



Question- Réponse 11/10/23 **Thèmes**

- Demande de logement,
- Demande de mutation
- Publics prioritaires,
- Dalo

■ **Question :**

Une locataire d'une ESH interroge sur son respect des modalités de demande de mutation qu'elle avait entamé comme une demande d'un logement. Elle indique une première démarche en 2017 et comptabilise ainsi presque 6 ans et demi d'ancienneté. Deux propositions de logement lui ont été fait sur la période qu'elle a refusé, supposément en les motivant. Elle s'inquiète de ne plus avoir aucune nouvelle du bailleur et suggère des problèmes de personnels (maladie, absence ...).

Si sa demande espère un « coup de pouce » dans l'attribution, ce qui n'est pas possible, notre réponse reprend, sur la base des informations fournies, les procédures courantes.

■ **Réponse particulière :**

● **La temporalité**

Il ne faut pas s'attendre, notamment dans un secteur de logement tendu, à obtenir rapidement satisfaction pour une demande d'attribution ou de mutation (qui est aussi une demande d'attribution). Il n'y qu'à voir l'attente de la demandeuse et les délais considérés comme anormalement long (voir ci-dessous).

Le problème des non-réponses ne résulte pas principalement des effectifs des bailleurs sociaux, même si le nombre de demandes à instruire explose. Le niveau des effectifs cherche à être proportionné au niveau de l'offre de logement à instruire. Mais ce n'est pas non plus la bonne manière d'aborder le problème dans la relation au bailleur.

Le problème résulte d'une des conséquences d'une politique nationale qui, loin de permettre un niveau de construction de logements sociaux pour répondre à la demande, asphyxie financièrement les bailleurs sociaux et les empêche même à la fois de construire à hauteur de leurs ambitions et de répondre de la manière la plus équilibrée aux demandes qu'ils recueillent.

● **En matière d'ancienneté de la demande**

Sous réserve qu'elle ait été renouvelée tous les ans, l'ancienneté de la demande part de la première demande de mutation qui a entraîné un numéro d'enregistrement à conserver puisqu'il constitue la justification de cette ancienneté.

L'antériorité dans le logement ne constitue pas un élément de priorisation.

Attention, Arriver au « délais anormalement long », faisant entrer sa demande dans les critères du Dalo, ... demande singulièrement du temps :

- Pour Paris : - 6 ans pour un logement d'une pièce ;
..... - 9 ans pour un logement de 2 ou 3 pièces ;
..... - 10 ans pour un logement de 4 pièces ou plus.
- Pour les Hauts-de-Seine : - 4 ans ;
- Pour les autres départements franciliens : - 3 ans.
- Pour le reste des départements : - entre 9 mois et 7 ans !

Il ne suffit pas d'atteindre ce délai pour être « Dalo ». Il faut solliciter la commission de médiation Dalo qui doit statuer et reconnaître la situation comme relevant du Dalo.

INDECOSA-CGT

ASSOCIATION POUR L'INFORMATION ET LA DÉFENSE DES CONSOMMATEURS SALARIÉS

263, rue de Paris Case I-I - 93516 MONTREUIL CEDEX

Tél 01.55.82.84.05 - Site : www.indecosa.cgt.fr - E-mail : indecosa@cgt.fr

Pour faire un recours Dalo, il vaut mieux obtenir de l'aide auprès d'une des personnes suivantes :

- Une assistante sociale, présente notamment à la Caf ou en mairie ;
- Un responsable d'une association agréée.

● **La question des refus**

Si une offre de logement refusée ne remet pas en cause l'ancienneté de la demande (on aurait pu penser que la demande puisse ne redémarrer qu'après le refus et un renouvellement de la demande), elle a hélas des conséquences et risque d'en avoir encore demain.

Chaque bailleur a mis en place des règles de priorités dans sa gestion des mutations. Le fait d'avoir refusé deux propositions, j'espère en argumentant par courrier les motifs du refus auprès du bailleur, risque d'être bloquant.

Certains bailleurs arrêtent de fournir des propositions pour une mutation au-delà de deux refus. D'autres retirent des points au demandeur rangeant sa demande de plus en plus bas dans la pile. Mais les communications d'ICF (voir plaquette [Guide pratique demande de mutation](#) éditée par ICF Atlantique) ne pénalisent que les refus non motivés.

Mais la mise en place au niveau des intercommunalités d'une cotation de la demande pouvant être pénalisante en cas de refus ou de refus répétés risque, elle, de repousser la demande en « bas de liste ».

Il vous faut interroger votre bailleur par un courrier réitérant votre demande et réaffirmant les motifs qui justifient votre demande et interrogeant sur le silence du bailleur depuis début 2023.

■ **Réponse générale**

● **Mutation ou attribution**

Une demande de mutation répond aux mêmes règles d'instruction qu'une demande d'attribution. Elle y est d'ailleurs assimilée au point que le formulaire Cerfa pour faire l'une ou l'autre de ces deux demandes est le même : « *N° 14069 * 05 Demande de logement social* ». Une demande de mutation vaut nouvelle demande de logement.

Tant qu'il n'y a pas nouvelle attribution, la demande ne remet pas en cause l'actuel bail du locataire.

● **Mutation à la demande du locataire**

■ **Enregistrement de la demande**

Conditions préalables

Pour que le bailleur accepte l'enregistrement de la demande, le locataire doit :

- Pouvoir motiver sa demande de changement de logement social. (Voir ci-après) ;
- Être à jour dans le paiement du loyer et des charges (aucun impayé) ;
- Disposer d'une attestation d'assurance habitation pour le logement actuel ;
- Conserver son logement actuel en bon état.

Dès lors, la demande peut être faite en ligne, sur le site dédié (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10007>), permettant d'accéder au Cerfa pour le renseigner électroniquement ou en format papier à déposer renseigné auprès d'un guichet du bailleur.

En cas d'accord du bailleur à l'enregistrement de la demande (un refus résulte en général d'un dossier incomplet), une attestation d'enregistrement est envoyée sous un délai d'un mois maximum. L'enregistrement de cette demande permet d'obtenir, par courriel ou par courrier, un numéro unique national qui constitue, date comprise, le justificatif d'antériorité de la demande. *Article L441-2-1*

Cette demande doit être renouvelée tous les ans. Le gestionnaire départemental (régional pour l'Île-de-France) du SNE (système national d'enregistrement de la demande de logement social) a l'obligation d'alerter le demandeur tous les ans au moins 2 mois avant l'expiration de la date anniversaire du dépôt ou du dernier renouvellement. Alors, la demande garde le même numéro et l'ancienneté de la demande démarre à la première des demandes annuelles sans interruption.

Motivation de la demande

Il est nécessaire de motiver sa demande de mutation ce qui permet de l'inscrire dans des critères de priorité interne au bailleur qui peuvent être :

- Domicile est trop grand ou trop petit suite à un changement familial comme la naissance d'un enfant, le départ d'un enfant (pour poursuites d'études ou pour entrer dans la vie active par exemple), un mariage, une séparation ou un divorce, un décès, etc.
- Le montant du loyer est trop élevé suite à une baisse significative des revenus due à un changement d'emploi ou à un licenciement par exemple.
- Le logement n'est plus adapté à l'état de santé du demandeur ou de l'un de vos proches à la suite de l'apparition d'un handicap ou d'un problème médical.
- Son logement va être démoli, réhabilité ou vendu.

Condition de demandeur

Une demande de mutation étant similaire à une demande de logement, les mêmes conditions y sont attachées (voir *art. R. 441-1 du CCH*) :

- Le demandeur doit séjourner régulièrement sur le territoire français, donc être français, ressortissant de l'Union européenne ou étranger admis à séjourner en France avec un titre de séjour en cours de validité ;
- Ses ressources annuelles imposables ajoutées à celles de l'ensemble des personnes vivant au foyer ne doivent pas excéder un plafond qui varie en fonction du nombre de personnes à charge, du lieu d'habitation et du statut social du logement (très social et donc PLA-I, social et donc PLUS ou intermédiaire et donc PLS).

Attention, si le demandeur répondait à ces conditions à son entrée dans le logement social, il a pu changer de situation, notamment disposer d'un niveau de ressources qui a cru, ce qui ne remet pas en cause son maintien dans son logement mais peut l'empêcher de prétendre à une mutation s'il dépasse à présent les plafonds de ressources.

■ Procédure d'attribution

La procédure d'attribution est celle d'une demande de logement.

Lorsque le bailleur en décide, le demandeur de mutation devient l'un des trois candidats pour un logement à attribuer en général sur le contingent propre du bailleur positionné dans la liste en fonction des priorités.

Trois niveaux de priorités se superposent et sont, dans l'ordre de priorité :

- Les demandeurs reconnus Dalo (droit au logement opposable) par la commission départementale de médiation (Art. L441-2-3 du CCH) sur des critères correspondant aux publics prioritaires définis par la loi plus un critère de demande depuis un délai anormalement long ;
- Les publics prioritaires définis par la Loi et dont la liste est inscrite au CCH (art. L. 441-1) ;
- Les publics prioritaires définis par l'intercommunalité d'implantation du logement et compétence en matière d'habitat au sein d'une convention intercommunale d'attribution (CIA), à défaut par le département au sein du Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) ou du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) selon les départements.

● **Conséquences du refus par le demandeur d'un logement lui étant proposé**

Le refus d'une offre de logement ne remet pas en cause le numéro unique et donc ne stoppe pas l'ancienneté de la demande qui peut aller jusqu'à devenir prioritaire dans le cadre du Dallo.

Mais, certains bailleurs (par exemple Nanterre Coop' Habitat) ont mis en place une cotation de la demande de mutation et pénalisent, par des points perdus, le refus d'un logement proposé et adapté à la situation du ménage et localisé dans l'un des quartiers souhaités par le demandeur. Pour d'autres bailleurs (par exemple Paris Habitat) la demande devient « hors priorité » pour une durée d'un an après 2 refus non motivés. Pour d'autres encore (par exemple ICF Atlantique, voire l'ensemble des filiales d'ICF Habitat) le refus non motivé entraîne la perte du critère de priorité de la demande sans précision de temps. Autre cas encore plus drastique (par exemple Patrimoine, SA Languedocienne), après ces même deux refus, le bailleur annonce ne plus faire d'autres propositions.

Si le demandeur a été reconnu Dallo, son refus non motivé d'un logement adapté à sa situation risque de lui faire perdre le bénéfice de la décision de la commission de médiation en application de laquelle l'offre lui est faite. (Art. R. 441-16-3 du CCH).

Enfin, il faudra être attentif à la cotation des demandeurs de logement qui doit se mettre en place d'ici la fin de l'année à l'échelle de nombre d'intercommunalités. Elle peut pénaliser les demandeurs ayant refusé un logement qui leur a été proposé. Cette cotation doit s'inscrire dans le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs que chaque intercommunalité compétentes en matière d'habitat va actualiser ou l'a fait. L'art. L. 441-2-8 du CCH prévoit même cette possibilité : « Il [ce plan] précise son principe et ses modalités, notamment les critères choisis et leur pondération, ainsi que les conditions dans lesquelles le refus d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeur peut modifier la cotation de sa demande. » Mais ce n'est pas une obligation. Par exemple, Plaine Commune a établi et rendu public son système de cotation. Il n'a pas retenu de critère sur l'éventuel refus du demandeur pour un logement. Mais ce ne sera pas forcément le cas d'autres intercommunalités.

● **Mutation à la demande du bailleur**

Le bailleur peut être à l'initiative d'une proposition de mutation pour améliorer l'adéquation entre la situation du ménage et celle du logement.

Depuis la loi Élan (loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018), la situation des locataires de logements sociaux en zone tendue est réexaminée tous les 3 ans par les offices HLM.

La commission d'attribution des logements (Cal), devenant alors une Caleol (commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements), va ainsi passer au crible les dossiers des ménages placés dans les situations suivantes :

- Logement trop petit par rapport au nombre de personnes ;
- Logement trop grand par rapport au nombre de personnes ;
- Reconnaissance d'un handicap ou d'une perte d'autonomie par la MDPH entraînant des mesures d'aménagement du logement ;
- Dépassement du plafond de ressources applicable au logement social.

A l'occasion de cet examen notamment, il est tout à fait possible pour un locataire de recevoir sans l'avoir demandé une proposition de mutation de logement social.

Par ailleurs, le bailleur s'est engagé dans sa Convention d'utilité social (contrat passé avec l'Etat sur des périodes de 6 ans) à un certain niveau de mutation sur chacune des 6 années de cette convention.

La procédure d'attribution est la même ainsi que les conséquences en cas de refus.

■ Annexe particulière : brochure ICF Atlantique

QUESTIONS / RÉPONSES

QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE NON-RENOUVELLEMENT DU DOSSIER CHAQUE ANNÉE ?

Sans renouvellement, votre dossier est annulé

COMMENT CONNAÎTRE LE TRAITEMENT ET L'AVANCEMENT DE SON DOSSIER ?

ICF HABITAT MIDI-PYRÉNÉES s'engage à vous contacter si une opportunité se présente. Les relances sont donc inutiles.

EST-CE QUE LES DÉLAIS D'ATTENTE SONT LONGS ?

Si votre dossier est prioritaire, il sera examiné dans l'année. S'il n'est pas prioritaire, nous ne pouvons pas vous préciser de délai.

QUELLES SONT LES RÈGLES À RESPECTER POUR ÊTRE ÉLIGIBLE À UNE MUTATION ?

- Les loyers doivent être réglés régulièrement et à jour (exception mutation économique).
- Le logement doit être assuré et en bon état d'entretien (une visite conseil sera réalisée avant proposition).
- Le logement doit être occupé dans le respect des règles en vigueur.

LES BAILLEURS SOCIAUX DE LA HAUTE-GARONNE

ICF HABITAT ATLANTIQUE

2 avenue Georges Pompidou 31500 Toulouse
05 62 47 76 80

HABITAT TOULOUSE

4 rue Paul Bernies - 31200 TOULOUSE - 05 81 313 313

OPH 31

75 rue de Saint-Jean - 31131 BALMA - 05 62 73 56 00

PROMOLOGIS

38 bis boulevard de Suisse - 31018 Toulouse Cedex -
0820 85 85 83

SA LES CHALETS

29 boulevard Gabriel Koenigs - 31300 Toulouse
05 62 13 25 25

PATRIMOINE LA LANGUEDOCIENNE

31 AVENUE DES Cottages - 31400 Toulouse
05 34 31 71 71

CITES JARDINS

18 rue de Guyenne - 31700 BLAGNAC - 05 61 71 79 19

COLOMIERS HABITAT

8 allée du Lauragais - 31772 Colomiers Cedex -
0 811 567 567

NOUVEAU LOGIS MERIDIONAL

2 place de la légion d'honneur - 31506 Toulouse cedex 5 0 972
672 040

SFHE

5 avenue Marcel Dassault Imm. Tersud Bât B
31500 Toulouse
05 61 24 76 44

GUIDE PRATIQUE LA DEMANDE DE MUTATION



ICF HABITAT
ATLANTIQUE



LA DEMANDE DE MUTATION : MODE D'EMPLOI

VOUS ÊTES LOCATAIRE CHEZ ICF HABITAT ATLANTIQUE ET VOUS SOUHAITEZ CHANGER DE LOGEMENT ?

VOUS DEVEZ CONSTITUER UN SEUL DOSSIER : LE FORMULAIRE EST UNIQUE

A SAVOIR

Pour toute demande de logement social ou demande de mutation, il n'y a qu'un seul formulaire à remplir, quel que soit le secteur ou le bailleur social souhaité.

VOS DÉMARCHES

Pour constituer votre dossier, vous devez compléter le formulaire **CERFA N° 14069*01**, que vous trouverez :

- En téléchargement sur notre site, www.icfhabitat.fr ou www.service-public.fr
- Dans nos locaux 2 avenue Georges Pompidou à Toulouse,
- Dans les locaux de tous les bailleurs sociaux.

L'ENREGISTREMENT DU DOSSIER

Après avoir complété l'ensemble des rubriques, le dossier est à retourner à votre agence accompagné d'une copie de votre pièce d'identité et d'un courrier expliquant les motifs de votre demande.

Une attestation d'enregistrement vous sera envoyée sous un mois maximum.



L'ENREGISTREMENT DE VOTRE DEMANDE NE VAUT PAS L'ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT.

Le dossier reste valable un an : il faudra le renouveler chaque année, à date anniversaire.

QUI PEUT TRAITER VOTRE DEMANDE ?

La demande de mutation peut être traitée par tous les bailleurs sociaux de la Haute-Garonne, le 1% logement... Avant toute proposition, il faudra fournir toutes les pièces justificatives dont la liste vous a été remise avec le dossier.



QUELS SONT LES CRITÈRES DE PRIORITÉ ?

- 1 Démolitions
- 2 Réhabilitations
- 3 Ménages dont la quittance est trop élevée par rapport à leurs moyens
- 4 Vente
- 5 Inadéquation taille du ménage / taille du logement
- 6 Ménages qui subissent des troubles de voisinage avérés
- 7 Rapprochement du lieu de travail lorsqu'il s'agit de deux bassins d'habitat distincts

INSTRUCTION DE LA DEMANDE

ICF HABITAT ATLANTIQUE s'engage à instruire toute demande de mutation au même titre qu'une demande d'attribution de logement.

SEULE LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS (CAL) A LE POUVOIR DE DÉCIDER D'UNE ATTRIBUTION.

ACTUALISATION DU DOSSIER

Tout changement important de situation doit être signalé sans attendre, avec envoi de justificatifs (changement composition familiale, évolution revenus...)

PROPOSITION & ATTRIBUTION

Les bailleurs sociaux du département peuvent faire une proposition, s'ils disposent d'un logement correspondant aux besoins, en fonction des priorités.

Une pré-visite de votre logement sera effectuée par votre gardien afin de vous sensibiliser aux réparations éventuelles qui seraient à réaliser si la mutation était acceptée.

Le candidat dispose d'un délai maximum de 10 jours pour accepter ou refuser la proposition de logement. Tout défaut de réponse dans ce délai équivaut à un refus.



SUITE À UN REFUS NON JUSTIFIÉ D'UNE PROPOSITION DE MUTATION, LE DOSSIER PERD SON CRITÈRE DE PRIORITÉ.