



**Réforme des attributions des logements sociaux
dans l'Eurométropole de Strasbourg**

**Comprendre les mécanismes conduisant
aux refus des attributions par les demandeurs**

Décembre 2019

L'Agence
de Développement
et d'Urbanisme
de l'Agglomération
Strasbourgeoise



Introduction

Trois objectifs :

1. **Améliorer la connaissance** du phénomène des refus par les demandeurs de logements sociaux.
2. Mettre en regard les caractéristiques **des demandeurs refusant et des offres refusées** pour identifier **les blocages et difficultés**.
3. Analyser **le processus d'attribution par les bailleurs** et évaluer ses éventuels impacts sur le nombre de refus.

I. Le refus par le demandeur : un fait mal renseigné



Le fichier partagé de la demande : des informations à améliorer

	A	B	C	D	E	F
1	Nb propositions/bien	Nb refus/bien	Nb refus depuis disponibilité	Nb propositions depuis dispo.	Etat proposition	Motif refus demandeur
2	4	2	2	8	Entrée dans les lieux	-
3	2	1	0	0	Entrée dans les lieux	-
4	11	9	0	0	Refus demandeur	Environnement
5	10	8	0	0	Refus demandeur	Localisation inadaptée
6	5	3	0	0	Refus demandeur	Taille du logement: trop petit
7	5	4	0	0	Refus demandeur	Localisation inadaptée
8	6	5	0	0	Refus demandeur	Non réponse
9	10	9	0	0	Refus demandeur	Loyer trop élevé
10	6	4	4	12	Refus demandeur	Attribution bailleur privé

➔ Les descriptions directes sur les refus sont **inexploitables**.

➔ Des exploitations construites dans le fichier des attributions autour des entrées : « **État proposition** » et « **Motif refus demandeur** ».

Des résultats bruts à mettre en regard des motifs

De nombreuses catégories pour qualifier les refus

Etat proposition	Poids en 2017
Acceptée (entrée dans les lieux, validée, bail signé)	50 %
Refus demandeur	47 %
Refus CAL	2 %
Proposition en cours	1 %

Source : AREAL, FPDLS

Motifs refus	Proportions
Localisation inadaptée	17,3 %
Non réponse	16,4 %
Taille du logement : trop petit	9,2 %
Environnement	9,1 %
Agencement du logement	5,6 %
Loyer trop élevé	5,3 %
Étage	4,2 %
Absence ascenseur	2,9 %
État du logement	2,8 %
Défaut confort (balcon, ...)	2,5 %
Pas de déménagement dans l'immédiat	2,5 %
Sans motif	2,5 %
Attribution autre bailleur privé	2,5 %
Renonciation	2,4 %
Souhait d'un autre type de bien	2,3 %
Pas de rez-de-chaussée	1,9 %
Attribution autre bailleur social	1,8 %
Image de l'immeuble	1,7 %
Type de chauffage	1,4 %
Raison professionnelle : éloignement	1,3 %
Raison familiale	1,1 %
Équipements services urbains	0,8 %
Non-accessible handicapé	0,7 %
Taille du logement : trop grand	0,5 %
Charges trop élevées	0,5 %
Accession	0,2 %
Délai préavis trop court	0,2 %
Situation géographique	0,1 %
Souhait d'un autre bailleur	0,1 %
Décès	0,1 %
Courrier NPAI	0,0 %
Raison professionnelle : perte d'emploi	0,0 %

Des pratiques très variées dans le renseignement des motifs qui appellent à la prudence dans l'interprétation des chiffres

- Faute de définition commune, des **possibilités d'interprétations différentes** selon les bailleurs ou personnes renseignant le motif (exemple : environnement, localisation, situation géographique, ...).
- **Des moyens différents** à la disposition du demandeur **pour exprimer le motif** de son refus selon le bailleur (oral, écrit).
- **Des systèmes parallèles de comptabilisations internes** chez certains bailleurs, avec des motifs de refus différents de ceux du système partagé.

Un approfondissement de l'analyse qui révèle l'existence d'au moins trois catégories de motifs :

1. Refus exprimés en tant que tels et motivés
2. Demandes caduques
3. Non réponses

Motifs refus	Proportions
Localisation inadaptée	17,3 %
Non réponse	16,4 %
Taille du logement : trop petit	9,2 %
Environnement	9,1 %
Agencement du logement	5,6 %
Loyer trop élevé	5,3 %
Étage	4,2 %
Absence ascenseur	2,9 %
État Logement	2,8 %
Défaut confort (balcon, ...)	2,5 %
Pas de déménagement dans l'immédiat	2,5 %
Sans motif	2,5 %
Attribution bailleur privé	2,5 %
Renonciation	2,4 %
Souhait d'un autre type de bien	2,3 %

Pas de rez-de-chaussée	1,9 %
Attribution autre bailleur social	1,8 %
Image de l'immeuble	1,7 %
Type de chauffage	1,4 %
Raison professionnelle : éloignement	1,3 %
Raison familiale	1,1 %
Équipements services urbains	0,8 %
Non-accessible handicapé	0,7 %
Taille du logement : trop grand	0,5 %
Charges trop élevées	0,5 %
Accession	0,2 %
Délai préavis trop court	0,2 %
Situation géographique	0,1 %
Souhait d'un autre bailleur	0,1 %
Décès	0,1 %
Courrier NPAI	0,0 %
Raison professionnelle : perte d'emploi	0,0 %

Source : AREAL, FPDLS

De nouvelles catégories permettant d'affiner les chiffres de départ

Etat proposition	Proportions
Acceptée (entrée dans les lieux, validée, bail signé)	50 %
Propositions non abouties	47 %
<i>Refus motivé</i>	36 %
<i>Non réponse</i>	9 %
<i>Demande caduque</i>	2 %
Refus CAL	2 %
Proposition en cours	1 %

Source : AREAL, FPDLS



Deux interprétations possibles du motif « Non réponse »

1. La non réception du courrier par le demandeur.

- ➔ Les publics précaires sans logement propre (chez un tiers, sous-locataires ou logement temporaire, sans abri, etc.) plus représentés dans les propositions refusées pour le motif « Non réponse ».
- ➔ Des refus « Non réponse » plus forts pendant la période estivale :
 - * poids du motif « non réponse » en juillet/août : **22 %**.
 - * poids du motif « non réponse » le reste de l'année : **16 %**.

Deux interprétations probables du motif

« Non réponse »

2. La non réponse comme motif implicite lié à la localisation du logement.

➔ Plusieurs cas de figures ne permettant pas de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse.

Quartiers	Ensemble des propositions refusées	Propositions refusées pour le motif « Non réponse »
NEUHOF	11,4%	12,2%
ESPLANADE - KRUTENAU	7,1%	3,4%
CRONENBOURG	6,6%	7,6%
NEUDORF	6,2%	6,5%
ELSAU	5,9%	8,9%
HAUTEPIERRE	5,9%	7,1%
KOENIGSHOFFEN	5,0%	4,4%
BISCHHEIM	4,3%	1,4%
MEINAU	3,7%	7,6%
ROBERTSAU - WACKEN	3,7%	3,7%
CENTRE	3,6%	5,1%
LINGOLSHEIM	3,5%	2,7%
SCHILTIGHEIM	3,1%	0,8%
MONTAGNE VERTE	2,7%	3,7%
GARE-KLEBER	2,6%	3,7%
HOENHEIM	2,3%	1,6%
OSTWALD	2,3%	3,1%
PORT DU RHIN	2,1%	4,7%
ORANGERIE-QUARTIERS DES XV	2,0%	2,4%
VENDENHEIM	1,4%	0,8%
LIBERMANN	1,1%	0,7%
MUSAU	1,1%	0,4%

II. Le rapprochement entre la demande et l'offre



Les demandeurs « refusants » : données de cadrage

- Nombre de demandeurs ayant reçu au moins une proposition : **7 393**.
- Nombre de demandeurs ayant refusé au moins une proposition : **3 398** (46 %).
- Nombre de demandeurs ayant accepté une proposition : **4 479**.

Nombre moyen de propositions refusées par les ménages « refusants » (nombre de propositions refusées/nombre de ménages ayant refusé au moins une proposition) : **1.3**

Les demandeurs « refusants » : profil

➔ Les demandeurs des CSP supérieures ont des taux de refus plus élevés que les demandeurs des CSP modestes.

Taux de refus selon la catégorie socio-professionnelle du demandeur

Source : AREAL, FPDLS

CSP	Taux de refus motivés
Retraités	51 %
Cadres	40 %
Chômeurs	39 %
Employés	39 %
Ouvriers	37 %
Total général	36 %
Sans activité	35 %
Artisans, commerçants, chefs d'entreprises	35 %
Non précisé	28 %
Étudiant	22 %
Professions Intermédiaires	18 %

Les demandeurs « refusants » : profil

Âge du demandeur	Taux de refus motivés
Plus de 51 ans	43 %
Entre 31 et 50 ans	38 %
Entre 16 et 30 ans	30 %

➔ Les demandeurs les plus âgés refusent plus que les demandeurs plus jeunes.

Composition familiale	Taux de refus motivés
Famille	44 %
Couple	41 %
Colocataire	37 %
Total général	36 %
Personne seule + autres(s)	33 %
Personne seule	29 %
Association	3 %

➔ Les familles et les couples ont les taux de refus les plus élevés.

Source : AREAL, FPDLS



Les demandeurs « refusants » : profil

Statut du logement actuel	Taux de refus motivés
Locataire HLM	49 %
Total général	36 %
Locataire parc privé	36 %
Chez un particulier	26 %
Camping, caravanning	25 %
Logé à titre gratuit	24 %
Chez vos parents ou vos enfants	24 %
Propriétaire occupant	22 %
Résidence sociale, foyer, ...	22 %
Sous-locataire ou logement temporaire	19 %
Structure d'hébergement	17 %
Sans abri ou abri de fortune	15 %
Logement de fonction	12 %
Résidence étudiant	8 %
Non précisé	3 %
Logé dans un hôtel	0 %
Dans un squatt	0 %
Résidence hôtelière (RHVS)	0 %

- ➔ Les locataires sociaux sont de loin ceux qui refusent le plus.
- ➔ Des demandeurs dans une situation de logement précaire refusent moins que les demandeurs dans une situation plus stable.

Source : AREAL, FPDLS

Tableau récapitulatif

Catégorie de demandeurs	Taux de refus motivés élevé	Taux de refus motivés bas
CSP	Retraité, cadre	Sans activité
Composition du ménage	Couple, famille	Personne seule
Âge du demandeur	51 ans et plus	Entre 16 ans et 30 ans
Dépôt de la demande	Demande ancienne	Demande récente
Statut du logement actuel	Demande en mutation	Sans abri, logé à titre gratuit, ...

➔ Plus un demandeur est dans **une situation de vulnérabilité**, moins il aura tendance à refuser une proposition.



Les logements refusés : quelle part liée à l'offre ?

Motifs des refus motivés pour l'ensemble des demandeurs

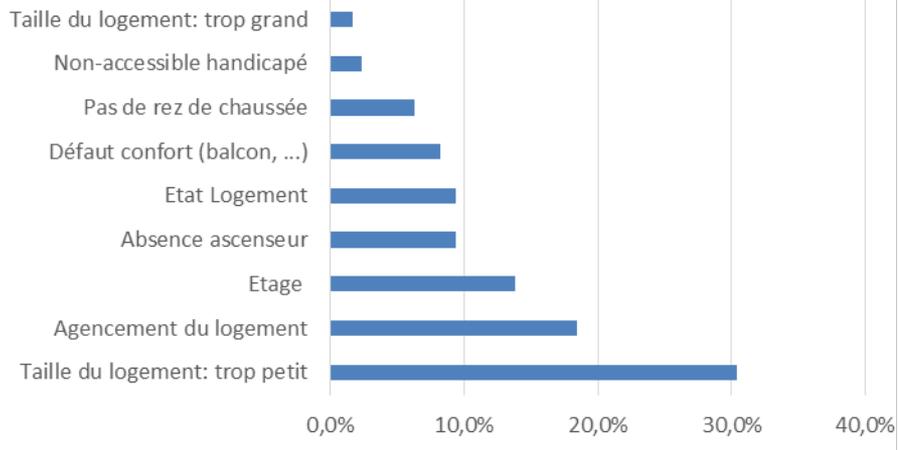
Caractéristiques physiques du logement	39,5 %
Caractéristiques géographiques et sociales du logement	38 %
Motifs propres aux demandeurs	12 %
Caractéristiques économiques du logement	9,5 %

Source : AREAL, FPDS

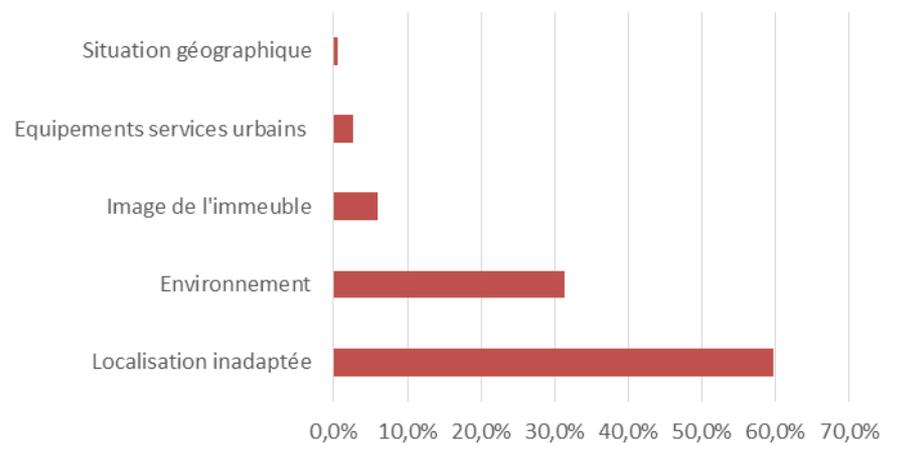
➔ Les caractéristiques physiques et la localisation des logements : principales raisons de refus.

Les logements refusés : quelle part liée à l'offre ?

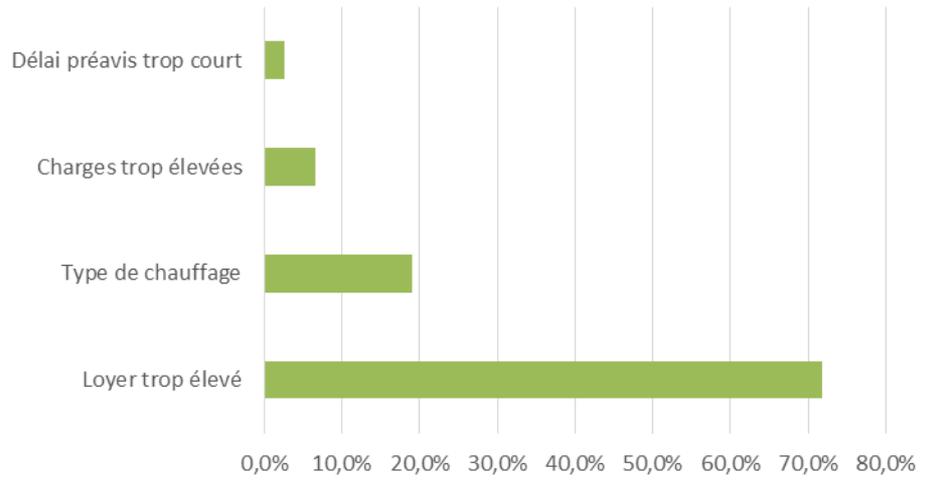
Caractéristiques géographiques et sociales du logement



Caractéristiques géographiques et sociales du logement



Caractéristiques économiques du logement



Source : AREAL, FPDLS

III. Le processus d'attribution : quels impacts sur le nombre de refus ?



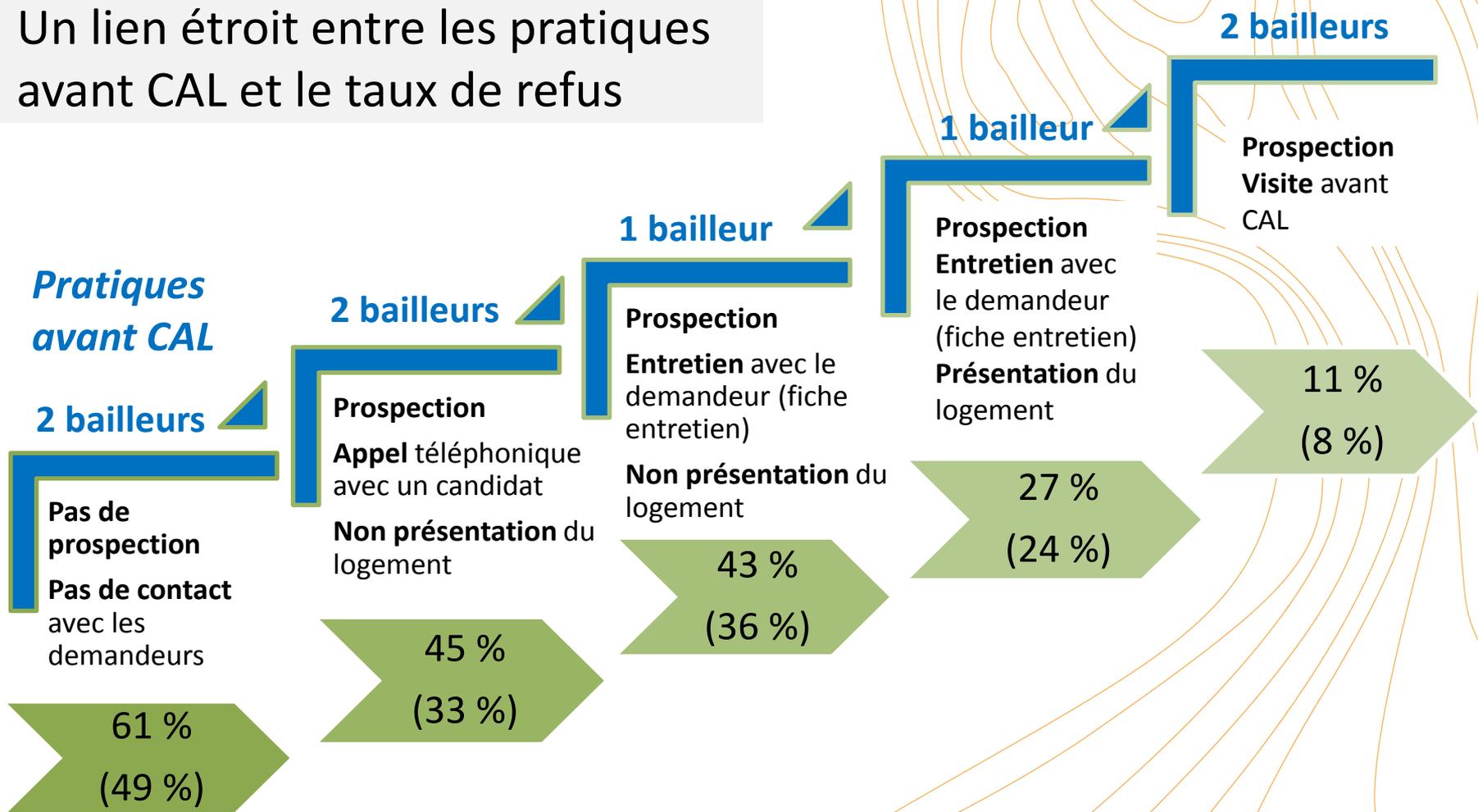
Un impact qui reste maîtrisé et déjà pris en compte avec les trois candidats proposés

- ➔ **80 %** des logements proposés n'ont nécessité qu'une seule CAL pour être reloués.
- ➔ **11 %** des logements ont nécessité plus d'une CAL pour être reloués.
- ➔ Les **9 %** restants sont des logements proposés mais qui n'ont pas été encore reloués.

Les pratiques des bailleurs : éléments de méthode

- ➔ Connaître **les pratiques des bailleurs** et interroger **le lien avec les taux de refus**.
- ➔ Neuf bailleurs rencontrés, 13 entretiens réalisés.
- ➔ Entretiens complémentaires avec des associations et des travailleurs sociaux.

→ Un lien étroit entre les pratiques avant CAL et le taux de refus



Moyenne des taux de propositions non abouties (moyenne taux de refus motivés)

En conclusion :

**Une part de refus sur laquelle il n'est pas possible
d'agir...**

... mais des marges certaines de progression.



Une part de refus sur laquelle il n'est pas possible d'agir

- Des motifs ancrés dans le parcours de vie des demandeurs : le résultat d'un arbitrage complexe propre à chaque demandeur.
- La proposition agit dans certains cas comme un révélateur du projet résidentiel du demandeur.
- Les coûts psychologiques, sociaux et économiques d'un déménagement.
- Les stratégies d'évitement de certains quartiers pour des questions d'image de soi, de scolarité des enfants, d'insécurité, ...



Des marges certaines de progression

1. Faire évoluer la connaissance pour mieux identifier les leviers d'action

- * Une catégorisation affinée permettrait de mieux comprendre les situations... (réception de courrier, rejet de certains quartiers, etc.).
- * ... et donc de mieux cibler les leviers d'action les plus pertinents à chaque cas (améliorer la communication avec les demandeurs, travail sur l'image des quartiers, etc.).
- * Retravailler une grille des motifs des « refus demandeurs » avec des définitions et un mode d'utilisation partagée.
- * Approfondir la connaissance sur l'analyse « qualitative » des refus en réalisant des entretiens auprès des demandeurs refusants.

Des marges certaines de progression

2. Travailler le rapprochement de l'offre et de la demande

- * Viser une meilleure qualification de la demande au moment de son dépôt.
- * Améliorer l'information des demandeurs, notamment autour de l'élargissement des critères de la demande pour favoriser l'avancement du dossier (SAID).
- * Renforcer les liens avec les partenaires (travailleurs sociaux) pour accompagner les publics en difficulté, dans la qualification de leur demande.
- * Développer le lien entre chaque étape de la procédure d'attribution pour une meilleure connaissance de la demande, mais aussi de l'offre.
- * Des motifs récurrents qui interrogent sur les réponses en termes d'adaptation de l'offre (localisation, surface, loyers, ...).
- * Expérimenter de nouveaux processus dans le rapprochement offre/demande : location choisie, bourse au logement.



Des marges certaines de progression

3. Mener une réflexion sur les pratiques des bailleurs, penser leur harmonisation

- * Des bailleurs confrontés à des réalités très différentes (quantité de propositions, organisation interne, ...) qui expliquent la diversité des pratiques.
- * Une réflexion commune autour des pratiques pourrait avoir un impact sur les taux de refus :
 - avant CAL : qualification de la demande et information du demandeur,
 - après CAL : enjeux de communication avec le demandeur.





L'Agence
de Développement
et d'Urbanisme
de l'Agglomération
Strasbourgeoise

Équipe projet :

Nadia Monkachi (Cheffe de projet), Jules Bortmann, Samuel Jablon, Camille Muller
Avec la participation de Benjamin Soulet, de l'Eurométropole de Strasbourg

PTP 2019 – **Projet n° 2.1.8.1**

ADEUS – Décembre 2019

Les notes et actualités de l'urbanisme sont consultables
sur le site de l'ADEUS www.adeus.org