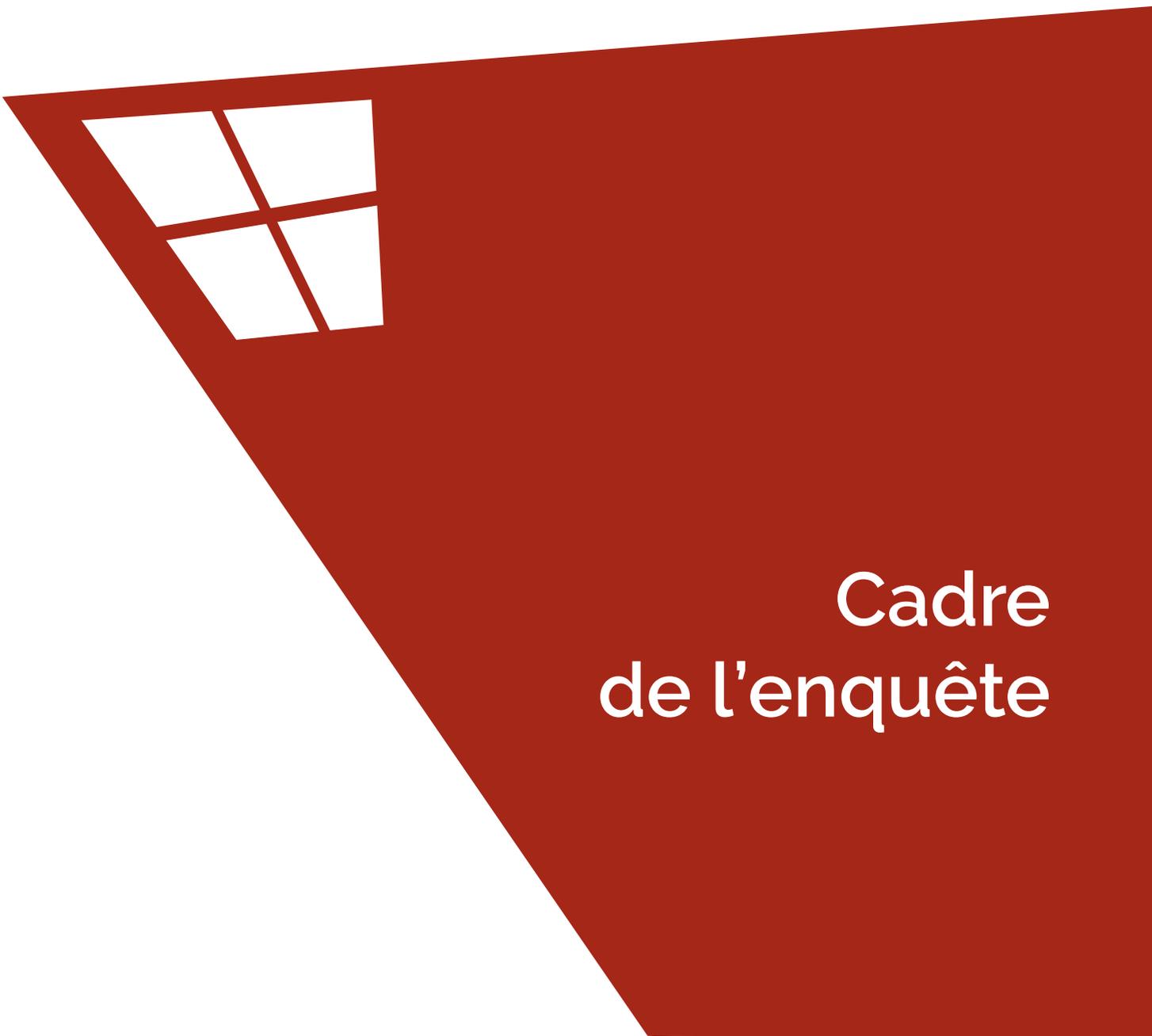




**Enquête sur
l'enregistrement et
le renouvellement
de la DLS par les
services logement des
communes de
Seine-Saint-Denis**

S O M M A I R E

| | |
|--------------------------|----|
| Cadre de l'enquête / | p1 |
| Résultats de l'enquête / | p3 |
| Synthèse et conclusion / | p7 |
| Annexes / | p9 |



Cadre de l'enquête

Origines de l'enquête

Depuis janvier 2013, à l'initiative de la Fondation Abbé Pierre, de la Fapil, de la Fnars Ile-de-France et du Secours Catholique, un comité de veille DALO a été mis en place en Seine St Denis. Il rassemble 13 associations implantées dans le département (cf. Annexes – Charte du Comité de Veille DALO 93).

Le comité de veille DALO 93 se réunit 4 fois par an pour échanger entre les associations, remonter les pratiques du terrain, évoquer les situations problématiques et rencontrer l'ensemble des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du DALO : Préfet, Président de Comed, Conseil Départemental etc. De manière générale, le Comité de Veille assure un suivi de l'application de la loi sur le territoire, aussi bien en matière de dysfonctionnements que d'avancées positives.

A de nombreuses reprises, les membres du Comité de Veille ont fait part des difficultés pour les requérants de déposer ou de renouveler leur demande de logement social auprès des guichets enregistreurs des mairies. Cela n'est pas sans poser de problème pour les personnes tant au stade de la reconnaissance de la priorité DALO que du relogement une fois qu'ils sont reconnus prioritaires.

Ainsi, le Comité de Veille DALO a souhaité objectiver ces constats pour évaluer la réalité des pratiques afin d'améliorer l'articulation entre le dépôt / renouvellement d'une demande de logement social, le droit au logement opposable, et le relogement effectif des ménages reconnus prioritaires.

Modalités de collecte des données

L'enquête a été menée sur la période allant de fin 2015 à début 2016.

Chaque enquêteur s'est présenté soit au nom de son association, soit au nom du comité de veille, auprès des interlocuteurs au standard de chaque service logement municipal. L'idée était de connaître les informations transmises auprès des ménages, quel que soit l'interlocuteur et son niveau de responsabilité.

Services interrogés

La Seine St Denis compte 40 communes :

- 24 ont accepté de répondre ;
- 3 ont refusé catégoriquement de participer à cette enquête ;
- Les autres n'ont pas pu être sollicitées faute de moyens pour le Comité de Veille DALO 93 ou n'ont pas donné suite à nos demandes.

Ainsi l'échantillon concerne 60% des communes du département. Il est à noter par ailleurs que la moitié des communes interrogées sont situées sur le secteur de Bobigny





Résultats de l'enquête

Retrait du dossier de logement social

L'ensemble des communes interrogées ont précisé que le dossier de demande de logement social pouvait être retiré directement en mairie.

22 communes ont spécifié que les ménages pouvaient le retirer sur internet ou 13 communes auprès d'un bailleur.

L'accessibilité du formulaire CERFA de demande de logement social semble donc accessible à toute personne qui souhaiterait en faire la demande.

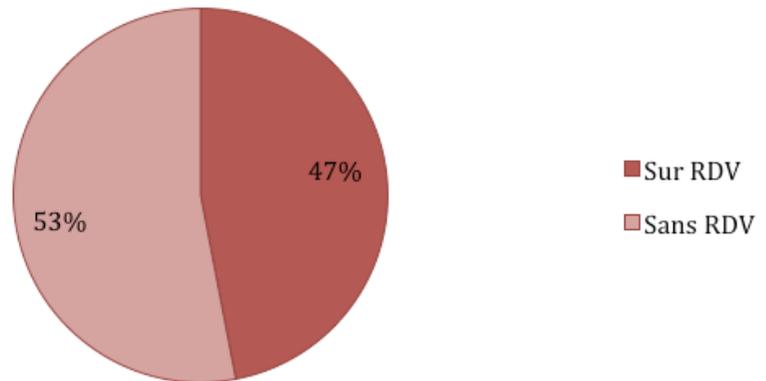
L'usage d'internet devient de plus en plus important, ce qui n'est pas sans poser la question des fractures numériques, notamment pour les catégories de ménages les plus modestes.

Dépôt du dossier de logement social

Pour 53% des communes interrogées (soit 17 communes), les ménages peuvent déposer leur dossier en mairie, sans rendez-vous, contre 47% des communes qui préconisent un RDV. Parmi ces communes, 4 d'entre elles fixent un RDV obligatoire.

Dans 15 communes, il est possible d'envoyer le dossier directement par courrier au service logement de la mairie. Il n'y a pas de corrélation entre l'envoi par courrier et le fait d'avoir un RDV puisque nous dénombrons autant de communes avec un RDV (8) que sans RDV (7) proposant cette possibilité. Cela signifie donc que pour la moitié des personnes pouvant envoyer le dossier par courrier, elles ne peuvent le faire qu'après avoir été reçues lors d'un RDV.

Modalités de dépôt du dossier de logement social



Une étude plus approfondie est nécessaire pour évaluer les modalités de prise de RDV (ticket etc.) et des délais d'attente (moins d'une semaine, 1 semaine, 15 jours, 1 mois voire plus). Notre enquête n'a pas pu obtenir des informations exploitables sur ces deux points. Or, cela peut avoir un impact sur le dépôt ou le renouvellement d'une demande de logement social.

En complément, il serait utile d'analyser le traitement des dossiers et des outils informatiques employés entre des logiciels propres aux mairies et le SNE (système national d'enregistrement de la demande)

Conditions de dépôt du dossier de logement social

Pour 67% des communes, il n'y aurait pas de conditions préalables pour déposer un dossier. Cependant, deux communes ont tout de même précisé qu'il est préférable de résider sur la commune sans donner une indication sur l'ancienneté éventuelle de résidence sur la commune.

Une commune a même indiqué qu'il faut résider ou travailler sur la commune.

Une seule commune a indiqué que le simple fait que son nom soit indiqué sur le dossier de demande de logement social suffisait, que la personne y travaille ou réside, ou pas.

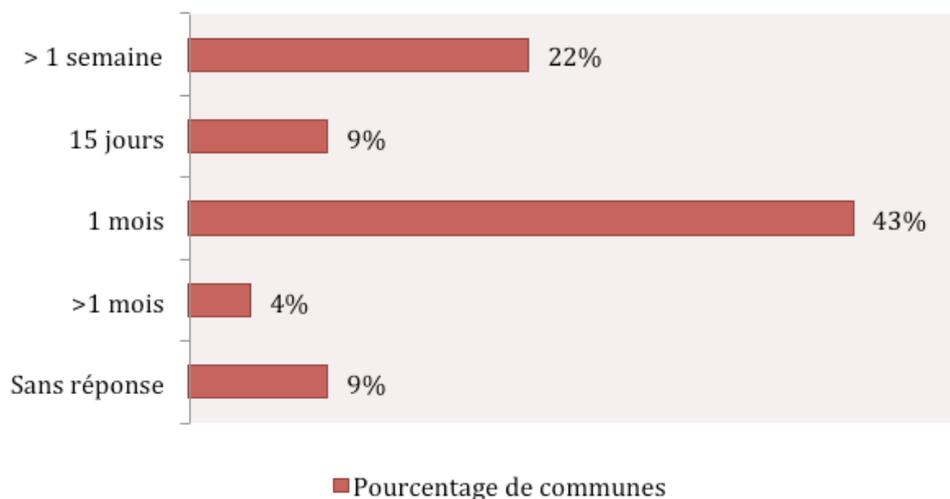
5 communes n'ont pas souhaité répondre.

Enfin, il convient de souligner qu'aucune commune n'a indiqué demander aux personnes de joindre au dossier des pièces autres que celles prévues dans le cadre légal

Des différences de pratiques sont notables au niveau des conditions pour déposer une demande de logement social. A l'heure où la demande de logement social est régie par le numéro unique régional, la préférence communale semble assez forte, entre les communes qui affirment clairement l'obligation de déjà résider sur la commune et celles qui ont refusé de répondre à cette question.

Délai de traitement

Délai de traitement de la DLS



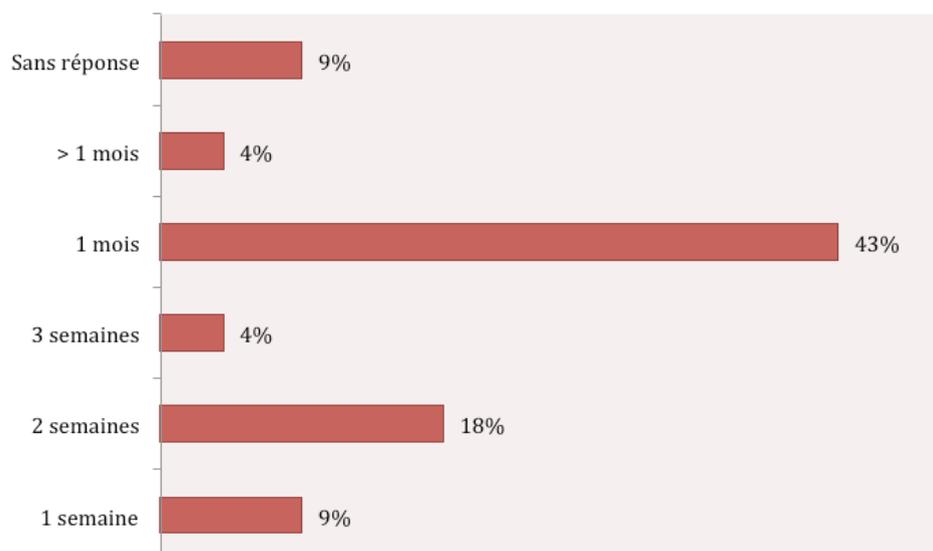
Les délais de traitement sont variables. Nous notons que près de la majorité des communes traitent les dossiers dans un délai d'1 mois et plus.

Cette enquête n'est pas en mesure de comprendre pourquoi le délai de traitement peut parfois dépasser 1 mois. Il semble probable que les services soient sous-dimensionnés par rapport à la demande et les agents débordés, ce qui pose la question des moyens affectés à l'instruction des demandes de logement.

Réception de la notification

Délai de notification

Près de la moitié des communes notifient au requérant que le dossier est bien enregistré dans un délai d'un mois et plus. Cela signifie, au total, que dans ces communes les ménages attendent près de 3 mois pour être certains que le dossier soit bien enregistré : 1 mois d'attente de RDV, 1 mois de traitement, 1 mois pour recevoir la notification.



ACTUALISATION & RENOUVELLEMENT

L'actualisation et le renouvellement de la demande de logement social fonctionnent de manière variable :

- 3 communes informent les ménages directement par SMS à la date de renouvellement, dont l'une qui enverrait un message 2 mois avant la date ;
- 16 communes laissent le soin à la préfecture d'informer les ménages (par SMS, mail ou courrier). Cette pratique est confirmée par les services de l'Etat que nous avons sollicités dans le cadre de l'enquête. Dans les faits, nous constatons cependant des failles.

Procédure

4 communes proposent aux ménages d'actualiser leur demande uniquement sur place avec ou sans RDV.

18 communes indiquent que les ménages peuvent actualiser ou renouveler leur demande par internet, et également :

- 12 proposent un renouvellement sur place sans RDV ;
- 4 proposent un renouvellement sur place avec RDV.

4 de ces 18 communes ont précisé que si les ménages renouvelaient leur demande sur internet, ils perdraient leur inscription sur le fichier communal.

L'articulation entre le système de renouvellement par internet et les fichiers communaux constitue une réelle entrave aux droits des ménages de renouveler leur demande de logement social. L'interface entre tous les systèmes est une priorité pour ne pas léser les ménages concernés.

Suivi des dossiers

La majorité des communes indiquent que les familles peuvent contacter le service logement de leur commune pour connaître l'état d'avancement du dossier.

Dans ce cas de figure, de nombreux ménages nous ont fait part des difficultés qu'ils rencontrent pour obtenir des informations précises. Il serait intéressant d'approfondir notre enquête sur ce point. Outre le contexte du logement social et des délais d'attente pour se voir attribuer un logement, il est extrêmement pénible pour les ménages d'avoir une demande de logement perdue dans le silence des administrations.

Attribution des logements

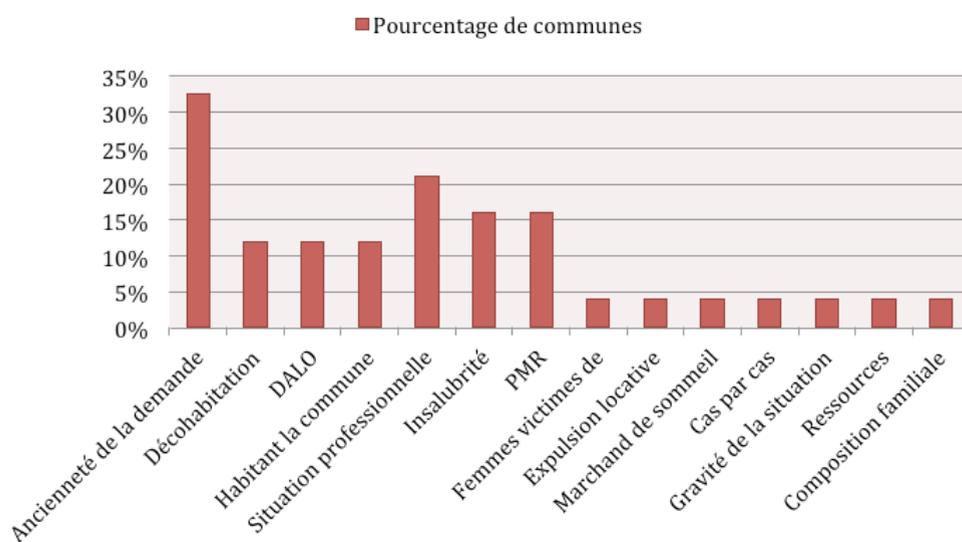
Les publics prioritaires

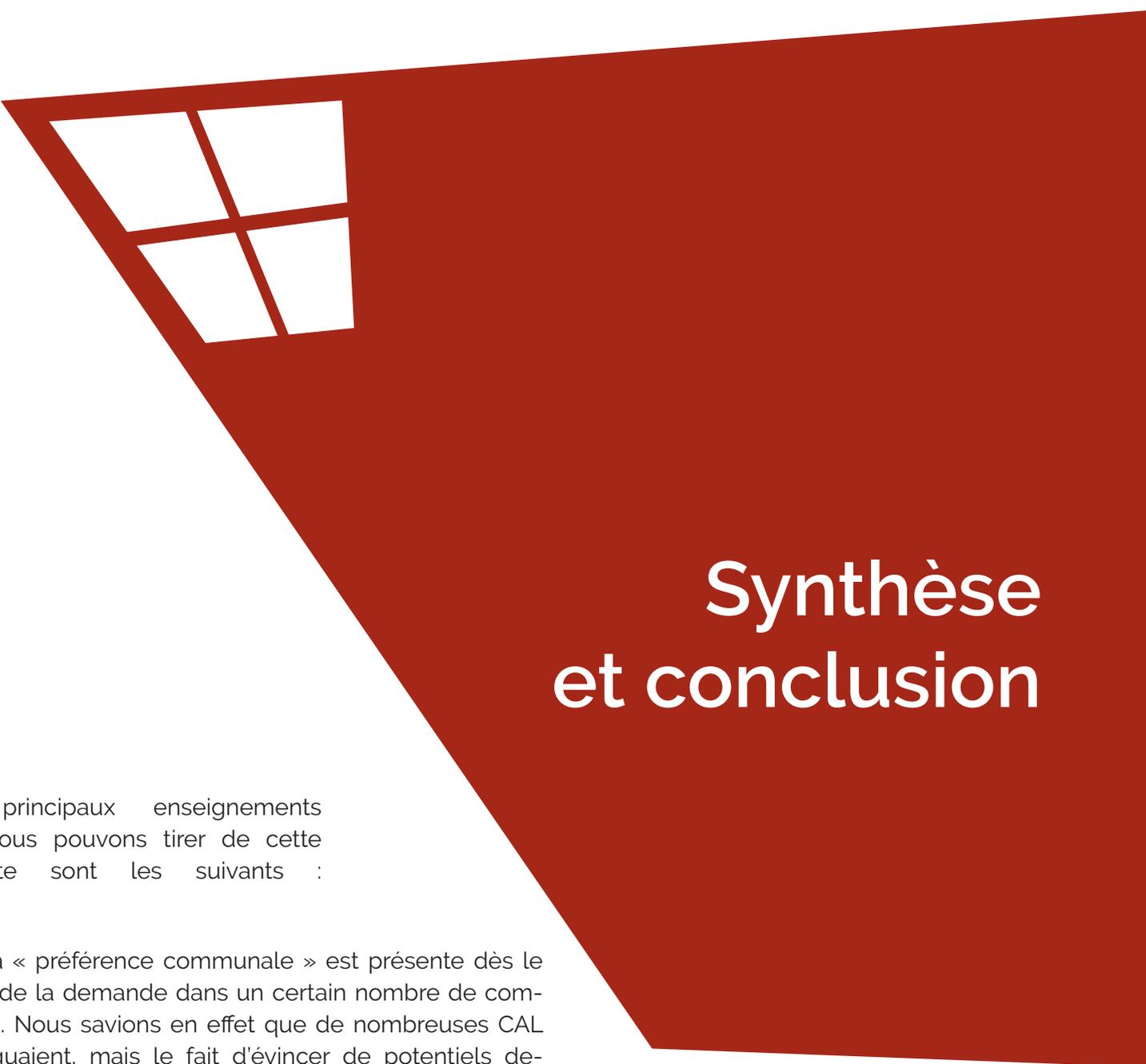
La question du relogement des publics prioritaires est problématique. 8 communes n'ont pas répondu à la question ou prétendaient ne pas connaître la réalité.

Pour les 16 autres communes, les réponses sont variables :

Au regard des réponses, on s'aperçoit que le relogement des ménages prioritaires DALO est secondaire dans les pratiques des communes, bien que de nombreux critères avancés rentrent dans les critères d'éligibilité du DALO (ex : ancienneté de la demande, insalubrité etc.)

Critères d'urgence dans l'attribution des logements





Synthèse et conclusion

Les principaux enseignements que nous pouvons tirer de cette enquête sont les suivants :

1/ La « préférence communale » est présente dès le dépôt de la demande dans un certain nombre de communes. Nous savions en effet que de nombreuses CAL l'appliquaient, mais le fait d'évincer de potentiels demandeurs parce qu'ils ne résident pas sur la commune constitue une discrimination supplémentaire. Attention toutefois, l'enquête ne nous permet pas d'affirmer que ces communes refusent le dépôt de la demande en cas de non résidence, c'est une hypothèse.

2/ Les liens entre dépôt de la demande en mairie et inscription sur le « fichier communal » ne sont pas clairs. Comment fonctionnent ces fichiers communaux et comment sont-ils articulés avec le SNE ? Il semble que l'objectif de la réforme des attributions en cours soit de parvenir à un fichier partagé de la demande, où en est-on ?

3/ Manque d'information des demandeurs sur l'état d'avancement de leur demande et sur les critères de priorité appliqués par les communes (hors communes ayant mis en place un système de cotation de la demande).

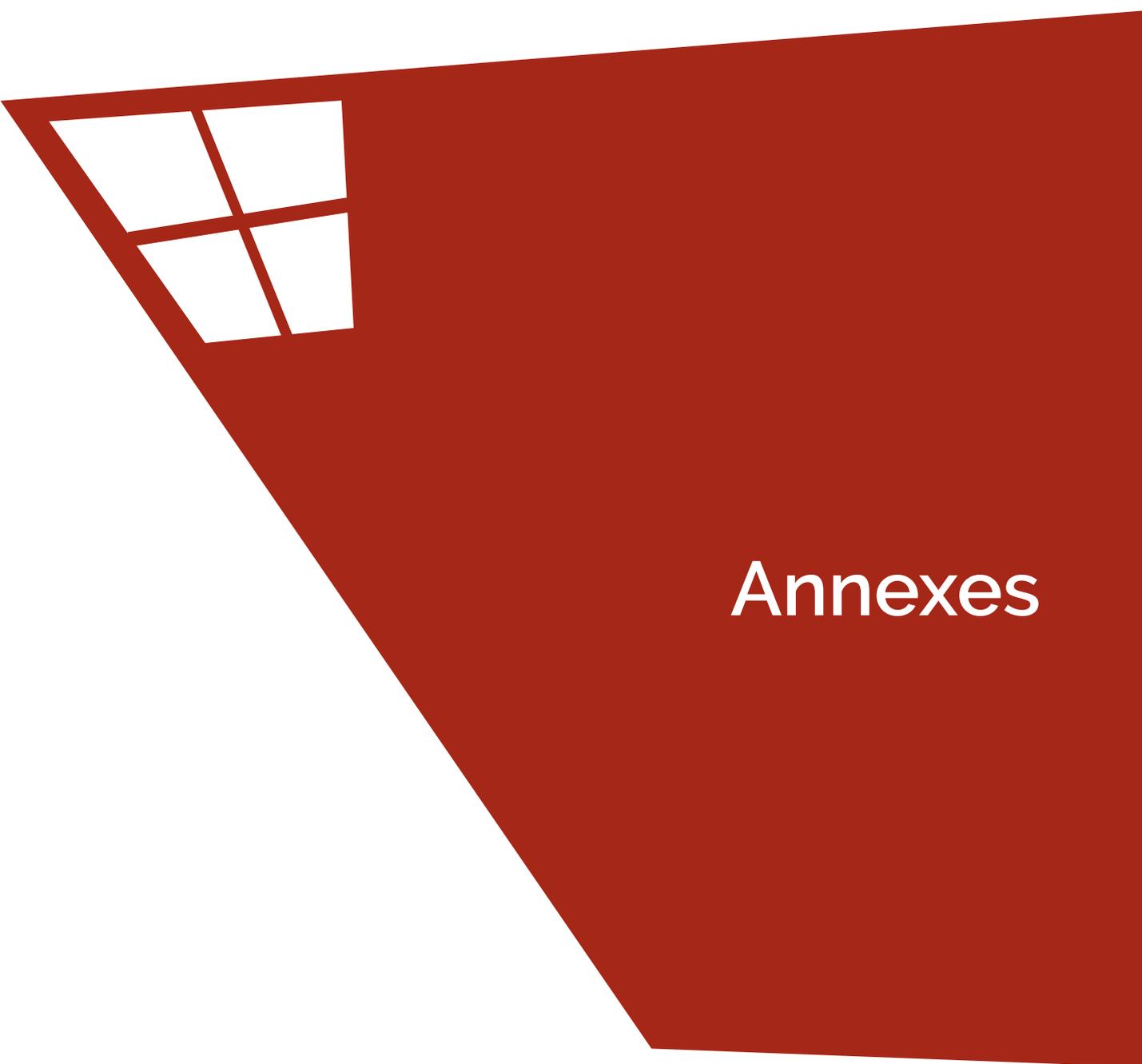
4/ Les délais d'enregistrement et de renouvellement de la DLS peuvent être longs, en majorité un mois et plus, notamment en cas de RDV obligatoire. Cela pose problème notamment pour le renouvellement, puisqu'existe un risque de radiation de la demande. Les moyens affectés à ces tâches semblent insuffisants.

Pour illustrer de dernier point, les associations font régulièrement remonter le cas de ménages ayant la certitude d'avoir renouvelé leur DLS (Notification à jour, à l'appui), alors que le renouvellement n'a pas basculé dans SYPLO. Le ménage y figure toujours avec la mention « DLS radiée » ce qui ôte toute chance d'avoir une proposition de logement.

Pour d'autres, la DLS est enregistrée si tardivement par la Mairie qu'elle fait l'objet d'un nouveau NUR, effaçant de fait l'ancienneté de la demande, et les conditions de priorité comme le DALO.

Enfin pour certains, il s'agit de mises à jour qui ne sont pas prises en compte et ce, malgré 2 ou 3 déplacements en mairie. Les éléments modifiés ne sont pas synchronisés dans SYPLO. Le risque pour la famille est de se voir proposer aucun logement, ou au contraire un logement non adapté à sa situation, qu'il ne pourra accepter au risque de devenir CADUC.





Annexes

Charte du Comité de veille DALO
de Seine-Saint-Denis



Questionnaire de recensement des démarches
de demande de logement auprès des communes
de Seine-Saint-Denis

CHARTRE DU COMITÉ DE VEILLE « DALO » SEINE-ST-DENIS

Un comité pour veiller à la bonne application du droit au logement opposable en Seine-Saint-Denis



Contexte

L'Ile-de-France est la région française où l'écart entre les besoins en logement des personnes défavorisées et l'offre de logements disponibles est le plus fort. La mise en place du droit au logement opposable est donc un véritable enjeu sur ce territoire où la crise du logement s'est installée durablement. Depuis le 1er janvier 2008, la région francilienne concentre près de 62% des recours.

Depuis le début de l'année 2013, à l'image de ce qui se passe dans d'autres départements tels que Paris, les Hauts-de-Seine, le Val-de-Marne, l'Essonne, l'Oise ou encore l'Isère, un collectif d'Associations Séquano-dynoniennes œuvrant pour le droit au logement se réunit afin de veiller collectivement à ce que la mise en œuvre du droit au logement opposable garantisse, de manière effective pour les personnes les plus fragilisées, l'accès au logement dans notre département. Elles ont décidé de créer le Comité de veille « DALO » Seine-St-Denis, en lien avec les autres comités de veille de la région Ile-de-France.

Missions

Le Comité de veille « DALO » Seine St Denis se donne pour rôle :

- d'être un lieu d'échange et de concertation pour partager les interrogations et analyses que pose l'application de la loi ;
- d'être force de proposition pour rendre le droit au logement effectif ;
- de relayer les dysfonctionnements repérés auprès du Comité national de suivi de la loi « DALO » et auprès de la COMED.

Plus précisément, le Comité de veille « DALO » Seine-St-Denis se donne pour objectif de cibler les problèmes que la loi pose au niveau local et les difficultés rencontrées notamment au sein de la COMED par le biais des associations qui y siègent. Il se saisira de ces problèmes afin d'interpeller et de faire des propositions aux représentants de l'Etat et aux responsables de la politique du logement dans la Seine-St-Denis.

Principes

Le comité de veille DALO doit permettre d'agir en réseau au niveau départemental. Une attention particulière sera apportée à la qualité de la transmission de l'information.

Le comité de veille DALO s'inscrit dans une démarche solidaire et coopérative. Nous reconnaissons les émotions, les besoins, les intérêts et les contraintes légitimes des personnes et des organisations membres et nous savons qu'ils peuvent engendrer des désaccords. Nous nous engageons à les dépasser et à nous accorder sur le fond.

Le comité de veille DALO ne se réclame d'aucuns partis politiques. Dans son rapport au politique, le comité de veille DALO pourra interpeller les élus si nécessaire.

Fonctionnement

Le Comité de Veille DALO de Seine-St-Denis s'est constitué à l'initiative de la Fapil IDF, de la FNARS IDF, de la Fondation Abbé Pierre, du Secours Catholique Délégation et d'Interlogement93.

Il se réunit tous les trois mois. Le secrétariat est actuellement animé par Interlogement93.

Les futurs membres seront cooptés par les organisations qui en sont déjà membres, après une validation, à l'unanimité, de leur entrée lors du comité de veille suivant.

Membres

Les membres du Comité de Veille DALO 93 sont :

ACSC Cité Myriam
ATD Quart Monde
Empreintes
Fapil IDF
FNARS IDF
Fondation Abbé Pierre
France Horizon
France Terre d'Asile
Hotel Social 93
Ikambere
Interlogement93
Pact Arim
Secours Catholique



Questionnaire de recensement des démarches de logement social auprès des communes de Seine-Saint-Denis

Contact

| | | | |
|-----------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| Adresse | <input type="text"/> | Mail | <input type="text"/> |
| | | Horaires d'ouverture | <input type="text"/> |
| Téléphone | <input type="text"/> | | |

Procédure

Où retirer le dossier ?

- Mairie
- Bailleurs
- Site internet
- Autres

Précisez :

Si prise de RDV, quel délai ?

- Moins d'une semaine
- 1 semaine
- 15 jours
- 3 semaines
- 1 mois
- Plus d'un mois

Où et comment le déposer ?

- Courrier
- Sur place sans RDV
- Sur place avec RDV
- RDV obligatoire

Conditions de dépôt éventuelles ?

- Résider sur la commune
- Lien famille
- Emploi
- Autres

Dossier

Liste des pièces à fournir

- Pièces légales Autres :

Délai de traitement

Délai de traitement ?

- Moins d'une semaine
- 1 semaine
- 15 jours
- 3 semaines
- 1 mois
- Plus d'un mois

De la réception à la notification ?

- Moins d'une semaine
- 1 semaine
- 15 jours
- 3 semaines
- 1 mois
- Plus d'un mois

Procédure d'actualisation ou de renouvellement

Quand ?

La ville prévient-elle le ménage ? Oui Non

Si oui, par quel moyen ? SMS Courrier Autres

Comment actualiser ?

Sur place sans RDV

Sur place avec RDV

Site internet

Autres

Délai de RDV ?

Moins d'une semaine

1 semaine

15 jours

3 semaines

1 mois

Plus d'un mois

Si actualisation par internet, reste-t-on inscrit sur les fichiers de la ville ?

Oui Non

Suivi du dossier

Qui contacter pour le suivi du dossier ?

Attribution d'un logement

Quel public prioritaire ?

Fréquence des commissions ?

Toutes les semaines

Tous les 15 jours

Toutes les 3 semaines

1 fois par mois

Moins d'une fois par mois

Commentaires
