

PARTIE 3

Espace Habitat Social (EHS)

**(20 908 contacts - 5 560 dossiers traités dans le
cadre des conventions spécifiques)**

Accueil et information du public

L'Espace Habitat Social est destiné à accueillir et informer le public à la recherche d'un logement locatif social dans le département de la Loire-Atlantique.

Mis en œuvre par l'ADIL, en juin 1997, à l'initiative de la ville de Nantes, ce service est gratuit. Il est désormais, entièrement financé par Nantes Métropole et les principaux bailleurs sociaux disposant d'un patrimoine locatif social sur le territoire de l'agglomération nantaise.

Les candidats à un logement social disposent des informations suivantes :

- ❖ le formulaire unique de demande de logement locatif social
- ❖ la liste des bailleurs sociaux
- ❖ l'implantation géographique des logements sociaux

Par ailleurs, l'Espace Habitat Social, sans se substituer aux demandeurs, les guide dans les démarches à entreprendre pour déposer une demande de logement locatif social.

L'Espace Habitat Social dispose d'un accès au fichier de la demande locative sociale de la Loire-Atlantique, développé par les bailleurs sociaux du département avec l'aide de leurs partenaires (DDTM, CIL Atlantique, Conseil Général ...).

De ce fait, une demande de logement locatif social peut être adressée, déposée, modifiée, renouvelée ou annulée auprès de l'Espace Habitat Social, mais aussi auprès de tous les bailleurs sociaux. Sans avoir à intervenir de nouveau, cette demande est enregistrée par tous les bailleurs sociaux du département.

Ainsi, le Fichier Départemental de la Demande Locative Sociale permet à l'Espace Habitat Social :

- ❖ d'enregistrer les demandes de logement locatif social
- ❖ d'éditer le récépissé du dépôt de demande contenant le numéro unique départemental
- ❖ d'enregistrer les mises à jour, les demandes de renouvellement et d'annulation des dossiers existants

L'Espace Habitat Social est implanté au cœur de la Ville de Nantes - 6, rue Sainte Catherine, à la croisée des deux lignes de tramway.

Lieu d'accueil et d'information supplémentaire, il ne se substitue, ni aux services existants des bailleurs sociaux pour la gestion des demandes et des attributions des logements, ni à ceux de l'ADIL pour l'information et le conseil dans les domaines juridique, financier et fiscal.

Conventions spécifiques

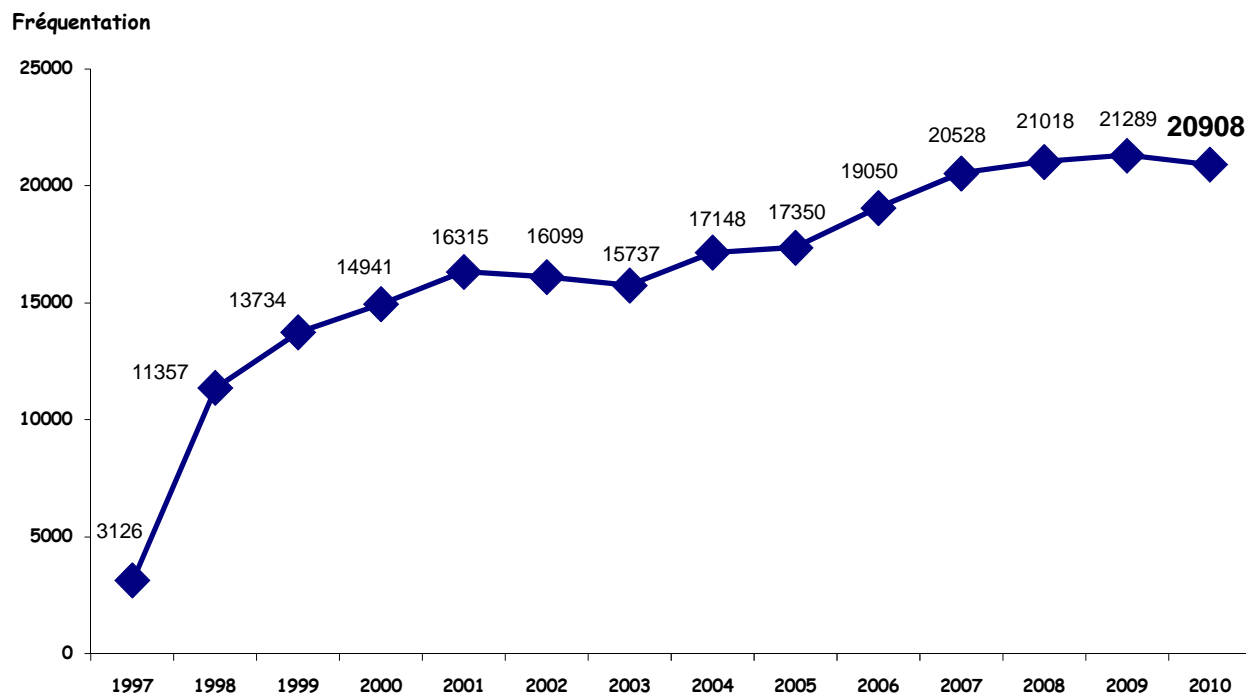
Si l'Espace Habitat Social a été créé pour informer et conseiller le public dans ses démarches en vue de bénéficier d'un logement locatif social, certains bailleurs utilisent, désormais, ses compétences pour traiter les dossiers de demandes de logement locatif social qui leur parviennent directement. A cet effet, l'ADIL a conclu des conventions spécifiques avec trois bailleurs sociaux.

Information des professionnels en charge du logement des personnes en difficultés

Depuis quelques années, l'Espace Habitat Social devient, pour les professionnels en charge du logement des personnes en difficultés, un lieu de ressources pour le suivi de ces populations.

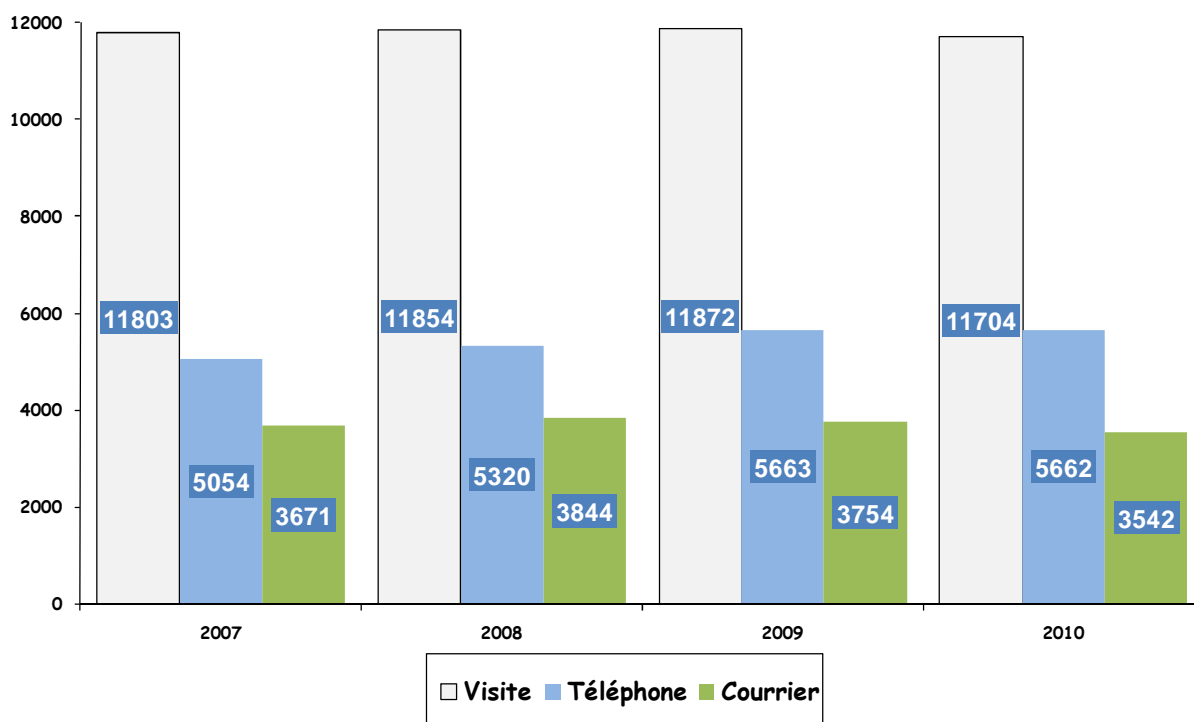
1 - L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DU PUBLIC

1-1 L'évolution de l'activité



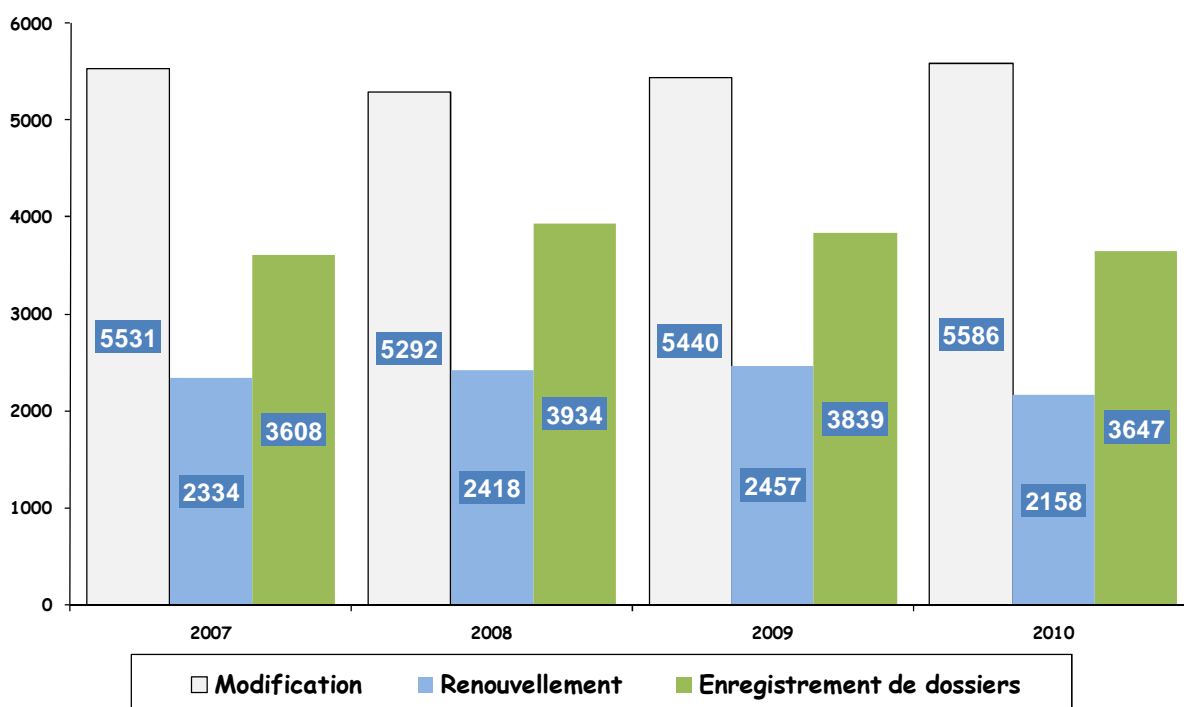
En 2010, l'activité d'accueil et d'information est quasiment stable et reste proche de 21 000 contacts.

1-2 Le mode de contact



Comme les années précédentes, les visites sont majoritaires (56 %), 27 % par téléphone et 17 % par courrier.

1-3 Le type d'intervention



Le nombre de nouveaux dossiers enregistrés ou entièrement modifiés s'élève à **3 647** (moins 5 % par rapport à 2009).

L'intervention sur les dossiers existants (modification et renouvellement) diminue de 2%.

Les autres contacts portent sur des demandes d'information relatives :

- ❖ au formulaire de demande de logement
- ❖ à la localisation des logements
- ❖ à l'avancement de la demande
- ❖ à l'impression du récépissé
- ❖ au délai d'attente

1-4 La typologie de la fréquentation (nouveaux dossiers)

La typologie de la fréquentation - logement actuel et souhaité, situation professionnelle et familiale, statut d'occupation - est similaire aux années précédentes.

Situation géographique du logement actuel du demandeur	2006	2007	2008	2009	2010
Nantes	55%	52%	52%	55%	54%
Nantes Métropole (hors Nantes)	17%	19%	19%	17%	20%
Loire-Atlantique (hors Nantes Métropole)	17%	17%	19%	17%	16%
Hors Loire-Atlantique	11%	12%	10%	11%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

54 % des demandeurs habitent à Nantes lors du dépôt de leur demande.

Situation familiale du demandeur	2006	2007	2008	2009	2010
Personne seule	52%	49%	46%	45%	48%
Famille	12%	13%	13%	13%	11%
Personne seule + autres	23%	25%	28%	31%	32%
Couple	12%	12%	12%	10%	8%
Colocataire	1%	1%	1%	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

48 % des demandeurs sont des personnes seules dont une forte majorité de femmes.

Situation professionnelle du demandeur	2006	2007	2008	2009	2010
Contrat à durée indéterminée	33%	34%	35%	31%	28%
Contrat à durée déterminée	18%	19%	18%	14%	15%
Chômage	16%	15%	14%	19%	18%
Etudiant	3%	4%	4%	4%	3%
Retraité	4%	5%	5%	5%	6%
RMI - RSA (Revenu de Solidarité Active)	13%	11%	12%	17%	21%
Inactif	13%	12%	12%	10%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

En 2010, comme l'an dernier, on note une diminution des demandeurs en situation d'emploi stable (CDI) et une augmentation des demandes de personnes relevant du Revenu de Solidarité Active.

Statut d'occupation du demandeur	2006	2007	2008	2009	2010
Propriétaire	5%	5%	7%	5%	6%
Logement social	19%	18%	18%	18%	19%
Logement privé	32%	33%	32%	31%	28%
Hébergé par parents ou amis	27%	27%	25%	25%	25%
SDF				5%	6%
Résidence sociale, FJT, CHRS...	16%	14%	14%	11%	11%
Hôtel	-	-	1%	1%	1%
Habitat mobile	1%	1%	1%	1%	1%
Sous-location	-	1%	2%	-	3%
Employeur	-	1%	-	3%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%

1/4 des demandeurs habite chez des parents ou amis.

Type de logement souhaité	2006	2007	2008	2009	2010
Studio - T1	3%	4%	6%	9%	7%
T2	42%	40%	36%	36%	36%
T3	31%	31%	30%	29%	31%
T4 et plus	17%	15%	17%	17%	18%
Maison	7%	10%	11%	9%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

2/3 des logements demandés sont de type 2 ou 3.

Situation géographique du logement souhaité	2006	2007	2008	2009	2010
Nantes	38%	35%	35%	35%	43%
Nantes Métropole (hors Nantes)	47%	49%	48%	50%	43%
Loire-Atlantique (hors Nantes Métropole)	15%	16%	17%	15%	14%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

86 % des demandeurs recherchent un logement sur le territoire de Nantes Métropole.

2 - LES CONVENTIONS SPECIFIQUES

Trois bailleurs sociaux font appel à l'EHS pour traiter les formulaires de demandes de logement qui leur parviennent : LNH (depuis 2001), Harmonie Habitat (depuis 2002) et Habitat 44 en 2003.

Cette activité consiste au traitement des formulaires de demandes de logement que transmettent les bailleurs sociaux, ainsi que les modifications, les renouvellements et les annulations de demandes existantes, à savoir :

- ❖ analyse du formulaire de demande de logement et contrôle de la cohérence des déclarations du demandeur
- ❖ recherche de compléments d'information par téléphone ou par courrier lorsque le dossier est incomplet
- ❖ saisie, dans le fichier départemental de la demande locative sociale, des informations contenues dans le formulaire qui permettront aux bailleurs de faire des propositions de logement aux demandeurs
- ❖ édition et envoi du récépissé d'inscription au demandeur à l'en-tête du bailleur concerné.

En 2010, cette activité a conduit au traitement de :

- ❖ **2 535** nouvelles demandes de logement (2 828 en 2009)
- ❖ **1 938** renouvellements de demandes de logement (2 448 en 2009)
- ❖ **1 010** modifications de demandes existantes (1 365 en 2009)
- ❖ **77** annulations de demandes (94 en 2009)

Globalement, le niveau de l'activité est en baisse sensible par rapport à l'année 2009.

3 - L'INFORMATION DES PROFESSIONNELS EN CHARGE DU LOGEMENT DES PERSONNES EN DIFFICULTES

Ces professionnels (centre médico-social, CCAS, service habitat des communes, service des tutelles, association d'insertion par le logement ...) utilisent les services de l'EHS pour assurer le suivi des populations dont ils ont la charge.

En 2010, près de 2 000 contacts ont été établis par ces professionnels avec l'EHS, en progression de 5,6 % par rapport à l'an dernier. Ils représentent 9,4 % de l'activité.

4 - LA CONVENTION "DALO" ADIL/ETAT

La commission de médiation de la Loire-Atlantique est saisie d'un nombre très important de recours depuis sa mise en place. L'instruction de ces recours est parfois complexe compte tenu de la situation des personnes saisissant cette commission.

Au travers de son activité d'accueil et d'information de la demande locative sociale, l'ADIL de la Loire-Atlantique a acquis des compétences et a développé un réseau de relations avec les organisations en charge des ménages en difficultés.

C'est pourquoi l'ADIL a proposé à l'Etat, qui a accepté, de mettre à sa disposition ses compétences acquises dans l'intérêt des personnes en grandes difficultés.

La convention définit la contribution de l'ADIL à l'instruction des recours amiables auprès de la commission de médiation :

- ❖ instruction des recours "Hébergement" et des recours "Logement" des personnes dépourvues de logement, hébergées ou non chez des tiers en fonction des besoins : constitution d'une fiche récapitulative, recherche d'informations, rédaction de la synthèse,
- ❖ participation à la présentation des recours à la commission de médiation,
- ❖ suivi des décisions "Hébergement" et des requalifications "Hébergement" de la commission auprès des structures d'hébergement, analyse et suivi statistique.

L'instruction des recours "Logement" est "ciblée" prioritairement sur les recours des personnes dépourvues de logement mais l'ADIL pourrait instruire les autres recours si la situation le nécessitait.