, entre délais longs ou absence de recherche de candidat et probabilité de rendus pour un tour.

Figure n° 241 - Régression logistique permettant de modéliser les déterminants des rendus pour un tour

Les probabilités associées au site de référence sont respectivement celle d'enregistrer moins de 10 % de rendus pour un tour / plus de 25 % de rendus pour un tour *Les autres probabilités sont des écarts avec l'individu de référence*	**Probabilité que les rendus pour un tour représentent moins de 10 % des logements mis à disposition**		**Probabilité que les rendus pour un tour représentent plus de 25 % des logements mis à disposition**	
	Probabilité	*Significativité*	Probabilité	*Significativité*
Individu de référence (probabilité de l'individu de référence)	**49 %**		**35 %**	
Nombre de demandes enregistrées par logement libéré				
Moins de 1,5	-37 %	---	+57 %	+++
Entre 1,5 et moins de 3	REF		REF	
3 ou plus	-33 %	---	+58 %	+++
Nombre de demandes enregistrées par le site en 2014				
Moins de 200			+23 %	+
de 200 à moins de 700			REF	
700 ou plus			-30 %	+++
Possibilités de déposer la demande auprès d'autres acteurs que le CIL				
Oui	+19 %	+	-26 %	+++
Non	REF		REF	
Fréquence des situations dans lesquelles sont transmis moins de trois dossiers en commission				
Très souvent	NS			
Assez souvent	REF			
Assez rarement à jamais	+25 %	+++		
Relations avec les bailleurs sur leur politique de peuplement				
Très faibles relations			REF	
Relations intermédiaires			-24 %	++
Très fortes relations			-31 %	+++

Source : enquête auprès des CIL - vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture. La mention "REF" désigne l'individu de référence. Sauf pour la première ligne du tableau, les pourcentages donnés sont les écarts entre la probabilité de refus de la ligne et la probabilité observée pour l'individu de référence. Le nombre de signes indique la significativité de cette différence La mention NS indique des modalités non significatives. Les cases foncées correspondent à des variables qui ont un impact pour une des régressions, mais pas pour l'autre.
Exemple de lecture : les sites qui entretiennent de très fortes relations avec les bailleurs ont une probabilité plus faible de 31 points que l'individu de référence (qui entretient de très faibles relations avec les bailleurs) d'enregistrer plus de 30 % de rendus pour un tour. Cet écart est très significatif. Les relations avec les bailleurs n'ont pas d'impact, toutes choses égales par ailleurs, sur la probabilité d'enregistrer moins de 10 % de rendus pour un tour.

➢ *Les rendus pour un tour dépendent relativement peu des caractéristiques des bailleurs*

Les rendus pour un tour dépendent principalement de la taille du bailleur. Les bailleurs de petite taille sont moins concernés, alors que plus du tiers des bailleurs comptant plus de 5000 logements, déclarent enregistrer plus de 25 % de rendus pour un tour par logement mis à disposition.

Ils sont relativement peu liés aux caractéristiques des bailleurs. Ils sont un peu plus fréquents pour les SA d'HLM que pour les OPH (supérieurs à 10 % pour 82 % des SA d''HLM et 70 % des OPH).

Ils dépendent également faiblement de la zone d'implantation : ils sont particulièrement faibles en zone tendue ou très tendue.

Enfin, il n'y a que peu de lien entre rendus pour un tour et relations entre bailleurs et CIL. Les remises à disposition sont un peu plus fréquentes lorsque le poids des réservations locatives dans le parc du bailleur est élevé : 32 % des bailleurs pour lesquels elles représentent plus de 20 % du parc ont enregistré plus de 25 % de rendus pour un tour, pour 17 % des bailleurs pour lesquels moins de 5 % du parc fait l'objet de droits de réservation de la part des CIL.

Figure n° 242 - La prévalence des rendus pour un tour observée par les bailleurs, selon les caractéristiques des bailleurs

%	Moins de 10 %	De 10 à 25 %	Plus de 25 %	Total
Statut juridique du bailleur				
OPH	30	43	27	100
SA d'HLM	***18***	52	30	100
Nombre de logements du parc du bailleur				
1000 ou moins	**51**	41	***8***	100
de 1001 à 5000	30	51	19	***100***
de 5001 à 1000	***19***	48	**33**	100
Plus de 10000	***14***	51	**35**	100
Tension de la zone d'implantation				
Très tendue ou tendue	31	52	***17***	100
Intermédiaire	***18***	52	**30**	100
Détendue ou très détendue	31	40	**28**	100
Part des logements réservés dans le parc				
5 % ou moins	32	50	***17***	100
de 6 à 20 %	28	48	24	100
Plus de 20 %	***20***	48	**32**	100
Ensemble des bailleurs ayant répondu à la question	**27**	**49**	**24**	**100**

Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages se lisent en ligne. Ils sont calculés sur la base de 278 bailleurs ayant indiqué la part des rendus pour un tour sur le nombre de logements mis à disposition.

Il n'y a pas non plus de lien fort entre organisation du bailleur pour la prise en compte des demandes des ménages salariés et importance des rendus pur un tour. Les remises à disposition sont moins nombreuses lorsque les CIL transmettent des dossiers complets aux bailleurs, ou encore lorsqu'ils sont présents en commission d'attribution.

Par ailleurs, contrairement aux sites des CIL, les réponses des bailleurs font apparaître un lien entre refus des ménages et rendus pour un tour. La prévalence des refus des ménages augmente le nombre de rendus pour un tour.

Figure n° 243 - La prévalence des rendus pour un tour observée par les bailleurs, selon les modalités de traitement de la demande

%	Moins de 10 %	De 10 à 25 %	Plus de 25 %	Total
Les dossiers transmis par les CIL pour présentation en CAL sont complets				
Systématiquement ou le plus souvent	**29**	49	***22***	100
Rarement ou jamais	***15***	49	**36**	100
Les CIL sont présents en CAL				
De systématiquement à rarement	**35**	49	***16***	100
Jamais	***23***	49	**28**	100
Part des refus des ménages, selon les bailleurs				
Moins de 10 %	**31**	49	***20***	100
de 10 % à 25 %	24	47	29	100
Plus de 25 %	***18***	45	**37**	100
Ensemble des bailleurs ayant répondu à la question	**27**	**49**	**24**	**100**

Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages se lisent en ligne. Ils sont calculés sur la base de 278 bailleurs. Exemple de lecture : 44 % des bailleurs estimant peu pertinents les dossiers présentés par les CIL enregistrent moins de 10 % de refus de la part des ménages. Ils sont significativement moins nombreux dans ce cas que l'ensemble des bailleurs.

e) Selon les sites des CIL, les rendus pour un tour s'expliquent plus par les difficultés pour positionner des candidats que par les refus des ménages

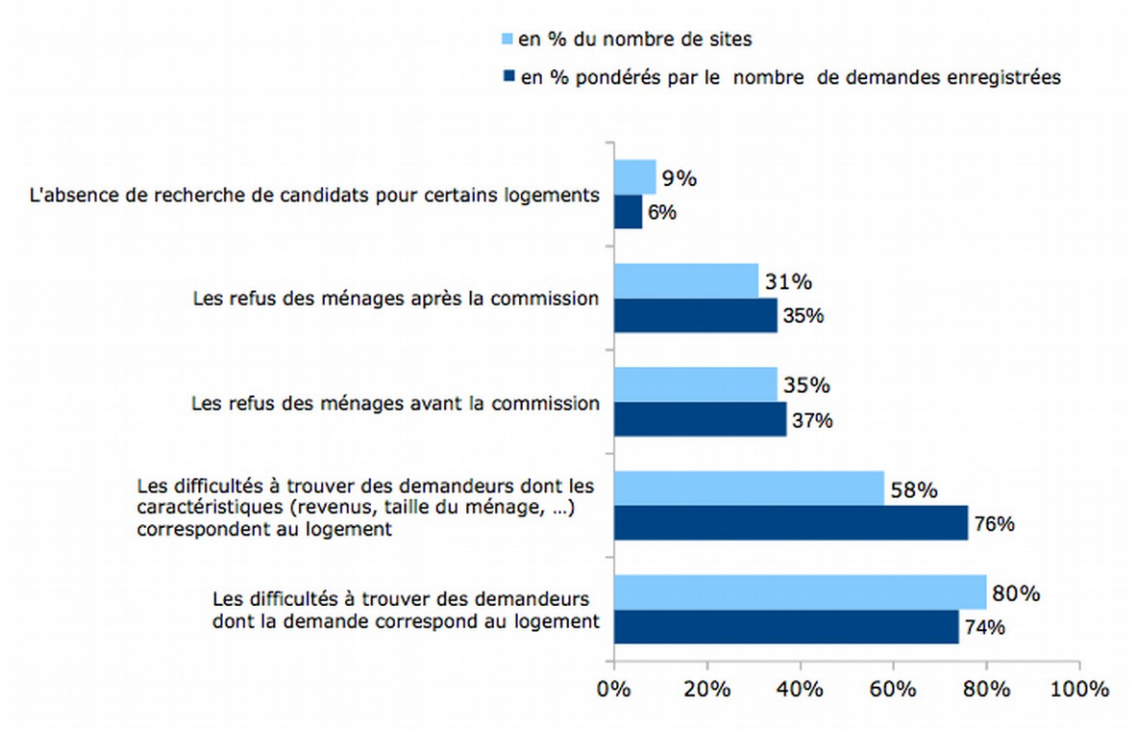
Pour les sites des CIL, les rendus pour un tour sont dus d'abord à la difficulté de trouver des candidats pour le logement. Les refus des ménages ou l'absence de recherche de candidats sont beaucoup moins cités.

Ainsi, 4 sites sur 5, représentant les trois quarts des demandes enregistrées, imputent les rendus pour un tour à l'absence de recherche de candidats. Près des deux tiers, représentant également les trois quarts des demandes, ont des difficultés à trouver des demandeurs dont les caractéristiques correspondent au logement.

Seul le tiers des sites relient rendus pour un tour et refus des candidats et moins de 10 %, imputent les remises à disposition à l'absence de recherche de candidat. Cette proportion est plus élevée mais reste faible, à 25 %, parmi les sites qui disent qu'il leur arrive de ne pas chercher de candidats.

Les refus avant commission sont cités avec la même fréquence que les refus après commission.

Figure n° 244 - Les motifs identifiés par les sites des CIL aux rendus pour un tour



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base des 184 sites répondants.

f) Les solutions auxquelles réfléchissent les CIL : un travail sur la diffusion de l'offre, mais aussi sur l'adaptation de l'offre à la demande

80 % des sites, représentant 92 % des demandes enregistrées, déclarent avoir mis en place des solutions pour limiter le nombre de refus pour un tour. 69 %, représentant 92 % des demandes, réfléchissent à de telles solutions. Au total, seuls 12 % des sites ne réfléchissent ni ne mettent en place des solutions pour réduire le nombre de rendus pour un tour.

Les solutions envisagées ou mises en place sont alors :

- d'abord des solutions permettant de diffuser le plus largement possible l'offre : 48 % des 184 CIL répondants déclarent diffuser très largement l'offre ne trouvant pas de candidat auprès des entreprises adhérentes (e-mailing, affiches, lettre d'information, etc.). 11 % publient l'offre sur Internet (internet du CIL, sites externes de commercialisation, intranet des entreprises). 7 % relancent les stocks de demandeurs, éventuellement en élargissant les critères de sélection ;
- plus rarement, les sites réfléchissent à une optimisation de l'adéquation entre les logements et les demandeurs, souvent en partenariat avec les bailleurs, les collectivités locales, les autres CIL. Cette réflexion passe par :
  - des échanges de logements, cités par 17 % des sites ("é*change de logements : mise à disposition du parc propre au bailleur non réservataire CIL*", "*conventions d'échange ou relogements hors convention des bailleurs*"),
  - pour 8 %, il s'agit d'élargir le fichier de demandes et donc de repérer des demandeurs salariés qui n'ont pas déposé cette demande auprès du CIL, mais peu l'ont fait auprès d'autres réservataires ou bien auprès des bailleurs : contacts directs avec les bailleurs et les collectivités, ou bien accès via les bailleurs au fichier unique de demande, … Certains sites vont proposer le logement à d'autres CIL ("*élargissement de la base de demandeur mutualisation de l'offre et de la demande avec un autre CIL", "Exploitation du fichier unique Imhoweb pour disposer d'un nombre plus important de demandes", "Échanges nombreux avec les bailleurs locaux et demande réitérée de mise en place de l'interface entre Imhoweb et notre outil métier auprès du CREHA OUEST", "contact service logement des collectivités / CCAS - Contact avec Conseillère Sociale DDCH - Fichier bailleur", …).* À noter que les réponses font parfois référence aux constats précédents, selon lequel un logement peut être attribué par les bailleurs à un ménage salarié et comptabilisé ensuite comme une attribution sur logement réservé :"*Nous récupérons la demande de logement déposée directement auprès des bailleurs car nous n'avons pas accès au fichier départemental pour sélectionner les salariés de nos entreprises adhérentes. Chaque bailleur nous communique mensuellement la liste des logés dans leur parc (récupération de listes) afin de comptabiliser l'attribution*", "*Au dépôt des dossiers LOCA PASS par les bailleurs, on peut constater que certains logements réservataires sont attribués à des salariés d'entreprises cotisantes. Un accord avec l'employeur est alors demandé pour l'attribution du logement",*

- d'autres travaillent surtout sur l'offre. 7 % mentionnent ainsi la revue des conventions avec les bailleurs voire l'abandon de certaines, des négociations pour transformer des droits de suite en droits uniques, une réflexion prospective sur les financements de logements et la pertinence de ces financements au regard des difficultés rencontrées : "*nouvelle politique d'investissement des nouveaux droits de réservation en fonction des critères de recherche des salariés* ", *"financement (PLUS) dans les secteurs où nous avons beaucoup de demandes*", "*Porter nos choix de construction sur des secteurs demandés, fonctionner en désignation unique", "Conventions de transfert de droits de suite en droits uniques", "non renouvellement des conventions existantes des logements difficiles à placer",*
- 7 % également évoquent une réflexion partenariale plus globale, intégrant d'autres partenaires que les bailleurs comme par exemple les collectivités : "*participation aux réflexions du PLH pour future implantation*" ;

- le dernier type d'actions mises en œuvre relève de la modification des processus internes du CIL. 8 % des sites améliorent ce processus, notamment pour traiter le plus rapidement possible les logements libérés, ou encore pour suivre les plannings de livraison de logements neufs et anticiper leur mise à disposition. 2 % évoquent la mise en place de contraintes en termes de nombre de fois où le logement est proposé, avant de le rendre. 2 % également recrutent une personne, ou une équipe dédiée.

5 Synthèse des procédures mises en œuvre

5.1 Typologie des sites des CIL selon les procédures mises en place

a) 5 grandes catégories de fonctionnement

Éléments de méthodologie : la classification

La classification permet de rapprocher des observations, ayant des caractéristiques communes sur les variables prises en compte dans l'analyse. Il s'agit d'une méthode de traitement statistique, qui repose sur des concepts de distance : elle regroupe les individus les plus proches possibles selon la distance choisie et les variables retenues. Tous les individus d'une même classe ne possèdent donc pas exactement les mêmes caractéristiques. Les noms donnés aux classes sont choisis a posteriori, au regard des caractéristiques les plus marquantes de la classe et sont donc relativement subjectifs. L'intérêt de l'analyse est de pouvoir traiter simultanément de nombreuses variables, et de comprendre leur articulation.

La typologie mise en œuvre sur les sites a utilisé les variables décrivant les procédures utilisées par ces dérives. Les variables descriptives des sites (taille, zone d'implantation...) ainsi que celles décrivant les difficultés rencontrées, les rendus pour un tour, les refus des ménages ont été utilisées en variables supplémentaires (non prises en compte dans l'analyse, mais utilisées pour décrire les classes). L'objectif était en effet de classifier les différents fonctionnements des sites des CIL pour le traitement de la demande, puis de comprendre ensuite les relations entre ces fonctionnements, les caractéristiques des sites, les refus des ménages, les rendus pour un tour. Plus précisément, les variables utilisées ont été les suivantes :

- des variables descriptives des modalités de dépôt et d'enregistrement de la demande : acteurs auprès desquels les ménages peuvent déposer leur demande, utilisation ou non d'un extranet, nombre de pièces demandées pour l'enregistrement, saisie d'informations supplémentaires sur le ménage, conduite d'entretiens avec les ménages ;
- des variables descriptives des relations avec les bailleurs : connaissance des politiques de peuplement des bailleurs, intervention des sites en cas de logements neufs, transmission d'informations précises sur le ménage et sa demande aux bailleurs, connaissance des motifs des refus en commission, contestation des décisions de la commission et résultats de ces contestations. Informations dont disposent les sites sur le logement et délais qui leur sont laissés pour le rapprochement ;
- des variables descriptives des modalités de rapprochement et d'instruction du dossier : acteurs pouvant intervenir dans le rapprochement, partage de fichiers, modalités de rapprochement (manuel, informatique, scoring), nombre de critères pris en compte, demande de nouvelles pièces aux ménages, nombre de dossiers sélectionnés avant recueil de l'accord ;
- des variables descriptives de l'implication des ménages dans la demande : proposition de visites, recueil de l'accord du ménage avant présentation en commission, délais laissés aux ménages pour donner sa réponse.

Cette typologie a permis de différencier 5 catégories de sites ayant des fonctionnements différents mais aussi, bien qu'elles n'aient été prises en compte pour construction de la typologie, connaissant des difficultés différentes et ayant des caractéristiques différentes.

La première catégorie représente 14 % des sites, mais presque la moitié des demandes enregistrées. Il s'agit de sites d'une taille importante, situés en zone tendue ou très tendue, pour lesquels le nombre de demandes enregistrées par logement mis à disposition est moyen (entre 1,5 et 3). Le fonctionnement de ces sites est caractérisé par :

- l'utilisation des plateformes de traitement partagée de la demande ;
- des relations partenariales avec les bailleurs, mais aussi avec les entreprises : les entreprises comme les bailleurs prennent en charge une partie du dépôt de la demande, mais aussi du rapprochement. Les bailleurs et les CIL échangent des informations, les CIL prennent en compte l'entreprise dans le rapprochement ;
- un rapprochement informatique utilisant de nombreux critères ;
- une faible implication des ménages.

Cette organisation génère de nombreux refus après commission (les ménages étant peu impliqués avant commission) mais peu de rendus pour un tour.

La deuxième catégorie représente 21 % des sites et 14 % seulement des demandes enregistrées. Il s'agit de sites plutôt de petite taille, situés en zone détendue, connaissant comme les précédents une pression moyenne sur l'offre. Leur fonctionnement se caractérise par :

- une intervention quasi-exclusive des sites pour le recueil de la demande et le rapprochement de l'offre et de la demande ;
- de très faibles relations avec les bailleurs, peu d'informations reçues sur les logements lors de leur mise à disposition, des délais courts pour réaliser le rapprochement ;
- un recueil très fréquent de l'accord des ménages avant présentation des dossiers en commission.

Cette organisation s'accompagne de difficultés importantes pour rapprocher l'offre et la demande, et de situations fréquentes dans lesquelles moins de trois dossiers sont présentés en commission.

Elle n'a pas de liens avec le nombre de rendus pour un tour mais génère peu de refus des ménages.

La troisième catégorie regroupe 28 % des sites, représentant 22 % des demandes enregistrées. Ces sites n'ont pas de caractéristiques spécifiques en termes de taille ou d'implantation. Leur fonctionnement se caractérise par :

- une diversité des modes de dépôt possible (bailleurs, entreprises, mais pas de plateforme), mais un rapprochement effectué uniquement par le CIL ;
- des relations avec les bailleurs sous forme d'échanges d'informations : les sites des CIL donnent aux bailleurs des informations précises sur les ménages, les bailleurs donnent une description détaillée des logements. Les CIL bénéficient par ailleurs de délais relativement longs pour effectuer le rapprochement ;
- un rapprochement informatique, utilisant de nombreux critères ;

- une implication des ménages assez faible avant commission.

Cette organisation s'accompagne de situations assez fréquentes dans lesquelles les bailleurs rejettent les trois dossiers présentés.

Elle n'a pas d'impact en termes de nombre de refus ou de nombre de rendus pour un tour.

La quatrième catégorie regroupe 16 % des sites, représentant 22 % des demandes enregistrées. Il s'agit de sites de taille moyenne, répartis entre les trois zones de loyer, mais connaissant une forte pression sur l'offre (nombre de demandes important par rapport au nombre de logements mis à disposition). Elle se caractérise par :

- une forme d'automatisation du traitement de la demande : le dépôt est possible via extranet, le rapprochement se fait notamment par scoring sur un nombre important de critères. Les fichiers de demandes sont partagés ;
- un recueil de la demande très diversifié, aussi bien via des plateformes, auprès des employeurs, ou auprès des bailleurs ;
- des relations assez faibles avec les bailleurs, cependant, les CIL bénéficient d'une description détaillée du logement et de délais longs ;
- une implication importante des ménages (possibilités de visite du logement, recueil de l'accord).

Ces sites connaissent des difficultés de rapprochement, mais parviennent à présenter trois candidats en commission.

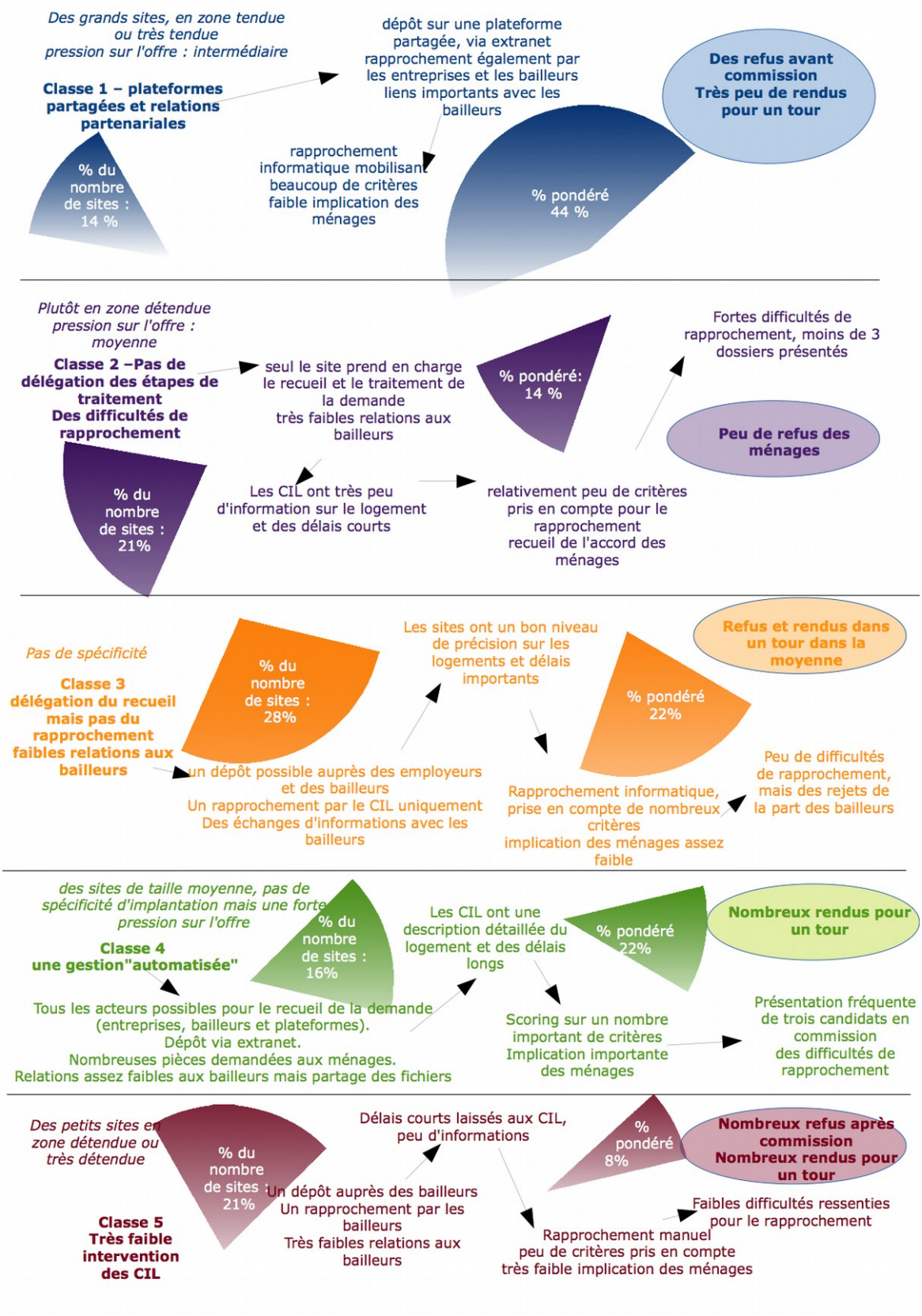
Cette organisation n'a pas de lien avec le nombre de refus de la part des ménages, mais s'accompagne de nombreux rendus pour un tour.

La cinquième catégorie regroupe 21 % des sites, représentant 8 % des demandes. Elle est constituée de sites de faible taille, située en zone détendue ou très détendue. Son fonctionnement se caractérise par :

- un très faible niveau d'intervention de la part des sites : le dépôt de la demande comme le rapprochement sont souvent pris en charge par les bailleurs ;
- les CIL ont très peu de relations avec les bailleurs, ils ne disposent que de peu d'informations sur les logements et sont soumis à des délais courts ;
- le rapprochement est manuel uniquement ;
- les ménages sont peu impliqués (leur accord n'est pas recueilli systématiquement, ils ne se voient pas toujours proposer de visite du logement).

Peu impliqués dans le rapprochement, ces sites ne perçoivent pas de difficultés particulières. Néanmoins, les refus après commission comme les rendus pour un tour sont importants.

Figure n° 245 - Une typologie des sites des CIL



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

À noter qu'il existe bien un impact de l'appartenance des sites à un CIL en particulier (la répartition par classe des différents sites d'un même CIL dépend des CIL). Cet effet est relativement limité : dans la plupart des CIL, les sites sont répartis entre 3 ou 4 classes différentes :

- pour 1 seul CIL (n'ayant que peu de sites différents), tous les sites appartiennent à la même classe ;
- pour 3 CIL, les sites sont répartis dans 2 classes différentes ;
- pour 7 CIL, les sites sont répartis dans 3 classes différentes ;
- pour 6 CIL, les sites sont répartis dans 4 classes différentes ;
- pour 2 CIL, les sites sont répartis dans 5 classes différentes.

La typologie détaillée est présentée ci-dessous.

Classe 1 : des grands sites en zone tendue ou très tendue, en relation avec les autres acteurs, utilisant des plateformes partagées – 14 % des sites, représentant 44 % des demandes enregistrées

Le dépôt de la demande : pour la plupart de ces sites, il peut se faire sur une plateforme partagée de la demande (pour 88 % de ces sites contre 35 % de l'ensemble). En lien, dans 81 % de ces agences, les demandeurs peuvent déposer leur demande via un extranet (contre 58 %).

Ces CIL demandent peu de pièces pour déposer la demande (85 % contre 30 % de l'ensemble en demandent moins de 5). Ils s'entretiennent peu avec les ménages au moment du dépôt de la demande (8 % contre 22 %). En revanche, ils sont nombreux à saisir des informations qualitatives supplémentaires à celles présentes dans le CERFA (62 % contre 37 %).

Le lien avec les bailleurs : 46 % de ces sites (contre 25 % de l'ensemble) disent connaître les critères de peuplement des bailleurs. Ils sont par ailleurs un peu plus nombreux que les autres à avoir être impliqués dans le choix des logements réservés des programmes neufs (85 % contre 77 %), mais cette implication reste relativement rare (seuls 12 % contre 24 % la disent très fréquente). Cette proximité avec les bailleurs se lit aussi par la bonne connaissance des motifs des refus de la commission (50 % contre 36 % en sont informés systématiquement), et par la fréquence des constations qui aboutissent à un nouvel examen des dossiers (54 % des sites de cette classe déclarent contester les décisions des CAL et qu'en général, la contestation aboutit à un nouvel examen des dossiers, contre 27 % de l'ensemble des sites).

Ces sites sont un peu plus nombreux à disposer de délais de plus d'un mois pour le rapprochement (46 % contre 34 %) mais ne disposent pas de plus d'informations supplémentaires sur les logements que les autres.

Le rapprochement de la demande : il peut se faire par d'autres acteurs que les CIL (pour 81 % contre 42 %). En particulier, 42 % de ces agences signalent le rôle des entreprises (contre 12 %) et 50 % (contre 34 %), celui des bailleurs. En lien avec cette ouverture à d'autres acteurs, 62 % de ces sites déclarent partager leur fichier (contre 36 %), 42 % (contre 36 %) avoir accès à d'autres fichiers de demandes.

Tous ces sites utilisent un rapprochement au moins en partie informatique, aucun n'utilise de scoring. Le rapprochement mobilise de nombreux critères : 42 % (contre 21 %) en utilisent plus de 7 différents. En particulier, 58 % de ces sites (contre 46 %) prennent en compte l'employeur dans les critères de rapprochement, 73 % (contre 65 %), les situations de mobilité professionnelle.

Présentation du dossier en commission et implication des ménages : ces sites, qui demandent peu de pièces lors du dépôt de la demande, sont très nombreux, 69 % contre 46 %, à en demander de nouvelles lors de la constitution du dossier de candidature. Ils tendent par ailleurs à sélectionner de nombreux dossiers avant recueil de l'accord de ménages (58 % contre 33 % en retiennent plus de 3). 96 % de ces sites demandent l'accord des ménages avant présentation des dossiers en commission. Ils ne sont cependant pas plus nombreux que les autres à proposer systématiquement une visite, et sont même relativement nombreux à ne pas proposer de visites et à communiquer peu d'informations sur le logement (58 % contre 44 %). En revanche, ils accordent aux ménages des délais relativement longs avant de donner leur accord (supérieurs à une semaine pour 54 % de ces sites, contre 33 %).

Ces sites se caractérisent enfin :

- par un nombre important de refus avant commission (54 %, contre 33 % de l'ensemble des sites, en enregistrent plus de 25 %). Le nombre de refus après commission ne les différencie pas de l'ensemble des sites. Ces refus expliquent sans doute que 85 % de ces sites (contre 66 %) présentent très ou assez souvent moins de trois dossiers en commission ;
- par une tendance à payer des indemnités en cas de vacance un peu plus importante que les sites des autres classes (15 % sont concernés, pour 6 % de l'ensemble des sites) ;

- par la faiblesse des situations où ces sites ne recherchent pas de candidat (8 % sont concernés, pour 15 % de l'ensemble) ;
- mais par un nombre très faible de rendus pour un tour : ils sont inférieurs à 10 % pour 50 % de ces sites (contre 36 %) et ne dépassent 25 % que pour 8 % (contre 31 %).

Ces sites sont des grands sites (54 % contre 29 % ont enregistré plus de 700 demandes en 2014), situés en zone tendue ou très tendue (42 % contre 24 %). La part des demandes enregistrées par logement libéré est intermédiaire (62 % contre 47 % en ont comptabilisé entre 1,6 et 3).

Classe 2 : des sites plutôt en zone détendue, n'entretenant que de faibles relations avec les autres acteurs – 21 % des sites, représentant 14 % des demandes enregistrées

Le dépôt de la demande : pour 76 % de ces sites (contre 20 % de l'ensemble), seule l'agence recueille la demande des ménages salariés. 11 % seulement utilisent une plateforme, 18 % mentionnent les employeurs et 3 % uniquement, les bailleurs.

Ces CIL ne se distinguent pas des autres quant au nombre de pièces demandées pour le dépôt de la demande, ni par les entretiens qu'ils conduisent éventuellement au moment du dépôt. Seuls 16 % (contre 37 %) saisissent des informations supplémentaires à celles du CERFA.

Le lien avec les bailleurs pour le rapprochement : seuls 16 % de ces sites (contre 25 % de l'ensemble) disent connaître les critères de peuplement des bailleurs. 32 % (contre 24 %) ne sont que rarement ou jamais informés des motifs des refus de la part de la commission, 18 % (contre 27 %) contestent parfois les résultats de la commission et obtiennent un nouvel examen des dossiers.

Ces sites déclarent disposer de délais courts pour la recherche de candidats (inférieurs à 1 mois pour 92 % d'entre eux). Si seuls 5 % n'ont que peu de précisions sur les logements libérés de la part des bailleurs, 74 % déclarent avoir "quelques précisions" (contre 41 %) et 21 % contre 33 %, de fortes précisions.

Le rapprochement de la demande : il se fait en général uniquement par le CIL (82 % contre 58 %). En lien, 24 % de ces sites déclarent partager leur fichier (contre 36 %), 16 % (contre 36 %) avoir accès à d'autres fichiers de demandes.

Le mode de rapprochement utilisé par ces sites ne diffère pas de l'ensemble. Seuls 8 % de ces sites utilisent plus de 7 critères différents (contre 21 %). En particulier, seuls 39 % prennent en compte l'employeur (contre 46 %), 42 % (contre 65 %) la mobilité professionnelle et 26 % (contre 35 %) l'historique de la demande.

Présentation du dossier en commission et implication des ménages : seuls 34 % de ces sites demandent de nouvelles pièces aux ménages lors de la constitution du dossier de candidature (contre 46 %). Le plus souvent, ils sélectionnent exactement trois dossiers avant recueil de l'accord des ménages (50 % contre 21 %). Ils ne diffèrent pas des autres agences quant aux propositions de visite aux ménages, mais sont nombreux (84 % contre 67 %) à recueillir systématiquement l'accord du ménage avant présentation du dossier en commission. Les délais laissés aux ménages sont souvent compris entre 4 et 7 jours (65 % contre 46 %).

Ces sites se caractérisent enfin :

- par des difficultés relativement importantes pour réaliser le rapprochement (50 % contre 37 % des sites sont concernés). Ces difficultés expliquent probablement que les sites ne sélectionnent que trois dossiers avant recueil de l'accord des ménages. La conséquence en est l'occurrence relativement élevée des situations dans lesquelles le site présente moins de trois dossiers en commission (34 % des sites de cette classe déclarent que cela arrive fréquemment, pour 26 % de l'ensemble) ;
- par un nombre relativement faible de refus avant commission (37 %, contre 28 % de l'ensemble des sites, en enregistrent entre 10 % et 25 %), seuls 21 % (contre 33 %), en enregistrent plus de 25 % ;
- par un nombre très faible de refus après commission. 74 % (contre 66 %) en enregistrent moins de 10 %.

Ces sites ne se différencient pas par le nombre de rendus pour un tour.

Ces sites ont une taille proche de celle de l'ensemble des agences. 47 % d'entre eux (contre 38 %) sont situés en zone détendue ou très détendue. 58 % (contre 47 %) gèrent entre 1,5 et 3 demandes par logement libéré.

Classe 3 : des partenariats pour le dépôt de demande, des échanges d'informations avec les bailleurs– 28 % des sites, représentant 22 % des demandes enregistrées

Le dépôt de la demande : pour la plupart de ces sites, il peut se faire auprès d'autres acteurs que le CIL (63 % contre 45 %). Plus précisément, 67 % de ces sites déclarent un dépôt possible auprès des employeurs (contre 58 %), 56 % (contre 49 %) auprès des bailleurs.

Ces CIL diffèrent peu des autres quant au nombre de pièces demandées pour le dépôt de la demande ou encore quant aux entretiens avec les ménages et la saisie d'informations supplémentaires.

Le lien avec les bailleurs pour le rapprochement : ces sites ne sont pas plus nombreux que les autres à connaître les politiques de peuplement des bailleurs. En revanche, presque la moitié (48 % contre 24 %) déclarent intervenir très souvent pour déterminer quels seront les logements neufs réservés. Par ailleurs, 42 % fournissent aux bailleurs des informations plus précises et qualitatives que celles du dossier au moment de la transmission de ce dossier. Ils sont un peu plus nombreux que les autres (54 % contre 41 %) à contester parfois les décisions des CAL, mais sans forcément parvenir à modifier ces décisions. Ils ne connaissent pas plus que l'ensemble des sites, les décisions des commissions.

Ces sites sont relativement nombreux à disposer d'un bon niveau de précision sur les logements mis à disposition (44 % contre 33 %) et de délais importants (44 % contre 34 % disposent de plus d'un mois).

Le rapprochement de la demande : il peut se faire par le CIL uniquement (pour 73 % contre 58 %). En particulier, seules 21 % de ces agences (contre 34 %) évoquent un rôle des bailleurs dans le rapprochement. 27 % des sites de cette classe partagent leur fichier de demandes (contre 36 %).

90 % de ces sites mettent en œuvre un rapprochement informatique, sans utiliser de scoring. Le rapprochement mobilise cependant **d**e nombreux critères : 73 % (contre 51 %) en utilisent plus de 6 différents. En particulier, 63 % de ces sites (contre 46 %) prennent en compte l'employeur dans les critères de rapprochement, 87 % (contre 65 %) les situations de mobilité professionnelle.

Présentation du dossier en commission et implication des ménages : ces sites sont un peu plus nombreux que les autres (42 % contre 33 %) à sélectionner plus de trois dossiers avant recueil de l'accord des ménages. Ils ne diffèrent pas de l'ensemble des sites quant au recueil de leur accord ou aux délais qui leur sont laissés, mais sont très peu nombreux, 8 % (contre 21 %) à proposer systématiquement des visites aux ménages.

Ces sites sont relativement nombreux (54 % contre 46 %) à demander de nouvelles pièces lors de la constitution du dossier de candidature. Ils tendent par ailleurs à sélectionner de nombreux dossiers avant recueil de l'accord de ménages (42 % contre 33 % en retiennent plus de 3). 96 % de ces sites demandent l'accord des ménages avant présentation des dossiers en commission. Ils ne sont cependant pas plus nombreux que les autres à proposer systématiquement une visite, et sont même relativement nombreux, à ne pas proposer de visites et à communiquer peu d'informations sur le logement (58 % contre 44 %). En revanche, ils accordent aux ménages des délais relativement longs avant de donner leur accord (supérieurs à une semaine pour 54 % de ces sites, contre 33 %).

Ces sites se caractérisent enfin par :

- la faible occurrence des situations dans lesquelles ils ne parviennent pas à présenter trois dossiers (seuls 13 % contre 26 % disent que cela arrive très souvent). Plus globalement, 29 % (contre 37 %) déclarent rencontrer des difficultés à rapprocher l'offre et la demande ;
- un nombre assez important de situations dans lesquelles les bailleurs rejettent les trois dossiers présentés (63 % contre 49 %).

Ils diffèrent peu de l'ensemble quant au nombre de refus avant ou après commission, comme par le nombre de rendus pour un tour.

Ces sites n'ont pas de caractéristiques très marquées. Ils sont plutôt de taille moyenne (56 % contre 40 % ont enregistré entre 200 et 700 demandes en 2014) et implantés en zone intermédiaire ou tendue : seuls 25 % (contre 38 %) sont situés en zone détendue ou très détendue.

Classe 4 : des partenariats pour le dépôt de la demande uniquement, une approche automatisée de la gestion de la demande– 16 % des sites, représentant 12 % des demandes enregistrées

Le dépôt de la demande : pour tous ces sites, le dépôt de la demande peut se faire auprès d'autres acteurs. Plus précisément, pour 66 % (contre 35 %) il peut se faire sur une plateforme partagée, pour 86 %, auprès des employeurs, pour 69 % (contre 49 %) auprès des bailleurs. Presque tous ces sites, 90 %, utilisent un extranet (contre 58 %).

Ces CIL demandent de nombreuses pièces dès le dépôt de la demande : 41 % demandent plus de 8 pièces différentes (contre 18 %). En revanche, seuls 17 % (contre 37 %) saisissent des informations plus qualitatives sur les ménages et 3 % (contre 22 %) s'entretiennent avec certains d'entre eux.

Le lien avec les bailleurs : ces sites ne sont pas plus nombreux que les autres à connaître les politiques de peuplement des bailleurs. Ils sont relativement peu impliqués dans la sélection des logements neufs (aucun ne dit intervenir très souvent sur ce point, pour 24 % de l'ensemble). 17 % contre 32 % transmettent des informations plus précises sur le ménage et sa demande avant commission. Ils sont en revanche relativement nombreux (48 % contre 36 %) à être informés systématiquement des motifs de refus de la commission.

Ces sites disposent de délais importants (supérieurs à 1 mois pour 66 % d'entre eux) ainsi que d'un niveau de description détaillé du logement (62 % contre 33 % bénéficient d'une forte précision sur les logements communiqués).

Le rapprochement de la demande : le rapprochement par d'autres acteurs que le CIL n'est pas plus fréquent parmi ces sites que parmi l'ensemble. Sans doute du fait de l'importance des plateformes pour le dépôt de la demande, ces sites sont cependant nombreux à partager leur fichier de demandes (48 % contre 36 %) ou à accéder à d'autres fichiers que le leur (52 % contre 36 %).

Ces sites sont particulièrement nombreux à mobiliser un système de scoring (52 % contre 11 %). Le nombre de critères pris en compte est important : 31 % (contre 21 %) en utilisent plus de 7 différents, mais la prise en compte de l'employeur n'est pas plus fréquente que pour les autres agences.

Présentation du dossier en commission et implication des ménages. Ces sites demandant de nombreuses pièces lors du dépôt, en demandent relativement peu lors de la constitution du dossier de candidature (45 % contre 34 % n'en demandent aucune). Ils sélectionnent 3 dossiers avant recueil de l'accord du ménage (59 % contre 47 %). Ils sont relativement nombreux à demander l'accord du ménage avant présentation des dossiers en commission (79 % contre 67 %) et à proposer des visites systématiques du logement (48 % contre 21 %).

Ces sites se caractérisent enfin par :

- la faible occurrence des situations dans lesquelles ils ne parviennent pas à présenter trois dossiers (seuls 41 % contre 34 % disent que cela n'arrive jamais). Cependant 52 % contre 37 % déclarent rencontrer des difficultés dans la mise en œuvre du rapprochement ;
- le paiement d'indemnités en cas de vacance (21 % contre 8 % de l'ensemble se disent concernés) ;
- la recherche systématique de candidats (seuls 7 % de ces sites déclarent qu'il peut leur arriver de ne pas chercher de candidats) ;
- le nombre relativement important de rendus pour un tour : 80 % en comptabilisent plus de 10 %, contre 61 % de l'ensemble des sites.

Ces sites n'ont pas de caractéristiques marquées en termes de zone d'implantation, de part de la demande par logement libéré ou de tension de la zone d'habitation.

Classe 5 : une faible intervention dans le dépôt de la demande et le rapprochement, une faible implication des ménages et des rendus pour un tour importants – 21 % des sites, représentant 8 % des demandes enregistrées

Le dépôt de la demande : peu de sites de cette classe interviennent seuls dans le dépôt de la demande. Seuls 82 % (contre 49 %) déclarent que le dépôt de la demande peut se faire auprès des bailleurs. Toutefois, seuls 15 % de ces sites mentionnent les plateformes, 44 % (contre 58 %) utilisent un extranet.

Les pièces demandées lors du dépôt de la demande sont relativement nombreuses (85 % contre 70 % en demandent plus de 5). En revanche, seuls 17 % (contre 37 %) saisissent des informations plus qualitatives sur les ménages et 3 % (contre 22 %) s'entretiennent avec certains d'entre eux.

Les liens avec les bailleurs sont relativement faibles : ces sites sont un moins nombreux que les autres (48 % contre 32 %) à être impliqués dans la sélection des logements neufs. 21 % contre 32 % transmettent des informations plus précises sur le ménage et sa demande avant commission. 85 % ne contestent jamais les décisions des commissions. 26 % (contre 36 %) connaissent systématiquement les motifs des refus de la commission.

Ces sites disposent de délais courts pour effectuer le rapprochement (inférieurs à 2 semaines pour 33 % contre 19 % de l'ensemble) et de peu de précisions sur le logement libéré (8 % contre 33 % disposent d'informations détaillées).

Le rapprochement de la demande : ces sites sont nombreux à déclarer que le rapprochement de la demande est pris en charge en partie par d'autres acteurs que le site (59 % contre 42 %) et donc notamment par les bailleurs. Ils ne diffèrent pas des autres quant au partage de leur fichier de demande ou à l'accès à d'autres fichiers.

Ces sites sont particulièrement nombreux à effectuer un rapprochement uniquement manuel (46 % contre 20 %). Le nombre de critères pris en compte pour le rapprochement est faible, 46 % (contre 16 %) en utilisent au plus 3 différents. En particulier, seuls 21 % (contre 46 %) tiennent compte de l'employeur.

Présentation du dossier en commission et implication des ménages : seuls 33 % (contre 46 %) de ces sites demandent de nouvelles pièces pour la sélection du dossier de candidature. Ils sélectionnent 3 dossiers avant recueil de l'accord du ménage (59 % contre 47 %). Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont très peu nombreux (18 % contre 67 %) à demander systématiquement l'accord du ménage avant transmission de son dossier en sélection. Seuls 15 % (contre 21 %) proposent systématiquement la visite du logement. La plupart (67 % contre 44 %) ne proposent pas de visite et de plus, ne transmettent que peu d'informations aux ménages sur le logement. Enfin, lorsque l'accord est recueilli (avant ou après commission), les délais laissés aux ménages pour répondre sont très courts, inférieurs à 3 jours pour 46 % (contre 21 %).

Ces sites se caractérisent enfin par :

- les faibles difficultés rencontrées pour rapprocher l'offre de la demande : 62 % (contre 46 % de l'ensemble) n'en rencontrent que très rarement ou jamais ;
- l'importance des refus après CAL : 26 % (contre 12 %) en enregistrent plus de 25 % ;
- l'importance des rendus pour un tour : 55 % (contre 33 %) en enregistrent plus de 25 %.

Ils ne se différencient pas de l'ensemble des sites quant aux difficultés rencontrées pour le rapprochement, la prévalence des situations dans lesquelles les bailleurs rejettent les trois dossiers présentées en commission, ou de celles dans lesquelles les CIL présentent moins de trois dossiers.

Il s'agit par ailleurs de sites de faible taille (54 % contre 31 % ont enregistré moins de 200 demandes en 2014, 13 % contre 29 % en ont enregistré plus de 700) implantés en zone détendue ou très détendue (56 % contre 38 % de l'ensemble). Seuls 10 % contre 24 % sont situés en zone tendue ou très tendue.

b) Une meilleure compréhension des liens entre fonctionnement des sites, refus des ménages et rendus pour un tour

La mise en relation des résultats des régressions logistiques et des apports de la typologie permet d'éclairer le lien entre organisation des sites, refus de la part des ménages et rendus pour un tour.

Les régressions logistiques montraient que la dispersion des acteurs en charge du recueil de la demande ou du rapprochement offre-demande et les faibles relations aux bailleurs augmentaient la probabilité d'enregistrer des refus de la part des ménages. De plus, une faible implication des ménages avant commission ainsi qu'une implantation en zone peu tendue augmentait la probabilité des refus après commissions. Les rendus pour un tour étaient plus probables dans les petits sites, ceux déléguant une partie du dépôt de la demande et enfin dans ceux entretenant de faibles relations aux bailleurs.

- **Les sites de la classe 1** se caractérisent par une forte dispersion des acteurs pouvant intervenir dans le recueil de la demande et dans la mise en œuvre du rapprochement. Le travail très intégré mené par ces sites en lien avec les bailleurs se met en place au détriment de l'implication des ménages, qui sont peu impliqués en amont du passage en commission. Le rapprochement prend en compte de nombreux critères (notamment les contraintes des employeurs) et signifie donc que de nombreuses contraintes, y compris celles de proposer aux ménages des logements parfaitement calés par rapport à leurs demandes peuvent être moins considérées. Il en résulte des refus de la part des ménages importants. Cependant, sans doute de par la proximité entre les bailleurs et les CIL, ces refus ne se traduisent pas par des rendus pour un tour.
- **Les sites de la classe 2** travaillent peu en partenariat avec les bailleurs, ce qui présente un "risque" en termes de refus des ménages ou de logements rendus pour un tour : les agences reçoivent peu d'informations sur les logements, disposent de délais courts pour le rapprochement, ne connaissent pas les politiques de peuplement des bailleurs. Néanmoins, elles gardent une forte maîtrise des différentes étapes de traitement de la demande. Le rapprochement est centré sur la demande des ménages. Ces sites rencontrent des difficultés pour le mettre en œuvre (ils sont notamment en zone détendue dans laquelle l'offre peut être importante par rapport à la demande) et présentent moins de trois dossiers en commission. Cependant, la bonne prise en compte des contraintes des ménages permet que ces commissions aboutissent le plus souvent à l'obtention du logement et les refus restent rares. Malgré leurs faibles relations aux bailleurs, ces sites réussissent alors à limiter les rendus pour un tour, qui restent dans la moyenne.
- **Les sites de la classe 3** sont ceux qui ont les spécificités les moins marquées. Ils peuvent déléguer le recueil de la demande, mais pas le rapprochement. Ils ne sont pas très proches des bailleurs, mais échangent des informations avec eux sur les demandeurs et sur les logements mis à disposition. Néanmoins, ce relatif éloignement entre les bailleurs et les sites conduit à une certaine fréquence du rejet des dossiers par la commission. Comme les sites de la classe 1, la demande des ménages n'est pas forcément très intégrée dans le processus de rapprochement, mais ces sites en ont une maîtrise un peu plus grande dans la mesure où ils ne délèguent que peu ce processus. Les refus de la part des ménages et les rendus pour un tour restent dans la moyenne.

- **Les sites de la classe 4**, bien qu'ils n'aient pas de spécificités en termes de taille ou d'implantation, se caractérisent par le nombre important de demandes reçues par rapport au nombre de logements mis à disposition. Ils gèrent cette pression à la fois par la délégation d'une partie du processus et notamment du recueil de la demande, et par une forme d'automatisation du traitement de la demande : ils utilisent un extranet pour son recueil, mettent en place des scoring reposant sur de nombreux critères pour le rapprochement. Ils disposent d'informations détaillées sur le logement, de délais longs pour le rapprochement et impliquent fortement les ménages dans le processus. Le caractère un peu "automatique" du traitement est ici compensé par l'information des ménages avant commission. La pression sur l'offre leur permet de présenter trois candidats en commission et la bonne implication des ménages au préalable limite les refus. Cependant, peut-être du fait des faibles relations avec les bailleurs ou encore de par cette gestion "automatisée", qui peut laisser penser que ces sites peuvent parfois manquer de moyens pour finaliser le rapprochement dans des bonnes conditions, les rendus pour un tour sont importants.
- **Les sites de la classe 5** comme ceux de la classe 2, cumulent les caractéristiques augmentant la probabilité de refus des ménages et des rendus pour un tour : ils sont en zone détendue, entretiennent peu de relations avec les bailleurs. Contrairement aux précédents, mais peut-être du fait de leur faible taille qui peut leur poser des difficultés de positionnement face aux bailleurs et aux entreprises, ces sites interviennent très peu dans la gestion de la demande. Celle-ci repose finalement fortement sur les bailleurs, voire les entreprises. Contrairement aux sites de la classe 1, il n'y a pas de relations entre les bailleurs et les sites. Les sites disposent de peu de temps et de peu d'informations pour réaliser le rapprochement. Le rapprochement est manuel uniquement, sans implication des ménages avant commission. Au final, les refus comme les rendus pour un tour sont très nombreux. À noter que ces refus et rendus pour un tour ne sont pas nécessairement directement liés au rapprochement manuel, ou à la forte part prise par les entreprises et les bailleurs. Ces sites sont dans un contexte dans lequel l'offre est abondante par rapport à la demande, pas nécessairement adaptée aux caractéristiques des demandeurs salariés (ou faiblement concurrentielle par rapport au secteur privé) et où il peut apparaître de moindre conséquence de rendre des logements pour un tour.

Cette mise en relation entre typologie et classification contribue à expliquer le constat précédent : les sites ayant la probabilité la plus faible de générer des rendus pour un tour sont ceux enregistrant une pression moyenne sur leur offre de logement. Cette pression correspond à des organisations globales qui limitent le risque de rendus pour un tour, à savoir les relations partenariales dans le cas de la classe 1, ou encore le traitement non externalisé et centré sur la demande des ménages, effectué par les sites de la classe 2.

5.2 Les caractéristiques des ménages et de leur demande

a) 7 types de ménages

Éléments de méthodologie : les variables utilisées pour la classification

La classification mise en œuvre sur les ménages a pour objectif de comprendre comment s'articulent à la fois les caractéristiques individuelles des demandeurs, les caractéristiques de leur demande de logement, les modalités selon lesquelles la proposition de logement leur a été faite et enfin, l'issue de cette proposition. Ces différentes catégories de variables ont donc été prises en compte dans l'analyse. Plus précisément, la typologie a mobilisé les variables suivantes :

- des variables descriptives des ménages demandeurs : la nationalité (ménage français de naissance / autres ménages), l'âge du demandeur, la situation familiale, la taille de l'entreprise (moins de 100 salariés / plus de 100 salariés), le contrat de travail de la personne de référence (CDI/autres), les revenus, la zone de tension par rapport au logement du lieu de résidence ;
- des variables descriptives de la demande du ménages : le motif de la demande, les exigences et contraintes du logement souhaité ;
- des variables descriptives de la proposition étudiée dans le questionnaire : la visite du logement, les informations transmises sur le logement, la correspondance entre le logement proposé et le logement souhaité, le recueil de l'accord avant transmission du dossier en commission, l'issue de la proposition.

D'autres variables ont été utilisées comme variables supplémentaires : elles n'ont pas été utilisées dans la construction des classes, mais ont permis de mieux les décrire : situation par rapport au logement au moment de la demande, détail du logement recherché, modalités de dépôt de la demande, difficultés rencontrées pour ce dépôt, contacts avec les entreprises et les CIL, situation par rapport au logement à la date de l'enquête.

La typologie ainsi réalisée a permis d'identifier 7 catégories de ménages.

Les quatre premières correspondent à des ménages nombreux ou très nombreux à avoir refusé le logement avant commission.

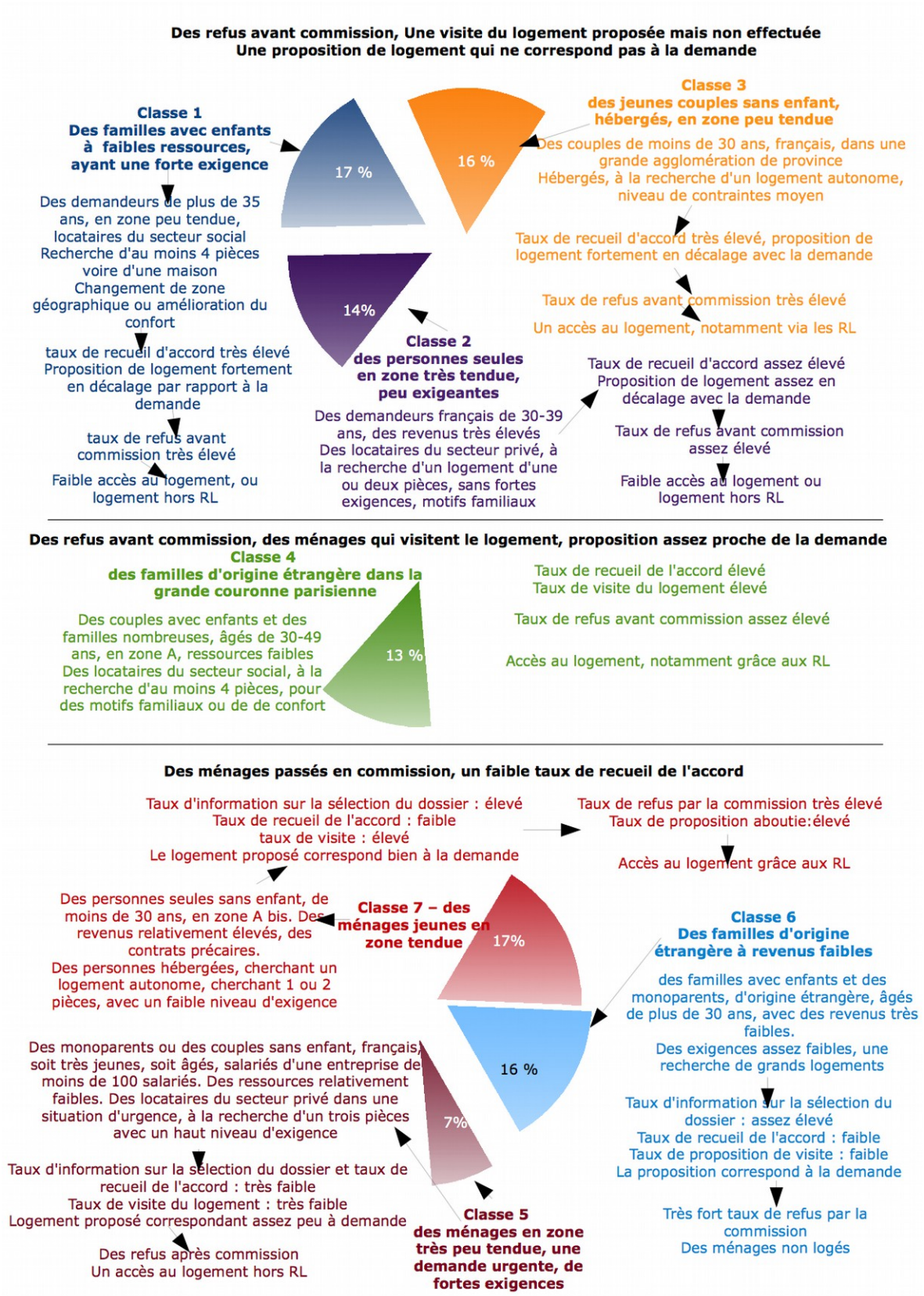
- Les trois premières classes ont en commun le fait que les ménages n'ont pas visité le logement malgré le fait qu'ils en aient eu la possibilité, ainsi que des différences importantes entre logement demandé et logement proposé. Ils se différencient par leurs caractéristiques sociodémographiques et par celles de leur demande :
  - la première classe (17 % des ménages) est composée de familles avec enfants, à faibles ressources, habitant en zone peu tendue. Ces demandeurs ont de fortes exigences par rapport au logement : ils souhaitent de grands logements, voire des logements individuels tout en posant de fortes contraintes sur le montant du loyer. La proposition faite est fortement en décalage avec ces exigences, et les ménages refusent le logement sans même le visiter. Le taux de refus avant commission y est particulièrement important. Peu de ces ménages ont été logés à la date de la l'enquête. Lorsqu'ils l'ont été, le logement a été obtenu par un autre biais que les réservations locatives ;
  -

- la deuxième classe (14 % des ménages) est composée de personnes seules, habitant en zone très tendue, avec un niveau d'exigence quant au logement limité. Ces personnes sont à la recherche d'un appartement de 1 ou 2 pièces. La proposition reçue est en décalage par rapport à la demande, tout en étant plus proche que pour les ménages de la classe précédente. Les demandeurs de cette classe sont peu nombreux à avoir visité le logement, et tendent à l'avoir refusé avant commission sans que le taux de refus soit aussi élevé que celui observé en première classe. Ils accèdent relativement peu au logement, et lorsque c'est le cas, sont logés plutôt hors réservations locatives ;
- la troisième classe (16 % des ménages) est composée de jeunes couples sans enfant, en zone peu tendue, mais n'ayant pas de logement autonome. Leur niveau d'exigence quant au logement est intermédiaire. Comme les ménages de la première classe, ils se sont vu proposer un logement très différent de leurs attentes, ne l'ont pas visité et sont très nombreux à l'avoir refusé avant commission. À la date de l'enquête, ils ont cependant accédé au logement, notamment grâce aux réservations locatives ;

- les ménages de la quatrième classe ont visité le logement, qui correspondait globalement à leur demande, puis ont refusé la proposition. Ces ménages, représentant 13 % de l'ensemble, sont des familles d'origine étrangère, vivant en grande couronne parisienne. Leurs ressources sont faibles, ils sont déjà locataires du secteur social et veulent changer de logement pour des raisons familiales, ou pour obtenir un logement plus grand, plus confortable. Le logement proposé correspond plus à leurs demandes que pour les trois premières classes. Ces demandeurs ont visité le logement, puis l'ont refusé. Ils ont à la date de l'enquête, accédé au logement notamment via les réservations locatives ;
- les trois classes suivantes sont constituées de ménages dont le dossier a été présenté en commission. Le taux de recueil de l'accord pour présentation du dossier en commission est faible. Ces ménages sont alors soit refusés par la commission, soit refusent le logement après la commission :
  - la cinquième classe (7 % des ménages) est composée de monoparents ou de couples sans enfant, locataires du secteur privé, disposant de ressources limitées, habitant en zone très peu tendue, recherchant rapidement un logement (logement antérieur indisponible, insalubre, etc.). Leur niveau d'exigence sur le logement recherché est élevé et le logement proposé ne correspond que peu à leur demande. Ces ménages ne sont pas impliqués avant commission (pas de visite, pas de recueil de l'accord) et refusent le logement après commission. Au moment de l'enquête, ils ont accédé au logement mais souvent en dehors des réservations locatives ;
  - la sixième classe (16 % des ménages) est composée de familles d'origine étrangère, ayant des revenus faibles. Leurs exigences sont faibles, leur demande est caractérisée par une recherche de grand logement. Le logement proposé correspond à la demande, ces ménages sont peu impliqués avant commission (pas de recueil de l'accord, pas de visite) et leur dossier est souvent refusé par la commission. Ces ménages sont peu nombreux à avoir accédé au logement au moment de l'enquête ;
  - la septième classe (17 % des ménages) est composée de personnes seules, âgées de moins de 30 ans, hébergées au moment de la demande, disposant de ressources relativement

élevées, en zone très tendue. Ces ménages sont par ailleurs souvent en contrat précaire. Leur niveau d'exigence par rapport au logement est faible, ils recherchent des petits logements. Ils ont visité le logement, mais leur accord n'a pas toujours été demandé avant passage en commission. Ces ménages sont peu nombreux à avoir refusé le logement. Ils ont soit été refusés par la commission, soit ont accepté la proposition. La part des ménages logés grâce aux réservations locatives est particulièrement élevée dans ce groupe.

Figure n° 246 - Une typologie des ménages



Source : enquête auprès des ménages – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La composition des classes est détaillée ci-dessous :

Classe 1 : des familles à revenus faibles, une forte exigence, des ménages non logés – 177 ménages, 17 % des répondants

Caractéristiques du ménage : ces ménages sont des familles avec enfants : la part des monoparents y est très élevée (36 % contre 16 % de l'ensemble des ménages), 56 % contre 39 % sont des couples avec enfants. Le demandeur est relativement âgé : 86 % ont au moins 35 ans, pour 49 % de l'ensemble. 22 % (contre 12 %) sont âgés de 50 ans ou plus. Ils sont peu nombreux à habiter en zone A bis (15 % contre 22 %), mais un peu plus nombreux que les autres en zone B1 (35 % contre 23 %). Leurs revenus sont faibles, inférieurs à 40 % du plafond PLUS pour 57 % d'entre eux (contre 37 % de l'ensemble).

Les caractéristiques de la demande : à la date de la demande, seul 1 % de ces ménages sont hébergés. 53 % (contre 31 %) sont locataires du secteur social. Le motif de leur demande est alors d'habiter dans une zone géographique précise (22 % contre 14 %) ou une recherche d'un meilleur confort du logement (56 % contre 39 %). Ils ont de fortes exigences en termes de logement recherché : 33 % contre 17 % de l'ensemble ont des contraintes très importantes. En particulier, 60 % (contre 30 %) cherchent un logement d'au moins 4 pièces, 67 % (contre 59 %) veulent une zone géographique en particulier, 23 % (contre 10 %) souhaitent un montant de loyer maximal très contraints relativement au nombre de pièces demandé. Enfin, 23 % (contre 9 %) cherchent une maison et 31 % (contre 18 %) un appartement avec de nombreux critères de confort.

La proposition de logement : 88 % de ces ménages se sont vus demander leur accord avant passage en commission (contre 68 % de l'ensemble). Ils sont un peu moins nombreux que les autres (41 % contre 54 %) à avoir visité le logement, particulièrement nombreux (58 % contre 36 %) à avoir eu la possibilité de le faire mais à ne pas avoir visité. En lien avec leur niveau d'exigence, les ménages de cette classe sont les plus nombreux (66 % contre 34 %) à avoir reçu une proposition de logements très en décalage avec leur demande.

Résultat de la proposition et situation actuelle : 87 % (contre 49 %) ont refusé la proposition avant commission. 24 % (contre 31 %) ont depuis été logés par les réservations locatives, alors que 50 % (contre 39 %) n'ont pas accédé au logement.

Classe 2 : des personnes seules peu exigeantes, ayant des revenus élevés, en zone tendue, des propositions non pertinentes, des ménages non logés – 148 ménages, 14 %

Caractéristiques du ménage : ces ménages sont en particulier des personnes seules sans enfant (61 % contre 30 %). Ils sont un peu plus nombreux que les autres à être français de naissance (75 % contre 61 %). 59 % (contre 40 %) sont âgés de 30-39 ans. Ces ménages habitent dans des zones tendues par rapport au logement : 46 % contre 22 % résident en zone A bis, seuls 7 % (contre 31 %) en zone B1, B2 ou C. Leurs revenus sont élevés, supérieurs à 80 % du plafond pour 57 % d'entre eux (contre 20 % de l'ensemble). 95 % de ces ménages sont en CDI (contre 83 %).

Les caractéristiques de la demande : à la date de la demande, 61 % des demandeurs de cette classe sont locataires du secteur privé (ou propriétaires), pour 44 % de l'ensemble. Pour 34 % (contre 27 %), le motif de la recherche est familial. Ils ont posé quelques contraintes sur le logement recherché (47 % contre 34 % ont de faibles contraintes). 56 % (contre 34 %) cherchent un logement de 1 ou 2 pièces. 79 % (contre 60 %) ne sont pas contraints par le loyer maximal qu'ils se sont fixés. 55 % (contre 49 %) n'ont pas de critères importants en termes de confort du logement.

La proposition de logement : 75 % de ces ménages se sont vus demander leur accord avant passage en commission (contre 68 % de l'ensemble). Ils sont un peu moins nombreux que les autres (44 % contre 54 %) à avoir visité le logement, particulièrement nombreux (53 % contre 36 %) à avoir eu la possibilité de le faire mais à ne pas avoir visité. Bien qu'ils n'aient que de faibles exigences, ces ménages sont peu nombreux (7 % contre 31 %) à avoir reçu une proposition correspondant tout à fait à leur souhait.

Résultat de la proposition et situation actuelle : 69 % (contre 49 %) ont refusé la proposition avant commission, taux qui est certes élevé, mais relativement faible au regard de celui observé parmi les autres classes de ménages dont l'accord a été demandé. 23 % (contre 31 %) ont depuis été logés par les réservations locatives, alors que 48 % (contre 39 %) n'ont pas accédé au logement.

Classe 3 : des jeunes couples sans enfants, hébergés, en zone peu tendue, un accès au logement hors réservations locatives – 162 ménages, 16 %

Caractéristiques du ménage : 51 % de ces ménages (contre 15 %) sont des couples sans enfant. 79 % (contre 61 %) sont français de naissance. 73 % (contre 28 %) sont âgés de moins de 30 ans. Seuls 5 % (contre 22 %) habitent en zone A bis, 47 % (contre 37 %) résident dans une grande agglomération de province. 23 % des personnes de référence de ces ménages sont en contrat de courte durée (contre 17 % de l'ensemble).

Les caractéristiques de la demande : à la date de la demande, 45 % des demandeurs de cette classe sont hébergés, pour 26 % de l'ensemble. Pour 34 % (contre 27 %), le motif de la recherche est alors d'accéder à un logement autonome. Ils ont un niveau de contrainte dans la moyenne. 91 % (contre 70 %) cherchent un logement de moins de 4 pièces. 76 % (contre 60 %) ne sont pas contraints par le loyer maximal qu'ils se sont fixés.

La proposition de logement : 92 % de ces ménages se sont vus demander leur accord avant passage en commission (contre 68 % de l'ensemble). Ils sont un peu moins nombreux que les autres (47 % contre 54 %) à avoir visité le logement, particulièrement nombreux (50 % contre 36 %) à avoir eu la possibilité de le faire mais à ne pas avoir visité. Ils n'ont par ailleurs eu que peu d'informations sur le logement (33 % contre 20 % n'ont eu que très peu d'information). Ces ménages sont peu nombreux (10 % contre 31 %) à avoir reçu une proposition correspondant tout à fait à leur souhait. 44 % (contre 34 %) se sont vu proposer un logement très différent de celui souhaité.

Résultat de la proposition et situation actuelle : 83 % (contre 49 %) ont refusé la proposition avant commission. 44 % (contre 30 %) ont été logés hors réservations locatives, 36 % (contre 31 %) ont depuis été logés par les réservations locatives, seuls 21 % (contre 39 %) n'ont pas accédé au logement.

Classe 4 : des familles avec enfants, d'origine étrangère, en périphérie parisienne, un accès au logement favorisé par les réservations locatives – 133 ménages, 13 %

Caractéristiques du ménage : 80 % de ces ménages sont des couples avec enfants (39 % de l'ensemble). En particulier, 24 % ont 3 enfants ou plus (contre 12 %). 69 % de ces ménages (contre 39 %) sont d'origine étrangère. 85 % (contre 60 %) sont âgés de 30-49 ans. 60 % de ces ménages (contre 46 %) habitent en zone A. Leurs ressources sont relativement faibles, inférieures à 60 % du plafond pour 86 % d'entre eux (contre 64 %).

Les caractéristiques de la demande : à la date de la demande, 50 % des demandeurs de cette classe sont locataires du secteur social (pour 31 % de l'ensemble). Pour 37 % (contre 27 %), le motif de la recherche est familial, pour 49 % (contre 39 %) il est lié au confort du logement. Ils ont un niveau de contrainte dans la moyenne. 53 % (contre 30 %) cherchent un logement d'au moins 4 pièces. 54 % (contre 40 %) ont des contraintes fortes ou très fortes en termes de loyer.

La proposition de logement : 83 % de ces ménages se sont vus demander leur accord avant passage en commission (contre 68 % de l'ensemble). Ils sont très nombreux (78 % contre 54 %) à avoir visité le logement. La correspondance entre le logement proposé et le logement souhaité est proche de celle observée parmi l'ensemble des ménages.

Résultat de la proposition et situation actuelle : Parmi les 4 classes de ménages s'étant vu demandé l'accord avant commission, ces ménages sont les moins nombreux à avoir refusé le logement avant commission. Ils restent cependant relativement nombreux dans ce cas (64 % contre 49 %). 39 % (contre 31 %) ont été logés par les réservations locatives, seuls 21 % (contre 30 %) n'ont pas accédé au logement.

Classe 5 : des ménages en zone très peu tendue, exigeants, une demande urgente, un accès au logement hors réservation locative. 70 ménages, 7 %

Caractéristiques du ménage : les ménages de cette classe sont soit des monoparents (28 % contre 16 %), soit des couples sans enfant (27 % contre 15 %). 82 % sont français de naissance. Cette classe compte à la fois des demandeurs très jeunes (34 % contre 28 % sont âgés de moins de 30 ans), et des demandeurs relativement âgés (23 % contre 12 % le sont d'au moins 50 ans). Par ailleurs, 31 % (contre 20 %) sont salariés d'une entreprise de moins de 100 salariés. Ces ménages sont ceux les moins soumis à la tension par rapport au logement : 60 % (contre 31 %) résident en zone B1, B2 ou C. Leurs ressources sont relativement faibles (inférieures à 60 % du plafond PLUS pour 81 % contre 63 % de l'ensemble des ménages).

Les caractéristiques de la demande : à la date de la demande, 60 % des demandeurs de cette classe sont locataires du secteur privé voire propriétaires (pour 44 % de l'ensemble). Pour 37 % (contre 27 %), le motif de la recherche est lié en particulier à l'urgence (21 % contre 10 % de l'ensemble sont dans une situation urgente du fait de l'indisponibilité prévue de l'ancien logement). Leur niveau d'exigence sur le logement est important : 78 % d'entre eux (contre 60 %) ont des contraintes fortes ou très fortes. 47 % (contre 36 %) souhaitent un trois pièces. 80 % (contre 29 %) ont des exigences en termes d'emplacement géographique. 17 % (contre 9 %) souhaitent une maison.

La proposition de logement : les ménages de cette classe se caractérisent par une très faible implication dans la proposition de logement. 25 % (contre 5 %) n'ont pas été informés de la sélection de leur dossier avant commission, seuls 7 % (contre 68 %) se sont vus demander leur accord. 20 % (contre 8 %) ne se sont pas vu proposer de visite. 40 % (contre 9 %) n'ont eu que de très faibles informations sur le logement proposé. Ils sont par ailleurs peu nombreux (17 % contre 31 %) à s'être vu proposer un logement correspondant à toutes leur demande.

Résultat de la proposition et situation actuelle : 41 % de ces ménages ont refusé la proposition après commission (contre 6 % de l'ensemble). Les autres soit ont été refusés par la commission (28 % contre 29 %), soit n'ont pas su expliciter le type de refus (27 % contre 9 %). Ces ménages sont alors très nombreux (46 % contre 30 %) à avoir été logés hors réservation locative. Seuls 26 % (contre 39 %) n'ont pas accédé au logement.

Classe 6 : des familles d'origine étrangère à revenus faibles, refusées par la commission – 167 ménages, 16 %

Caractéristiques du ménage : les ménages de cette classe sont des familles avec enfants. La part des monoparents, de 26 % contre 16 % est relativement élevée, celle des couples avec enfants importantes (59 % contre 39 %). 60 % des ménages de cette classe sont d'origine étrangère. 92 % (contre 72 %) sont âgés de plus de 30 ans. Leur répartition dans les différentes zones PTZ n'est pas différente de celle observée parmi l'ensemble des ménages. Leurs ressources sont très faibles (inférieures à 40 % du plafond PLUS pour 59 % d'entre eux, contre 37 % de l'ensemble).

Les caractéristiques de la demande : la situation par rapport au logement au moment de la demande est proche de la moyenne. Ces ménages sont un peu plus nombreux à être locataires du secteur social (40 % contre 31 %), mais les différences restent faibles Les motifs de la demande sont notamment liés à des critères géographiques (22 % contre 14 %). Les contraintes que posent ces ménages quant au logement recherché sont relativement faibles (24 % contre 16 % n'ont pas de contrainte, 11 % contre 17 % des contraintes très fortes). Ces ménages sont par ailleurs un peu plus nombreux que les autres à souhaiter un logement d'au moins 4 pièces (42 % contre 30 %) et à avoir des contraintes fortes ou très fortes quant au loyer (59 % contre 40 %). 57 % (contre 49 %) n'ont pas de souhait particulier en termes de confort de l'appartement recherché.

La proposition de logement : ces ménages de cette classe sont bien informés de la sélection de leur dossier avant commission, mais sont peu nombreux à s'être vus demander leur accord pour sa transmission (47 % contre 68 %). 32 % (contre 8 %) ne se sont pas vu proposer de visite. À noter que lorsque cette dernière a été proposée, les ménages de cette classe ont en général bien visité le logement (seuls 14 % contre 36 % se sont vu proposer une visite mais ne l'ont pas réalisée). Le logement proposé est adapté à la demande : pour 72 % de ces ménages (contre 31 %), il correspond à toutes les demandes.

Résultat de la proposition et situation actuelle : 74 % de ces ménages ont été refusés par la commission (contre 29 % de l'ensemble). Ils sont par ailleurs un peu plus nombreux que les autres (48 % contre 39 %) à ne pas être logés.

Classe 7 : des ménages jeunes en zone tendue, refusés par la commission – 178 ménages, 17 %

Caractéristiques du ménage : 68 % de ces demandeurs vivent seuls sans enfants (contre 30 %). 57 % (contre 28 %) sont âgés de moins de 30 ans. 38 % (contre 22 %) vivent en zone A bis et 62 % (contre 47 %) dans l'agglomération parisienne. Leurs revenus sont relativement élevés, supérieurs à 60 % du plafond PLUS pour 53 % (contre 37 %). 22 % (contre 17 %) ont un contrat de travail précaire.

Les caractéristiques de la demande : ces ménages se caractérisent par la fréquence des situations d'hébergement au moment de la demande (59 % contre 26 %), le motif de la demande est donc d'accéder au logement autonome. Ils sont peu exigeants quant au logement recherché (27 % contre 16 % n'ont pas de contrainte, 7 % contre 17 % ont des contraintes très fortes). 66 % contre 34 % cherchent un logement d'une ou deux pièces, 73 % (contre 60 %) n'ont pas de contrainte forte sur le loyer, 70 % (contre 49 %) n'ont pas de souhait en termes de confort du logement.

La proposition de logement : 93 % de ces ménages (contre 95 %) ont été informés de la sélection de leur dossier, mais la part de ceux dont l'accord a été recueilli est relativement faible (50 % contre 68 %). 76 % (contre 54 %) ont visité le logement. Pour 59 % (contre 31 %), le logement correspond bien à toutes les demandes. Seuls 9 % de ces demandeurs (contre 34 %) se sont vu proposer un logement très différent de celui souhaité.

Résultat de la proposition et situation actuelle : comme les précédents, ces ménages sont très peu nombreux à avoir refusé le logement (10 % contre 49 % l'ont refusé avant commission, 5 % contre 6 % après). 63 % ont été refusés par la commission, 14 % (contre 7 %) ont accepté le logement. Ces demandeurs sont d'ailleurs un peu plus nombreux que l'ensemble (38 % contre 31 %) à avoir été logés via les réservations locatives à la date de l'enquête.

b) Une meilleure compréhension des liens entre caractéristiques des ménages, caractéristiques de leur demande, proposition reçue et résultat de cette proposition

Les régressions logistiques modélisant les probabilités de refus de la part des ménages, montraient l'impact de l'adéquation entre logement proposé et logement demandé pour expliquer les refus. Elles montraient par ailleurs des refus plus importants lorsque le logement recherché était un petit logement, moins importants lorsque le ménage avait un niveau d'exigence élevé et habitait en zone très tendue. Les caractéristiques sociodémographiques des ménages n'avaient que peu d'impacts "toutes choses égales par ailleurs". Les refus après commission étaient fortement déterminés par les modalités d'implication des ménages avant commission. Les refus par la commission étaient plus probables pour les familles fragiles (monoparentales, fortement contraintes financièrement, habitant en zone tendue, en contrat précaire).

Les résultats de la classification confirment l'impact très important à la fois de la correspondance entre logement recherché et logement demandé, implication du ménage avant commission, zone de loyer.

Plus précisément, la comparaison des classes de la typologie composées de ménages ayant des caractéristiques proches, pour des résultats de propositions différentes, permet de mieux comprendre l'impact des différentes variables sur ces résultats. Ainsi, les classes 1, 4 et 6 sont notamment composées de familles avec enfants, cherchant des grands logements, ne disposant que de ressources faibles :

- les familles habitant en zone très peu tendue ont des niveaux d'exigence élevés (classe 1). Déjà locataires du secteur social, leur demande n'est pas urgente. Lorsque la proposition ne correspond pas à leur demande, elles refusent le logement sans le visiter. Elles sont finalement très peu nombreuses à accéder au logement via les réservations locatives probablement parce que les logements disponibles ne correspondent pas à leur demande (de grands logements ou de maisons individuelles) et parce que l'offre privée en secteur peu tendu reste accessible ;
- les familles habitant en grande couronne parisienne ont un niveau d'exigence plus faible (classe 4), se voit faire des propositions plus adaptées. Elles visitent le logement et si elles ont refusé la proposition étudiée dans le questionnaire, elles sont finalement nombreuses à avoir été logées via les réservations locatives : leur degré d'exigence est moindre, l'offre privée sans doute peu accessible et le dispositif est en mesure de leur fournir des logements adaptés ;
- les familles de la classe 6 ont des ressources particulièrement faibles, sont très nombreuses à être d'origine étrangère, et ont un niveau d'exigence limité. La proposition correspond à leur demande, mais du fait sans doute de la faiblesse des ressources, elles ne sont pas acceptées par la commission. Ces familles ne parviennent finalement pas à accéder au logement.

Ces constats confortent certains des résultats déjà évoqués notamment par les CIL : en zone peu tendue, les familles ont un niveau d'exigence élevé et le dispositif n'est pas en mesure de proposer des logements correspondant à cette exigence. Le comportement des familles de la classe 5 en est d'ailleurs un autre exemple : un niveau d'exigence très élevé, en zone peu tendue, un refus des logements proposés (en l'occurrence après commission car l'accord n'a pas été recueilli avant) et un accès au logement hors réservations locatives.

D'autre part, les familles à la recherche de grands logements, ayant des ressources très faibles, ne parviennent pas à trouver des logements permettant un taux d'effort acceptable pour les CAL et restent sans solution.

Les classes 3 et 7 sont composées de ménages jeunes, hébergés et à la recherche d'un logement autonome, disposant de revenus assez élevés, ayant un niveau d'exigence relativement faible. Dans les deux cas, ces ménages sont nombreux à avoir accédé au logement via les réservations locatives. Ces constats confirment une bonne prise en compte des situations d'hébergement (souvent cité comme un critère de sélection par les CIL), du moins quand le niveau de ressources est suffisant. Les jeunes de la classe 7 sont plus souvent en contrat précaire que ceux de la classe 3, ce qui explique que leur dossier ait pu être refusé avant qu'ils accèdent finalement au logement.

Enfin, la classe 2 illustre les situations dans lesquelles la demande, même en zone très tendue, peut être satisfaite hors réservation locative, du fait notamment de revenus élevés et d'une recherche de logement de petite taille.

6 Focus sur les pratiques des autres réservataires

a) Les acteurs interrogés

L'analyse repose sur des entretiens réalisés entre juillet et septembre 2015 auprès de six réservataires autres que les CIL : des collectivités locales (une ville et trois EPCI) de taille très différente, ainsi que deux services de l'État (interrogés sur la gestion de leurs réservations à destination de leurs agents).

b) Analyse des problématiques rencontrées par les réservataires

Les problématiques inhérentes aux caractéristiques du dispositif d'attribution, qui apparaissent indépendamment du type de réservataire, sont les suivantes :

- **le caractère structurant du partenariat avec les bailleurs**, qui laisse au réservataire des marges de manœuvre plus ou moins importantes (en termes de retour d'information, de positionnement vis-à-vis des politiques d'attribution des CAL...) ;
- **la coexistence de plusieurs publics cibles et de plusieurs objectifs** assignés aux réservataires ;
- **le taux de refus des ménages et plus largement le manque d'efficacité** d'un système de traitement de masse dirigé par l'offre plutôt que par la demande.

➢ *Pour tous les réservataires, la qualité du partenariat avec les bailleurs semble déterminante : les bailleurs s'avèrent plus ou moins interventionnistes dans le processus d'attribution, aussi chaque réservataire doit-il composer avec les pratiques des bailleurs auprès desquels il détient des droits de réservation*

Il existe des interconnections entre les séquences de désignation et d'attribution des logements sociaux : les bailleurs déclenchent l'étape de rapprochement offre-demande qui incombe au réservataire, puis décident (via leur CAL) du ménage attributaire. Aussi le réservataire se trouve-t-il tributaire des informations transmises par les bailleurs au début du processus, au moment de la mise en location (envoi de l'avis de mise en service, caractéristiques des logements libérés...), ainsi qu'en fin de processus, après la CAL (retour sur la décision). Ces informations semblent cruciales pour le réservataire pour actualiser son vivier de demandeurs et son offre de logements.

- *« Si le bailleur ne nous informe pas que le locataire s'en va, on n'a pas le moyen de nous en rendre compte. On repose sur l'efficacité des bailleurs. ».*
- *« Pour pouvoir comptabiliser les attributions, il faut avoir le retour des CAL. Et là, il y a un gros boulot pour marquer à la culotte les dossiers (…). Là-dessus, les CIL sont comme nous : ils n'ont pas forcément de retour des bailleurs après la CAL sur l'attribution des logements. ».*

Dans la gestion des droits de réservation, le partenariat **informel** entre réservataires et bailleurs peut être facilitant, permettant de donner de la souplesse dans des cas particuliers (par exemple des opérations de rénovation...), mais cela peut être source de confusions voire de tensions dans les relations.

- *« On a eu un accord avec le principal bailleur de notre territoire : ils nous devaient des logements parce qu'on les a aidés à reloger rapidement des personnes dans une opération. On a suivi ça avec*

notre logiciel, mais il ne faut pas perdre de vue car ça s'étale sur un temps long, ça repose sur la mémoire des personnels dans le service ».

- « *Les rendus pour un tour avec les bailleurs sèment volontairement ou involontairement le doute sur nos droits de réservation. Par exemple, quand le bailleur présente un candidat, il estime que le logement n'est plus réservé. Ou il fait un échange entre contingents et puis oublie de remettre les compteurs à jour.* ».

Au terme de la procédure, c'est à la commission d'attribution de chaque bailleur de décider du ménage attributaire. Par construction, la politique de gestion des droits de réservation de tout réservataire se trouve donc plus ou moins contrainte par les politiques d'attribution des bailleurs et de leurs CAL. Celles-ci peuvent refléter le poids plus ou moins important des élus dans les décisions, le souhait plus ou moins fort du bailleur ou de la CAL de maîtriser le peuplement du parc social...

À ces différentes politiques d'attribution correspondent plusieurs types de positionnement de la part des réservataires. En effet, ceux-ci alignent à des degrés différents leurs propres orientations avec celles des bailleurs : si certains réservataires refusent de prendre en compte les choix des bailleurs, d'autres les intègrent, préférant perdre en marge de manœuvre ce qu'ils gagnent en efficacité procédurale. Le fait de déléguer la gestion du rapprochement offre-demande aux bailleurs favorise la mise en œuvre de sa propre politique dans le choix des candidats, les réservataires interrogés ne contrôlant pas l'application de leurs orientations par les bailleurs.

- « *Par le passé on a eu des difficultés avec [un bailleur], qui avait une notion de site sensible : ils ne voulaient pas de ménages sur les accords collectifs dans leurs sites sensibles* » (réservataire avec une gestion directe).
- « *On se bat pour que nos équipes n'intègrent pas les exigences des bailleurs [sur le montant du reste à vivre]* » (réservataire avec une gestion directe).
- « *Notre rôle se limite à être un agent de circulation : on fait circuler des demandes de candidats lorsque les logements se libèrent chez les bailleurs, et les dossiers de demandes (…). Tout le monde se débrouille pour avoir le moins de refus en CAL possible* » (réservataire avec une gestion directe).
- « O*n a mis en place un système de cotation, avec lequel on a voulu privilégier les mutations. Ces priorités sont totalement indicatives : on a juste préconisé aux bailleurs d'en tenir compte quand ils font le rapprochement offre-demande. On s'est aperçu que cet indice n'est pas parlant pour les bailleurs : parmi les personnes qu'ils relogent, on trouve certainement plus de ménages à faible indice que les autres* » (réservataire avec une gestion déléguée).

La décision du réservataire de déléguer la gestion aux bailleurs paraît souvent motivée par une insuffisance de moyens humains à affecter sur les missions de désignation. Pour ces mêmes raisons de moyens, le réservataire ayant délégué le processus de désignation ne pourra pas nécessairement contrôler les pratiques des bailleurs.

- « *On a peu de retours des bailleurs sur les attributions. De l'autre côté, on est relancé par certains demandeurs qui disent ne jamais être contactés par les bailleurs pour des propositions, mais on ne peut pas vérifier ce qu'il en est : est-ce lié à des exigences fortes des ménages, ou parce que les bailleurs se concentrent sur d'autres types de demandes et ne leur font pas de propositions ? En même temps, ne plus faire le rapprochement offre demande pour nous, c'est une façon d'économiser sur les moyens humains* » (réservataire avec une gestion déléguée).

➢ *Comme les CIL, les autres réservataires doivent articuler des objectifs de relogement vis-à-vis de publics différents, avec leurs logiques propres (politique ressources humaines versus politique de mixité sociale)*

À l'instar des CIL, les collectivités territoriales et les services de l'État doivent articuler la gestion d'un contingent à destination de ménages définis comme **prioritaires**, avec la gestion d'un contingent **employeur**. Les logiques en sont différentes : dans le premier cas, le but poursuivi sera de favoriser la mixité sociale, dans le deuxième, tandis que dans le deuxième cas, la gestion des droits de réservation s'intègre dans la politique de ressources humaines du réservataire.

Pour gérer ces deux objectifs, les réservataires semblent orienter les logements au cas par cas vers l'un ou l'autre des viviers de demandeurs, en fonction des probabilités estimées de voir attribuer ce logement auprès d'un public plutôt que d'un autre.

- « *On a des méthodes subjectives (…). Il y a un système d'aiguillage vers des candidats différents en fonction des caractéristiques de l'offre. Cet aiguillage demande une connaissance des probabilités de réussite de la manœuvre* ». « *Tout le monde se débrouille pour avoir le moins de refus en CAL possible* ».
- « *On voit pour chaque logement quel en va être le destinataire* ».

Les procédures d'attribution apparaissent différenciées. Les critères de choix des candidats agents semblent laisser plus de souplesse au réservataire. Par ailleurs, les agents demandeurs semblent bénéficier d'une plus grande implication dans la procédure : reformulation de la demande au moment du dépôt pour qu'elle ait de meilleures chances d'aboutir, information sur l'état de traitement du dossier, visite du logement avant le passage en CAL... Ils sont aussi considérés comme plus exigeants vis-à-vis des logements proposés que les demandeurs prioritaires.

- « *Les agents ont tendance à penser que [la possibilité d'accéder à un logement social sur le contingent employeur] est un droit social complémentaire. On a du mal à les raccorder à la logique du logement social, où le demandeur ne fait pas ce qu'il veut.* » « *On gère des flux, sans qualitatif, sauf pour les agents*. ».

➢ *Le traitement de masse de la demande de logement contribue à aboutir à des taux de refus des ménages élevés*

Les réservataires gèrent la demande de logement à partir de l'offre disponible (c'est la vacance ou la mise en service d'un logement qui va déclencher le rapprochement avec la demande) et impliquent globalement peu les ménages demandeurs dans la procédure. Selon leur analyse, ce type de traitement contribue à aboutir à des taux de refus élevés.

- « *Le système n'autorise pas les visites à cause du délai d'un mois, on travaille à l'arrache. C'est spécial de prendre un logement sans l'avoir visité (…). On a un problème de qualité : on pré-instruit des dossiers, mais ça n'est pas approfondi, de demandeurs dont on n'est pas sûr qu'ils veuillent vraiment le logement (…). Notre système est compliqué : trente bailleurs, des procédures compliquées, une double instruction entre le bailleur et nous [le réservataire], une gestion non qualitative de la demande, des demandeurs mal informés sur l'offre et à la place de qui on fait les choix, beaucoup de refus* ».

c) Les CIL, un positionnement jugé particulier parmi les réservataires de logements sociaux

Les autres réservataires semblent rencontrer des difficultés partagées avec les CIL, a priori car elles prennent origine dans le dispositif d'attribution :

- la qualité variable du partenariat avec les bailleurs, dont le réservataire reste pour partie tributaire pour gérer ses droits de réservation locative ;
- la conciliation des objectifs de relogements de ménages prioritaires, qui coexiste avec une politique « employeur ».

Les réservataires notent une difficulté à impliquer les CIL dans des dispositifs communs, qu'ils expliquent par les logiques commerciales et concurrentielles qui sont très spécifiques aux CIL.

- « Ça *n'est pas que* [les collecteurs] *ne soient pas conscients du problème des mutations mais d'après ce qu'ils disaient, les entreprises, leurs donneurs d'ordre, ne sont pas prêts à accepter les mutations, les entreprises étant attachées à leur patrimoine (…). Les collecteurs sont très bloqués pour accepter la compensation des logements avec leurs donneurs d'ordre* ».
- « *Les CIL continuent d'enregistrer leurs propres candidats. On les a énormément associés à la mise en place du fichier commun. Pourtant ils n'ont pas voulu en faire partie. C'est sûrement lié au fait qu'ils sont concurrents entre eux* ». Par ailleurs, la collectivité met en place un système de mutualisation pour développer la location choisie. Elle note que « *Dans le futur système de mutualisation, il ne faudra pas que les salariés [issus du fichier de demandeurs d'Action Logement] se retrouvent toujours en fin de classement. Il faut qu'on trouve un système de classement qui permette la proportionnalité entre les demandeurs des réservataires et les attributions* ».

d) Les pratiques mises en place par les réservataires autres que les CIL visant à améliorer le dispositif d'attribution

Les réservataires interrogés mettent en place des systèmes visant à renforcer l'efficacité des appariements entre les offres et les demandes de logement, à limiter les délais de mise en location et les refus de la part des ménages, et à apporter plus de transparence sur les critères de choix au moment de la désignation et de l'attribution.

Pour cela, les initiatives s'inscrivent dans deux logiques.

D'une part, les réservataires standardisent et harmonisent les critères de choix, avec la mise en place de système de cotation des dossiers de demandes (Ville de Paris), ou encore la formalisation des politiques d'attribution en commun avec les bailleurs (Grenoble-Alpes Métropole).

D'autre part, ils cherchent à assouplir les rigidités inhérentes au dispositif d'attribution des logements sociaux introduites par la logique des contingents, le traitement gouverné par l'offre et la faible implication du ménage demandeur. En pratique, cela passe par la mise en place de systèmes de location choisie, ouverte au grand public pour drainer des nouvelles candidatures notamment sur les PLS (Ville de Paris), ou à destination aux occupants du parc social pour favoriser les mutations dans le parc (Grand Lyon) ; et/ou la mutualisation d'une partie des contingents (Ville de Paris, Grand Lyon) ou l'échange de réservations locatives (Grenoble-Alpes Métropole).

- *Ville de Paris : une cotation permet de sélectionner des candidats à partir d'un très grand volume de demandeurs ; la mutualisation d'une partie des contingents vise à favoriser les mutations dans le parc ; un système de location choisie pour drainer des candidatures surtout vers les PLS*

Description du contingent

Comptant 106 500 logements auprès d'une vingtaine de bailleurs, le contingent est géré en direct par les services (une dizaine d'agents). La majorité des conventions de réservation ont une durée de 55 ans.

Le droit de présentation en CAL se trouve partagé entre la mairie centrale et les mairies d'arrondissement. Les logements du contingent ne sont pas fléchés selon le service en charge du rapprochement offre-demande (mairie centrale ou d'arrondissement) ni selon le public visé (agents, publics prioritaires pour l'accès au logement…). Le destinataire du logement est choisi logement par logement, en fonction des besoins.

Le stock de ménages en attente d'un logement social s'élève à environ 500 000 ménages. En 2014, les services (une dizaine d'agents dédiés à cette mission) ont effectué 11 600 présentations en CAL. Les dossiers présentés aboutissent à 40 % de refus de la part des ménages.

Mise en place d'un système de cotation pour appareiller la demande avec l'offre de logement

À chaque mise en location d'un logement, les services de la ville sélectionnent tous les dossiers des demandeurs qui répondent aux caractéristiques du logement (lorsque le nombre de personnes à loger et les ressources du ménage demandeur correspondent à la surface et au nombre de pièces du logement à attribuer). Cette première sélection peut faire apparaître plusieurs milliers de demandeurs.

Pour désigner des candidats parmi ces demandes correspondant potentiellement au logement, la Ville a mis en place un scoring de la demande de logement social. Auparavant, les dossiers étaient traités par application successive de filtres informatiques correspondant aux différentes priorités de la Ville (victimes de violence, âge...) et des caractéristiques de la demande (souhait d'occuper un rez-de-chaussée...). Désormais, les demandeurs sont classés automatiquement selon un nombre de points calculés pour chaque dossier. Les dossiers avec le plus grand nombre de points sont examinés et vérifiés par les services. Les cinq premiers dossiers complets sont transmis à la commission de désignation de la Mairie. Ils sont présentés de manière anonyme et dans l'ordre de la cotation. La commission apprécie les dossiers, en retient trois pour présentation en CAL, et peut changer l'ordre de présentation.

La cotation est fondée sur 25 critères. Des informations sont communiquées aux demandeurs sur la cotation : une information grand public explique le principe de la cotation ; une information personnalisée, accessible avec le NUR, détaille les points du demandeur : « *les élus ont souhaité être complètement transparents par rapport à cette cotation* ».

La cotation aurait permis d'améliorer l'égalité de traitement des dossiers : « *on a vu ressortir des dossiers oubliés, par exemple des dossiers de demande très anciens. Les filtres avaient des angles morts* ». On peut noter que la reconnaissance DALO ne fait pas partie des critères de priorité. Environ 400 ménages logés par an sur désignation de la Ville étaient reconnus DALO.

La limite du système réside dans le fait que son efficacité dépend de la complétude et de l'exactitude des informations contenues dans les dossiers, car il fonctionne sans intervention humaine (contrairement au système de filtre) : « *les dossiers doivent être bien remplis, sinon la cotation est fausse* ». Aussi la Ville travaille-t-elle à un système d'alerte automatique au moment du dépôt de la demande, sous forme d'un

envoi automatique d'un e-mail permettant d'avertir le demandeur d'incohérences détectées dans le dossier.

Le système est également limité par l'obsolescence d'une partie des informations. Malgré le traitement en amont par le réservataire (constitution et actualisation des dossiers demandée tous les ans), le bailleur procède de nouveau à l'instruction des dossiers. Depuis l'interfaçage avec le SNE, la Ville traite également des dossiers de demandes constitués sans pièces justificatives (pour une période transitoire jusqu'à 2016), ce qui aboutit selon l'interlocuteur à « *faire des désignations qui ne sont pas très convaincantes* ». Au final, 5 % des désignations ont fait l'objet de refus d'une CAL ou de retraits de la part du réservataire, la majorité pour raison de ressources (plafonds dépassés ou ressources insuffisantes).

Autre limite : la cotation n'est actuellement pas appliquée pour les programmes neufs, en raison de stratégies de peuplement spécifiques des élus et des bailleurs : « *dans certains quartiers compliqués, les maires d'arrondissement sont sensibles aux premiers peuplements pour éviter de créer des immeubles à problème* ». La cotation sera sans doute étendue aux programmes neufs mais appliquée avec plus de souplesse, en retenant davantage de dossiers pour laisser une plus grande latitude à la commission de désignation.

Il n'est pas encore possible de mesurer les effets du système de cotation sur le taux de refus des ménages : on peut se demander si le système de cotation permet une meilleure adéquation entre le logement retenu et la demande des ménages.

Mutualisation des contingents pour favoriser les mutations internes dans le parc social

La Ville a été à l'initiative d'une charte sur les mutations avec l'État et une vingtaine de bailleurs. En vue de faciliter les rotations au sein du logement social, les bailleurs pourront proposer des candidats résidant dans leur parc sur 25 % du contingent de la Ville et sur 20 % du contingent préfectoral. En contrepartie, le réservataire concerné recevra un droit de réservation pour un tour dans le parc du bailleur. « *On va donc générer des droits uniques par ce système de compensation, qui vont devoir être suivis. On va suivre ça sur un tableau Excel, ça va être artisanal. Ça va reposer sur les bailleurs, avec un duo de logements (le logement libéré qui glisse sur l'autre réservataire). Si ça marche, ça devrait fluidifier les mutations* ».

Au moment de l'entretien, Action Logement n'était pas partie prenante de ce système de mutualisation des continents. Selon la Ville, « *ça n'est pas qu'ils* [Action Logement] *ne soient pas conscients du problème des mutations mais d'après ce qu'ils disaient, les entreprises, les donneurs d'ordre n'étaient pas prêts à accepter les mutations, les entreprises étant attachées à leur patrimoine (…). Ils sont très bloqués pour accepter la compensation des logements avec leurs donneurs d'ordre* ».

Location choisie pour drainer des candidatures, surtout vers les PLS

Depuis avril 2015, la Ville a mis en place un système de location choisie. Une centaine de logements sont mis en ligne. La Ville espère susciter des candidatures sur les PLS, pour lesquels elle note un déficit de candidats, ce type de public se tournant moins vers le logement social. Les PLS représentent en effet un tiers des attributions pour seulement 10 % du stock de candidats.

➢ *Métropole de Lyon*

Description du contingent

La Métropole compte 14 000 logements réservés (une partie suite au transfert du contingent du Département) auprès d'une trentaine de bailleurs. La gestion est effectuée en stock et en direct par les services, qui comptent 10 personnes.

Location choisie sur une partie mutualisée des contingents pour favoriser les mutations dans le parc social

La Métropole de Lyon souhaite mettre en place un système de location choisie mutualisé entre les différents réservataires, qui porterait sur un tiers des logements à attribuer, et qui serait ouvert aux ménages occupant le parc social en vue de favoriser les mutations. « *Les demandes de mutation représentent 40 % des demandes et 30 % des attributions. C'est un sujet où on est très embêté par le cloisonnement des réservataires. Et puis ce système de location choisie devrait permettre de faire une étape dans la mutualisation des contingents* ».

Cela demandera à l'ensemble des réservataires de s'orienter vers une gestion déléguée en flux aux bailleurs, alors que pour l'instant, tous les réservataires du territoire gèrent leur contingent en stock.

➢ *Grenoble-Alpes métropole : un partenariat fort avec les bailleurs*

Description du contingent

L'EPCI gère le contingent de la Ville, qui dispose de 3 000 réservations locatives identifiées en stock, et celui de la Métropole, identifié en flux à hauteur d'environ 300 attributions par an. Les droits se répartissent auprès de 9 bailleurs. Le service compte huit personnes travaillant sur la stratégie de peuplement et les attributions.

Politique d'attribution formalisée en commun avec les bailleurs

Les bailleurs ont établi une charte de bonnes pratiques sur les attributions, qui prévoit les règles (motifs de refus, d'ajournement…). Le seul motif de refus non anticipable par le réservataire reste les dettes de loyer (qui ne sont pas vérifiées par le réservataire au moment de la constitution du dossier).

Pour attribuer les logements dans les programmes de construction ou de rénovation, la Métropole a défini une politique de peuplement en partenariat avec les bailleurs : « *On a l'ambition de faire venir des ménages équilibrants. On a défini avec les bailleurs le profil stabilisant (ménage percevant 1,5 SMIC issu du travail) et un volume de logements qu'on veut voir louer à ces ménages-là. Le logement reste vide jusqu'à attribution au type de ménage recherché* ».

Location choisie ouverte au grand public et commercialisation des logements non attribués

Constatant au cours des dernières années une montée des refus de la part des ménages qui génère des rendus pour un tour, les services ont mis en place la location choisie : des logements, choisis de manière aléatoire (un logement libéré sur quatre) sont directement mis en annonce. Ces annonces sont consultables librement sur Internet. Suite à la visite, les ménages intéressés peuvent choisir de maintenir leur candidature, qui sera vue en CAL. Le ménage candidat devra le cas échéant s'enregistrer en tant que demandeur de logement social. Ce système doit permettre de réduire les refus de la part des ménages. « *Avec ce système, on est en train d'inverser la logique : on présente les candidatures des demandeurs*

qui ont accepté le logement ». Après six mois de fonctionnement, il apparaît que les refus ont diminué sans disparaître complètement, certains ménages se positionnant sur plusieurs ménages.

Par ailleurs, la Métropole a mis en place un dispositif spécifique de commercialisation en cas de difficultés à attribuer un logement réservé : les bailleurs mettent en ligne les annonces de logements du contingent Métropole qui restent non attribués après deux commissions.

Échanges de réservations locatives dans le cadre d'opérations de rénovation

La Métropole a mis en place des échanges de logements avec les autres réservataires pour faciliter les relogements dans le cadre d'opérations de rénovation. Un chargé de mission de la Métropole propose des logements aux ménages à reloger (tous réservataires confondus), puis une fois que le ménage s'est positionné, se met en lien avec le réservataire concerné par le logement pour lui proposer un échange de logement.

➢ *Grand Dijon : une action complémentaire de celle des autres réservataires*

Description du contingent

Le contingent est identifié en flux (20 % des logements dans les programmes neufs) et s'élève actuellement à environ 130 logements, réservés auprès de 5 bailleurs. Sa gestion a été déléguée aux bailleurs.

Définition de publics cibles en complémentarité avec les publics des autres réservataires

Le Grand Dijon a défini des publics-cibles en complémentarité des publics visés par les autres réservataires, services de l'État et CIL. « *Le Grand Dijon a mis en place son contingent au moment où l'État reprenait la main sur son propre contingent. La DDCS voulait mobiliser tous les PLAI neufs pour les ménages DALO et publics prioritaires PDALPD. Le GD a voulu contrecarrer l'État, et maintenir la diversité au sein des nouveaux ensembles. Son contingent est donc destiné à 75 %, à des actifs non éligibles à Action Logement accédant au parc social ; à 25 %, aux mutations au sein du parc social* ». La collectivité a également souhaité inciter à la colocation et aux circuits courts (expérimentations suite à la loi Boutin, dans le cas des jeunes et des personnes en formation).

Les services constatent toutefois une difficulté à atteindre la proportion visée de relogements dans le cadre des mutations internes, en raison d'une pression forte de la demande. De plus, les dispositifs spécifiques (colocations et circuits courts) ne sont pas montés en charge, sans doute car ils nécessitent des moyens en termes de conduite de projet qui n'ont pas pu être mis en place.

QUATRIÈME PARTIE – LES MÉNAGES PRIORITAIRES AU TITRE DU DALO

1 La demande des ménages prioritaires au titre du DALO

1.1 L'importance de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO repérée par les différents acteurs

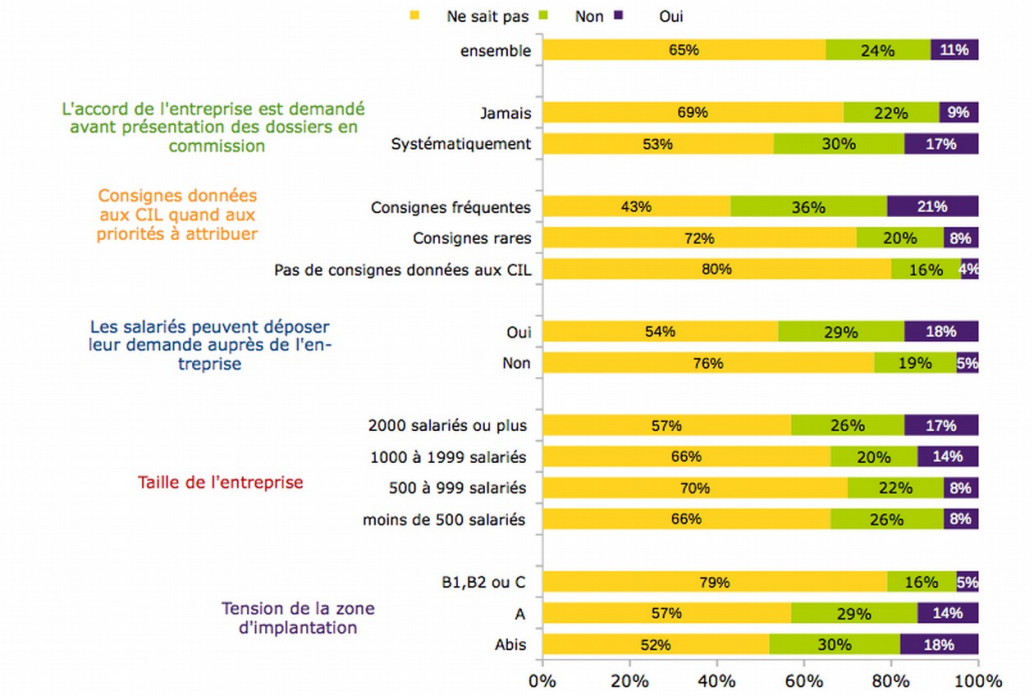
a) L'identification des ménages prioritaires au titre du DALO au sein des entreprises

➢ *Les entreprises ne connaissent pas le statut de demandeur prioritaire au titre du DALO de leurs salariés*

Seules 33 entreprises, 11 % de celles interrogées, ont déclaré que certains de leurs salariés sont prioritaires au titre du DALO. 65 % ont déclaré ne pas savoir et 24 %, qu'aucun n'était dans ce cas.

Les entreprises les plus nombreuses à identifier les ménages prioritaires au titre du DALO parmi leurs salariés sont celles situées en zone très tendue par rapport au logement. Il s'agit par ailleurs des entreprises impliquées dans le traitement de la demande des ménages. Elles sont ainsi plus nombreuses par exemple parmi les entreprises recueillant la demande des salariés, donnant des consignes aux CIL sur les ménages à prendre en compte prioritairement ou encore dont l'accord est demandé avant transmission des dossiers en commission.

Figure n° 247 - Les entreprises identifiant des ménages prioritaires au titre du DALO parmi leurs salariés



Source : enquête auprès des entreprises –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

L'implication de l'entreprise dans la politique logement ou la part des ménages demandeurs d'un logement réservé parmi leurs salariés n'est en revanche pas liée avec cette identification. Par ailleurs, le lien entre taille de l'entreprise et capacité à savoir si certains des salariés sont prioritaires au titre du DALO, est peu significatif.

Les entreprises concernées sont relativement peu mobilisées par les CIL sur cette question. Ainsi, toutes ne le sont pas et, lorsqu'elles le sont, il s'agit le plus souvent d'une information que d'un réel travail partenarial pour repérer ces ménages et traiter leur demande.

12 des 33 entreprises ayant identifié des salariés prioritaires au titre du DALO, ont déclaré être mobilisées par le CIL sur la question du logement de ces ménages. 7 évoquent une information de l'entreprise ou/et des salariés sur les possibilités d'accès des ménages prioritaires aux logements réservés ou encore sur la disponibilité de logements pour ces ménages ("*Le CIL nous fait passer toute la documentation sur le DALO et nous sensibilise sur le sujet afin que nous fassions passer les informations à nos salariés susceptibles d'être concernés.", "Information du salarié au sujet de DALO", "Diffusion d'information générales et sur les procédures, le problème est que ces salariés ne se sachant pas DALO, car ils maîtrisent mal ce que des assistantes sociales font pour eux", "En tenant informé sur les logements réservé au DALO ou sur les suivis de dossiers plus spécifiques*"). Les autres fournissent des réponses diversifiées, portant par exemple sur une intervention au cas par cas ("S*i un salarié est concerné, le CIL intervient automatiquement sur le cas présenté* ").

➢ *Des salariés en général pris en charge par les CIL*

28 des 33 entreprises ayant identifié des ménages prioritaires au titre du DALO, déclarent que ces salariés ont été pris en charge par les CIL. 4 des 5 entreprises signalant l'absence de prise en charge ne savent pas pour quelles raisons la demande de ces salariés n'a pas été traitée. 1 entreprise, s'occupant par ailleurs du rapprochement offre-demande pour ces salariés, déclare que c'est elle-même qui traite cette demande et informe le CIL lorsque le salarié est logé.

Parmi les 28 entreprises pour lesquelles cette demande est prise en charge, 8 déclarent que les salariés concernés ont tous été logés, 10 que certains l'ont été mais pas tous et 4 qu'aucun ne l'a été (6 entreprises non répondantes à cette question).

Lorsque tous les salariés n'ont pas été logés, les entreprises évoquent :

- le refus du logement de la part du ménage concerné (4 entreprises) ;
- une proposition de logement faite par d'autres organismes que le CIL (2 entreprises) ;
- l'absence de logements correspondant à leur demande, et notamment adaptés en termes de taille et de montant du loyer au regard des ressources du ménage (3 entreprises) ;
- des dossiers encore en attente (2 entreprises).

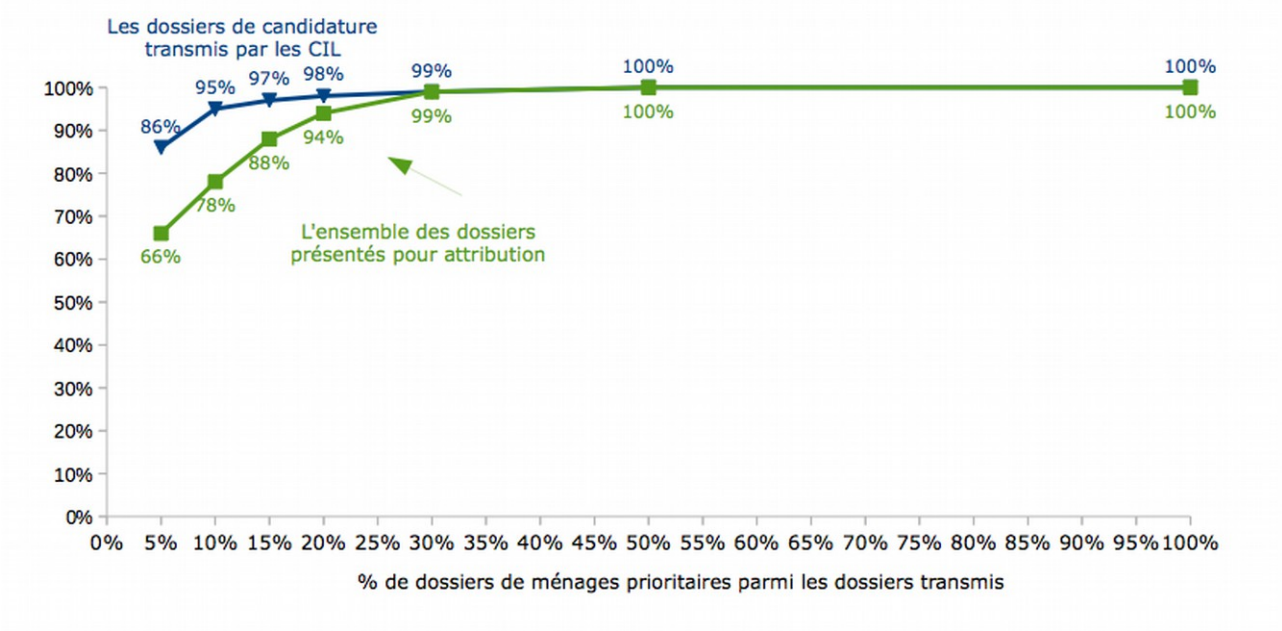
b) Selon les bailleurs, le nombre de dossiers de ménages prioritaires au titre du DALO transmis par les CIL est faible

Les dossiers de ménages prioritaires au titre du DALO transmis par les bailleurs ne représentent qu'une très faible part de ceux reçus par les organismes, très en deçà des 20 % qui permettraient de répondre aux obligations légales des collecteurs. Ainsi, les deux tiers des bailleurs déclarent que les dossiers des ménages prioritaires représentent au plus 5 % des dossiers qu'ils reçoivent pour attribution, seuls 6 % disent qu'ils constituent 20 % ou plus des dossiers reçus. De plus, la part des dossiers prioritaires

transmis par les CIL est plus faible que celle observée parmi les dossiers transmis par l'ensemble des réservataires. 86 % des bailleurs estiment qu'au plus 5 % des dossiers transmis par les collecteurs correspondent à des demandes de ménages prioritaires. 2 % des bailleurs répondants seulement, l'estiment à au moins 20 %.

Figure n° 248 - Le poids des dossiers de ménages prioritaires parmi l'ensemble des dossiers présentés pour attribution, selon les bailleurs

Quelle est la part approximative des dossiers de ménages prioritaires au titre du DALO, présentés pour attribution parmi...



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les pourcentages sont des pourcentages cumulés. 86 % des bailleurs déclarent que les dossiers de ménages prioritaires représentent 5 % ou moins de ceux transmis par les CIL, 95 % qu'ils représentent 10 % ou moins. 9 % des bailleurs répondants déclarent donc que les dossiers prioritaires représentent entre 6 % et 10 % de ceux transmis par les CIL.
Les pourcentages sont calculés sur la base 390 bailleurs pour les réponses portant sur l'ensemble des dossiers, de 371 bailleurs pour les réponses portant sur ceux présentés par les CIL. Respectivement 50 et 69 bailleurs n'ont pas su répondre à la question.

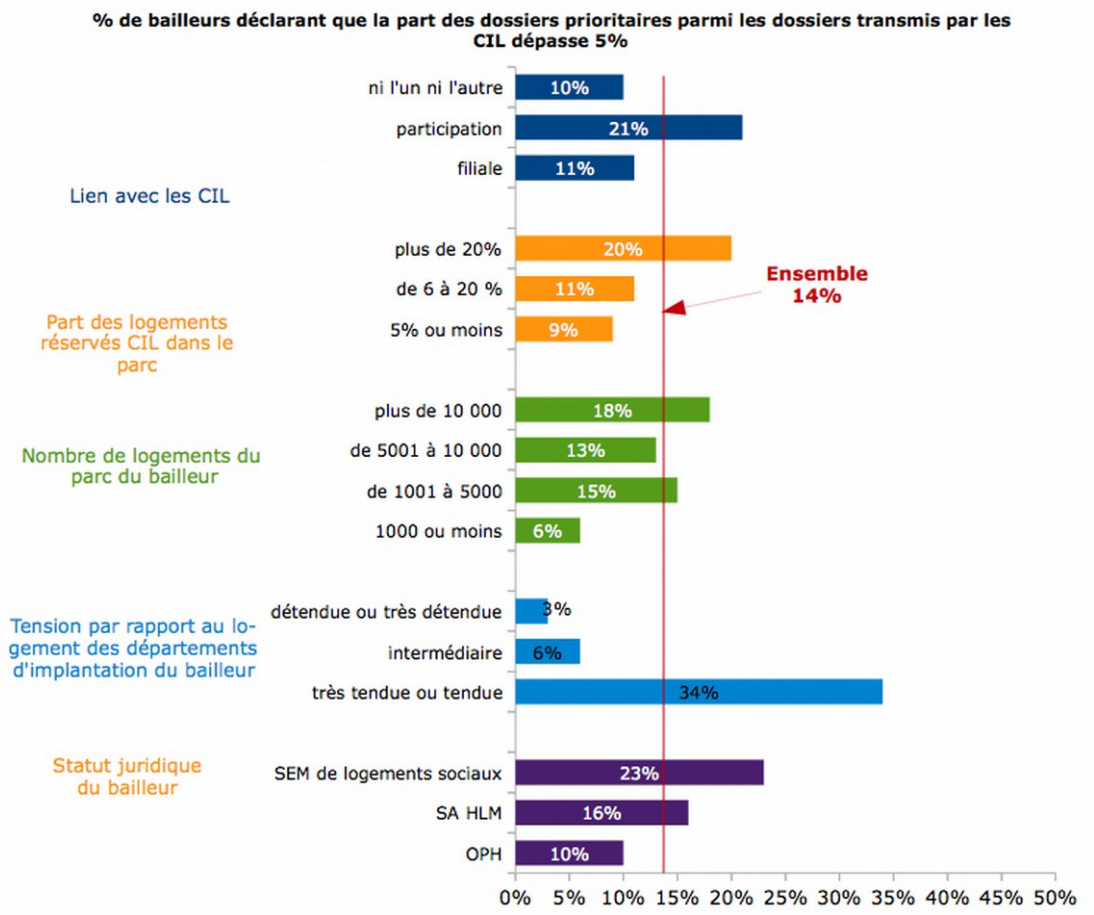
La part des dossiers de ménages prioritaires présentés par les CIL dépend principalement de la tension par rapport au logement des zones géographiques dans lesquelles sont implantés les bailleurs : cette part dépasse 5 % pour 34 % des organismes implantés en zone tendue ou très tendue, pour 6 % de ceux situés en zone intermédiaire. Seuls 3 % des bailleurs situés en zone peu ou très peu tendue déclarent que les dossiers prioritaires transmis par les CIL représentent plus de 5 % de l'ensemble de ceux reçus.

Cette part dépend également, mais dans une moindre mesure, de la taille des bailleurs : 18 % de ceux dont le parc dépasse 10 000 logements, estiment à plus de 5 % le nombre de dossiers prioritaires reçus, pour 6 % de ceux comptant 1000 logements ou moins.

Par ailleurs, les OPH tendent à recevoir une proportion un peu plus faible de ménages prioritaires, les SEM de logements sociaux une proportion un peu plus importante.

Enfin, cette proportion dépend, dans une certaine mesure, de la proximité des bailleurs avec les CIL. Elle est ainsi un peu plus élevée parmi les bailleurs dans lesquels les CIL ont une participation (et non des filiales) ou encore parmi ceux dont le parc réservé dépasse 20 % de l'ensemble des logements.

Figure n° 249 - Le poids des dossiers de ménages prioritaires parmi l'ensemble des dossiers présentés pour attribution par les CIL, selon les caractéristiques des bailleurs



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 391 bailleurs ayant su répondre à la question.

c) L'identification des ménages prioritaires au titre du DALO par les CIL

➢ *Une faible identification des demandeurs prioritaires au titre du DALO dans les fichiers des CIL*

Les fichiers transmis par les CIL indiquent la faiblesse de l'identification par ceux-ci des ménages prioritaires au titre du DALO. Ce fichier, constitué des ménages prioritaires au titre du DALO ou des sortants d'intermédiation locative ayant eu au moins une proposition de logements en 2013 ou 2014 (aboutie ou non) comprenait 7 820 noms. Ce nombre est à mettre en regard avec le fichier de 180 000 demandeurs non prioritaires, ayant eu au moins une proposition non aboutie en 2013 ou 2014. Les ménages demandeurs prioritaires au titre du DALO représentent ainsi moins de 4 % de l'ensemble des ménages demandeurs.

Ce constat doit cependant être relativisé. Les paragraphes suivants montreront que, pour remplir leur obligation légale, les CIL ne constituent pas nécessairement des listes de ménages prioritaires. Ils peuvent par exemple transmettre des listes de logements disponibles à des partenaires.

➢ *La moitié des sites des CIL ne sont pas actifs dans le repérage et le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO*

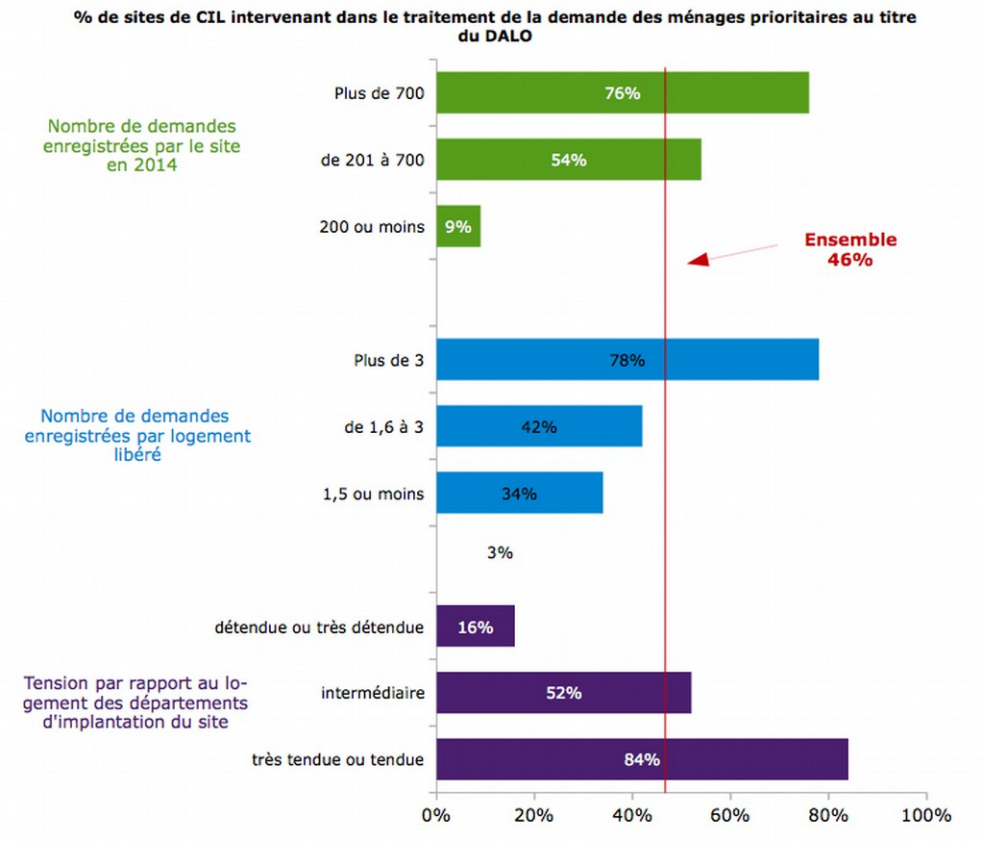
100 sites des CIL parmi les 184 ayant répondu au questionnaire, soit 54 %, déclarent ne pas être concernés par le repérage et le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO. Ces sites ne représentent cependant que 21 % des demandes enregistrées.

Ceux qui ont explicité les raisons pour lesquelles ils n'interviennent pas mentionnent :

- soit l'absence de demandes, citée par 21 sites. Pour 8 de ces sites, cette absence s'explique par le fait qu'il n'y a pas, ou que très peu, de ménages concernés sur leur zone d'implantation. 8 autres sites mentionnent l'absence de processus qui permettrait de repérer cette demande ou bien le non fonctionnement des processus prévus : pas de transmission de listes de demandeurs par les DDCS ou les préfectures, pas de convention, processus *a priori* mis en place qui ne fonctionne pas, etc. Les réponses des 5 autres sites ne permettent pas de savoir pour quelles raisons ils ne reçoivent pas de demandes ;
- soit un traitement direct de la demande par d'autres acteurs, avec un positionnement de ménages prioritaires sur des logements réservés sans que les sites n'interviennent (6 sites concernés). 2 sites évoquent dans ce cadre le rôle des bailleurs, 1 site mentionnant l'utilisation d'Imhoweb (et donc l'attribution de logements sur lesquels le CIL détient des droits de réservation, à des demandeurs prioritaires au titre du DALO repérés via Imhoweb, sans impliquer le site dans cette attribution). 2 sites également évoquent un placement sur des logements appartenant à Foncière Logement uniquement. 1 site mentionne une gestion de la demande des ménages prioritaires centralisée au niveau de la direction départementale de son CIL. Enfin, 1 site mentionne un accord départemental permettant l'attribution directe des logements à des ménages prioritaires au titre du DALO, dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logements des Personnes Défavorisées (PDALPD).

L'implication des sites des CIL dans le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO varie fortement en fonction de leurs caractéristiques. Les sites les plus nombreux à intervenir sont d'une part des sites ayant une forte activité locative, d'autre part des sites connaissant une forte pression sur l'offre de logement. Les agences sont ainsi plus nombreuses à être concernées par le traitement des ménages prioritaires lorsqu'elles ont enregistré plus de 3 demandes par logement mis à disposition par les bailleurs et lorsqu'elles sont implantées en zone tendue ou très tendue. Il s'agit donc *a priori* de sites situés dans des zones où le nombre de ménages prioritaires au titre du DALO est en effet important, notamment au regard de l'offre disponible.

Figure n° 250 - Les caractéristiques des sites des CIL intervenant dans le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO



Source : enquête auprès des sites des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base des 184 sites ayant répondu à l'enquête.

Dans la suite de cette partie, les résultats issus de l'enquête CIL porteront sur les 84 sites traitant la demande des ménages prioritaires.

1.2 Les modalités selon lesquelles les CIL repèrent la demande des ménages prioritaires au titre du DALO

a) L'organisation des sites pour la prise en compte de l'obligation DALO est très différenciée

Les 84 sites concernés par le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO, se sont organisés de façon relativement différenciée pour repérer cette demande :

- 57 % de ces sites, représentant 71 % des demandes qu'ils enregistrent, transmettent des listes de logement aux préfectures ou à des partenaires. Plus précisément ;
  - 48 % des sites (66 % des demandes) fournissent des logements aux préfectures ou partenaires, ces derniers proposant ensuite aux sites des demandeurs,
  - 24 % des sites (53 % des demandes) fournissent des logements aux préfectures ou partenaires, ces derniers prenant alors en charge le rapprochement entre ces logements et la demande des ménages prioritaires ;
- 68 % des sites, représentant 87 % des demandes enregistrées, constituent des listes de demandeurs puis procèdent à un rapprochement offre-demande à partir de ces listes.

Figure n° 251 - L'organisation des sites des CIL pour repérer la demande des ménages prioritaires au titre du DALO

	Nombre de sites		% pondérés par le nombre de demandes
	Effectifs	%	
Fournit des logements aux préfectures ou partenaires	48	57 %	71 %
Les préfectures ou partenaires proposent aux sites des CIL des demandeurs relevant du DALO	*40*	*48 %*	*66 %*
Les préfectures ou partenaires proposent directement ces logements à des demandeurs relevant du DALO	*20*	*24 %*	*53 %*
Constituent des listes de demandeurs prioritaires au titre du DALO	57	68 %	87 %
Total	**84**	**156 %***	**158 %***

Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
** Le total est supérieur à 100 %, plusieurs réponses étant possibles.*

➢ *Un repérage de la demande qui mobilise le plus souvent directement les services de l'État*

Les sites transmettant des logements aux préfectures ou à d'autres partenaires, ont été interrogés sur les modalités de sélection et de transmission de ces logements.

Leurs réponses montrent que le plus souvent, les transmissions de logements se font à destination des services déconcentrés de l'État (préfectures/ DDCS). Plus rarement, les sites transmettent directement des logements aux bailleurs ou à d'autres partenaires, notamment le Groupement d'Intérêt Public "Habitat et interventions sociales pour les mal-logés et les sans-abri" (GIP HIS ou GIP habitat). Plus précisément :

- 39 sites, représentant 46 % des 84 agences concernées (56 % des demandes enregistrées par ces 48 sites) déclarent transmettre des listes de logement aux services déconcentrés de l'État ;
- 16 sites, représentant 19 % des agences et 54 % des demandes qu'elles enregistrent, déclarent transmettre des listes à d'autres partenaires. 3 d'entre eux mentionnent des bailleurs sociaux, 2 des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO), 7 le GIP. 2 évoquent le dispositif Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL). À noter que ces dispositifs concernent en particulier les sortants d'intermédiation locative, comme l'ont confirmé les entretiens qualitatifs :
    - les SIAO ont une mission de reconnaissance des publics hébergés en structure en situation d'accéder à un logement pérenne, au terme d'une évaluation sociale et le cas échéant d'un accompagnement. Les CIL peuvent également contractualiser avec des gestionnaires de structures (Emmaüs Solidarité…). Les SIAO ou les gestionnaires ont alors la possibilité de désigner un ou des candidats de leur vivier sur les logements proposés par le CIL,
    - en Île-de-France, un protocole francilien prévoit de réserver 30 % des logements réservés par les CIL à attribuer aux ménages prioritaires (donc 30 % des 25 % des logements attribués) aux sortants de structures ou d'intermédiation locative. Pour remplir cet engagement, le GIP Habitat et Interventions Sociales a pour mission de proposer des logements aux sortants d'hébergement ;
- 3 sites, 4 % des sites et 16 % des demandes, déclarent transmettre des listes de logements via des plateformes partagées (2 citent le SYPLO, voir encadré ci-dessous - 1 une plateforme partagée avec le SIAO).

Les listes des ménages prioritaires au titre du DALO sont constituées d'abord par les informations transmises par les services de l'État (listes directement transmises ou accès à un système d'information).

Ainsi, 52 sites, représentant 62 % des sites concernés et 84 % des demandes qu'ils enregistrent, mentionnent des informations transmises par l'État. Cette transmission est soit directe sous forme de listes, soit via les systèmes d'informations (Syplo cité par les 23 sites mentionnant des constitutions de liste via les SI de l'État).

Les listes sont rarement issues des fichiers de demandeurs des sites des CIL (15 sites, 18 % des sites concernés et 52 % des demandes enregistrées). Les sites concernés repèrent les demandeurs dès lors que la mention DALO est identifiée lors du dépôt de la demande. Le premier paragraphe portant sur les réponses des entreprises, a montré que le statut de demandeur prioritaire était mal repéré par les employeurs, ou encore que le nombre de salariés concernés était très faible : ce constat explique sans doute que les CIL ne s'appuient que peu sur leur propre fichier de demandes pour repérer les ménages prioritaires.

Par ailleurs, 10 sites (12 % des agences, 26 % des demandes) évoquent d'autres partenaires. Les partenaires alors cités sont très diversifiés. Il peut s'agir du GIP HIS, du niveau centralisé du CIL, du SIAO, de Foncière Logement, ou d'autres associations.

Figure n° 252 - L'organisation des sites des CIL pour repérer la demande des ménages prioritaires au titre du DALO

	Nombre de sites		% pondérés par le nombre de demandes
	Effectifs	%	
Fournit des logements aux partenaires ou aux préfectures	**48**	**57 %**	**71 %**
Fournit des listes aux services déconcentrés de l'État	*39*	*46 %*	*56 %*
Enregistre les logements disponibles sur des plateformes	*3*	*4 %*	*16 %*
Fournit des listes à d'autres partenaires	*16*	*19 %*	*54 %*
Constitue des listes de demandeurs	**57**	**68 %**	**87 %**
listes transmises par des services déconcentrés de l'État	*33*	*39 %*	*30 %*
Listes construites à partir de système d'information de l'État (ComDALO, Syplo, etc.)	*23*	*27 %*	*60 %*
Listes construites par le fichier de demandeurs du site	*15*	*18 %*	*52 %*
Listes construites par d'autres partenaires	*10*	*12 %*	*26 %*
Liste construites par d'autres plateformes de demandes : SIAO	*1*	*1 %*	*<1 %*
Autres : participation à des Comités territoriaux	*1*	*1 %*	*<1 %*
Total	**84**	**156 %***	**158 %***

Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
** Le total est supérieur à 100 %, plusieurs réponses étant possibles.*

L'outil informatique SYPLO et sa systématisation

Syplo, outil de gestion informatique du contingent préfectoral par les services déconcentrés, a été rendu obligatoire par la DHUP en 2014 : tous les préfets doivent l'avoir adopté d'ici fin 2015. En janvier 2015, il est utilisé dans 60 départements et concerne 90 % de la population (source : comité de suivi de la loi DALO, 2015).

Syplo permet d'alimenter un vivier de ménages prioritaires. Il fonctionne avec un système de cotation : le nombre de points varie selon le motif de la demande, les territoires paramétrant les motifs de priorité selon son PDALPD (l'ancienneté ou l'existence d'astreintes ne constituent pas un critère de priorité). Chaque demande saisie se voit attribuée un indice de priorité. Par ailleurs, chaque logement du contingent préfectoral est enregistré selon son numéro RPLS.

Lorsqu'un logement libre est saisi, le logiciel permet de rechercher les dossiers des ménages correspondants. Les préfets ont le choix de désigner un ménage prioritaire en fonction des caractéristiques du logement à attribuer, soit de laisser la désignation au bailleur (ou au CIL) qui l'enregistrera dans Syplo a posteriori.

Syplo est inferfacé avec le système national d'enregistrement. La possibilité pour les demandeurs de logement social de mettre à jour leur demande sur la plateforme internet du SNE se répercute sur Syplo et permet une meilleure appréciation de la situation des ménages prioritaires.

Syplo est considéré comme un outil permettant de limiter les échecs de relogement par le ménage ou le bailleur grâce à une meilleure adéquation offre-demande. En cas de gestion déléguée, il facilite en outre le contrôle par les services de l'État des relogements effectués pour leur compte par les bailleurs. Les services de l'État peuvent choisir de siéger de façon ciblée dans les CAL en fonction des enjeux repérés.

b) Les sites situés en zone très tendue multiplient les modes de repérage

Le faible nombre de sites concernés par le traitement de la demande des ménages prioritaires, ne permet pas de se prononcer de façon robuste sur les différenciations des pratiques selon les caractéristiques du site. Il est cependant possible de noter que les sites situés en zone tendue ou très tendue sont nombreux à déclarer multiplier les approches :

- Ils sont relativement nombreux à transmettre des listes à des partenaires, qui prennent alors en charge l'attribution des logements. 42 % sont concernés, pour 9 % des agences implantées en zone intermédiaire, ou peu ou très peu tendue ;
- Ils sont aussi relativement nombreux à mobiliser les plateformes de l'État pour constituer leur propre liste (39 % contre 17 %) et surtout, à mobiliser leur propre fichier de demandeurs (37 % contre 2 %)

c) Les entretiens qualitatifs confirment ces constats

Les entretiens qualitatifs ont permis d'expliciter un certain nombre de ces constats. Ils confirment en particulier que les CIL sont très peu mobilisés sur le logement des ménages prioritaires en zone peu tendue, du fait de la faiblesse de la demande.

Dans ces zones, le dispositif DALO est peu mobilisé par les ménages et ne représente pas un enjeu fort pour les différents acteurs du logement. Le contingent préfectoral (25 % du parc de logement social) suffit donc à répondre aux besoins de logement pour reloger ce type de public. Par conséquent, « *il n'y a pas de demande des pouvoirs publics de rendre compte sur le relogement des ménages DALO* » (un CIL interrogé lors des entretiens qualitatifs).

Certains sites de CIL implantés en zone détendue mettent néanmoins en place des actions pour identifier des ménages concernés : vérification parmi les demandeurs si certains sont DALO, demandes répétées à la Préfecture de listes… « *La collaboratrice saute sur chaque dossier qui pourrait être reconnu DALO* » (un CIL).

Dans les zones très tendues, et notamment en Île-de-France, les modalités de mobilisation des sites des CIL sont plus structurées. Le relogement des ménages DALO fait l'objet d'une mobilisation des services préfectoraux en lien avec ses partenaires dont les CIL.

Selon les départements, les organisations retenues sont différentes et confortent les résultats de l'enquête auprès des sites :

- soit les services de l'État prennent en charge en direct le rapprochement entre l'offre et la demande. Les CIL sont alors tenus de leur transmettre des listes de logements à attribuer. Si dans quelques cas, les CIL sont tenus de transmettre un logement libéré sur quatre, dans la plupart des cas le choix des logements transmis aux services de l'État est laissé à l'appréciation des CIL ;
- soit les services de l'État jouent un rôle d'aiguillage des ménages à reloger vers les réservataires concernés, qui réalisent le rapprochement entre offre et demande. Deux modalités peuvent exister : les services transmettent des listes de demandeurs à l'ensemble des CIL, ou à un CIL en particulier. Le ou les CIL peuvent disposer d'un délai d'exclusivité, ou bien intervenir parallèlement aux bailleurs. Les modalités et les supports utilisés pour la transmission de ces listes sont variées (tableaux Excel, outil informatique mis en ligne en temps réel, courriers…).

En Ile-de-France, l'État a initialement pris en charge le rapprochement, puis à partir de courant 2011, le processus a été inversé (sauf dans les Hauts-de-Seine), le rapprochement incombant désormais aux collecteurs. Selon les services de l'État, les deux systèmes aboutissent à des résultats à peu près équivalents en termes de relogements.

1.3 La demande des ménages prioritaires au titre du DALO

a) La situation par rapport au logement au moment de la demande et les motifs de la demande

➢ *Des ménages en situation précaire par rapport au logement au moment de la demande*

Au moment de la demande de logement, les ménages prioritaires au titre du DALO (ou sortants d'intermédiation locative) sont en situation précaire ou très précaire par rapport au logement. Plus du tiers (37 %) est hébergé dans un foyer, une structure d'accueil, logés à l'hôtel voire dans une situation très précaire (squat, sans domicile fixe, habitant dans une caravane...). À titre de comparaison, 4 % des ménages non prioritaires étaient dans une telle situation.

Les ménages dans une situation un peu plus stable par rapport au logement sont soit locataires du secteur privé (32 %), soit hébergés dans de la famille ou chez un proche (21 %). Ces proportions sont proches de celles observées parmi l'ensemble des ménages demandeurs auprès des CIL.

La part des locataires du secteur social (de 8 %) est très faible. Elle était de 31 % parmi l'échantillon des ménages non prioritaires.

Figure n° 253 - La situation par rapport au logement des ménages prioritaires - comparaison avec celle de l'ensemble des ménages

	Ménages DALO	Ménages demandeurs non prioritaires
Propriétaire	1 %	3 %
Locataire	***40 %***	68 %
Locataire du secteur privé	*32 %*	*37 %*
Locataire du secteur social	***8 %***	*31 %*
Colocataire	1 %	2 %
Hébergé par la famille ou un proche	21 %	23 %
Autres hébergements et logements précaires	**37 %**	4 %
Hébergé dans un foyer ou un centre d'hébergement de longue durée	***20 %***	*2 %*
Hébergé dans une structure d'accueil de courte durée ou un foyer d'urgence	***8 %***	*1 %*
Logé dans un hôtel	***6 %***	*<1 %*
Logement précaire (squat, SDF, caravanes, etc.)	*3 %*	*<1 %*
Total	**100 %**	**100 %**

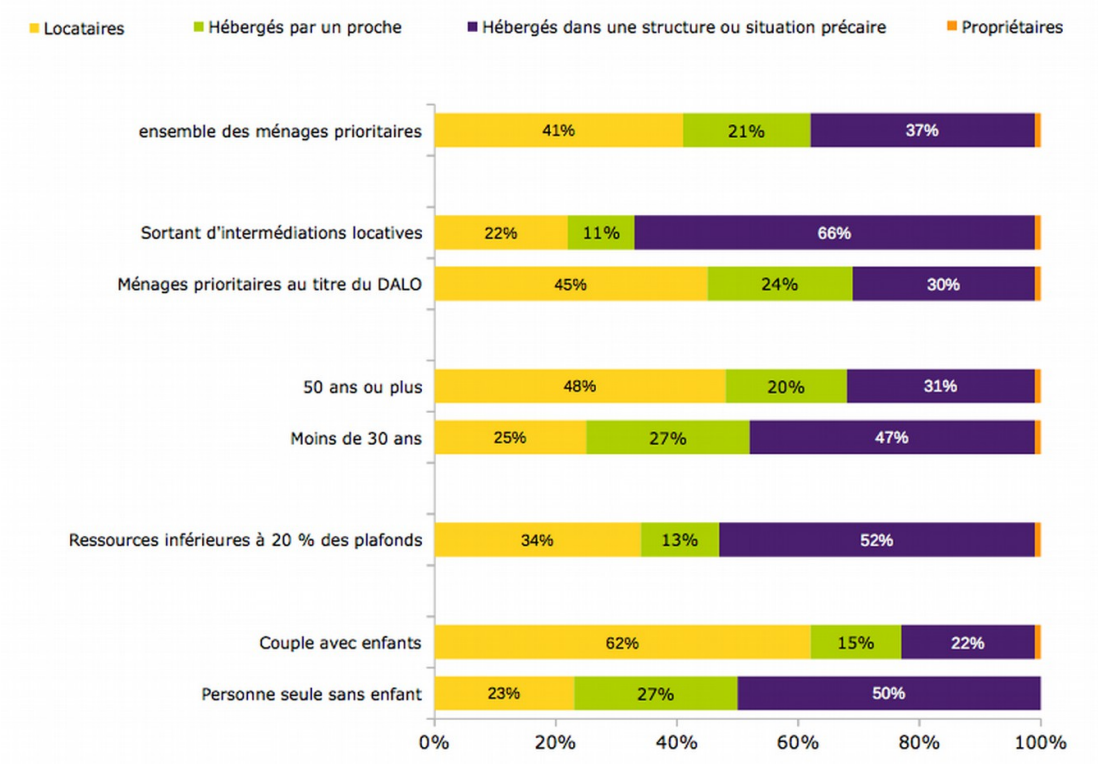
Source : enquête auprès des ménages prioritaires au –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

La situation par rapport au logement dépend principalement des ressources, de l'âge et, sans doute en lien avec l'âge, de la situation familiale.

Les personnes les plus nombreuses à vivre dans un foyer, dans une structure d'accueil ou en logement précaires sont ainsi :

- les jeunes de moins de 30 ans (48 % sont dans cette situation pour 31 % des personnes âgées de 50 ans ou plus). À noter que seuls 27 % des jeunes de moins de 30 ans prioritaires au titre du DALO (ou sortant d'intermédiation) sont hébergés par un proche, pour 44 % des jeunes de moins de 30 ans de l'échantillon des ménages "ordinaires". Parmi les jeunes de moins de 30 ans, qui sont globalement peu nombreux à accéder à un logement autonome, se différencient ainsi ceux qui peuvent être hébergés par un proche et qui déposent une demande via les réservations locatives pour décohabiter, de ceux qui n'ont pas de solution dans leur réseau, vivent dans une structure d'hébergement, et sont prioritaires au titre du DALO ;
- les personnes ayant des ressources très faibles, inférieures à 20 % des plafonds : 52 % sont dans une telle situation ;
- les personnes seules et sans enfant : 50 % sont hébergées en structure ou sont en situation très précaires, pour 22 % des couples avec enfants. 23 % des premiers contre 63 % des seconds sont locataires (en général du secteur privé) ;
- les sortants d'intermédiation locative : 66 % vivent dans une structure d'hébergement.

Figure n° 254 - La situation par rapport au logement des ménages prioritaires selon leurs caractéristiques

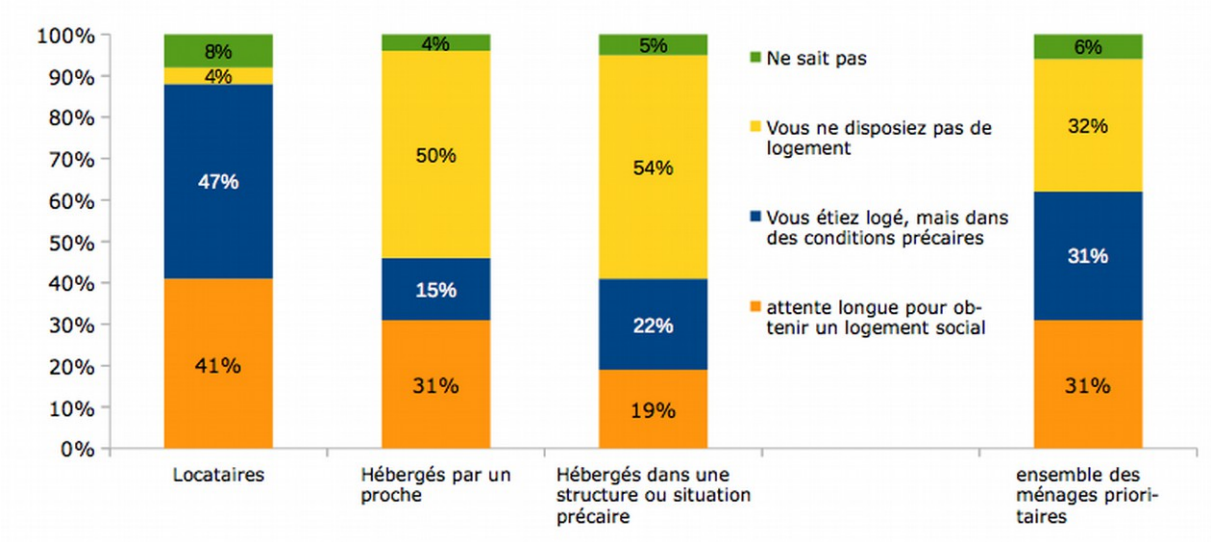


Source : enquête auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Pour chaque variable, seules les modalités pour lesquelles il existe des différences significatives avec l'ensemble des ménages, apparaissent sur le graphique.

➢ *Les motifs de la demande : logement trop petit ou insalubre*

En lien avec cette situation par rapport au logement, les motifs pour lesquels les ménages ont déposé un recours auprès du DALO se partagent entre : une attente trop longue pour obtenir un logement social (pour 31 % des ménages prioritaires), des conditions de logement précaires (31 %), l'absence de logements (32 %). 6 % des ménages répondants n'ont pas su répondre. Ces motifs dépendent bien entendu beaucoup de la situation par rapport au logement. Les ménages locataires évoquent l'attente longue pour obtenir un logement social ou des conditions de logement précaire, alors que les ménages hébergés mentionnent l'absence de logement.

Figure n° 255 - Les motifs du recours au DALO, selon la situation par rapport au logement



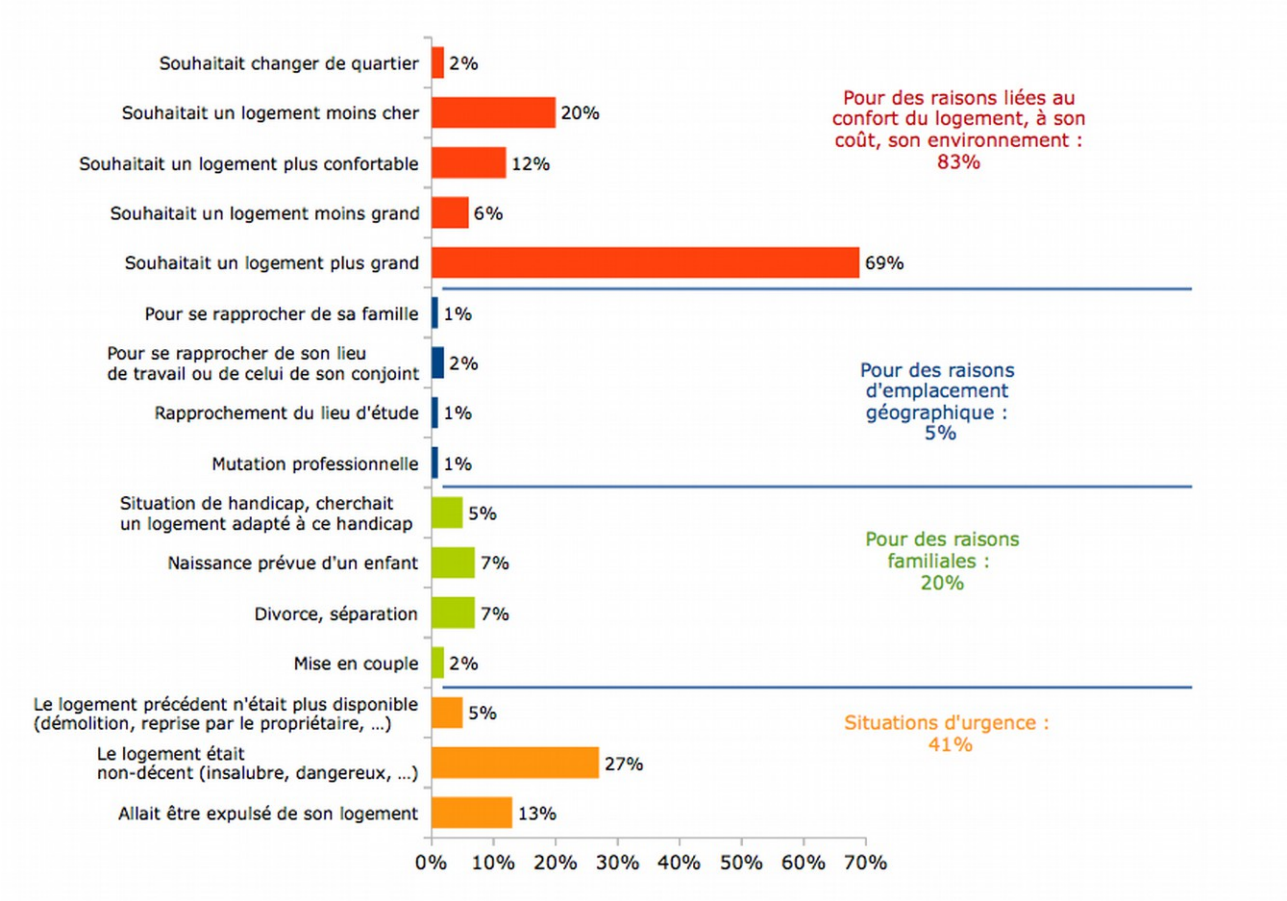
Source : enquête auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Encore plus que les ménages demandeurs "ordinaires", les ménages prioritaires souhaitent changer de logement pour des raisons liées à son confort, et notamment, pour des motifs liés à sa taille : 69 % des ménages prioritaires ou locataires au moment de la demande de logement, déclarent vouloir en changer pour un logement plus grand (contre 55 % des ménages non prioritaires).

Le deuxième motif de changement est lié à des situations d'urgence ou de contrainte. 41 % des ménages prioritaires locataires au moment de la demande, motivent leur souhait de déménager par la précarité de leur situation : logement insalubre pour 27 %, expulsion, reprise du logement par le propriétaire pour les autres. Seuls 10 % des ménages non prioritaires étaient dans une de ces situations d'urgence.

20 % des ménages prioritaires citent des raisons familiales (27 % parmi les autres ménages). 5 % seulement, contre 14 % des ménages non prioritaires, signalent une contrainte géographique.

Figure n° 256 - Les raisons du souhait de changement de logement



Source : enquête auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Cette question n'était posée qu'aux ménages locataires ou propriétaires de leur logement. Les pourcentages sont calculés sur la base de 320 ménages répondant à cette question (461 ménages n'ont pas répondu car hébergés, en situation précaire, ou colocataires).

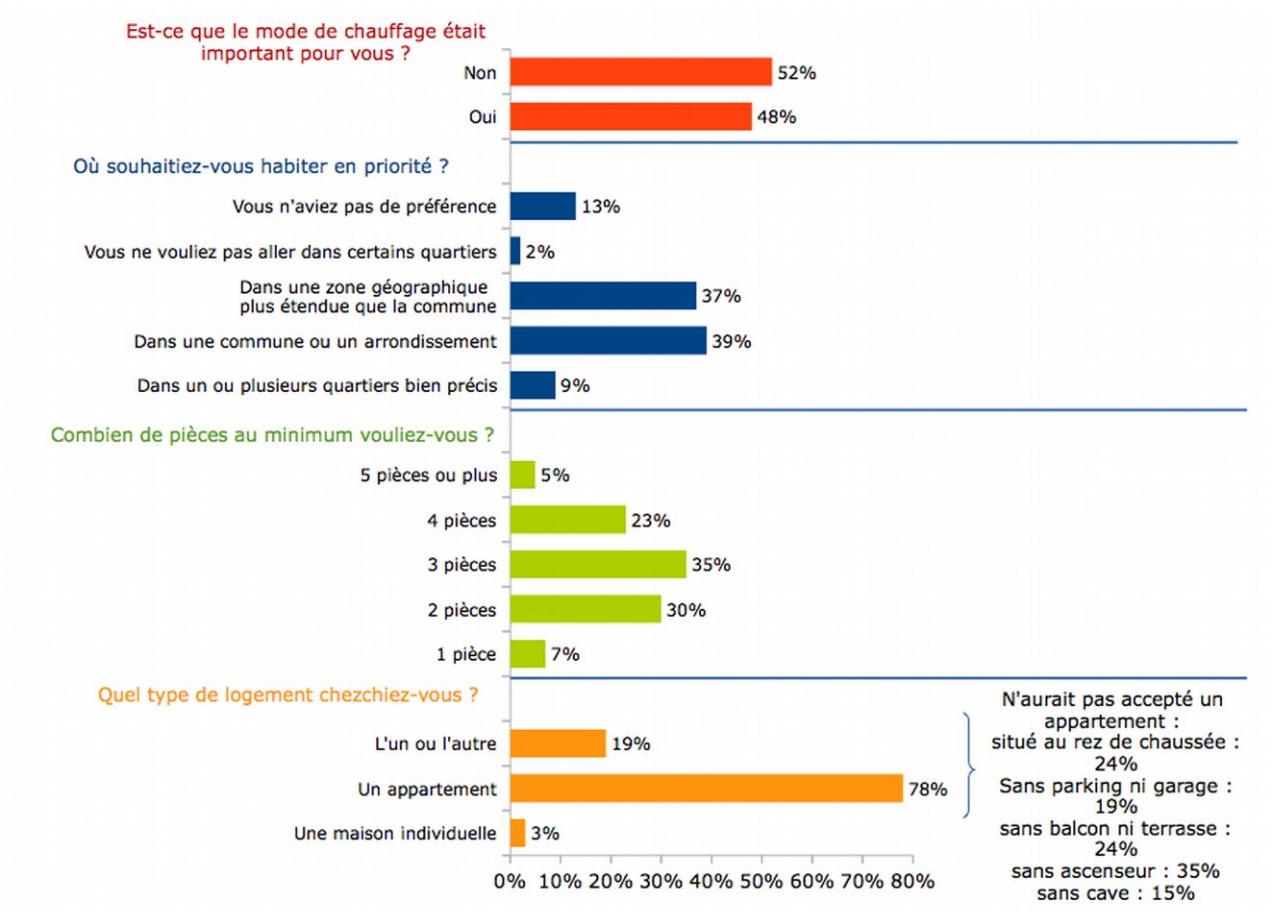
b) Les caractéristiques des logements recherchés : les ménages prioritaires sont moins exigeants que les autres ménages

Les ménages prioritaires ont des attentes quant au logement recherché, légèrement moins contraintes que celles des autres demandeurs, mais qui restent importantes. Ainsi :

- 87 % des ménages prioritaires avaient des préférences géographiques et en particulier, 39 % ciblaient une commune ou un arrondissement particulier et 9 %, un quartier précis. Les préférences géographiques des ménages prioritaires sont un peu moins précises que celles des autres ménages. 94 % de ces derniers avaient des préférences géographiques, 44 % ciblaient une commune et un arrondissement et 15 % un quartier en particulier ;
- 28 % des ménages prioritaires sont à la recherche d'un logement d'au moins 4 pièces (soit une proportion équivalente à celle observée parmi les autres demandeurs, de 30 %) ;
- 48 % des ménages prioritaires considèrent le mode de chauffage important (52 % parmi les autres ménages) ;

- seuls 3 % des ménages prioritaires (contre 9 % des autres demandeurs) restreignaient leur recherche à une maison individuelle. Par ailleurs, les autres ménages prioritaires posaient moins de contraintes dans leur recherche d'appartement que ceux non prioritaires. 24 % des premiers contre 37 % des seconds auraient refusé un appartement au rez-de chaussée, respectivement 19 % et 36 % un appartement sans garage ni parking, 24 % contre 33 % un appartement sans balcon ni terrasse. Les autres éléments de confort (présence d'un ascenseur, présence d'une cave) ne différencient pas les réponses des ménages prioritaires de celles des autres demandeurs. Finalement, 37 % des ménages prioritaires souhaitaient un appartement ou n'avaient pas de préférence, et auraient accepté le logement quel que soit son confort (pour 22 % de l'ensemble des ménages), 27 % n'avaient qu'un critère prépondérant de confort (27 % également des autres ménages demandeurs), 19 % n'avaient que deux critères (42 % des autres ménages demandeurs), 14 % (contre 18 %) avaient au moins trois critères prépondérants.

Figure n° 257 - Les caractéristiques du logement recherché



Source : enquête auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 781 ménages répondants – les questions portant sur la description des appartements sont calculés sur la base de 757 ménages qui auraient souhaité un appartement ou qui n'avaient pas de préférence.

Les motifs pour lesquels certains ménages prioritaires ont des contraintes géographiques sont proches de ceux énoncés par l'ensemble des ménages demandeurs :

- 59 % de l'ensemble des ménages prioritaires interrogés souhaitent une zone géographique particulière pour se rapprocher de leur lieu de travail ou de celui de leur conjoint (69 % parmi les autres ménages) ;
- 28 % des ménages prioritaires souhaitent vivre dans une zone géographique en particulier, pour la qualité de l'environnement (contre 39 % de l'ensemble des ménages) : 20 % pour vivre dans un quartier calme, dans lequel ils se sentent en sécurité, 10 % pour la qualité des établissements scolaires à proximité, 1 % pour la présence d'espaces verts ;
- 15 % (contre 18 % des ménages demandeurs) souhaitent se rapprocher de leur famille ou d'amis ;
- 13 % (contre 16 % des ménages demandeurs) ont des contraintes géographiques pour être bien desservis par les transports en commun (10 %), ou encore pour l'accessibilité des commerces et services (3 %), ou pour la facilité d'utilisation de la voiture (1 %).

Les ménages prioritaires au titre du DALO ont par ailleurs des contraintes de loyer importantes au regard du nombre de pièces souhaitées. En utilisant la même méthode que pour les ménages demandeurs non prioritaires, et donc en ramenant le montant des loyers au nombre de pièces souhaitées, en fonction des seuils de loyer par zone, les loyers maxima déclarés par les ménages prioritaires sont :

- très contraints par rapport au nombre de pièces souhaitées pour 24 % des ménages répondants (contre 10 % des ménages non prioritaires) ;
- contraints pour 37 % des ménages prioritaires (30 % parmi les autres ménages demandeurs) ;
- non contraints pour 38 % (contre 60 % des autres ménages).

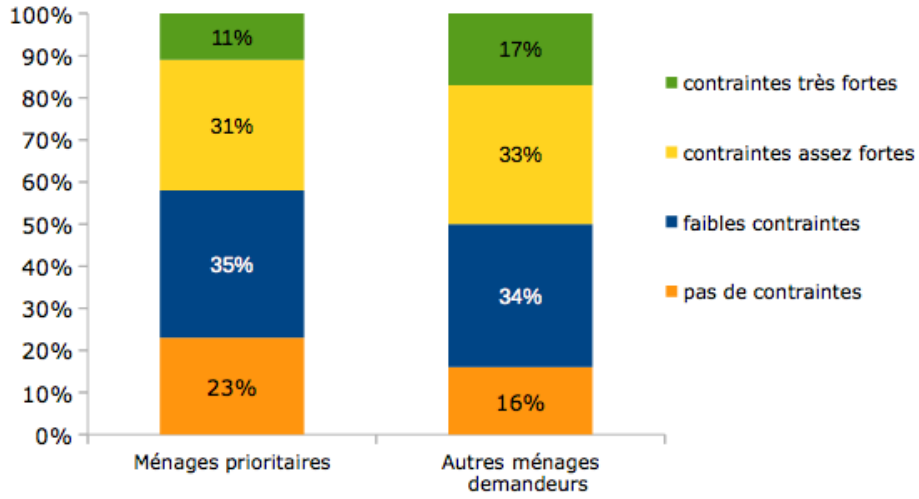
Autre indication que les ménages prioritaires au titre du DALO ou sortant d'intermédiations locatives sont moins exigeants sur le logement demandé que les autres demandeurs, la part de ceux qui accepteraient de déroger à tout ou partie des contraintes qu'ils se sont fixées, est élevée : 73 % des ménages prioritaires déclarent pouvoir accepter un logement ne remplissant pas l'ensemble des critères mentionnés, contre 65 % des autres ménages demandeurs.

Finalement, en croisant le nombre de contraintes exprimées par les ménages, en tenant compte du fait qu'ils seraient prêts ou non à déroger :

- 23 % des ménages prioritaires n'ont pas de contraintes en termes de logement recherché : ils n'expriment pas de souhait autres que le nombre de pièces et le montant du loyer, ce dernier étant par ailleurs cohérent avec le nombre de pièces recherché ;
- 35 % ont des faibles contraintes : il s'agit soit de ménages qui n'ont pas d'autres contraintes que le nombre de pièces et le montant du loyer, mais qui ne sont pas prêts à y déroger, soit de ménages ayant une contrainte et une seule en termes de confort, de type de logement, de mode de chauffage ou d'emplacement géographique, mais étant prêts à y déroger ;
- 31 % ont des contraintes fortes : ils ont soit une seule contrainte en plus du nombre de pièces, et n'accepteraient pas un logement ne la respectant pas, soit deux contraintes auxquelles ils pourraient éventuellement déroger ;
- 11 % ont des contraintes très fortes : ils expriment au moins deux souhaits différents et n'en dérogeraient pas.

Bien qu'ayant des contraintes plus fortes en termes de loyer au regard du nombre de pièces, les ménages prioritaires sont un peu moins nombreux que les autres demandeurs à avoir des contraintes très fortes, un peu plus nombreux à n'avoir pas de contraintes. Le niveau de contraintes est en revanche le même parmi les ménages prioritaires au titre du DALO, et parmi les ménages sortants d'intermédiation locative.

Figure n° 258 - Un indicateur des contraintes rencontrées par les ménages prioritaires dans leur recherche de logement, comparaison avec l'ensemble des ménages demandeurs



Source : enquête auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

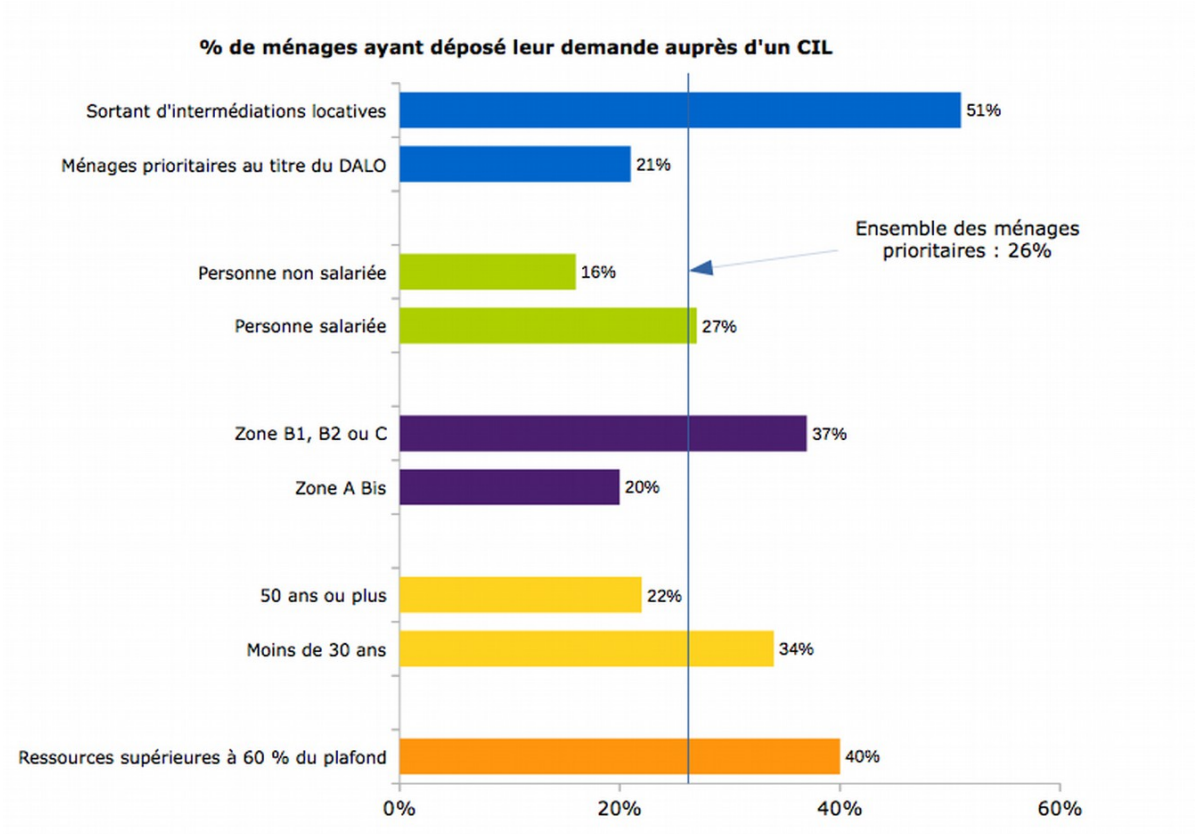
1.4 Le dépôt de la demande : seul le quart des ménages a déposé leur demande auprès d'un CIL ou de leur employeur

Seuls 26 % des ménages prioritaires déclarent avoir déposé leur demande de logement auprès d'un CIL, seuls 3, moins de 1 % des ménages répondants, mentionnent l'employeur. Pour 67 %, la demande a été déposée auprès d'un bailleur social ou de la mairie. 3 % des ménages mentionnent une assistante sociale, sans identifier la structure à laquelle elle appartient. 3 % également citent des associations.

Les ménages ayant déposé leur demande auprès d'un CIL sont particulièrement nombreux parmi les sortants d'intermédiation locative (51 % sont dans ce cas, pour 21 % des ménages prioritaires au titre du DALO). La faible proportion des ménages prioritaires au titre du DALO ayant déposé leur demande auprès d'un CIL renvoie au constat effectué précédemment sur les modalités selon lesquelles les CIL repèrent la demande des ménages, et, en particulier, sur la fréquence des situations où les listes de demandeurs sont constituées via les services de l'État. Le plus souvent, les ménages prioritaires ont déposé leur demande auprès des services sociaux ou via les bailleurs, cette demande est ensuite transmise aux CIL sans que les demandeurs n'identifient nécessairement cette transmission.

Le dépôt direct d'une demande auprès d'un collecteur est par ailleurs plutôt le fait des ménages habitant en zone peu ou très peu tendue par rapport au logement, salariés, disposant de revenus un peu plus élevés que les autres, et âgés de moins de 30 ans.

Figure n° 259 - Les ménages prioritaires ayant déposé leur demande de logement social auprès d'un CIL, selon leurs caractéristiques



Source : enquête auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

2 Le rapprochement offre-demande

2.1 Les relations entre acteurs lors du rapprochement offres-demandes et la constitution des dossiers de candidature dans le cas des ménages DALO

a) Les acteurs pouvant intervenir sur le rapprochement offre-demande et la constitution du dossier de candidature

➢ *Plus du quart des sites des CIL concernés par la demande des ménages prioritaires n'interviennent pas dans la constitution du dossier de candidature*

Un paragraphe précédent avait montré que presque le quart des 84 sites de CIL concernés, 24 %, communiquaient des listes de logements à des partenaires (services déconcentrés de l'État et bailleurs), qui prenaient alors en charge le rapprochement entre l'offre et la demande pour ces logements. 8 sites, représentant 10 % des 84 sites concernés par la demande de ménages prioritaires au titre du DALO et 4 % des demandes enregistrées, n'ont pas d'autres actions que cette éventuelle transmission de logements à des partenaires et ne prennent donc pas en charge le rapprochement entre l'offre et la demande de logement des ménages prioritaires.

Par ailleurs, les sites n'interviennent pas systématiquement dans la constitution du dossier de candidature des ménages prioritaires. Ainsi, moins des trois quarts des 84 sites de CIL concernés (représentant presque 4 demandes sur 5) déclarent prendre en charge la constitution du dossier de candidature des ménages prioritaires. 33 % (42 % des demandes enregistrées) mentionnent certains bailleurs, pour tout ou partie des logements qu'ils mettent à disposition, 1 site évoque une autre structure du CIL ou un GIE dont le CIL est membre et 13 % (21 % des demandes enregistrées par les 85 sites concernés) citent d'autres acteurs. Ces 11 sites évoquant d'autres structures font référence :

- au GIP pour 2 d'entre eux, au SIAO pour 1 site, à des associations pour 3 sites ;
- aux référents sociaux qui suivent le demandeur pour 4 sites ;
- aux services de l'État pour 2 sites.

Figure n° 260 - Les structures intervenant dans la constitution des dossiers de candidature des ménages prioritaires au titre du DALO

En dehors des préfectures ou partenaires à qui vous transmettez des listes de logement, quelles sont les structures qui prennent en charge, même pour un très faible nombre de logements, la constitution du dossier de candidature pour les ménages prioritaires au titre du DALO ?

	Nombre de sites		% pondérés par le nombre de demandes
	Effectifs	%	
Votre site d'implantation	*61*	73 %	79 %
Une autre structure de votre CIL ou d'un GIE dont le CIL est membre	*1*	1 %	1 %
Certains bailleurs, pour tout ou partie des logements qu'ils mettent à disposition	*28*	33 %	42 %
D'autres structures	*11*	13 %	21 %
Total	***84***	**120 %***	**143 %***
Sites des CIL n'intervenant pas dans la présentation des ménages en commission (fournissent uniquement des listes de logements ou procédures entièrement prises en charge par les bailleurs)	*8*	10 %	4 %

Source : enquête auprès des sites des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
** Le total est supérieur à 100 %, plusieurs réponses étant possibles.*

L'intervention des sites des CIL dans la constitution des dossiers de candidature des ménages prioritaires est alors un peu plus faible que celle observée pour l'ensemble des ménages. 89 % des 84 sites concernés par la demande des ménages prioritaires, déclarent prendre en charge la constitution des dossiers de candidature des ménages non prioritaires.

Par ailleurs, 44 % de ces 84 sites signalent que certains bailleurs peuvent prendre en charge la constitution des dossiers de candidature des ménages non prioritaires, chiffre là aussi un peu supérieur à celui observé pour les ménages non prioritaires (33 %).

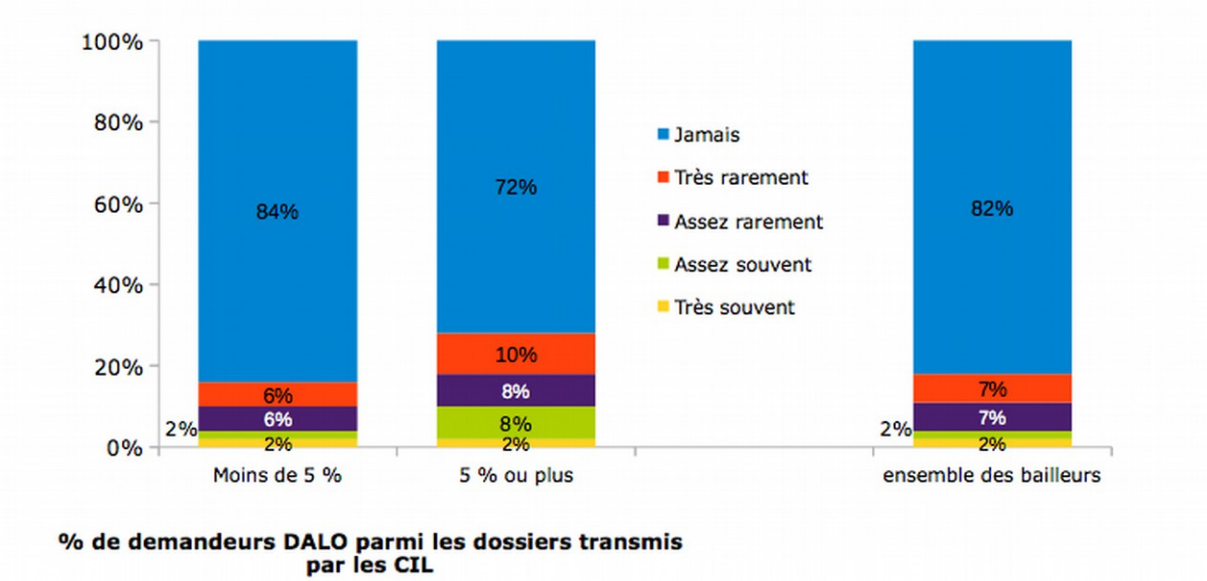
- *Une intervention rare des bailleurs dans l'instruction des dossiers de demandes de ménages prioritaires*

Seuls 18 % des bailleurs déclarent qu'il peut leur arriver d'intervenir sur l'instruction des dossiers de candidature des ménages prioritaires au titre du DALO. Cette intervention reste cependant rare : 4 % des organismes la déclarent très ou assez fréquente.

Cette intervention est un peu plus fréquente lorsque les dossiers de ménages prioritaires représentent plus de 5 % de ceux transmis par les collecteurs : 28 % des bailleurs concernés interviennent parfois, 10 % intervenant même très ou assez souvent sur l'instruction des dossiers de ces ménages.

Figure n° 261 - L'intervention des bailleurs dans l'instruction des dossiers de candidature des ménages prioritaires selon l'importance des dossiers de ménages prioritaires transmis par les CIL

Votre organisme prend-il en charge l'instruction des dossiers de demande de ménages prioritaires au titre du DALO ayant droit aux logements sur lesquels portent les droits de réservation des CIL ? Cela arrive :



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 430 bailleurs ayant répondu à la question (10 non répondants).

Parmi les 440 bailleurs répondants, 76 déclarent ne jamais recevoir de dossiers de ménages prioritaires au titre du DALO. La suite de ce rapport ne portera que sur les 364 bailleurs concernés.

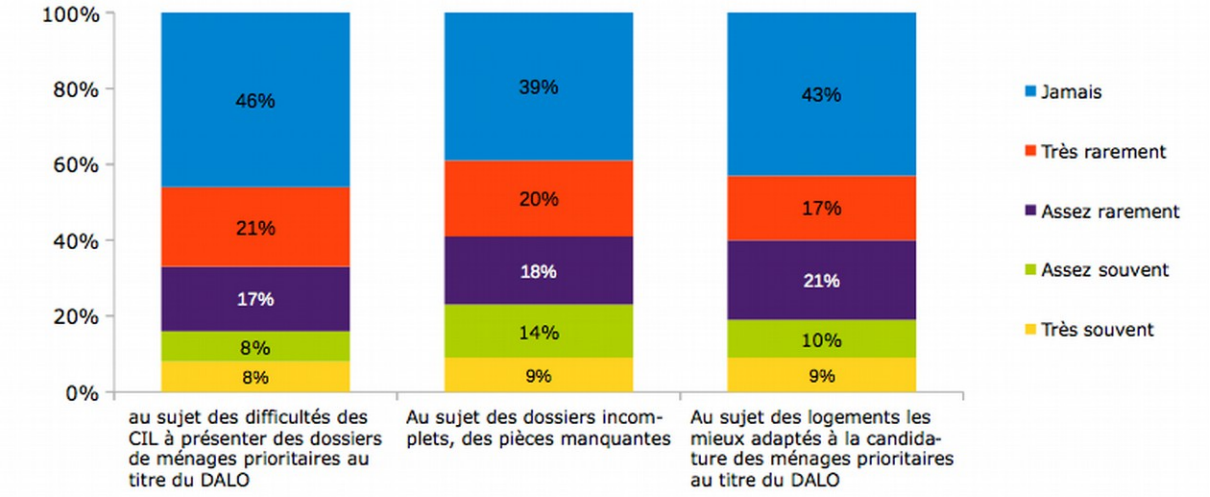
b) Les échanges entre les CIL et les bailleurs au sujet de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO sont relativement importants

Si plus de la moitié des bailleurs se disent au moins occasionnellement concernés par des échanges avec les CIL au sujet de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO, peu d'entre eux ont des contacts fréquents avec les collecteurs sur ce sujet.

Plus précisément, 54 % des bailleurs recevant parfois de la part des CIL des dossiers de ménages prioritaires, déclarent qu'il leur arrive d'échanger avec les collecteurs sur leurs difficultés à présenter des dossiers de ménages prioritaires, 61 % sur les pièces manquantes ou les dossiers incomplets et 57 % sur les logements les mieux adaptés à la candidature de ces ménages. Sur ces différents points, environ 20 % des organismes estiment les contacts très ou assez fréquents.

Figure n° 262 - Les échanges entre les bailleurs et les CIL concernant le traitement de la demande des ménages prioritaires

Votre bailleur échange-t-il avec les CIL au sujet du traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO ? Plus précisément, échange-t-il :



Source : enquête auprès des bailleurs –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 347 bailleurs ayant répondu à la question (76 non concernés, 17 non répondants).

Globalement, plus du quart des 347 bailleurs ayant répondu à ces questions, 27 %, ont des échanges très ou assez fréquents avec les CIL sur au moins un de ces sujets. Cette proportion est un peu plus élevée, de 40 %, parmi les bailleurs qui ont des contacts fréquents avec les CIL sur leur politique de peuplement. Elle atteint par ailleurs 38 % des organismes situés en zone tendue ou très tendue par rapport au logement, pour 17 % de ceux implantés en zone détendue ou très détendue. Elle ne dépend en revanche pas de la taille du bailleur, de son statut ou encore de ses liens avec les CIL.

2.2 Les logements sur lesquels sont positionnés les ménages prioritaires au titre du DALO

a) Les deux tiers des sites des CIL concernés par la demande des ménages prioritaires sélectionnent des logements spécifiques pour ces ménages

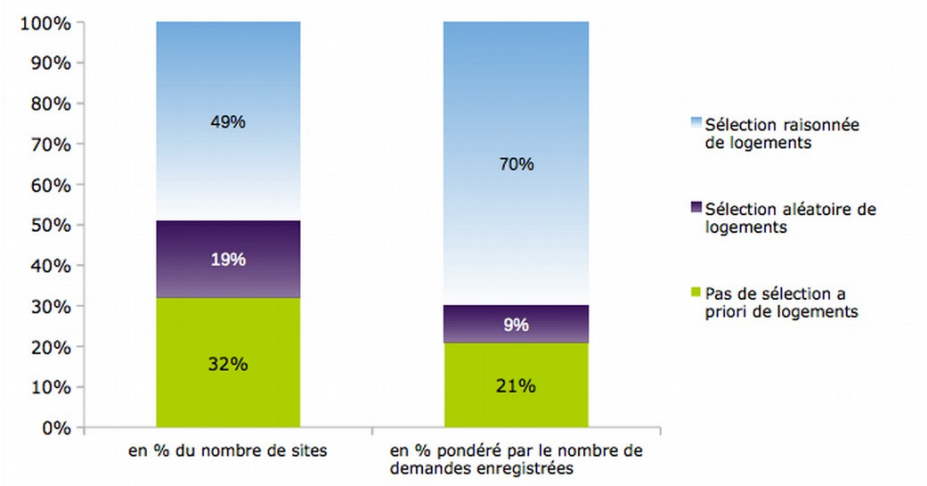
Parmi les 84 sites des CIL concernés par la demande des ménages prioritaires au titre du DALO, 57, soit 68 % des sites (79 % des demandes enregistrées) sélectionnent des logements en particulier pour ces ménages. Les autres procèdent à un rapprochement offre-demande en cherchant des logements a posteriori, en fonction de la demande enregistrée.

Plus précisément, 48 sites (57 %) transmettent des listes de logements aux préfectures ou à d'autres acteurs (comme repéré dans le premier paragraphe), et 21 (37 %) constituent des listes de demandeurs prioritaires, et sélectionnent des logements spécifiques sur lesquels ils positionneront ces ménages (12 sites à la fois transmettent des listes de logement et constituent des listes de demandeurs pour lesquels ils sélectionnent des logements spécifiques).

La plupart des sites procédant à un choix de logement le font de manière raisonnée. Cependant, 16 sites (19 % des 84 sites répondants, mais ne représentant que 8 % des demandes enregistrées) procèdent à une sélection aléatoire des logements qu'ils destinent aux ménages prioritaires.

Les 41 sites procédant à une sélection raisonnée des logements destinés aux ménages prioritaires ont été interrogés sur leurs critères de sélection. Ce choix est alors surtout fondé sur le montant des loyers, et, en lien, la filière de financement principal du logement, ainsi que sur la zone géographique. Ainsi, 24 sites disent sélectionner les logements dont les montants des loyers sont faibles, 11 sites se centrer sur certaines filières de financement, 13 sites tenir compte du secteur géographique. Par ailleurs, 7 sites mentionnent la taille du logement ou son nombre de pièces, avec notamment une sélection de grande typologie, à loyers faibles. 3 sites déclarent ne retenir que les logements du parc Foncière Logement, 2 sites retenir les logements conventionnés. Pour 2 sites, la sélection est faite au niveau centralisé du CIL, éventuellement automatiquement par le système informatique du collecteur.

Figure n° 263 - Les sites des CIL sélectionnant des logements spécifiques pour répondra à la demande des ménages prioritaires au titre du DALO



Source : enquête auprès des sites des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 84 sites concernés par la demande de ménages prioritaires.

b) Un nombre relativement faible de logements sélectionnés, qui dépend de la filière de financement – des difficultés qui semblent provenir plus du repérage de la demande

La part des logements sélectionnés pour les ménages prioritaires, parmi ceux mis à disposition par les bailleurs, est inférieure à 25 % pour la moitié des sites concernés. Ainsi, 47 sites, parmi les 57 concernés, ont été en capacité de fournir une estimation du nombre de logements sélectionnés :

- 15 (32 % des 47 sites ayant répondu à la question, 13 % des demandes qu'ils enregistrent) déclarent sélectionner moins de 10 % des logements pour les ménages prioritaires ;
- 9 (19 % des 47 sites, 31 % des demandes) en sélectionnent entre 11 % et 20 % ;
- 18 (38 % des sites 17 % des demandes enregistrées) déclarent sélectionner précisément un logement sur 4 parmi ceux mis à disposition par les bailleurs ;
- 5 sites (11 % des sites, 38 % des demandes enregistrées) en sélectionnent au total plus de 1 sur 4.

À noter que parmi les 23 sites sélectionnant moins du quart des logements mis à disposition, 5 effectuent également un rapprochement a posteriori des demandes des ménages DALO. Ils peuvent donc également s'approcher de leur obligation légale, via l'attribution de logements aux ménages qu'ils ont directement repérés. Rappelons cependant que le nombre de demandeurs figurant sur ces listes est en général très faible, comme l'a montré un paragraphe précédent.

Par ailleurs, 32 sites (56 %) des 57 sites concernés déclarent que le nombre de logements sélectionnés dépend de la filière de financement. 30 % sélectionnent le même nombre de logements quelle que soit la filière et 14 % n'ont pas répondu à la question.

Parmi les 32 sites ayant procédé à une sélection différenciée selon les filières de financement :

- 26 déclarent que le taux de sélection le plus élevé concerne les logements PLUS et 15 les PLAI ;
- 29 déclarent que le taux de sélection le plus faible concerne les logements PLS et 8 les PLI.

Enfin, pour les sites implantés en zone tendue, la part des logements sélectionnés est relativement importante : 17 sites parmi les 27 ayant répondu à la question (63 %) sélectionnent au moins 25 % de logements pour attribution aux ménages prioritaires.

Mis en regard avec le nombre de ménages demandeurs figurant sur les listes constituées par les sites qui établissent de telles listes, le nombre de logements sélectionnés semble relativement élevé. Parmi les 39 sites (sur les 57 sites constituant des listes de demandeurs) ayant répondu à la question, seuls 5 (13 %) réussissent à constituer des listes dont la taille représentent au moins 25 % du nombre de logements mis à disposition par les bailleurs. Pour les autres sites, le nombre de demandeurs DALO repérés représentent moins de 10 % des logements mis à disposition.

En ce sens, les difficultés rencontrées par les CIL pour remplir leurs obligations semblent lier plus à des difficultés pour repérer la demande que pour mettre à disposition des logements.

c) Les bailleurs prenant en charge une partie du traitement de la demande des ménages prioritaires ne notent que peu de spécificités dans la sélection des ménages

Parmi les bailleurs intervenant dans l'instruction des dossiers de demandes des ménages prioritaires (78 bailleurs concernés), peu signalent des spécificités fortes en termes de sélection des logements destinés aux ménages prioritaires. 3 déclarent suivre les demandes des organismes réservataires, 4 disent positionner les ménages prioritaires sur les logements rendus par les CIL, 2 sur les logements ayant les loyers les plus faibles. Les autres bailleurs soit ne notent pas de spécificité dans la sélection des logements, soit soulignent une simple mise en relation des logements disponibles avec la demande des ménages DALO.

2.3 Les modalités de mise en œuvre du rapprochement

a) Les modalités de sélection des ménages : une sélection informatique complétée par une intervention manuelle

Finalement, très peu de sites des CIL mettent en œuvre un rapprochement entre l'offre et la demande. Seuls 19 sites, représentant 23 % des sites concernés par la demande des ménages prioritaires au titre du DALO mais 53 % des demandes enregistrées par ces sites, déclarent opérer une sélection des ménages DALO dès lors qu'un logement qui leur correspond est libéré. 22 sites (26 % des sites, 15 % des demandes) déclarent opérer un rapprochement demande-offres : ils cherchent un logement spécifique, pour chaque ménage des listes de demandeurs prioritaires qu'ils constituent. 39 sites (46 % des sites, 30 % des demandes) ne font que sélectionner des logements (listes communiquées à des partenaires, ou sélection de logements *a priori* sur lesquels sont ensuite positionnés des ménages DALO au fur et à mesure que la demande est recueillie). 5 sites ne se reconnaissent pas dans ces propositions (il s'agit en particulier de sites dans lesquels ce sont les bailleurs uniquement qui s'occupent du rapprochement).

Parmi ces 19 sites, 16 déclarent effectuer le rapprochement d'abord par une sélection informatique ensuite finalisée manuellement. 3 déclarent que cette sélection est informatique seulement. À noter que ces 19 sites sélectionnent les ménages non prioritaires par une sélection informatique, complétée par une intervention manuelle.

b) Les critères utilisés sont les mêmes que ceux mobilisés pour les demandeurs non prioritaires

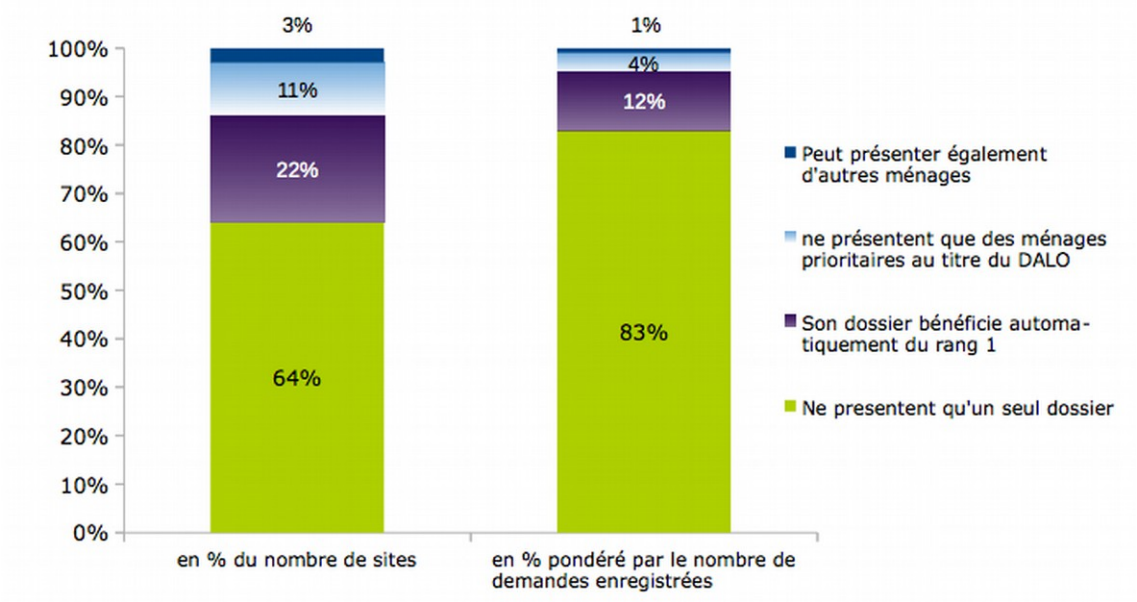
Les 16 sites mettant en œuvre le rapprochement entre l'offre et la demande pour les ménages prioritaires au titre du DALO, déclarent utiliser exactement les mêmes critères que pour les autres ménages (en sus d'une éventuelle priorité donnée aux ménages DALO).

De même, parmi les 78 bailleurs intervenant dans l'instruction des dossiers des ménages prioritaires au titre du DALO, seuls 16 indiquent des modalités de traitement de ces dossiers spécifiques à ces demandeurs : 9 organismes tiennent compte des demandes des services sociaux et des situations d'urgences signalées pour une attribution prioritaire. 3 bailleurs mettent en œuvre un suivi particulier du demandeur (rencontres avec les services sociaux, prise en charge par un travailleur social du bailleur, etc.). 4 bailleurs mentionnent les spécificités dues à l'utilisation de Syplo.

c) Les CIL ne présentent le plus souvent qu'un seul dossier en commission lorsqu'il s'agit d'un dossier de ménage prioritaire

Les deux tiers des sites des CIL, représentant 83 % des demandes enregistrées, ne présentent systématiquement ou le plus souvent qu'un seul dossier en commission lorsqu'il s'agit de celui d'un ménage prioritaire au titre du DALO. 22 % des sites des CIL (12 % des demandes enregistrées) présentent parfois ou systématiquement d'autres ménages, mais les ménages prioritaires se voient alors attribuer le rang 1. 11 % des sites (4 % des demandes) ne présentent que des ménages prioritaires au titre du DALO sur un même logement. Enfin, seuls 3 % des sites (2 sites, représentant 1 % des demandes enregistrées) présentent systématiquement ou le plus souvent également des dossiers de demandeurs non prioritaires, y compris au rang 1.

Figure n° 264 - Les priorités de présentation des dossiers des ménages prioritaires en commission



Source : enquête auprès des sites des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 76 sites concernés par la présentation de dossiers en CAL (8 sites fournissent uniquement des listes de logements, ou bien ce sont les bailleurs qui prennent en charge entièrement la sélection et l'attribution pour les ménages prioritaires au titre du DALO).

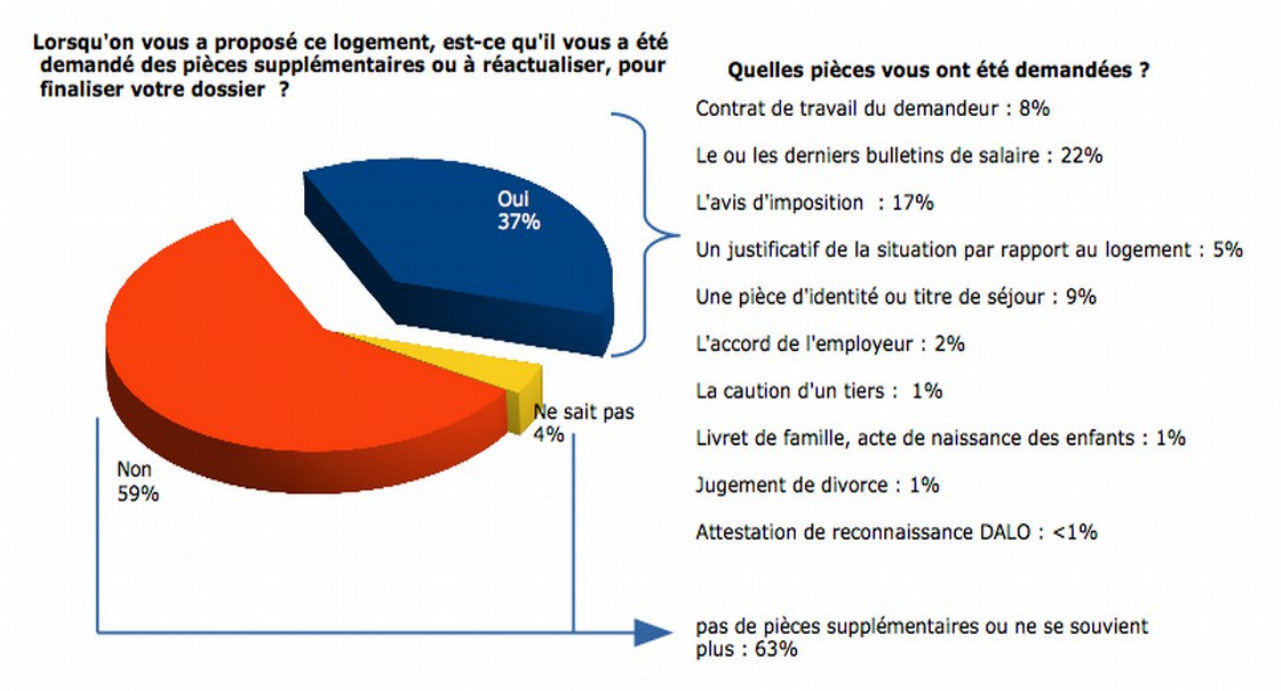
2.4 La constitution du dossier de candidature

a) Les pièces demandées aux ménages prioritaires pour la finalisation du dossier de candidature sont les mêmes que pour les autres demandeurs

61 sites des CIL interviennent dans la constitution des dossiers de candidature des ménages prioritaires au titre du DALO. Ces sites déclarent en général demander exactement les mêmes pièces et les mêmes renseignements aux ménages prioritaires qu'aux autres demandeurs, pour finaliser le dossier de candidature. Si 8 d'entre eux évoquent des différences, il s'agit le plus souvent uniquement de la demande de l'attestation du statut de ménages prioritaires au titre du DALO. Seul 1 site déclare demander d'autres renseignements, en l'occurrence une note sociale décrivant la situation du ménage.

Les ménages prioritaires au titre du DALO ou sortant d'intermédiation locative sont cependant un peu plus nombreux que les autres demandeurs à déclarer avoir dû fournir des pièces supplémentaires ou réactualiser au moment de la proposition de logements. 37 % sont concernés, pour 20 % de l'ensemble des demandeurs. Comme pour les autres ménages, les pièces qui leur sont alors le plus souvent demandées sont le plus souvent les derniers bulletins de salaire ou l'avis d'imposition (pièces qu'en effet, les CIL déclarent souvent réactualiser au moment de la constitution du dossier de candidature).

Figure n° 265 - La transmission de pièces supplémentaires et l'actualisation des pièces, selon les ménages prioritaires



Source : enquête auprès des sites des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 744 ménages se souvenant avoir reçu au moins une proposition de logement (37 ménages ont déclaré ne pas avoir reçu de propositions de logement suite à leur demande de reconnaissance DALO).

Par ailleurs, 12 % des ménages prioritaires disent avoir dû fournir d'autres renseignements, plus qualitatifs, sur leur situation personnelle ou professionnelle, lors de la proposition de logement (contre 8 % des autres demandeurs).

b) Les dossiers incomplets

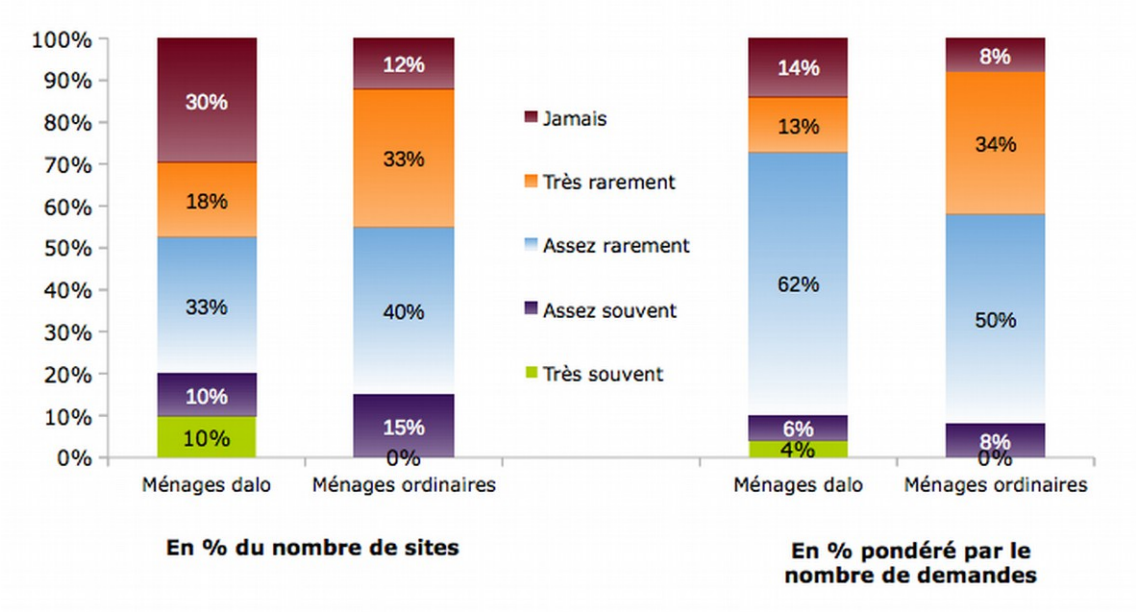
- *Selon les sites des CIL, la non présentation de dossiers en CAL car incomplets est un peu plus fréquente pour les ménages prioritaires que pour les autres demandeurs*

Les sites des CIL concernés par le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO sont relativement nombreux à estimer qu'il peut arriver que les dossiers des ménages prioritaires ne soient pas transmis en CAL, par défaut de pièces justificatives. 70 % des sites (86 % des demandes enregistrées) signalent que cette situation peut se produire, 20 % (10 % des demandes enregistrées) l'estimant même très ou assez fréquente.

Les sites des CIL concernés par le traitement de la demande des ménages prioritaires étaient un peu moins nombreux à signaler que des dossiers de ménages "ordinaires" pouvaient ne pas être présentés en CAL par défaut de pièces justificatives. Les différences sont faibles, surtout après pondération par le nombre de demandes enregistrées par les sites, mais tendent à montrer des difficultés un peu plus importantes pour la finalisation des dossiers de candidature des ménages prioritaires que pour celle des dossiers des autres demandeurs.

Figure n° 266 - La non présentation de dossiers de ménages prioritaires en CAL par défaut de pièces justificatives

Arrive-t-il que par défaut de pièces justificatives, le dossier de candidature ne puisse être présenté en CAL ?



Source : enquête auprès des sites des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 61 sites répondant à cette question. (8 sites non concernés, 7 sites concernés mais n'ayant pas répondu à la question).
Les pourcentages relatifs aux ménages ordinaires sont calculés sur la base des mêmes 61 sites ayant répondu à la question concernant les ménages prioritaires.
Remarque : la question posée aux CIL concernant les ménages non prioritaires était un peu différente de celle posée dans le cas des ménages prioritaires. Elle distinguait en effet la non-transmission des dossiers par les CIL des rejets avant CAL de la part des bailleurs. Les résultats présentés ici concernant les ménages ordinaires sont reconstruits à partir de ces deux sous-questions, mais la comparaison reste pertinente (les réponses aux deux sous-questions étaient très proches, et la comparaison avec chacune des sous-questions confirme la prévalence un peu plus forte des rejets de dossiers pour les ménages prioritaires).

Selon les sites des CIL, les pièces les plus difficiles à obtenir sont d'une part les justificatifs de revenus, d'autre part les justificatifs de la situation par rapport au logement. Ainsi :

- 48 % des 61 sites des CIL ayant répondu à la question, déclarent qu'il peut arriver que des dossiers de ménages prioritaires ne soient pas transmis par défaut de l'avis d'imposition, 12 % les dernières fiches de salaires ;
- 31 % mentionnent les quittances de loyers et 20 % un justificatif de la situation par rapport au logement ;
- 25 % évoquent le titre de séjour ou une pièce d'identité, du demandeur ou de son conjoint.

Les sites des CIL expliquent ces difficultés à obtenir les pièces justificatifs de la part des ménages prioritaires par :

- la complexité des situations par logement ou la présence d'impayés de loyers, mentionnées par 8 sites (*"Changements réguliers de domicile (hébergés), "Parcours résidentiel chaotique", " Difficulté pour fournir les justificatifs de domicile pour les personnes hébergées"...*) ;

- pour 8 sites également, les difficultés de compréhension de la part des ménages, qui peuvent être démunis face aux démarches administratives, ou encore qui ne comprennent pas la nécessité de fournir aux CIL des pièces qu'ils ont déjà communiquées lors du recours DALO (*"Difficultés des demandeurs à faire le lien entre le CIL proposant le logement et les démarches déjà effectuées auprès de la préfecture ","personnes démunies face aux démarches administratives"...*) ;
- pour 8 sites, les difficultés administratives pour obtenir les pièces et notamment les délais liés au renouvellement du titre de séjour, ou encore l'absence de déclaration de revenus en France ;
- 5 sites évoquent le fait qu'ils n'ont pas toujours les coordonnées des ménages, qu'ils ne peuvent pas les contacter directement (les contacts sont pris par les bailleurs ou par la préfecture).

➢ *Les réponses des bailleurs confirment cette fréquence un peu plus importante des dossiers incomplets parmi les ménages prioritaires au titre du DALO*

Les bailleurs ont été interrogés sur la prévalence des dossiers incomplets reçus pour les ménages prioritaires au titre du DALO, en comparaison avec celle observée pour les autres dossiers transmis par les CIL. 353 des 364 bailleurs concernés par les dossiers de ménages prioritaires au titre du DALO ont répondu à cette question. 78 % déclarent qu'il n'y a pas de différence, 6 % que les dossiers des ménages prioritaires sont plus souvent complets que les autres, et 16 %, qu'ils sont plus souvent incomplets.

Très peu de bailleurs disent qu'ils leur arrivent de rejeter des dossiers de ménages prioritaires car incomplets : seuls 1 % sont dans ce cas. Le plus souvent, ils contactent directement les ménages pour demander les pièces manquantes (78 %). Plus rarement, les organismes de logement social se retournent vers le CIL ou lui renvoient les dossiers (24 %).

➢ *Les ménages déclarent le plus souvent avoir pu transmettre toutes les pièces demandées*

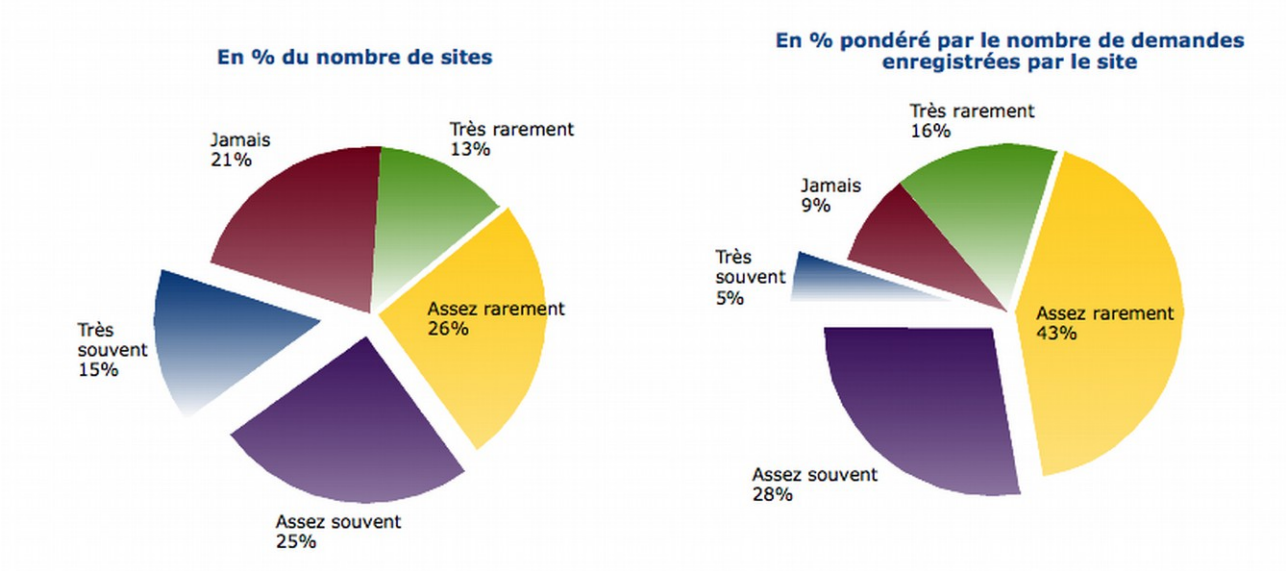
Les réponses des ménages relativisent les constats précédents. Si les sites des CIL comme les bailleurs signalent qu'il peut arriver que les dossiers soient incomplets, seuls 10 ménages répondants, 1 % des 744 répondants prioritaires au titre du DALO se souvenant avoir reçu au moins une proposition de logement, disent s'être vus demander des pièces supplémentaires et ne pas être parvenus à toutes les fournir.

c) Plus du tiers des sites rencontrent des difficultés fréquentes pour constituer le dossier de candidature des ménages prioritaires

40 % des sites des CIL, représentant 33 % des demandes enregistrées, déclarent rencontrer des difficultés très ou assez fréquentes pour la constitution du dossier de candidature des ménages prioritaires au titre du DALO. 38 % (25 % des demandes enregistrées) n'en rencontrent que très rarement ou jamais.

Figure n° 267 - La prévalence des difficultés rencontrées par les sites des CIL pour la constitution du dossier de candidature des ménages prioritaires

Finalement, diriez-vous que la constitution du dossier de candidature pour présentation en CAL des ménages prioritaires au titre du DALO pose des difficultés...



Source : enquête auprès des sites des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 61 sites répondant à cette question. (8 sites non concernés, 7 sites concernés mais n'ayant pas répondu à la question).

Les difficultés alors rencontrées par les sites sont principalement liées à l'absence de certaines pièces et à la complexité des dossiers liées à la complexité des situations. Ces difficultés sont mentionnées par 22 sites. Par ailleurs, 7 sites mentionnent l'absence de coordonnées à jour et les difficultés à joindre les ménages ou au moins un référent social. 5 sites évoquent le manque de réactivité des ménages (ménages qui répondent dans des délais longs aux sollicitations, etc.) et 3 des difficultés de compréhension (liées à la non maîtrise de la langue française pour certains demandeurs ou, plus globalement, à l'incompréhension manifestée par les demandeurs aux sollicitations qui leur sont adressées).

3 Les propositions de logements, les attributions, les propositions non abouties

En préambule

L'échantillon des ménages prioritaires au titre du DALO était constitué de demandeurs ayant reçu au moins une proposition de logements en 2013 ou 2014. 5 % des répondants déclarent néanmoins n'en avoir reçu aucune. 50 % disent en avoir reçue une seule, 23 % 2 et 23 % également, 3 ou plus.

Le déclaratif des ménages est assez proche des informations transmises par les CIL, telles qu'elles sont présentées dans le préambule méthodologique. Selon ces données, 58 % des ménages du fichier avaient reçu 1 proposition, 17 % 2 propositions et 25 % 3 ou plus.

83 % des ménages ayant reçu au moins une proposition, déclarent qu'au moins une d'entre elles a été faite par un CIL, 16 % qu'au moins une provient d'un organisme HLM, 3 % mentionnent l'employeur, 5 % une collectivité locale ou les services de l'État et 1 %, une association.

Selon les déclaratifs des ménages, 38 % d'entre eux ont refusé au moins une fois une proposition qui leur était faite. 26 % ont été refusés au moins une fois par le bailleur et 65 % ont obtenu le logement (que le bail ait été ou non signé).

Les fichiers transmis par les CIL ne permettent pas de distinguer les différents types de refus auxquels ont pu être confrontés les ménages. En revanche, ils permettent de repérer les ménages logés par les réservations locatives. La comparaison entre les déclarations des ménages et les informations des fichiers montre l'existence de décalage. En particulier, 13 % des ménages déclarant ne pas avoir obtenu de logement, sont indiqués comme logés dans le fichier des collecteurs. 30 % de ceux ayant obtenu le logement, sont enregistrés comme non logés. Ces ménages ont pu accéder au logement par un autre biais que par les réservations locatives.

Le questionnaire étudie en détail une des propositions faites aux ménages prioritaires. Lorsque plusieurs propositions lui ont été faites, le questionnaire détaillait en priorité celle pour laquelle le demandeur identifiait qu'elle émanait d'un CIL ou de son employeur le cas échéant, puis, si cela était le cas, une proposition pour laquelle le ménage avait refusé le logement avant ou après commission.

28 % des ménages ayant reçu au moins une proposition, ont décrit une proposition pour laquelle ils avaient refusé le logement avant commission. 25 % une proposition pour laquelle leur dossier avait été refusé par la commission. 7 % une proposition pour laquelle ils avaient refusé après commission et 40 %, une proposition pour laquelle le logement leur avait bien été proposé.

Par ailleurs, pour 85 % des ménages, la proposition a été faite par le collecteur ou par l'employeur. Pour 11 %, elle émanait d'un organisme de logement social et pour 5 % d'une autre structure (mairie, préfecture, association, etc.).

À noter que lorsque la proposition a été faite par un bailleur, les ménages sont moins nombreux à avoir refusé le logement avant commission (19 %, contre 30 % de ceux pour lesquels le logement a été proposé par le CIL ou l'employeur), plus nombreux à avoir accepté le logement : 29 % (contre 24 %) ont été refusés par la commission, 45 % (contre 39 %) ont obtenu le logement.

La partie suivante portera sur 745 ménages ayant identifié avoir reçu au moins une proposition de logement. Pour les ménages pour lesquels la proposition a été faite par un bailleur, il existe une ambiguïté sur le fait qu'elle portait bien sur un logement faisant l'objet de droit de réservation des CIL. Rappelons cependant que ces ménages n'avaient pas identifié que des propositions provenaient de CIL alors qu'ils figurent bien dans le fichier des collecteurs. Il reste donc probable que la proposition détaillée dans le questionnaire soit bien une proposition faite pour l'accès à un logement réservé par les CIL.

Enfin, à noter que le choix de la proposition détaillée dans le questionnaire ne repose pas sur les mêmes critères que pour l'échantillon des ménages demandeurs non prioritaires. Parmi ces derniers, 49 % ont décrit une proposition pour laquelle ils avaient refusé le logement avant commission, 29 % un refus par la commission, 6 % un refus après commission et 7 % une proposition aboutie. Les biais liés à ces modalités différentes seront pris en compte dans les comparaisons effectuées entre les ménages prioritaires et les ménages non prioritaires.

3.1 L'implication des ménages prioritaires au titre du DALO dans les propositions

a) Les informations transmises aux ménages et les visites des logements

- *Selon les sites des CIL et les bailleurs, les informations transmises aux ménages prioritaires sont les mêmes que celles transmises aux autres demandeurs*

93 % des sites des CIL concernés par le traitement de la demande des ménages DALO, représentant 96 % des demandes enregistrées, déclarent informer systématiquement les ménages prioritaires de la sélection de leur dossier pour une présentation de leur candidature en CAL. Exactement la même proportion de ces sites, déclaraient informer systématiquement les ménages non prioritaires, de la sélection de leur dossier.

Seuls 5 sites, 6 % de ceux concernés par le traitement de la demande des ménages prioritaires représentant 18 % des demandes enregistrées, déclarent que les informations communiquées aux ménages lors de la proposition de logement peuvent être un peu différentes pour les demandeurs prioritaires. Plus précisément, 5 sites disent que les possibilités de visites de logements ne sont pas les mêmes et 3 sites, que les informations descriptives communiquées sur le logement sont différentes.

3 des sites concernés déclarent que les ménages prioritaires n'ont pas la possibilité de visiter le logement et n'en reçoivent pas de descriptif. 2 disent que cette spécificité est liée à la procédure DALO ou à la demande de la Préfecture. Le troisième évoque les délais et le manque de réactivité de la part des ménages.

Les autres sites n'ont pas spécifié en quoi les informations transmises étaient différentes pour les ménages prioritaires.

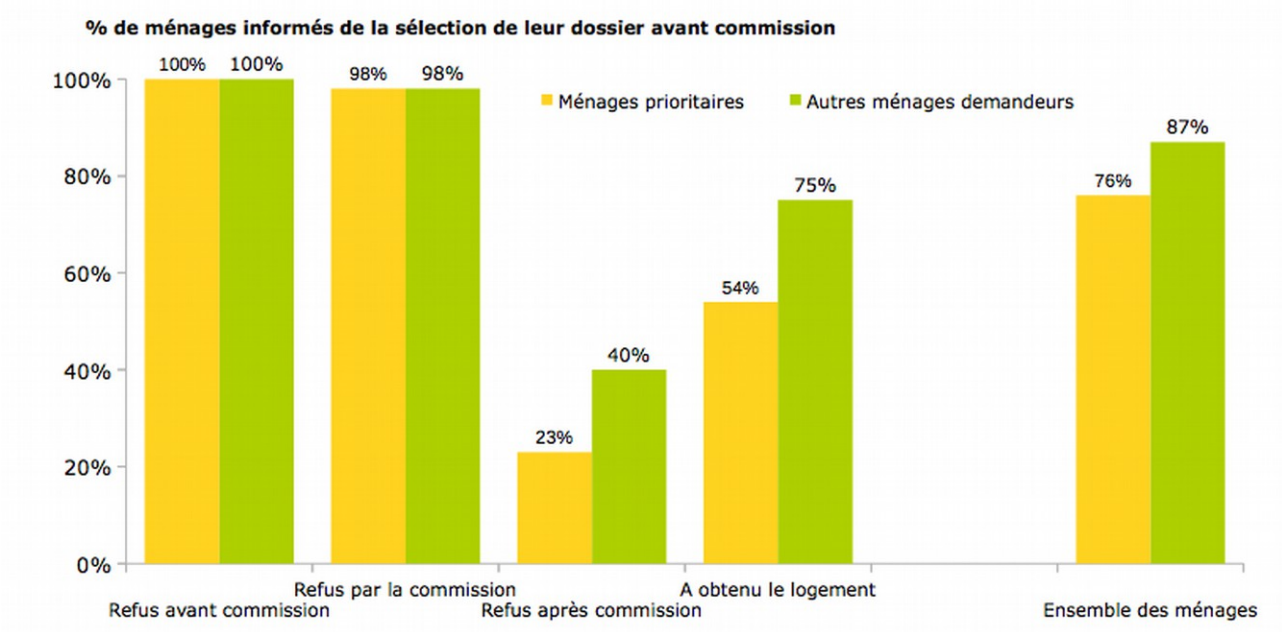
Les bailleurs confirment les réponses des agences des CIL. Seuls 4 % déclarent que les ménages prioritaires n'ont pas les mêmes possibilités de visite que les autres demandeurs, et 1 % qu'ils ne disposent pas des mêmes informations sur le logement proposé.

➢ *Selon les ménages, les ménages prioritaires sont moins nombreux à être informés de la sélection de leur dossier avant commission que les autres demandeurs, mais sont plus nombreux à visiter le logement proposé*

Les trois quarts des ménages prioritaires au titre du DALO ont été informés de la sélection de leur dossier avant passage en commission.

L'information sur la sélection du dossier est un peu moins fréquente pour les ménages prioritaires au titre du DALO et pour les sortants d'intermédiation locative, que pour les autres ménages. 87 % des demandeurs non prioritaires ont été informés de la sélection de leur dossier avant commission. Ces différences se vérifient y compris à même type de proposition. Par construction, tous les ménages ayant refusé le logement avant commission et 98 % de ceux refusés par la commission ont été informés de la sélection de leur dossier, parmi les ménages prioritaires comme parmi les ménages "ordinaires". 23 % des ménages prioritaires ayant refusé après commission ont été informés de la sélection de leur dossier, pour 40 % des ménages "ordinaires". Parmi les ménages ayant obtenu le logement, 54 % de ceux prioritaires au titre du DALO ont été informés de la sélection de leur dossier avant commission, pour 75 % des demandeurs non prioritaires.

Figure n° 268 - L'information des ménages prioritaires sur la sélection de leur dossier avant sélection selon le type de proposition – comparaison avec les autres demandeurs



Source : enquêtes auprès des ménages et des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

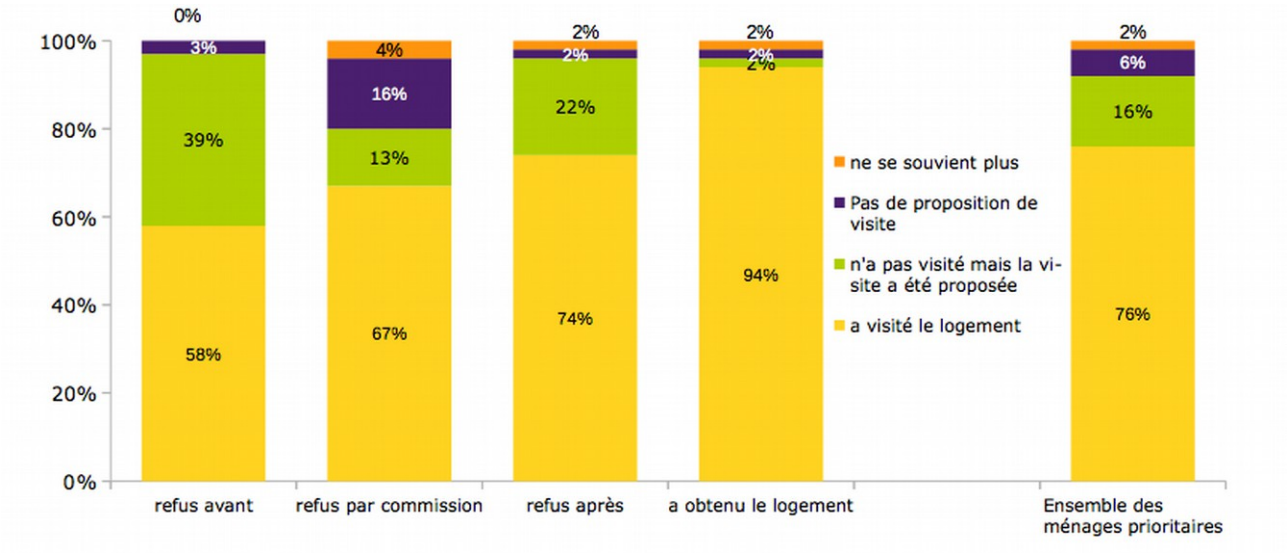
Les pourcentages sont calculés sur la base de 745 ménages prioritaires ayant déclaré avoir reçu au moins une proposition de logement.

Les ménages prioritaires au titre du DALO sont aussi nombreux à s'être vus proposer une visite du logement que les autres demandeurs (92 % contre 90 %). En revanche, les ménages prioritaires sont beaucoup plus nombreux à avoir en effet visité le logement. 76 % sont dans ce cas, pour 54 % des demandeurs non prioritaires.

Plus que pour les autres demandeurs, les visites du logement dépendent beaucoup du type de proposition. 94 % des ménages prioritaires ayant obtenu le logement l'ont visité, pour 74 % de ceux ayant refusé le dossier après commission, 67 % des ménages refusés par la commission et 58 % des demandeurs ayant refusé avant commission. Par ailleurs, les ménages refusés par la commission sont particulièrement plus nombreux, 16 %, à ne pas s'être vus proposés de visites.

Les différences entre les ménages demandeurs et les ménages prioritaires se vérifient quel que soit le type de proposition.

Figure n° 269 - Les visites du logement selon le type de proposition



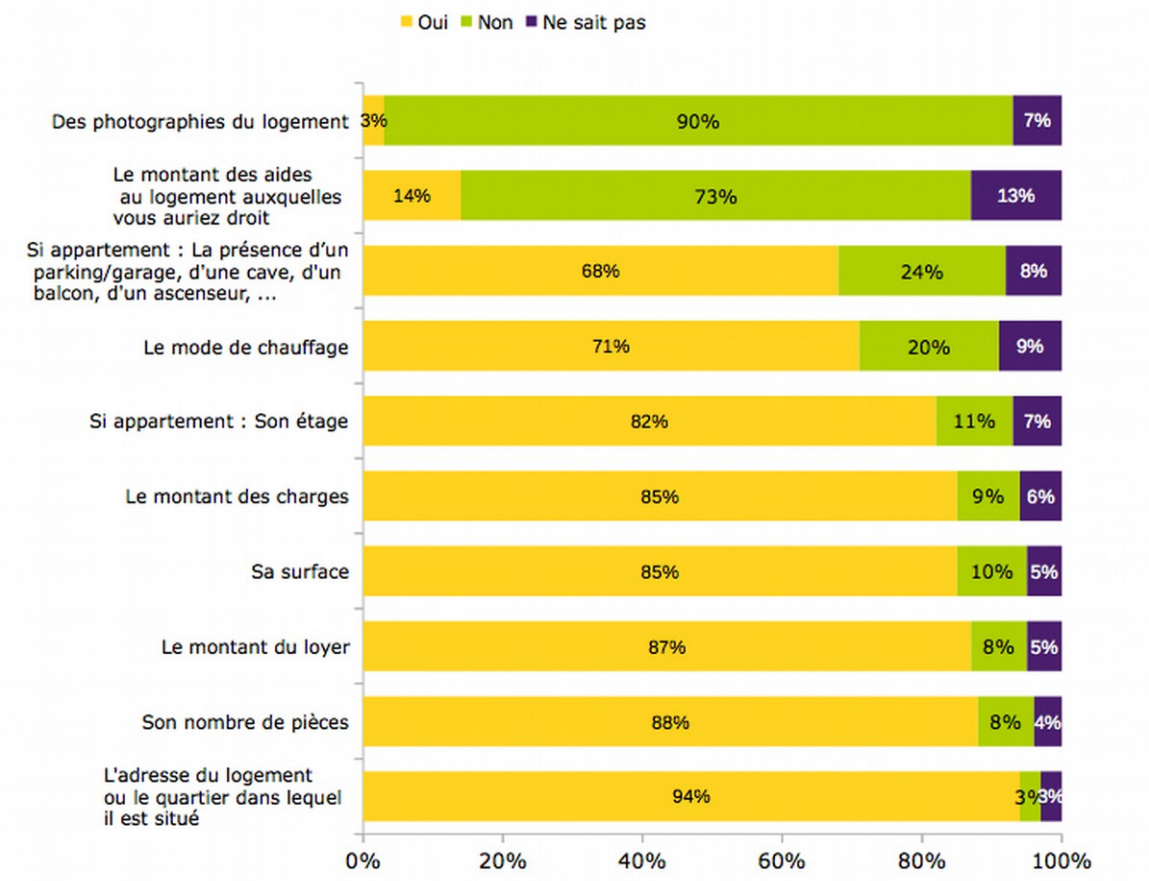
Source : enquêtes auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 745 ménages prioritaires ayant déclaré avoir reçu au moins une proposition de logement.

Comme les autres ménages, les ménages prioritaires qui n'ont pas visité logement malgré la proposition qui leur en a été faite invoquent en premier lieu le fait que le logement ne les intéressait pas (62 % des 122 ménages prioritaires à qui il a été proposé de visiter le logement mais qui ne l'ont pas fait). 23 % évoquent l'impossibilité d'organiser la visite (pas de contact, contact non disponible, logement ne pouvant être visité). Les autres motifs sont très diversifiés (indisponibilité du demandeur, logement finalement non disponible, etc.).

La quasi-totalité des ménages prioritaires se sont vus par ailleurs communiquer des informations sur la situation géographique du logement, son nombre de pièces, le montant du loyer et celui des charges... Les informations sur les éléments de confort du logement et sur le mode de chauffage sont moins fréquentes tout en restant majoritairement communiquées, celles sur le montant des aides au logement sont minoritaires. Enfin, il est très rare que les ménages puissent disposer de photographies du logement.

19 % des ménages prioritaires se sont vus au total communiquer que peu d'informations (moins de la moitié de celles explorées ci-dessous, hors celles qui en concernent que les appartements). Ils sont plus nombreux dans ce cas que les autres ménages demandeurs (8 %). 13 % des ménages prioritaires comme de l'ensemble des demandeurs, ont eu des informations sur tous ou presque tous les items explorés par le questionnaire.

Figure n° 270 - Les informations communiquées sur le logement aux ménages prioritaires



Source : enquêtes auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 745 ménages prioritaires ayant déclaré avoir reçu au moins une proposition de logement (à l'exception des deux items portant sur l'appartement, pour lesquels les pourcentages sont calculés sur la base de 726 ménages s'étant vus proposer un appartement).

Finalement, 28 % des ménages prioritaires déclarent que les informations qui leur ont été communiquées sur le logement étaient tout à fait suffisantes pour leur permettre d'accepter ou non le logement. 45 % les considèrent plutôt suffisantes, 15 % plutôt insuffisantes et 13 %, très insuffisantes. Ces résultats ne diffèrent pas significativement de ceux observés parmi les autres ménages demandeurs. Elles ne dépendent par ailleurs que peu de l'issue de la proposition et de son refus de la part des ménages.

L'information du ménage sur la sélection de son dossier ainsi que les possibilités de visite ou que les informations communiquées sur le logement ne dépendent ni des caractéristiques des ménages, ni de l'organisme ayant fait la proposition de logement.

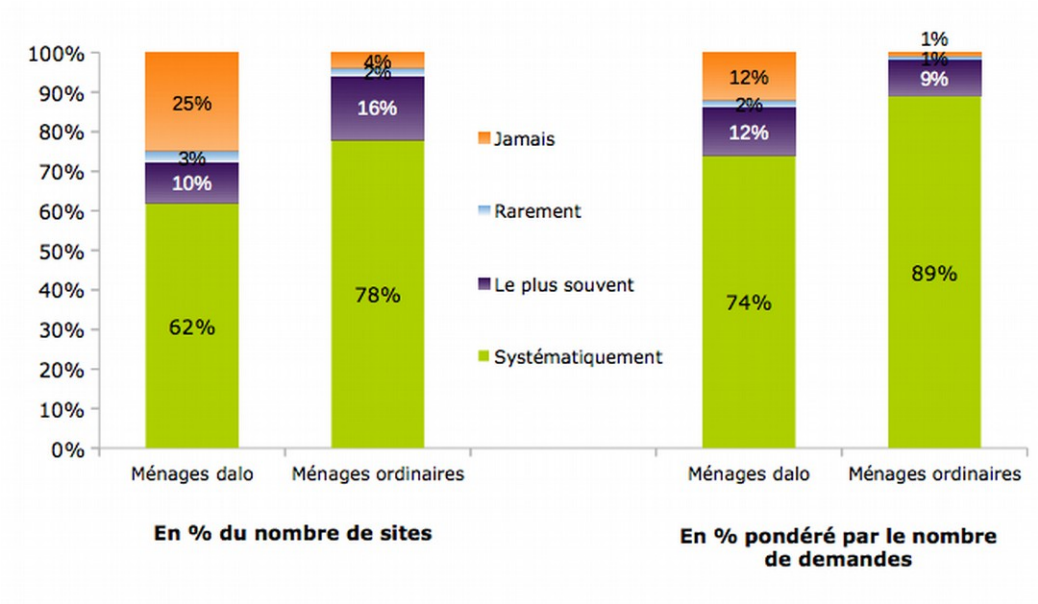
b) Le recueil de l'accord des ménages pour transmission en commission

➢ *Les sites des CIL recueillent un peu moins l'accord des ménages prioritaires que celui de l'ensemble des ménages demandeurs*

Les deux tiers des sites des CIL concernés par la demande des ménages prioritaires, représentant les trois quarts des demandes enregistrées, déclarent recueillir systématiquement l'accord des ménages avant transmission de leur dossier en commission. Une proportion relativement importante, de 25 % (12 % des demandes enregistrées), ne le recueillent jamais.

Les sites concernés par la demande des ménages prioritaires sont moins nombreux à recueillir systématiquement la demande de ces ménages, que celle des demandeurs ordinaires. Ils sont plus nombreux à déclarer ne jamais demander l'accord des ménages prioritaires pour transmettre leur dossier en commission, qu'à ne jamais recueillir celui des autres demandeurs.

Figure n° 271 - Le recueil de l'accord des ménages prioritaires par les sites des CIL – comparaison avec le recueil de l'accord des autres demandeurs



Source : enquête auprès des sites des CIL –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 81 sites répondant à cette question. (3 sites non répondants). Les pourcentages concernant les ménages ordinaires sont calculés sur la base des mêmes 81 sites ayant répondu à la question pour les ménages prioritaires.

Par ailleurs, 87 % des sites recueillant l'accord des ménages avant transmission de leur dossier (78 % après pondération par le nombre de demandes enregistrées) déclarent que les ménages prioritaires disposent exactement des mêmes délais que les autres ménages pour répondre. 6 % (3 % des demandes enregistrées) estiment que les délais laissés aux ménages DALO sont plus courts et 6 également, mais représentant 19 % des demandes enregistrées, signalent que les ménages prioritaires disposent de délais plus longs que les autres.

➢ *Un constat contredit par l'enquête auprès des ménages*

86 % des 566 ménages prioritaires qui avaient été informés de la sélection de leur dossier avant commission, déclarent que leur accord avait été demandé avant transmission de leur dossier en commission. Ce pourcentage est un peu plus élevé que celui observé parmi les autres ménages (78 %).

82 % des 492 ménages prioritaires dont l'accord avait été demandé avant passage en commission, estiment avoir disposé de délais suffisants pour prendre leur décision. Cette proportion est légèrement supérieure à celle observée parmi l'ensemble des demandeurs (74 %).

c) Les échanges entre les ménages et les CIL au sujet de la demande de logement et de son traitement

➢ *Le tiers des sites des CIL s'entretiennent systématiquement avec les ménages prioritaires*

34 % des sites des CIL intervenant dans la constitution du dossier de candidature des ménages prioritaires, représentant 32 % des demandes enregistrées, s'entretiennent systématiquement avec les ménages prioritaires en dehors d'éventuels contacts pour obtenir des pièces manquantes. 49 % (représentant 56 % des demandes enregistrées) s'entretiennent avec certains mais pas avec tous et 16 % (12 % des demandes enregistrées) n'ont pas de contacts avec les ménages prioritaires.

Il n'existe pas de question comparable posée aux sites des CIL sur les entretiens conduits avec les ménages non prioritaires (la question posée était centrée sur le dépôt de la demande alors qu'elle concerne ici également l'instruction du dossier).

78 % des 51 sites s'entretenant systématiquement ou parfois avec les ménages, déclarent le faire pour finaliser le dossier de candidature, 53 % pour préciser la demande des ménages et 33 % pour discuter de leur situation financière et professionnelle.

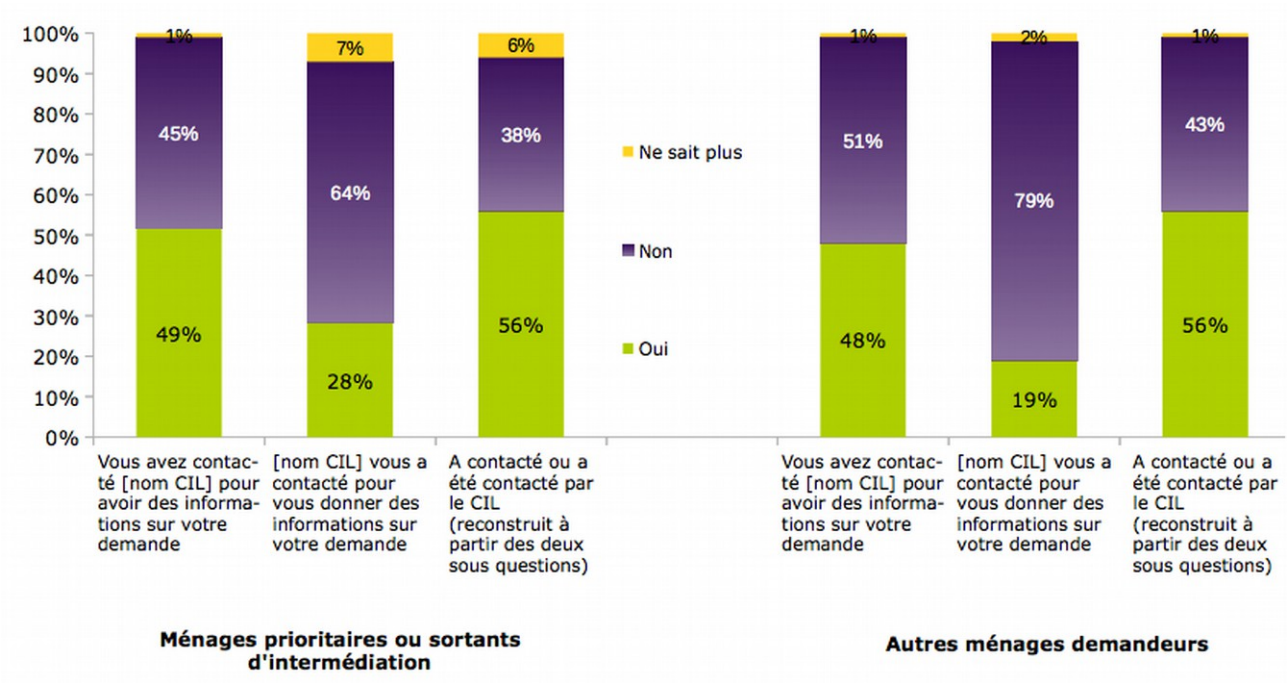
➢ *Les réponses des ménages prioritaires montrent des contacts aussi fréquents que pour les autres demandeurs*

56 % des ménages prioritaires au titre du DALO ou sortant d'intermédiation locative, ayant identifié les CIL comme étant à l'origine des propositions de logement, déclarent avoir contacté ou avoir été contactés par les collecteurs au sujet de leur demande. Plus précisément, 49 % ont contacté le CIL et 28 % ont été contactés.

Ces pourcentages sont proches de ceux observés parmi l'ensemble des ménages. Les ménages prioritaires sont cependant légèrement plus nombreux que les autres, à avoir été contactés par les CIL (28 % contre 19 %).

Figure n° 272 - Les contacts des ménages prioritaires avec les CIL - comparaison avec les réponses des autres ménages demandeurs

En plus des échanges au moment des propositions de logement, est-ce que :



Sources : enquêtes auprès des ménages –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les ménages prioritaires sont calculés sur la base de 617 ménages ayant identifié au moins une proposition comme provenant des CIL.

Par ailleurs :

- 57 % des ménages prioritaires informés de la sélection de leur dossier avant commission, ont été informés du passage de leur dossier en commission ;
- 42 % ont été informés de la date du passage ;
- 35 % disent avoir été informés du rang de priorité de leur dossier.

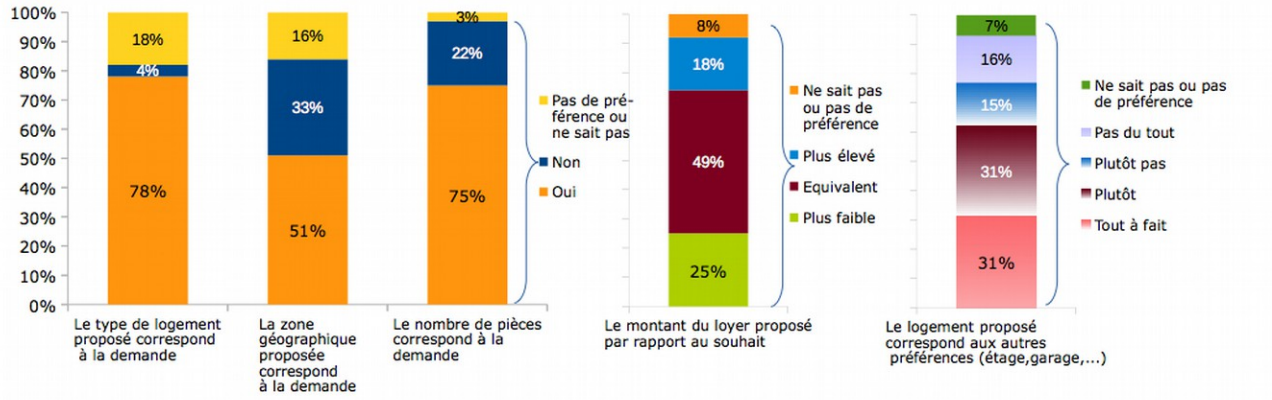
Les ménages prioritaires sont plus nombreux à se déclarer informés sur le passage de leur dossier en commission que les autres demandeurs. Parmi ces derniers ayant eu la proposition avant commission et ne l'ayant pas refusé, 32 % se disaient informés du passage en commission, 23 % l'avoir été de la date de la commission et 13 % seulement du rang de priorité de leur dossier. Cette information ne dépend pas de l'organisme ayant transmis la proposition aux ménages (CIL ou bailleur).

3.2 L'adéquation des propositions à la demande des ménages

Les logements proposés ne remplissent souvent pas tous les critères demandés par les ménages prioritaires. En particulier, le tiers des ménages se sont vus proposer un logement ne correspondant pas à leurs souhaits géographiques, le tiers également un logement qui ne remplissait pas ou pas du tout leur demande en termes de confort (étage, ascenseur, mode de chauffage, etc.) et le quart, un logement dont le nombre de pièces ne correspondait pas à leur demande.

À noter que le quart des ménages déclarent que le loyer du logement proposé était plus faible que le loyer souhaité.

Figure n° 273 - L'adéquation des logements proposés aux souhaits des ménages prioritaires au titre du DALO



Source : enquête auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les ménages prioritaires sont calculés sur la base de 745 ménages ayant identifié avoir reçu au moins une proposition de logement.

Finalement, pour le tiers des ménages prioritaires, le logement proposé correspond à toutes les attentes. Pour le tiers également, une contrainte et une seule n'est pas respectée. Pour le dernier tiers, plusieurs contraintes ne sont pas respectées.

L'adéquation du logement proposé avec les attentes des demandeurs est très proche de celle observée parmi l'ensemble des ménages. Ce constat se vérifie également à même résultat de la proposition.

À noter que cette adéquation dépend par ailleurs du type d'organisme à l'origine de la proposition de logement. Les propositions correspondent mieux aux demandes lorsque ce sont les bailleurs qui en sont à l'origine : dans 45 % des situations, elles correspondent alors à toutes les demandes, pour 34 % lorsque la proposition est formulée par le CIL ou l'employeur.

Cette adéquation ne dépend pas du type de ménages prioritaires (au titre du DALO ou sortants d'intermédiation locative). Comme pour les autres ménages, elle dépend très peu des caractéristiques sociodémographiques des demandeurs. Le seul impact est celui de la situation familiale : 41 % des personnes seules sans enfant disent avoir reçu une proposition tout à fait adaptée à leur demande, pour 27 % des monoparents.

3.3 Les résultats des commissions et les refus de la part des ménages

a) La prévalence des différents types de refus

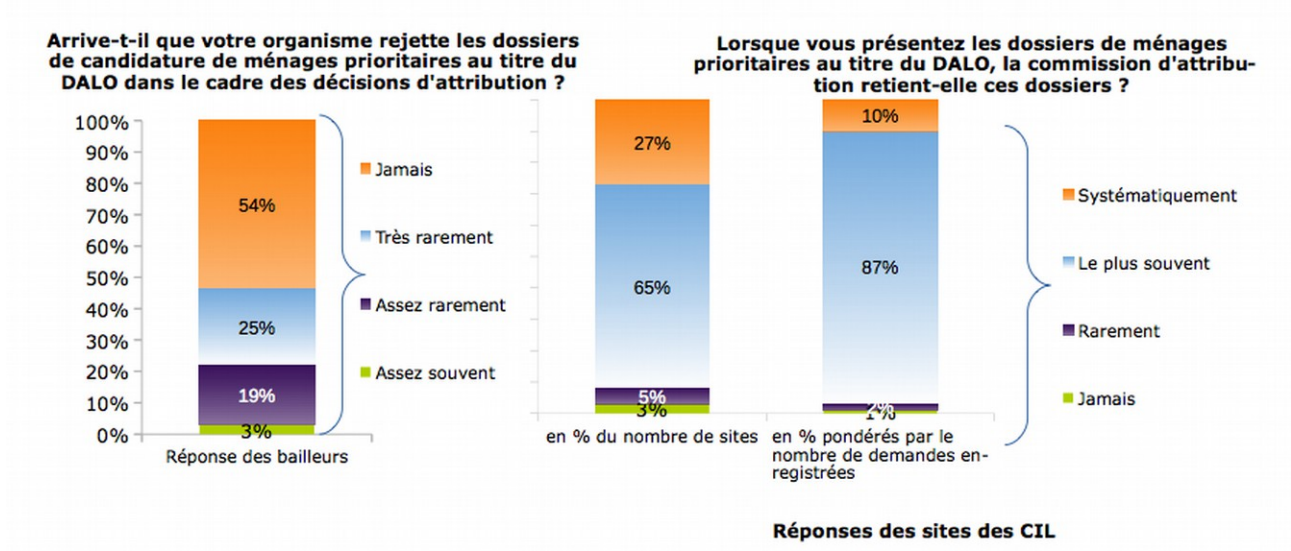
Les données sur les ménages prioritaires transmises par les CIL ne permettent pas de chiffrer la prévalence des refus de logement ou des refus par la commission des ménages prioritaires, de manière comparable avec les résultats sur l'ensemble des ménages demandeurs. Seule l'enquête menée auprès des sites des CIL fournit des éléments de comparaison.

➢ *Selon les bailleurs comme selon les sites des CIL, les refus de la commission sont relativement rares*

Presque la moitié des bailleurs, 46 %, déclarent qu'il leur arrive de refuser des dossiers de ménages prioritaires au titre du DALO. Ces refus restent relativement rares. Aucun bailleur ne les décrit comme très fréquents, 3 % seulement les déclarent assez fréquents alors que 44 % les disent assez ou très rares.

Les réponses des sites des CIL confirment que les commissions peuvent ne pas retenir les dossiers de ménages prioritaires, mais qu'en général, elles le font. Ainsi, les trois quarts des sites des CIL concernés par la demande des ménages prioritaires, représentant 90 % des demandes, déclarent que les commissions ne retiennent pas systématiquement les dossiers des demandeurs relevant du DALO. Cependant, les deux tiers des sites, représentant presque 9 demandes enregistrées sur 10, estiment que les CAL retiennent le plus souvent ces dossiers. Seuls 8 % des sites, 3 % des demandes enregistrées, relèvent que les CAL n'attribuent que rarement, voire jamais, le logement aux ménages prioritaires dont le dossier leur est présenté. À noter que parmi les 6 sites estimant que les commissions ne retiennent que rarement ou jamais les dossiers de ménages prioritaires, 5 ne présentent en commission qu'un seul dossier dès lors qu'il s'agit d'un ménage relevant du DALO.

Figure n° 274 - La prévalence des refus avant et après commission selon les sites des CIL. Comparaison avec l'ensemble des ménages



Source : enquête auprès des sites des CIL–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les réponses des sites des CIL sont calculés sur la base de 81 sites (3 sites non répondants).
Les pourcentages concernant les réponses des bailleurs sont calculés sur la base de 351 bailleurs (13 bailleurs non répondants à cette question).

➢ *Selon les sites des CIL, les ménages prioritaires refusent un peu moins que les autres les logements proposés*

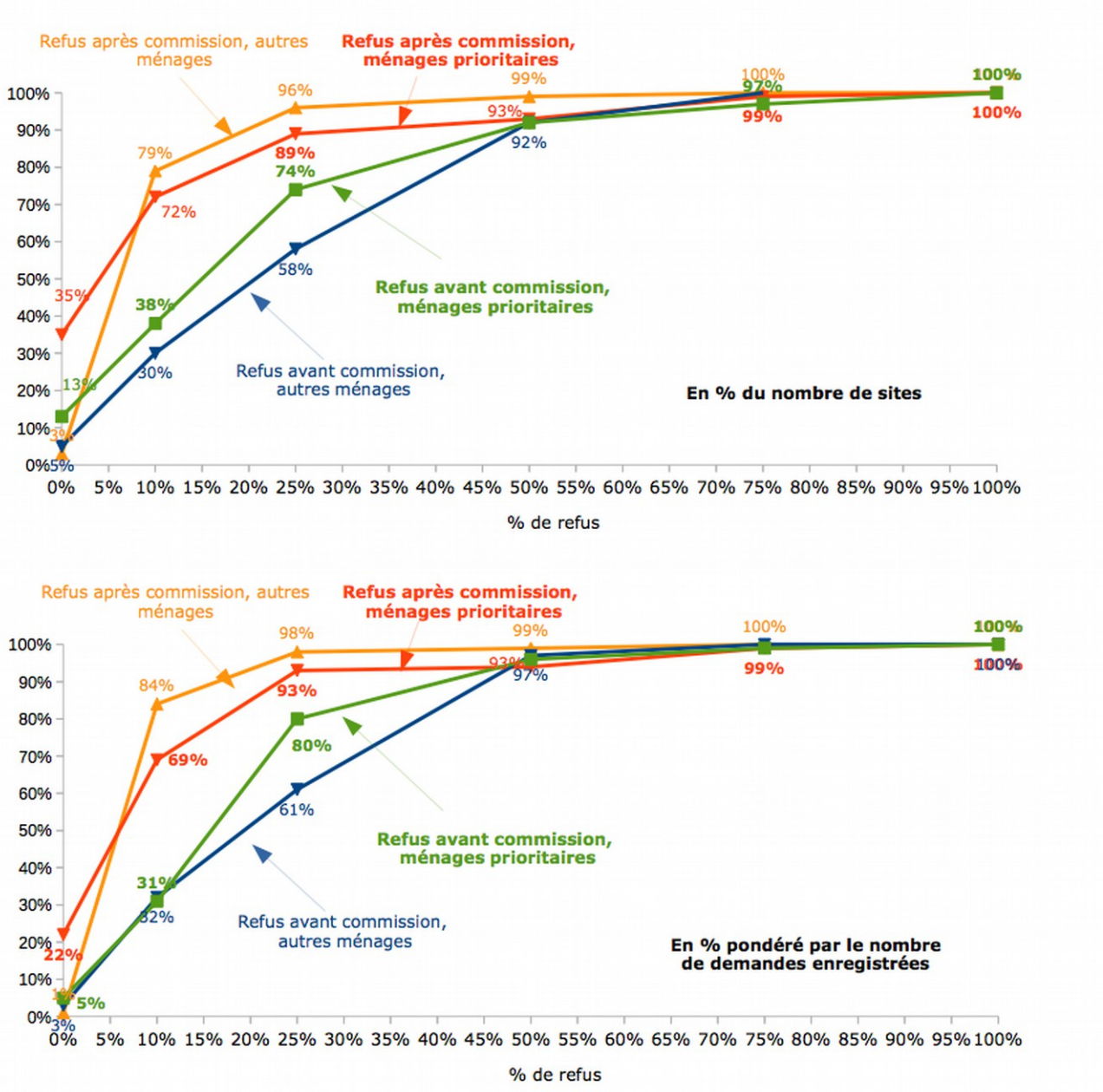
Selon les sites des CIL, les refus des ménages après commission sont beaucoup plus rares que les refus avant commission. Ces derniers restent relativement fréquents : 87 % des 61 sites des CIL demandant l'accord des ménages avant commission, représentant même 95 % des demandes enregistrées, déclarent être concernés. Ces refus représentent plus du quart des propositions faites aux ménages pour le quart des sites des CIL, soit 20 % des demandes enregistrées. 8 % des sites (3 % des demandes enregistrées) estiment que les refus avant commission concernent plus d'un dossier sur 2 de ménages prioritaires.

Les sites des CIL relèvent moins de refus après commission. Le tiers (78 % des demandes enregistrées) n'enregistre aucun refus de la part de ménages prioritaires après commission. 11 % (7 % des demandes enregistrées) en enregistrent plus du quart et 7 % plus de la moitié.

La prévalence des refus des demandeurs non prioritaires mesurée par les sites par ailleurs concernés par la demande des ménages prioritaires, est légèrement plus élevée que celle observée pour les ménages prioritaires. Les différences restent faibles. Plus précisément :

- les sites des CIL sont un peu plus nombreux à estimer le nombre de refus avant commission de la part des ménages non prioritaires, à plus de 25 % des dossiers retenus (42 % des sites, pour 26 % pour les ménages prioritaires) ;
- les agences locatives sont par ailleurs relativement peu nombreuses à déclarer qu'il leur arrive d'enregistrer des refus de la part des ménages prioritaires après commission. 65% sont concernées alors que 97% de ces mêmes agences signalent des refus après commission des ménages non prioritaires. Lorsque les sites en enregistrent, ces refus sont plus nombreux parmi les demandeurs prioritaires que parmi les autres (la part des sites déclarant que les refus après commission concernent plus de 25 % des ménages est de 4% pour les demandeurs non prioritaires et atteint 11 % pour les demandeurs prioritaires).

Figure n° 275 - La prévalence des refus avant et après commission selon les sites des CIL. Comparaison avec l'ensemble des ménages



Source : enquête auprès des sites des CIL–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages concernant les refus avant commission sont calculés sur la base de 61 sites de CIL recueillant l'accord des ménages prioritaires avant transmission des dossiers en commission.
Les pourcentages concernant les refus après commission sont calculés sur la base de 78 sites (6 sites n'ont pas répondu à la question).
Les pourcentages portant sur les refus de la part des ménages non prioritaires sont calculés à partir des réponses des seuls sites également concernés par la demande des ménages prioritaires et ayant répondu aux questions portant sur les refus de ces ménages.
Les pourcentages sont des pourcentages cumulés. Par exemple, 74 % des sites des CIL déclarent que les refus avant commission représentent au plus 25 % des dossiers retenus. 38 % qu'ils en représentent au plus 10 %. 36 % des sites estiment donc que les refus avant commission représentent entre 10 % et 25 % des dossiers retenus.

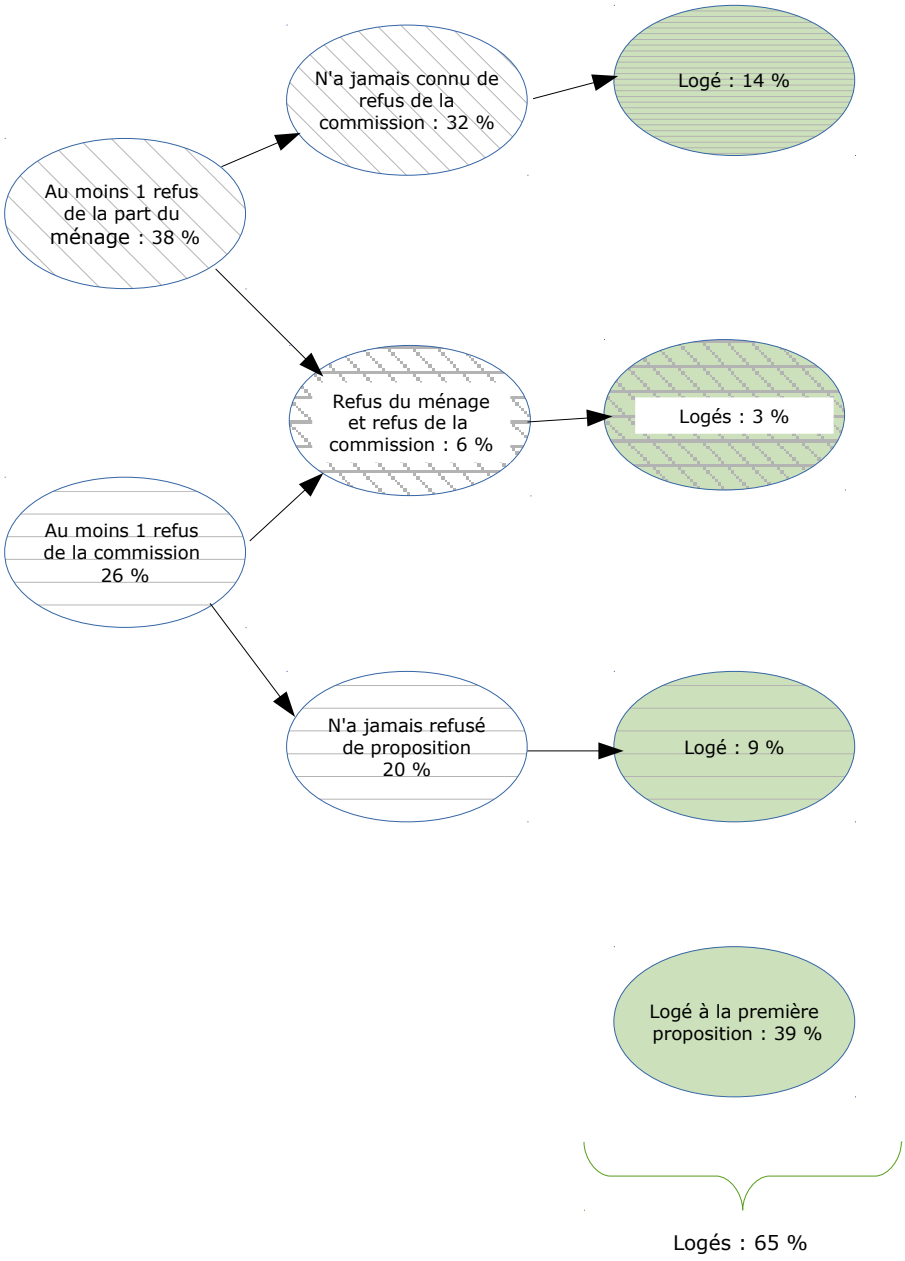
➢ *Selon les ménages, les refus par la commission d'attribution sont fréquents*

Les déclarations des ménages prioritaires au titre du DALO indiquent que, parmi ceux ayant identifié avoir reçu au moins une proposition :

- la part des refus par la commission d'attribution est élevée, plus que ne le montrent les déclarations des CIL et des bailleurs : 26 % des ménages déclarent ainsi que leur dossier a été refusé au moins une fois par la commission ;
- plus du tiers des ménages ont refusé au moins une proposition ;
- la part des ménages logés est importante : 65 % de ceux ayant reçu au moins une proposition ont accédé au logement : il s'agit soit de ménages déclarant avoir été logés via leur employeur ou le CIL (56 % des ménages répondants), ou encore de ménages logés via un bailleur ; une collectivité ou l'État, et déclarant n'avoir jamais reçu de proposition de la part des CIL (9 %). En particulier, plus du tiers des ménages ont obtenu le logement à la première proposition.

Ces chiffres ne sont pas directement comparables avec ceux portant sur les ménages non prioritaires. Pour ces derniers, les résultats sont issus des fichiers des CIL et non du déclaratif des personnes interrogées, comme c'est le cas ici. Par ailleurs, l'enquête auprès des ménages prioritaires ne permet pas à ce stade de distinguer avec certitude les propositions effectivement faites sur un logement réservé par un collecteur, des propositions faites pour un autre logement.

Figure n° 276 - Les refus et l'accès au logement des ménages prioritaires



Source : enquête auprès des ménages prioritaires –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 745 ménages ayant identifié avoir reçu au moins une proposition de logement.
Exemples de lecture : 3 % de l'ensemble des ménages ont été logés à la date de l'enquête, après avoir refusé au moins une fois le logement et avoir été refusé au moins une fois par la commission. 9 % des ménages sont logés à la date de l'enquête, après avoir été refusé au moins une fois par la commission, mais sans avoir refusé de proposition.

b) Les motifs de refus et le devenir des dossiers concernés

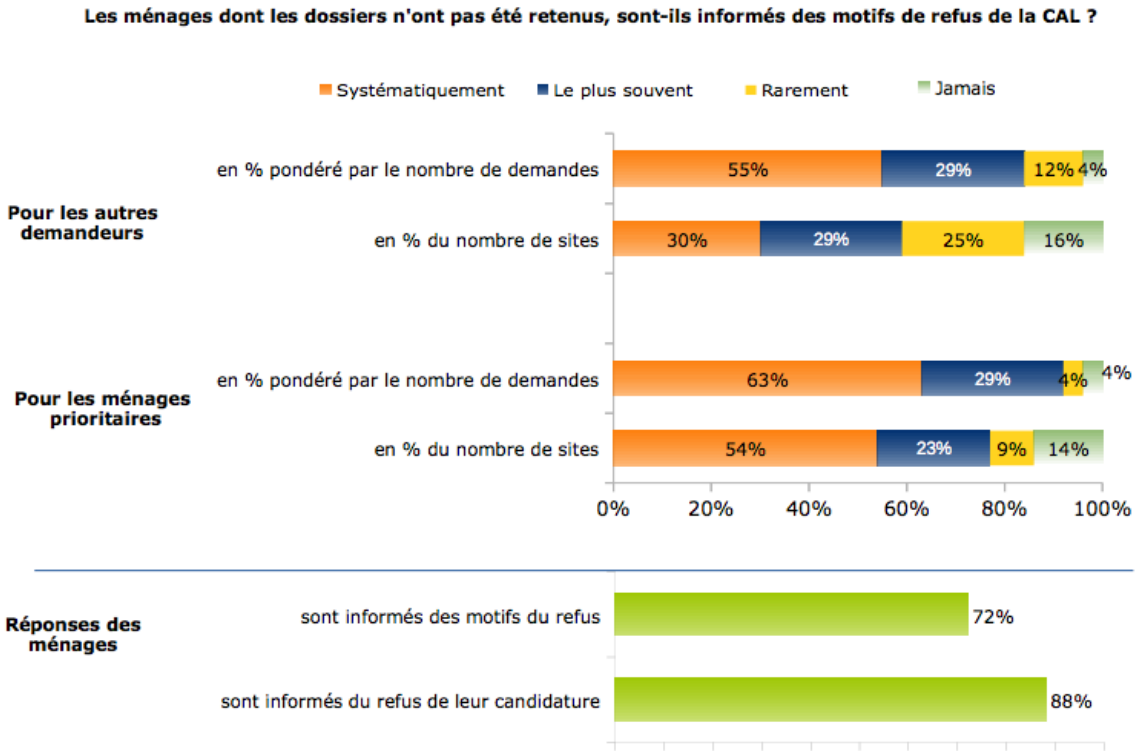
➢ *Les ménages sont informés des décisions de la commission d'attribution et des motifs de refus*

88 % des ménages prioritaires dont le dossier a été refusé ou ajourné par la commission, s'en disent informés. 72 % sont informés des motifs de refus. Ces pourcentages sont plus élevés que ceux observés parmi l'ensemble des demandeurs : lorsque leur dossier avait été refusé par la commission 72 % de ces derniers s'en disaient informés. 45 % déclaraient connaître les motifs des refus.

Les réponses des sites des CIL confirment une bonne information des ménages prioritaires au titre du DALO sur les résultats de la commission, meilleure que celle communiquée aux autres ménages : 54 % des sites des CIL qui observent parfois des rejets de dossier de ménages prioritaires en commission (63 % des demandes enregistrées par ces mêmes sites) disent que les ménages sont systématiquement informés des motifs des refus. 23 % seulement (8 % après pondération par le nombre de demandes) que les ménages prioritaires ne sont que rarement ou jamais informés des motifs du refus de la commission.

30 % de ces mêmes sites (55 % des demandes enregistrées) déclaraient que les ménages non prioritaires dont le dossier a été refusé sont systématiquement informés des motifs du refus et 41 % (16 % des demandes) que ce résultat ne leur est que rarement ou jamais transmis.

Figure n° 277 - L'information des ménages prioritaires dont le dossier n'a pas été retenu par la commission, sur les décisions de la CAL



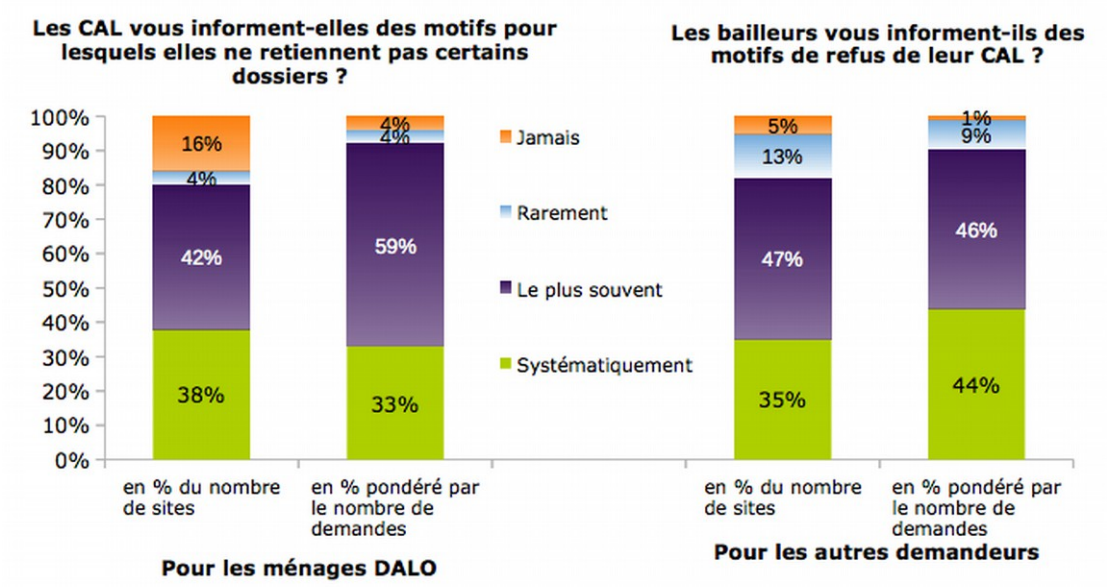
Source : enquête auprès des sites des CIL–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages portant sur les réponses des CIL sont calculés sur la base de 57 sites (22 sites non concernés car n'enregistrant jamais de refus de la part des commissions, 2 sites concernés mais non répondants).
Les pourcentages portant sur les réponses des ménages sont calculés sur la base de 176 ménages informés de la sélection de leur dossier avant commission, et refusés par la commission.

➢ *Les motifs de refus par la commission : taux d'effort trop d'important et situation trop fragile*

Les sites des CIL se disent en général informés des motifs pour lesquels la commission refuse les dossiers de ménages prioritaires au titre du DALO : 38 % des sites des CIL qui observent parfois des rejets de dossier de ménages prioritaires en commission, déclarent être informés systématiquement des motifs de ces refus. Ils représentent 33 % des demandes enregistrées par les 55 sites répondant à la question. 42 % sont informés le plus souvent (59 % après pondération par le nombre de demandes) et seuls 20 % (8 % des demandes enregistrées) ne le sont que rarement ou jamais.

L'information des CIL sur les motifs de refus est très proche de celle observée pour les autres ménages demandeurs.

Figure n° 278 - L'information des CIL sur les motifs de refus des commissions - comparaison avec les ménages "ordinaires"



Source : enquête auprès des sites des CIL–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 55 sites (22 sites non concernés car n'enregistrant jamais de refus de la part des commissions, 4 sites concernés mais non répondants).

Les 46 sites informés même rarement des motifs de refus de la part des commissions évoquent principalement des taux d'effort trop élevés ou une situation financière fragile. Plus rarement, les refus des bailleurs sont justifiés par un dossier incomplet, ou bien non conforme aux contraintes réglementaires. Plus précisément :

- 23 sites, 50 % de ceux concernés par la question, mentionnent des taux d'effort trop importants ;
- 15 sites (33 %) évoquent des situations financières fragiles, des revenus précaires, des taux d'endettement importants, etc. ("*Précarité, ressources trop justes, absence de parcours locatif ", "Dossier fragile, ressources insuffisantes* "...) ;
- 8 sites (17 %) expliquent les refus par la non-conformité des dossiers aux règles d'attribution : le plus souvent, il s'agit de ménages dont la taille n'est pas compatible avec la typologie du logement ("inadéquation de la taille du logement à la composition familiale ", "*inadéquation composition familiale / typologie* "...) ;
- 7 sites (15 %) font référence à la présence de dettes locatives ;

- 6 sites (13 %) mentionnent les dossiers incomplets et le manque de pièces justificatives ;
- deux autres types de réponses sont certes rares, mais indiquent que la priorité n'est pas toujours au logement des ménages prioritaires et peut intégrer d'autres objectifs. 3 sites évoquent ainsi les contraintes de mixité sociale, qui peuvent conduire les bailleurs à refuser des ménages précaires, 3 autres sites l'attribution de logement du contingent du bailleur plutôt que de celui du CIL, pour répondre à ses propres obligations d'attribution.

Les réponses des bailleurs confirment celles des sites des CIL. Ils sont cependant plus nombreux à évoquer les dossiers incomplets. Parmi les 162 bailleurs répondants qui ont déclaré qu'il arrivait à leur CAL de refuser des dossiers de ménages prioritaires, 127 ont explicité les motifs de refus :

- 64 (50 %) évoquent des situations trop fragiles ou des taux d'effort trop importants ;
- 45 (35 %) des dossiers incomplets ;
- 17 (13 %) des ménages ne répondant pas aux critères administratifs (plafonds de revenus, et surtout taille du ménage au regard de la typologie du logement) ;
- 14 (11 %) disent le logement inadapté aux ménages, sans décrire cette inadaptation ;
- 4 bailleurs, 3 % des répondants, mentionnent les contraintes de mixité de peuplement.

Enfin, les ménages informés des motifs des refus fournissent des réponses également proches de celles des bailleurs et des CIL :

- 38 % n'évoquent pas d'autres motifs que le constat d'un logement attribué à un autre demandeur ;
- 26 % mentionnent des ressources insuffisantes. 2 % l'absence de situation professionnelle stable, 1 % l'absence de caution ou de garant, 1 % la présence de dettes locatives. Ces réponses confirment que la fragilité de la situation du ménage est le premier motif de rejet des dossiers des ménages prioritaires ;
- 20 % un dossier incomplet ;
- 2 % un logement inadapté aux caractéristiques du foyer ;
- 4 % la perte du dossier par le bailleur, ou un dossier non transmis ;
- 2 % déclarent que le logement n'a finalement pas été loué.

Les motifs de refus des demandeurs prioritaires portent plus souvent que pour les autres ménages sur l'insuffisance des ressources et sur des dossiers non complets. 9 % des ménages non prioritaires informés des motifs du refus de leur dossier, évoquaient des ressources insuffisantes et 8 % seulement des dossiers incomplets. Ils étaient en revanche plus nombreux que les ménages prioritaires, 58 %, à ne pas donner d'autres motifs que l'attribution à un autre ménage.

➢ *Les ménages ayant refusé le logement avant et après commission : les motifs sont les mêmes que pour les ménages non prioritaires*

Les motifs pour lesquels les ménages refusent le logement proposé sont d'abord liés à l'emplacement géographique du logement, puis à son niveau de confort. Ainsi :

- 58 % des ménages ayant refusé le logement avant commission, 60 % de ceux l'ayant refusé après commission, mentionnent des motifs liés à son emplacement. Il s'agit en particulier de l'image du quartier (citée par respectivement par 33 % et 38 % des ménages ayant refusé avant et après commission), ainsi que de l'éloignement du logement par rapport au lieu de travail des demandeurs (26 % et 30 %) ;
- 34 % des ménages ayant refusé avant commission, 24 % de ceux l'ayant refusé après, citent des raisons liées au confort du logement. Il s'agit le plus souvent de l'aspect du logement, jugé vétuste, ou de son étage ;
- respectivement 26 % et 15 % des ménages ont refusé le logement respectivement avant et après commission car la taille du logement ne leur convenait pas. La quasi-totalité de ces demandeurs jugeait le logement trop petit, en surface ou en nombre de pièces.

Les autres motifs sont relativement peu mentionnés. En particulier, seuls 10 % des ménages ayant refusé le logement avant commission, 7 % de ceux l'ayant refusé après commission, l'ont fait car ils jugeaient le loyer trop élevé.

Les motifs pour lesquels les ménages prioritaires ont refusé le logement sont très proches de ceux cités par les autres ménages. Les demandeurs prioritaires sont un peu plus nombreux que les autres à évoquer un logement de trop faible taille (motif cité par 17 % des ménages non prioritaires ayant refusé le logement avant commission, et par 15 % de ceux l'ayant refusé après commission). Les différences sont faibles. Elles peuvent s'expliquer par les difficultés sus-mentionnées par les CIL, d'une inadéquation entre les ressources des ménages et le coût des logements de grande taille.

Figure n° 279 - Les motifs cités par les ménages pour expliquer leur refus

Pour quelles raisons avez-vous refusé que votre dossier soit transmis au bailleur ? (*question pré-codée, les items n'étaient pas cités et les réponses "autres" ont été recodées a posteriori)*

	Refus avant commission		Refus après commission	
	Effectifs	**%**	**Effectifs**	**%**
Le demandeur a changé d'avis, ne cherche plus de logement, la proposition n'arrive pas au bon moment	**18**	**9 %**	**6**	**12 %**
Avait déjà obtenu un nouveau logement	*16*	*8 %*	*6*	*12 %*
La proposition est arrivée trop tôt /trop tard	*2*	*1 %*	*0*	*0 %*
Le loyer ou les charges étaient trop élevés	**21**	**10 %**	**4**	**7 %**
L'emplacement géographique ne convenait pas	**123**	**58 %**	**29**	**60 %**
L'image du quartier ne convenait pas, quartier jugé peu sûr	*70*	*33 %*	*19*	*38 %*
Le logement était situé trop loin des transports en commun	*16*	*8 %*	*4*	*7 %*
Le logement était situé trop loin du lieu de travail de la personne interrogée ou de son conjoint	*56*	*26 %*	*15*	*30 %*
Les établissements scolaires à proximité ne convenaient pas	*3*	*1 %*	*1*	*2 %*
Peu ou pas de services et de commerces à proximité	*4*	*2 %*	*1*	*2 %*
La zone géographique n'était pas celle souhaitée	*6*	*3 %*	*0*	*0 %*
Le logement et son environnement était bruyant, le voisinage difficile	*2*	*1 %*	*0*	*0 %*
Pour des raisons liées à la taille du logement	**55**	**26 %**	**8**	**15 %**
Le logement était trop petit en surface	*38*	*18 %*	*5*	*10 %*
Le logement était trop grand	*1*	*1 %*	*0*	*0 %*
Le logement ne comptait pas assez de pièces	*34*	*16 %*	*4*	*9 %*
Le type de logement (maison ou appartement) n'était pas celui recherché	**5**	**3 %**	**0**	**0 %**
Pour des raisons liées au confort du logement	**71**	**34 %**	**12**	**24 %**
L'immeuble ne convenait pas	*5*	*3 %*	*3*	*7 %*
Le logement ne comprenait pas de parking ou de garage	*2*	*1 %*	*1*	*3 %*
Le logement ne comprenait pas de cave	*0*	*0 %*	*0*	*0 %*
Le logement ne comprenait pas de balcon ni de terrasse	*2*	*1 %*	*2*	*4 %*
Le mode du chauffage du logement ne convenait pas	*4*	*2 %*	*0*	*0 %*
L'exposition du logement ne convenait pas	*3*	*1 %*	*3*	*5 %*
Le logement semblait vieux, n'était pas propre, pas agréable	*29*	*14 %*	*5*	*10 %*
Le logement était mal agencé, mal distribué	*13*	*6 %*	*1*	*3 %*
Le logement était au rez de chaussée	*8*	*4 %*	*1*	*3 %*
L'étage ne convenait pas	*27*	*13 %*	*3*	*6 %*
Pas d'ascenseur	*11*	*5 %*	*0*	*0 %*
Le logement n'était pas adapté au handicap ou aux difficultés du demandeur	**1**	**<1 %**	**0**	**0 %**
N'avait pas eu la possibilité de le visiter	**7**	**3 %**	**2**	**4 %**
Total	**212***	**144 %*****	**49****	**122 %*****

Source : enquête auprès des ménages prioritaires–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
212 ménages prioritaires ayant refusé le logement avant commission - **49 ménages ayant refusé le logement après commission - * les totaux sont supérieurs à 100 %, plusieurs réponses étant possibles*
Guide de lecture : les items en caractères gras correspondent à des grandes catégories de réponses. Lorsqu'ils sont construits à partir de regroupement de réponses (n'étaient pas posés tels quels, mais sont reconstruits a posteriori), les items ayant servi à leurs construction sont présentés en caractères italiques.
Exemples de lecture : 3 % des ménages ayant refusé le ménage avant commission l'ont fait car le type de logement n'était pas celui recherché (item proposé ainsi dans le questionnaire). 34 % ont refusé avant commission pour des raisons liées à la taille du logement (item reconstruits, correspondant au regroupement des réponses "le logement était trop petit en surface", "le logement était trop grand", "le logement ne comptait pas assez de pièces").

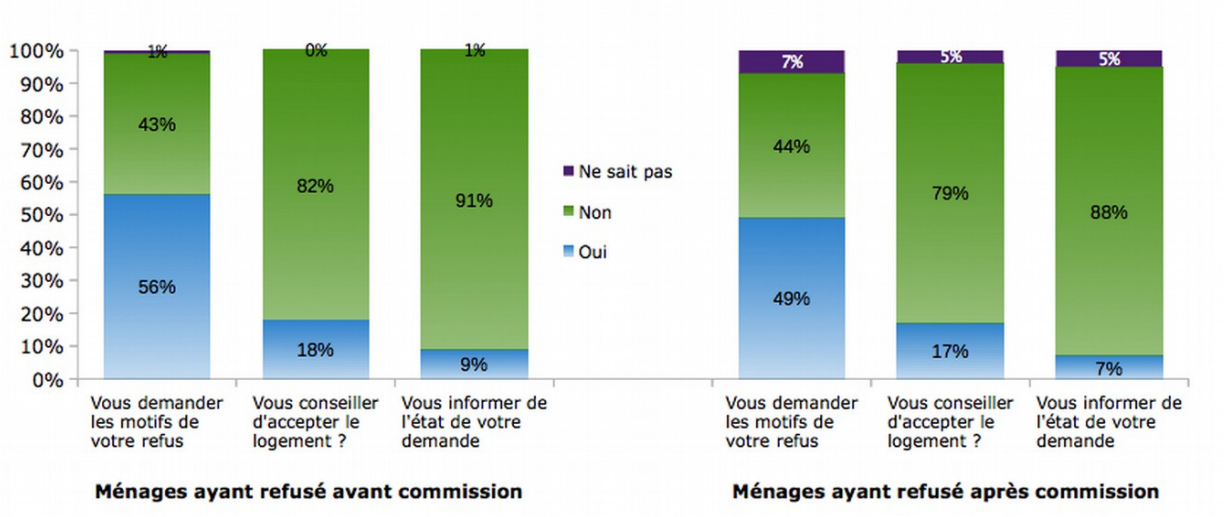
Les ménages prioritaires sont plus nombreux que les autres demandeurs à avoir été contactés suite à leur refus. Comme pour l'ensemble des demandeurs, les contacts avaient comme principal objectif de connaître les motifs du refus, plus que de convaincre le ménage d'accepter le logement. Ainsi :

- 56 % des ménages prioritaires ayant refusé le logement avant commission, 49 % de ceux ayant refusé le logement après commission, disent avoir été contactés pour discuter des motifs de ce refus. Ces pourcentages étaient respectivement de 41 % et 30 % parmi l'ensemble des demandeurs ;
- respectivement 18 % et 17 % des demandeurs prioritaires ayant refusé la proposition avant / après commission, ont été contactés pour leur conseiller d'accepter ce logement. Ces pourcentages étaient très faibles, de 3 % et 5 %, parmi l'ensemble des demandeurs.

Les ménages prioritaires, comme l'ensemble des ménages, sont très peu nombreux à avoir été informés de l'état de leur demande à la suite de leur refus.

Figure n° 280 - Les ménages prioritaires déclarant avoir été contactés suite à leur refus

Votre employeur / l'employeur de votre conjoint vous a-t-il contacté pour...



Source : enquête auprès des ménages prioritaires–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages relatifs aux ménages ayant refusé avant commission sont calculés sur la base de 212 ménages prioritaires ayant refusé la proposition avant commission. Les pourcentages relatifs aux ménages ayant refusé après commission sont calculés sur la base de 49 ménages ayant refusé la proposition après commission.

c) Les déterminants des refus et de l'accès au logement

➢ *Les refus dépendent très peu des caractéristiques sociodémographiques des ménages*

L'étude des caractéristiques des ménages, selon la présence ou non de refus de leur part, de refus de la commission ou encore de l'accès au logement montre une très faible différenciation de ces caractéristiques selon les résultats des propositions. Il existe un impact de la nationalité du ménage, du niveau de ses ressources et de sa zone de résidence, mais les différences observées restent faibles.

Ainsi :

- les ménages ayant refusé au moins une fois le logement sont particulièrement nombreux à être français de naissance ou à disposer de ressources élevées au regard de celles des autres ménages prioritaires (supérieures à 60 % du plafond). Il s'agit également plutôt de ménages résidant en zone peu tendue ;

- les ménages refusés au moins une fois par la commission sont particulièrement nombreux à être de nationalité étrangère, habitant en zone A. Il s'agit par ailleurs notamment de ménages en situation précaire par rapport au logement au moment de la demande, peut-être du fait de l'instabilité des situations et des difficultés à fournir les pièces nécessaires à l'instruction. Les refus de la part de la commission ne dépendent que très peu des ressources ;
- les ménages logés n'ont pas de caractéristiques particulières. En revanche, ceux logés à la première proposition sont plus nombreux que les autres à être de nationalité étrangère (peut-être du fait que ces derniers refusent moins les logements proposés). Les demandeurs disposant de ressources relativement élevées, qui tendent à refuser les logements proposés, sont moins nombreux que les autres parmi les ménages logés à la première proposition.

Les résultats des propositions ne dépendent pas du type de priorité (DALO ou sortant d'intermédiation locative). Ils dépendent également peu des caractéristiques du logement recherché.

Figure n° 281 - Les résultats des propositions selon les caractéristiques socio-démographiques des ménages (en %)

Nationalité du ménage	**Au moins 1 refus de la part du ménage**	**Au moins 1 refus par la commission**	**Logement obtenu**	***Dont logement obtenu à la première proposition***	**Ensemble des ménages**
Français de naissance	**35**	***24***	29	*27*	29
Français par acquisition	15	12	11	***10***	**13**
Étranger	***50***	**64**	60	***63***	**58**
Total	**100**	**100**	**100**	***100***	**100**
Ressources du ménage	**Au moins 1 refus de la part du ménage**	**Au moins 1 refus par la commission**	**Logement obtenu**	***Dont logement obtenu à la première proposition***	**Ensemble des ménages**
20 % ou moins du plafond PLUS	***29***	32	33	*34*	32
de 20 % à 40 % du plafond	29	28	33	*36*	33
de 40 % à 60 % du plafond	21	21	18	*18*	19
Plus de 60 % du plafond	**21**	19	16	***12***	**16**
Total	**100**	**100**	**100**	***100***	**100**
Zone PTZ du lieu de résidence du ménage	**Au moins 1 refus de la part du ménage**	**Au moins 1 refus par la commission**	**Logement obtenu**	***Dont logement obtenu à la première proposition***	**Ensemble des ménages**
A bis	31	***33***	30	*32*	**31**
A	46	**57**	50	*49*	**50**
B1, B2 ou C	**23**	***10***	20	*19*	**18**
Total	**100**	**100**	**100**	***100***	**100**
Situation par rapport au logement au moment de la demande	**Au moins 1 refus de la part du ménage**	**Au moins 1 refus par la commission**	**Logement obtenu**	***Dont logement obtenu à la première proposition***	**Ensemble des ménages**
Locataire (ou propriétaire)	42	40	42	43	**41**
Hébergé par de la famille ou des amis	22	***17***	22	24	**22**
Autre hébergement ou situation précaire	36	**43**	36	***33***	**37**
Total	**100**	**100**	**100**	***100***	**100**

Source : enquête auprès des ménages prioritaires–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont présentés en colonne.
Exemple de lecture : 23 % des ménages ayant refusé au moins une fois le logement résident en zone B1, B2, C. Ils sont significativement plus nombreux à résider dans cette zone que l'ensemble des ménages (18 %).

➢ *Comme pour les autres ménages, les refus sont déterminés principalement par les conditions de la proposition et sa pertinence par rapport à la demande*

Le paragraphe précédent présentait des résultats portant sur l'ensemble des propositions reçues par le ménage. Ce paragraphe ne porte que sur la proposition détaillée dans le questionnaire, pour laquelle les modalités de proposition (information du ménage, possibilités de visite, pertinence par rapport à la demande, etc.) sont connues. Cette proposition permet par ailleurs de distinguer les refus avant commission des refus après commission.

Comme observée parmi l'ensemble des ménages demandeurs, l'issue de la proposition dépend fortement des conditions dans laquelle elle est faite, et notamment de l'adéquation entre le logement demandé et le logement proposé.

Les paragraphes précédents avaient montré que le résultat de la proposition était fortement lié aux possibilités de visite du logement. Les ménages ayant obtenu le logement et, dans une moindre mesure, ceux ayant refusé après commission étaient particulièrement nombreux à avoir visité le logement. Les ménages refusés par la commission étaient nombreux à ne pas se voir proposer de visite du logement, ceux ayant refusé avant commission à ne pas avoir visité le logement malgré la proposition.

Par ailleurs :

- les ménages ayant refusé le logement sont particulièrement nombreux à s'être vus proposer un logement ne correspondant pas à leurs attentes. En outre :
    - les ménages ayant refusé avant commission sont peu nombreux à estimer les délais qui leur ont été laissés pour réfléchir suffisants et sont nombreux à ne plus se souvenir de ces délais. Rappelons par ailleurs qu'il s'agit notamment de demandeurs n'ayant pas visité le logement malgré la proposition qui leur en a été faite. Comme l'ensemble des demandeurs, les ménages prioritaires ayant refusé avant commission semblent avoir rapidement pris leur décision, sans même visiter le logement, au vue d'un descriptif éloigné de ce qu'ils souhaitaient (notamment en termes d'implantation géographique, motif de refus le plus fréquent),
    - les ménages ayant refusé après commission sont notamment des demandeurs ayant eu peu d'informations sur le logement avant commission : ils sont nombreux à ne pas s'être vus demander leur accord ;
- les ménages refusés par la commission se sont souvent vu proposer des logements correspondant à leur demande. Ils ont été peu impliqués dans la proposition avant commission (il leur a peu été proposé de visiter le logement, leur accord a peu été recueilli avant commission). Il peut notamment s'agir de ménages dont le dossier était fragile ou dont le rang de présentation en CAL était élevé. Ces ménages ayant peu de chance d'être retenus, ils n'ont eu que peu d'informations sur le logement ;
- Les ménages logés se sont vus proposer un logement correspondant tout à fait à leur attente. Leur accord a été demandé avant transmission en commission, ils ont pu visiter le logement et estiment avoir disposé de délais suffisants pour donner leur accord.

Figure n° 282 - Le résultat de la dernière proposition, selon les caractéristiques de la proposition (en %)

Organisme ayant transmis la proposition	Refus avant commission	Refus de la commission	Refus après commission	Logement obtenu	Ensemble des ménages
CIL ou employeur	**90**	82	89	***81***	85
Bailleur	***7***	13	11	12	11
Autres	3	5	0	7	4
Total	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
L'accord du ménage a été demandé avant transmission	**Refus avant commission**	**Refus de la commission**	**Refus après commission***	**Logement obtenu**	**Ensemble des ménages**
Oui	**100**	70	50	**90**	86
Non	0	**24**	**33**	0	11
Ne se souvient plus	0	6	**17**	10	3
Total	**100**	**100**	**NS**	**100**	**100**
Les délais étaient suffisants pour permettre de réfléchir	**Refus avant commission**	**Refus de la commission**	**Refus après commission***	**Logement obtenu**	**Ensemble des ménages**
Oui	***74***	**87**	NS	**89**	82
Non	11	9	NS	11	11
Ne se souvient plus	**15**	3	NS	0	7
Total	**100**	**100**	**NS**	**100**	**100**
Correspondance entre le logement proposé et le logement demandé	**Refus avant commission**	**Refus de la commission**	**Refus après commission**	**Logement obtenu**	**Ensemble des ménages**
Toutes les contraintes sont respectées	***14***	**53**	***16***	**42**	35
1 contrainte non respectée	36	***28***	41	34	34
Plusieurs contraintes non respectées	**50**	***19***	**43**	***24***	31
Total	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages prioritaires–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont présentés en colonne.
Exemple de lecture : 50 % des ménages ayant refusé le logement avant commission ont reçu une proposition ne correspondant pas à leur demande (plusieurs contraintes non respectées). Ils sont significativement plus nombreux à résider dans cette zone que l'ensemble des ménages (31 %).
** Les pourcentages relatifs à cette question sont calculés sur la base de 492 dont l'accord a été demandé avant transmission du dossier. Seuls 5 ménages ayant refusé après commission sont concernés.*

d) Les ménages prioritaires n'accédant pas au logement après un an

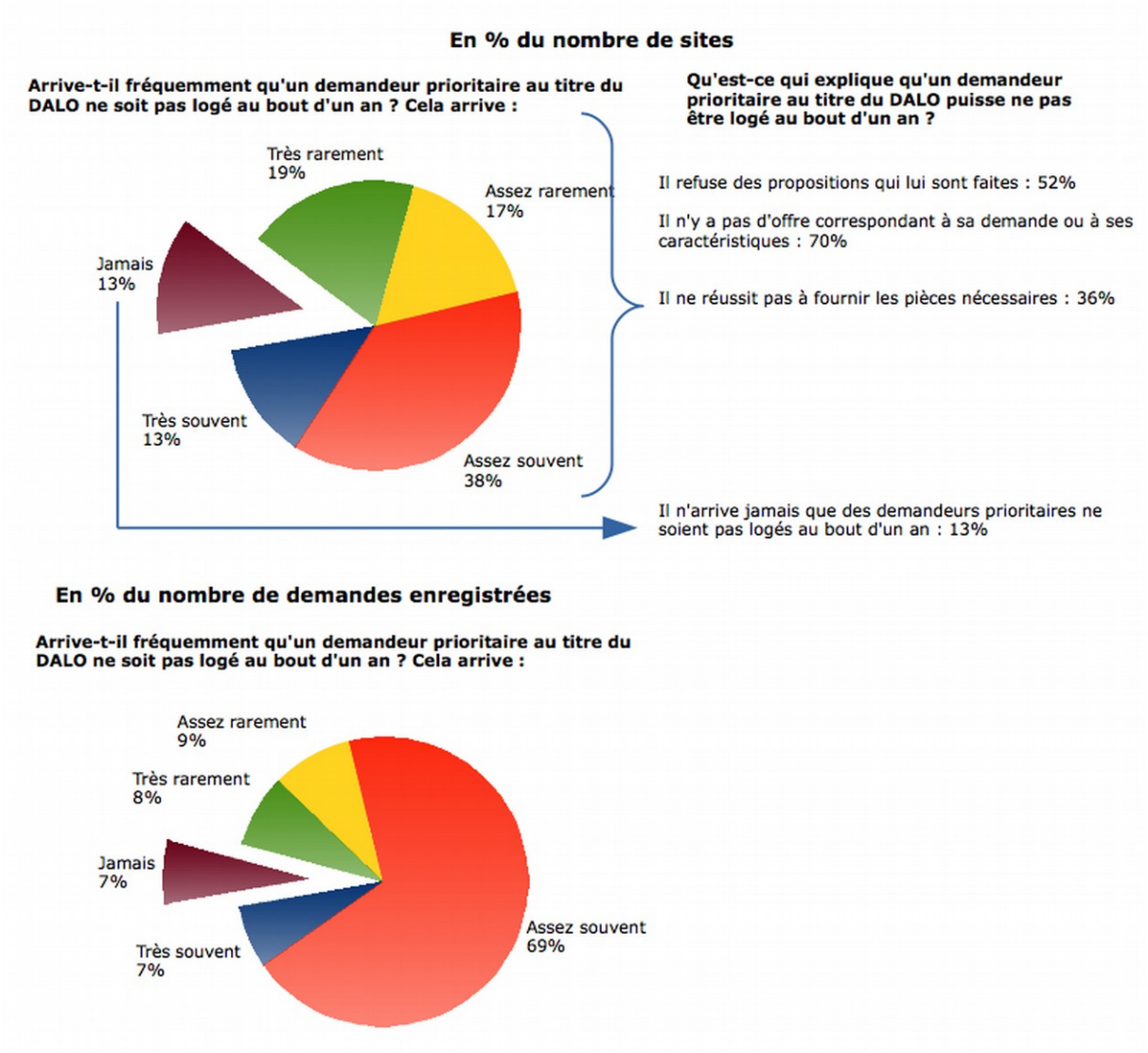
➢ *Une situation assez fréquente selon les sites des CIL*

Selon les sites des CIL, il arrive assez souvent que des ménages prioritaires ne soient pas logés au bout d'un an. 13 % des 69 sites ayant répondu à la question, représentant 7 % des demandes enregistrées, considèrent que cela arrive très souvent. 38 % (69 % des demandes) estiment cette situation assez fréquente et 32 % (15 % seulement après pondération par le nombre de demandes) déclarent que cela n'arrive que très rarement ou jamais.

Les sites ont été interrogés sur les raisons pour lesquelles certains demandeurs prioritaires n'accèdent pas au logement. Leurs réponses montrent des difficultés liées à la fois à certaines spécificités des ménages (notamment celles des ménages de grande taille) ou encore celles liées à l'exigence des demandeurs (absence de propositions répondant à leurs exigences, nombreux refus de logements). L'absence d'accès au logement liée aux difficultés de constitution du dossier de candidature est plus rare, sans être marginale. Ainsi :

- le principal motif expliquant pour quelles raisons certains demandeurs ne sont pas logés au bout d'un an est la faible adéquation entre l'offre de logement et les caractéristiques du demandeur ou de sa demande. 70 % des sites des CIL déclarent qu'il peut arriver que des demandeurs ne soient pas logés au bout d'un an du fait de sa situation ou des spécificités de sa demande. Plus précisément, 19 sites (28 % des 69 sites répondants) font référence aux difficultés rencontrées par les familles nombreuses et à la faible proposition de logements de grande taille, notamment à des niveaux de loyer correspondant aux ressources de ces familles. 11 sites (16 %) mentionnent la situation des ménages à la recherche de logements dans des quartiers spécifiques, notamment situés en zone tendue. 9 sites (16 %) expliquent l'absence d'accès au logement par la faiblesse des ressources des ménages concernés. Dans une logique proche, 4 sites mentionnent l'absence de logements à faible loyer. Enfin, 4 sites également évoquent des demandeurs exigeants en termes de confort du logement (recherche d'un logement individuel, ou bien neuf, ou encore disposant de terrasse, etc.). Les autres réponses sont diversifiées (citées chacune par 1 site) : manque de logements de petite taille pour les personnes seules, insuffisance globale de l'offre, manque de logements adaptés aux situations de handicap, etc. ;
- une proportion restant importante des sites, 52 %, relie l'absence de logement aux refus des propositions faites aux demandeurs ;
- enfin, pour plus du tiers des sites, il arrive que des ménages prioritaires ne soient pas logés au bout d'un an du fait de leurs difficultés à réunir les pièces justificatives nécessaires à la constitution du dossier de candidature.

Figure n° 283 - Fréquence des situations dans lesquelles les demandeurs prioritaires ne sont pas logés au bout d'un an, selon les sites des CIL



Source : enquête auprès des sites des CIL–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 69 sites ayant répondu à la question (12 sites non répondants).
Exemples de lecture : 38 % des 69 sites répondants déclarent qu'il arrive assez souvent que des ménages prioritaires ne soient pas logés au bout d'un an. 36 % des 69 sites répondants déclarent qu'il peut arriver (de très rarement à très souvent) que des ménages prioritaires ne soient pas logés au bout d'un an car ils n'arrivent pas à réunir les pièces nécessaires.

➢ *Une situation relativisée par les réponses des ménages prioritaires, notamment au regard de celles des autres demandeurs*

10 % des ménages prioritaires au titre du DALO ayant eu au moins une proposition de logement en 2013 et 2014, n'ont pas accédé à un logement alors que leur demande date de plus d'1 an (ils sont toujours dans le même logement que lors de leur demande). Ces demandeurs ne se différencient que très peu des autres en termes de caractéristiques sociodémographiques. Cependant :

- ils sont un peu plus âgés que les autres : 48 % des personnes concernées sont âgées de 40 ans ou plus (contre 42 % des ménages ayant accédé au logement ou demandeur depuis d'un an), 13 % le sont de moins de 30 ans (contre 23 %) ;
- ils sont un peu plus nombreux à habiter en zone A bis : 42 % sont dans ce cas, contre 30 % des autres demandeurs prioritaires ;
- il s'agit par ailleurs peu de familles monoparentales : 19 % sont des monoparents, pour 30 % des autres ménages prioritaires ;
- enfin, les ménages n'ayant pas accédé au logement au bout d'un an sont en particulier ceux qui étaient, au moment de la demande, dans une situation moins dégradée que les autres par rapport au logement. 53 % étaient locataires au moment de la demande (pour 39 % des autres ménages) ; 25 % (contre 38 %) étaient dans une situation précaire (hébergés par des structures d'accueil, sans domicile).

Seuls 41 demandeurs dont les ressources sont renseignées n'ont pas accédé au logement au bout d'1 an. Cet effectif est trop faible pour se prononcer sur l'impact des revenus sur l'accès au logement.

L'absence d'accès au logement au bout d'un an n'est liée ni aux motifs de la demande, ni à l'exigence par rapport au logement.

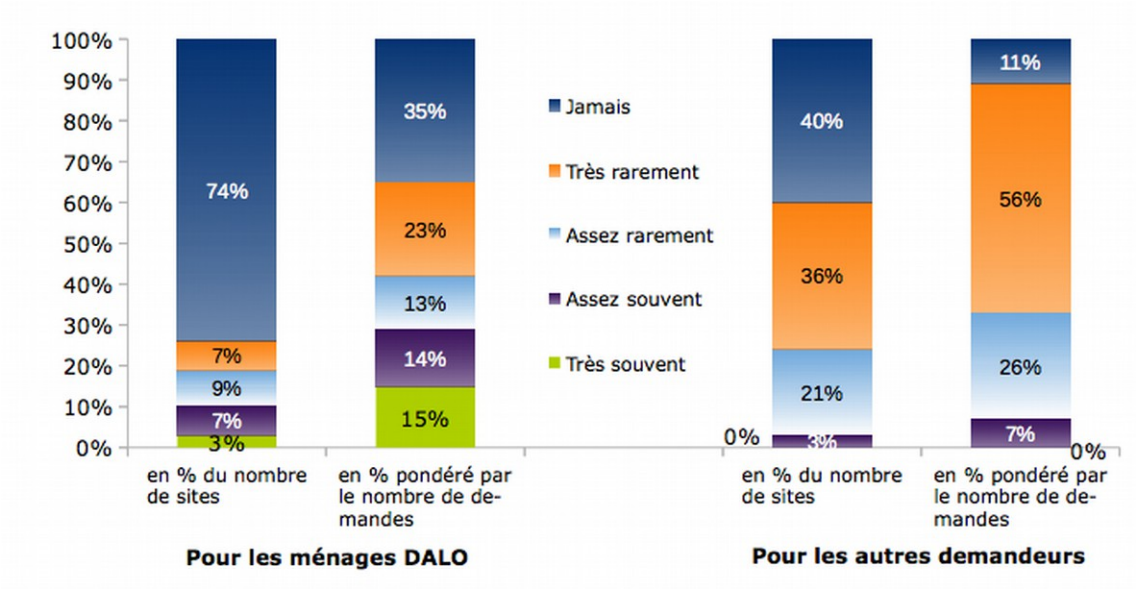
À noter que cette absence d'accès au logement au bout d'un an concerne beaucoup moins les ménages prioritaires que les autres. 25 % des demandeurs non prioritaires ayant connu au moins une proposition de logement non aboutie en 2013 ou 2014, avaient déposé leur demande depuis plus d'1 an et n'étaient pas logés à la date de l'enquête (quel que soit le mode d'accès au logement).

e) Les contestations des décisions des commissions d'attribution concernant les ménages prioritaires sont rares

Seuls 15 sites, 26 % de ceux concernés par le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO et observant parfois des refus de la commission, déclarent qu'il leur arrive de contester ces décisions. Ils représentent cependant un nombre important des demandes enregistrées par ces sites (65 %). Seuls 10 % des sites, 29 % des demandes enregistrées, déclarent contester très ou assez souvent ces demandes. Les sites des CIL contestent moins les décisions de la commission en ce qui concerne les ménages prioritaires au titre du DALO, que pour les autres ménages demandeurs.

Figure n° 284 - Les contestations des décisions de la commission en cas de refus par les CIL - comparaison avec celles pour l'ensemble des ménages

Vous arrive-t-il de contester la décision des CAL ?



Source : enquête auprès des sites des CIL–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 58 sites ayant répondu à la question (22 sites non concernés, 1 site non répondant).

Parmi les 15 sites à qui il arrive de contester les décisions de la commission, 9 déclarent qu'il y a, le plus souvent, un nouvel examen des dossiers et 6 une attribution du logement sur lequel portait la contestation.

Il est rare que les ménages prioritaires contestent les décisions de la CAL. Parmi les 128 répondants dont le dossier a été refusé par la commission, seuls 14 (11 %) déclarent avoir déposé un recours. À noter que si ce taux est légèrement supérieur à celui observé parmi les ménages non prioritaires (4 %), la faiblesse des effectifs ne permet pas de se prononcer sur la signification de cet écart.

f) Le logement obtenu par les ménages prioritaires logés

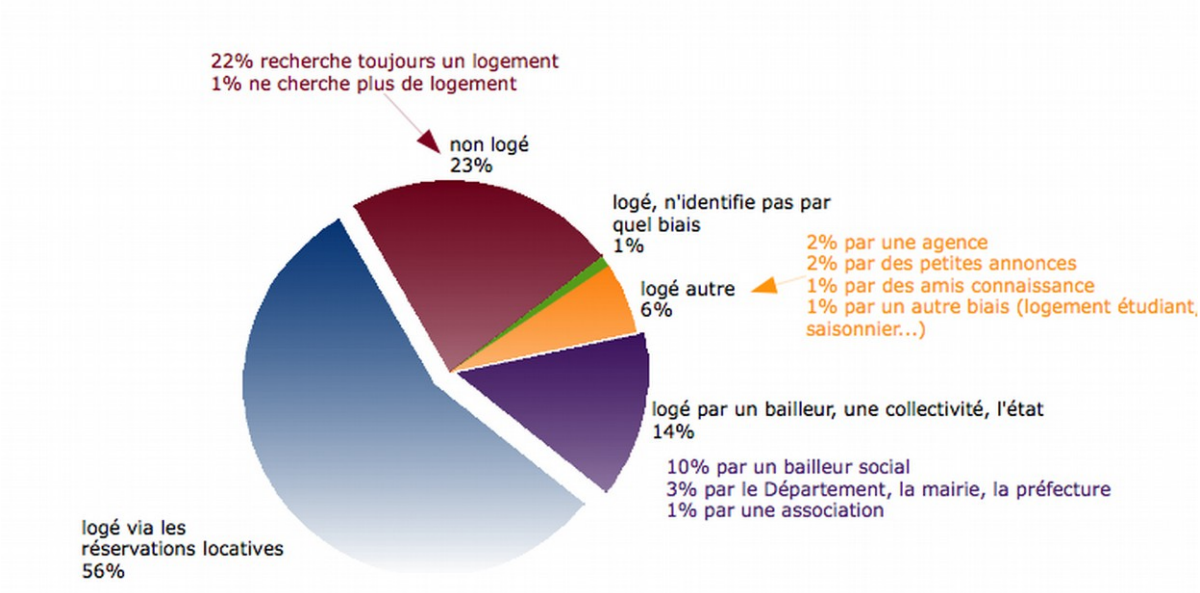
➢ *77 % des ménages prioritaires sont logés à la date de l'enquête*

Plus des trois quarts des ménages prioritaires ont accédé au logement à la date de l'enquête. En particulier, 56 % des ménages interrogés disent avoir obtenu un logement via un CIL, ou via leur employeur. 14 % mentionnent un bailleur social, une collectivité ou l'État : rappelons que ces derniers ont pu faire une proposition portant sur un logement réservé. En particulier, 9 % des ménages ont identifié un bailleur, une collectivité ou l'État comme étant à l'origine de la proposition leur ayant permis d'obtenir le logement, et disent n'avoir jamais reçu de proposition de la part des collecteurs (alors même qu'ils figurent dans le fichier des demandeurs ayant reçu au moins une proposition). Ce sont donc *a priori* au moins 65 % des ménages qui ont été logés via les réservations locatives.

La quasi-totalité des ménages n'ayant pas accédé au logement, sont toujours à la recherche d'un nouveau logement.

La part des ménages ayant accédé au logement, notamment via les réservations locatives, est plus élevée parmi les ménages prioritaires que parmi les autres demandeurs. 61 % de ces derniers déclaraient avoir accédé au logement. Seuls 30 % disaient être logés par le biais des réservations locatives et 8 % par un bailleur social. Rappelons cependant que les deux échantillons ne sont pas tout à fait comparables (l'échantillon des ménages prioritaires est constitué de demandeurs ayant reçu au moins une proposition, quelle qu'en soit l'issue, celui des autres ménages de demandeurs ayant reçu au moins une proposition qui n'a pas abouti).

Figure n° 285 - L'accès au logement à la date de l'enquête



Source : enquête auprès des ménages prioritaires–vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Tous les pourcentages sont calculés sur la base de 781 ménages répondants.
Remarque : les paragraphes précédents présentaient le chiffre de 65 % de ménages logés. Ce chiffre était calculé en tenant compte des réponses des ménages quant à l'issue de la proposition examinée en détail dans le questionnaire. Il intégrait également certaines propositions faites par des bailleurs ou l'État, ces dernières pouvant être sur un logement réservé.

➢ *Des ménages le plus souvent locataires du secteur social*

La situation par rapport au logement des ménages prioritaires logés à la date de l'enquête s'est fortement améliorée. Le taux de ménages hébergés est passé de 59 % à 1 %, celui des ménages locataires du secteur privé de 33 % à 11 %. Les ménages ayant accédé au logement sont très majoritairement locataires du secteur social à la date de l'enquête : c'est le cas de 87 %, contre 6 % au moment de la demande.

La part des ménages logés dans le secteur social parmi ceux ayant accédé au logement est supérieure parmi les ménages prioritaires, que parmi les autres demandeurs. Elle s'élève à 60 % pour ces derniers.

Figure n° 286 - La situation par rapport au logement des ménages prioritaires logés à la date de l'enquête- comparaison avec celle de l'ensemble des ménages et avec la situation au moment de la demande de logement

	Ménages DALO		Ménages demandeurs non prioritaires, à la date de l'enquête
	au moment de la demande	à la date de l'enquête	
Propriétaire ou accédant à la propriété	1 %	1 %	6 %
Locataire du secteur privé	33 %	11 %	32 %
Locataire du secteur social	6 %	87 %	60 %
Colocataire	1 %	<1 %	1 %
Hébergé par la famille ou un proche	22 %	1 %	1 %
Autres hébergements et logements précaires	37 %		
Total	**100 %**	**100 %**	**100 %**

Sources : enquête auprès des ménages prioritaires et des ménages –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 598 ménages prioritaires ayant accédé au logement.

63 % des ménages prioritaires ayant accédé au logement considèrent que le logement obtenu remplit tous les critères souhaités. Cette proportion est un peu inférieure à celle observée parmi les autres demandeurs (80 %).

Comme parmi l'ensemble des ménages, les critères non respectés sont d'abord le nombre de pièces (19 % des ménages prioritaires logés ont déclaré que le nombre de pièces du logement obtenu ne correspondait pas à leur demande) ; puis la zone géographique (11 %) ainsi que les éléments de confort (11 %). Seuls 6 % des ménages prioritaires logés déclarent avoir accepté un logement à un coût supérieur à celui qu'ils s'étaient fixés.

Figure n° 287 - Adaptation du logement obtenu, comparaison entre les ménages prioritaires et l'ensemble des demandeurs (en %)

	Ménages prioritaires logés	Autres ménages demandeurs logés
Le logement obtenu correspond à la demande en termes de situation, de confort, de loyer		
Oui	***63***	80
Non	**37**	20
Total	100	**100**
Critères que ne remplit pas le logement obtenu		
Le type de logement (maison ou appartement)	1	<1
Le nombre minimum de pièces souhaitées	**19**	8
Le quartier ou la zone dans laquelle il est situé	**11**	5
Le montant du loyer	6	6
Des critères de confort	**11**	4
L'étage de l'appartement	2	*1*
La présence d'un parking ou d'un garage	1	*<1*
La présence d'un balcon ou d'une terrasse	1	*2*
La présence d'un ascenseur	3	*1*
La présence d'une cave	0	*<1*
Le mode de chauffage	2	*<1*
Le calme	0	*<1*
L'état général du logement	3	*<1*
L'isolation	1	*0*
Le logement remplit tous les critères souhaités	63	80
Total	**100**	**100**

Sources : enquête auprès des ménages prioritaires et des ménages –vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 598 ménages prioritaires ayant accédé au logement.

4 En synthèse

4.1 Les difficultés rencontrées par les CIL pour remplir leurs obligations et les solutions envisagées

a) Des difficultés pour repérer la demande et des partenariats à construire

Les sites des CIL ont été interrogés par le biais d'une question ouverte, sur les difficultés rencontrées pour remplir leurs obligations légales. 65 sites ont répondu à cette question. Les difficultés qu'ils décrivent portent principalement sur l'inadéquation entre l'offre et la demande, et sur celles rencontrées pour repérer les demandeurs. Ainsi :

23 sites, 35 % des répondants, signalent l'inadéquation entre l'offre de logements et les caractéristiques de la demande des ménages prioritaires. Il s'agit notamment d'un manque d'offre de logements à faible loyer, ou plus rarement de logements de grande taille (« L'*ensemble des logements disponibles ne correspondent pas tous aux demandes. Nous rencontrons des difficultés avec certains montants de loyers élevés, plafonds de ressources PLS ou PLI", "L'assiette de calcul de notre obligation. En effet, elle porte sur l'ensemble de nos attributions et la demande DALO relève exclusivement du logement social/très social. Hors, la pénurie d'offre sociale adaptée en Île-de-France est telle que le dispositif DALO perd son sens*"). Dans une logique proche, 9 sites, 14 % des répondants, mentionnent le manque global d'offre de logements, la faible rotation dans le parc social ;

- 17 sites, 26 % des répondants, mentionnent les difficultés pour repérer les demandeurs prioritaires au titre du DALO. Il s'agit le plus souvent de sites en zones peu tendues, dans lesquelles le nombre de ménages prioritaires est faible. Ces sites dépendent le plus souvent des listes transmises par les préfectures, et font le constat de l'absence de transmission de coordonnées ("*Nous ne recevons plus de liste de demande DALO depuis fin 2013. ", "Zone non tendue et c'est la Préfecture qui adresse les candidats* "…) ;
- par ailleurs 6 sites, notamment en zone tendue cette fois, font état de la mauvaise qualité du partenariat, ou bien de la mauvaise qualité des listes qui sont transmises ou encore des informations contenues dans Syplo. Ils sont alors en difficulté pour repérer les demandeurs prioritaires qui relèvent de leurs compétences, ou encore pour réussir à avoir des coordonnées de contact ("*Des éléments portés à notre connaissance via SYPLO obsolètes ou incomplets", "les informations transmises pas la Préfecture sont souvent erronées ou incomplètes "*…) ;
- 10 sites, représentant 15 % des répondants, évoquent le comportement des demandeurs : niveau élevé d'exigences, faible réactivité pour répondre aux propositions ;
- 6 sites (9 %) mentionnent à la fois le profil des demandeurs (profils fragiles, situations complexes...) et dans certains cas, la complexité ou l'inadaptation des critères standards des bailleurs à la situation des ménages prioritaires (" *Les bailleurs n'ont pas les mêmes pratiques en commission d'attribution, il faudrait les harmoniser pour éviter que nous censurions certaines propositions (capacité du ménage à faire face aux dépenses du loyers - lien commune - taille de la famille/typologie du logement (nombre de personnes/surface habitable minimale*)" ;

- 5 sites (8 %) évoquent une difficulté déjà repérée précédemment. Les bailleurs tendent à positionner les ménages prioritaires sur leur propre parc, afin de remplir leurs obligations (*"Difficulté de contact, puis d'instruction, puis reprise bailleur pour imputation sur leurs propres obligations ", "La commission inter bailleurs mise en place traite déjà la majorité des dossiers DALO - insuffisance de la demande ", "Les bailleurs ont déjà leur quota de candidats DALO à positionner et nous avons beaucoup de refus de leur part avant le passage en CAL (refus lors de l'envoi du dossier).*" ...) ;
- 4 sites (6 %) mentionnent les difficultés rencontrées pour constituer les dossiers ;
- 1 site relève la nécessité de répondre à la demande des ménages salariés des entreprises adhérentes, pouvant être en situation fragile sans avoir la reconnaissance DALO.

Les réponses des sites des CIL font ainsi apparaître deux types de difficultés :

- celles rencontrées en zones peu tendues, qui sont liées à l'absence de demandes de ménages prioritaires ;
- celles observées en zones tendues, qui sont liées à la fois à la difficulté de repérer la demande (mauvaise qualité des listes transmises ou des informations présentes dans Syplo) et à celle de trouver l'offre de logement compatible avec les particularités des ménages prioritaires. Cette difficulté est complexifiée par les critères d'attribution des bailleurs, par leur propre nécessité de remplir leurs obligations et par la faiblesse de l'offre en général.

Les entretiens qualitatifs ont confirmé ces constats.

En zone peu tendue, selon tous les acteurs concernés (CIL, services de l'État…), la non-atteinte des objectifs posés par la loi de relogements de demandeurs DALO sur le contingent des CIL s'explique par la faiblesse de la demande : l'objectif d'attribuer un quart des logements réservés à des ménages prioritaires se situe largement au-delà du potentiel de relogement sur ce type de public. Ici, l'objectif légal apparaît en décalage avec la réalité des territoires.

En zone tendue, la qualité des relations partenariales entre les différents acteurs (services de l'État, CIL réservataires et bailleurs) paraît déterminante. Elle est une condition indispensable pour parvenir à une bonne répartition de la demande entre les différents contingents, et pour mettre à disposition et l'attribution de logements correspondant aux spécificités de la demande des ménages prioritaires.

Les difficultés relevées par les CIL lors des entretiens qualitatifs sont ainsi de plusieurs ordres :

1. des difficultés d'ordre technique liées à la transmission des listes par les services de l'État, notamment eu égard aux outils informatiques (portail dédié, puis Syplo) ;
2. une mauvaise qualité de l'information transmise par les services de l'État sur les demandeurs de logement (coordonnées, ressources, composition familiale…) et/ou l'instabilité des situations des demandeurs (changements de situation par rapport à l'emploi et aux ressources…), qui rendent une partie des propositions inadaptées – « *Syplo est mal renseigné, parfois la personne a changé trois fois de numéro de téléphone... Parfois arrive à avoir le ménage au bout du fil, mais la recherche n'est pas pertinente géographiquement* » (CIL) ;
3. la mise en concurrence avec les bailleurs sur le relogement des ménages DALO ;

4. la faiblesse des ressources, une absence d'offre de logements adaptée aux demandes (niveau de loyer, surface…) - « *On est face à une demande très très peu solvable* » (CIL) ; qui se combine avec des exigences élevées et donc des refus fréquents de la part des ménages : « *Les candidats DALO refusent, même sur les programmes neufs, ils sont comme les autres, ils sont exigeants. Beaucoup de ménages DALO vivant à Paris attendent un logement à Paris* » (CIL). Ces refus aboutissent à des taux de chute importants ;
5. les exigences des bailleurs notamment sur le calcul du taux d'effort. « *Autant le bailleur sera ravi de nous faire une réservation locative pour loger un salarié, autant il ne voudra pas prendre un demandeur DALO* » « *Les CIL ont intégré la commande des bailleurs…* » (Drihl). Ainsi, en Île-de-France, un quart des dossiers DALO présentés en CAL serait refusés par le bailleur pour cause de ressources insuffisantes, la légitimité de ces refus fait débat entre les bailleurs et les services de l'État : « *Le bailleur considère que le dossier n'était pas éligible, nous si* » (Drihl). Au-delà des critères de revenu, d'autres effets d'éviction sont relevés. « *L'étiquette « DALO » provoque un effet de rejet sur les élus : ils ressentent les publics comme exogènes, imposés par l'État. On en vient à se dire qu'il ne faut plus prononcer les mots « DALO » et « PDALPD » en CAL* » (DDTM).

Les acteurs extérieurs aux CIL relèvent par ailleurs d'autres freins, venant des pratiques des CIL :

6. Les CIL tendent à sélectionner les ménages positionnés et les logements proposés dans le but de servir au mieux leurs engagements entreprises.

   Relèvent réglementairement de l'action des CIL les ménages reconnus DALO ayant un lien à l'emploi (qu'ils soient en contrat, en recherche d'emploi ou en formation professionnelle), ce qui, en Ile-de-France, couvre les trois quarts des demandeurs DALO. Pourtant, les CIL ne feraient des propositions qu'à une partie seulement de ces demandeurs. En effet, ils chercheraient à positionner en priorité les salariés de leurs entreprises cotisantes : « *Régulièrement, un CIL nous demande pourquoi il ne trouve pas dans le vivier M. ou madame X. de telle entreprise [c'est-à-dire un demandeur de son propre vivier, qu'il a repéré comme étant reconnu DALO]* ».

   De plus, les CIL ont des exigences propres (qui peuvent être celles de leurs entreprises cotisantes) par exemple en privilégiant les salariés en CDI parmi les demandeurs DALO : « *si les résultats ne sont pas à la hauteur, c'est probablement que les CIL se fixent un niveau d'exigence qui dépasse celui des bailleurs… par exemple, être titulaire d'un CDI* ».

   Par ailleurs, les CIL semblent mobiliser une offre de logement insuffisamment large. Les logements attractifs, notamment les logements neufs ou ceux situés dans les grandes agglomérations dont Paris, ne seraient pas orientés vers les ménages DALO. « *Une partie des logements d'Action Logement sont rattachés à des entreprises cotisantes, pour maintenir un bon partenariat commercial (…) Lorsqu'un logement se libère, ils cherchent le ménage qui va rentrer dans la bonne case sur ce logement (…). La non-atteinte des résultats s'explique par cette gestion en stock, qui est inefficace mais qui correspond à l'intérêt du réservataire* ».

7. Il existe un manque de traçabilité des logements attribués à des ménages DALO sur contingent CIL, du fait d'une sous-utilisation du logiciel Syplo.

   Dans les cas où les CIL utilisent Syplo, l'outil n'est pas toujours bien renseigné. Le processus voudrait que le CIL entre le logement dans Syplo dès que celui-ci va être mis en service, puis saisisse les propositions sur ce logement – ce qui va permettre de suivre le processus d'attribution et, le cas échéant, de comptabiliser les relogements obtenus suite à ces propositions. Toutefois, tous les CIL ne font pas un usage rigoureux de l'outil informatique. Certains n'indiquent le logement comme disponible qu'à la fin du processus (une fois que le logement a été attribué par la CAL), masquant une partie de l'activité (toutes les propositions faites en amont des relogements). D'autres CIL ne renseignent aucune information (« *certains collecteurs ont vraiment du mal à utiliser Syplo* »). Le SNE quant à lui ne permet pas d'identifier les relogements effectués sur contingent des CIL.

Du fait du caractère partiel des imputations, le nombre d'attributions des logements réservés par les collecteurs à des demandeurs DALO se trouve de ce fait sous-évalué.

Enfin, les associations et SIAO interrogés ont relevé un certain nombre de difficultés spécifiques aux sortants d'intermédiation locative :

1. les délais très courts (de l'ordre de quelques jours) laissés au partenaire (GIP et SIAO) pour réaliser le rapprochement offre-demande : « *Les délais sont extrêmement courts, on arrive en bout de course. Ça a une incidence sur les refus ménages : le ménage n'a pas pu aller voir le logement, en cinq jours. Ca ne paraît pas logique de travailler dans ces délais dès lors qu'on est sur du relogement pérenne. (…) Parfois, on arrive à rallonger de quelques jours en suppliant le collecteur* » ;
2. l'inadéquation du montant des loyers avec les ressources. « *En pratique, un candidat qui gagne le RSA a du mal à intégrer un logement classique. Le candidat idéal, c'est celui qui va toucher l'AAH. Les CIL n'ont pas souvent ce type de candidat* » ;
3. un effet d'éviction causé par le statut de sortant d'hébergement. « *Les publics SIAO sont stigmatisés car ils sont dans une structure d'hébergement. En fonction des municipalités, il y a des secteurs qui nous échappent complètement* ».

b) Les solutions envisagées : une évolution de l'organisation interne et un développement du partenariat

Face à ces difficultés, 62 % des sites répondants (80 sites ont répondu à cette question) déclarent mettre en œuvre des solutions pour se rapprocher de leurs obligations. Ils représentent 85 % des demandes enregistrées par les sites. 9 % des sites (4 % des demandes enregistrées) n'ont pas mis en place de solutions, mais mènent une réflexion sur ce thème. 29 % des sites (11 % des demandes enregistrées) ne réfléchissent pas à des solutions.

47 sites ont précisé les modifications mises en place ou envisagées. Ils se partagent entre ceux faisant référence à un développement de partenariats externes, et ceux faisant évoluer l'organisation interne. Plus précisément :

- 26 sites font référence à la mise en place de partenariats externes :
  - le plus souvent, pour 14 sites, il s'agit de développer des partenariats avec les préfectures ou DDCS, formalisés ou non dans des conventions, ayant pour objectifs soit d'améliorer la qualité des listes transmises par les services de l'État, soit d'améliorer le suivi de l'attribution sur les logements mis à disposition par les CIL. Ce partenariat est très diversifié selon les sites. Pour certains, il s'agit uniquement d'intensifier les échanges ("*Nous appelons régulièrement la DDCS pour être sûr d'être à jour dans les demandes de DALO sur le département*"). Pour d'autres, il s'agit soit de mettre en place des outils permettant de meilleurs échanges ("*Actions de systématiser les propositions de logements à la DDCS et suivi informatique des propositions faite*"), soit de développer un partenariat global pour mieux répartir les logements ("C*entralisation du fichier Préfectoral pour dispatcher les demandes auprès d'un organisme", "Une convention a été signée dans le département avec la Préfecture, Notre CIL a été désigné comme référent des collecteurs pour cette convention. Nous recevons les commissions de médiation de la Préfecture chaque semaine et répartissons les dossiers entre les collecteurs signataires de la convention au prorata du nombre d'attributions total faite chaque année*"...) ;
  - 9 sites évoquent des partenariats avec les associations ou avec le SIAO, avec là encore l'objectif de mieux repérer la demande ("Travailler avec les associations qui connaissent les demandeurs") ;
  - 7 sites mentionnent des partenariats avec les bailleurs. Il peut s'agir soit d'améliorer l'attribution à des ménages prioritaires sur les logements réservés du CIL ("*négociation avec les bailleurs*"(site relevant que les bailleurs privilégient l'attribution sur leur propre contingent)), soit d'être dans une réflexion globale du traitement de la demande et de l'offre à destination des ménages prioritaires : "*Réflexions conjointes avec certains bailleurs*") ;
  - 2 sites évoquent le partenariat avec les collectivités, notamment lors de la livraison des programmes neufs, pour réfléchir conjointement sur le peuplement de ces opérations et la place des ménages prioritaires ;
  - 1 site évoque sa participation systématique aux réunions de travail organisées par la préfecture sur la problématique des ménages prioritaires au titre du DALO ;

- 23 agences locatives ont modifié leur organisation interne. Deux actions sont alors majoritairement citées : 12 sites évoquent la mise en place d'1 personne (voire d'1 équipe) dédiée, ayant pour mission de mieux repérer la demande, de suivre les attributions, de suivre les demandeurs, de faire le lien avec les partenaires externes, etc. 8 sites mentionnent l'amélioration des outils de suivi en interne, pour mieux repérer la demande et suivre l'état des attributions. 4 sites évoquent d'autres modifications (traiter la demande dès qu'elle est repérée, anticiper la constitution des dossiers de candidature, etc.).

Les entretiens qualitatifs ont là également permis d'expliciter ces évolutions et solutions envisagées et de repérer des bonnes pratiques.

Sur la question des informations relatives aux ménages DALO : on peut noter l'initiative de la DDTM (département du Nord) qui a mis à disposition une personne à hauteur de 0,5 ETP pour contacter les ménages demandeurs et s'assurer de leur éligibilité au contingent Action Logement.

Sur les exigences des bailleurs : des négociations peuvent être menées par le CIL pour améliorer l'accès au logement des salariés et demandeurs d'emploi reconnus prioritaires. Constatant en Île-de-France les réticences des bailleurs à signer des réservations en droit unique pour loger des ménages DALO, un CIL cherche à négocier un quota de relogements DALO parmi un ensemble de droits uniques : « *On a passé des conventions cadre avec des bailleurs, dans lesquelles on essaie de négocier le relogement de ménages DALO : « On vous prend 20 logements dont 3 DALO…' » C'est la manière dont on arrive à acheter des droits uniques pour des demandeurs DALO* ».

Sur la question des pratiques des CIL : selon les services de l'État en Île-de-France, la première piste d'amélioration à envisager pour augmenter le nombre de relogements DALO dans le contingent des CIL serait de parvenir à davantage de propositions. Pour cela, les CIL devraient élargir l'offre de logements proposés à ces ménages : « *Tant qu'on plafonne à une centaine de propositions par mois… il sera impossible d'atteindre l'objectif de 400 relogements par mois* ». Les mêmes services révèlent que seuls certains CIL (deux à trois) semblent volontaristes sur la question du relogement DALO. Ils font des propositions adaptées aux ménages DALO (leurs pratiques ne semblent pas trop restrictives du côté de l'offre comme de la demande de logements).

4.2 Synthèse des processus pour le traitement de la demande des ménages prioritaires

Le schéma suivant résume les modalités de repérage de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO, les acteurs intervenant dans ce repérage et dans le rapprochement entre l'offre et la demande.

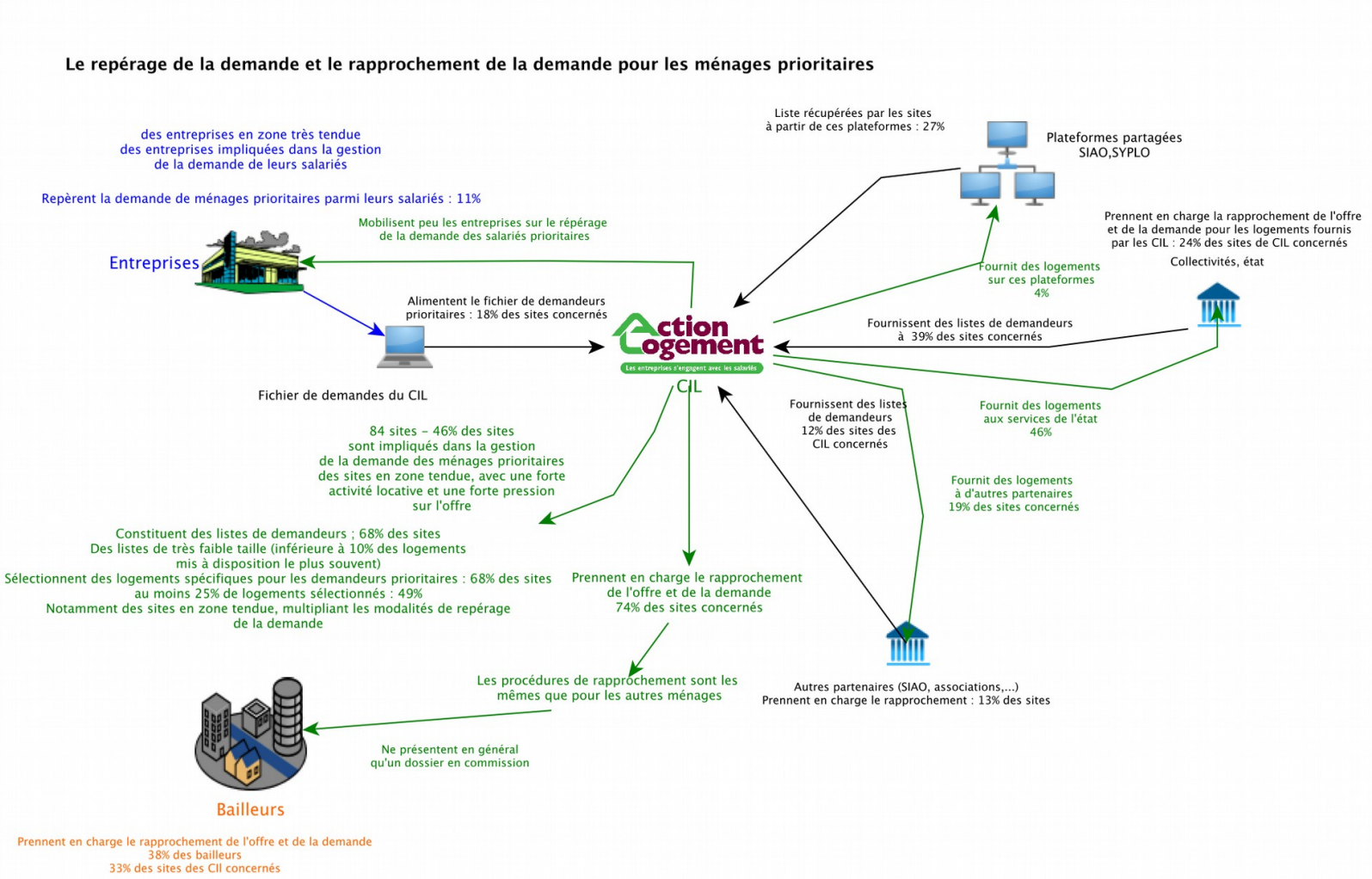
Les modalités de repérage de la demande constituent l'étape la plus spécifique du traitement de la demande des ménages prioritaires. Les entreprises sont très peu impliquées et les demandeurs prioritaires sont relativement peu repérés via le circuit "normal" de dépôt de la demande. En général, ils le sont via les services de l'État, que ce soit par transmission de listes de logements de la part des sites, ou bien par la transmission de listes de demandeurs issues de ces services. Ces deux modalités de constitution de listes ne sont pas exhaustives. Elles ne sont *a priori* pas liées à des spécificités particulières des sites. Ceux implantés dans les zones les plus tendues et les plus actifs dans le traitement de la demande des ménages prioritaires, tendent à multiplier les types d'approche.

Par ailleurs, la constitution de listes de ménages prioritaires est complexe : la taille de ces listes est souvent très faible. Les sites des CIL ont moins de difficulté à sélectionner des logements qu'ils transmettent à leurs partenaires ou aux services de l'État.

Il en résulte que l'implication des sites des CIL dans le rapprochement entre l'offre et la demande est faible. Finalement, très peu d'agences mettent en œuvre un tel rapprochement.

Lorsque c'est le cas, les procédures mises en place ne diffèrent que très peu de celles utilisées pour les demandeurs non prioritaires.

Figure n° 288 - Synthèse du repérage et des acteurs intervenant dans la gestion et le traitement de la demande des ménages prioritaires



PARTIE COMPLÉMENTAIRE : DESCRIPTION DES ÉCHANTILLONS D'ENQUÊTE

1 L'échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO

Les paragraphes suivants présentent les caractéristiques après redressement des ménages non prioritaires au titre du DALO interrogés : elles correspondent donc aux caractéristiques socio-économiques des ménages ayant déposé une demande de logement faisant l'objet d'un droit de réservation de la part des CIL et pour lesquels au moins une proposition de logement n'a pas abouti.

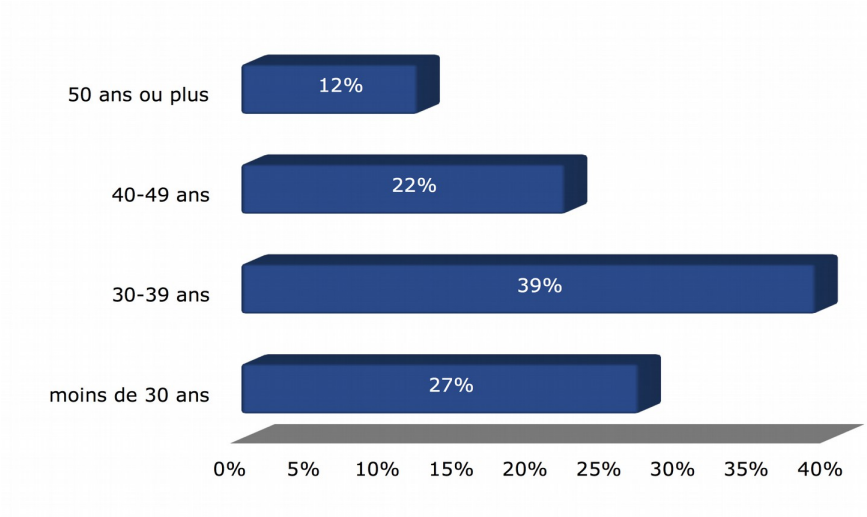
1.1 Situation familiale et caractéristiques individuelles du répondant

a) L'âge des demandeurs ayant refusé au moins une proposition est proche de celui de l'ensemble des demandeurs

Au moment de la demande de logement, les demandeurs interrogés sont relativement jeunes : plus du quart, 27 %, sont âgés de moins de 30 ans, 12 % seulement sont âgés de 50 ans ou plus. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 30-39 ans. Cette répartition par âge est la même pour les ménages ayant refusé un logement (strate 1 et 2) et pour les ménages dont le dossier a été refusé en commission (strate 3). Elle ne diffère par ailleurs pas de celle observée pour l'ensemble des ménages demandeurs interrogés par le CRÉDOC en 2012[13].

À titre de comparaison, selon les données de l'enquête Emploi 2012 de l'Insee, 14 % des salariés (personnes de référence des ménages) sont âgés de moins de 30 ans, 26 % sont âgés de 30-39 ans, 29 % de 40-49 ans et 31 % de 50 ans ou plus. La répartition par âge des demandeurs locataires d'un logement social est la même que celle observée parmi l'ensemble des salariés. Les ménages demandeurs sont donc des ménages globalement jeunes.

Figure n° 289 - Répartition par âge des ménages demandeurs ayant eu au moins une proposition non aboutie



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

13 "*Étude relative aux ménages demandeurs et aux ménages logés en 2011 par le biais de la PEEC*" – CRÉDOC / ANPEEC – Juin 2013

b) Une situation familiale diversifiée, des monoparents plus nombreux parmi les refus par la commission ou après commission

La situation familiale des demandeurs dont au moins une proposition n'a pas abouti est très diversifiée. La situation la plus fréquente est celle des familles avec enfants : elles représentent 40 % des ménages interrogés. En particulier, 12 % sont des familles nombreuses. 16 % des répondants sont monoparents.

La part des monoparents est un peu plus élevée parmi ceux dont la proposition est allée jusqu'en commission, qu'ils aient été ensuite refusés par la commission ou bien qu'ils aient refusé le logement proposé.

La situation familiale des demandeurs ayant connu au moins une proposition non aboutie n'est pas différente de celles de l'ensemble des ménages demandeurs interrogés par le CRÉDOC en 2012.

À titre de comparaison, selon les données de l'enquête Emploi 2012 de l'Insee, 28 % des ménages dont la personne de référence est salariée, sont des personnes seules. 10 % sont des familles monoparentales, 18 % sont des couples sans enfants et 42 % sont des couples avec enfants. 3 % sont dans une autre situation (ménages complexes, de plusieurs familles). La part des familles monoparentales atteint 21 % des locataires des logements sociaux. Les monoparents sont donc sur-représentés parmi les demandeurs interrogés ici, mais cette sur-représentation est générique à l'ensemble des ménages locataires de logements sociaux.

Figure n° 290 - Situation familiale des demandeurs ayant connu au moins une proposition non aboutie, selon le type de refus

	Ménages refusés par la commission		Ménages ayant refusé avant commission		Ménages ayant refusé après commission		Ensemble des ménages dont une proposition n'a pas abouti	
	Effectifs	**%**	**Effectifs**	**%**	**Effectifs**	**%**	**Effectifs**	**%**
Personne seule	28	*27 %*	301	*29 %*	*17*	*26 %*	321	*29 %*
Monoparent	21	***21 %***	160	*16 %*	*15*	***23 %***	177	*16 %*
Couple sans enfant	12	***11 %***	159	*15 %*	*10*	*16 %*	169	*15 %*
Couple avec 1 ou 2 enfants	31	*29 %*	286	*28 %*	*16*	*24 %*	303	*28 %*
Couple avec trois enfants ou plus	12	*12 %*	125	*12 %*	*7*	*11 %*	133	*12 %*
Total	**104**	***100 %***	**1031**	***100 %***	***65***	***100 %***	**1103**	***100 %***

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Remarque : les effectifs sont ceux après redressement, et notamment la correction de la sur-pondération de certaines strates (cf. encadré supra). Les 104 ménages refusés par la commission après redressement correspondent à 348 ménages effectivement interrogés, les 1 031 ménages ayant refusé avant commission après redressement correspondent à 862 ménages effectivement interrogés. Les 65 ménages refusés par la commission après redressement correspondent à 224 ménages répondants.
La somme des totaux de chaque colonne n'est pas égale à 1 103 ménages interrogés, un même ménage ayant pu connaître différents types de refus.
L'utilisation des caractères gras soulignés montrent l'existence de différence statistiquement significative par rapport à l'ensemble.
La situation familiale est repérée via le déclaratif des personnes interrogées (données d'enquête). Le type de refus est connu via le fichier transmis par les CIL.

c) Les ménages refusés par la commission : une proportion importante de ménages étrangers

Presque les trois quarts (71 %) des ménages demandeurs ayant connu au moins une proposition non aboutie sont de nationalité française. En particulier, 60 % sont des ménages français de naissance (ou, mais cette situation est rare, constitué d'une personne française par acquisition et d'une personne française de naissance). 29 % des ménages sont de nationalité étrangère, ou sont, relativement rarement, des ménages mixtes.

Le type de refus semble très lié à la nationalité. En particulier, les ménages refusés par la commission sont particulièrement nombreux, 45 % contre 30 % de l'ensemble, à être d'origine étrangère (étrangers, ou français par acquisition). À l'inverse, les ménages ayant refusé le logement après commission sont principalement des ménages français de naissance.

Figure n° 291 - Nationalité des demandeurs ayant connu au moins une proposition non aboutie, selon le type de refus (en %)

	Ménages refusés par la commission (strate 3)	Ménages ayant refusé avant commission (strate 1)	Ménages ayant refusé après commission (strate 2)	Ensemble des ménages dont une proposition n'a pas abouti
Ménages dont au moins l'un des conjoints est français de naissance	***55***	60	***70***	60
dont ménages {français de naissance/français par acquisition}				2
Ménages français par acquisition	14	11	9	11
Ménages dont au moins l'un des conjoints est étranger	31	29	21	29
dont ménages mixtes {français/étranger}				6
Total	**100**	**100**	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
La nationalité est repérée via le déclaratif des ménages enquêtés (données d'enquête). Le type de refus est connu via le fichier transmis par les CIL.

Les ménages ayant connu au moins une proposition non aboutie ne diffère pas non plus de par leurs caractéristiques de l'ensemble des ménages demandeurs interrogés par le CRÉDOC. Le CRÉDOC faisait le constat que les ménages de nationalité française étaient plus nombreux que ceux de nationalité étrangère à avoir été logés grâce aux réservations locatives. Le fait que les refus soient alors plus souvent liés à un refus de la commission qu'à un refus des ménages est une explication à ce moindre accès. Elle est cependant difficile à interpréter. En effet, les ménages de nationalité étrangère sont sensiblement différents dans leur composition, leur âge et leur situation financière que les ménages de nationalité française : ce pourrait donc être leurs caractéristiques plus que leur nationalité qui expliquent ces refus de la commission.

Ainsi, les ménages de nationalité étrangère sont en général des familles avec enfants : c'est le cas de 57 % d'entre eux, pour 51 % des ménages français par acquisition et 30 % des ménages français. La part des monoparents y est faible (8 %). Les paragraphes suivants montreront par ailleurs qu'ils disposent de revenus faibles.

À titre de comparaison, selon les données de l'enquête Emploi 2012 de l'Insee, 5 % seulement des ménages dont la personne de référence est salariée, sont des ménages étrangers et 4 % sont des ménages mixtes. La part des ménages étrangers ou mixtes atteint 16 % parmi les ménages salariés locataires du secteur social. La proportion de ménages étrangers est donc particulièrement importante parmi les ménages demandeurs d'un logement réservé.

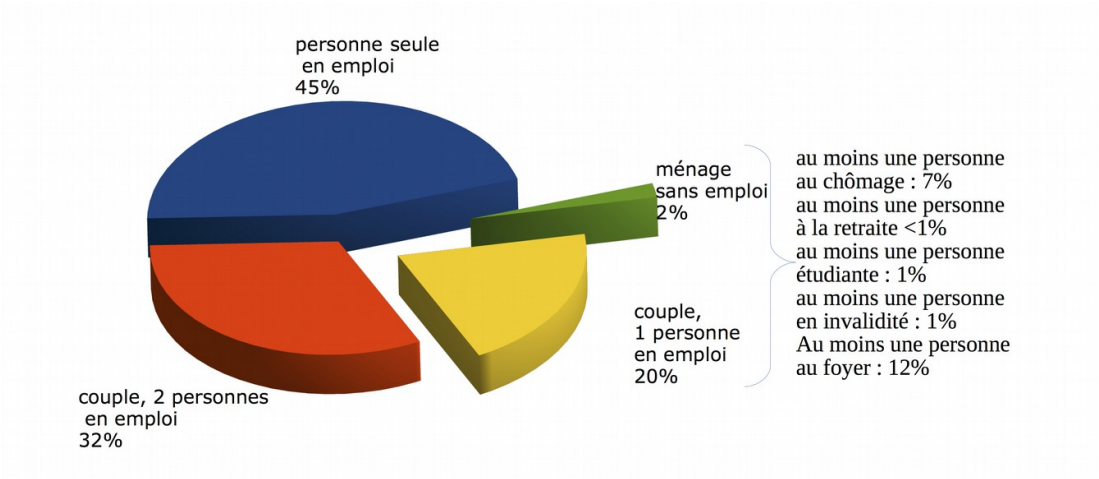
1.2 Situation par rapport au travail et revenus

a) Des ménages en emploi au moment de la demande

Dans 98 % des ménages interrogés, au moins une personne est en emploi à la date de la demande. Plus précisément, dans plus des trois quarts des ménages, 77 %, aucune personne n'est sans emploi : 45 % des demandeurs sont des personnes seules en emploi et 32 % vivent dans un couple où les deux conjoints travaillent. 20 % sont des couples comprenant 1 personne en emploi et 1 personne sans emploi le plus souvent, inactive (au foyer notamment). Seuls 7 % des ménages comprennent au moins une personne au chômage.

Cette situation ne varie pas selon type de refus.

Figure n° 292 - Situation par rapport au travail à la date de la demande des ménages demandeurs ayant connu au moins une proposition non aboutie



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
La situation par rapport à l'emploi au moment de la demande est connue via le déclaratif des ménages enquêtés.

La situation par rapport au travail est relativement proche de celle observée parmi l'ensemble des ménages demandeurs interrogés par le CRÉDOC. La part des ménages sans emploi, de 6 %, était légèrement supérieure à celle observée ici. Cet écart peut s'expliquer par des différences dans la situation visée par la question : celle au moment de la demande pour l'enquête menée ici, celle à la date de constitution du fichier pour l'enquête CRÉDOC.

b) Des personnes de référence des ménages demandeurs souvent employés ou ouvriers

81 % des personnes de référence des ménages ayant connu au moins une proposition non aboutie, sont employés ou ouvriers et 19 % sont cadres supérieurs ou intermédiaires (les autres professions, telles que indépendants, commerçants, agriculteurs représentent moins de 1 % des situations). La catégorie socio-professionnelle ne dépend pas du type de refus.

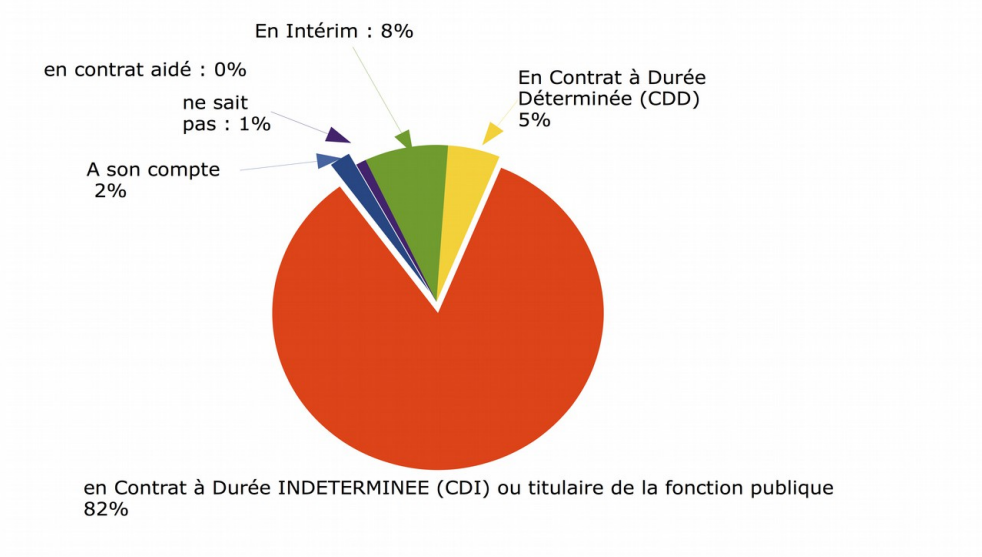
À titre de comparaison, selon les données de l'enquête Emploi 2012 de l'Insee, 51 % des salariés sont employés ou ouvriers. Cette proportion atteint 76 % parmi les ménages locataires du secteur social. La catégorie socio-professionnelle des ménages demandeurs est donc ici proche de celle observée parmi l'ensemble des ménages logés dans le secteur social (la faible différence observée n'est pas significative étant donnés les biais de déclaration liés au recueil de la CSP).

c) Des personnes en contrat stable

82 % des personnes de référence des ménages interrogés et qui sont en emploi sont en CDI ou titulaires de la fonction publique et 13 % seulement sont en contrat de courte durée (CDD ou intérim). Le type de contrat ne dépend pas du type de refus. Il ne diffère pas de celui observé parmi l'ensemble des demandeurs par le CRÉDOC.

À titre de comparaison, selon les données de l'enquête Emploi 2012 de l'Insee, 87 % des personnes de référence salariées étaient en CDI, 9 % en CDD et 3 % en contrat intérimaire. La part des personnes en CDI parmi les locataires du secteur social était de 81 %. La part des demandeurs en contrat stable est donc un peu plus faible que celle observée parmi l'ensemble des salariés, un peu moins stable que celle mesurée parmi les seuls occupants du secteur social.

Figure n° 293 - Contrat de travail à la date de la demande, des personnes de référence des ménages demandeurs ayant connu au moins une proposition non aboutie



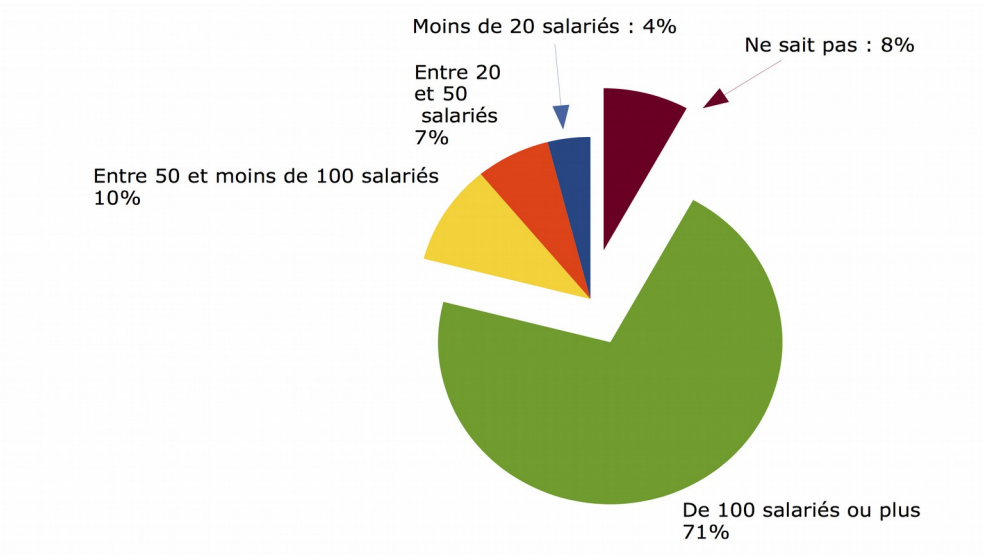
Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 1 041 ménages dont la personne de référence était en emploi à la date de la demande. Le contrat de travail est connu via le déclaratif des ménages enquêtés.

d) Des entreprises de grande taille

Pour les trois quarts des ménages dont la personne de référence est salariée, cette dernière est employée dans une grande entreprise (d'au moins 100 salariés). Seules 4 % sont salariées d'une entreprise de moins de 20 salariés, et donc *a priori* non cotisante. Cette répartition par taille d'entreprise ne semble pas dépendre du type de refus. Elle est là encore proche de celle observée parmi les demandeurs interrogés par le CRÉDOC.

Selon les données de l'enquête Emploi 2012 de l'Insee, 27 % des salariés le sont d'une entreprise employant moins de 20 personnes, 53 % exercent dans une entreprise comptant au moins 100 salariés. Cependant, lorsque l'on se restreint aux employés des entreprises de plus 20 salariés, ce sont 73 % des personnes en emploi qui travaillent dans une entreprise d'au moins 100 salariés. 11 % sont employées par une entreprise comptant entre 50 et moins de 100 personnes et 16 % par une entreprise de moins de 50 salariés. La taille des entreprises employant les ménages demandeurs est donc relativement proche de celles employant l'ensemble des salariés, en tenant compte des obligations de cotisation.

Figure n° 294 - Taille de l'entreprise à date de la demande, des personnes de référence des ménages demandeurs ayant connu au moins une proposition non aboutie



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 1 041 ménages dont la personne de référence était salariée hors fonction publique à la date de la demande. La taille de l'entreprise est repérée via les déclarations des ménages enquêtés.

e) Des revenus faibles

Les revenus des ménages sont connus par les informations transmises par les collecteurs : ces données permettent de repérer les ressources avec une fiabilité plus importante que les déclarations des personnes enquêtées (qui parfois incluent certains revenus tels que les allocations, les pensions alimentaires... et parfois ne les incluent pas, ou qui ont du mal à répondre lorsque leurs revenus sont irréguliers ou encore qui ne souhaitent pas transmettre cette information lors d'une enquête). Les ressources transmises sont les revenus fiscaux de référence, ce qui a permis de positionner les revenus fiscaux par rapport aux plafonds des filières de financement.

La mobilisation de ces deux données a cependant deux biais :

- l'information n'a pas été communiquée pour le tiers des ménages. Ces ménages ne présentent pas de caractéristiques sociodémographiques différentes des autres ménages, de même que pour l'ancienneté de la demande ou l'accès au logement ;
- les revenus ont pu ne pas être actualisés depuis la date du dépôt de la demande.

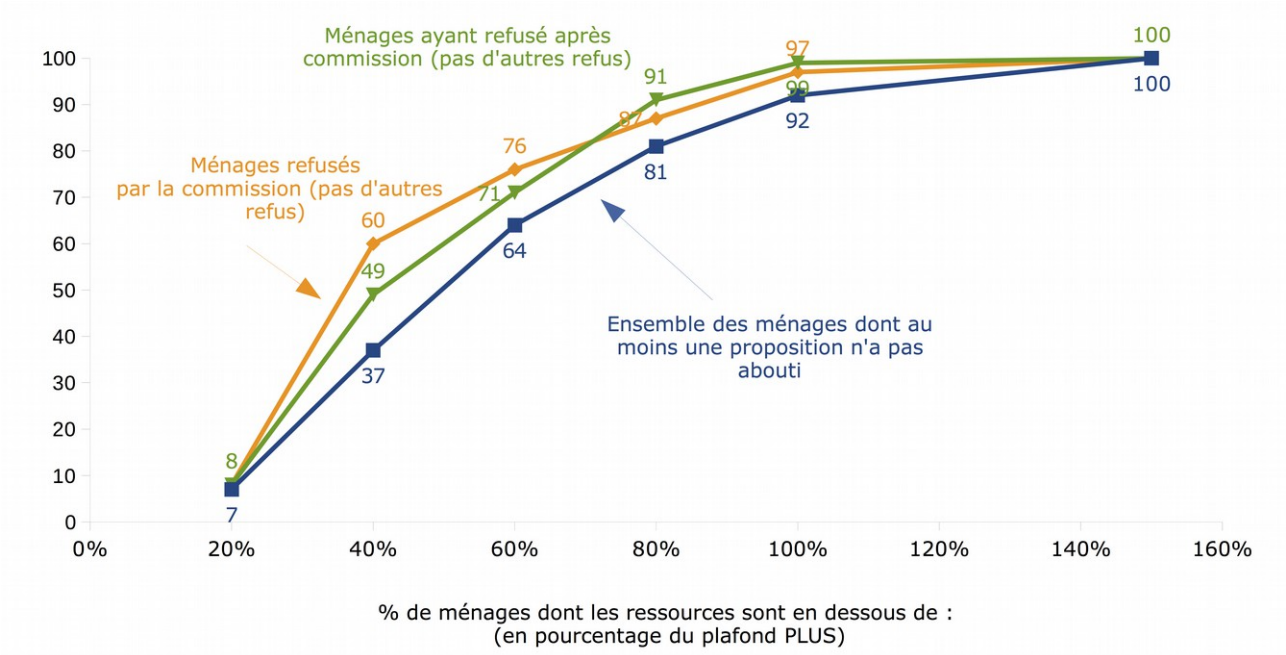
Les ménages demandeurs dont au moins une proposition n'a pas abouti disposent de faibles revenus. Seuls 8 % sont au-dessus des plafonds PLUS. Seul le tiers, 35%, a des revenus le situant au-dessus de 60 % de ce plafond. Le tiers également se situe en-dessous de 40 % du plafond.

Par rapport à l'ensemble des ménages locataires d'un logement social, selon les données de l'enquête OPS 2012, les ménages demandeurs se caractérisent par une faible proportion de forte précarité. Ainsi, selon les données de l'enquête OPS, 19 % des ménages métropolitains dans le champ de l'enquête sont en-dessous de 20 % du plafond PLUS, contre 7 % seulement des ménages demandeurs d'une réservation locative auprès des CIL interrogés ici. La part des ménages respectivement au-dessus du plafond et au-dessus de 80 % du plafond, ne diffère pas significativement dans les deux populations.

Le type de refus dépend fortement des ressources. Les ménages qui n'ont pas refusé de logement, mais dont le dossier a été rejeté par la commission, se caractérisent par des ressources particulièrement faibles. Pour 60 % d'entre eux, elles n'excèdent pas 40 % du plafond. 24 % seulement se situent au-dessus de 60 % de ce plafond.

Les ressources des ménages ayant refusé le logement après commission (mais n'ayant pas été refusés par la commission et n'ayant pas refusé de logement avant) sont par ailleurs un peu plus faibles que celles des ménages ayant refusé avant commission. Ce constat est difficile à interpréter. Il est probablement lié à des spécificités des ménages ayant refusé un logement après commission, elles-mêmes pouvant renvoyer à des organisations différentes des bailleurs concernés. Ainsi, le paragraphe suivant montre que les ménages refusant après commission sont souvent des ménages habitant dans des zones très détendues.

Figure n° 295 - Ressources, en pourcentage du plafond PLUS, des ménages ayant connu au moins une proposition non aboutie, selon le type de refus



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 751 ménages dont les ressources sont connues. Les ressources sont repérées à partir des fichiers transmis par les CIL (et non par le déclaratif des ménages).
Guide de lecture : les pourcentages sont cumulés. Par exemple, 60 % des ménages refusés par la commission disposent de ressources inférieures à 40 % du plafond PLUS. 8 % disposent de ressources inférieures à 20 % du plafond. Ce sont donc 60 %-8 %=52 % des ménages qui disposent de ressources comprises entre 20 % et 40 % du plafond.
Remarque : les ressources des ménages ayant refusé un logement au moins une fois avant commission ne diffèrent pas de celles de l'ensemble des ménages.

Les ménages demandeurs d'origine étrangère disposent de ressources moindres que les ménages français de naissance : 45 % des premiers se situent en-dessous de 40 % des plafonds PLUS contre 32 % des seconds et 32 % des premiers contre 40 % des seconds sont au-dessus de 60 % du plafond.

Enfin, les familles monoparentales et les familles nombreuses apparaissent particulièrement paupérisées : 61 % des premières et 57 % des secondes n'atteignent pas le seuil de 40 % du plafond PLUS et seules respectivement 9 % et 4 % excèdent 80 % du plafond[14].

14 Cette différence peut aussi s'expliquer par les montants des plafonds, dont le calcul tient compte des situations de monoparentalité. On vérifie cependant que les revenus fiscaux des familles monoparentales sont plus faibles en moyenne que ceux des autres ménages.

1.3 Le lieu de résidence des demandeurs

a) Des demandeurs habitant généralement dans les grandes agglomérations

Presque la moitié des demandeurs ayant connu au moins une proposition non aboutie (49 %) habitaient en région parisienne au moment de la demande ; 47 % habitaient dans l'agglomération parisienne. Cette répartition s'observe également parmi l'ensemble des ménages demandeurs interrogés par le CRÉDOC en 2012.

Même lorsqu'ils habitaient en province, les demandeurs vivaient en général dans une grande agglomération : 3 % seulement habitaient dans une commune rurale, 5 % dans une agglomération de moins de 50 000 habitants, 4 % dans une agglomération de 50 000 à 100 000 habitants. À l'inverse, plus du tiers des demandeurs (37 %) vivaient, au moment de la demande, dans une grande agglomération de province de plus de 200 000 habitants.

Les ménages ayant refusé le logement après commission (non concernés par les autres types de refus) ont de fortes spécificités par rapport à cette répartition. Les refus d'un logement après commission concernent quasi-exclusivement les ménages provinciaux (seuls 9 % vivaient dans l'agglomération parisienne). Ces ménages sont par ailleurs très nombreux (24 %) à vivre dans une commune rurale ou une petite agglomération. Ils sont également sur-représentés dans les agglomérations de taille moyenne.

Les ménages refusés par la commission sont peu nombreux dans les grandes agglomérations de province. Ils sont fortement représentés dans les petites et moyennes agglomérations et, dans une moindre mesure, en région parisienne.

Les ménages refusant les logements avant commission sont alors dans leur très grande majorité, des ménages urbains : 85 % vivaient dans une grande agglomération de province, ou dans l'agglomération parisienne.

Figure n° 296 - Taille de l'agglomération de résidence au moment de la demande, selon le type de refus (en %)

	Ménages refusés par la commission (pas d'autres types de refus)	Ménages ayant refusé avant commission	Ménages ayant refusé après commission (pas d'autre type de refus)	Ensemble des ménages dont une proposition n'a pas abouti
Communes rurales ou agglomérations de moins de 50 000 habitants	**19**	*8*	**24**	11
communes rurales	*4*	*2*	*10*	*3*
Unités urbaines de moins de 20 000 habitants	*13*	*4*	*9*	*6*
Unités urbaines de 20 000 à moins de 50 000 habitants	*2*	*2*	*5*	*2*
Unités urbaines de 50 000 à moins de 200 000 habitants	**15**	*7*	**31**	11
Unités urbaines de 50 000 à moins de 100 000 habitants	*5*	*4*	*10*	*5*
Unités urbaines de 100 000 à moins de 200 000 habitants	*10*	*3*	*21*	*6*
Unités urbaines de 200 000 habitants ou plus, hors agglomération parisienne	***19***	**38**	36	35
Agglomération parisienne	**47**	**47**	***9***	43
Total	**100**	**100**	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
La zone géographique est repérée à partir des données communiquées par les CIL.

À titre de comparaison, selon les données de l'enquête Emploi 2012 de l'Insee, 22 % des ménages salariés vivent dans la région parisienne. Cette proportion atteint 31 % parmi ceux qui sont locataires d'un logement social. 21 % des salariés et 6 % des locataires d'un logement social habitent dans une commune rurale. 20 % des premiers et 22 % des seconds habitent dans une agglomération de moins de 50 000 habitants, respectivement 27 % et 29 % dans une grande agglomération de province (de plus de 200 000 habitants) et respectivement 24 % et 30 % dans l'agglomération parisienne. Les demandeurs sont donc très fortement sur-représentés dans les grandes agglomérations et en région parisienne, fortement sous-représentés dans les petites agglomérations et dans les communes rurales.

À noter enfin que les caractéristiques des ménages demandeurs sont très différentes selon leur lieu d'habitation :

- les ménages demandeurs en région parisienne disposent de ressources plus élevées que l'ensemble : 23 % dépassent 80 % du plafond PLUS (contre 19 % pour l'ensemble des demandeurs) et seuls 29 % sont sous le seuil de 40 % du plafond (contre 37 % pour l'ensemble). Ils sont par ailleurs plus nombreux à être d'origine étrangère (58 % sont de nationalité française de naissance, contre 66 % de l'ensemble des demandeurs)[15] ;
- les ménages demandeurs dans les grandes agglomérations de province ont des ressources proches de la moyenne. La part des ménages français de naissance est élevée (73 %) ;
- les ménages demandeurs dans les agglomérations moyennes disposent de faibles ressources : 47 % ne dépassent pas 40 % du plafond PLUS, seuls 8 % sont au-dessus de 80 % ;

15 Les plafonds dans les zones tendues de logement sont plus élevés que dans les zones détendues. En particulier, les plafonds en zone I bis (Paris et communes limitrophes) sont particulièrement élevés ; le fait que les ménages franciliens soient nombreux au-dessus des seuils signifie donc que leurs revenus sont nettement plus importants que ceux des autres ménages, à composition familiale identique.

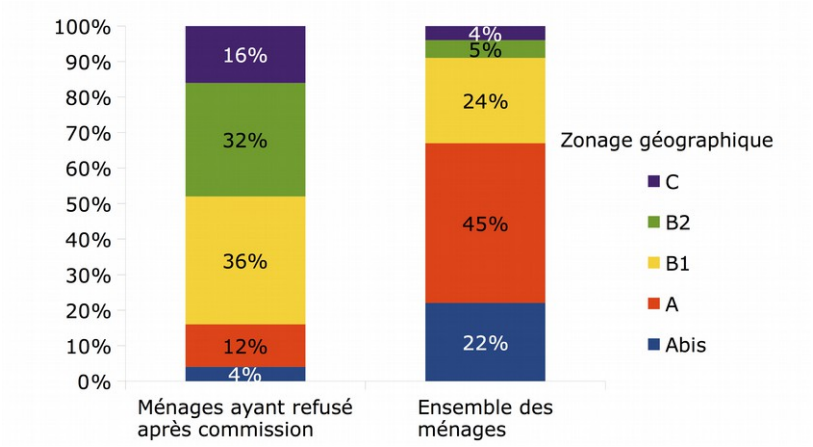
- les ménages demandeurs dans les petites agglomérations sont à la fois nombreux à se situer sous 40 % du plafond (53 %) et relativement nombreux à se situer au-dessus de 80 % du plafond (19 %). 87 % sont des ménages français de naissance. Dans ces communes, la part des mono-parents, de 24 %, est la plus élevée.

b) Une forte proportion de demandeurs dans les zones les plus tendues

En cohérence avec les constats précédents, 67 % des demandeurs n'ayant pas refusé de logement habitaient au moment de la demande, dans les zones "PTZ"[16] les plus tendues : 22 % en zone A bis, 45 % en zone A. 29 % résidaient en zone B et seuls 4 % en zone C.

Les ménages ayant refusé un logement avant commission comme les ménages dont le dossier a été refusé par la commission ne semble pas avoir de spécificités quant à leur répartition par zone de tension locative. En revanche, les ménages ayant refusé après commission, qui sont très peu nombreux en région parisienne, habitent donc très rarement en zone A ou A bis. Plus des deux tiers résident en zone B.

Figure n° 297 - Répartition dans les zones PTZ, des ménages ayant connu au moins une proposition non aboutie, selon le type de refus



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
La zone géographique est repérée à partir des données communiquées par les CIL.

16 Selon le MLETR, « la tension d'un marché immobilier local est définie par le niveau d'adéquation sur un territoire entre la demande de logements et l'offre de logements disponibles ». Le territoire est ainsi découper en 5 zones (A bis, A, B1, B2, C), de la plus tendue à la plus détendue, définies grâce à des critères statistiques « liés aux dynamiques territoriales [...], à la tension des marchés locaux et aux niveaux de loyers et de prix ».

1.4 Caractéristiques de la demande

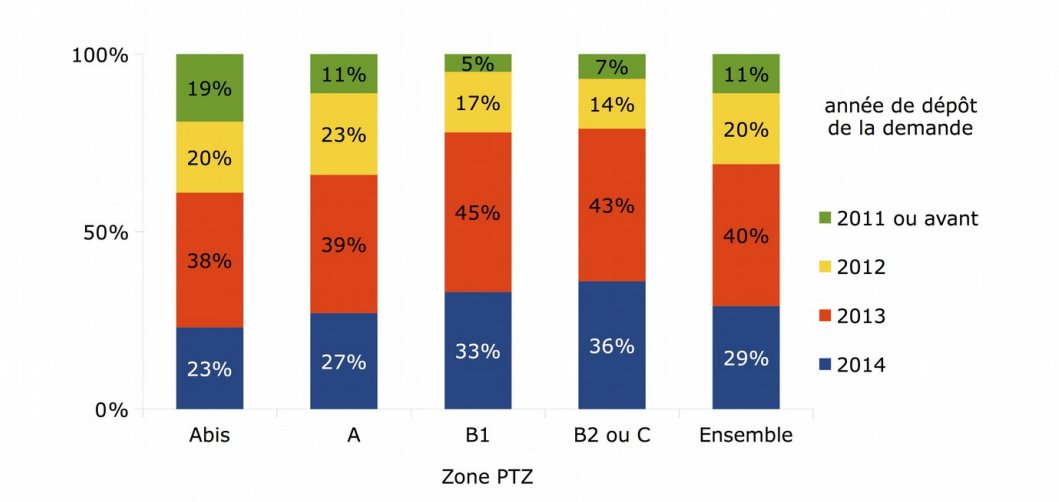
a) Des demandes relativement récentes, mais une ancienneté qui dépend fortement de la zone

Les deux tiers des demandes ont été déposées moins de deux ans avant la date de constitution du fichier (fin 2014) : 29 % datent de moins d'un an et 40 % ont été déposées en 2013, soit entre 1 an et 2 ans avant la date de constitution du fichier. 1 demande sur 10 date de plus de 4 ans (déposée en 2011 ou avant).

Les demandes des ménages dont le dossier a été refusé au moins une fois en commission et qui n'ont jamais refusé de logement sont plus récentes : 38 % ont été déposés en 2014, 42 % en 2013. Par rapport aux ménages dont le dossier a été refusé en commission mais qui ont aussi refusé des logements, l'absence de refus de la part des ménages peut s'expliquer aussi par cette relative faible ancienneté.

L'ancienneté de la demande dépend principalement de la zone PTZ. Les ménages demandeurs dans les zones les plus tendues se caractérisent par une forte antériorité de leur dépôt de demande. À l'inverse, peu de ceux résidant en zone B2 ou C ont enregistré leur demande avant 2012.

Figure n° 298 - Année de dépôt de la demande des ménages ayant connu au moins une proposition non aboutie, selon la zone PTZ



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
L'année de dépôt de la demande est repérée par les fichiers des CIL (et non déclarée lors de l'enquête auprès des ménages).

b) Le nombre de propositions reçues en 2013 ou 2014 est très diversifié

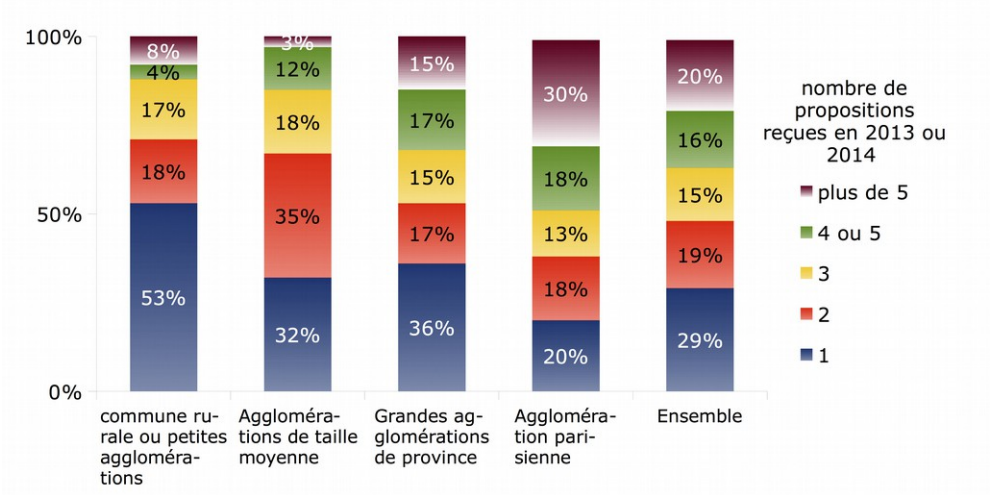
29 % des ménages ayant refusé au moins une proposition, n'en ont reçu qu'une seule en 2013 et 2014. À l'autre extrême, 20 % des ménages ont reçu plus de 5 propositions différentes sur les seules années 2013 et 2014.

Le nombre de propositions reçues dépend là aussi principalement de la zone d'appartenance du logement. De manière un peu surprenante, ce sont dans les zones les plus tendues et notamment dans l'agglomération parisienne, que le nombre de propositions, et donc le nombre de refus, sont les plus élevés.

Il existe donc une différentiation importante entre :

- les habitants des zones tendues par rapport au logement (et notamment ceux de la région parisienne) qui reçoivent de nombreuses propositions mais qui sont aussi nombreux à refuser la proposition avant commission ou à être refusés en commission ;
- les habitants des petites agglomérations et des communes rurales, qui ont souvent reçu une seule proposition, qui passent en général en commission et qui, soit sont refusés par la commission, soit refusent le logement après commission.

Figure n° 299 - Nombre de propositions reçues en 2013 ou 2014, selon la taille d'agglomération



Source : enquête auprès des ménages non prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Le nombre de propositions présenté ici est celui repéré par les fichiers des CIL (et non ceux déclarés lors de l'enquête auprès des ménages).

c) Des ménages qui n'ont pas identifié avoir reçu de propositions de la part des CIL

69 ménages, représentant 6 % des ménages interrogés après redressement, n'identifient pas avoir reçu de propositions de la part des CIL.

Ces ménages ne se différencient pas quant au type de refus repéré dans le fichier. Il s'agit en particulier de ménages dont le dépôt de la demande est ancien (17 % d'entre eux ont déposé leur demande avant 2012, contre 11 % pour l'ensemble des ménages) ou encore de ménages n'ayant reçu qu'une proposition (57 % sont dans ce cas, contre 29 % pour l'ensemble. 8 % ont reçu au moins 3 propositions, contre 36 % pour l'ensemble des ménages). Ils sont par ailleurs relativement âgés (53 % le sont d'au moins 40 ans, contre 36 % pour l'ensemble). Ils ne se différencient ni par leur nationalité, ni par leur situation familiale, ni encore par leur zone de résidence.

Ces ménages n'ont pas pu répondre aux questions portant sur les propositions reçues. La suite du rapport portera donc sur 1 034 ménages ayant bien identifié avoir reçu des propositions de la part des CIL.

2 L'échantillon des ménages prioritaires au titre du DALO

Les paragraphes suivants présentent les caractéristiques des ménages prioritaires au titre du DALO interrogés, après redressement : elles correspondent donc aux caractéristiques socio-économiques des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition de logement de la part d'un CIL en 2013 ou en 2014.

2.1 Situation familiale et caractéristiques individuelles du répondant

a) Les ménages prioritaires au titre du DALO sont un peu plus âgés que les ménages demandeurs

L'âge des demandeurs prioritaires au titre du DALO est légèrement différent de celui des autres demandeurs. La part des moins de 35 ans, de 39 %, y est ainsi plus faible (elle est de 49 % parmi l'ensemble des demandeurs), celle des plus de 40 ans y est plus élevée (44 % contre 34 %).

Figure n° 300 - Répartition par âge des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition des CIL – comparaison avec les ménages demandeurs (en %)

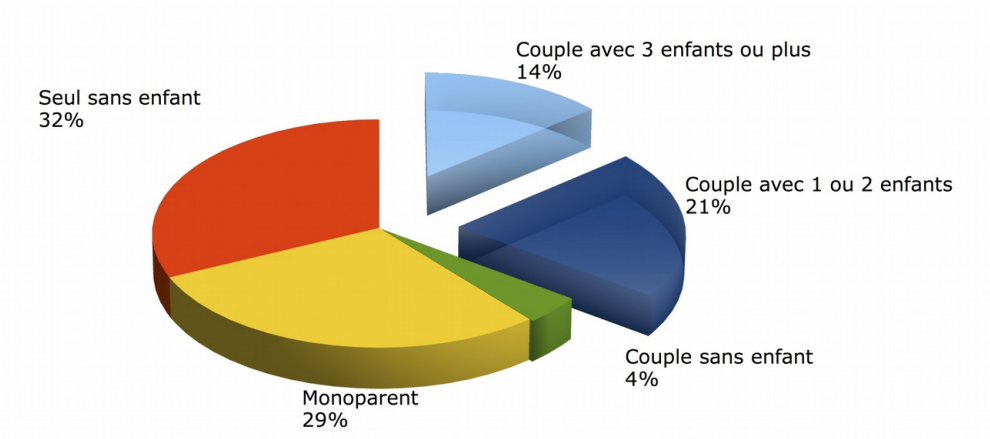
	Ensemble des ménages demandeurs dont une proposition n'a pas abouti	Ménages prioritaires au titre du DALO ayant eu au moins une proposition
Moins de 35 ans	49	***39***
dont moins de 30 ans	*27*	***22***
dont 30-34 ans	*22*	***17***
35-39 ans	17	17
40 ans ou plus	34	***44***
dont 40-49 ans	*22*	***27***
dont 50 ans ou plus	*12*	***17***
Total	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Une proportion importante de familles monoparentales, faible de couples sans enfant

Presque le tiers (29 %) des ménages prioritaires au titre du DALO sont des familles monoparentales, seuls 4 % sont des couples sans enfants. Pour rappel, 16 % des ménages demandeurs dont au moins une proposition n'a pas abouti sont des monoparents et 15 % des couples sans enfant. La part des personnes seules sans enfant (32 %) comme celle des familles avec enfants (35 %) diffère peu de celle observée parmi les ménages demandeurs.

Figure n° 301 - Situation familiale des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition des CIL



Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

À titre de comparaison, selon les données du ministère de l'égalité des territoires et du logement[17], 33 % des personnes ayant déposé un recours au titre du DALO en 2014, sont des personnes seules sans enfant, 40 % sont des monoparents, 4 % des couples sans enfant, 21 % des couples avec enfants et 2 % correspondent à d'autres configurations. Ainsi, le profil des demandeurs repérés par les fichiers des CIL est relativement proche de celui de l'ensemble des requérants en termes de situation familiale. La part des monoparents y est plus faible, celle des couples avec enfants plus élevée mais les statistiques administratives tendent à sur-estimer les situations de monoparentalité par rapport aux données d'enquête.

17 "*Mise en œuvre du Droit au Logement Opposable – Point sur les chiffres de l'année 2014*" - Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysage, février 2015

c) Une proportion très importante de ménages étrangers

Moins du tiers des ménages prioritaires au titre du DALO sont des ménages français de naissance (dont les deux conjoints sont français de naissance). La part des ménages français de naissance est ainsi presque deux fois plus faible parmi les ménages prioritaires au titre du DALO que parmi les autres ménages demandeurs (dont au moins une proposition n'a pas abouti). Presque les deux tiers des ménages prioritaires au titre du DALO sont des ménages étrangers ou mixtes (au moins un des deux conjoints est de nationalité étrangère), contre 29 % des autres ménages demandeurs.

À titre de comparaison, selon les données du ministère de l'égalité des territoires et du logement, 61 % des personnes ayant déposé un recours au titre du DALO en 2014, sont de nationalité française. Le profil des demandeurs repérés par les fichiers des CIL est donc très proche de l'ensemble des requérants en termes de nationalité.

Figure n° 302 - Nationalité des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition des CIL – comparaison avec l'ensemble des autres ménages demandeurs (en %)

	Ensemble des ménages dont une proposition n'a pas abouti	Ménages prioritaires au titre du DALO ayant eu au moins une proposition
Ménages français de naissance (ou mixtes français de naissance, français par acquisition)	60	***29***
dont Ménages mixtes, français de naissance, français par acquisition	2	0
Ménages français par acquisition	11	13
Ménages étrangers ou mixtes	29	**58**
Dont ménages mixtes	*6*	*5*
Total	**100**	**100**

Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Comme observé parmi l'ensemble des demandeurs, les ménages de nationalité étrangère sont en général des familles avec enfants : c'est le cas de 46 % d'entre eux, pour 28 % des ménages français par acquisition et 14 % seulement des ménages français. Il s'agit d'ailleurs ici d'une spécificité des ménages prioritaires au titre du DALO, avec une différentiation importante entre :

- les ménages de nationalité française, qui sont le plus souvent des personnes seules sans enfant (47 %) ou des monoparents (35 %) ;
- les ménages de nationalité étrangère, qui sont pour presque la moitié d'entre eux des familles avec enfants.

2.2 Situation par rapport au travail et revenus

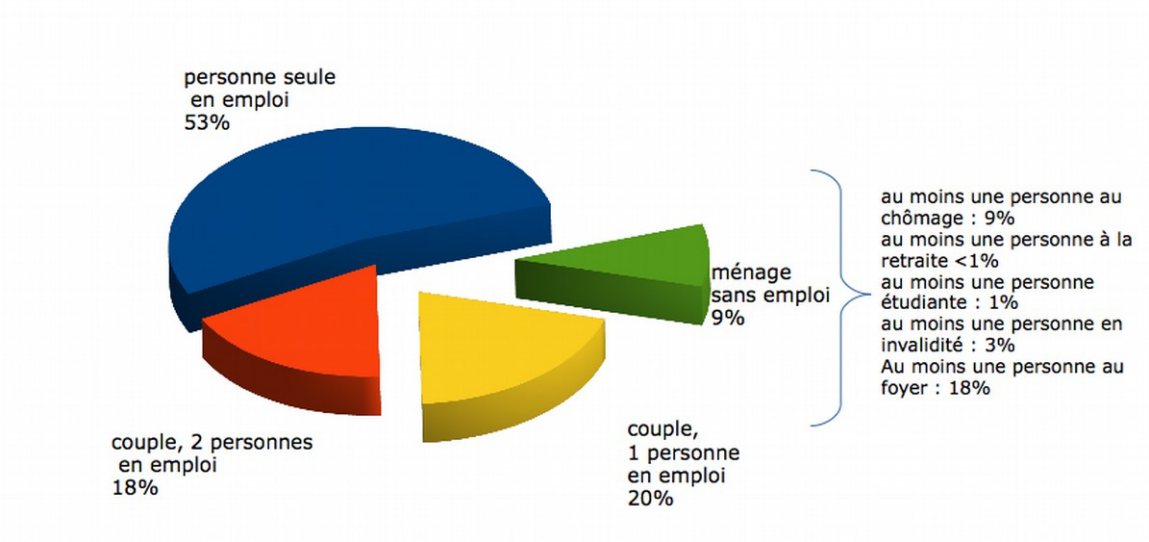
a) Des ménages en emploi au moment de la demande

Les ménages prioritaires au titre du DALO relevant de la compétence des CIL sont les ménages salariés ou les ménages en recherche d'emploi. Pour autant, les CIL semblent centrer leur action sur les ménages salariés. Ainsi, dans 91 % des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition de la part des collecteurs, la personne interrogée ou son conjoint est en emploi. Cet emploi est dans la quasi-totalité des situations, un emploi salarié (dans 90 % des ménages, au moins un des deux conjoints est salarié). Seuls 9 % des ménages demandeurs comptaient au moins une personne au chômage au moment de la demande.

La situation des ménages prioritaires au titre du DALO est néanmoins relativement dégradée. La part des ménages comptant deux personnes en emploi est faible (18 %). La situation la plus fréquente est celle des ménages célibataires ou monoparentaux, dont le seul adulte est en emploi (53 %).

La situation des ménages prioritaires au titre du DALO est ainsi un peu moins favorable que celle observée parmi les autres demandeurs – 98 % de ces ménages comptaient au moins une personne en emploi, 32 % en comptaient deux.

Figure n° 303 - Situation par rapport au travail à la date de la demande des ménages ayant reçu au moins une proposition des CIL



Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

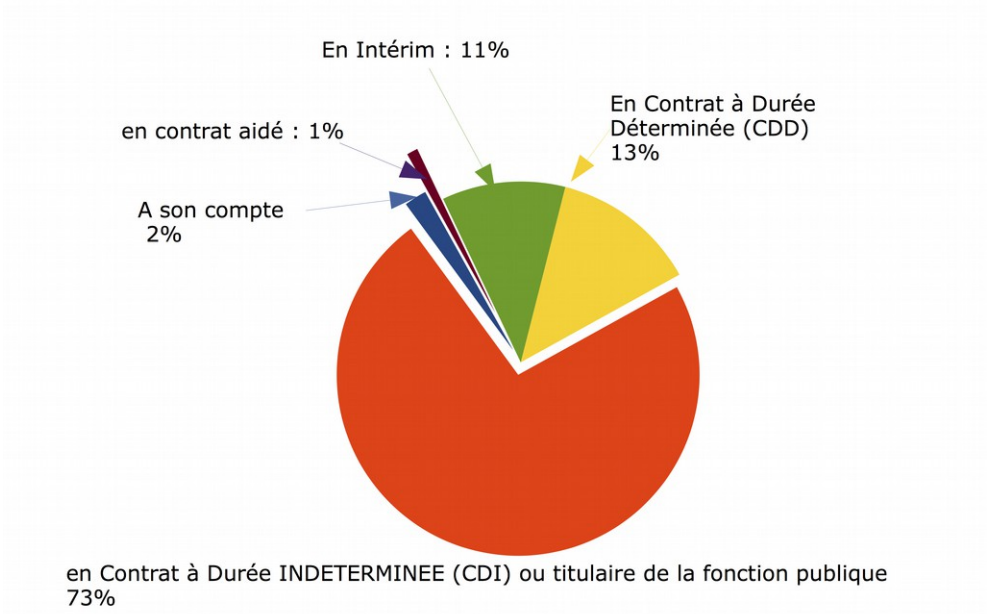
b) Des personnes de référence des ménages demandeurs quasi-exclusivement employés ou ouvriers

92 % des personnes de référence des ménages prioritaires au titre du DALO figurant dans les fichiers transmis par les CIL sont employés ou ouvriers. Les autres sont cadres supérieurs ou intermédiaires.

c) Un taux d'accès au CDI relativement faible

Le taux d'accès au CDI parmi les personnes de référence en emploi à la date de la demande est relativement faible : 73 % des ménages prioritaires au titre du DALO étaient en emploi au moment du dépôt de la demande. 13 % étaient en CDD et un peu plus d'1 sur 10 en intérim. La part des personnes de référence en CDI est plus faible parmi les ménages prioritaires au titre du DALO que parmi les autres demandeurs (84 %). Elle est sensiblement plus faible que celle observée parmi l'ensemble des ménages salariés (87 %).

Figure n° 304 - Contrat de travail à la date de la demande, des personnes de référence ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition des CIL



Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 683 ménages dont la personne de référence était en emploi à la date de la demande.

d) Des revenus très faibles

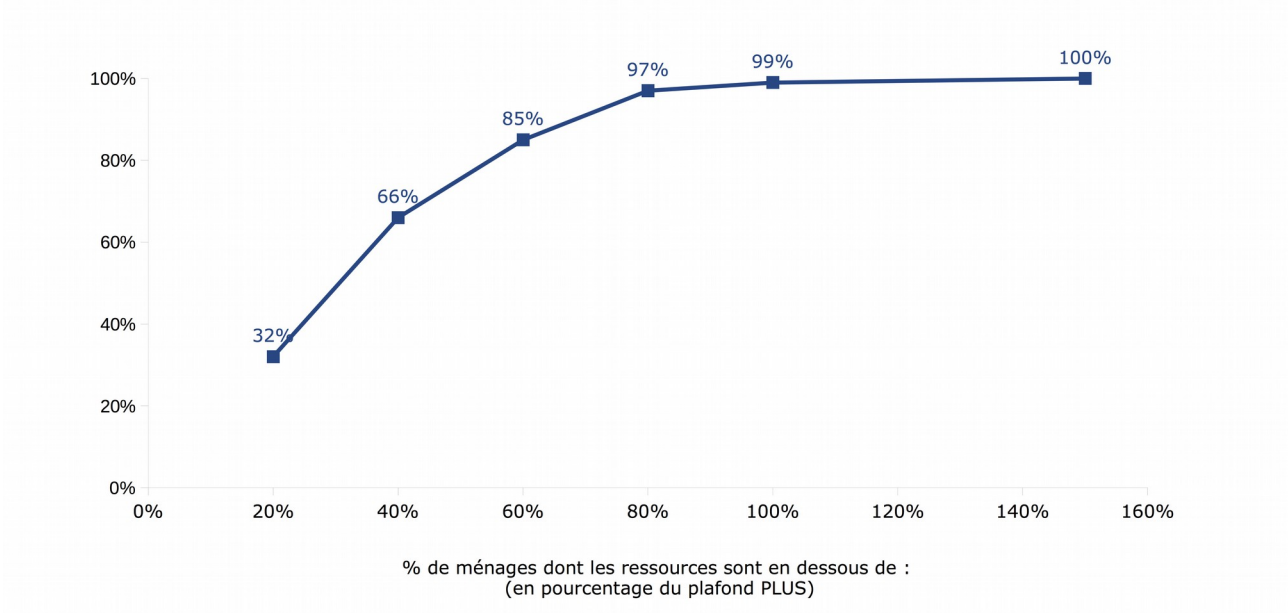
Comme ceux des autres ménages demandeurs, les revenus des ménages prioritaires au titre du DALO sont connus via les fichiers des CIL. À noter que la part des ménages pour lesquels ces ressources sont connues est plus faible que pour les autres ménages demandeurs : elle est ici de 56 %. Par ailleurs, les ménages pour lesquels ces ressources ne sont pas connues sont un peu plus nombreux parmi les ménages d'origine étrangère (48 %, contre 39 % des ménages français de naissance ou par acquisition) ainsi que parmi les ménages franciliens (46 % contre 32 % des ménages provinciaux).

Les données suivantes sont donc à considérer avec précaution.

Les ménages prioritaires au titre du DALO, pour lesquels les revenus sont connus, disposent de très faibles ressources : seuls 1 % (soit 6 ménages des 484 ménages interrogés pour lesquels l'information est connue) disposent de ressources supérieures au plafond PLUS. Pour 15 % seulement, leurs ressources leur permettent d'être au-dessus de 60 % du plafond PLUS. À l'opposé, les deux tiers de ces ménages sont sous le seuil de 40 % du plafond, le tiers étant même sous le seuil de 20 % du plafond.

Les ressources des ménages prioritaires au titre du DALO sont beaucoup plus faibles que celles des ménages demandeurs, pour lesquels au moins une proposition n'a pas abouti, puisque les ressources de 8 % de ces derniers étaient supérieures au plafond et pour 29 %, elles étaient supérieures à 80 % du plafond. De plus, seuls 37 % de ces ménages disposaient de ressources inférieures à 40 % du plafond.

Figure n° 305 - Ressources, en pourcentage du plafond PLUS, des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition des CIL



Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base de 434 ménages dont les ressources sont connues.
Guide de lecture : les pourcentages sont cumulés. Par exemple, 66 % des ménages disposent de ressources inférieures à 40 % du plafond PLUS. 32 % disposent de ressources inférieures à 20 % du plafond. Ce sont donc 66%-32%=34% des ménages qui disposent de ressources comprises entre 20 % et 40 % du plafond.

Comme observés parmi l'ensemble des ménages demandeurs :

- les ménages d'origine étrangère disposent de ressources moindres que les ménages français de naissance : 75 % des premiers se situent en-dessous de 40 % des plafonds PLUS contre 49 % des seconds. 8 % des premiers contre 22 % des seconds sont au-dessus de 60 % du plafond ;
- les familles monoparentales apparaissent particulièrement paupérisées : 89 % d'entre elles n'atteignent pas le seuil de 40 % du plafond PLUS.

2.3 Le lieu de résidence des ménages prioritaires au titre du DALO

a) Des demandeurs quasi exclusivement dans les grandes agglomérations

66 % des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition de la part des CIL, habitaient en région parisienne au moment de la demande. À noter que 58 % des demandeurs d'une reconnaissance au titre du DALO en 2014, habitent en région parisienne. L'importante proportion de ménages des fichiers transmis par les collecteurs en région parisienne reflète donc la forte activité francilienne dans la réception des demandes de ces ménages.

64 % des ménages prioritaires ayant reçu une proposition de la part des collecteurs, habitent dans l'agglomération parisienne. 26 % vivent dans une autre grande agglomération de plus de 200 000 habitants ; ce sont donc 90 % des ménages prioritaires qui habitent dans une grande agglomération. 5 % vivent dans une agglomération de taille moyenne (de 50 000 à moins de 200 000 habitants) et 5 % également dans une petite agglomération.

Figure n° 306 - Taille de l'agglomération de résidence des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition des CIL, au moment de la demande de logement

	Effectifs	%
Communes rurales ou agglomération de moins de 50 000 habitants	*35*	5 %
dont communes rurales	*4*	<1 %
dont unités urbaines de moins de 20 000 habitants	*21*	3 %
dont unité urbaine de 20 000 à moins de 50 000 habitants	*10*	1 %
Unités urbaines de 50 000 à moins de 200 000 habitants	*41*	5 %
dont unités urbaines de 50 000 à moins de 100 000 habitants	*21*	3 %
dont unités urbaines de 100 000 à moins de 200 000 habitants	*20*	2 %
Unités urbaines de 200 000 habitants ou plus, hors agglomération parisienne	*192*	26 %
Agglomération parisienne	*478*	64 %
Total	***746****	**100**

Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Les pourcentages sont calculés sur la base des 746 ménages pour lesquels l'adresse est connue.

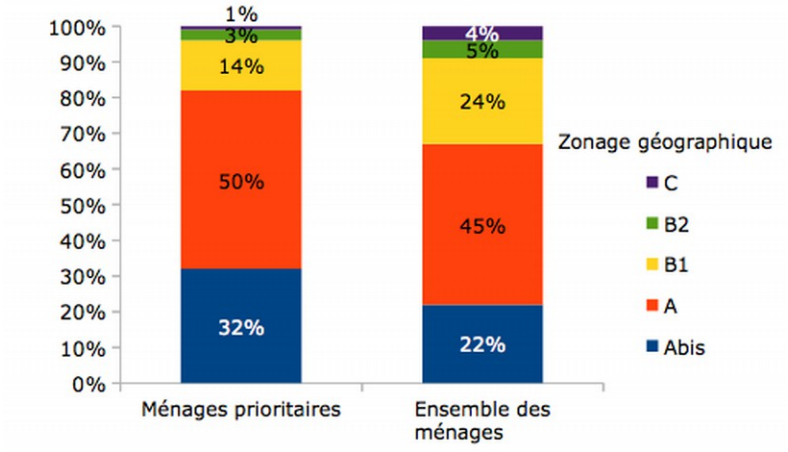
Les données sur l'ensemble des demandeurs dont au moins une proposition n'a pas abouti montraient de fortes spécificités selon l'agglomération de résidence. Ces spécificités ne se vérifient pas parmi les demandeurs prioritaires au titre du DALO.

b) Une forte proportion de demandeurs dans les zones les plus tendues

La part des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition de la part des collecteurs et habitant en zone tendue est très élevée : 82 % d'entre eux habitent en zone A ou A bis (32 % en zone A bis, 50 % en zone A). 14 % seulement habitent en zone B1, 3 % en zone B2 et 1 % en zone C.

La part des ménages prioritaires au titre du DALO dans les zones les plus tendues est supérieure à celle observée parmi les autres ménages demandeurs puisque 22 % d'entre eux résidaient en zone A bis et 45 % en zone A.

Figure n° 307 - Répartition dans les zones PTZ, des ménages prioritaires au titre du DALO ayant reçu au moins une proposition des CIL



Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

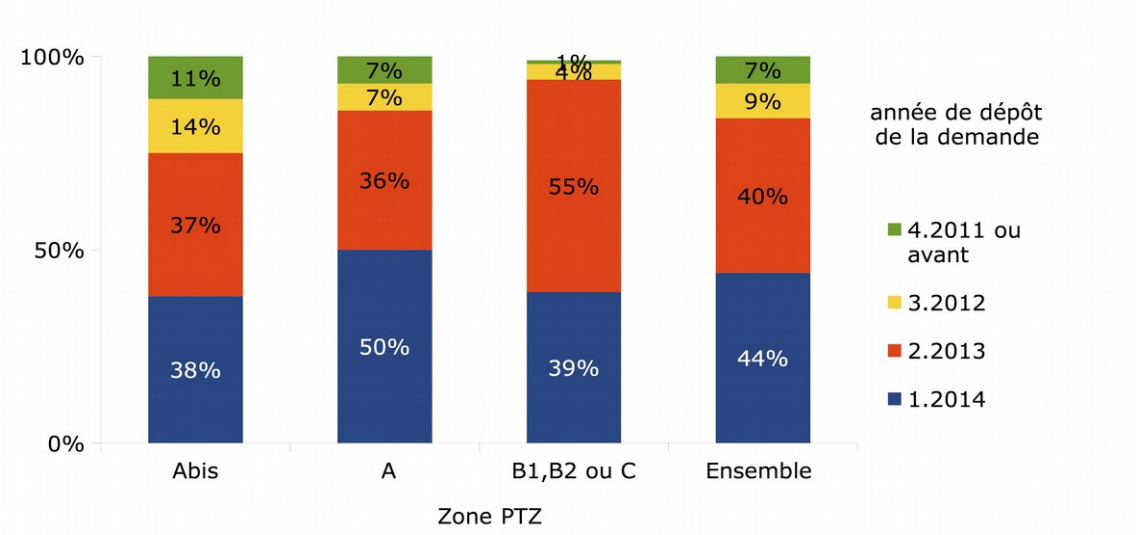
2.4 Caractéristique de la demande : ancienneté, nombre de propositions

a) Des demandes récentes

La prise en charge des demandes par les CIL des ménages prioritaires est en général récente : dans 84 % des cas, elle a été enregistrée en 2014 (44 %) ou 2013 (40 %). À titre de comparaison, 69 % des ménages demandeurs dont au moins une proposition n'avait pas abouti, avaient déposé leur demande en 2013 ou 2014.

Les demandes de la zone A bis sont un peu plus anciennes que celle des autres zones : 25 % ont été enregistrées avant 2013 (16 % de l'ensemble des ménages prioritaires). L'ancienneté de la demande ne dépend pas des autres caractéristiques du ménage.

Figure n° 308 - Année de dépôt de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO, selon la zone PTZ



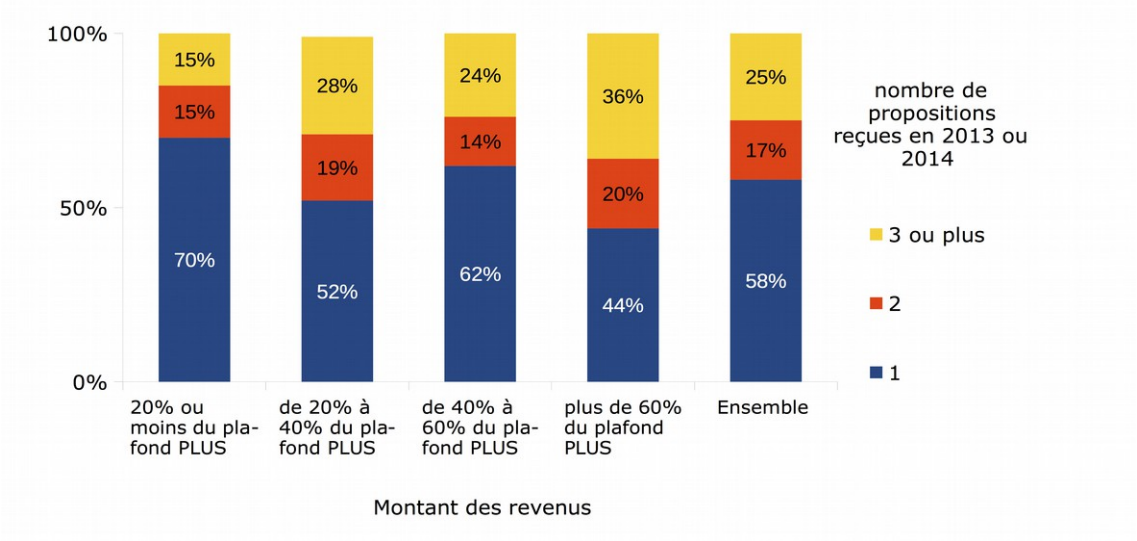
Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Peu de propositions reçues en 2013 ou 2014

Le nombre de propositions reçues par les ménages prioritaires au titre du DALO est faible. 58 % n'en ont reçu qu'une en 2013 ou 2014, 17 % en ont reçu deux et 25 % trois ou plus.

Contrairement à ce qui avait été observé pour les ménages demandeurs, le nombre de propositions reçues par les ménages prioritaires au titre du DALO ne dépend pas de leur lieu de résidence. Il varie en revanche en fonction des ressources : 70 % des ménages dont les ressources sont inférieures à 20 % du plafond PLUS n'ont reçu qu'une proposition, pour 44 % de ceux dont les ressources dépassent 60 % du plafond.

Figure n° 309 - Nombre de propositions reçues en 2013 ou 2014 par les ménages prioritaires au titre du DALO, selon le montant des revenus



Source : enquête auprès des ménages prioritaires au titre du DALO – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

3 L'échantillon des entreprises de plus de 300 salariés

Les paragraphes suivants présentent les caractéristiques des entreprises répondantes, représentatives des entreprises adhérentes de plus de 300 salariés du fichier des CIL, ayant transmis au total au moins 10 demandes de salariés en 2013 ou 2014.

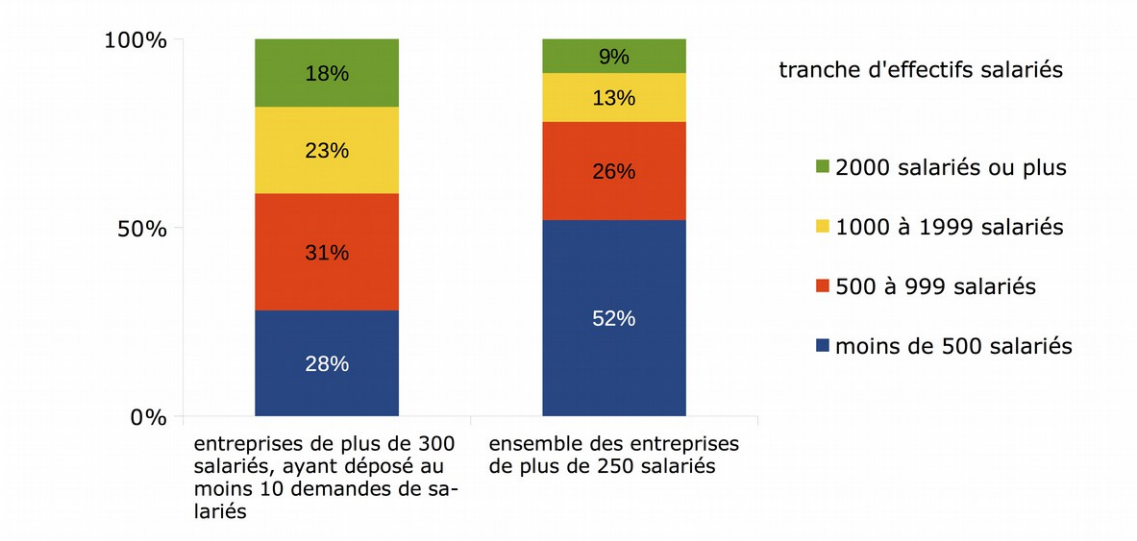
3.1 Les caractéristiques économiques et géographiques des entreprises

a) Des entreprises de grande taille pluri-établissements

Les entreprises d'au moins 300 salariés, dont au moins 10 salariés ont déposé une demande en 2013 ou 2014, sont de grande taille. En particulier, 41 % comptent au moins 1 000 salariés.

À titre de comparaison, selon les données du fichier "dénombrement des entreprises" mis en ligne par l'INSEE, parmi les entreprises d'au moins 250 salariés[18], 52 % comptent moins de 500 salariés, 2 % en comptent au moins 1 000. La comparaison est en partie biaisée par le champ différent retenu (au moins 250 salariés pour les données INSEE, au moins 300 salariés pour l'échantillon de l'enquête). L'observation de la répartition par taille des entreprises d'au moins 500 salariés confirme cependant la taille importante des entreprises interrogées : 25 % des entreprises répondantes de plus de 500 salariés en comptent au moins 2 000, pour 19 % de l'ensemble des entreprises de plus de 500 salariés.

Figure n° 310 - Taille des entreprises interrogées comparée avec celle de l'ensemble des entreprises de plus de 250 salariés



Sources : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Fichier détail "dénombrement des entreprises 2013" – INSEE

Par ailleurs, 72 % des entreprises de l'échantillon sont des entreprises pluri-établissements.

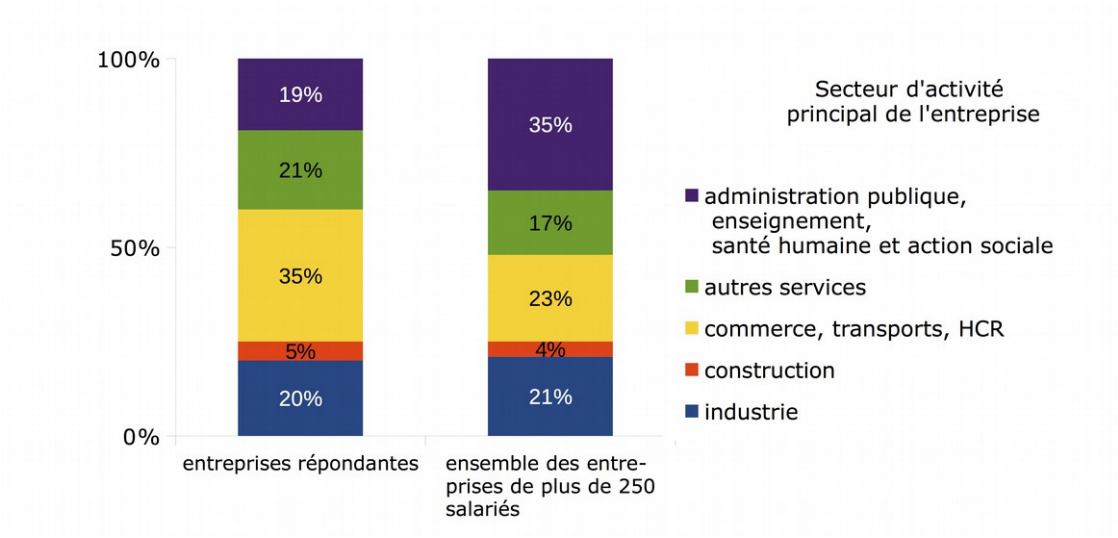
18 Les effectifs des salariés des entreprises sont communiqués par tranche. Les bornes de ces tranches ne permettent pas d'isoler les entreprises d'au moins 300 salariés.

b) Une sur-représentation des entreprises dans le secteur des services marchands

Plus de la moitié des entreprises de plus de 300 salariés de l'échantillon appartiennent à un secteur des services marchands : 35 % sont des entreprises du commerce, du transport ou de l'hôtellerie restauration, 21 % exercent dans un autre secteur des services (assurances, banques, autres services aux entreprises...). Ces secteurs sont sur-représentés parmi les entreprises cibles de l'enquête : seules 40 % des entreprises de plus de 250 salariés exercent principalement leur activité dans les services marchands.

Les grandes entreprises dont les salariés mobilisent les réservations locatives sont relativement peu nombreuses dans le secteur de l'administration publique, l'enseignement, la santé humaine et l'action sociale (19 % contre 35 % parmi l'ensemble des salariés des entreprises de plus de 250 personnes).

Figure n° 311 - Secteur d'activité des entreprises interrogées comparé avec celui de l'ensemble des entreprises de plus de 250 salariés



Sources : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Fichier détail "dénombrement des entreprises 2013" – INSEE

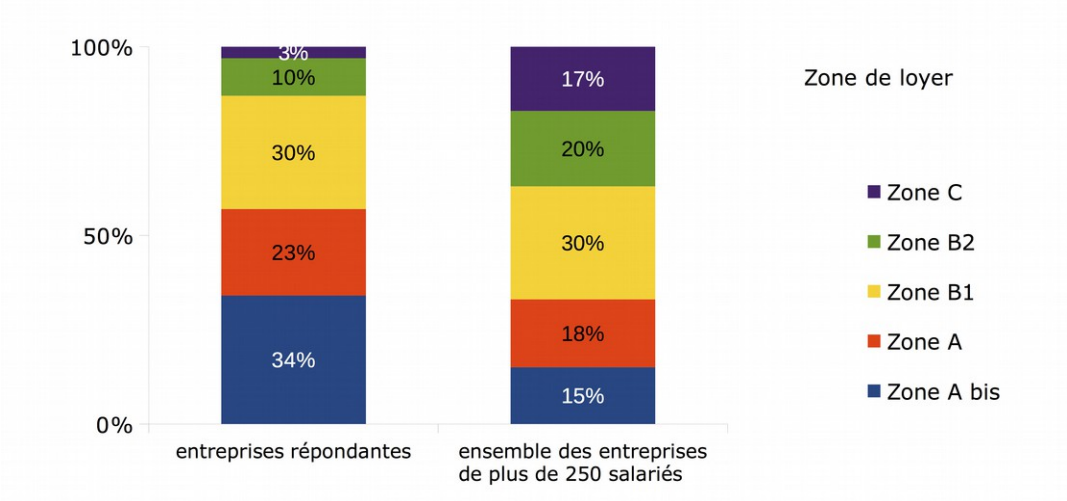
c) Des entreprises implantées en région parisienne

L'implantation géographique des entreprises est fournie à titre indicatif : les entreprises sont ici localisées sur la base de l'adresse de l'établissement répondant, qui n'est pas nécessairement le siège. Par ailleurs, dans le cas où les relations avec les CIL sont gérées pour l'ensemble de l'entreprise et non par établissement, l'implantation géographique de l'établissement répondant ne renseigne pas sur le lieu de travail de l'ensemble des salariés demandeurs. L'établissement répondant est cependant celui ayant traité le plus de demandes et son lieu d'implantation fournit malgré tout une première indication de la tension par rapport au logement à laquelle peuvent être soumis les salariés demandeurs de l'entreprise.

Presque la moitié des entreprises répondantes sont situées en région parisienne (48 %), 47 % le sont même dans l'agglomération parisienne. 30 % sont implantées dans des agglomérations de province de plus de 200 000 habitants, 14 % dans des unités urbaines de 50 000 à 199 000 habitants et 9 % dans des communes rurales ou des unités urbaines de moins de 50 000 habitants.

Il en résulte que les entreprises répondantes sont très nombreuses à être situées dans les zones les plus tendues par rapport au logement. 34 % sont en zone A bis, 23 % en zone A, 30 % en zone B1, 10 % en zone B2 et 3 % en zone C. À titre de comparaison, 15 % seulement de l'ensemble des entreprises de plus de 250 salariés (localisées au siège de l'entreprise) sont en zone A bis, 18 % sont en zone A et 17 % en zone C.

Figure n° 312 - Zone d'implantation des entreprises répondantes comparée avec celle de l'ensemble des entreprises de plus de 250 salariés



Sources : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
fichier détail "dénombrement des entreprises 2013" – INSEE
Remarque : les entreprises répondantes sont localisées à l'adresse de l'établissement ayant répondu à l'enquête. Les entreprises du fichier détail de l'INSEE sont localisées à l'adresse du siège de l'entreprise.

3.2 La question du logement dans l'entreprise

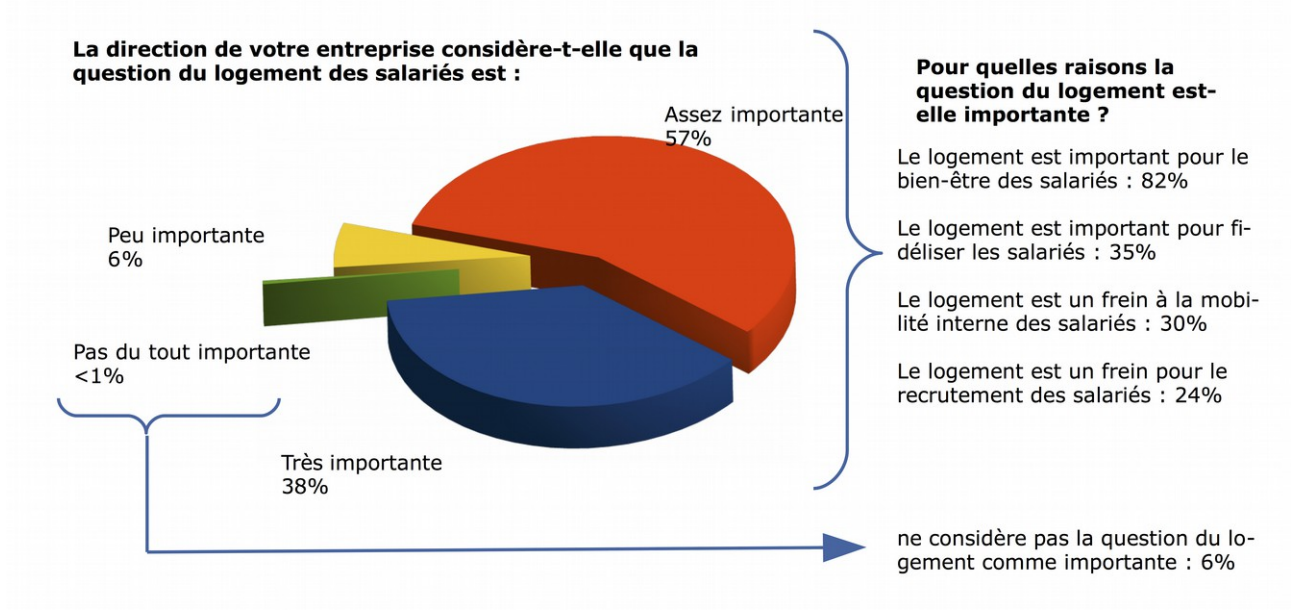
a) La question du logement n'est pas jugée prépondérante

Si peu d'entreprises n'attachent pas ou peu d'importance à la question du logement de leurs salariés, cette question n'est prépondérante que dans une forte minorité d'entre elle.

Ainsi, le tiers des répondants déclarent que la direction de leur entreprise juge très importante la question du logement des salariés, un peu plus de la moitié qu'elle la juge importante et 6 % seulement, qu'elle est peu ou pas du tout importante.

Interrogées sur les motifs pour lesquels cette question est importante, les répondants mentionnent en tout premier lieu le bien-être des salariés (cité par plus de 4 personnes interrogées sur 5). Les autres réponses possibles, telles que la fidélisation des salariés, la mobilité interne ou le recrutement, sont mentionnées plus rarement, par environ le tiers des répondants.

Figure n° 313 - Importance de la question du logement dans l'entreprise



Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les pourcentages sont tous calculés sur l'ensemble des répondants : 82 % de l'ensemble des personnes interrogées jugent importante ou très importante la question du logement des salariés, pour le bien-être des salariés.

Par ailleurs, 53 % des entreprises répondantes déclarent avoir une politique d'aide aux salariés.

De plus, la prise en compte de la question du logement dans l'entreprise dépend peu des caractéristiques des entreprises (taille, secteurs d'activité, zone d'implantation).

b) Les besoins des salariés

Les entreprises estiment majoritairement que les besoins de leurs salariés portent sur des logements sociaux (78 %) ou intermédiaires (63 %). Seules 28 % évoquent des logements au prix du marché et 19 % des logements très sociaux.

Ces besoins dépendent principalement du lieu d'implantation de l'établissement répondant. Les entreprises situées en zone A bis sont particulièrement nombreuses (29 %) à citer des logements très sociaux. Celles situées en zone A mentionnent le plus souvent (89 %) les logements sociaux. Enfin, les logements au prix du marché sont principalement évoqués par les entreprises en zone peu tendue.

Figure n° 314 - Les besoins des salariés selon les entreprises, en fonction de la zone de tension locative (en %)

	Zone A bis	Zone A	Zone B1, B2 ou C	Ensemble
Logements très sociaux	**29**	23	***8***	**19**
Logements sociaux	77	**89**	***72***	**78**
Logements intermédiaires	69	***48***	66	**63**
Logements au prix du marché	20	***17***	**39**	**28**
Total*	**195**	**177**	**185**	**188**

Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
**Les totaux sont supérieurs à 100 %, plusieurs réponses étant possibles.*
Les pourcentages sont calculés sur la base de 188 entreprises ayant répondu à la question.
Guide de lecture : 29 % des entreprises situées en zone A bis estiment que leurs salariés ont des besoins en logements très sociaux.

3.3 Les relations avec les CIL et le nombre de demandes

a) Des relations gérées le plus souvent au niveau de l'ensemble de l'entreprise

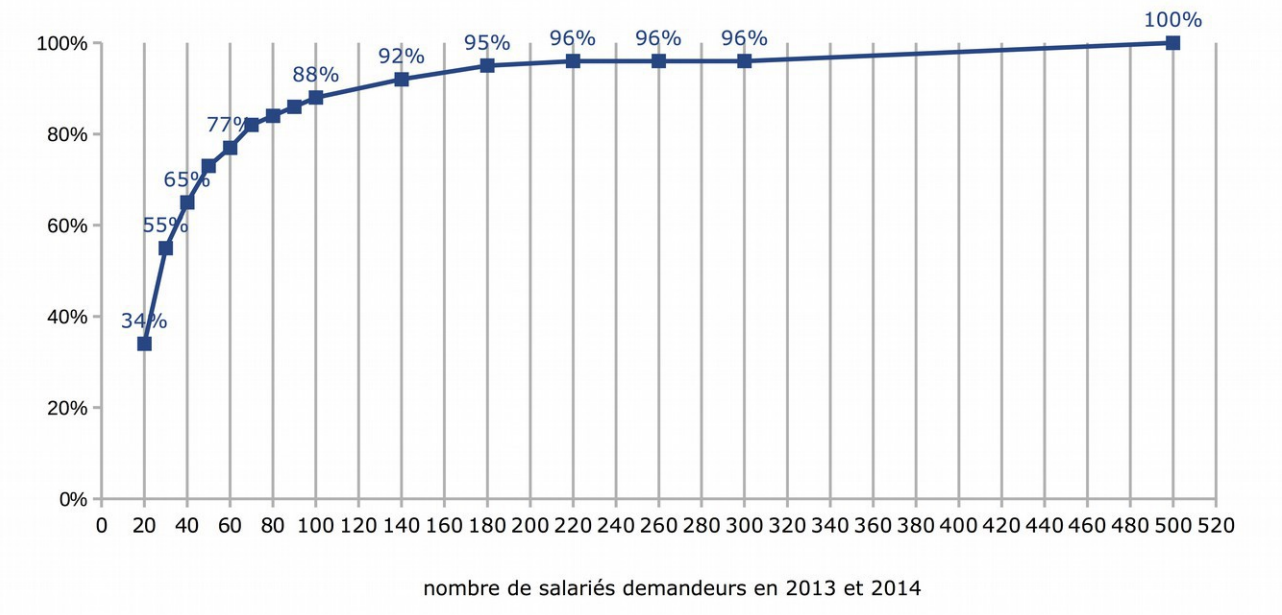
Dans 79 % des entreprises pluri-établissements, les relations avec les CIL sont gérées au niveau de l'entreprise dans son ensemble. Pour 10 % des entreprises pluri-établissements, les relations sont gérées au niveau de plusieurs établissements, et dans 10 % également, elles le sont au niveau de chaque établissement.

Sur l'ensemble des entreprises de l'échantillon, ce sont donc 85 % des entreprises pour lesquelles les réponses concernent l'ensemble de l'entreprise (28 % sont des entreprises mono-établissements, 57 % des entreprises pluri-établissements pour lesquelles les relations avec les CIL sont gérées au niveau de l'entreprise).

b) Le nombre de salariés demandeurs est très diversifié

Le tiers des entreprises interrogées ont donné leur accord à la demande de 10 à 20 salariés, sur le total des deux années, 2013 et 2014. Plus de la moitié, 55 %, ont donné leur accord pour moins de 40 salariés et 12 % pour plus de 100 salariés.

Figure n° 315 - Nombre de salariés demandeurs en 2013 et 2014

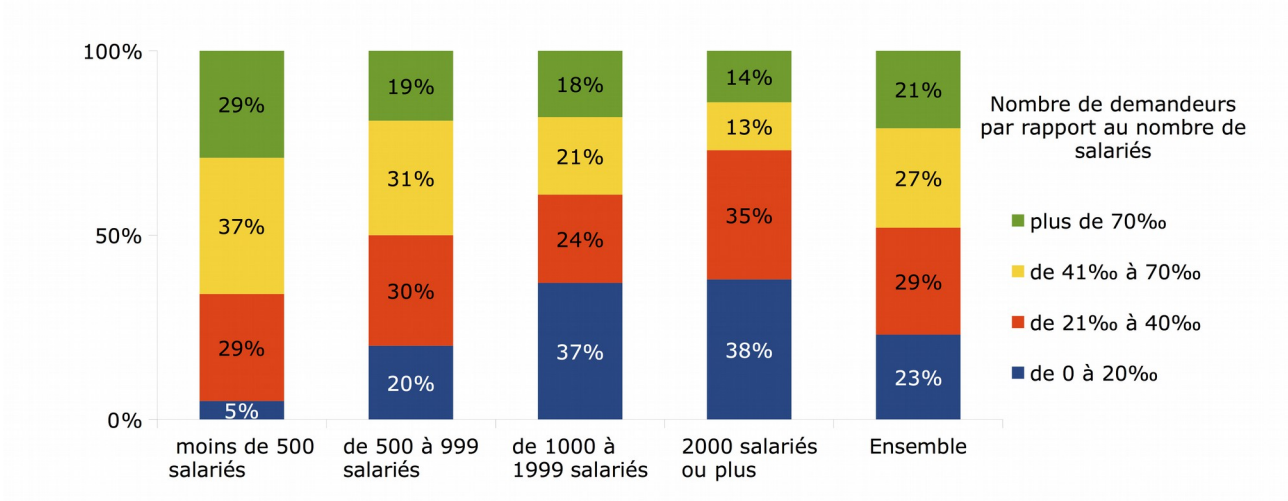


Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les pourcentages sont cumulés. Par exemple, 34 % des entreprises ont donné leur accord pour moins de 20 salariés, 55 % pour moins de 40 salariés. Ce sont donc 55-34=21 % des entreprises, qui ont donné leur accord pour un nombre de salariés compris entre 20 et 40.

Cette diversité dans l'utilisation des logements réservés est confirmée lorsque le nombre de demandeurs est ramené au nombre de salariés de l'entreprise : 23 % des entreprises sont peu utilisatrices des logements réservés (au plus 20 demandeurs pour 1 000 salariés). À l'opposé, 21 % sont fortement utilisatrices (plus de 70 demandeurs pour 1 000 salariés).

Le taux d'utilisation dépend principalement de la taille de l'entreprise : la part des salariés demandeurs est plus élevée dans les petites entreprises (moins de 300 salariés) que dans les grandes (plus de 1 000 salariés). Par ailleurs, les entreprises situées dans les zones détendues par rapport au logement utilisent un peu moins les réservations : dans 29 % des entreprises en zone B ou C, le taux de demande est inférieur à 20‰.

Figure n° 316 - Part des salariés demandeurs en 2013 et 2014, parmi l'ensemble des salariés



Source : enquête auprès des entreprises – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

4 L'échantillon des bailleurs

Les paragraphes suivants présentent les caractéristiques des bailleurs répondants ayant signalé pour attribution des logements pour attribution en 2013 ou 2014.

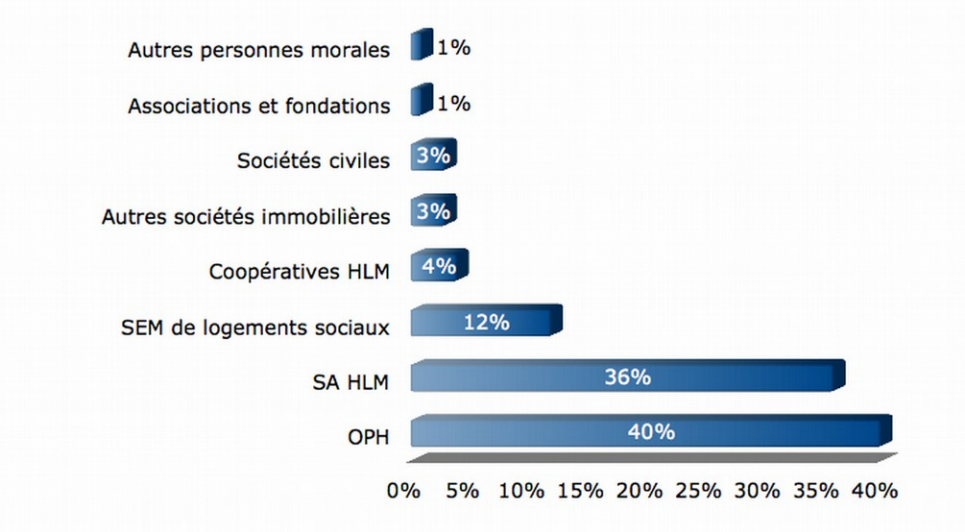
4.1 Les caractéristiques des bailleurs

a) Le statut juridique des répondants : principalement des OPH et des SA d'HLM

Les bailleurs sont principalement des Offices Publics de l'Habitat (OPH – 40 % des répondants), des sociétés anonymes d'HLM (SA d'HLM – 36 % des répondants) et, dans une moindre mesure, des Sociétés d'Économie Mixte (SEM – 12 %). Les autres statuts sont peu représentés.

Seuls 35 bailleurs répondants ne sont pas tenus réglementairement à organiser des CAL (Autres sociétés immobilières, sociétés civiles, associations et fondations, autres personnes morales). 14 de ces bailleurs, soit près de la moitié déclarent néanmoins en mettre en œuvre.

Figure n° 317 - Statut juridique des bailleurs



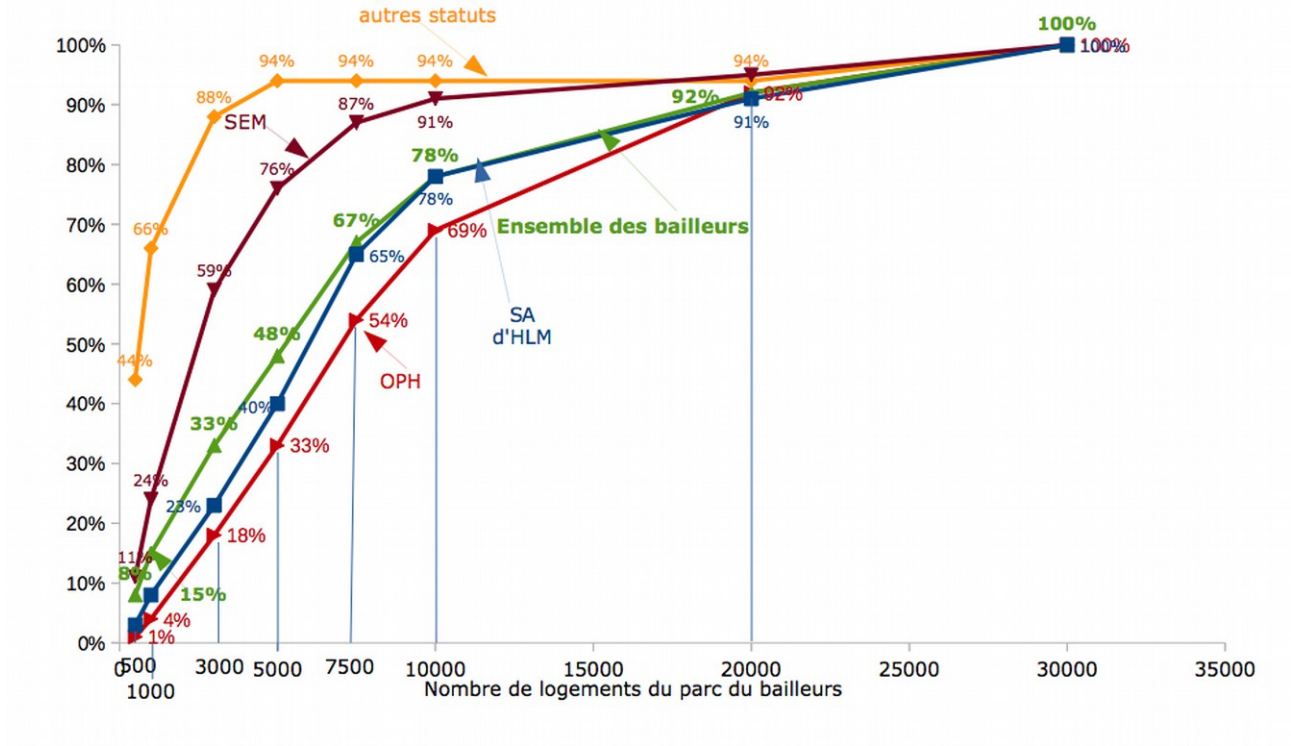
Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

b) Un parc de logements d'importance variable

Le parc de logements des bailleurs est très diversifié. Le tiers des bailleurs comptent moins de 3 000 logements, 15 % en comptent même moins de 1 000. Le tiers des bailleurs également comptent plus de 7 500 logements, 22 % en comptant même plus de 10 000.

L'importance du parc dépend fortement du statut des bailleurs. Les OPH disposent des parcs les plus importants : seuls 18 % de ces bailleurs possèdent moins de 3 000 logements, 31 % en possèdent plus de 10 000. Les parcs des SEM et des bailleurs ayant un autre statut sont plus modestes. Plus du quart des premiers et les deux tiers des seconds ne possèdent pas plus de 1 000 logements.

Figure n° 318 - Nombre de logements du parc des bailleurs selon leur statut



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les pourcentages sont des pourcentages cumulés. Par exemple, 67 % de l'ensemble des bailleurs possèdent un parc de moins de 7 500 logements. 78 % possèdent un parc de moins de 10 000 logements. 11 % des bailleurs possèdent donc un parc compris entre 7 500 et 10 000 logements.

c) Des implantations géographiques diversifiées

59 % des bailleurs répondants sont implantés dans un seul département. Presque le quart (24 %) sont situés dans 2 ou 3 départements, 8 % dans 4 ou 5 départements et 9 % dans plus de 5 départements différents.

Les modalités de relations avec les collecteurs et les modalités de traitements de la demande des salariés sont susceptibles de dépendre de la plus ou moins grande tension du marché locatif dans les départements où sont implantés les bailleurs interrogés. En l'absence de la connaissance précise de la répartition du parc des bailleurs par commune, cette tension a été repérée en catégorisant les départements selon la répartition de leur population dans les différentes zones PTZ. Cette catégorisation a conduit à différencier 5 types de départements[19] :

- catégorie 1 : 6 départements dont au moins une partie de la population habite en zone A bis ;
- catégorie 2 : 8 départements dont au moins le tiers de la population habite en zone A ;
- catégorie 3 : 22 départements dont une partie de la population (moins du tiers) habite en zone A, ou dont au moins le tiers de la population habite en zone B1 ;

19 catégorie 1 : 75, 78, 92, 93, 94, 95
catégorie 2 : 6, 13, 2A, 34, 69, 77, 83, 91
catégorie 3 : 1, 21, 2B, 30, 31, 33, 35, 37, 38, 44, 45, 51, 59, 60, 64, 66, 67, 73, 74, 76, 84, 87
catégorie 4 : 2, 3, 4, 5, 10, 11, 14, 17, 18, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 40, 42, 49, 54, 56, 57, 62, 63, 65, 68, 72, 80, 81, 85, 86, 90
catégorie 5 : 7, 8, 9, 12, 15, 16, 19, 23, 24, 32, 36, 39, 41, 43, 46, 47, 48, 50, 52, 53, 55, 58, 61, 70, 71, 79, 82, 88, 89

- catégorie 4 : 31 départements dont une partie de la population (moins du tiers) habitent en zone B1, ou dont au moins le tiers de la population habite en zone B2 ;
- catégorie 5 : 29 départements dont au moins les deux tiers de la population habitent en zone C (et dont au plus le tiers habitent en zone B2).

16 % des bailleurs répondants sont implantés dans au moins un département de catégorie 1 (très tendu), 16 % dans au moins un département de catégorie 2 (sans logement en catégorie 1 - tendu), 31 % dans au moins un département de catégorie 3 (sans logement en catégorie 1 ou 2 – intermédiaire), 24 % dans au moins un département de catégorie 4 (sans logement en catégorie 1, 2 ou 3 – détendu) et 13 % dans au moins un département de catégorie 5 (sans logement dans les autres catégories – très détendu).

L'implantation est très différente selon le statut juridique des bailleurs : les OPH sont principalement situés dans les zones peu tendues et sont peu représentés dans les zones tendues. Les SA d'HLM sont un peu plus fréquemment que les autres bailleurs, dans les zones de tension intermédiaire, les SEM et les bailleurs ayant un autre statut sont très souvent situés dans les zones tendues ou très tendues.

Figure n° 319 - Tension par rapport au logement de l'implantation des bailleurs, selon leur statut (en %)

	OPH	SA d'HLM	SEM	Autres	Ensemble
Implantations tendues ou très tendues	***24***	31	***45***	***52***	32
dont très tendues	*15*	14	23	20	16
dont tendues	*9*	17	22	32	16
Implantations "intermédiaires"	***24***	***37***	34	28	31
Implantations détendues ou très détendues	***52***	32	***21***	***20***	37
dont détendues	*33*	*19*	*19*	*18*	*24*
dont très détendues	*19*	*13*	*2*	*2*	*13*
Total	***100***	**100**	**100**	**100**	**100**

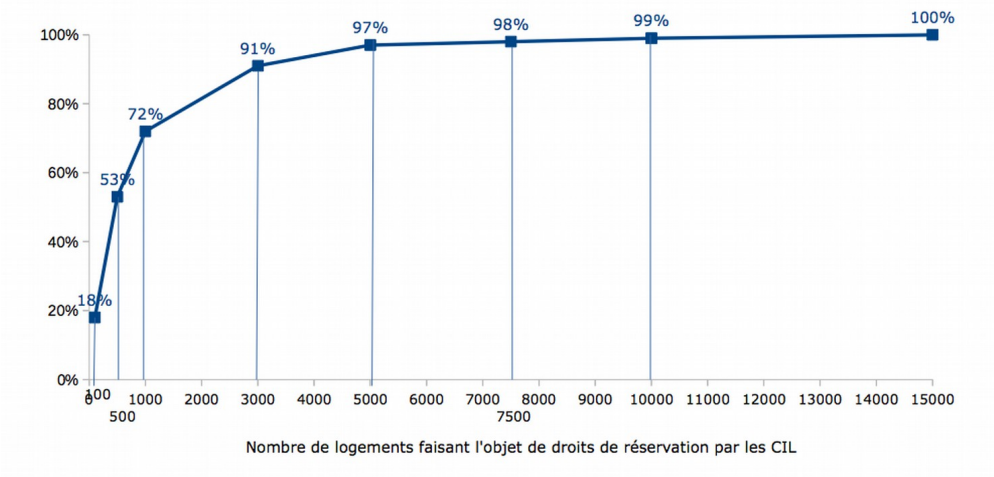
Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

4.2 Les logements signalés pour attribution et les relations avec les CIL

a) Un nombre de logements réservés relativement faible

Le nombre de logements réservés est à l'image de la diversité du parc de logement. Il est rarement supérieur à 3 000 logements et reste en général en deçà de 1 000 logements.

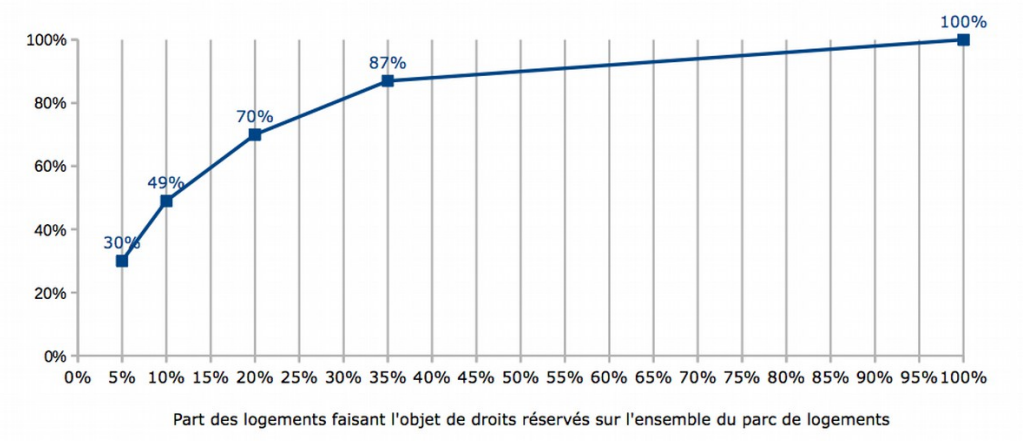
Figure n° 320 - Nombre de logements avec droits de réservation



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les pourcentages sont des pourcentages cumulés. Par exemple, 72 % de l'ensemble des bailleurs possèdent un parc de moins de 1 000 logements faisant l'objet de droits de réservation des CIL.

La part des logements réservés sur le nombre de logements du parc des bailleurs confirme cette relative faiblesse des réservations locatives à destination des CIL[20]. Elle est inférieure à 5 % pour presque le tiers des bailleurs (30 %) et est inférieure à 10 % pour la moitié des répondants. La part des logements réservés dépasse 35 % pour seulement 14 % des bailleurs.

Figure n° 321 - Part des logements avec droits de réservation sur le parc total des bailleurs



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

20 Le parc de logements et le nombre de logements réservés sont connus, avec une information précise, par le fichier initial et en tranches, via les données d'enquête. Les variables du fichier ne sont pas toujours renseignées et ne correspondent pas nécessairement à l'ensemble du bailleur répondant. Pour calculer la part des logements réservés sur l'ensemble du parc, les variables fichiers ont été utilisées lorsqu'elles étaient renseignées et étaient bien comprises dans la tranche déclarée par le bailleur lors de l'enquête. Dans les autres cas (soit les deux tiers des situations), la valeur affectée est le centre de la tranche déclarée par le bailleur.

Cette proportion varie par ailleurs fortement à la fois selon le statut du bailleur, son lieu d'implantation et l'importance de son parc. Elle est ainsi :

- particulièrement faible parmi les OPH (dans 46 % des OPH, la part des logements réservés est inférieure à 5 %. Dans 6 %, elle est supérieure à 20 %) ainsi que parmi les bailleurs implantés dans les zones détendues ou très détendues (inférieure à 5 % pour 37 % des bailleurs de ces zones, supérieure à 20 % pour seulement 18 % d'entre eux) ;
- particulièrement élevée parmi les SA d'HLM (supérieure à 20 % pour 51 % d'entre eux) et parmi les bailleurs des autres statuts (supérieure à 20 % pour 50 % de ces bailleurs). Elle est également très élevée parmi les bailleurs ayant un parc de faible taille, de moins de 1 000 logements (supérieure à 20 % pour 49 % de ces bailleurs) et enfin parmi ceux situés en zone tendue ou très tendue (supérieure à 20 % pour 40 % de ces bailleurs).

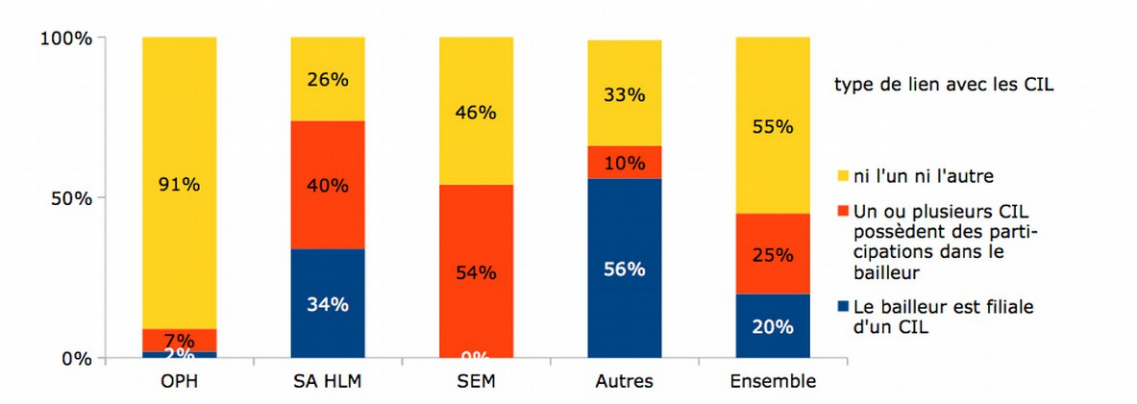
En 2014, le nombre de logements faisant l'objet de droits de réservation de la part des CIL et signalés pour attribution est donc très variable. 32 % des bailleurs ont mis à disposition 20 logements ou moins, 21 % en ont mis entre 21 et 50, 15 % de 51 à 100, 22 % de 101 à 300 et 10 % plus de 300.

b) Presque la moitié des bailleurs ont des liens avec les CIL

Seuls 55 % des bailleurs ne sont pas liés à un CIL. 20 % sont filiales d'un CIL. Les CIL ont par ailleurs des participations parmi 25 % des répondants.

91 % des OPH ne sont pas liés à des CIL, contre 46 % des SEM, 33 % des organismes avec "un autre statut" et 26 % des SA d'HLM.

Figure n° 322 - Lien entre les bailleurs et les CIL, selon le statut des bailleurs



Source : enquête auprès des bailleurs – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015

Il existe un lien important entre les relations avec les CIL et l'importance du parc réservé : dans 58 % des bailleurs filiales d'un CIL, la part des logements réservés dépasse 20 % du parc du bailleur. Elle est inférieure à 5 % pour 14 % d'entre eux. Lorsque des CIL ont des participations dans le bailleur, ces proportions sont respectivement de 43 % et 20 %. Lorsque le bailleur n'est pas lié aux CIL, elles sont de 15 % et 39 %.

5 Les sites des CIL

Les paragraphes suivants présentent les caractéristiques des sites d'implantation des CIL ayant répondu à l'enquête (soit la quasi-totalité des sites).

5.1 Le volume d'activité des sites

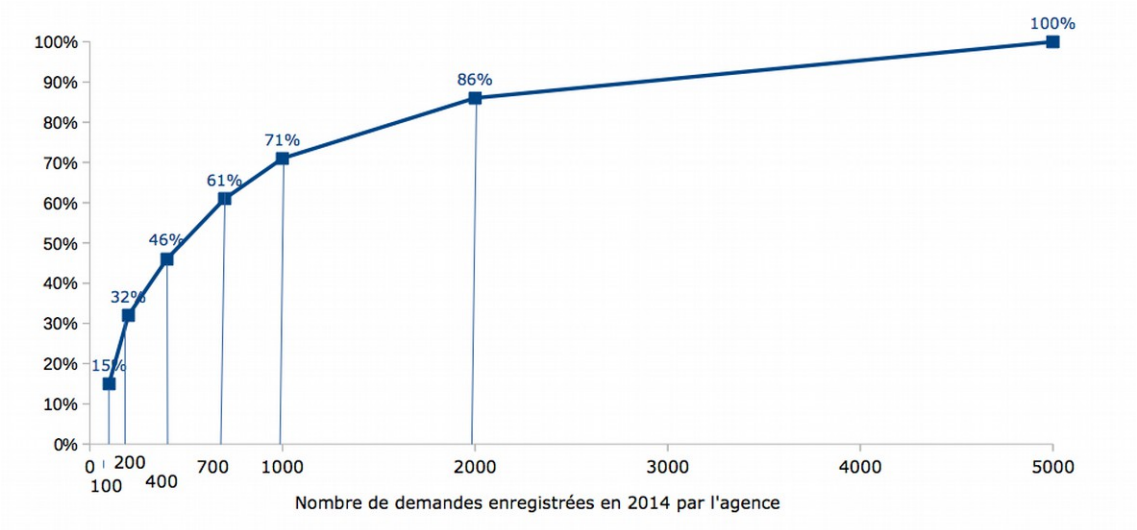
a) Un nombre de sites d'implantation répondants par CIL et d'activités par site très variables

Le nombre de sites d'implantation répondants dépend beaucoup des CIL. Certains CIL ont ainsi une activité locative répartie entre plus de 15 sites. Pour d'autres, elle est différenciée sur 4 ou 5 sites seulement. À noter que quelques CIL ont globalisé les réponses des sites ayant une très faible activité locative, avec celles des sites ayant une activité plus importante et dont, organisationellement, les premières dépendent. Ces modalités différentes de réponses au questionnaire ne suffisent pas à expliquer les organisations diverses observées en termes de répartition de l'activité locative.

183 sites ont renseigné le nombre de demandes enregistrées par leur site en 2014. Au total, ce nombre s'est élevé à 215 800 demandes enregistrées. La valeur moyenne du nombre de demandes enregistrées est ainsi d'environ 1 170 par site d'implantation. Cependant, 6 sites ont une activité particulièrement importante (plus de 5 500 demandes enregistrées). En ne tenant pas compte de leur réponse, l'activité moyenne des sites est d'environ 770 demandes enregistrées.

Cette moyenne masque une forte diversité de l'activité des sites : 15 % d'entre eux ont enregistré moins de 100 demandes en 2014. À l'opposé, 14 % en ont enregistré plus de 2 000. Les sites d'implantation qui ont enregistré peu de demandes, dépendent de CIL pour lesquels de nombreux sites différents ont répondu à l'enquête. Inversement, les sites d'implantation ayant enregistré beaucoup de demandes correspondent à des CIL pour lesquels peu de sites ont participé. Cette diversité sera prise en compte dans les parties suivantes, en pondérant les réponses selon le nombre de demandes traitées.

Figure n° 323 - Nombre de demandes déposées auprès des sites d'implantation en 2014

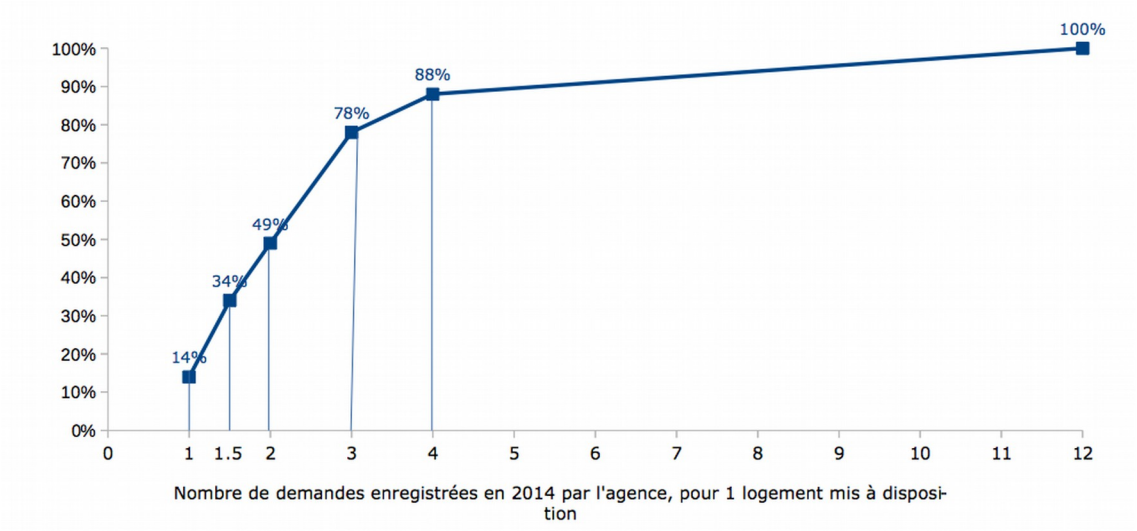


Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
Guide de lecture : les pourcentages sont des pourcentages cumulés. Par exemple, 71 % des sites ont enregistré 1 000 demandes ou moins en 2014.

b) Le nombre de logements signalés pour attribution par les bailleurs est faible au regard du nombre de demandes enregistrées

177 sites ont renseigné le nombre de logements signalés pour attribution par les bailleurs sur leur périmètre d'intervention. Au total, ce nombre de logements s'élève à environ 89 000 logements, pour 213 000 demandes enregistrées par les sites ayant répondu à cette question. En moyenne, les sites ont enregistré en 2014, 2,5 demandes pour 1 logement signalé pour attribution par les bailleurs. Là encore, la situation dépend fortement des sites d'implantation : 14 % d'entre eux ont enregistré moins d'une demande par logement, 12 % en ont enregistré plus de 4 et 5 sites en ont même enregistré plus de 7 (avec un maximum de 11,5 demandes par logement).

Figure n° 324 - Nombre de demandes par logement libéré enregistrées par les sites en 2014



Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015.
Guide de lecture : les pourcentages sont des pourcentages cumulés. Par exemple, 78 % des sites ont enregistré moins de 3 demandes pour 1 logement signalé pour attribution.

5.2 L'implantation géographique des sites

Les sites couvrent le plus souvent deux à quatre départements différents. 3 % des sites n'en couvrent qu'un, 37 % en couvrent deux, 10 % en couvrent trois, 10 % en couvrent quatre, 9 % en couvrent cinq, 23 % en couvrent de six à dix et 9 % plus de dix.

De même que pour les bailleurs, l'implantation géographique précise des logements signalés pour attribution des CIL n'est pas connue. La plus ou moins grande tension du marché du logement dans les territoires couverts par les sites d'implantation a été repérée via les départements qu'ils couvrent. La définition de la tension par rapport au logement est la même que celle utilisée pour les bailleurs.

Il existe une forte différence entre la répartition des sites selon la tension de leur zone d'implantation, et celle du nombre de demandes enregistrées par les sites. Ceux-ci sont relativement peu nombreux dans les départements à forte tension (en région parisienne) : seuls 7 % des sites d'implantation couvrent au moins un département situé en zone A bis. Ces sites représentent cependant à eux seuls 41 %[21] des

21 Il n'est pas possible d'en déduire que 41 % des demandes de logement proviennent de salariés habitant en zone A bis. En effet, un site d'implantation est considéré comme à forte tension par rapport au logement dès lors qu'il couvre au moins un département en zone A bis. Les demandes qu'elle a reçues en 2014 peuvent être en partie situées sur d'autres départements. Cependant, les sites couvrent des territoires géographiquement proches et celles couvrant des départements en zone A bis couvrent en général uniquement des départements de la région parisienne.

demandes de logement en 2014. De même, 38 % des sites couvrent uniquement des départements en zones détendues ou très détendues (soit en zone B2 ou C quasi exclusivement). Ils n'ont enregistré que 9 % des demandes de logement déposées auprès d'un des sites d'implantation ayant répondu à l'enquête.

Figure n° 325 - Tension par rapport au logement de l'implantation des sites – répartition en nombre de sites et en nombre de demandes déposées en 2014 (en %)

	En nombre de sites d'implantation		En nombre de demandes enregistrées en 2014	
	Effectifs	**%**	**Effectifs**	**%**
Implantations tendues ou très tendues	*44*	24 %	*139400*	65 %
dont très tendues	*13*	7 %	*89100*	41 %
dont tendues	*31*	17 %	*50 300*	12 %
Implantations "intermédiaires"	*68*	38 %	*56 100*	26 %
Implantations détendues ou très détendues	*68*	38 %	*20 000*	9 %
dont détendues	*49*	27 %	*16 400*	8 %
dont très détendues	*19*	11 %	*3 600*	2 %
Total	***180****	**100 %**	***215 500***	**100 %**

Source : enquête auprès des CIL – vizGet - Quadrat - Synoptic / ANCOLS 2015
*6 sites n'ont pas renseigné les départements dans lesquels ils sont implantées.
Guide de lecture : 44 sites, soient 24 % de celles ayant répondu à la question, sont implantés dans des départements tendus ou très tendus par rapport au logement. Ces sites ont enregistré 139 400 demandes de logement en 2014, soit 65 % des 215 500 demandes des sites répondants.

Il existe bien entendu un lien très important entre le département d'implantation, et le nombre de demandes enregistrées par logement signalé pour attribution en 2014. 57 % des sites implantés dans les zones tendues ou très tendues ont enregistré plus de 3 demandes par logement libéré en équivalence, pour 9 % de ceux situés en zone de tension intermédiaire et 10 % de ceux implantés en zones détendues. 9 % des premiers ont enregistré moins de 1,5 demande par logement, pour 38 % des deuxièmes et 46 % des troisièmes.

CONCLUSION

Cette conclusion cherche à expliquer les résultats obtenus par le dispositif d'attribution, en évaluant la contribution respective de plusieurs facteurs : le contexte d'intervention des agences ; les pratiques propres aux CIL et à leurs agences, notamment les choix d'organisation ; les caractéristiques de la demande de logement ; les facteurs résiduels, inhérents au dispositif de réservation des logements sociaux. En quoi ces facteurs favorisent, freinent ou bloquent-ils l'attribution des logements aux demandeurs relevant d'Action Logement ?

I. Le contexte d'intervention des agences

➢ *Le volume et la pression de la demande, très disparates entre les agences locatives, vont s'avérer structurants dans le processus de traitement*

Pour réaliser leurs activités, les 19 collecteurs s'appuient sur près de 200 agences dont le maillage couvre généralement plusieurs départements. Certains CIL comptent plus d'une quinzaine d'agences, d'autres seulement quatre ou cinq. Entre les agences, les disparités en termes de volume d'activité sont notables : six agences dépassaient les 5 000 demandes enregistrées pour l'année 2014, quand d'autres (près d'une trentaine, 15 % des agences) en comptabilisaient moins de 100.

La plupart des sites doivent gérer une forte pression de la demande : en 2014, les sites ont enregistré en moyenne 2,5 demandes par logement mis à disposition. Toutefois, des disparités importantes sont observées selon le territoire d'implantation : 26 agences (soit 14 % des agences) ont enregistré moins d'une demande par logement et 22 agences (12 %) plus de 4.

En pratique, certaines agences doivent donc gérer une pénurie de logements, d'autres une pénurie de candidats. Ainsi, le niveau de pression de la demande sur l'offre de logements réservés se traduit pour l'agence par une difficulté plus ou moins grande pour appareiller la demande et l'offre.

II. Les pratiques propres aux CIL et à leurs agences

➢ *Les fonctionnements locaux très labiles posent la question de la gouvernance du système*

Plus qu'au CIL d'appartenance, les pratiques des agences et leurs résultats en termes d'attributions paraissent plutôt liés aux contextes locaux (la tension sur le marché locatif, le système d'acteurs...), aux caractéristiques et aux moyens de l'équipe (sa taille, le volume de demandes à gérer), mais aussi aux choix propres à l'agence. Les agences des CIL apparaissent fortement autonomes dans la gestion de leurs droits de réservation et les modes de fonctionnement très labiles. Par exemple, le fait de déléguer (totalement ou en partie) le traitement de la demande à des bailleurs ne dépend pas autant du lien institutionnel avec le CIL d'appartenance que des caractéristiques de chaque agence (volume d'activité et donc sans doute moyens humains à dédier à cette tâche). Les fonctionnements, très hétérogènes y compris au sein d'un CIL, posent directement la question de la gouvernance du système d'attribution des droits de réservation.

➢ *La gestion est orientée par l'offre et est peu qualitative*

Dans la mise en relation de l'offre et de la demande de logement, la plupart des agences des CIL opèrent des ajustements par l'offre plutôt que par la demande. Ce type de rapprochement guidé par l'offre apparaît indépendamment du poids de charge supporté par l'agence (volume d'activité, pression de la demande...) et donc des moyens humains et techniques disponibles pour effectuer le rapprochement.

Une minorité d'agences (environ 20 % de l'ensemble des agences des CIL, gérant autour de 15 % des demandes enregistrées) ont adopté un fonctionnement inverse. Dans ces agences, les critères de sélection des dossiers sont ciblés sur les caractéristiques de la demande de logement (plutôt que sur l'appartenance à l'entreprise, la politique du bailleur...), et les demandeurs impliqués en amont de la CAL (visite systématique du logement, recueil de l'adhésion avant transmission du dossier au bailleur...). Ces pratiques s'expliquent sans doute en partie par un contexte favorable (ces agences gèrent un volume moyen de demandes et sont situées en zone peu tendue) qui leur permet de garder la maîtrise de l'ensemble du processus. Elles aboutissent à une bonne allocation des logements réservés (peu de refus en CAL ou après CAL, peu de rendus pour un tour).

Lorsqu'elles ont une forte pression de la demande sur l'offre de logements, les agences des CIL peuvent retenir deux stratégies opposées : soit l'inscription dans un système partenarial, laissant une grande place aux régulations informelles (cette stratégie est le fait généralement des grandes agences situées en zone tendue) ; soit, à l'inverse, l'automatisation et la maîtrise complète du processus d'attribution (cette stratégie pouvant être adoptée indépendamment des caractéristiques des agences en termes d'activité ou de territoire d'implantation). Dans les deux configurations, les choix retenus se font au détriment de la prise en compte des souhaits et de la recherche de l'adhésion des ménages dans le processus.

En outre, dans la plupart des sites, la demande de logement apparaît relativement peu qualifiée : les agences s'entretiennent rarement avec les ménages lors du dépôt de la demande et ne saisissent que peu d'informations détaillées sur le logement demandé. La demande serait même moins bien qualifiée lorsqu'elle est recueillie par l'agence du CIL (soit les deux tiers des demandes enregistrées) plutôt que par un bailleur : ces derniers mènent plus fréquemment des entretiens avec les ménages, en particulier pour discuter du logement demandé. Cette relative faiblesse de la qualification et des échanges avec les ménages conduit d'une part à des propositions parfois peu pertinentes au regard des attentes des demandeurs et d'autre part, à des refus de principe de la part des ménages. La quasi-totalité des ménages se sont vu proposer une visite du logement. Cependant, l'organisation de cette visite est à leur charge ; ils n'ont pas d'échange avec les CIL qui leur permettrait de mieux analyser l'offre qui leur est faite. En conséquence, dès lors que le logement proposé ne correspond pas totalement à leur demande, ils ne visitent pas le logement. Seule la moitié des demandeurs ont en effet réalisé la visite.

Ce type de fonctionnement conduit les agences à gérer un taux important de refus des ménages avant ou après CAL. Plus précisément, c'est le niveau d'adéquation du logement proposé avec la demande du ménage (et non avec les caractéristiques sociodémographiques du ménage) qui détermine la probabilité qu'un ménage refuse avant la CAL le logement proposé, tandis que les refus de la part des ménages après la commission sont très nettement le fait de ménages n'ayant pas eu la possibilité de refuser la transmission de leur dossier avant la commission.

➢ *La pression de l'offre sur la demande conduit à multiplier et à formaliser les critères de sélection mais laisse une large place à l'intervention des conseillers*

Les agences des CIL effectuent elles-mêmes la grande majorité des rapprochements offre-demande, même si leurs choix intègrent bien souvent des instructions de la part des entreprises et, dans une moindre mesure, des bailleurs.

La sélection des dossiers à présenter en CAL s'effectue par application de critères de priorité. Dans ce processus, les conseillers des agences gardent généralement un niveau d'intervention élevé, à travers l'application successive de filtres informatiques puis la sélection manuelle des dossiers de candidature et la définition d'un ordre de priorité. Plus le processus devra être sélectif (dans le cas des zones très tendues avec peu d'offres par rapport à la demande de logement), plus les critères pris en compte seront nombreux et formalisés et le poids de la sélection informatique élevé.

Le dispositif de réservation locative des CIL permet une bonne prise en compte des situations d'hébergement, du moins quand le niveau de ressources du ménage demandeur est suffisant. En lien avec ce résultat, le fait d'être hébergé constitue souvent un critère de sélection par les CIL. Les jeunes hébergés disposant d'un contrat de travail précaire voient souvent leur dossier refusé en CAL, avant de pouvoir accéder finalement à un logement sur réservation locative CIL.

➢ *Les entreprises ont un poids relativement important dans le dispositif d'attribution*

Certes, peu d'entreprises disposent de réservations exclusives à leur seul usage et peu également prennent en charge le rapprochement offre-demande pour tout ou partie de leurs salariés. Par ailleurs, rares sont celles qui ont connaissance des logements mis à disposition pour réservation par les bailleurs. Pour autant, la plupart interviennent dans le processus d'attribution au moins quant aux priorités qu'elles expriment. Plus des deux tiers des entreprises interrogées déclarent indiquer des priorités aux CIL quant aux salariés qu'elles souhaitent voir loger, les trois quarts échangent régulièrement avec les collecteurs à ce sujet.

L'appartenance à une entreprise en particulier constitue finalement un facteur pouvant être discriminant pour l'accès au logement des salariés. Cette discrimination se joue à plusieurs étapes :

- lors du dépôt de la demande : une majorité des entreprises recueillent la demande de leurs salariés avec un niveau de contrôle faible des CIL. Par ailleurs, les pratiques d'information des salariés ou encore d'octroi de l'accord de l'employeur sont diversifiées. Tous les salariés ne sont donc pas au même niveau de connaissance du processus de réservation et n'ont pas les mêmes accès au dispositif ;
- lors du rapprochement entre l'offre et la demande : l'appartenance à une entreprise donnée est citée parmi les critères formalisés ou non par près de la moitié des agences, représentant les deux tiers des demandes enregistrées. Le plus souvent, les sites tiennent compte de l'importance de la collecte versée par l'employeur et du nombre de salariés. Cette prise en compte peut prendre la forme d'objectifs chiffrés pour chaque entreprise, un salarié déposant sa demande alors que les objectifs sont atteints a alors une faible chance d'être sélectionné. Plus rarement, les sites tiennent compte des priorités données par l'employeur, notamment pour les salariés en situation d'urgence ou de mobilité.

III. Les caractéristiques de la demande de logement

➢ *La difficulté des CIL comme des autres réservataires pour répondre à la demande provient en grande partie d'une inadéquation des logements souhaités avec les ressources des ménages*

La demande gérée par les CIL émane principalement de ménages locataires ou hébergés qui souhaitent un logement plus grand.

La plupart des agences des CIL disent rencontrer des difficultés à rapprocher l'offre et la demande. La difficulté du côté de l'offre (difficulté signalée par plus du tiers des agences) consiste le plus souvent à trouver des demandeurs pour des logements situés sur des territoires peu attractifs : quartier difficile, excentré ou mal desservi, zone rurale... Elle peut également provenir d'un niveau de loyer trop élevé par rapport au plafond de ressources, notamment du fait de la filière de financement (PLS et PLI). Du côté de la demande, la moitié des agences se disent en difficulté pour trouver des logements accessibles aux ménages à faible ressource, les familles monoparentales par exemple, surtout lorsque la demande porte sur les grands logements (un tiers des agences), en lien avec les normes d'occupation et de taux d'effort des bailleurs sociaux.

➢ *La capacité du dispositif de réservations locatives à répondre à la demande dépend du niveau de ressources, mais aussi du niveau d'exigence des candidats*

Les dossiers de familles fragiles (monoparentales, fortement contraintes financièrement, habitant en zone tendue, en contrat précaire...) sont les plus susceptibles de conduire à des refus par la commission d'attribution. Ainsi, en dépit d'un faible niveau d'exigence qui les amène à accepter les propositions de logement, les familles à la recherche de grands logements et dont les ressources sont très faibles subissent la faible disponibilité des logements permettant un taux d'effort acceptable pour les CAL et restent sans solution, que ce soit dans le dispositif de réservation locative des CIL ou par un autre biais.

Les ménages logés via les réservations CIL paraissent mieux s'adapter aux possibilités de relogement qui leur sont proposées que les ménages n'ayant pas vu leur demande aboutir. Plus précisément, il apparaît que les ménages habitant en zone peu tendue expriment un niveau d'exigence souvent élevé ; dans ce cas, le dispositif de réservation locative des CIL ne semble pas en mesure de proposer des logements correspondant à cette exigence. En zone très tendue en revanche, les ménages ont un niveau d'exigence plus faible, l'offre privée étant sans doute peu accessible. S'ils ont refusé la proposition étudiée dans le questionnaire, ils sont finalement nombreux à avoir été logés via les réservations locatives des CIL : le dispositif est en mesure de leur fournir des logements adaptés.

IV. Les facteurs inhérents au dispositif de réservation des logements sociaux

➢ *Un partenariat de mauvaise qualité entre un réservataire et ses bailleurs ressort comme une source d'inefficacité dans le dispositif d'attribution des droits de réservation locative, quel que soit le réservataire*

Dans le dispositif de réservation locative, les réservataires (les CIL comme les autres réservataires) paraissent largement tributaires des informations et des délais laissés par les bailleurs concernés.

En pratique, les agences des CIL disent souvent composer avec une information minimale sur les logements signalés pour attribution et avec des délais courts (de manière estimative, environ le quart des

logements à attribuer seraient soumis à des délais de désignation inférieurs à 15 jours). Ces contraintes s'expliquent selon les agences par les choix organisationnels et le niveau d'efficacité variable observés chez les bailleurs.

Ce manque de latitude laissé au réservataire par le bailleur est une source d'inefficacité dans l'attribution du droit de réservation : l'étude montre que les agences des CIL qui se trouvent en position de faiblesse vis-à-vis des bailleurs qui gèrent leurs logements réservés obtiennent les moins bons résultats en termes d'attribution. À l'inverse, les agences susceptibles de parvenir aux meilleurs résultats sur les attributions sont également celles à même de négocier avec les bailleurs pour obtenir des précisions sur les logements mis à disposition voire sur les politiques de peuplement des bailleurs, des délais de présentation suffisants, des retours d'information sur les décisions des CAL... In fine, la prévalence des rendus pour un tour dépend en partie des relations entre les agences des sites et les bailleurs.

En outre, l'implication des bailleurs dans le dispositif de réservation locative peut être source d'ambiguïtés : les ménages n'identifient pas toujours le dispositif qui leur permet d'accéder au logement. Par ailleurs, lorsque les droits sont non domiciliés, il arrive que des bailleurs considèrent *a posteriori* un logement comme faisant partie du parc des réservations des CIL, parce qu'ils l'ont attribué à un demandeur salarié repéré via leur propre fichier de demandes.

Finalement, trois paramètres expliquent principalement le devenir de la demande de logement enregistrée auprès d'un CIL :

1. la zone de loyer, c'est-à-dire le niveau de tension sur le marché locatif local ;
2. la qualification de la demande, et en lien, la qualité du rapprochement effectué et la correspondance entre le logement recherché et le logement proposé. Cette qualification se joue à la fois dans l'implication du ménage en amont de la CAL (contacts au moment du dépôt de la demande, visite du logement, recueil de l'accord avec transmission de la candidature en CAL...), dans les modalités de rapprochement mises en œuvre, et dans les relations entretenues avec les bailleurs ;
3. l'employeur du salarié, le montant de la collecte et son implication dans le recueil de la demande et l'information des salariés.

Le devenir du logement, et en particulier les rendus pour un tour, dépendra quant à lui :

1. de la zone de loyer ;
2. de la qualité du rapprochement effectué et des conditions de ce rapprochement. Comme pour le devenir de la demande, cette qualité est en partie déterminée par les relations avec les bailleurs.

V. Le traitement de la demande des ménages prioritaires au titre du DALO

Le contexte d'intervention des agences

➢ *De nombreuses agences ne sont pas impliquées dans la gestion de la demande des ménages prioritaires*

Plus de la moitié des sites des CIL ayant répondu à l'enquête (soit 54 % représentant 21 % des demandes enregistrées) déclarent ne pas être concernés par le traitement de la demande des ménages prioritaires. Il s'agit soit de sites, situés en général en zone peu tendue et ne gérant que peu de demandes ou qui n'en reçoivent pas, soit de sites déclarant que cette demande est prise en charge par d'autres structures.

➢ *Le nombre de salariés prioritaires est très faible et leur statut mal repéré par les employeurs comme par les CIL*

La plupart des entreprises ne repèrent pas de demandeurs DALO parmi leurs effectifs (seules quelques entreprises impliquées dans le traitement de la demande des ménages et situées en zone très tendue par rapport au logement identifient le statut de demandeur DALO de leurs salariés). Elles sont par ailleurs peu mobilisées par les CIL sur ces questions, au-delà d'une éventuelle information sur l'existence du dispositif DALO.

En lien, peu de ménages prioritaires au titre du DALO sont identifiés dans les fichiers des CIL.

Les pratiques des agences dans ce contexte

➢ *Les modalités de recueil de la demande diffèrent fortement de celles utilisées pour les autres demandeurs*

Ne parvenant pas à capter la demande des ménages prioritaires via leur propre circuit, les sites des CIL sont fortement dépendants des structures externes et, en premier lieu, des services de l'État. Ils tentent alors de répondre à leur obligation DALO, soit en mettant à disposition de ces services des listes de logements, soit en constituant des listes de demandeurs à partir des fichiers de ces services, ou à partir des plateformes de demandes telles que Syplo. Ces deux modes de réponse coexistent à part égale et concernent chacun environ les deux tiers des sites.

Une des conséquences en est qu'un nombre relativement important des sites des CIL, le quart de ceux impliqués dans la demande des ménages prioritaires, ne prend pas en charge le rapprochement de l'offre et de la demande. Celui-ci est fait directement par les organismes récepissaires des listes de logements transmises par les CIL ou par les bailleurs.

Finalement, seuls 61 sites, 34 % des répondants, sont impliqués dans le rapprochement entre l'offre et la demande.

Les procédures utilisées sont alors les mêmes que pour les autres ménages demandeurs. Il n'existe pas de différences tangibles dans les modalités de rapprochement, les pièces demandées ou l'implication des ménages dans la proposition.

Les caractéristiques de la demande de logement et des réponses qui lui sont faites

- *Les ménages DALO expriment moins d'exigences quant à leurs souhaits de logement et s'adaptent mieux aux propositions qu'ils reçoivent que les autres demandeurs*

La demande des ménages prioritaires au titre du DALO ou sortant d'intermédiation locative se différencie principalement de celles des autres ménages quant à leur situation par rapport au logement, très dégradée. Par ailleurs, les ménages prioritaires ont un peu moins d'attentes quant au logement recherché que les autres.

Comme pour l'ensemble des ménages, l'accès au logement est fortement déterminé par la pertinence de la proposition au regard de leurs attentes. Les ménages prioritaires sont par ailleurs plus impliqués que les autres ménages demandeurs dans la proposition, et, sont notamment plus nombreux à visiter le logement. Ils sont par ailleurs un peu plus nombreux à avoir accepté un logement qui ne répond pas à toutes leurs attentes.

La part des ménages demandeurs ayant accédé au logement, notamment via les réservations locatives, est finalement plus élevée parmi les ménages prioritaires que parmi les autres demandeurs.

Les freins à l'atteinte de l'obligation DALO

En zone non tendue, les difficultés de repérage de ménages éligibles s'expliquent logiquement par la faiblesse de la demande.

En zone très tendue, le décalage entre l'obligation des CIL et les résultats obtenus, sont plus difficilement compréhensibles. Ils reposent :

1. Sur les difficultés pour repérer la demande des ménages dans le champ de compétences des CIL.

L'incapacité des sites des CIL à repérer la demande dans leur propre circuit a deux conséquences. La première est que les sites n'ont pas que des demandes de ménages prioritaires qui relèvent de leurs entreprises adhérentes. Dans un contexte de tension par rapport au logement, certains acteurs relèvent une réticence des CIL à positionner des demandeurs qui ne relèvent pas de ce qu'ils jugent être leur obligation par rapport à leurs adhérents.

La seconde conséquence est la forte dépendance des sites à des acteurs externes pour repérer cette demande. Les CIL relèvent un certain nombre de dysfonctionnements dans la transmission de cette information. En zone tendue, ces listes existent ou bien les CIL réussissent à les constituer via Syplo. Cependant, ils rencontrent de fortes difficultés pour les qualifier ; selon les agences interrogées, les informations sont parcellaires ou erronées, ne sont pas mises à jours, et ne permettent que difficilement de joindre les ménages concernés et de vérifier qu'ils sont bien dans le champ de compétences des CIL.

2. Sur les difficultés pour trouver une offre de logements correspondant à la demande des ménages prioritaires.

Les ménages prioritaires sont des ménages fragiles financièrement, pouvant être de grande taille. L'offre de logements à très faible loyer, dans les secteurs géographiques souhaités par ces ménages et, en particulier, l'offre de logement de grande taille, est faible et ne connaît que peu de rotation. Sur cette offre, les demandeurs prioritaires peuvent être directement en concurrence avec les salariés des entreprises adhérentes, qui eux-mêmes sont parfois des familles nombreuses à faibles ressources.

Le facteur lié à l'insuffisance d'une offre adaptée au public DALO n'exclut pas un autre facteur, à savoir que les bailleurs ne soient pas en situation, voire ne se mettent pas en situation d'accepter le dossier de ménages fragiles ou dont la composition familiale ne correspond pas tout à fait à la taille du logement, notamment lorsqu'il existe dans un contexte où eux-mêmes doivent répondre à une obligation de loger des ménages prioritaires sur leur propre contingent.

Sans entrer dans le débat, que ne permet pas de trancher ce rapport, sur les responsabilités respectives des CIL, des bailleurs et des services de l'État dans leur capacité à orienter au mieux la demande des ménages prioritaires DALO et à y répondre, les constats amènent néanmoins la nécessité d'étudier l'opportunité de mettre en place un fonctionnement qui intègre pleinement les acteurs du dispositif DALO. Les sites des CIL les plus impliqués multiplient ainsi les approches et les partenariats pour améliorer leur visibilité à la fois sur la demande des ménages dans leur champ et sur l'utilisation de l'offre, mais aussi sur leur capacité à repérer en interne la demande de ménages prioritaires. Encore plus que pour les autres demandeurs, l'accès des ménages prioritaires au logement dépend par ailleurs du partenariat avec les bailleurs.

ANNEXE A – REDRESSEMENTS

A1. Les redressements effectués sur l'échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO

Les redressements effectués sur l'échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO, l'ont été par strate sur les variables suivantes, en utilisant le calage sur marge :

- âge du demandeur ;
- situation familiale du demandeur ;
- lieu de résidence du demandeur (Île de France / Province) ;
- ancienneté de la demande ;
- accès au logement par les réservations locatives.

Par ailleurs, les caractéristiques des ménages présentés dans le préambule du rapport, ont été calculées sur la base de ces 1103 ménages. En revanche, les autres résultats portent sur 1034 ménages, 69 des répondants n'étant pas en capacité de répondre au questionnaire :

- 4 ménages n'ayant pas identifié le traitement de leur demande de logement par les CIL : ils ont répondu ne pas avoir déposé de demandes de logement ni auprès de leur employeur, ni auprès d'un CIL (ménages qui ont répondu ne pas avoir déposé de demande de logement à la question 1 " Comment avez-vous fait votre demande de logement locatif auprès de [NOM COLLECTEUR], en 2014 ou avant ?" puis qui ont répondu non à la question 2" En 2014 ou avant, est-ce que vous avez cherché à obtenir un logement locatif auprès de votre employeur ou de l'employeur de votre conjoint ?") ;
- 65 ménages ayant déclaré ne pas avoir reçu de propositions de logement suite au dépôt de leur demande.

Le tirage ayant été effectué sur la base d'un fichier comprenant l'ensemble des ménages potentiellement dans le champ de l'étude (ménages ayant reçu au moins une proposition de logement), le redressement a été effectué sur les 1103 ménages répondants, avant apurement des ménages non concernés.

2 poids différents ont été calculés. Le premier permet le redressement au sein de chaque strate et ne redresse pas la sur-représentation de certaines strates (les effectifs pondérés de chaque strate sont égaux aux effectifs interrogés au sein de chaque strate). Ce poids est utilisé pour les résultats par strate. Le deuxième redresse la sur-représentation de certaines strates (les effectifs par strate après redressement sont les effectifs qui auraient été interrogés dans chaque strate si le tirage avait été proportionnel). Il est utilisé pour tous les résultats, hors ceux par strate.

Les tableaux suivants présentent les caractéristiques de l'échantillon avant et après redressement pour chaque variable de calage, mises en regard avec les caractéristiques de population totale dans le champ de l'étude (repérées via le fichier communiqué par les CIL).

Le premier tableau montre que les quotas ont globalement été très bien suivis dans chaque strate, et qu'un faible redressement a suffi pour que l'échantillon soit parfaitement calé sur la population mère.

Figure n° 237 - Le redressement par strate, échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO

	strate 1					strate 2					strate 3				
Âge du demandeur	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
1.moins de 30 ans	*149*	27%	*149*	27%	27%	*54*	26%	*58*	28%	28%	*93*	27%	*93*	27%	27%
2.30-34 ans	*115*	21%	*127*	23%	23%	*41*	20%	*40*	20%	20%	*70*	20%	*77*	22%	22%
3.35-39 ans	*90*	16%	*93*	17%	17%	*31*	15%	*33*	16%	16%	*62*	18%	*56*	16%	16%
4.40-49 ans	*125*	23%	*115*	21%	21%	*51*	25%	*45*	22%	22%	*84*	24%	*80*	23%	23%
5.50 ans ou plus	*71*	13%	*66*	12%	12%	*28*	14%	*29*	14%	14%	*39*	11%	*42*	12%	12%
Total	***550***	**100%**	***550***	**100%**	**100%**	***205***	**100%**	***205***	**100%**	**100%**	***348***	**100%**	***348***	**100%**	**100%**
Situation familiale du demandeur	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
seul sans enfant	*179*	33%	*186*	34%	34%	*70*	34%	*68*	33%	33%	*115*	33%	*118*	34%	34%
monoparent	*91*	17%	*83*	15%	15%	*38*	18%	*37*	18%	18%	*60*	17%	*59*	17%	17%
en couple sans enfant	*96*	17%	*99*	18%	18%	*36*	18%	*36*	18%	18%	*56*	16%	*56*	16%	16%
en couple avec enfant	*184*	33%	*182*	33%	33%	*61*	30%	*64*	31%	31%	*117*	34%	*115*	33%	33%
Total	***550***	**100%**	***550***	**100%**	**100%**	***205***	**100%**	***205***	**100%**	**100%**	***348***	**100%**	***348***	**100%**	**100%**
Lieu de résidence du demandeur	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
province	*275*	50%	*269*	49%	49%	*160*	78%	*157*	76%	76%	*181*	52%	*177*	51%	51%
idf	*275*	50%	*281*	51%	51%	*45*	22%	*48*	24%	24%	*167*	48%	*171*	49%	49%
Total	***550***	**100%**	***550***	**100%**	**100%**	***205***	**100%**	***205***	**100%**	**100%**	***348***	**100%**	***348***	**100%**	**100%**
Année de dépôt de la demande	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
1.2014	*155*	28%	*159*	29%	29%	*61*	30%	*62*	30%	30%	*86*	25%	*87*	25%	25%
2.2013	*219*	40%	*220*	40%	40%	*82*	40%	*84*	41%	41%	*156*	45%	*153*	44%	44%
3.2012	*116*	21%	*110*	20%	20%	*31*	15%	*34*	17%	17%	*73*	21%	*73*	21%	21%
4.2011 ou avant	*60*	11%	*61*	11%	11%	*31*	15%	*25*	12%	12%	*33*	9%	*35*	10%	10%
Total	***550***	**100%**	***550***	**100%**	**100%**	***205***	**100%**	***205***	**100%**	**100%**	***348***	**100%**	***348***	**100%**	**100%**
Obtention d'un logement via les RL	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
Logé	*97*	18%	*99*	18%	18%	*65*	32%	*65*	32%	32%	*91*	26%	*90*	26%	26%
Non logé	*453*	82%	*451*	82%	82%	*140*	68%	*140*	68%	68%	*257*	74%	*258*	74%	74%
Total	***550***	**100%**	***550***	**100%**	**100%**	***205***	**100%**	***205***	**100%**	**100%**	***348***	**100%**	***348***	**100%**	**100%**

Le deuxième tableau montre le redressement effectué sur l'ensemble de l'échantillon, en corrigeant la sur-représentation des strates 2 et 3 et la sous-représentation de la strate 1. Pour éviter une échelle de poids trop importante quelques différences peuvent apparaître entre l'échantillon redressé et la population mère, qui restent très faibles (de moins d'un point).

Figure n° 237 - Le redressement sur l'ensemble de l'échantillon, échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO

	Ensemble de l'échantillon				
Âge du demandeur	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%	
1.moins de 30 ans	*296*	27%	*301*	27%	27%
2.30-34 ans	*226*	20%	*239*	22%	23%
3.35-39 ans	*183*	17%	*186*	17%	16%
4.40-49 ans	*260*	24%	*241*	22%	22%
5.50 ans ou plus	*138*	12%	*136*	12%	12%
Total	***1103***	**100%**	***1103***	**100%**	**100%**
Situation familiale du demandeur	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%	
seul sans enfant	*364*	33%	*369*	33%	34%
monoparent	*189*	17%	*173*	16%	15%
en couple sans enfant	*188*	17%	*195*	18%	18%
en couple avec enfant	*362*	33%	*366*	33%	33%
Total	***1103***	**100%**	***1103***	**100%**	**100%**
Lieu de résidence du demandeur	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%	
province	*616*	56%	*564*	51%	50%
idf	*487*	44%	*539*	49%	50%
Total	***1103***	**100%**	***1103***	**100%**	**100%**
Année de dépôt de la demande	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%	
1.2014	*302*	27%	*312*	28%	29%
2.2013	*457*	42%	*447*	41%	40%
3.2012	*220*	20%	*222*	20%	20%
4.2011 ou avant	*124*	11%	*122*	11%	11%
Total	***1103***	**100%**	***1103***	**100%**	**100%**
Obtention d'un logement via les RL	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%	
Logé	*253*	23%	*214*	19%	19%
Non logé	*850*	77%	*889*	81%	81%
Total	***1103***	**100%**	***1103***	**100%**	**100%**
strate	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%	
Strate 1	*550*	50%	*939*	85%	86%
Strate 2	*205*	19%	*60*	5%	5%
Strate 3	*348*	31%	*104*	9%	9%
Total	***1103***	**100%**	***1103***	**99%**	**100%**

A2. Les redressements effectués sur l'échantillon des ménages prioritaires au titre du DALO

L'échantillon des ménages prioritaires au titre du DALO a été stratifié selon deux strates : les ménages logés par les réservations locatives et les ménages non logés.

Les redressements effectués sur l'échantillon des ménages non prioritaires au titre du DALO, l'ont été par strate sur les variables suivantes, en utilisant le calage sur marge :

- âge du demandeur ;
- situation familiale du demandeur ;
- lieu de résidence du demandeur (Île de France / Province) ;
- ancienneté de la demande ;
- ménages reconnus prioritaires au titre du DALO ou ménages sortant d'intermédiation locative.

La construction de l'échantillon des ménages non prioritaires était stratifiée pour permettre de représenter de ménages dans les différentes strates, afin de pouvoir fournir des résultats robustes pour chaque type de refus. La stratification utilisée pour les ménages DALO avait comme objectif de s'assurer de la bonne représentativité de l'échantillon pour les ménages logés d'une part, pour les ménages non logés d'une part. L'accès au logement est en effet une variable déterminante pour l'analyse. Le tirage dans chaque strate était à même probabilité. 50 % de la population mère avait accédé au logement, de même que 50 % de la population des répondants. Il n'a donc pas été nécessaire de procéder à un redressement supplémentaire sur l'ensemble de l'échantillon.

Le tableau suivant présente la répartition de l'échantillon avant et après redressement et des pourcentages observés dans la population mère, pour chacune des deux strates et pour l'ensemble des répondants.

Étant donné les difficultés à joindre ces ménages, le suivi des quotas a été un peu plus difficile que pour l'échantillon des ménages non prioritaires. Le redressement de l'échantillon sur l'ensemble des ménages permet d'obtenir une structure très proche de celle observée sur la population mère (différence au maximum de 1 point). Pour ne pas avoir une étendue de poids trop importante, certaines différences plus importantes peuvent apparaître par strate. Ces différences restent limitées, en deçà de l'intervalle de confiance mesuré dans chaque strate.

Figure n° 237 - Le redressement par strate, échantillon des ménages prioritaires au titre du DALO

	Ménages logés					Ménages non logés					Ensemble des répondants				
Âge du demandeur	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
1.moins de 30 ans	*89*	23%	*90*	23%	20%	*74*	19%	*77*	20%	23%	*163*	21%	*167*	21%	21%
2.30-34 ans	*62*	16%	*66*	17%	15%	*63*	16%	*58*	15%	17%	*125*	16%	*124*	16%	16%
3.35-39 ans	*73*	19%	*66*	17%	16%	*64*	16%	*62*	16%	17%	*137*	18%	*128*	16%	17%
4.40-49 ans	*108*	27%	*105*	27%	25%	*101*	26%	*97*	25%	27%	*209*	27%	*202*	26%	26%
5.50 ans ou plus	*56*	14%	*60*	15%	17%	*72*	19%	*66*	17%	15%	*128*	16%	*125*	16%	16%
6. non renseignés	*4*	1%	*5*	1%	7%	*15*	4%	*29*	7%	1%	*19*	2%	*35*	4%	4%
Total	***392***	**100%**	***392***	**100%**	**100%**	***389***	**100%**	***389***	**100%**	**100%**	***781***	**100%**	***781***	**99%**	**100%**
Situation familiale du demandeur	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
seul sans enfant	*109*	28%	*114*	29%	28%	*114*	29%	*114*	29%	29%	*223*	28%	*228*	29%	29%
monoparent	*91*	23%	*86*	22%	22%	*85*	22%	*79*	21%	20%	*176*	23%	*165*	21%	21%
en couple sans enfant	*25*	6%	*23*	6%	6%	*30*	8%	*28*	7%	7%	*55*	7%	*51*	7%	6%
en couple avec enfant	*101*	26%	*94*	24%	24%	*106*	27%	*102*	26%	26%	*207*	27%	*196*	25%	25%
non renseigné	*66*	17%	*75*	19%	20%	*54*	14%	*66*	17%	18%	*120*	15%	*141*	18%	19%
Total	***392***	**100%**	***392***	**100%**	**100%**	***389***	**100%**	***389***	**100%**	**100%**	***781***	**100%**	***781***	**100%**	**100%**
Lieu de résidence du demandeur	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
province	*118*	30%	*126*	31%	31%	*118*	30%	*121*	32%	31%	*236*	30%	*248*	32%	31%
idf	*269*	69%	*258*	60%	60%	*251*	65%	*233*	63%	66%	*520*	67%	*490*	63%	63%
non renseigné	*5*	1%	*8*	9%	9%	*20*	5%	*35*	5%	3%	*25*	3%	*43*	5%	6%
Total	***392***	**100%**	***392***	**100%**	**100%**	***389***	**100%**	***389***	**100%**	**100%**	***781***	**100%**	***781***	**100%**	**100%**
Année de dépôt de la demande	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
1.2014	*153*	39%	*146*	37%	37%	*169*	43%	*176*	45%	45%	*322*	41%	*320*	41%	41%
2.2013	*163*	42%	*169*	43%	43%	*132*	34%	*124*	32%	32%	*295*	38%	*293*	38%	37%
3.2012	*34*	9%	*32*	8%	8%	*38*	10%	*31*	8%	8%	*72*	9%	*63*	8%	8%
4.2011 ou avant	*22*	5%	*20*	5%	5%	*33*	9%	*31*	8%	8%	*55*	7%	*51*	6%	7%
non renseigné	*20*	5%	*25*	7%	7%	*17*	4%	*27*	7%	7%	*37*	5%	*53*	7%	7%
Total	***392***	**100%**	***392***	**100%**	**100%**	***389***	**100%**	***389***	**100%**	**100%**	***781***	**100%**	***780***	**100%**	**100%**
Type de ménages prioritaires	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%		*effectifs*	%	*effectifs*	%		effectifs	%	effectifs	%	
DALO	*325*	83%	*320*	82%	82%	*311*	80%	*315*	81%	81%	*636*	81%	*635*	81%	81%
sortant d'intermédiation	*67*	17%	*72*	18%	18%	*78*	20%	*74*	19%	19%	*145*	19%	*146*	19%	19%
Total	***392***	**100%**	***392***	**100%**	**100%**	***389***	**100%**	***389***	**100%**	**100%**	***781***	**100%**	***781***	**100%**	**100%**

A3. Les redressements effectués sur l'échantillon des entreprises

L'échantillon des entreprises n'était pas stratifié. Les redressements ont été effectués sur l'ensemble de l'échantillon, par calage sur marge, sur la base des variables suivantes :

- implantation géographique de l'établissement répondant
- entreprise mono ou pluri-établissements
- secteur d'activité principal de l'entreprise
- taille en termes d'effectifs de l'entreprise
- nombre de salariés ayant déposé une demande de logement en 2013 et 2014.

L'implantation géographique de l'établissement répondant ainsi que le nombre de salariés ayant déposé une demande de logement ont été calculés à partir des variables du fichier transmis par les CIL. L'effectif de l'entreprise, son caractère mono ou pluri-établissements et la taille de l'entreprise sont connus via les données transmises par l'INSEE (rapprochement avec le fichier SIRENE).

Les redressements ont été effectués sur les 345 entreprises répondantes. 46 entreprises ont ensuite été supprimées de la base des répondantes, car elles comptaient moins de 300 salariés. L'exploitation des résultats porte donc sur 299 entreprises.

Le tableau ci-dessous présente la répartition de l'échantillon répondant dans les différentes variables de quota, avant et après redressement.

Globalement, l'échantillon avant redressement était de bonne qualité, au regard de la méthodologie employée (questionnaire auto-administré). Les relances téléphoniques ciblées expliquent en partie cette bonne qualité.

Cependant, quelques entreprises se caractérisent par un taux de réponse relativement faible : celles implantées en province, mais surtout les petites entreprises (moins de 500 salariés) et les grosses entreprises (plus de 2000 salariés). Par ailleurs, les entreprises ayant enregistré le plus de demandes se caractérisent par un taux de réponse relativement important. Il y a pu en ce sens y avoir un biais d'adhésion (les entreprises les plus concernées répondent un peu plus que les autres).

L'échantillon a pu être parfaitement redressé.

Figure n° 237 - Le redressement de l'échantillon des entreprises

Implantation géographique de l'établissement	Ensemble de l'échantillon				
	avant redressement		après redressement		Population mère
	effectifs	%	*effectifs*	%	
Province	*161*	47%	*178*	52%	52%
IDF	*184*	53%	*167*	48%	48%
Total	***345***	**100%**	***345***	**100%**	**100%**
Type d'entreprise	**avant redressement**		**après redressement**		**Population mère**
	effectifs	**%**	***effectifs***	**%**	
Mono-établissement	*86*	25%	*92*	27%	27%
Pluri-établissement	*259*	75%	*253*	73%	73%
Total	***345***	**100%**	***345***	**100%**	**100%**
Secteur d'activité de l'entreprise	**avant redressement**		**après redressement**		**Population mère**
	effectifs	**%**	***effectifs***	**%**	
Industrie	*55*	16%	*66*	19%	19%
Construction	*15*	4%	*17*	5%	5%
Commerce, transport, Hôtellerie-restauration	*105*	31%	*128*	37%	37%
Autres services	*97*	28%	*72*	21%	21%
Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale	*73*	21%	*62*	18%	18%
Total	***345***	**100%**	***345***	**100%**	**100%**
Tranche d'effectifs salariés de l'entreprise	**avant redressement**		**après redressement**		**Population mère**
	effectifs	**%**	***effectifs***	**%**	
Moins de 500 salariés	*96*	28%	*119*	35%	35%
De 500 à 999 salariés	*105*	31%	*105*	30%	30%
de 1000 à 1999 salariés	*67*	19%	*68*	20%	20%
2000 salariés ou plus	*77*	22%	*53*	15%	15%
Total	***345***	**100%**	***345***	**100%**	**100%**
Nombre de salariés demandeurs de logement auprès des CIL	**avant redressement**		**après redressement**		**Population mère**
	effectifs	**%**	***effectifs***	**%**	
De 10 à 20	*102*	30%	*135*	39%	39%
De 21 à 30	*66*	19%	*69*	20%	20%
De 31 à 50	*68*	20%	*59*	17%	17%
De 51 à 80	*28*	8%	*37*	11%	11%
Plus de 80	*81*	23%	*45*	13%	13%
Total	***345***	**100%**	***345***	**100%**	**100%**