



---

PLAN PARTENARIAL DE GESTION  
DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL  
ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR  
2024-2029

---

# LE GUIDE DE L'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE LOGEMENT SOCIAL

# LE PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR

La Métropole Rouen Normandie a approuvé son 2ème Plan Partenarial de Gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur pour 2024-2029. La Métropole souhaite favoriser une information harmonisée et faciliter les démarches des demandeurs grâce au réseau métropolitain des lieux d'accueil et d'information du demandeur.

## UN GUIDE POUR QUI ?

**Ce guide vise à apporter aux professionnels chargés de l'accueil et de l'information des publics une information globale et harmonisée sur le logement social.**

Ce guide est destiné aux personnes en charge de l'accueil, de l'information et de l'enregistrement dans les communes, chez les bailleurs sociaux et Action Logement, aux travailleurs sociaux... Dans le cadre de leurs missions, ils/elles contribuent à l'accueil et à l'information des usagers et des demandeurs de logement social.

Ce guide vise à faciliter ces missions d'information, en apportant :

- un 1<sup>er</sup> niveau d'information pour mieux comprendre les processus de demande de logement et d'attribution.
- les indications pour orienter les demandeurs dans leurs démarches et les liens vers les sites internet ressources.

**Ce guide n'est pas destiné à être remis aux usagers. Une plaquette spécifique est réalisée pour les usagers.**

## LES DIFFÉRENTES MISSIONS DES SERVICES DU RÉSEAU MÉTROPOLITAIN DES LIEUX D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

### NIVEAU 1 INFORMATION

Accueille et met à disposition la plaquette d'information et le formulaire.

Orientes les personnes pour l'enregistrement du numéro unique selon leur situation et leur autonomie : vers le site internet ou vers les lieux d'enregistrement.

### NIVEAU 2 ACCUEIL

Renseigne sur les procédures de demande et d'attributions, la cotation de la demande et le parc social.

Apporte une aide personnalisée pour faire la demande de logement.

### NIVEAU 3 ENREGISTREMENT

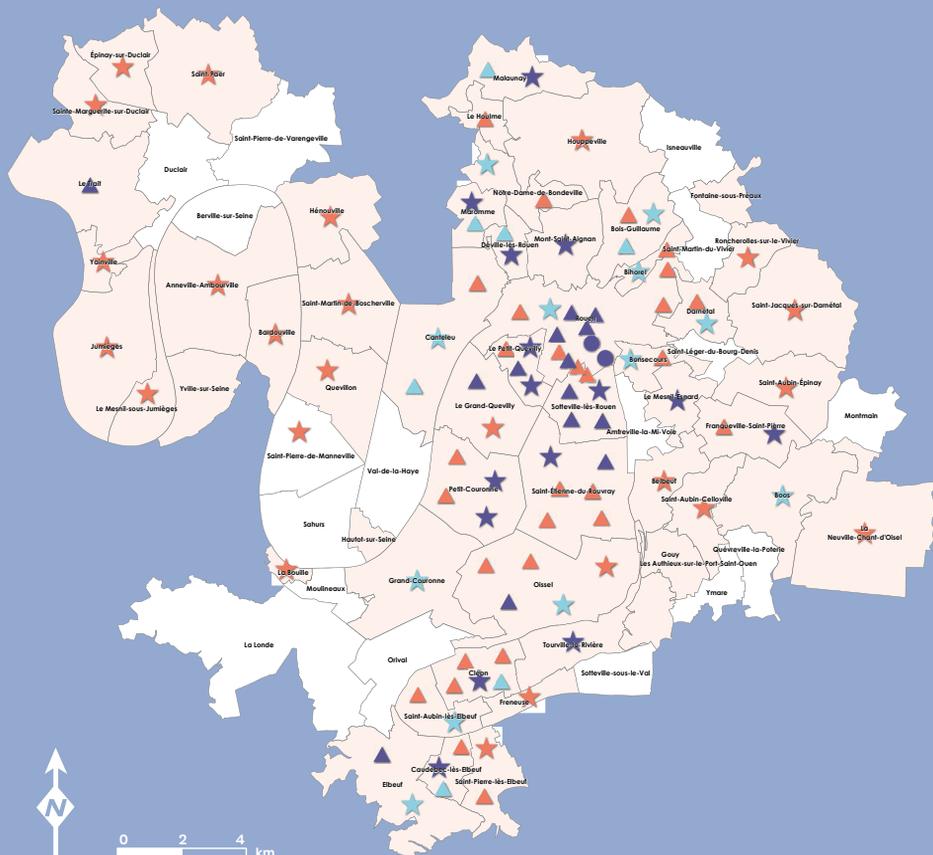
Enregistre la demande dans le Système National d'Enregistrement et les justificatifs nécessaires.

Réalise un entretien personnalisé sur demande de la personne après le dépôt de sa demande.

**La Métropole ne dispose pas d'un accueil des demandeurs de logement social et ne traite pas les demandes de logement social. Ce sont notamment les bailleurs sociaux et les communes guichets d'enregistrement qui sont chargés de ces missions.**

# LE RÉSEAU MÉTROPOLITAIN DES LIEUX D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR

Afin de garantir un service de proximité, plusieurs lieux contribuent à l'information sur la demande de logement social. Ils font partie du Réseau Métropolitain des lieux d'accueil et d'information animé par la Métropole Rouen Normandie, et offrent un niveau de service différencié.



## Type de lieux d'accueil

- Lieux d'accueil de Action Logement et ADIL 76
- ◆ Lieux des bailleurs sociaux
- ★ Lieux des communes

## Niveaux de services des lieux d'accueil

- Niveau 1 - Information
- Niveau 2 - Accueil
- Niveau 3 - Enregistrement

- Communes sans lieu d'accueil déclaré par la commune ou les bailleurs sociaux
- Communes disposant de lieu d'accueil

# LES ÉTAPES DE L'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL



## L'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL, PRÉALABLE À TOUTE DÉMARCHE

**Les conditions d'éligibilité au logement social :** respect des plafonds de ressources selon la composition du ménage et régularité du séjour en France.

Pour enregistrer une demande de logement il faut présenter une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport en cours de validité pour les personnes de nationalité française et les ressortissants de l'Union Européenne et titre de séjour pour les ressortissants hors UE) et compléter l'ensemble des champs du formulaire de demande de logement social.

**Seules les demandes de logement enregistrées dans le Système National d'Enregistrement (SNE) et identifiées par un Numéro Unique Départemental sont prises en compte.**

Pour cela, le demandeur doit remplir le formulaire CERFA

[www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R149](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R149)

Il peut le saisir directement en ligne, sur le portail national dédié

[www.demande-logement-social.gouv.fr/](http://www.demande-logement-social.gouv.fr/)

Il peut passer par son espace France Connect, ce qui permet de valider son identité et de renseigner son revenu fiscal de référence

Ou le remplir en format papier et le déposer ou l'adresser, avec la copie de sa pièce d'identité à un guichet d'enregistrement habilité pour cela (cf carte des lieux d'enregistrement page 3 - niveau 3)

**IMPORTANT :** Le demandeur doit bien compléter tous les champs du formulaire, notamment l'identifiant sécurité sociale.

**Le demandeur reçoit une attestation de numéro unique** sous un mois maximum et sa demande est visible par tous les bailleurs sociaux et les autres guichets d'enregistrement. Les bailleurs le contacteront dès qu'ils auront un logement à lui proposer. Le demandeur peut se renseigner auprès des communes et des bailleurs sociaux qui l'intéressent.

Des logements immédiatement disponibles sont affichés sur les sites internet des bailleurs sociaux ou sur le site [www.bienveo.fr](http://www.bienveo.fr)

**Le demandeur doit mettre à jour sa demande à chaque changement de situation :** familiale, ressources, commune souhaitée... Il peut faire cette démarche en ligne ou dans un guichet d'enregistrement.

**La demande de logement est valable 12 mois.** le demandeur doit la renouveler tous les ans. Il peut faire cette démarche en ligne ou dans un guichet d'enregistrement. Deux mois avant l'expiration de sa demande, il reçoit, selon des modalités qu'il choisit, une lettre ou un courriel ou un SMS l'informant de la nécessité de renouveler sa demande.



La loi ALUR a instauré un droit d'information du demandeur visant à le rendre acteur de ses démarches et lui permettre de suivre l'avancée de sa demande de logement social: Le demandeur peut accéder à sa demande en ligne avec son numéro unique. Il a la possibilité d'être reçu pour un entretien individuel dans un des lieux d'enregistrement sous un délai d'un mois après sa demande de rendez-vous.



## LES CONDITIONS DE RESSOURCES

L'accès au logement social est soumis à des critères de ressources. Des plafonds de ressources sont définis selon la composition familiale du ménage et sont actualisés tous les ans. Les plafonds en vigueur sont disponibles :

[www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F869](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F869)

Les ménages composés d'une personne en situation de handicap bénéficient d'un surclassement par rapport aux plafonds de ressources.

À noter : Des dérogations aux plafonds de ressources peuvent être accordées par le Préfet pour des attributions de logements situés dans un quartier prioritaire de la politique de la ville, en faveur de la mixité sociale.

Différents niveaux de loyer des logements sociaux correspondent aux différents niveaux de ressources. Pour en savoir plus sur les loyers du logement social :

[www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1317](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1317)

**PLS** : Prêt Locatif Social, loyer le plus élevé du parc social

**PLUS** : Prêt Locatif à Usage Social

**PLAI** : Prêt Locatif Aidé d'Intégration, loyer le plus bas du parc social

## LE CONTEXTE DU PARC SOCIAL DE LA MÉTROPOLE ROUEN NORMANDIE (SOURCES SNE 2024 ET RPLS 2023) :

En 2023 il existe plus de 78 000 logements sociaux dans la Métropole. Entre 8 et 9% des logements se libèrent chaque année en moyenne.

26 200 demandes de logements sont en attente dans la Métropole fin 2024 et environ 5 800 attributions de logements sont réalisées. Le délai de satisfaction varie selon le secteur demandé, la commune, la typologie de logement... Par exemple les pavillons ne représentent que 11% des logements sociaux dans la Métropole, les délais d'attente peuvent donc être très longs pour ces logements.

Il faut inciter le demandeur à élargir sa demande aux communes voisines (maximum 8 choix), afin d'augmenter ses chances de se voir proposer un logement. La Métropole fixe des objectifs d'attributions dans sa Convention Intercommunale d'Attributions pour plus de mixité sociale et moins d'écart sociaux. D'autres informations sur les logements sociaux et les attributions dans une commune sont disponibles sur le site ressource : [www.demande-logement-social.gouv.fr/](http://www.demande-logement-social.gouv.fr/) - « Consulter les chiffres clé du logement social dans ma commune »



## LA COTATION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

La cotation consiste à calculer un nombre de points pour chaque demande de logement social selon des situations prioritaires, les ressources, la situation de logement, de famille ou d'emploi. La Métropole Rouen Normandie met en place son système de cotation, conformément à la loi portant Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) du 23/11/2018.

### La cotation : une aide à la décision et une information pour le demandeur

La cotation apporte une information supplémentaire pour aider la recherche de candidats et pour les attributions de logement, en tenant compte à la fois du caractère prioritaire de la demande et de la mixité sociale du quartier. La décision d'attribution relève de la Commission d'Attributions des Logements sociaux qui reste souveraine.

### Le calcul de la cotation dans le SNE

À chaque critère correspond un nombre de points. La cotation est la somme de ces points. Elle est calculée automatiquement par le SNE, quand la personne saisit sa demande. Elle est recalculée lors de modifications sur la demande et au moment de l'instruction de la demande par le bailleur social au regard des justificatifs.

## LES CRITÈRES DE COTATION DANS LA MÉTROPOLÉ ROUEN NORMANDIE

La cotation dans la Métropole Rouen Normandie prend en compte les 16 critères obligatoires concernant les situations des publics prioritaires et 11 autres critères qui font ressortir d'autres situations de demandeurs dans la Métropole. Chaque critère prioritaire correspond à 40 points et chaque critère MRN à 20 points. Ils sont cumulables. Les critères correspondent à une ou plusieurs informations remplies dans le SNE (voir critères page 7). À chaque critère correspond un justificatif, il faut donc être vigilant sur les informations saisies même si elles sont déclaratives au moment du dépôt de la demande.

### Les informations visibles par le demandeur

**La cotation ne donne pas un droit au logement** au demandeur, elle lui permet de se rendre compte de la position de sa demande parmi l'ensemble des demandes de logement social. Il voit sur sa demande dans le SNE les informations suivantes :

- **Sa cotation, le détail des points obtenus selon sa situation.**
- **Le délai moyen d'attente, calculé par le SNE pour des demandes de logement similaires.**
- **Des éléments de positionnement par rapport aux autres demandes : note la plus basse/ note médiane/ note la plus haute.**
- **Un lien « explications ».**



## PLUS D'INFORMATIONS

**Une foire aux questions est disponible auprès de la Direction Habitat de la Métropole Rouen Normandie.**

**Pour les ménages dont la situation relève de critères prioritaires:** des circuits d'attribution spécifiques leur sont dédiés dans le cadre du Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées. Le demandeur peut prendre contact avec un travailleur social auprès du Centre Communal d'Action Sociale de certaines communes ou auprès des Centres Médico Sociaux du Département de Seine Maritime. Dans certains cas, il peut faire un recours auprès de la commission de médiation Droit au Logement Opposable.

**Si le demandeur est salarié d'une entreprise privée de plus de 10 salariés,** il peut s'inscrire sur le site internet d'Action Logement : [www.al-in.fr](http://www.al-in.fr) ou s'adresser à Action Logement : Immeuble Le Normandie 1, 98, Avenue de Bretagne 76100 ROUEN - Tél. : 02 76 78 11 11

<b>Critères liés aux publics prioritaires</b>	<b>Pondération</b>
Personne reconnue prioritaire au titre du DALO	« hors cotation »1000
Personne hébergée en établissement ou logement de transition	40
Situation d'habitat indigne	40
Famille avec au moins un enfant mineur et logement non décent	40
Famille avec au moins un enfant mineur et suroccupation du logement	40
Personne dépourvue de logement et d'hébergement	40
Personne hébergée par des tiers	40
Jeunes pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance ou en fin de prise en charge	40
Personne menacée d'expulsion sans relogement	40
Personne victime de violence familiale ou menace de mariage forcé	40
Personne victime de viol ou agression sexuelle au domicile ou aux abords	40
Personne en parcours de sortie de prostitution	40
Personne victime de traite des êtres humains ou proxénétisme	40
Ménages relevant du 1er quartile de ressources des demandeurs	40
Personne en situation de handicap	40
Personne sortant d'appartement de coordination thérapeutique	40
Personne reprenant une activité après une période de chômage de longue durée	40

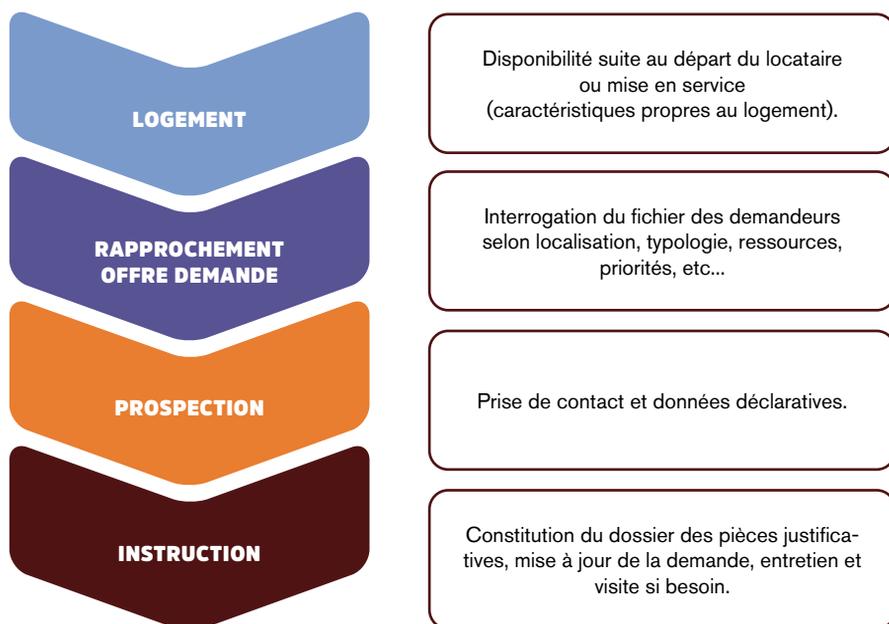
<b>Critères pour la cotation Métropole Rouen Normandie</b>	<b>Pondération</b>
Ancienneté de la demande au delà de 18 mois	20
Logement inadapté au handicap ou perte autonomie	20
Sous-occupation du logement	20
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	20
Ménages relevant du 2 <sup>nd</sup> quartile de ressources des demandeurs	20
Divorce ou séparation	20
Étudiant ou apprenti	20
Jeune de moins de 30 ans	20
Personne de plus de 60 ans	20
Logement éloigné du lieu de travail	20
Personne en emploi en CDD ou interim	20

## LES ÉTAPES DE L'ATTRIBUTION DU LOGEMENT

Le traitement des demandes de logement et des attributions par les bailleurs sociaux est encadré par la réglementation et s'appuie sur le Système National d'Enregistrement. En Seine Maritime, chaque bailleur dispose de ses propres outils et procédures pour attribuer les logements dans le respect des critères et des objectifs définis par l'État. Cela peut expliquer des manières de faire parfois différentes d'un bailleur à l'autre.

**Un logement se libère** : le processus de désignation de candidats s'enclenche au niveau du bailleur, qui peut correspondre à une phase d'attente pour le demandeur.

### PROCESSUS DE DÉSIGNATION HORS RÉSERVATAIRE



**Ordre du jour  
de la Commission  
d'Attributions des Logements**

## **Le bailleur social recherche les candidats correspondant au logement disponible** en tenant compte des informations de la demande de logement :

- La localisation du logement / commune(s) demandée(s).
- L'adéquation de la typologie du logement avec la composition familiale du demandeur.
- Le montant du loyer et des charges / les ressources de la famille. Les ressources ne doivent pas dépasser les plafonds fixés selon la composition familiale (cf encadré page suivante).
- Le taux d'effort du ménage : rapport entre la somme des dépenses liées à l'habitation principale et les revenus du ménage.
- Le reste à vivre du ménage : obtenu quand on retire les dépenses liées à l'habitation principale aux revenus du ménage.
- La situation du ménage au regard des critères de priorité de la loi (article L. 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation) et de sa cotation : personnes mal logées ou défavorisées et rencontrant des difficultés particulières de logement, personnes hébergées, personnes en situation de handicap, personnes justifiant de violences au sein du couple ou entre partenaires...
- La vérification de la capacité du ménage à occuper et assumer un logement de façon autonome.
- Les bailleurs sociaux portent généralement une vigilance particulière si l'attribution conduit à un taux d'effort supérieur à 35% couplé à un reste à vivre inférieur à 15€ par jour et par Unité de Consommation (dans un ménage le 1er adulte compte pour 1, le 2ème adulte pour 0,5, les enfants de moins de 14 ans pour 0,3).
- Au moins trois candidats sont proposés pour l'attribution d'un logement.

## **Le bailleur contacte le demandeur pour constituer son dossier avec les pièces justificatives.**

**Le dossier unique :** Les pièces justificatives sont demandées au demandeur une seule fois, lors de l'instruction de la demande par le bailleur social. Le demandeur les dépose auprès du bailleur social, d'un lieu d'enregistrement ou directement sur le portail national de la demande. Une fois enregistrés dans le SNE, ces justificatifs sont accessibles par tous les bailleurs sociaux. En cas de non attribution ou d'attribution en rang 2 ou 3, le bailleur est susceptible de proposer un autre logement et de demander une mise à jour des justificatifs.

## **Si le logement est fléché pour un réservataire, le bailleur contacte le réservataire pour lui demander des candidats.**

### **LA NOTION DE RÉSERVATAIRE OU CONTINGENT :**

Les réservataires, c'est-à-dire, le Préfet, les collectivités territoriales ou Action Logement ont contribué au financement de la construction ou de la réhabilitation des logements. En contrepartie ils bénéficient d'un contingent ou réservation de logements et de la possibilité de proposer des candidats à l'attribution. Depuis 2024, les contingents sont gérés en flux, c'est à dire qu'un pourcentage des logements libérés est fléché vers chaque réservataire. La gestion du contingent préfectoral dont 25% pour les publics prioritaires et 5% au plus pour les fonctionnaires est déléguée aux bailleurs sociaux.

**IMPORTANT :** Le Maire, comme les autres réservataires, peut proposer des candidats à l'attribution s'il bénéficie de droits de réservations, mais il n'attribue pas les logements.

## LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX



Les logements sociaux sont attribués par la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) constituée au sein de chaque organisme de logement social. Elle est composée de membres de son conseil d'administration, des réservataires, de l'État ou de son représentant, du Maire ou de son représentant et du Président de la Métropole ou de son représentant. Elle se réunit physiquement ou pour certains bailleurs de manière dématérialisée.

La Commission étudie au moins trois dossiers par logement à attribuer, sauf pour les ménages déclarés prioritaires au titre du DALO qui sont présentés de façon exclusive. Elle attribue le logement aux candidats selon un ordre (rang 1-2-3).

### La commission peut prendre différents types de décisions :

- Attribution du logement en rang 1 ou avec un rang autre que 1. Si l'attributaire en rang 1 refuse le logement, celui-ci revient à l'attributaire de rang 2 sans repasser par la CALEOL.
- Attribution sous condition suspensive : uniquement s'il manque la pièce d'identité ou l'avis d'imposition, le demandeur dispose alors d'un délai pour la transmettre au bailleur. L'obligation pour le bailleur de signer un bail emporte uniquement si la condition est remplie dans le délai fixé.
- Décision de non attribution : la CALEOL estime par exemple que le logement ne correspond pas aux besoins du ménage. La décision et les motifs ayant conduit à cette décision sont communiqués au demandeur.
- Refus ou rejet : si la CALEOL constate que la demande ne remplit pas les conditions réglementaires d'accès au logement social, la demande est déclarée irrecevable. La décision est notifiée au demandeur et la demande radiée.

Les informations des propositions de logement, visites de logement et des attributions sont indiquées dans le suivi de la demandes dans le SNE et visibles des autres bailleurs.

**Le bailleur informe le ménage de la décision de la CALEOL :** Le ménage a 10 jours pour accepter ou refuser l'attribution. En cas de refus, cette information sera enregistrée dans le suivi de sa demande et visible par l'ensemble des bailleurs sociaux, avec le risque que la demande soit jugée moins urgente.



# COORDONNÉES DES BAILLEURS SOCIAUX ET PATRIMOINE DANS LA MÉTROPOLE ROUEN NORMANDIE

NOMBRE DE LOGEMENTS SOCIAUX DANS LA MÉTROPOLE ROUEN NORMANDIE (SOURCE RPLS 2023)

## HABITAT 76

19 773 logements sociaux M R N  
Tél. : 0970 828 076  
112 boulevard d'Orléans  
76100 Rouen

[www.habitat76.fr](http://www.habitat76.fr)

## LOGEOSEINE

10 840 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 78 34 11 11  
Agence de Rouen : 28 rue du Bac  
76000 Rouen

[www.logeo-seine.fr](http://www.logeo-seine.fr)

## QUEVILLY HABITAT

10 726 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 35 68 98 00  
93 avenue des Provinces  
76120 Le Grand-Quevilly

[www.quevilly-habitat.fr](http://www.quevilly-habitat.fr)

## ROUEN HABITAT

7 901 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 35 15 61 61  
5 place du Général de Gaulle  
76000 Rouen

[www.rouenhabitat.fr](http://www.rouenhabitat.fr)

## EBS HABITAT

4 476 logements sociaux M R N  
Tél. : 09 69 39 29 45  
4 cours Carnot  
76500 Elbeuf

[www.ebshabitat.com](http://www.ebshabitat.com)

## 3F NORMANVIE

4 142 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 77 07 80 00  
Agence Rouen / Val-de-Reuil :  
139 rue Grande  
27100 Val-de-Reuil

[www.groupe3f.fr](http://www.groupe3f.fr)

## FOYER STEPHANAIS

3 762 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 32 91 93 20  
185 rue du Pré de la Roquette  
76800 Saint-Étienne-du-Rouvray

[www.lefoyerstephaneais.fr](http://www.lefoyerstephaneais.fr)

## LOGÉAL IMMOBILIERE

3 204 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 32 81 55 10  
Agence Sotteville lès Rouen :  
387 rue Pierre Mendès France  
76300 Sotteville-lès-Rouen

[www.logeal-immobiliere.fr](http://www.logeal-immobiliere.fr)

## CDC HABITAT

2 613 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 32 76 04 69  
Antenne Rouen Seine:  
20 boulevard de l'Europe  
76100 Rouen

[www.cdc-habitat.fr](http://www.cdc-habitat.fr)

## LOGIREP

2 611 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 35 73 74 07  
Agence de Rouen :  
40 boulevard des Belges  
76000 Rouen

<https://logirep.polylogis.immo>

## SEINE HABITAT

2 518 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 35 72 01 89  
20 rue François Mitterrand  
76140 Le Petit Quevilly

[www.seine-habitat.fr](http://www.seine-habitat.fr)

## ICF ATLANTIQUE

1 979 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 46 88 00 56  
159 rue Pierre Corneille  
76300 Sotteville-lès-Rouen

[www.icfhabitat.fr](http://www.icfhabitat.fr)

## FOYER DU TOIT FAMILIAL

1 482 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 35 73 21 07  
19 rue Jean-Richard Bloch  
76300 Sotteville-lès-Rouen

[www.foyer toit familial.com](http://www.foyer toit familial.com)

## SIEMOR

857 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 35 64 87 87  
1792 avenue du Général de Gaulle  
76350 Oissel

[www.siemor.fr](http://www.siemor.fr)

## SEMVIT

667 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 35 37 20 16  
Rue François Arago  
76580 Le Trait

[www.semvit.fr](http://www.semvit.fr)

## SEMINOR

304 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 35 10 20 50  
16 place du Général Leclerc  
76400 Fécamp

[www.seminor.fr](http://www.seminor.fr)

## GROUPE CIF

207 logements sociaux M R N  
Tél. : 02 35 22 50 98  
111 avenue Foch  
76600 Le Havre

[www.groupecif-normandie.com](http://www.groupecif-normandie.com)

## Contact :

Métropole Rouen Normandie  
Direction Habitat  
clemence.amell@metropole-rouen-normandie.fr

Document élaboré en collaboration avec



<https://www.metropole-rouen-normandie.fr/demande-de-logement-social>