La politique d'attribution des logements

2026



Domofrance

Groupe ActionLogement



FRANCIS STEPHAN

Directeur général de Domofrance

La politique d'attribution des logements constitue un pilier essentiel de l'action menée par Domofrance sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine.
Depuis la dernière publication de ce document, le cadre législatif, les attentes des collectivités et les besoins des ménages ont profondément évolué. Les réformes successives — de la loi ELAN de 2018, rendant obligatoire la cotation de la demande et la gestion en flux, à la loi 3DS renforçant le rôle des territoires — ont durablement redéfini les règles du logement social.

Dans le même temps, les enjeux sociaux se sont intensifiés. La crise du logement touche désormais l'ensemble des catégories socio-professionnelles. Dans ce contexte, Domofrance, avec près de 60 000 logements gérés, s'affirme comme un acteur majeur, pleinement mobilisé pour apporter des réponses adaptées.

Consciente de ces défis, l'entreprise a renforcé ses engagements en faveur des publics les plus fragilisés — notamment les ménages relevant du premier quartile ou du contingent préfectoral — tout en développant des réponses spécifiques à destination des jeunes, des seniors et des familles monoparentales. Elle agit également pour favoriser la mobilité résidentielle, levier essentiel d'équilibre du parc.

Filiale du groupe Action Logement, Domofrance porte une attention particulière à la situation des salariés. Dans un contexte où la précarité touche également le monde du travail, l'accès au logement des salariés constitue un enjeu majeur auquel nous apportons une réponse concrète.

Au-delà des principes, cette politique repose sur une exigence opérationnelle forte. Domofrance s'appuie sur un processus d'attribution certifié ISO 9001, régulièrement audité, qui garantit fiabilité, rigueur et amélioration continue.

Cette reconnaissance atteste de la solidité de nos méthodes, de la traçabilité de nos pratiques et de la qualité des décisions prises, au service des demandeurs comme des territoires.
La réforme de notre politique d'attribution s'inscrit ainsi dans un double objectif : répondre aux exigences réglementaires tout en affirmant nos engagements en matière de transparence, d'équité, de déontologie et de qualité de service. Ce document vise à en clarifier les orientations, à valoriser les actions engagées et à en faciliter la compréhension pour l'ensemble de nos partenaires.

Enfin, Domofrance place la déontologie au cœur de son action. Chaque dossier est instruit avec rigueur et impartialité, dans le strict respect des critères réglementaires et des principes définis par la Charte de déontologie du groupe Action Logement ainsi que par notre code de conduite interne.

Avant de commencer

LES NOTIONS À CONNAÎTRE

PLAI
Prêt Locatif Aidé d'Intégration

Logements dont les conditions de financement permettent un niveau de loyer très maitrisé. Les plafonds de ressources à l'accès sont minorés à hauteur de 60% de ceux de référence.

PLUS
Prêt Locatif à Usage Social

Il correspond aux habitations à loyer modéré traditionnelles (HLM). Les loyers sont maitrisés. Plus de 80 % des logements sociaux sont régis par ce plafond de loyer et de ressource.

PLS
Prêt locatif social

Il s'agit d'un dispositif destiné à financer l'acquisition ou la construction de logements sociaux pour les ménages dont les ressources sont trop élevées pour accéder aux logements PLUS (cf. ci-dessus) mais trop faibles pour se loger dans le secteur privé.

Publics DALO

Il s'agit des situations reconnues prioritaires au titre du Droit au Logement Opposable par une Commission de Médiation (COMED).

Ménages reconnus prioritaires par la loi

Il s'agit des publics en situation de fragilité, en difficulté d'accès au logement (mal logés, hébergés avec risque de rupture, difficultés financières, handicapés, victimes de violences, menacés d'expulsion sans relogement, sortant de structure…)

Cotation de la demande

Système attribuant des points aux demandes de logements en fonction de critères tels que ressources, ancienneté, handicap, mal logement…

Gestion en flux

Système de gestion des réservations des logements où les partenaires disposent d'un pourcentage annuel de logements libérés, et non de logements identifiés.

Q1
1er Quartile des demandeurs

Il correspond aux 25% des demandeurs de logements sociaux d'un même territoire dont les ressources annuelles sont les plus modestes.

CALEOL
Commission d'Attribution des logements et d'Examen d'Occupation des logements

Instance compétente et souveraine pour attribuer les logements sociaux d'un organisme HLM. Constituée des représentants des bailleurs, des collectivités, des locataires et de l'État, elle délibère dans le cadre fixé par un règlement intérieur.

EPCI
Établissement Public de Coopération Intercommunale

Structure administrative regroupant plusieurs communes afin d'exercer certaines de leurs compétences en commun.

QPV
Quartier Prioritaire de la Ville

Il s'agit des territoires identifiés par l'État et les collectivités territoriales pour concentrer les actions publiques visant à améliorer la qualité de vie et la cohésion sociale des habitants.

Quels sont les paramètres

QUI ENTRENT EN JEU ?



Caractéristiques du parc de logements

Occupation sociale du parc HLM

État des réservations au sein du parc HLM

Réglementation en vigueur

Objectifs de production de nouveaux logements

Orientations générales de l'organisme

Caractéristiques de la demande de logement

Engagements entre partenaires locaux

01 LES CARACTÉRISTIQUES DE NOTRE PARC

UN PARC EN DÉVELOPPEMENT

Implanté en Nouvelle-Aquitaine, le parc de Domofrance connaît une dynamique de développement soutenue, avec une concentration marquée sur la métropole bordelaise, territoire à forte attractivité. Cette présence stratégique permet de répondre efficacement aux besoins croissants en logements dans les zones les plus tendues.

Afin d'assurer une présence de proximité sur l'ensemble de son territoire d'intervention, Domofrance s'appuie sur 6 Directions Territoriales, chacune disposant de plusieurs implantations locales.

LES 6 IMPLANTATIONS DES DIRECTIONS TERRITORIALES :

MÉTROPOLE CENTRE
Implantée à Bordeaux avec une agence à Talence.

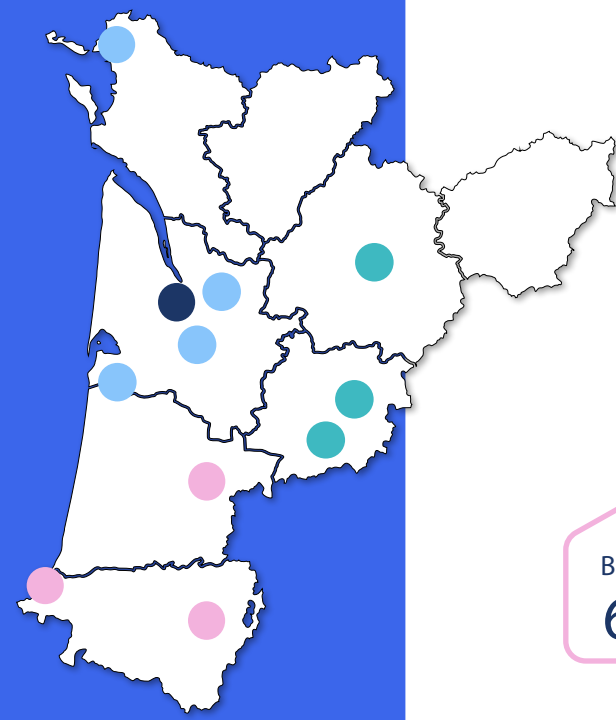
MÉTROPOLE RIVE GAUCHE
Implantée à Mérignac avec une agence à Pessac.

MÉTROPOLE RIVE DROITE
Implantée à Lormont avec une agence à Cenon.

ATLANTIQUE
Implantée à La Teste avec des agences à La Rochelle, Libourne et Langon.

SUD AQUITAINE
Implantée à Pau avec des agences à Bayonne et Mont-de-Marsan.

EST AQUITAINE
Implantée à Agen avec des agences à Boulazac et Villeneuve-sur-Lot.



Nombre de logements
60 000

Logements familiaux
55 084

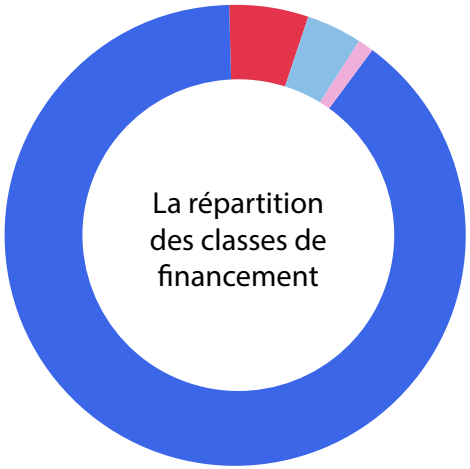
Structures collectives
4 692

Bâtiments commerciaux
689

UNE OFFRE AU SERVICE DE LA DIVERSITÉ

Face à une crise durable du logement, Domofrance déploie une offre capable de répondre à l'ensemble des besoins résidentiels. Grâce à une diversité de financements et de produits, notre parc s'adresse à toutes les catégories socio-professionnelles et à tous les types de ménages, contribuant ainsi à une meilleure accessibilité au logement et à une plus grande mixité sociale.

Une pluralité de financements pour répondre aux besoins



PLAI — PRÊT LOCATIF AIDÉ D'INTÉGRATION
Loyers très bas

PLUS — PRÊT LOCATIF À USAGE SOCIAL
Loyers bas

PLS — PRÊT LOCATIF SOCIAL
Loyers moyens

PLI — PRÊT LOCATIF INTERMÉDIAIRE
Loyers intermédiaires

Un demandeur de logement social ne peut pas prétendre à toutes les catégories de financement. Il existe, en effet, un plafond de ressources à ne pas dépasser, qui varie en fonction des financements (PLAI / PLUS / PLS), du nombre de personnes à loger et de la localisation du bien.

S'agissant des ressources, c'est le revenu fiscal de référence de l'année N-2 qui fait foi (exemple : pour une attribution en 2026, le revenu fiscal de référence retenu sera celui de l'année 2024).

Il n'existe, en revanche, aucun minimum de ressources. Toutefois, chaque Commission d'Attribution des Logements s'assure que le demandeur auquel un logement est attribué remplit des conditions financières telles que :

UN RESTE À VIVRE PAR JOUR SUFFISANT :

- Il s'agit de la somme d'argent qui reste une fois que les charges fixes sont déduites : (loyer et charges, pension alimentaire...)

UN TAUX D'EFFORT RAISONNABLE :

- Il s'agit d'un indicateur financier exprimé en pourcentage qui permet d'évaluer la capacité d'un ménage à supporter ses charges liées au logement sans mettre en péril sa stabilité financière.



Focus sur le développement récent de l'offre de logements intermédiaires

Les logements locatifs intermédiaires occupent aujourd'hui une place croissante dans le paysage résidentiel français. Ils répondent à l'enjeu de permettre aux classes moyennes de se loger dans les zones tendues.

Entre un parc social saturé et un marché privé souvent difficilement accessible, cette offre apporte une réponse adaptée à une population dont les revenus dépassent les plafonds du logement social, sans permettre un accès fluide au parc locatif classique.

Situés dans des zones où la tension immobilière est particulièrement forte, ces logements proposent des loyers inférieurs à ceux pratiqués sur le marché libre. Ils s'adressent à des ménages dont les plafonds de ressources sont plus élevés que ceux du logement social.

Ce positionnement hybride en fait un outil de politique publique à part entière, visant à maintenir les classes moyennes dans les zones urbaines dynamiques et à favoriser la mixité sociale par un parcours résidentiel enrichi.

Cette offre complémentaire au modèle du logement social contribue à la transformation des territoires. Elle est pleinement intégrée au sein de Domofrance, dont la production représente :

AUJOURD'HUI

10 à 15 %

de nos livraisons de logements neufs.

OBJECTIF 2027

1 500

logements.

Une offre adaptée à toutes les typologies de ménages

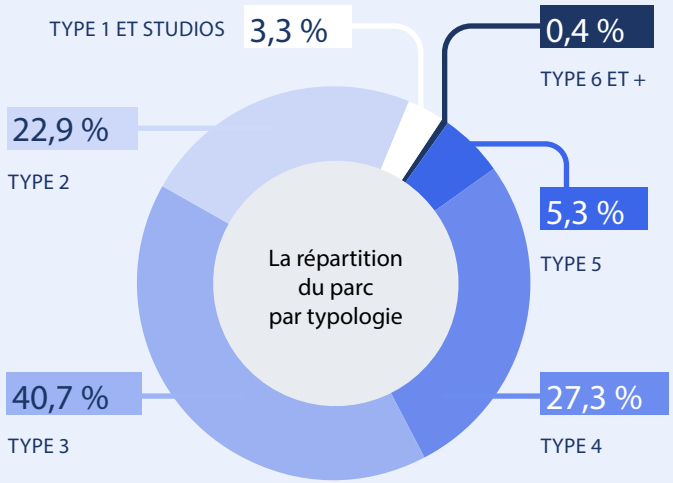
Le parc de Domofrance est conçu pour répondre à l'ensemble des configurations familiales : personnes seules, couples, familles avec enfants ou familles nombreuses.

Les attributions de logements sociaux sont ici aussi très encadrées, plus particulièrement dans une zone tendue telle que la métropole bordelaise.

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS S'ASSURE QUE LA TYPOLOGIE DU LOGEMENT CORRESPOND À LA COMPOSITION FAMILIALE.

À SAVOIR :

- Studio T1 / T2 : personne seule ou couple
- T3 : une personne seule ou un couple avec 1 enfant
- T4 : une personne seule ou en couple avec 2 enfants....



Une présence équilibrée sur les territoires

22 %

du parc est situé en quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

La majorité des logements en QPV est implantée sur la métropole bordelaise. Cette répartition traduit l'engagement de Domofrance en faveur de la cohésion sociale, de la diversité des territoires et du renouvellement urbain.

Un parc majoritairement collectif

LE PATRIMOINE DE DOMOFRANCE EST COMPOSÉ DE :

21 % logements individuels + 79 % logements collectifs

Cette répartition permet d'optimiser l'offre en zone dense tout en maintenant une diversité de formes d'habitat.

Une réponse dédiée aux jeunes :

Yellome
Domofrance

La France compte près de 3 millions d'étudiants en 2026, un niveau durablement élevé. Cette croissance permanente exerce une pression forte sur l'offre de logements, en particulier en Nouvelle-Aquitaine dont l'attractivité est forte.

Au-delà de la nécessité de garantir un toit à chacun, le logement des jeunes de 18 à 30 ans constitue un élément majeur de l'accès à l'autonomie, une composante essentielle de sécurisation et de stabilisation des parcours de vie ainsi qu'un facteur de socialisation important.

Pourtant, de nombreux jeunes rencontrent de grandes difficultés d'accès au logement, y compris locatifs sociaux.
Celles-ci s'expliquent notamment par la « mise en concurrence » avec les différentes catégories de ménages prioritaires.



Portée par les ESH du groupe Action Logement – dont Domofrance – et développée depuis 2015, la marque Yellome vise précisément à répondre aux besoins en logement de ce public spécifique :

- d'étudiants,
- de jeunes actifs,
- de salariés en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation,
- ou encore de stagiaires rémunérés.

DOMOFRANCE DISPOSE DE :

1 897
logements dédiés

200 à 300
logements livrés par an

Ces résidences intègrent des services adaptés aux usages actuels : espaces de coworking, laveries, connexion Wi-Fi…

Le fort taux de rotation permet d'accueillir un grand nombre de jeunes, favorisant leur mobilité et leur insertion.

Le développement des logements adaptés

L'expression logements adaptés renvoie principalement aux logements conçus pour les personnes à mobilité réduite (PMR), les personnes âgées, ou toute personne ayant des besoins spécifiques en matière d'autonomie et de sécurité.

Depuis plusieurs années, pour répondre aux besoins de ces personnes, Domofrance développe son offre de logements adaptés.

C'EST AUJOURD'HUI

7%
du parc locatif adapté

4 000
logements identifiés

En 2026, Domofrance lance une consolidation du travail d'identification en tenant compte de la nouvelle nomenclature Action Logement, qui permet de classifier les logements en fonction du niveau d'équipement.

Niveau 1 (Logements existants)

ADAPTATION PARTIELLE OU HISTORIQUE
Présence d'une douche.

Niveau 2 (Logements existants)

ADAPTATION ESSENTIELLE
Adaptations principalement dans la salle de bain et les sanitaires.

Niveau 3 (Logements existants)

ADAPTATION CONFORT
Adaptations sur l'ensemble des pièces.

Niveau 4 (Logements neufs)

ADAPTATION SÉRÉNITÉ
Adaptations sur l'ensemble des pièces et domotique.

Niveau 5 (Logements neufs)

COMPATIBLE PMR
Adaptation aux critères de la règlementation PMR.



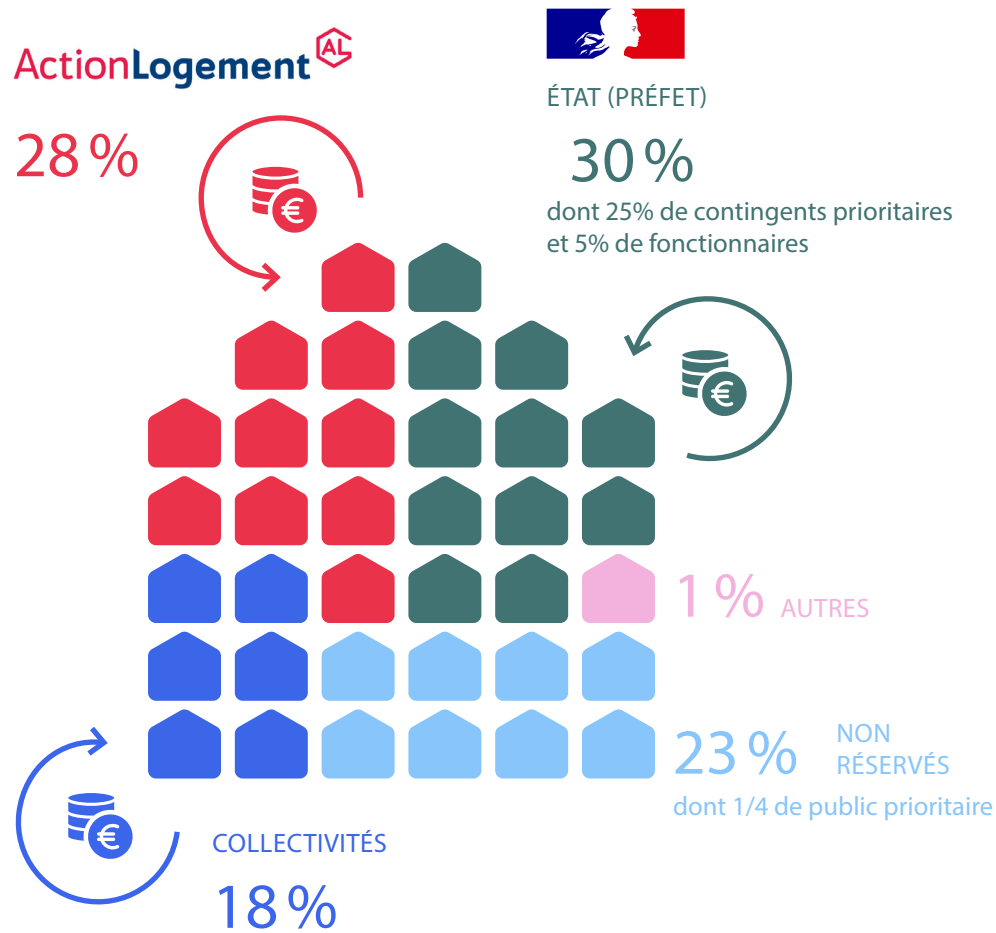
02 LES ORIENTATIONS GÉNÉRALES D'ATTRIBUTION

LE FONCTIONNEMENT DES DROITS DE RÉSERVATION DE LOGEMENT

UNE PARTIE DES LOGEMENTS SOCIAUX EST RÉSERVÉE AUX ACTEURS QUI CONTRIBUENT À LEUR FINANCEMENT :

- État,
- Collectivités territoriales,
- Action Logement,
- etc.

En contrepartie des prêts, subventions ou garanties d'emprunt accordés, ces partenaires disposent de droits de réservation sur une part des attributions de logements sociaux.



Le principe de la gestion en flux

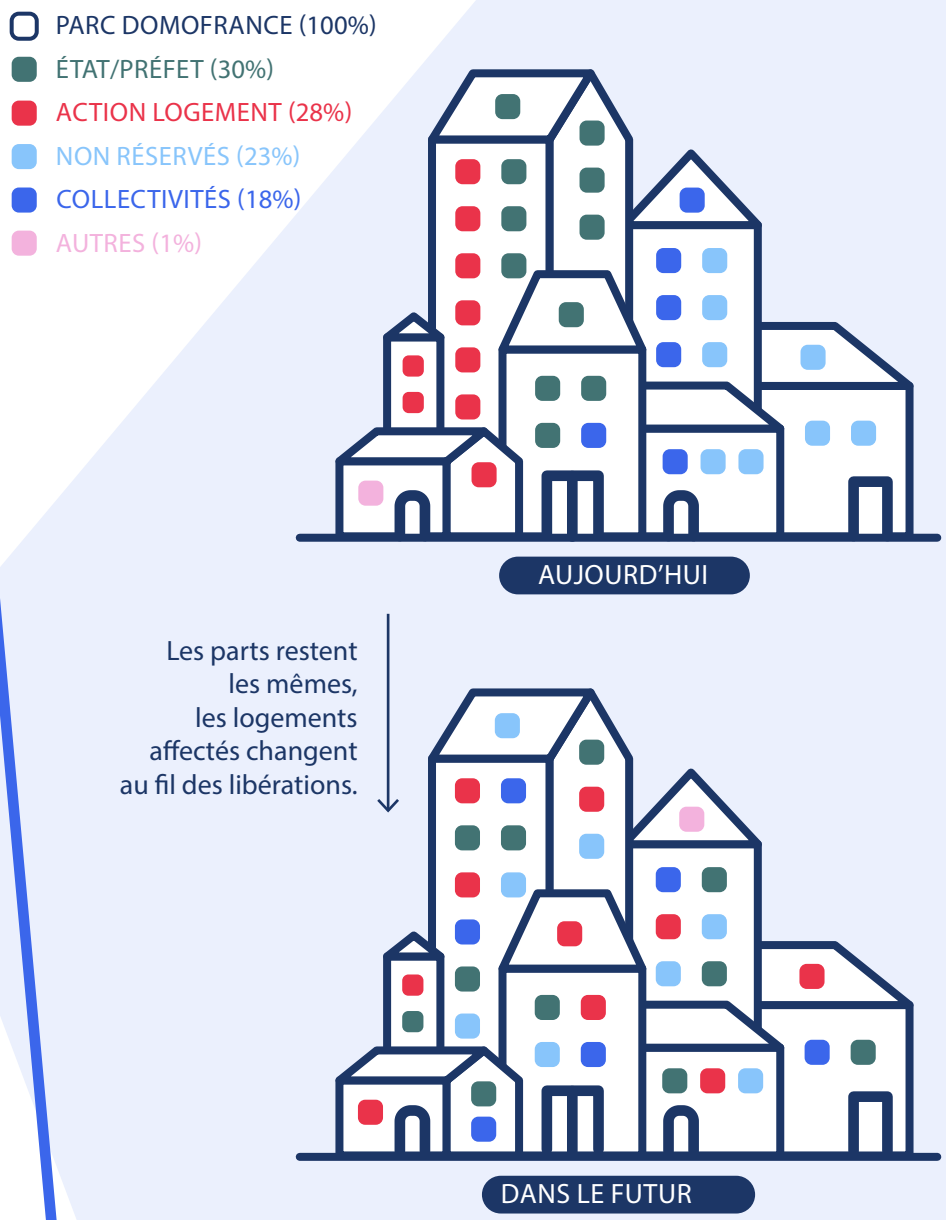
Avec la gestion en flux, ces droits ne sont plus associés à des logements identifiés à l'avance. Chaque réservataire dispose d'un pourcentage des logements qui se libèrent au cours de l'année.

Les pourcentages de réservation restent donc constants, mais les logements concernés évoluent au fil des libérations. Lorsqu'un logement se libère et qu'il est remis à un réservataire, celui-ci peut proposer des candidats qui seront ensuite présentés à la CALEOL. Le logement suivant mobilisé pour ce même réservataire pourra être situé dans une autre résidence, un autre quartier ou correspondre à un autre type de logement.

CE DISPOSITIF CONSTITUE UN LEVIER MAJEUR POUR :

- Mieux adapter les logements proposés aux besoins des partenaires réservataires ;
- Assurer une répartition plus équilibrée des logements (localisation, typologie, niveau de loyer) ;
- Favoriser la mixité sociale au sein du parc ;
- Fluidifier le processus d'attribution.

Ce système permet ainsi de mobiliser l'ensemble du parc disponible, tout en respectant les droits de réservation de chaque partenaire tout en favorisant la mixité sociale et l'équilibre des résidences.



Sélection des candidats et attribution des logements

Lorsque les logements ne sont pas attribués dans le cadre d'une réservation, ou dans le cas d'une délégation des droits de réservation de l'État, les équipes commerciales locatives de Domofrance assurent la recherche des candidats.

Elles procèdent à un rapprochement entre le logement disponible et 3 candidatures identifiées à partir d'un logiciel centralisant l'ensemble des demandes de logement.

Cette recherche de candidats se fait en fonction de critères, à savoir :

- Adéquation entre typologie du logement et composition familiale.
- Adéquation entre le loyer, les charges et les ressources du ménage.
- Ancienneté de la demande.
- Critères de priorités tels que DALO, 1er quartile des demandeurs, dépourvus de logement, mal logement, victime de violences conjugales, menaces d'expulsion sans relogement, handicap...

Une fois la sélection faite, les dossiers sont soumis à un contrôle de conformité et de solvabilité puis inscrits en Commission d'Attribution des logements qui prend la décision d'attribution.

LORSQU'UN LOGEMENT SE LIBÈRE :

01. Il est proposé au réservataire concerné,

02. Celui-ci présente des candidats,

03. Les dossiers sont examinés par la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL),

04. La décision d'attribution est prise.

Les relations entre bailleur et réservataires sont encadrées par la réglementation et des conventions partenariales de gestion en flux.



LES ORIENTATIONS ISSUES
DES DISPOSITIFS RÉGLEMENTAIRES

Les dispositifs nationaux

Les ménages modestes : le 1er quartile

Les ménages du premier quartile correspondent aux 25 % les plus modestes. Leur accès au logement constitue une priorité nationale, renforcée par les réformes récentes des politiques d'attribution.

Leur niveau est déterminé à partir des ressources déclarées, ajusté en fonction de la composition du ménage (unités de consommation) et calculé à l'échelle de chaque établissement public de coopération intercommunale (EPCI). Domofrance contribue activement à cet objectif grâce notamment à son offre de logements très sociaux (PLAI).

OBJECTIF RÉGLEMENTAIRE :

25 % des attributions hors QPV doivent bénéficier aux ménages du premier quartile.

Les ménages prioritaires : contingent préfectoral et DALO

Les publics relevant du contingent prioritaire préfectoral occupent une place centrale dans les politiques d'attribution.

UN OBJECTIF RÉGLEMENTAIRE
POUR LES RÉSERVATIONS DE L'ÉTAT :

30 % des attributions réalisées par Domofrance au titre des réservations de l'État doivent bénéficier aux publics relevant du contingent préfectoral.

Il s'agit principalement de ménages en situation de handicap, de mal logement ou simplement dépourvus de logements, de personnes victimes de violences conjugales ou encore bénéficiaires de la protection internationale.

Il peut s'agir aussi d'un public éligible au DALO (Droit Au Logement Opposable), instauré par la loi du 5 mars 2007 qui permet aux personnes qui ne peuvent accéder à un logement décent par leurs propres moyens d'être reconnues prioritaires et urgentes par une commission de médiation. Domofrance dispose d'un délai de 6 mois pour engager une proposition au bénéfice des publics DALO pour lesquels elle a été désignée.

UN OBJECTIF RÉGLEMENTAIRE POUR DOMOFRANCE :

25 % des attributions réalisées sur les logements Domofrance mis à disposition des réservataires (Action Logement / collectivités) doivent également bénéficier à ces publics prioritaires.

Les déclinaisons locales : une politique coordonnée

Pour adapter les règles d'attribution aux réalités locales, la gouvernance intercommunale a été instaurée par la loi ALUR (2014) et renforcée par les lois ELAN (2018) et 3DS (2022).

Elle s'organise autour de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL), co-pilotée par l'État et les intercommunalités, qui réunit les collectivités, bailleurs et acteurs sociaux pour définir les orientations locales d'attribution. Ces orientations sont formalisées dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

Cette organisation complète les dispositifs départementaux :

PDALHPD

Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

- coordonne les actions pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement des ménages les plus fragiles.

ACD

Accord Collectif Départemental

- fixe des objectifs d'attribution en faveur des publics prioritaires identifiés par le PDALHPD.



FOCUS SUR : LE SYSTÈME DE COTATION DE LA DEMANDE

La cotation de la demande est un outil d'aide à la prise de décision en CALEOL qui attribue un nombre de points à chaque candidat selon des critères objectifs : niveau d'urgence, ressources, composition familiale et ancienneté de la demande.

SES OBJECTIFS :

- Aide à la prise de décision :
Elle guide les commissions dans le choix des candidats en fonction des priorités locales et nationales.

- Transparence et équité
Chaque demande est évaluée selon des critères objectifs, ce qui réduit les risques de décision arbitraire.

- Mixité sociale
Elle contribue à équilibrer l'attribution des logements dans les quartiers et à respecter les orientations locales définies par les conférences intercommunales du logement.

Chaque EPCI définit ses critères, leur pondération et les modalités d'information des demandeurs.



LES ENGAGEMENTS DE DOMOFRANCE

Engagements envers les salariés d'entreprises

En tant que filiale du groupe Action Logement et dans le cadre de la gestion en flux, Domofrance dispose de droits de réservation pour les salariés d'entreprises cotisantes.

Domofrance s'engage également à accompagner les salariés confrontés aux difficultés d'accès au logement en facilitant leur parcours résidentiel et en contribuant à leur apporter des solutions adaptées.

Domofrance mobilise donc une part de son parc afin de répondre aux besoins :

- Des salariés en mobilité professionnelle,
- Des salariés aux revenus modestes ou fragilisés,
- Des travailleurs essentiels confrontés à des difficultés pour se loger à proximité de leur emploi.

Domofrance contribue ainsi à :

- Sécuriser les parcours professionnels, en permettant à un salarié de se loger rapidement ;
- Favoriser l'attractivité des territoires, notamment dans les zones tendues ;
- Soutenir les entreprises confrontées à des besoins de recrutement ou à des enjeux de mobilité interne.

La mobilité interne au parc

La mobilité interne constitue un axe des orientations d'attribution de Domofrance. Elle répond à plusieurs objectifs : tenter de fluidifier les parcours résidentiels, améliorer les conditions de logement des locataires et optimiser l'occupation du parc.

Domofrance s'engage à faciliter les parcours de ses locataires dans plusieurs situations :

- Adaptation du logement aux besoins (naissance, séparation, handicap, vieillissement…),
- Rapprochement du lieu de travail,
- Évolution socio-économique du ménage,
- Traitement des situations de sous-occupation ou sur-occupation.

Malgré son parc conséquent, et compte tenu des nombreuses contraintes réglementaires, Domofrance, n'est pas en mesure de répondre à toutes les demandes de mutation. Aussi, au-delà d'une réponse interne, efficace pour tout ce qui concerne les demandes dites urgentes, prioritaires ou encore les relogements liés aux opérations de renouvellement urbain, Domofrance s'est engagée sur la voie de l'inter-bailleur.

Domofrance distingue plusieurs niveaux de traitement des demandes de mutation : la réponse interne ou la réponse collective.

Une réponse interne :

Niveau 1

PROPOSITION DE LOGEMENT DANS DES DÉLAIS OPTIMISÉS.

- Risques pour la sécurité ou la santé du ménage,
- Logements inadaptés à un handicap ou une perte d'autonomie,
- Violences intrafamiliales,
- Situations sociales graves nécessitant un relogement prioritaire.

Ces demandes bénéficient d'un canal de traitement accéléré.

Niveau 2

PROPOSITION DE LOGEMENT DANS DES DÉLAIS ADAPTÉS.

- Relogements dans le cadre des Opérations de Renouvellement Urbain
- Mise en vente d'un logement Domofrance
- Situations mises en lumière dans le cadre des Commissions d'Examen d'Occupation des logements (EOL) qui analysent l'occupation réelle des logements, détectent les situations fragiles ou inadaptées et envisagent des solutions.

Autres cas

Ces demandes, qui ne présentent pas de caractère prioritaire, sont traitées dans les délais habituels, lesquels peuvent être relativement longs.



Une réponse collective au traitement des mutations non prioritaires :

FOCUS SUR

LA BOURSE D'ECHANGE DES LOGEMENTS (BEL)

La Bourse d'Échange des Logements en Nouvelle-Aquitaine est un dispositif régional porté par l'URHLM, permettant aux locataires du parc social d'échanger leur logement avec un autre ménage, en accord avec leurs bailleurs respectifs. Elle constitue un outil majeur pour :

- fluidifier le parc,
- favoriser la mobilité,
- et mieux adapter les logements aux besoins réels des familles.

Domofrance est investie dans ce dispositif qui permet de donner une réponse aux demandes de mutations dites classiques et pour lesquelles les délais de traitement interne sont très longs (plusieurs années).

La BEL répond principalement aux questions de suroccupation / sous-occupation « légères ».



LE FONCTIONNEMENT

DÉPÔT DE L'ANNONCE

Le locataire publie une annonce décrivant :

- Son logement actuel (typologie, localisation, étage, loyer),
- Le type de logement recherché,
- Ses contraintes (PMR, ascenseur, proximité transports, etc.)

MISE EN RELATION

Les ménages peuvent consulter les annonces et contacter directement les locataires qui proposent un logement compatible avec leurs besoins.

VALIDATION PAR LES BAILLEURS

Chaque bailleur (ex. : Domofrance, bailleurs extérieurs) doit :

- Vérifier la solvabilité,
- Confirmer l'adéquation du logement échangé,
- Valider la conformité réglementaire (taux d'occupation, revenus, priorité, etc.)

SIGNATURE ET ÉCHANGE DES LOGEMENTS

Une fois l'échange validé :

- Un passage en Commission d'Attribution est réalisé pour chaque ménage : candidature unique. Un nouveau bail est signé.
- Les ménages procèdent à leur déménagement.

La Nouvelle-Aquitaine fait partie des régions les plus actives sur la BEL.

Un processus d'attribution maîtrisé au service de l'équité et de la transparence

Domofrance s'appuie sur un processus d'attribution des logements sociaux structuré, visant à garantir l'équité, la transparence et le respect des obligations réglementaires à chaque étape. Il repose sur des méthodes formalisées et une organisation qui permet d'assurer un traitement cohérent de l'ensemble des demandes.

Cette exigence se traduit notamment par l'obtention de la certification ISO 9001, référence internationale en matière de management de la qualité. Elle atteste de la solidité des pratiques internes et de la maîtrise des processus.

Le dispositif d'attribution fait l'objet d'audits réguliers menés par des organismes indépendants. Ces contrôles permettent de vérifier l'application des procédures, d'identifier des axes d'amélioration et de maintenir un niveau d'exigence dans le temps. Ils renforcent également la transparence vis-à-vis des partenaires, des collectivités et des demandeurs.

La fiabilité du processus repose aussi sur une gestion encadrée des données personnelles. Les informations collectées sont limitées au strict nécessaire, accessibles uniquement aux personnes habilitées et traitées conformément à la réglementation, garantissant les droits des demandeurs dans un cadre sécurisé.

À travers ces dispositifs — certification, contrôle et protection des données — Domofrance affirme son engagement en faveur d'un processus d'attribution fiable, équitable et transparent, en cohérence avec les enjeux du logement social et des territoires.



Conception graphique : Studio Matriona - Photos : ©Domofrance ©Pascal Rousse ©Benoît Verdonck

Domofrance
Groupe ActionLogement

Domofrance
@Domofrance
@Domofrance_
www.domofrance.fr