



Savoir loger et plus encore...

CHARTRE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Avenant N°1

Validée par le Conseil d'Administration du 25 avril 2023

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CHARTE	3
ARTICLE 2 : CADRE REGLEMENTAIRE	
ARTICLE 3 : LE PROCESS DE LA DEMANDE	
ARTICLE 4 : LES ENGAGEMENTS	4
<ul style="list-style-type: none">• Améliorer la connaissance de la demande et adapter l'offre• Simplifier les démarches et la recherche de logement• Informer, aider et conseiller le demandeur	
ARTICLE 5 : LES ORIENTATIONS	5
LA PREPARATION DE L'INSTRUCTION	
LA DECISION D'ATTRIBUTION	
<ul style="list-style-type: none">• Les mutations internes et externes• Les attributions du public prioritaire• Les attributions des demandeurs qui proviennent des partenaires	6
ARTICLE 6 : LES DECISIONS	7

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CHARTE

La présente Charte d'Attribution décrit les axes de travail que souhaite se fixer la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL) pour remplir sa mission d'attribution de logement en complément de la réglementation

Le Règlement Intérieur de la CALEOL vient compléter cette charte en énonçant les règles de fonctionnement.

ARTICLE 2 : CADRE REGLEMENTAIRE

1. Dépôt d'une demande de logement social en ligne ou via le formulaire Cerfa ([Cerfa N° 14069*04 -www.demande-logement-social.gouv.fr](#))
 - Pièces obligatoires :
 - Pièce d'identité, ou le cas échéant, un titre de séjour,
 - Avis d'imposition.
2. Chaque demande, complète, est ensuite étudiée afin de procéder au rapprochement de l'offre et de la demande.
Dès qu'un bien correspond aux critères et que le titulaire de la demande a donné son accord, le dossier est alors instruit et inscrit à l'ordre du jour d'une prochaine CALEOL.
3. La CALEOL examine la demande et l'offre puis se positionne selon les cas suivants :
 - La décision est favorable et aboutit à un contrat de location,
 - La décision est défavorable, la non-attribution doit être motivée selon des critères objectifs.

ARTICLE 3 : LE PROCESS DE LA DEMANDE

Afin d'assurer sa mission d'intérêt général, OPHEOR a formalisé ses pratiques dans le domaine de la demande et des attributions. Ainsi, et afin d'être traitée rapidement, chaque demande de logement doit être déposée **complète** de toutes informations, pièces obligatoires et/ou complémentaires. Dans le cas contraire, les demandes de logement ne seront pas traitées.

Les valeurs portées par la CALEOL sont :

- La mission sociale,
- La transparence des attributions,
- La prévention de la discrimination,
- Le respect de l'égalité de traitement,
- Le veille des équilibres sociaux,
- Le service rendu,
- Le parcours résidentiel,
- Le soutien au logement accessible et adapté au personnes fragiles.

Chaque demande de logement est valable 1 an à compter de son enregistrement sur le SNE. Un mois avant la date d'expiration, le prospect doit solliciter le renouvellement de sa demande auprès des services d'OPHEOR, ou tout autre guichet enregistreur. Cette démarche permet entre autres de mettre à jour les informations et les pièces qui pourraient être expirées, de faire un point sur les critères de recherche afin de les assouplir et ainsi d'augmenter les chances de trouver un logement qui correspond aux nouveaux critères.

La radiation de la demande de logement ne peut intervenir que dans des cas précis et fixés par le **CCH**¹.

Tout refus d'attribution sera notifié par écrit, par les services d'OPHEOR, au titulaire de la demande de logement.

Ce dernier dispose d'un délai de 10 jours pour donner son acceptation définitive ou son refus à l'attribution de logement qui lui a été faite.

En cas d'attribution multiple, les titulaires des rangs suivants disposeront à leur tour de 10 jours pour donner leur acceptation définitive ou leur refus et c'est seulement après épuisement des demandes retenues que le logement sera libéré et que de nouvelles candidatures pourront être proposées à la CALEOL.

Après 3 refus non justifiés des attributions proposées par la CALEOL, la demande de logement du titulaire ne sera plus considérée comme étant prioritaire.

En cas de comportement inadéquat aux règles de savoir vivre, de la part d'un titulaire de la demande de logement envers les services d'OPHEOR, la CALEOL se réserve le droit de suspendre l'instruction du dossier temporairement.

ARTICLE 4 : LES ENGAGEMENTS

Améliorer la connaissance de la demande et adapter l'offre

OPHEOR s'engage à travers cette charte, à travailler avec les acteurs locaux de l'habitat sur la question de la gestion de la demande et des attributions et à adapter l'offre de son futur plan stratégique patrimonial à la demande récurrente non satisfaite.

Cet observatoire permet d'analyser les grandes tendances sociétales de notre territoire et a vocation à devenir un outil d'aide à la décision et de suivi des politiques locales de l'habitat.

Simplifier les démarches et la recherche de logement

OPHEOR s'engage, dans un objectif de qualité de service, à mettre en ligne, sur son site internet, la liste des logements prêts à être reloués. Ce site internet donne également accès à la saisie de la demande de logement en ligne soit via le formulaire CERFA, soit via le site internet de l'Etat dédié à la demande de logement.

¹ **Article R441-2-8**

Une demande ne peut faire l'objet d'une radiation du système national d'enregistrement que pour l'un des motifs suivants, qui demeure inscrit dans le système :

a) Attribution d'un logement social au demandeur suivie d'un bail signé ; l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail, sous peine des sanctions pécuniaires prévues au a du 1° du I de l'article L. 342-14 ; b) Renonciation du demandeur adressée par écrit à une personne morale ou un service mentionné à l'article R. 441-2-1, qui procède sans délai à la radiation ; c) Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé ; le service expéditeur du courrier, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement ; d) Rejet pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, prononcée par la commission d'attribution d'un organisme bailleur ; l'organisme bailleur, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement ; e) Absence de renouvellement de la demande dans le délai imparti par la notification adressée au demandeur en application de l'article R. 441-2-7 ; le gestionnaire du système procède à la radiation ; f) Fusion de plusieurs demandes disposant d'un numéro unique départemental ou, en Ile-de-France, régional, en une demande disposant d'un numéro unique national, l'ancienneté des demandes radiées acquise dans chacun des départements étant conservée.

Informer, aider et conseiller le demandeur

Les titulaires de chaque demande de logement seront reçus par les services d'OPHEOR qui s'engagent à :

- Aider le demandeur dans la complétude de la demande de logement en garantissant la confidentialité des informations,
- Informer le titulaire de l'état d'avancement de l'instruction de son dossier et désigner un interlocuteur unique,
- Relancer le titulaire de la demande en cas de pièces ou informations manquantes.

ARTICLE 5 : LES ORIENTATIONS

→ LA PRÉPARATION DE L'INSTRUCTION

L'instruction précise que chaque dossier permet d'adapter l'offre aux différents critères de la demande.

Ainsi, la CALEOL pourra se prononcer sur l'attribution ou non de chaque demande en ayant des connaissances indispensables à la prise de décision comme :

- Le nombre de titulaires sur la demande et la composition du foyer,
- L'ancienneté et le type de demande (Mutation ou Externe),
- Le motif de la demande de logement,
- La situation locative actuelle,
- Les ressources du foyer,
- La proposition d'un logement qui correspond aux critères de recherche,
- Le montant du loyer et des charges,
- Le montant du loyer résiduel, le montant des aides au logement et le reste à vivre.

→ LA DÉCISION D'ATTRIBUTION

Les mutation internes et externes

La CALEOL d'OPHEOR est attentive aux demandes de mutation et agit dans le respect de la loi, mais prend également en compte les spécificités et les situations particulières de chacun des demandeurs.

Mutation motivée

Changer de logement en fonction de l'évolution des besoins du ménage est l'objet même d'un **parcours résidentiel**.

Depuis la loi MOLLE, le parcours résidentiel est formalisé dans un cadre législatif. La Loi ELAN vient compléter cette dernière et permet désormais d'examiner l'occupation des logements et de proposer des mutations en fonction de la composition familiale afin d'accroître l'offre de logements, dans des typologies prisées du parc OPHEOR.

Mise en place de visites conseils dans le cadre de mutation interne

En ce qui concerne l'attribution de biens prisés, comme des maisons individuelles, des résidences récentes et des logements entièrement refaits, la CALEOL se réserve le droit de diligenter systématiquement une "visite conseil" afin de s'assurer du bon entretien du logement laissé par les demandeurs en mutation. Cette "visite conseil" sera effectuée par un collaborateur d'OPHEOR.

Mutation à risques

Changer de logement après plusieurs années d'occupation sans aucun incident de paiement pourrait paraître comme une suite logique. Toutefois, la CALEOL devra évaluer l'évolution de la part des charges dans le budget du foyer. Les équipes d'OPHEOR, quant à elles, devront, dans le cadre d'une attribution d'un logement avec jardin, sensibiliser les titulaires de la demande de mutation aux incidences budgétaires (achat de matériel de jardin pour entretenir les espaces extérieurs).

Mutation de confort

Changer de logement, rester dans le même quartier et demander un logement de typologie identique à celui occupé ne répond pas à la philosophie même des différentes lois qui définissent précisément les motivations de la mutation. La CALEOL veillera à respecter ces critères garants de la performance des services d'OPHEOR et de la lutte contre la vacance.

Il est indispensable que le nombre de demandes de mutation soit quantifié afin, non seulement d'argumenter auprès des services de l'Etat, mais également de permettre de piloter la vacance de l'Office qui évolue sur un secteur très détendu.

La CALEOL se fixe un objectif de mutation à 20% du nombre de contrats signés annuellement, étant souligné qu'il ne s'agit que de mutations internes propres au patrimoine d'OPHEOR auquel il conviendra d'ajouter 5% de mutations, dites « externes », qui proviennent d'autres acteurs de l'habitat public.

Les attributions du public prioritaire

Le droit au logement opposable est instauré par la loi du 5 mars 2007 (DALO). Il vise à garantir le droit à un logement décent et indépendant à toute personne qui n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir. Selon l'article L.441 du Code de la Construction et de l'Habitat (CCH), l'attribution des logements locatifs sociaux participe à la mise en œuvre du droit au logement, afin de satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées. Les critères qui permettent d'établir le caractère prioritaire des demandes de logement figurent à l'article L441-1 du CCH.

On retrouve notamment :

- Les personnes en situation de handicap ou les familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap,
- Les personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence,
- Les personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition,
- Les personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée.

Travaux d'adaptation dans les logements

Après attribution et visite du logement, le locataire prend les lieux en l'état et ne pourra demander de travaux d'adaptation avant une période de 3 ans (notamment pour une demande d'adaptation de salle de bains). OPHEOR sensibilisera plus particulièrement les membres de la CALEOL à l'adaptation du logement attribué aux personnes âgées ou en situation de handicap.

Les attributions des demandeurs qui proviennent des partenaires

Les services d'OPHEOR s'engagent à apporter une attention particulière et à trouver une réponse personnalisée aux demandes qui seraient transmises par des partenaires :

Les collectivités locales

Dès que le congé d'un logement est enregistré, les services d'OPHEOR s'engagent à informer les communes d'implantation du logement par voie dématérialisée afin que les demandes de logement puissent être adressées aux services d'OPHEOR avant le passage du logement en CALEOL.

En effet, les élus des territoires rencontrent quotidiennement des administrés en recherche de logements, qui souhaitent rester résidents de leur commune.

Les partenaires de la cohésion sociale

Si l'accès à un logement décent et autonome est un droit opposable à tous, force est de constater que certains demandeurs doivent être accompagnés par des mesures personnalisées comme :

- **L'AVDL** : L'Accompagnement Vers et Dans le Logement, aide fournie à un ménage rencontrant un problème d'accès ou de maintien dans un logement, en raison de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul des deux. Il est mené par les travailleurs sociaux d'associations, les opérateurs AVDL. La durée de cet accompagnement est adaptée aux besoins du ménage accompagné et peut être renouvelée.
- **ASLL** : Accompagnement Social Lié au Logement. Il s'agit d'une action personnalisée et spécialisée menée par des assistantes sociales (AS) auprès d'un ménage dans le domaine du logement, ainsi qu'un suivi budgétaire.
- **AEB** : Aide Educative Budgétaire est un accompagnement à toute personne ou famille qui rencontre des difficultés dans la gestion de son budget.
- **Bail glissant** : Bail contracté avec une association agréée pendant une période définie puis, à terme, avec l'occupant, après entretien avec l'ensemble des acteurs qui donneront un avis favorable ou défavorable.
- **La sous-location** : Avec ce dispositif, les associations agréées, titulaires du bail, sous-louent le logement aux ménages, pour une durée de 18 mois maximum, tout en leur délivrant un accompagnement social adapté afin de permettre à l'occupant, à terme, d'accéder à un logement pérenne.

La mise en place de ces mesures est proposée conjointement par les services d'OPHEOR, les services de l'Etat, les associations et les titulaires des demandes de logement. Si la CALEOL, à la lecture des informations qui sont transmises lors de l'examen des demandes, estime que l'une de ces mesures doit être mise en place, le refus de la part du titulaire de la demande entrainera la non attribution de sa demande jusqu'à l'acceptation de cette mesure.

Les entreprises du territoire

OPHEOR, en tant qu'acteur économique important du territoire, apporte une attention particulière à son environnement et veille à défendre le tissu local. Les équipes d'OPHEOR rencontrent régulièrement les interlocuteurs en lien avec les salariés afin de leur proposer une offre de logements et de services adaptée.

Les critères qui permettent d'établir l'ordre de priorité sont :

- Un salarié qui arrive sur le territoire après avoir décroché un nouvel emploi,
- Un salarié qui, après sa période d'essai, exerce un rapprochement familial,
- Un salarié qui souhaite se rapprocher de son nouveau lieu de travail,
- Un salarié qui voit sa composition familiale évoluer,

- Un salarié qui voit ses ressources changer,
- Un salarié qui rencontre des difficultés financières,
- Un salarié qui rencontre des problèmes de voisinage.

ARTICLE 6 : LES DÉCISIONS

Les services d'OPHEOR s'engagent à inscrire les demandes de logement à l'ordre du jour de la CALEOL la plus proche.

Les décisions de la CALEOL seront qualifiées comme suit :

- Attribution,
- Attribution classée par ordre d'attribution,
- Attribution avec condition suspensive,
- Non attribution pour des motifs référencés,
- Rejet définitif pour des motifs référencés.

Les résultats de la CALEOL seront communiqués au titulaire de chaque demande sous 48 heures afin de permettre aux futurs locataires d'engager les démarches liées à leur ancien logement (congé à donner à leur propriétaire) et leur permettre de préparer l'entrée dans les lieux de leur futur logement.

La liste des non-attributions et des rejets définitifs est détaillée dans le règlement intérieur de la CALEOL.

La CALEOL garantit la transparence et l'équité de traitement de chaque dossier.

La CALEOL est garante du respect des règles de mixité sociale.

La CALEOL est souveraine et est seule compétente pour attribuer nominativement un logement.

La CALEOL est indépendante dans sa prise de décision à l'exception de la gestion en flux et des objectifs qu'elle doit atteindre et motiver auprès des réservataires.



PUBLICATION AVRIL 2026