

Guide de procédures



PROTOCOLE

mutations

**UNE EXPÉRIMENTATION DES PARTENAIRES
DU LOGEMENT SOCIAL EN ILE-DE-FRANCE**

Sommaire

Préambule p. 3

Glossaire p. 4

Le protocole mutations en bref p. 5

- Schémas de principe p. 6
- Les règles de base du protocole mutations p. 10

Les critères d'éligibilité des ménages cibles du protocole mutations p. 11

- La définition des ménages cibles p. 12
- La mise en œuvre du protocole et les bonnes pratiques p. 12
- Définition des critères pour le rapprochement offre-demande p. 12
- Résumé des critères d'éligibilité des ménages p. 17
- Liste des pièces justificatives et obsolescence p. 18

La procédure opérationnelle pour activer le protocole mutations p. 21

- Légende de la procédure p. 20
- Phase 1: Réception et enregistrement d'un congé locataire p. 22
- Phase 2: Pré-mobilisation du protocole p. 23
- Phase 3: Mobilisation du protocole p. 24
- Phase 4: Attribution p. 25
- Phase 5: Ouverture du droit de compensation p. 26
- Phase 6: Suivi du protocole p. 27
- Mails types inhérents à la procédure p. 29

Remerciements

Nos remerciements vont aux partenaires du protocole qui ont activement participé aux travaux ayant permis la réalisation de ce guide :

- **Organismes de logement social**: Laurence Imbert, Elisabeth Novelli (France Habitation), Marie-Christine Leblanc (I3F), Cécile Mage (Seine-Saint-Denis Habitat) et Faïza Benakli-Chakouri (MC Habitat)
- **Services de l'Etat**: Sandie Michelis, Cyrille Lewandowski (DRIHL/SALPE), Christine Richard (UD DRIHL 75), Alexandre Huet, Jean Schmit (DDCS 91) et Juliette Moizo (UD DRIHL 92)
- **Action Logement**: Françoise Comte-Ricur, Amélie Darley, Philippe Mollard et Jorge Benavides

Coordination: Damien Ravel et Julien Leplaideur, AORIF

Contribution: Pierre-Louis Roussel, Lupita Laquaine et Marine Coulmeau, Aatiko Conseils

Création graphique: Agence Datack

Préambule

Le 16 avril 2018, le protocole francilien d'expérimentation en faveur de mutations cibles avec gestion en « flux compensé » a été signé par le Président de l'AORIF, le Président d'Action Logement et le Préfet de Région en présence du Secrétaire d'État au logement.

À travers ce protocole, l'AORIF, Action Logement et l'État souhaitent expérimenter, pendant deux ans, un **dispositif de mutations inter-réservataires**.

En effet, l'augmentation du volume de mutations est un enjeu fort en Île-de-France :

- Il y a un nombre important de demandeurs de mutation (29% des demandes actives en 2016) ;
- Le parc est fortement contingenté, ce qui limite les rotations dans les logements sociaux ;
- Les attentes quant à la mobilité résidentielle se sont accrues du fait des lois Alur, Egalité et Citoyenneté et plus récemment de la loi Elan.

Ce dispositif vise ainsi à fluidifier les échanges au sein du parc de chaque bailleur d'Île-de-France qui adhère à l'Association régionale HLM, l'AORIF. Ce n'est donc pas un dispositif inter-bailleurs. Son principe de base est de mettre en commun les possibilités d'attribution entre contingents au sein du parc de chaque bailleur. **L'objectif du dispositif expérimental est donc d'améliorer le volume de mutations, en levant la contrainte du contingentement du parc**, le tout sans diminuer le nombre d'attributions aux demandeurs « externes » qui ne sont pas déjà logés dans le parc social.

Les contingents concernés par le protocole sont ceux des réservataires signataires, à savoir l'État et Action Logement. Ces derniers seront rejoints par les collectivités réservataires et volontaires au courant du premier semestre 2019.

Le protocole doit permettre de faciliter le parcours résidentiel de **certains ménages**. Les ménages prioritaires au titre du protocole sont à distinguer des ménages prioritaires ciblés par l'article L 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation. Ces derniers font d'ores et déjà l'objet de directives claires de priorité d'attribution qui concernent tous les réservataires. En parallèle de ces objectifs, le protocole doit permettre de loger des ménages aux situations variées qui ont besoin de changer de logement. La définition

des « ménages cibles » englobés par le protocole reste néanmoins en cohérence avec les dispositions nationales de priorité de logement des ménages labellisés DALO ainsi qu'avec les objectifs de mixité, en mettant en avant les attributions en fonction des quartiles de ressources et de la localisation en ou hors quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Dans le cadre de la mise en œuvre du protocole mutations, la procédure présentée dans ce document doit servir d'unique mode de travail entre les partenaires, bailleurs et réservataires.

Afin de **ne pas alourdir le travail des bailleurs**, le suivi du dispositif se base fortement sur les données du Système National d'Enregistrement de la Demande (SNE) et du Répertoire du Parc Locatif Social (RPLS). La bonne saisie des données dans ces deux bases est un préalable à la bonne évaluation des efforts faits par les partenaires pour encourager le parcours résidentiel des ménages locataires du parc social. **La vigilance quant à la saisie des informations des logements, des demandeurs et des attributaires doit être constante** et s'appuyer sur les nouvelles possibilités offertes par les outils. Concernant le SNE, la version 3 du Cerfa de la demande, ainsi que les éléments de suivi des attributions sont des points clés pour le suivi du protocole.

Le déploiement du dispositif rentre dans le cadre d'une expérimentation innovante pour laquelle **un outil web de suivi sera mis à disposition** des partenaires bailleurs et réservataires. Cet outil permet de suivre chaque mutation faite au titre du protocole et est un outil de pilotage interne personnalisé pour chaque partie prenante.

Glossaire

Mutation inter-réservataires (ou inter-contingents)

Mutation réalisée d'un logement d'un contingent partenaire vers un logement d'un autre contingent partenaire.

Mutation intra-réservataire (ou intra-contingent)

Mutation réalisée d'un logement d'un contingent partenaire vers un logement du même contingent partenaire.

Le protocole prend à la fois en compte les mutations entre réservataires et les mutations d'un réservataire dans son propre parc.

Logement cible

Logement d'un partenaire du protocole qui est conventionné, vacant, libéré récemment ou ciblé par le bailleur pour réaliser une mutation.

Logement libéré

Logement d'un partenaire du protocole conventionné et libéré par le ménage à qui profite la mutation. C'est sur ce logement que s'exerce le droit de désignation du réservataire du logement cible, comme échange pour un tour.

Locataire du logement libéré (ou ménage cible)

Locataire qui est muté dans le cadre du protocole. C'est un ménage habitant le parc social du bailleur, en Île-de-France, et répondant aux critères d'éligibilité du protocole.

Pour un tour

Laisser son droit de désignation 'pour un tour' revient à ne pas désigner soi-même, en qualité de réservataire, le candidat. Pour autant, le réservataire reste toujours réservataire du logement et récupèrera le droit de désignation à la prochaine libération, d'où la notion de 'pour un tour'.

Mise en service

Logement neuf ou en acquisition-amélioration. Sont exclues les réhabilitations lourdes.

Droit de suite entreprise

Les droits de suite entreprise concernent seulement Action Logement. Il s'agit des logements réservés par Action Logement pour lesquels des entreprises ont un droit de désignation. Dans ce cas, la désignation revient de fait à l'entreprise réservataire.

Réservataire et désignataire

Le réservataire est l'entité à qui le droit de désignation revient sur les logements identifiés dans les conventions de réservation. Quoi qu'il advienne, le protocole n'intervient pas sur les réservations. Tout logement identifié dans une convention reste réservé au réservataire d'origine.

Le désignataire est l'entité qui désigne le candidat pour l'attribution en CAL. En théorie, c'est le réservataire du logement qui est le désignataire, sauf quand il laisse son droit de désignation pour un tour. Il est important de ne pas confondre réservataire et désignataire dans le cadre du protocole.


Voici deux cas concrets pour lesquels il est important de faire la différence et de bien distinguer dans les bases de données ces deux entités :

- **Exemple 1:**

Un logement est réservé Action Logement. Le locataire de ce logement a été désigné par le bailleur. Le réservataire du logement libéré est bien Action Logement et non le bailleur qui est désignataire.

- **Exemple 2:**

Le réservataire du logement cible obtient en compensation de la mutation dans son logement un droit de désignation sur le logement libéré. Il deviendra donc d'office désignataire sur ce logement. S'il ne trouve pas de candidat, c'est le bailleur qui sera à sa place désignataire sur la compensation.



**Le protocole
mutations
en bref**



INNOVATION

- Un dispositif unique en France
- Une expérimentation de 2 ans
- Un objectif partagé avec *Echanger Habiter*, la bourse d'échange de logements sociaux en Île-de-France: favoriser la mobilité résidentielle

PARTENARIAT

- Des réservataires impliqués: État, Action Logement et les collectivités territoriales volontaires
- Une activation du dispositif par l'ensemble des organismes HLM franciliens

RESPONSABILITÉ

- Une autonomie donnée aux bailleurs dans l'identification des ménages éligibles au dispositif
- Un appui sur les process déjà à l'œuvre chez les organismes Hlm

TRANSPARENCE

- Un accès en temps réel aux statistiques pour tous les partenaires
- Des rapports d'analyse réguliers à plusieurs échelles

SIMPLICITÉ

- Le développement d'un outil web simple d'utilisation et dédié au protocole
- Une limitation des doubles saisies
- Une procédure voulue la plus simple et fluide pour les bailleurs sociaux

ACCOMPAGNEMENT

- Une FAQ
- La Hotline Aatiko Conseils
- Des webinaires (formations interactives en ligne et en vidéo)
- Des séminaires de formation

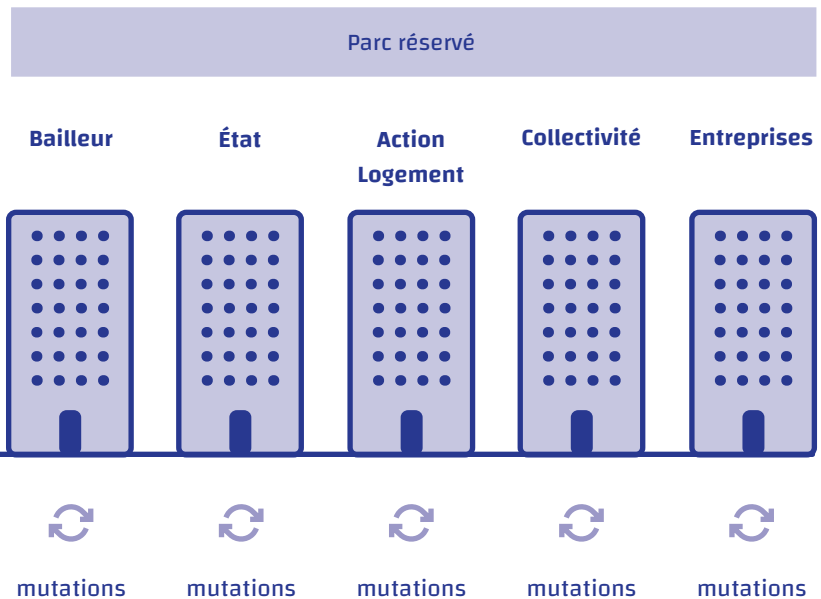
1. Une nouvelle manière d'appréhender la réservation des logements



Le protocole mutations n'est pas un dispositif inter-bailleurs comme *Echanger Habiter*, la bourse d'échange de logements sociaux en Ile-de-France. Il est en revanche inter-réservataires.

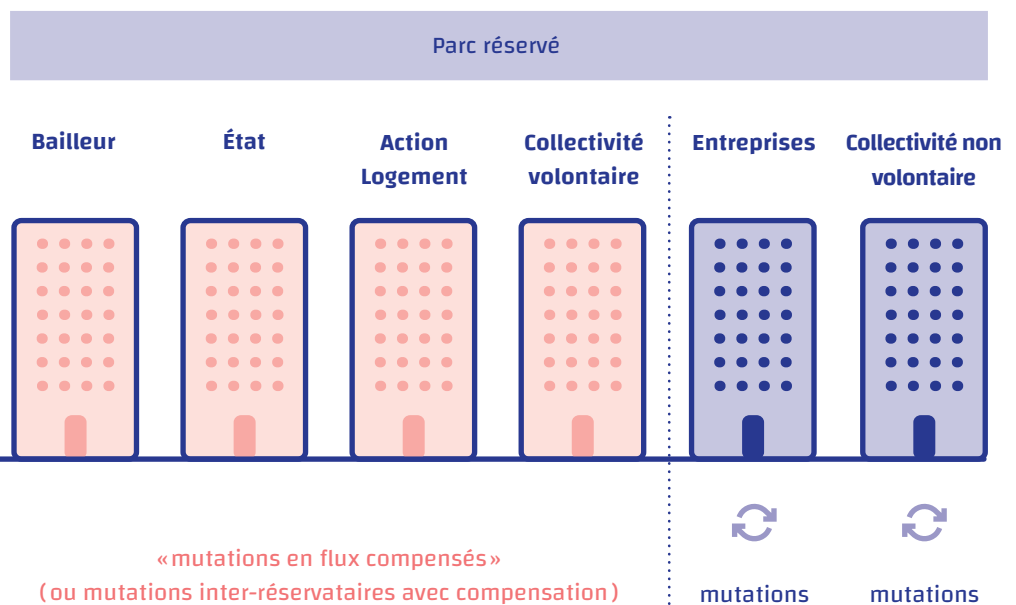
Situation actuelle

Les attributions se font en fonction de l'éligibilité des ménages aux différents contingents et en fonction des logements réservés, de manière distincte entre chaque réservataire.

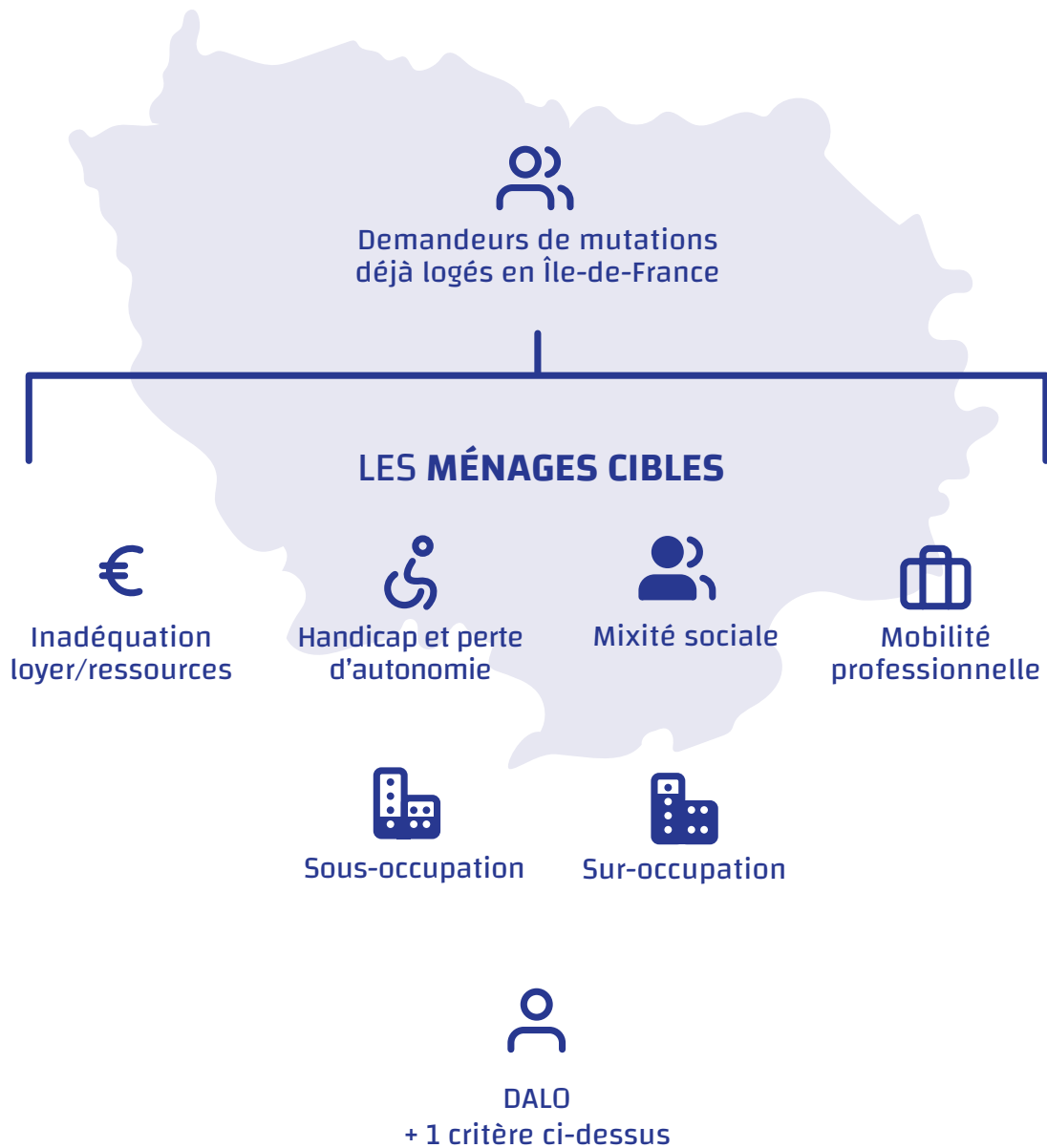


Situation avec le protocole

Les logements réservés restent les mêmes pour les réservataires mais ne sont plus systématiquement attribués aux locataires cibles du réservataire.

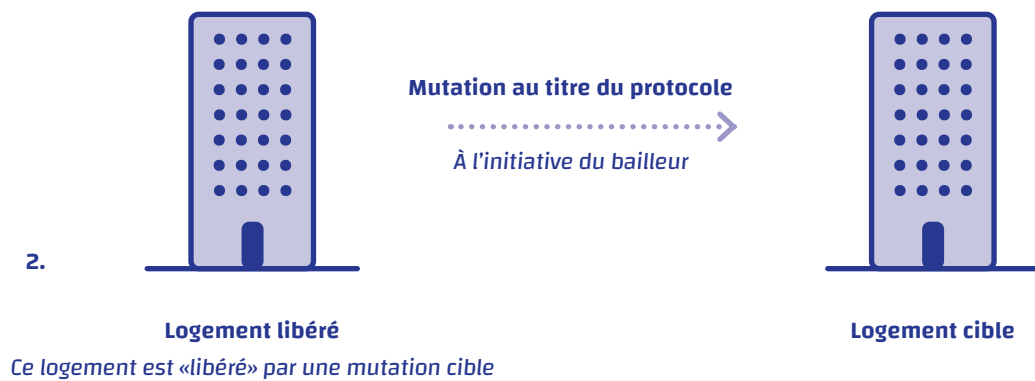


2. Un protocole centré sur des demandeurs prioritaires: les mutations cibles

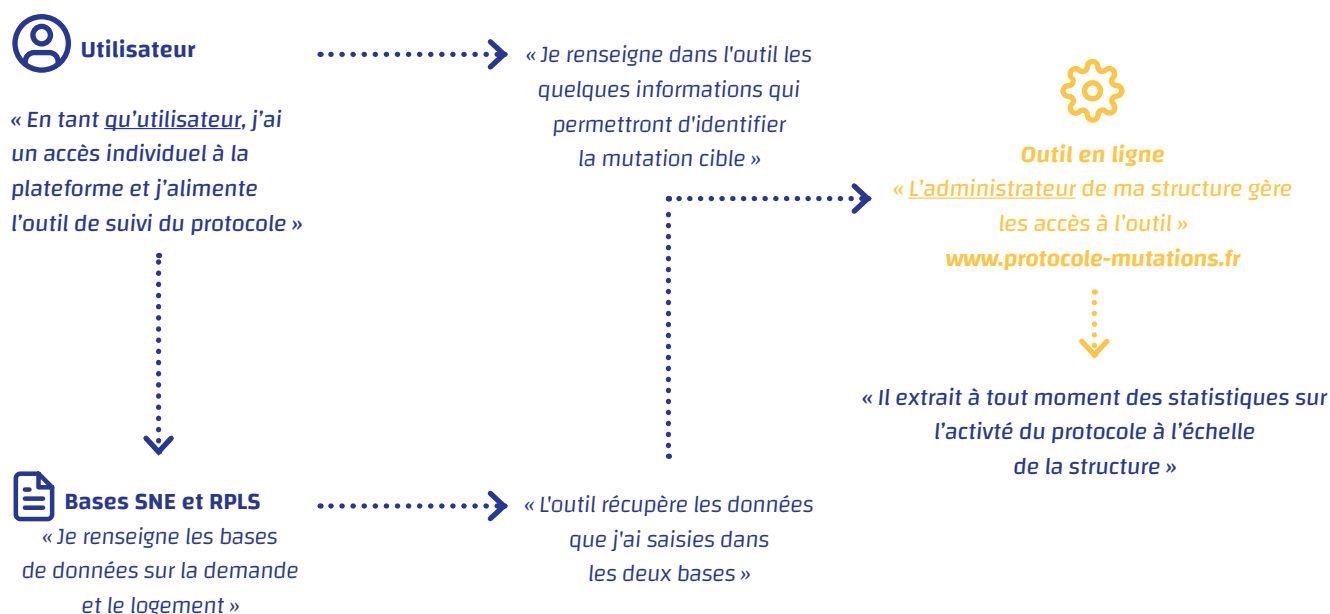


Les critères d'éligibilité des ménages au protocole sont précisés à partir de la page 11

3. Un système de compensation automatique et immédiate: l'échange pour un tour du droit de désignation



4. Un outil de suivi web pour renseigner les mutations du protocole et suivre l'activité par bailleur et par réservataire



Les règles de base de la mise en œuvre du protocole

Voici quelques règles à avoir en tête lors de la mise en œuvre d'une mutation au titre du protocole :

— Le bailleur doit respecter :

- l'implication des réservataires partenaires uniquement ;
- les périmètres de mutations associés à chaque type de réservataires. Les mutations au titre du protocole pourront se faire jusqu'à l'échelle régionale. Seuls les contingents des collectivités réservataires font exception. En effet, ces mutations seront limitées, dans la mesure du possible, à l'échelle de la collectivité concernée. A défaut, les mutations sur les contingents communaux ne pourront se faire au-delà de l'échelle intercommunale.

— Le bailleur sera garant :

- de la bonne identification des ménages cibles ;
- de la cohérence et de la bonne mise à jour des informations du SNE et du RPLS avant la radiation pour attribution.


— **Les partenaires** respecteront le principe d'un échange 1 pour 1 : la compensation ne pourra s'effectuer que sur le logement libéré. Toute mutation aura lieu entre deux logements uniquement et sans possibilité de donner en compensation un logement différent.

— **Le bailleur** s'assurera de la bonne information des réservataires concernés par l'échange, selon les modalités prévues dans la procédure. Dans le cadre du protocole,

tous les réservataires partenaires ont accepté le principe de récupérer pour un tour un droit de désignation sur un logement qu'ils n'ont pas financé. Ce dernier n'a pas le droit de refuser la mobilisation de son droit de désignation sur ce logement dans le cadre du protocole, excepté s'il fait l'objet d'un droit de suite entreprise ou d'une mise en service. L'information du réservataire se fait impérativement par e-mail.

— **Les bailleurs ayant à disposition en interne une liste des logements** faisant l'objet d'un droit de suite entreprise ne s'interdiront pas de passer par la procédure, car ces listes sont considérées comme non fiables. Seul Action Logement sera en capacité de signifier au bailleur ce cas particulier.

— **Si tous les ménages positionnés ont refusé le logement** malgré l'attribution par la CAL, le congé sera systématiquement envoyé au réservataire initial pour qu'il prospecte comme dans une procédure classique. Afin de limiter les délais de relocation, le bailleur rappellera au réservataire les délais réglementaires dans lesquels celui-ci est tenu de présenter des candidats. Il y a une interdiction pour le bailleur de mobiliser le logement pour une nouvelle proposition de mutation dans le cadre du protocole.



**Les critères
d'éligibilité des
ménages cibles
du protocole
mutations**

1. La définition des ménages cibles

Rappel de ce qui est inscrit dans le protocole :

«Ces mutations concernent des «ménages cibles»: ménages en situation de handicap ou perte d'autonomie, mobilités professionnelles, problème d'adéquation loyer/ressources (prévention des expulsions, lutte contre l'endettement), besoin d'adaptation de la taille du logement à la composition du ménage (sous et sur-occupation), quartile de revenus au regard des objectifs en et hors QPV (mixité sociale), ménages reconnus urgents et prioritaires au titre du DALO dès lors qu'ils répondent à l'un des critères listés ci-avant.»

Il y a deux manières de procéder pour décider d'une mutation cible dans le cadre du protocole :

- vous identifiez un ménage lors de la vie du bail: demande d'adaptation de logement au handicap, procédure précontentieuse ou contentieuse en cours, etc.
- vous identifiez un ménage dans le 'stock' de demandes de mutation qui est à jour dans le SNE.

Quelle que soit la situation, le caractère d'éligibilité du ménage sera à évaluer par le chargé d'attribution sur la base d'une analyse fine, qualitative et quantitative, qui appelle à du bon sens.

Pour chaque critère, il existe une correspondance avec un des «motifs de la demande» au sens du SNE et, le cas échéant, une pièce justificative qui doit obligatoirement être présente dans le dossier unique du demandeur sur le SNE.

2. La mise en œuvre du protocole et les bonnes pratiques

Afin de mesurer les effets du protocole sur l'évolution du parcours résidentiel des ménages, il est très important:

- de vérifier la situation des ménages lors du rapprochement offre-demande si les ménages sont bien éligibles au titre du protocole ;
- de mettre à jour la demande avant le passage en CAL et avant la radiation pour attribution.

3. Définition des critères pour le rapprochement offre-demande

Les ménages éligibles au protocole sont des ménages déjà logés dans le parc social, ayant déposé une demande de mutation et résidant sur le territoire de l'Île-de-France au moment de la demande.

Pour savoir si la situation du ménage rentre dans le cadre du protocole, je vérifie:

- S'il a une demande de logement active
- S'il habite en Île-de-France
- S'il habite un logement conventionné (PLS, PLUS, PLAI)
- Si sa situation correspond à au moins un des critères d'éligibilité détaillé ci-après

C'est la situation du demandeur principal et/ou du co-titulaire et/ou des personnes fiscalement à charge qui est observée pour juger de l'éligibilité du ménage.

Les décohabitations ne rentrent pas dans le périmètre du protocole dont le principe est de « libérer » un logement en échange d'un autre.

3.1 Ménage en situation de handicap ou de perte d'autonomie

Définition

Pour ces deux cas de figure, la définition de l'éligibilité doit passer par le besoin pour le ménage de changer de logement consécutivement à son handicap ou à un changement qui rend inadéquat son logement actuel au regard de sa condition physique ou psychologique.

Pour caractériser la situation, il est nécessaire de partir du besoin de changer de logement et non pas de la situation de la personne.

On note que les données présentes dans le complément «Logements adaptés au(x) handicap(s) et à la perte d'autonomie» de la demande de logement social doivent permettre de comprendre si le ménage nécessite bien un changement de logement pour cette raison. Cependant, la présence du complément «Logements adaptés au(x) handicap(s) et à la perte d'autonomie» n'est pas obligatoire pour l'éligibilité d'un ménage.

Handicap

Ce que l'on prend en compte dans la définition

Sont éligibles les ménages qui bénéficient d'une reconnaissance handicap (aide de la MDPH, pension d'invalidité, etc.) et qui expriment le besoin de changer de logement.

Le justificatif de cette reconnaissance doit être demandé au ménage et enregistré dans le SNE.

Attention, une attestation médicale n'est pas suffisante.

Pourront également être prises en compte les pathologies plus rares de mauvaise santé physique ou mentale liées au logement (en excluant les cas de vertige, phobie liée au logement, etc.) tels que les traumatismes inhérents à la perte d'un proche dans le logement.

Ce que l'on ne prend pas en compte dans la définition

L'arthrose, l'asthme,... ne pourront être pris en compte que s'il y a reconnaissance handicap et que la nécessité de changer de logement pour ces raisons est avérée.

Attention, ce n'est pas parce que le ménage a cette reconnaissance handicap qu'il est obligatoirement éligible, il y a deux notions à respecter : handicap reconnu + besoin de changer de logement pour cette raison.

Perte d'autonomie ou de mobilité liée à l'âge

Ce que l'on prend en compte dans la définition

L'appréciation devra prendre en compte l'intérêt de faciliter l'accès au logement et de lutter contre l'isolement des personnes vieillissantes.

Exemple : personne vivant dans les étages sans ascenseurs et ayant des difficultés à se déplacer.

Les mutations peuvent par ailleurs être faites «en anticipant» d'éventuelles difficultés liées à l'âge (prévention des chutes, de l'accessibilité, etc.).

3.2 Problème d'adéquation loyer/ressources (prévention des expulsions, lutte contre l'endettement)

Définition

Tout ménage ayant des difficultés structurelles à payer son loyer ou ses charges.

Il peut s'agir :

- d'un ménage en situation d'impayé et ayant des dettes locatives en cours (prévention des expulsions)
- d'un ménage ayant des difficultés à payer son loyer ou ses charges (prévention des impayés)

La vérification se fera en comparant les ressources du ménage avec les niveaux de loyer et de charge présents dans le progiciel interne de chaque bailleur.

À titre indicatif, à l'accès au logement, l'AORIF recommande d'accorder une vigilance particulière aux dossiers de demande dès lors que :

- Le taux d'effort net dépasse les 35 à 40% ;
- Le reste-pour-vivre descend en-deçà de 9 à 15€ / jour / unité de consommation.

Rappel du calcul du taux d'effort net ¹

$[(\text{Loyer} + \text{charges récupérables} - \text{APL}) / \text{Ressources}] \times 100$

Rappel du calcul du reste-pour-vivre ²

$\{[\text{Ressources} - (\text{loyer} + \text{charges} - \text{APL})] / \text{Unités de consommation}\} / \text{jours}$

Pour les ménages dont les taux d'effort et/ou reste-pour-vivre ne s'inscrivent pas dans ces bornes, il s'agit alors de mener une analyse budgétaire plus détaillée, de mettre en regard sa charge logement future avec celle supportée antérieurement, d'identifier ses perspectives d'emploi et/ou aides à la solvabilisation nécessaires.

Par conséquent, dans le cadre du protocole, les bornes « extrêmes » de ce socle (plus de 40% de taux d'effort et/ou moins de 9€ de reste-pour-vivre / jour / UC) peuvent être considérés comme des premiers indicateurs utiles pour estimer la pertinence de recourir au présent protocole pour un ménage en prévention d'impayé ou d'expulsion.

Ce que l'on prend en compte dans la définition

Les cas de gel de droits rentrent dans les cas de figure possibles.

Sont également pris en compte les ménages sous accord FSL avec nécessité de relogement.

Pour autant, ces valeurs de taux d'effort et reste-pour-vivre doivent seulement et strictement être considérées comme des premiers repères d'une éventuelle fragilité économique du ménage, et non comme des seuils d'exclusion ou d'acceptation automatiques dans le dispositif. En effet, ces indicateurs, taux d'effort et reste-pour-vivre, utilisés pour l'accès, doivent s'inscrire dans une analyse plus globale de la situation permettant d'appréhender plus finement la situation, notamment pour mieux appréhender les éventuels encours de dettes non pris en compte par ces indicateurs et pouvant alourdir les difficultés structurelles à payer un loyer ou des charges afférentes au logement.

Ce que l'on ne prend pas en compte dans la définition

Les ménages ayant un plan d'apurement en cours avec des chances de solder la dette ne sont pas éligibles. Ce critère ne retient pas les « dettes ponctuelles », ces dernières ne caractérisent pas forcément une inadéquation entre le loyer et les ressources.

1. Arrêté du 10 Mars 2011 fixant la méthode de calcul du taux d'effort mentionné à l'article R. 441-3-1 du CCH.

2. AORIF, Référentiel francilien pour apprécier les capacités économiques des demandeurs, Octobre 2016.

3.3 Besoin d'adaptation de la taille du logement à la composition du ménage (sous et sur-occupation)

Définition sur-occupation

Surface habitable minimum de 9m² pour une personne; 16m² pour deux personnes; 9m² supplémentaire par personne; à partir de 8 personnes, la surface minimale pour le ménage est de 70 m².

La surface est calculée en m² de Surface Habitable.

Nombre de personnes	Surface habitable minimale (en m ² SH)
2	16 m ²
3	25 m ²
4	34 m ²
5	43 m ²
6	52 m ²
7	61 m ²
8 et plus	70 m ²

Définition sous-occupation

La typologie maximale (Tmax) est celle pour laquelle «Tmax = Nb Occupants +1».

Ainsi: un T3 est sous -occupé par une personne seule. Un T4 est sous-occupé par un couple, etc.

Ce que l'on prend en compte dans la définition

Sont comprises les personnes occupant le logement comme résidence principale:

- L'occupant principal et le ou les co-titulaires du bail
- Les personnes à leur charge au sens de la déclaration fiscale

Ce que l'on ne prend pas en compte dans la définition

Sont exclues toutes personnes hébergées, y compris celles faisant partie de la famille (enfants de plus de 18 ans, grands-parents, oncles et tantes, etc.) s'ils ne sont pas co-titulaires.

Ne sont pas prises en compte dans les pièces habitables :

- Les cuisines
- Les pièces utilisées pour l'exercice d'une fonction publique élective ou d'une profession

Si besoin, se référer à l'Art. 2 du Décret n° 48-1766 du 22 novembre 1948 fixant la définition exacte des pièces habitables.

3.4 Mobilités professionnelles

Définition

La situation du logement ne doit pas freiner l'accès au nouvel emploi dans le cadre d'une mobilité professionnelle. Sont éligibles les personnes changeant d'emploi ou étant mutées sur un autre site géographique même entreprise. Cet emploi doit se trouver à plus d'une heure en transport en commun du logement actuel et accroître significativement le temps de trajet domicile-travail du demandeur par rapport à son emploi précédent.

Ce que l'on prend en compte dans la définition

Il convient de considérer la « dynamique » entre les situations précédentes et futures en matière de déplacement domicile-travail. Les situations particulières doivent également être prises en compte, notamment les ménages pour lesquels l'accès au lieu d'emploi par les transports en commun est impossible en raison d'horaires décalés.

3.5 Quartiles de revenus au regard des objectifs en et hors QPV (mixité sociale)

Définition

Les ménages sont identifiés comme appartenant à l'un de 4 quartiles de ressources. Sont éligibles les demandeurs du 1er quartile habitant en QPV (et en ex-ZUS) pour une attribution suivie d'un bail signé hors QPV (et hors ex-ZUS) et les ménages des quartiles 2, 3 et 4 habitant hors QPV (et hors ex-ZUS) pour une attribution suivie d'un bail signé en QPV (et en ex-ZUS).

Note: au sens de l'article 70 de la loi «Égalité et Citoyenneté» et précisé par la loi Elan

3.6 Ménages reconnus urgents et prioritaires au titre du DALO dès lors qu'ils répondent à l'un des critères précédents

Définition

Les ménages reconnus prioritaires par une commission de médiation au sens de la LOI n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale et dont la demande correspond en plus à l'un des critères mentionnés précédemment, dans le respect des définitions établies.

4. Résumé des critères d'éligibilité des ménages



Ménages en situation de handicap ou perte d'autonomie



Problème d'adéquation loyer/ressources



DALO



Quartile de revenus au regard des objectifs en et hors QPV



Besoin d'adaptation de la taille du logement à la composition du ménage



Mobilités professionnelles

Critères d'éligibilité	Détail du critère	Motif dans le SNE	Pièce justificative dans le SNE
	Handicap	« Handicap »	Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente (MDPH...) Validité: date de fin de validation de la pièce
	Perte d'autonomie liée à l'âge	« Raison de santé »	Justificatif des besoins d'adaptation Validité: moins d'un an Ou lettre de l'intéressé ou d'un intervenant Validité: aucune règle
		« Mutation professionnelle »	Contrat de travail Validité: moins d'un an Ou Attestation de formation ou autre justificatif de situation Validité: durée de la formation ou autre figurant sur le document - 1 an a minima
		« Logement trop cher »	Avis d'imposition ou de non-imposition (année N-2 et le cas échéant N-1) du demandeur ou le cas échéant de son conjoint Validité: 2 ans (le plus ancien avis d'imposition) Ou justificatif de ressources Validité: moins d'un an
	Sous-occupation	« Logement trop grand »	Aucune
	Sur-occupation	« Logement trop petit »	Aucune
		Aucun motif Vérification en direct par l'outil de suivi	Justificatif de ressources Validité: moins d'un an
		Aucun motif Vérification en direct par l'outil de suivi (via COMDALO)	Aucune

5. Liste des pièces justificatives et obsolescence

Il a été défini une **durée de validité (obsolescence)** pour les pièces suivantes, en lien avec l'arrêté du 24 juillet 2013 mentionnant la liste des pièces justificatives pouvant être demandées dans le cadre de l'instruction de la demande de logement :

Types de pièce	Critères de jugement pour l'obsolescence
Carte d'identité ou passeport du demandeur	Date de validité figurant sur le document pour le passeport
Titre de séjour du demandeur	Date de validité figurant sur le document
Carte d'identité ou passeport du conjoint ou du co-titulaire	Date de validité figurant sur le document pour le passeport
Titre de séjour du conjoint ou du co-titulaire	Date de validité figurant sur le document
Carte d'identité ou passeport d'une personne à charge	Date de validité figurant sur le document pour le passeport
Titre de séjour d'une personne à charge majeure	Date de validité figurant sur le document
Certificat de grossesse	Date du document inférieure à 9 mois
Contrat de travail	Date de validité figurant sur le document
Carte d'étudiant	Date de validité figurant sur le document
Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Date de validité figurant sur le document
Justificatif de ressources	3 mois
Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque co-titulaire	3 mois
Attestation CAF	3 mois
Contrat de location / justificatif de propriété	Pas de critère
Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	3 mois
Attestation d'hébergement ou de domiciliation	3 mois
Reçu d'hôtel	3 mois
Avis d'imposition ou de non-imposition (année N-2 et le cas échéant N-1) du demandeur et le cas échéant de son conjoint	Pas de critère
Avis d'imposition ou de non-imposition (année N-2 et le cas échéant N-1) du co-titulaire ou des personnes à charge	Pas de critère

Types de pièce	Critères de jugement pour l'obsolescence
Certificat de l'administration fiscale	Pas de critère
Jugement de divorce, ordonnance de non conciliation ou autres jugements familiaux	Pas de critère
Lettre de congé du propriétaire	Pas de critère
Jugement d'expulsion	Pas de critère
Lettre de l'intéressé ou d'un intervenant	Pas de critère
Rapport d'un travailleur social	Pas de critère
Dépôt de plainte ou main courante	Pas de critère
Dépôt de plainte ou main courante pour violences conjugales	Pas de critère
Agrément PMI	Date de validité figurant sur le document
Certificat médical	Pas de critère
Arrêté d'interdiction d'habitation	Pas de critère
Arrêté de péril de l'immeuble	Pas de critère
Arrêté d'insalubrité	Pas de critère
Analyses plomberie / diagnostic plomb / diagnostic amiante	Pas de critère
Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente (MDPH...)	Date de validité figurant sur le document
Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)	Pas de critère
Jugement de tutelle ou curatelle	Date de validité figurant sur le document

Légende de la procédure



Bailleurs



Réservataires



Locataire du logement libéré



Locataire du logement cible



Mails types



Délai



Action Logement



Phase suivante



L'attribution sort du protocole

Procédure classique

Procédure
Protocole Mutations



PHASE 1

Réception et enregistrement
d'un congé locataire



PHASE 2

Pré-mobilisation du protocole



PHASE 3

Mobilisation du protocole



PHASE 4

Attribution



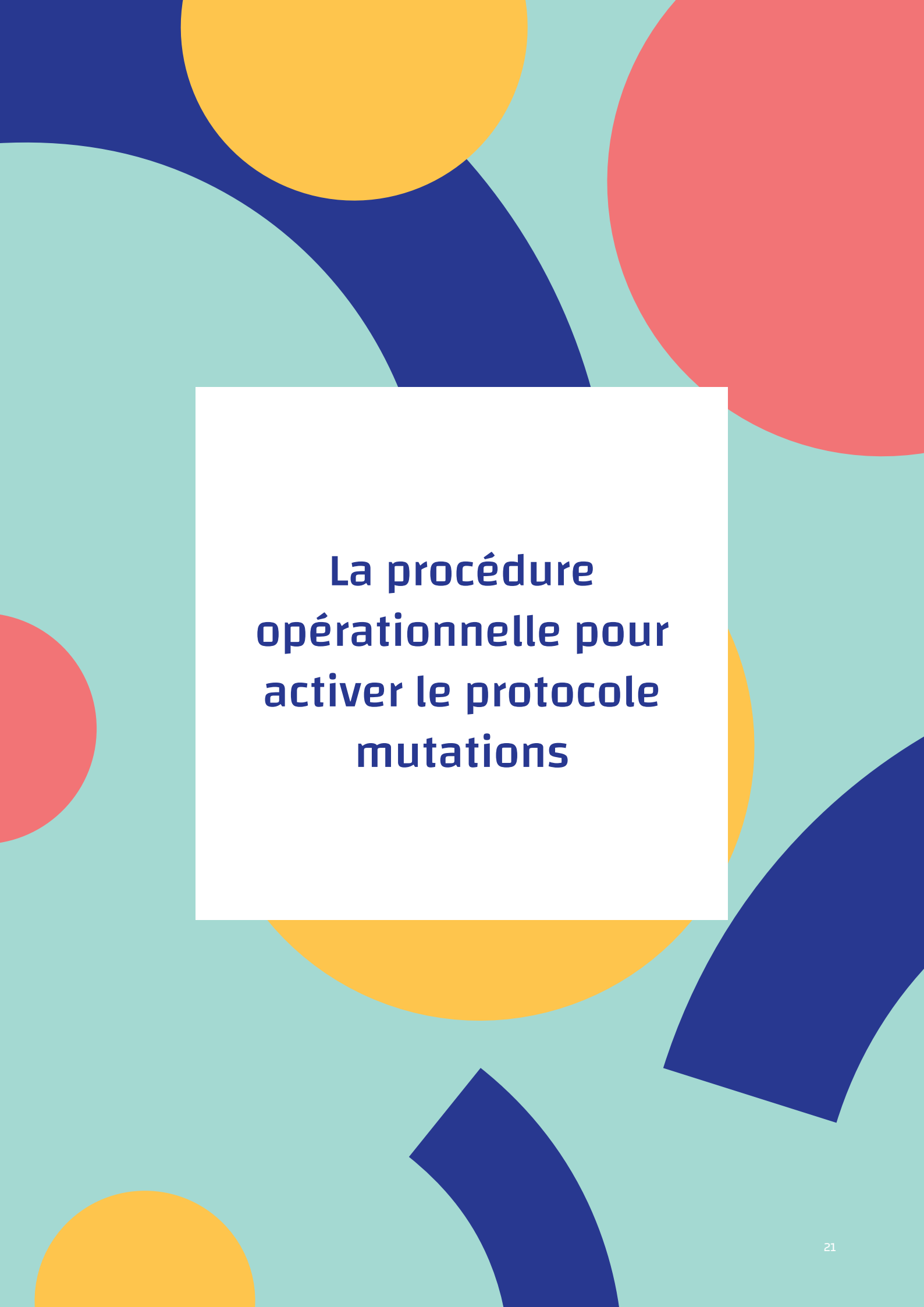
PHASE 5

Ouverture du droit
de compensation



PHASE 6

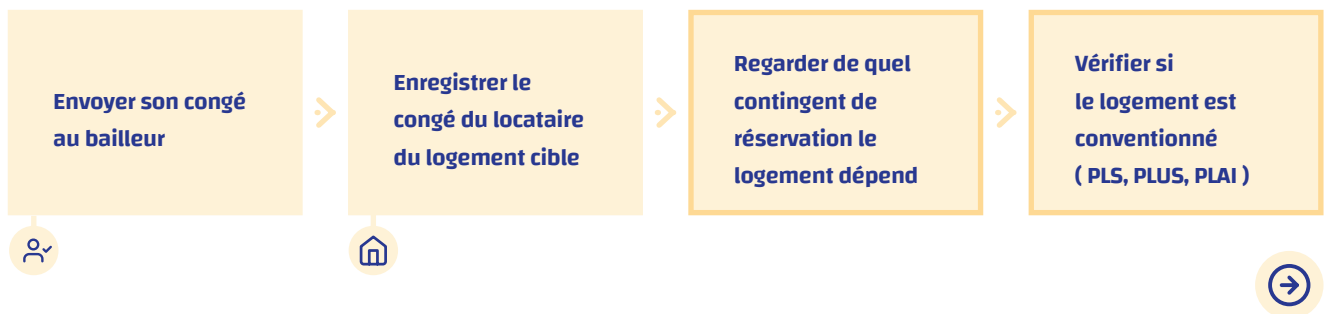
Suivi du protocole



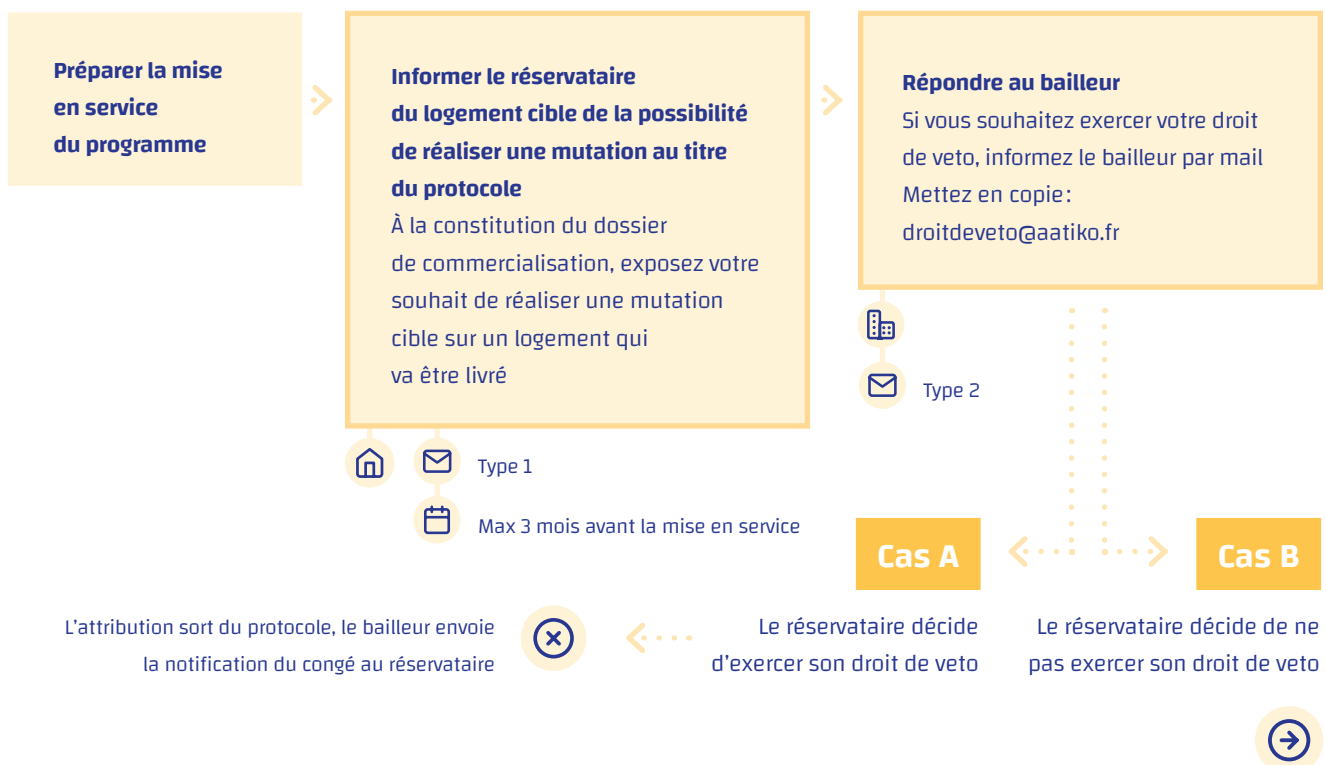
**La procédure
opérationnelle pour
activer le protocole
mutations**

Réception et enregistrement d'un congé locataire

Cas n°1 - Un logement qui se libère



Cas n°2 - Une mise en service



L'attribution sort du protocole, le bailleur envoie la notification du congé au réservataire



Le réservataire décide d'exercer son droit de veto

Le réservataire décide de ne pas exercer son droit de veto

Bonne pratique

Pour toute attribution, il conviendra de renseigner correctement dans le SNE le champ «réservataire» et le champ «désignataire» (qui peuvent être deux entités différentes). Cette saisie est cruciale pour toutes les attributions afin de permettre de savoir quel est le réservataire qui désigne le candidat.

Bonne pratique

Dans les cas de mise en service, l'information peut être réalisée à l'occasion des réunions partenariales inter-réservataires de première commercialisation (si elle existe) et inscrire obligatoirement la décision de veto ou non dans le PV de la réunion.

Pré-mobilisation du protocole

Cas n°1 - Le logement cible est conventionné

CAS - A

Le logement cible est réservé à un réservataire partenaire

CAS - B

Le logement cible est réservé à un réservataire non partenaire

Faire le rapprochement offre-demande



L'attribution sort du protocole, le bailleur envoie la notification du congé au réservataire

CAS - a

Le bailleur identifie un ou plusieurs ménages cibles

CAS - a'

Le bailleur n'identifie pas de ménage pour faire une mutation sur le logement cible

Cas n°2 - Le logement cible est non conventionné



L'attribution sort du protocole, le bailleur envoie la notification du congé au réservataire

Envoyer un mail d'information au réservataire

Si le réservataire est Action Logement, le mail demande si le logement fait l'objet d'un droit de suite entreprise.



L'attribution sort du protocole, le bailleur envoie la notification du congé au réservataire



Bonne pratique

Plus la qualification de la demande a été faite en amont et de manière précise, plus il sera aisé de faire le rapprochement offre-demande adéquat. Les bailleurs ont l'obligation de présenter a maxima 3 dossiers en CAL, même pour des mutations. Cela reste la règle dans le cadre du protocole et permet en outre de limiter la vacance.

Le rapprochement offre-demande est effectué comme à l'habitude par les bailleurs à l'aide du SNE avec les demandes de mutation des locataires de leur patrimoine ou à travers la connaissance interne de la situation des ménages logés. A ce stade, l'identification d'une situation cible ne sera que partiellement possible. En effet, étant donné les critères d'éligibilité des ménages au protocole, l'identification certaine d'une situation cible ne pourra se faire que par un échange avec le demandeur.



Type 1



Type 3



Max. 48h jours ouvrés



Mobilisation du protocole

Cas n°1 - Le logement ne fait pas l'objet d'un droit de suite entreprise

Contactez le ou les ménage/s cible/s

Contactez le demandeur pour vous assurer de l'éligibilité de sa situation au protocole.



Mettre à jour la ou les demande/s du/des ménage/s cible/s

Assurez-vous :

- Que tous les champs du Cerfa sont mis à jour
- Que les critères d'éligibilité ont été vérifiés

En aucun cas vous ne modifierez les motifs de la demande pour qu'ils correspondent à ceux visés par le protocole. Cette étape ne devra se faire qu'après acceptation du logement par le ménage et avant la radiation pour attribution au titre du protocole



Cas n°2 - Le logement fait l'objet d'un droit de suite entreprise



L'attribution sort du protocole, le bailleur envoie la notification du congé au réservataire

Bonne pratique

L'information au demandeur ne doit pas expressément faire mention au protocole, mais rappeler le process général d'attribution : mise à jour de la demande par le demandeur sur le PGP, justificatifs nécessaires à la qualification de la demande, délais pour le passage en CAL, nombre de dossiers présentés pour un même logement, caractéristiques du logement proposé ou pressenti (le logement cible donc), etc.

Bonne pratique

Dans le cas où le contingent d'une commune est concerné par le logement cible ou le logement libéré, le bailleur priorisera au maximum une mutation réalisée au sein du périmètre de la commune, à défaut au sein du périmètre de l'intercommunalité.

Attribution

Passer le/les dossier/s en Commission d'Attribution des Logements

Ne pourront pas être présentés des candidats dont les situations n'ont pas été vérifiées au titre du protocole

Cette règle vaut pour les rangs 1 comme pour les rangs 2 et 3 et pour tout autre candidat qui serait présenté pour le logement cible.

Cas n°1 - La CAL attribue le logement

Informier le ménage de l'attribution

CAS - A

Le ménage accepte le logement

CAS - B

Le ménage refuse le logement

Donner congé au bailleur

Envoyer au réservataire l'information du congé

Enregistrer le congé du logement libéré

Cas n°2 - La CAL refuse la/les candidatures



L'attribution sort du protocole, le bailleur envoie la notification du congé au réservataire

Bonne pratique

Il revient à chaque bailleur de décider si les visites se font avant ou après la CAL, le protocole ne remet pas en cause les stratégies internes de commercialisation.

Néanmoins, la visite avant CAL permet de gagner du temps face à un éventuel refus du ménage suite à l'attribution.

Ouverture du droit de compensation

Cas n°1 - Le ménage accepte le logement

Informez le réservataire du logement cible du congé du logement libéré

Transférez le mail d'information initial (phase 2 – Étape «Envoyer un mail d'information au réservataire») envoyé au réservataire du logement cible, à ce même réservataire du logement cible.

Mettez en copie le réservataire du logement libéré.


Attention, dans le cas où le logement cible est réservé par

l'Etat et que le logement libéré et le logement cible ne sont pas situés dans le même département, deux Directions Départementales devront être prévenues, car c'est la Direction Départementale où se trouve le logement libéré qui sera désignataire et qui récupèrera la compensation et non celle du département du logement cible.

 Type 4



Cas n°2 - Le ménage refuse le logement

 L'attribution sort du protocole, le bailleur envoie la notification du congé au réservataire

Suivi du protocole

Mettre à jour la demande

Cette étape est à réaliser scrupuleusement avant la radiation.

Veillez à bien mettre à jour :

- les ressources du demandeur,
- si le logement est en QPV ou hors QPV
- les motifs d'éligibilité du protocole :

1 - je vérifie si le/les motif/s pour lequel/lesquels le ménage est éligible sont saisis. Si ce n'est pas le cas, je saisis le/les motif/s en question.

2 - je vérifie s'il y a des motifs déjà saisis et qui servent au protocole mais pour lesquels la situation du ménage

ne correspond pas à la définition donnée par le protocole. S'il y en a, je les supprime.

3 - je laisse les autres motifs déjà saisis s'ils ne servent pas au protocole.

Si la mutation cible est réalisée uniquement au titre du critère «mixité sociale» (et aucun autre critère correspondant au protocole), aucun motif ne doit être saisi par défaut. Les points 2 et 3 s'appliquent.

Il peut arriver que plusieurs motifs «protocole» soient renseignés. Si c'est le cas, ils doivent tous avoir été vérifiés en fonction des critères d'éligibilité (cf. page 17).



Radier la demande pour attribution



Max. 48h jours ouvrés



Signer le bail

Attention, dans le cas où les progiciels radient automatiquement la demande dans le SNE à la signature du bail, il est très important d'avoir bien mis à jour les informations dans le SNE. Dans le cas contraire, la demande ne pourra plus être modifiée.

Page suivante



En simultané



Bonne pratique

La mise à jour des données avant la radiation pour attribution est un point clé du suivi du protocole de mutation. Il appartient à chaque bailleur de s'assurer que les données saisies dans le SNE sont fiables.

Si les données sont saisies dans les progiciels métiers et rapatriées correctement dans le SNE, les agents sont bien entendu invités à continuer avec ce mode opératoire. En revanche, si l'interface entre le logiciel privatif et le SNE ne fonctionne pas de manière optimale (mauvaise remontée des «motifs de la demande» ou mauvaise

remontée des radiations pour attribution par exemple), les bailleurs sont invités à une saisie directe dans le SNE. Le bon rapatriement des données dans le SNE est un préalable à la saisie de la mutation dans l'outil de suivi qui effectue des contrôles de cohérence.

En parallèle du protocole, il est donc recommandé de se tourner vers les éditeurs pour tout problème de synchronisation qui empêcherait le bon échange entre les progiciels et le SNE.

Suivi du protocole (suite)

Saisir la mutation dans l'outil de suivi

(www.protocole-mutations.fr)

Saisissez :

- Le numéro unique du demandeur
- Le numéro RPLS du logement libéré
- Le réservataire du logement cible (menu déroulant)
- Le réservataire du logement libéré (menu déroulant)

Le n° RPLS du logement cible sera rapatrié directement depuis le SNE suite à la saisie de l'information lors de la radiation pour attribution.

Si l'attribution est faite sur une mise en service, les champs supplémentaires à renseigner sont :

- N° RPLS du logement cible (vérification en cours sur la disponibilité du n°RPLS dans le RPLS en flux)

- QPV / hors QPV

Pour les logements dont le n° RPLS est en cours d'immatriculation, l'agent doit cocher la case «RPLS en cours d'immatriculation».

Une fois le RPLS connu, l'agent recherche l'attribution dans l'outil via le n° unique demandeur et modifie la saisie pour compléter le n° RPLS.

Chaque agent peut extraire une liste des mutations saisies avec un «RPLS en cours d'immatriculation».

La saisie peut se faire le même jour que la radiation pour attribution dans le SNE, car les données sont récupérées en direct.



Jusqu'à 10 jours après la date de signature du bail



Vérifier l'exactitude des champs saisis automatiquement et des éléments affichés dans l'outil de suivi

Vérifiez la cohérence et l'exactitude des informations affichées par l'outil suite à la saisie des différents champs avant validation, en particulier :

- Le locataire qui s'affiche est bien celui concerné par le protocole
↳ Si ça n'est pas le cas, le numéro unique indiqué est certainement faux.
- L'adresse du logement actuel correspond bien à l'adresse du demandeur
↳ Si non, l'agent doit investiguer sur l'erreur (numéro RPLS incorrect, mauvaise saisie dans le SNE...).
- Le logement cible qui s'affiche est bien le bon
↳ Si non, le numéro RPLS indiqué (renseigné automatiquement par l'outil) est certainement incorrect.

Valider la mutation dans l'outil de suivi

L'outil est en mesure de détecter un certain nombre d'erreurs (cf. ci-dessus). En cas d'erreurs de saisie dans le SNE alors que la demande a été radiée pour attribution :

- sollicitez le gestionnaire SNE (Aatiko) pour dé-radier la demande. Le gestionnaire peut effectivement réactiver une demande mais il ne pourra en aucun cas modifier et radier la demande ensuite. Cette correction doit donc bien être réalisée par le bailleur.



Contrôler l'exhaustivité des saisies

Contrôlez périodiquement, dans l'idéal tous les mois, si l'ensemble des mutations cibles sur votre contingent a été saisi par le bailleur dans l'outil.



Périodiquement

Mails types inhérents à la procédure

Mail type n°1

[Phase 1 Préqualification du protocole](#)

[Cas n°1 «Le logement libéré est conventionné»](#)

[Étape «Envoyer un mail d'information au réservataire» \(Bailleur\)](#)

Destinataire principal: réservataire du logement cible

Destinataire en copie: réservataire du logement libéré

Objet: Information de mobilisation d'un logement dans le cadre du protocole mutations

Bonjour,

Dans le cadre du protocole mutations, nous pourrions mobiliser le logement réservé dont le n°RPLS est **XXX** afin de réaliser une mutation cible.

Rappel des principes du protocole

Le 16 avril 2018, le protocole francilien d'expérimentation en faveur de mutations cibles avec gestion en «flux compensé» a été signé par le Président de l'ADRF, le Président d'Action Logement et le Préfet de Région en présence du Secrétaire d'Etat au logement.

À travers ce protocole, l'ADRF, Action Logement et l'Etat souhaitent expérimenter, pendant deux ans, un dispositif de mutations inter-réservataires. L'objectif du dispositif expérimental est d'améliorer le volume de mutations, en levant la contrainte du contingentement du parc, le tout sans diminuer le nombre d'attributions aux demandeurs « externes » (non logés dans le parc social).

Identification du logement cible

Le logement cible (réservation initiale) :

- RPLS n° **XXX**
- Adresse: **n° de voie, libellé de la voie, commune, département**
- Typologie: **exemple:T1**

[Si le logement ciblé est une mise en service]

Nous vous prions de bien vouloir nous confirmer dans les 48h (jours ouvrés) à partir de la réception de ce mail que vous exercez ou non votre droit de veto. Sans réponse, et au-delà de ce délai, nous considérerons que le logement peut être mobilisé dans le cadre d'une mutation au titre du protocole.

Si vous ne posez pas de veto, nous reviendrons vers vous pour effectuer la compensation suite à l'effectivité de l'attribution.

[Si le réservataire est Action Logement]

Si le logement ciblé fait l'objet d'un droit de suite entreprise, nous vous prions de bien vouloir nous le confirmer dans les 48h (jours ouvrés) à partir de la réception de ce mail. Sans réponse au-delà de ce délai, nous considérerons que le logement peut être mobilisé dans le cadre d'une mutation au titre du protocole. Si ce n'est pas le cas, nous reviendrons vers vous pour effectuer la compensation suite à l'effectivité de l'attribution.

[Si le réservataire est l'Etat ou une collectivité volontaire]

Nous vous rappelons qu'aucun retour n'est attendu de votre part. Nous reviendrons vers vous pour effectuer la compensation suite à l'effectivité de l'attribution.

Bien cordialement,

Signature

Mail type n°2

[Phase 1 Réception et enregistrement d'un congé locataire](#)

[Cas n°1 «Une mise en service»](#)

[Étape «Répondre au bailleur» \(réservataire logement cible\)](#)

Destinataire principal: bailleur

Destinataire en copie: droitdeveto@aatiko.fr

Objet: Veto logement neuf dans le cadre du protocole mutations

Bonjour,

Dans le cadre du protocole mutations, je vous confirme que nous posons notre veto sur une potentielle mutation sur le logement de la future résidence **XXX** située sur la commune **XXX**.

Bien cordialement,

Signature

Mail type n°3

[Phase 2 Préqualification du protocole](#)
[Cas n°1 «Le logement libéré est conventionné»](#)
[Étape «Répondre au bailleur» \(Action Logement\)](#)

Destinataire principal: bailleur
Destinataire en copie: droitdeveto@aatiko.fr
Objet: Veto droit de suite entreprise dans le cadre du protocole mutations

Bonjour,

Dans le cadre du protocole mutations, je vous confirme que le logement, n° RPLS **XXX**, que vous préciblez pour un échange est réservé par une entreprise partenaire.
De fait, nous posons notre veto sur une potentielle mutation sur ce logement.

Bien cordialement,
Signature

Mail type n°4

[Phase 5 Ouverture de la compensation](#)
[Cas n°1 «Le ménage accepte le logement»](#)
[Étape «Informé le réservataire du logement cible du congé du logement libéré» \(bailleur\)](#)

→ Transférer le mail type n°1

Destinataire principal: réservataire du logement cible
Destinataire en copie: réservataire du logement libéré
Objet: Ouverture de compensation dans le cadre du protocole mutations

Bonjour,

Dans le cadre du protocole mutations, nous avons mobilisé le logement réservé dont le n°RPLS est **XXX** afin de réaliser une mutation cible. *Voici les caractéristiques de la mutation réalisée:*

Le logement cible (réservation initiale):

- cf. mail ci-dessous (**mail type 1**)

Ménage logé (bénéficiaire de la mutation cible)

- N°unique : **XXXXXX**

Le logement libéré* (droit de désignation donné en compensation):

- RPLS n° **XXX**
- Adresse : **n° de voie, libellé de la voie, commune, département**
- Typologie : **exemple : T1**
- Date de libération du logement **xx/xx/xxxx**

Comme le protocole le prévoit, vous récupérez directement un droit de désignation sur le logement libéré. Nous vous rappelons que la prospection doit se faire en vertu du droit commun et attendons donc de votre part la présentation de candidats dans un délai d'un mois dès réception de ce mail.

Nous vous rappelons que cette compensation est valable pour un tour et que vous récupérerez votre droit de désignation initial à la prochaine libération du logement cible.

Bien cordialement,
Signature

*Si le logement libéré fait l'objet d'un droit de suite entreprise, ce droit de suite ne s'appliquera pas pour un tour.



Pour toute question sur la mise en application
de la procédure ou sur l'éligibilité d'un ménage,
vous pouvez contacter l'assistance Aatiko.



04 78 08 99 68

Du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00

assistance@aatiko.fr

Une expérimentation développée par :

AORIF
L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
D'ÎLE-DE-FRANCE



ActionLogement

Et le soutien des collectivités territoriales volontaires