



POLITIQUE des attributions

SOMMAIRE

Politique des attributions de logement

p3 → **PRÉAMBULE**

p4 → **UNE ORIENTATION STRATÉGIQUE
D'ATTRIBUTION POUR RESSERRER
LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT**

p4 → **LES GRANDS AXES DE LA
POLITIQUE D'ATTRIBUTION**

p4 → **1. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE**

p5 → 1.1 Bénéficiaires

p5 → 1.2 Affectations obligatoires

p6 → 1.3 Plafonds de ressources

p7 → **2. LE RÔLE ET LE FONCTIONNEMENT DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION**

p7 → 2.1 Missions des CALEOL

p7 → 2.2 Nombre de candidatures examinées

p8 → 2.3 Appréciation des candidatures par les CALEOL

p9 → **3. LA STRATÉGIE DE PEUPLEMENT ET LE PARTENARIAT LOCAL**

p10 → 3.1 Le maintien des équilibres sociaux

p10 → 3.2 Les réservataires et la gestion en flux

p11 → 3.3 Les collectivités Territoriales et la cotation de la demande

p12 → 3.4 L'accompagnement partenarial des publics fragiles

p13 → 3.5 Modalités de gestion des mutations au sein du patrimoine de Plurial Novilia

p14 → **DES PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES PARTAGÉS**

p14 → **1. RÈGLES ET VALEURS INTERNES**

p14 → **2. ÉVALUATION**

p15 → **3. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES**

p15 → **4. COMMUNICATION AVEC LES DEMANDEURS**

PRÉAMBULE

Le Conseil d'Administration de Plurial Novilia définit les orientations et les modalités d'attribution des logements sociaux de la société, conformément à l'article R441-9 du Code de la Construction et de l'Habitation.



Applicable à l'ensemble des demandeurs et des intervenants concernés par les procédures d'attribution des logements locatifs sociaux de Plurial Novilia, le présent document sera rendu public et mis à disposition de tous les publics intéressés, par diffusion ou par sa mise en ligne.

Ces orientations sont établies dans le respect des dispositions de l'article L. 441-1, du II de l'article L. 441-2-3, du III de l'article 4 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990, et du contenu du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs mentionné à l'article L.441-2-8 du CCH.

La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018, dite loi ELAN, a par ailleurs fait évoluer sensiblement le cadre de la réglementation dans le sens d'une plus grande fluidité des parcours résidentiels (notamment l'examen triennal des conditions d'occupation des logements) et d'une transparence renforcée sur les attributions. En outre, la responsabilité collective de l'ensemble des parties prenantes en matière d'attribution des logements

sociaux est confortée (avec le développement de la cotation de la demande, la gestion en flux des réservations...) dans la perspective d'un meilleur accueil des demandeurs et d'une maîtrise des équilibres de peuplement.

Plurial Novilia, en tant que filiale d'Action Logement Immobilier et principal bailleur social de la région Grand-Est, est très attaché à ces principes de parcours résidentiel, de transparence, de partenariat avec l'Etat et les collectivités territoriales, et au respect des objectifs de mixité sociale.

Les Orientations du Conseil d'Administration, formalisées par le présent document, s'inscrivent dans ce contexte de gouvernance et de fonctionnement quotidien, et intègrent un dispositif plus global d'engagements comprenant les conventions de réservations mises en place avec les partenaires, la contribution active aux Accords Collectifs Départementaux et le règlement intérieur des Commissions d'Attributions et d'Examens de l'Occupation des Logements (CALEOL).

UNE ORIENTATION STRATÉGIQUE D'ATTRIBUTION POUR RESSERRER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT

La solidarité et l'utilité sociale sont au cœur des missions du groupe Action Logement. Sous l'impulsion et avec le soutien de son actionnaire, Plurial Novilia met le logement au centre des dynamiques territoriales, à travers sa stratégie patrimoniale et d'investissement comme à travers sa politique d'attribution des logements, pour relever les défis sociétaux, économiques et environnementaux, et apporter des solutions d'habitat innovantes, qualitatives et diversifiées pour encourager le lien Emploi - Logement.

Tout en étant parfaitement aligné avec sa vocation sociale et les politiques nationales d'accès au logement des publics prioritaires, Plurial Novilia décline les attentes du groupe Action Logement sur l'accompagnement de tous les ménages éligibles au logement social, parmi lesquels les travailleurs essentiels, les étudiants, les jeunes actifs, les salariés précaires ou confrontés aux aléas de la vie, les personnes en situation de mobilité ou de reconversion professionnelle, et les retraités, en veillant à la mixité des différents publics hébergés et les équilibres de peuplement sur les territoires.

Acteur majeur de la production d'habitat social en Champagne-Ardenne et sur une partie de l'Île-de-France

(Départements de Seine-et-Marne et Essonne) et dans les Hauts de France (département de l'Aisne), Plurial Novilia dispose d'une offre de logements diversifiée tant dans ses implantations géographiques (territoires urbains ou ruraux, quartiers périphériques ou ville centre...), que dans ses financements (LLS,LLI...), et dans ses typologies (collectifs, individuels, petits ou grands logements...) attirant naturellement des candidats plus diversifiés que la moyenne des organismes HLM de la région Grand-Est (en termes d'activité professionnelle et de ressources), qui ont aussi besoin de se loger à prix maîtrisé.

L'accompagnement par Plurial Novilia de ses clients en termes de parcours résidentiel au sein de son parc social ou en vue de faciliter l'accession sociale (vente HLM, PSLA...), permet aujourd'hui la libération régulière de logements sur le patrimoine.

Ces logements rendus disponibles à la relocation, ont parfois des niveaux de loyer inférieurs à certains immeubles neufs, et offrent clairement des solutions complémentaires pour accueillir les populations moins aisées.

LES GRANDS AXES DE LA POLITIQUE D'ATTRIBUTION

1. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

L'attribution d'un logement social est strictement réglementée le Code de la Construction et de l'Habitation (articles L441-1 et suivants du CCH). Le Code de la Construction et de l'Habitation précise les règles d'accès au parc social, les critères de priorité (L441-1 du CCH) et encadre également la procédure de gestion de la demande et des attributions.

Les logements concernés par cette réglementation sont tous les logements conventionnés, construits, améliorés, acquis et améliorés avec le concours financier de l'Etat.

L'article L.441 du Code de la Construction et de l'Habitation précise également que « l'attribution des logements locatifs sociaux participe à la mise en oeuvre du droit au logement, afin de satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées.

Elle doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement. Elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers ».



➔ 1.1 Bénéficiaires

En application de l'article R441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation peuvent bénéficier d'une attribution de logement social :

- Les personnes physiques de nationalité française ou admises à séjourner sur le territoire à condition que les ressources de l'ensemble des personnes composant le ménage n'excèdent pas les plafonds réglementaires fixés par arrêté ;
- Les organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'intermédiation locative (IML) et à la gestion locative sociale ;
- Les associations déclarées et certains établissements publics qui sous-louent les logements à des jeunes ou à des étudiants, dans les conditions définies par la loi ;
- Les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, dans le cadre de leurs compétences en vue de les sous-louer à titre temporaire à des personnes physiques ;
- Les organismes déclarés ayant pour objet de les sous-louer à titre temporaire à des personnes âgées, à des personnes présentant un handicap.

➔ 1.2 Affectations obligatoires

Plurial Novilia s'engage, en partenariat avec l'ensemble des parties prenantes à l'attribution des logements sociaux, à répondre aux objectifs prioritaires donnant lieu à un suivi des indicateurs quantitatifs :

- Une affectation sur les contingents des collectivités locales, d'Action Logement Services et des bailleurs sociaux d'au moins 25 % des attributions annuelles au bénéfice des ménages prioritaires, détenteurs d'une décision favorable au titre du DALO (Droit Au Logement Opposable) ou sortant de structures d'hébergement temporaire. Le contingent de l'État est quant à lui dédié aux ménages prioritaires (25%) ainsi qu'au bénéfice des agents civils et militaires de l'État pour 5% (possibilité de fongibilité).

- Pour les EPCI qui sont tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) sur leur territoire :

- Un objectif de 25 % des attributions suivies de baux signés, en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, consacrées aux ménages du premier quartile ou relogés dans le cadre du NPNRU ou d'une opération de requalification des copropriétés dégradées,

- Au moins 50 % des attributions annuelles de logements situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) réalisées au bénéfice des ménages dont les ressources sont supérieures au seuil du premier quartile de ressources.



➔ 1.3 Plafonds de ressources

Un décret fixe au 1^{er} janvier de chaque année, les plafonds de ressources à prendre en compte pour l'attribution des logements sociaux.

Ces plafonds dépendent de la catégorie de financement (PLAI, PLUS, PLS ou PLI), de la zone géographique d'implantation du logement, et pour le ménage à loger : de sa composition familiale et de ses caractéristiques particulières (complément handicap à titre d'exemple).

Les ressources du ménage concernées par ces plafonds sont les revenus fiscaux de référence de l'année N-2 (inscrits sur l'avis d'imposition notifiée l'année N-1). Cependant, Si les revenus du demandeur ont baissé d'au moins 10 % par rapport à ceux de l'année N-2, les ressources prises en compte peuvent être les revenus de l'année N-1 ou ceux des 12 mois précédant sa demande de logement social. Les demandeurs doivent alors fournir les documents attestant la baisse de leurs revenus.

Ce principe est applicable aux demandeurs de logement comme aux demandeurs de mutation.

Néanmoins, la réglementation donne la possibilité aux préfets d'accorder des dérogations aux plafonds de ressources pour résoudre des problèmes graves de vacance de logements, faciliter les échanges de logements dans l'intérêt des familles, permettre l'installation d'activités nécessaires à la vie économique et sociale des ensembles d'habitations, ainsi que pour favoriser la mixité sociale.

Seul le Préfet peut fixer par arrêté des règles dérogeant localement et temporairement aux conditions de ressources mentionnées au 1^o de l'article R.441-1.

2. LE RÔLE ET LE FONCTIONNEMENT DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION

⇒ 2.1 Missions des CALEOL

En vertu des dispositions de l'article L.441-2 et R.441-9 du Code de la Construction et de l'Habitation, il a été créé, par décision du Conseil d'Administration de Plurial Novilia, des Commissions d'Attribution des logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).

Chaque CALEOL a pour mission d'attribuer nominativement, tous les logements locatifs soumis à la réglementation sur la zone géographique dont elle relève, en veillant à la mise en oeuvre de la politique d'attribution et les présentes orientations approuvées par le Conseil d'Administration.

- Ces critères sont appliqués quel que soit le contingent de réservation du logement et le réservataire par le biais duquel le candidat est proposé, dont le rôle consiste à sélectionner les candidatures à présenter en CALEOL.
- Les CALEOL sont indépendantes et souveraines dans leurs décisions.
- Le règlement intérieur des CALEOL de Plurial Novilia a été approuvé le 10 octobre 2023 en Conseil d'Administration. Il sera mis à jour autant que nécessaire.
- Aucune attribution de logement conventionné ne peut être décidée, ni aucune candidature examinée par une CALEOL si la demande n'a pas fait l'objet d'un

enregistrement assorti de la délivrance d'un numéro unique (article L.441-2-1 et R.441-2-1 du CCH).

Toutefois, la circulaire du 27 mars 1993 prévoit qu'un ménage puisse être accueilli dans un logement, et l'attribution prononcée ultérieurement par la CALEOL. Ces pratiques concernent des situations très exceptionnelles comme des incendies ou autres sinistres rendant le logement occupé impropre à sa destination. Dans ce cas, le dossier est présenté, pour régularisation, à la CALEOL suivante.

Par ailleurs, le conseil d'administration du 27/03/2024 a confirmé que toutes les attributions de logements seraient présentées en CALEOL par souci de transparence même lorsque celles-ci ne doivent pas forcément s'y soumettre notamment concernant les logements intermédiaires en financements PLI et LLI ou les relogements ANRU.

En conséquence, toutes les attributions réalisées sur le patrimoine de Plurial Novilia relèvent exclusivement d'une décision de la CALEOL.

⇒ 2.2 Nombre de candidatures examinées

Par application de l'article R.441-3 du CCH, la CALEOL examine systématiquement au moins trois demandes pour un même logement à attribuer, sauf cas prévus par les textes réglementaires.

Outre l'insuffisance de candidats, il est également fait exception à la présentation de trois candidats pour l'attribution d'un logement quand la CALEOL examine les candidatures de personnes désignées par le Préfet en application du 7ème alinéa du II de l'article L.441-2-3 du CCH (recours devant la Commission de médiation au motif du caractère impropre à l'habitation, insalubre,

dangereux ou ne répondant pas aux caractéristiques de la décence des locaux occupés par le requérant) ou les candidatures présentées pour l'attribution de logements ayant bénéficié de la subvention mentionnée à l'article R. 331-25-1.

Dans le cadre des droits de réservation sur des logements identifiés, les réservataires proposent, simultanément et avec un ordre de priorité, trois candidats par logement à attribuer. Si les réservataires n'ont proposé que 1 ou 2 candidats, Plurial Novilia pourra compléter les désignations par 1 ou 2 candidats supplémentaires permettant ainsi à la CALEOL de se conformer à l'obligation qui lui est faite.

Les dossiers des ménages ayant refusé la proposition de logement avant la tenue de la Commission sont également présentés en CALEOL.

2.3 Appréciation des candidatures par les CALEOL

La CALEOL fonde ses décisions en s'appuyant sur les dispositions légales et réglementaires (notamment les articles L.441-1, R.441-1, et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation) ainsi que sur le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

Elle tient compte dans ses orientations d'attributions des éléments apportés par les conférences intercommunales mentionnées à l'article L. 441-1-5 du CCH, si elles sont créées.

Les candidatures pour lesquelles les conditions de recevabilité de la demande ne sont pas attestées ne sont pas examinées par la CALEOL.

- **Pour chaque dossier examiné**, la CALEOL tient compte notamment de la situation économique et sociale du demandeur : sa composition familiale, son niveau de ressources, son taux d'effort et son reste-pour-vivre, ainsi que les conditions de logement actuelles du ménage.

Pour apprécier les capacités financières du demandeur, la CALEOL étudie le taux d'effort calculé selon l'arrêté du 10 mars 2011 et le reste-pour-vivre actualisé.

Le taux d'effort tient compte du montant de l'aide personnalisée au logement, selon les données présentes au dossier au moment de l'attribution, et devrait se situer aux alentours de 33% ; au-delà de cette limite, le dossier du candidat peut être refusé, sauf à démontrer que le reste-pour-vivre (calculé en revenu mensuel et journalier par unité de consommation) est significativement supérieur au seuil de pauvreté en vigueur.

- **Sont également examinés par la CALEOL**, au regard du logement qui pourrait lui être proposé : l'adéquation de sa candidature avec le logement envisagé (lieu, typologie, accessibilité...), l'éloignement des lieux de travail, de la mobilité géographique liée à l'emploi, de la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs, et de la perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap (article L.441-2 du CCH), et les équilibres de peuplement de l'immeuble ou du quartier.

- **La CALEOL prend note** du rang de chaque candidat, positionné par le réservataire ou l'instructeur du dossier préalablement à la Commission, et des critères de cotation de la demande mise en place par les Collectivités. Le rang et la cotation ne sont

cependant qu'indicatifs, les CALEOL étant autonomes et souveraines dans leurs décisions.

Plurial Novilia délègue à la CALEOL la vérification obligatoire du plafond de ressources afférant aux logements proposés à l'attribution en fonction de leur type de financement (PLAI, PLUS, PLS, PLI). La CALEOL devra donc être informée et valider les éventuelles dérogations aux plafonds de ressources réglementaires ou autorisées localement et temporairement par le préfet en vertu de l'article R.441-1-1 du C.C.H.

La CALEOL vérifie, sur la base des informations communiquées par les Services de Plurial Novilia, le quartile des revenus des candidats, pour le respect des quotas d'attributions fixés par la Loi Égalité et Citoyenneté, en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) et hors QPV.

Dans le but d'informer et de faciliter la prise de position de la CALEOL, les services de Plurial Novilia en charge de la location instruisent préalablement les dossiers des demandeurs et procèdent aux vérifications fixées par la réglementation.

Un entretien pourra en outre être proposé par les Services aux demandeurs afin de répondre à leurs éventuelles questions sur la gestion de leur dossier, pour éclairer leur positionnement sur les logements susceptibles de leur être proposés, et pour actualiser les pièces de leur documentation.

Cet entretien peut aboutir à ajuster en séance les données ou les informations préparées en amont de la CALEOL (CERFA, données issues du réservataire ou de la cotation de la demande...) si les derniers renseignements obtenus s'avèrent déterminants dans l'appréciation de la demande au regard de la réglementation, ou des Orientations définies par le Conseil d'Administration pour l'Attribution des logements appartenant à Plurial Novilia.



3. LA STRATÉGIE DE PEUPEMENT ET LE PARTENARIAT LOCAL

L'attribution des logements sociaux est conçue par Plurial Novilia comme un acte de partenariat avec les parties prenantes nationales ou locales.

A CET EFFET, PLURIAL NOVILIA S'ENGAGE À :

- Agir et coordonner nos actions autant que possible avec nos partenaires du logement dans le respect de leurs droits de réservation
- Mobiliser autant que faire se peut les acteurs de l'accompagnement social afin d'assurer une bonne intégration puis un bon suivi des publics les plus fragiles rentrant dans un logement autonome
- Contribuer à des équilibres de peuplement dans nos immeubles afin d'en assurer un bien vivre ensemble dans le respect de chacun.

Le processus d'attribution des logements est un moment privilégié du dialogue et de la confiance qu'entretiennent quotidiennement Plurial Novilia et les Collectivités Territoriales.

Cette relation de proximité permanente doit naturellement aboutir à partager les enjeux de peuplement locaux, à discuter des éléments d'analyse de la demande de logement social sur le territoire, et faire converger la stratégie en matière de désignation des candidatures proposées à la CALEOL statuant sur le périmètre de la Collectivité, en faisant le choix de l'insertion, du bien-être des demandeurs de logement, et du bien vivre ensemble pour tous les habitants.

➔ 3.1 Le maintien des équilibres sociaux

La préservation des équilibres sociaux fait partie des orientations majeures de Plurial Novilia, conformément aux objectifs fixés par la loi.

D'après les articles L411 et L441-1 du CCH, l'attribution des logements sociaux doit participer « à la mise en oeuvre du droit au logement et contribuer à la nécessaire mixité sociale des villes et des quartiers », et notamment prendre en compte l'occupation sociale du parc afin de favoriser la bonne cohabitation des habitants dans l'ensemble des immeubles, des quartiers et des territoires.

À cet effet, la CALEOL veille à ce que les attributions contribuent à soutenir voire à améliorer les conditions du vivre ensemble du patrimoine concerné.

Dans le cas de la livraison de programmes neufs, Plurial Novilia recherche, avec ses partenaires réservataires, à favoriser un peuplement équilibré dès la première mise en location.

Une attention particulière et un dialogue renforcé avec les réservataires sont donc instaurés, afin de conjuguer harmonieusement les priorités de chaque réservataire, l'équilibre du programme immobilier, et plus largement du territoire dans lequel celui-ci se trouve.



➔ 3.2 Les réservataires et la gestion en flux

Une grande partie des logements appartenant à Plurial Novilia fait l'objet de droits de réservation, consentis en contrepartie des garanties ou des financements que nos partenaires accordent à la construction des logements sociaux et qui permettent l'équilibre financier des opérations.

Ces réservataires sont habituellement l'Etat (contingent préfectoral), les collectivités locales (communes, intercommunalités, régions, départements...) et Action Logement Services.

Ce droit s'exerce par la faculté, lors de la relocation ou de la mise en service d'un logement, de sélectionner et de proposer les candidats à la CALEOL de Plurial Novilia.

Dans le choix et l'étude des candidatures au logement social, préalablement à leur passage en CALEOL, les réservataires contribuent de manière essentielle au respect de la réglementation et des critères quantitatifs et qualitatifs des attributions sur le patrimoine de Plurial Novilia.

Il leur appartient de veiller, par exemple, à la présentation de candidatures multiples sur un même logement, au respect des typologies ou catégories de financement les mieux adaptées à la demande proposée, et en

particulier, à l'atteinte des objectifs tant d'accueil des publics prioritaires que de mixité sociale qui font l'objet des présentes Orientations, ne pouvant être atteints qu'avec leur concours actif.

- En Île-de-France, ces réservations s'appliquaient le plus souvent sur des logements identifiés physiquement. C'est la notion de « réservation en stock ».
- Sur les autres territoires d'implantation de Plurial Novilia (Marne, Haute-Marne, Aisne, Ardennes, Meuse...) la gestion était en flux délégué ou en flux simple.
- Depuis novembre 2023 (date d'effet de la réforme portée par le Loi ELAN), les réservataires se voient proposer chaque année, par les bailleurs sociaux, un volume de logements à attribuer correspondant à une fraction des logements libérés chaque année sur le patrimoine de l'organisme (notion de « réservation en flux»). Cette réforme est en cours de déploiement.

POUR GÉRER LES
ATTRIBUTIONS,
LE BAILLEUR ET
LE RÉSERVATAIRE
PEUVENT DONC
CHOISIR :

- **Soit une gestion en directe par le réservataire :** c'est au réservataire qu'il revient de désigner les candidats à l'attribution en amont de la CALEOL ;
- **Soit en gestion déléguée au bailleur :** c'est le bailleur qui procède, pour le compte du réservataire, à la désignation des candidats. Il rend des comptes au réservataire de façon régulière selon le souhait du réservataire

➔ 3.3 Les Collectivités Territoriales et la cotation de la demande



La loi ELAN rend obligatoire la mise en œuvre d'un système de cotation de la demande pour les intercommunalités concernées par la réforme des attributions (article L441-1 du CCH alinéa 20). La loi 3DS a décalé cette date butoir au 31.12.2023.

La cotation consiste à délivrer une note à chaque demande obtenue à partir de critères choisis localement, associés à une pondération qui permet de moduler leur poids dans la note globale.

Le Code de la Construction et de l'Habitation prévoit la possibilité de choisir :

17 CRITÈRES concernent les Publics Prioritaires du CCH (critères obligatoires)

38 CRITÈRES possibles concernent la situation des demandeurs dont l'ancienneté de la demande

10 CRITÈRES possibles concernent les priorités locales

1 CRITÈRE possible concerne les pièces justificatives

Pour tenir compte du contexte local, le choix des critères de cotation est laissé à la discrétion de chaque bailleur social et collectivité, au sein du « plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs ». Ce système de cotation doit également être compatible avec les orientations adoptées par la conférence intercommunale du logement pour les EPCI.

Les Collectivités Territoriales sont donc en première ligne sur la définition et l'application des critères de la cotation de la demande, qui seront utilisés pour la désignation des candidatures proposées à la CALEOL de Plurial Novilia, comme la priorisation des travailleurs dits essentiels sur les territoires.

- La cotation intervient comme une aide à la décision lors de l'examen des dossiers en CALEOL, mais ne préjuge aucunement de l'appréciation de celle-ci et ne génère pas un droit à l'attribution d'un logement.
- La cotation ne peut être opposée à Plurial Novilia ; la transparence sur les critères de cotation définie par le décret du 17 décembre 2019 incombe au plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs.

➔ 3.4 L'accompagnement partenarial des publics fragiles

Le socle Qualité des filiales d'Action Logement Immobilier engage Plurial Novilia, au cours des différents contacts jusqu'à la signature du bail, à évaluer la capacité des nouveaux locataires à assumer le loyer et les charges du logement proposé, et à proposer un accompagnement aux clients présentant des fragilités de paiement pour mobiliser les différentes aides envisageables.



De même en cas de changement de situation d'un locataire impactant de manière durable sa capacité financière (accident, retraite, décès d'un proche, chômage...) et dès que le bailleur a pu en prendre connaissance, il pourra lui proposer un rendez-vous personnalisé afin d'envisager la possibilité d'un logement mieux adapté à sa nouvelle situation, de l'accompagner sur les aides dont il pourrait désormais bénéficier, et d'adapter à sa nouvelle situation les dates de prélèvement ou les autres modalités de paiement.

Plurial Novilia met en oeuvre des solutions adaptées aux associations oeuvrant dans l'hébergement en proposant :

- des conventions d'occupation avec sous-location,
- des baux dits glissants,
- des attributions avec un suivi social adapté.

Bien d'autres formes d'accompagnement social sont également disponibles et Plurial Novilia intervient aux côtés de ses partenaires locaux à chaque fois que nécessaire. Par exemple :

- Pour mobiliser les travailleurs sociaux du Conseil Général en vue d'évaluer l'aptitude des candidats au logement à évoluer en autonomie,
- Solliciter des ergothérapeutes pour faciliter l'accès au logement des séniors.
- Favoriser le logement des personnes handicapées : Plurial Novilia est partenaire du dispositif ADALOGIS 51, constituant une bourse aux logements adaptés visant à faciliter l'accès au logement des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie (www.adalogis.fr).
- Accompagner les ménages victimes de violences familiales : L'Union Régionale HLM Grand-Est, dont

est membre Plurial Novilia, a signé en 2022 une convention de partenariat avec la Fédération Nationale Solidarité Femmes pour contribuer aux besoins d'accès au logement des femmes victimes de violences, à la formation du personnel des organismes HLM, au repérage des violences conjugales et au développement d'un plan de communication à l'échelle régionale.

- Solliciter le soutien des chargés de développement social du DSU pour accompagner des situations identifiées par le service location ainsi que pour prévoir le suivi adapté dans le logement.

Enfin, avec les Collectivités Territoriales ou l'Etat, Plurial Novilia peut également avoir recours aux dispositifs de droit commun de l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) ou de l'Accompagnement Dans le Logement (ADL) à l'entrée dans les lieux.

➔ 3.5 Modalités de gestion des mutations au sein du patrimoine de Plurial Novilia

Plurial Novilia mène depuis plusieurs années, une politique dynamique afin d'accompagner ses locataires dans leur parcours résidentiel et répondre à leurs évolutions familiales et économiques.

Cette ambition permet à la fois de satisfaire les aspirations légitimes de nos locataires, et de créer du mouvement dans le parc social afin de libérer davantage de logements pour la relocation et l'accueil de nouveaux publics.

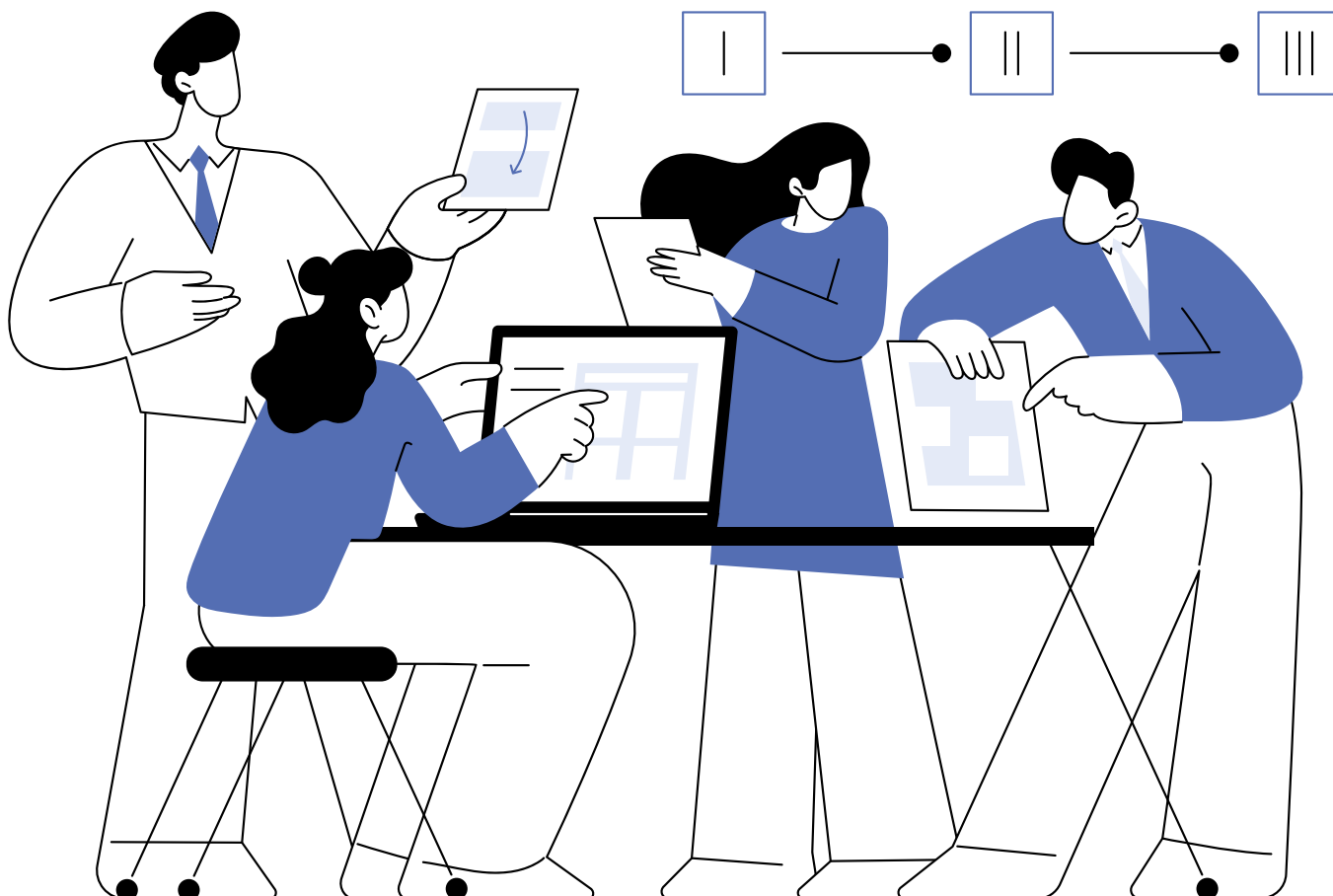
Les mutations, dans la mesure où elles entraînent la signature d'un nouveau contrat de location, sont examinées par la CALEOL.

Elles sont soumises à toutes les conditions d'attribution (numéro unique de logement social), notamment au respect des plafonds de ressources.

Chaque demande de mutation est enregistrée informatiquement et donne lieu à un entretien avec un Chargé de Clientèle de Plurial Novilia afin de valider le motif de la demande, et les conditions d'habitat à prendre en compte.

Si le logement actuel présente des dégradations ou un défaut majeur d'entretien locatif, ou s'il est reproché au demandeur des comportements avérés contraires à l'ordre public, à la tranquillité résidentielle, au Règlement Intérieur de l'immeuble ou au contrat de location, Plurial Novilia se réserve la possibilité de suspendre l'instruction de la demande de mutation jusqu'au retour de la situation à la normale.

Dans le but de favoriser le parcours résidentiel de ses locataires et afin de répondre aux obligations réglementaires de la loi Egalité Citoyenneté du 27 Janvier 2017, la CALEOL de Plurial Novilia pourra déroger aux règles de calcul du reste-à-vivre et du taux d'effort afin d'attribuer un logement à ses locataires.



DES PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES PARTAGÉS

1. RÈGLES ET VALEURS INTERNES

Plurial Novilia dispose d'une charte de déontologie et d'un code de conduite anticorruption validés par son Conseil d'Administration le 28 février 2019, visant à guider les salariés et administrateurs :

- à agir conformément aux valeurs de l'entreprise
- à se conformer aux lois en vigueur
- à prendre des décisions en accord avec les principes éthiques poursuivis par l'entreprise

Ces documents comportent des recommandations sur les principes indispensables au bon fonctionnement des activités de Location et d'Attribution des logements. Ils insistent notamment sur l'obligation de probité, sur la prévention des conflits d'intérêts et le rejet de toute forme de discrimination.

Tout au long des process quotidiens sur les attributions de logements, nous avons l'occasion de vérifier la parfaite adéquation avec nos partenaires sur les engagements détaillés dans cette charte : équité, égalité des chances, confidentialité des données personnelles, application de la réglementation en vigueur, interdiction de tout avantage personnel ..

Les membres de la CALEOL, s'obligent au titre du Règlement Intérieur validé par le Conseil d'Administration de Plurial Novilia, à se préserver de tout risque de conflit d'intérêt lié à leur mandat au sein de cette commission, et par exemple à appliquer des principes communs d'abstention ou de déport dès que leur position personnelle l'exige.

Par ailleurs, les équipes de Plurial Novilia bénéficient de formations régulières qui leur permettent d'avoir une écoute bienveillante et respectueuse des personnes et de leur situation sans jugement de valeurs. En retour Plurial Novilia ne peut tolérer de la part des demandeurs de logements, les menaces ou défauts de comportements.

Toute injure, discrimination, menace, parole déplacée ou ton inapproprié fait l'objet d'une procédure interne (procédure des incivilités) établie afin de préserver les équipes qui travaillent au quotidien au service des demandeurs, allant du simple courrier jusqu'à la plainte.

De même, Plurial Novilia se réserve la possibilité de ne pas donner suite à la demande d'un ménage ayant eu un litige de son fait avec Plurial Novilia, et à toute demande de logement dont les conditions d'instruction ou l'aboutissement représenterait un risque certain pour la santé ou la sécurité de ses collaborateurs ou des populations hébergées, par exemple dans des situations avérées de violence, d'occupation illicite de logement, de condamnations ou d'expulsions liées à des troubles graves du voisinage.

2. ÉVALUATION

Le fonctionnement des Services de Plurial Novilia fait et continuera à faire l'objet d'audits périodiques afin de vérifier le respect des règles et des Orientations fixées par notre politique d'attribution.

Un rapport annuel sur les Attributions réalisées au cours du dernier exercice écoulé est remis au Conseil d'Administration, conformément aux dispositions de l'article R.441-9 du Code de la Construction et de l'Habitation.

3. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Plurial Novilia réalise une collecte et un traitement des données à caractère personnel pour la gestion et l'attribution des demandes de logement social.



Ces traitements sont répertoriés, analysés et justifiés par les obligations réglementaires incombant aux organismes de logement social pour mener à bien leur mission d'intérêt général.

Les données collectées sont limitées aux besoins de cette gestion et sont utilisées :

- **En interne**, par les services concernés de Plurial Novilia, afin d'accompagner le demandeur de logement tout au long de ses démarches liées au parcours résidentiel,

- **En externe**, peuvent être destinataires des informations, chacun pour ce qui les concerne et dans la limite de leurs attributions respectives :

- Les partenaires sociaux habilités à proposer un accompagnement social à l'occasion de l'instruction d'une demande de logement social en locatif,

- Les organismes autorisés par une disposition légale à obtenir la communication de données à caractère personnel relatives aux demandes locatives de logements sociaux.



4. COMMUNICATION AVEC LES DEMANDEURS

Plurial Novilia s'engage, aux côtés de l'ensemble des acteurs de la gestion de la demande de logement social, à déployer les outils de communication nécessaires pour bien faire comprendre le fonctionnement de cette gestion, la simplifier et la rendre plus lisible.

Chaque demande de logement étudiée par Plurial Novilia est affectée à un(e) Chargé(e) de Clientèle. Celui-ci est informé, à chaque étape du processus, du suivi donné à sa demande, par mail, SMS, téléphone ou courrier.

Ainsi que le prévoit l'article R.441-9 du Code de la Construction de de l'Habitation (alinéa IV du II), les présentes Orientations adoptées par le Conseil d'Administration sont mises en ligne notre site internet, à l'adresse suivante : <http://www.plurial-novilia.fr>

Les demandeurs de logement peuvent également effectuer leurs démarches en ligne (dépôt du CERFA et des pièces justificatives) sur le site internet de Plurial Novilia à la même adresse : <http://www.plurial-novilia.fr>



Plurial Novilia 

Groupe ActionLogement