

Février 2023

Dématérialisation de l'enregistrement de la demande de logement social : quelle différence d'aboutissement par rapport aux dépôts en guichets physiques ?

Depuis la création du portail grand public en ligne en 2015¹, le nombre de demandes de logement social déposées sur Internet n'a cessé de croître, posant ainsi la question de la différence d'aboutissement de ces demandes par rapport à celles enregistrées auprès d'un guichet physique.

Parmi les départements ayant opté pour le système national d'enregistrement de la demande¹, la probabilité de se voir attribuer un logement est 28 % plus faible pour les ménages ayant déposé leur demande par voie dématérialisée, par rapport à ceux l'ayant fait auprès d'un guichet. Les demandes enregistrées en ligne sont par ailleurs plus volatiles que les autres, leur probabilité de se voir radier pour non-renouvellement étant de 15 % plus élevée que celle des demandes enregistrées en guichet.

Toutefois, les caractéristiques des ménages et des demandes diffèrent selon la modalité de dépôt. Les ménages s'inscrivant sur Internet sont plus jeunes, ont des niveaux de ressources plus élevés et recherchent davantage de logements en zones tendues que les ménages qui se déplacent dans un guichet.

Néanmoins, les différences de caractéristiques des ménages et des logements demandés n'expliquent quasiment pas l'écart de probabilité d'attribution constaté selon la modalité de dépôt. A caractéristiques équivalentes, la différence de probabilité d'attribution demeure ainsi de 27 % en défaveur des demandes déposées par voie dématérialisée. Toutefois, les données disponibles ne permettent pas de prendre en compte les éventuelles recherches d'autres solutions de logement, que les ménages s'inscrivant sur Internet mènent plus souvent. De même, les contacts avec les bailleurs, indépendamment du dépôt de la demande, et la richesse de leur dossier en termes de pièces justificatives, éléments pouvant favoriser la connaissance des dossiers par les bailleurs, ne sont pas connus et sont de fait ignorés dans le modèle statistique. Par ailleurs, les procédures d'instruction des dossiers et de désignation d'un candidat diffèrent d'un bailleur à un autre. La mobilisation du SNE, dans lequel sont recensées les demandes dématérialisées, par les bailleurs ou son interconnexion avec leurs outils internes n'est ainsi pas garantie.

Enfin, *toutes choses étant égales par ailleurs*, les demandes déposées en ligne ont une probabilité de ne pas être renouvelées proche des demandes faites en guichet physique. Le non-renouvellement n'explique donc pas les différences de probabilité d'attribution selon la modalité de dépôt.

¹ Le portail grand public permet un dépôt de demande de logement social dans les départements ayant opté pour le système national. Ceux ayant opté pour un système partagé disposent de leur propre site Internet. Ces derniers sont exclus du périmètre de l'étude du fait d'une absence de visibilité sur la modalité effective de dépôt des demandes sur ces départements.

Amandine ROCHE
Cheffe du département des études et maîtrise d'ouvrage statistiques
Contact : etudes@ancols.fr

Directeur de la publication :
Serge BOSSINI

Direction des statistiques et des études transversales
ANCOLS – La Grande Arche Paroi Sud – 92055 LA DEFENSE Cedex – <http://www.ancols.fr>

Sommaire.....	2
Introduction	3
Les demandes créées en ligne ont des probabilités d’attribution plus faibles que celles créées auprès de guichets physiques mais des caractéristiques différentes	4
78 % des demandes créées entre 2015 et 2020 l’ont été dans des départements ayant opté pour le système national d’enregistrement de la demande.....	4
Les demandes créées en ligne ont des probabilités d’attribution plus faibles que celles créées auprès de guichets	5
Les ménages ayant déposé leur demande en ligne sont plus jeunes, ont des niveaux de ressources plus élevés... ..	8
... et envisagent moins le parc social comme une solution résidentielle exclusive	13
A caractéristiques équivalentes les demandes déposées en ligne ont une probabilité d’attribution plus faible que celles déposées en guichet physique	15
Les spécificités des ménages déposant leur demande en ligne n’expliquent qu’une infime partie de la différence de probabilité d’attribution avec ceux ayant recours aux guichets.....	15
à l’inverse, La plus forte propension des ménages inscrits en ligne à ne pas renouveler leur demande s’explique essentiellement par leurs caractéristiques	20
Conclusion.....	22
Méthodologie.....	23
Périmètre de la demande.....	23
Norme de peuplement de l’Insee	23
Méthodes statistiques.....	24
Sources de données	26
Bibliographie.....	26



INTRODUCTION

Depuis avril 2015, les ménages demandeurs de logements sociaux peuvent enregistrer leur demande en ligne, sur le portail grand public, dès lors que le département dans lequel est enregistrée la demande a opté pour le système national². La part des demandes créées sur le portail grand public sur ces territoires ne cesse d'augmenter depuis 2015. Ainsi, 44 % des demandes créées en 2020 ont été enregistrées en ligne contre 9 % en 2015.

Les demandes déposées auprès de guichets physiques le sont essentiellement auprès des bailleurs sociaux (71 %). Les communes et les intercommunalités représentent seulement 0,2 % des enregistrements. Les autres réservataires, tels qu'Action Logement Services, concentrent 26 % des enregistrements³.

Le Défenseur des droits, dans un rapport daté de 2019⁴, rappelle le progrès pour l'accès aux droits que constitue la dématérialisation : « *Compte tenu de la réflexion sur la simplification et la clarification des procédures administratives qu'elle peut entraîner, la dématérialisation peut constituer un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous et de toutes à ses droits.* ». Ainsi, il cite dans son rapport l'amélioration du taux de recours au revenu de solidarité active (RSA) et à la prime d'activité à la suite de leur dématérialisation.

Les différents travaux sur la dématérialisation des services publiques, tels que ceux menés par le Défenseur des droits en 2019 et en 2022⁵, s'attachent cependant à étudier aussi les risques d'une dématérialisation : sentiment de déshumanisation de l'administration, exclusion de ménages n'ayant pas accès ou rencontrant des difficultés avec l'utilisation des outils numériques. En revanche, ces travaux n'analysent pas les différences d'aboutissement des démarches entre les publics les réalisant en ligne et ceux les réalisant auprès de guichets physiques.

En 2020, l'ANCOLS a publié une étude sur les arbitrages des ménages demandeurs de logement social⁶ dans laquelle le phénomène de non-renouvellement, les propositions de logements et les éventuels refus des ménages y étaient, entre autres, analysés. Des premières explications, rappelées dans la présente étude, quant aux différences observées entre les populations selon leur modalité de dépôt de la demande y étaient ainsi énoncées. Dans la continuité de ces travaux, et compte tenu du développement de la dématérialisation de l'enregistrement de la demande de logement social, la présente étude vise, d'une part à quantifier la différence d'aboutissement des demandes déposées auprès d'un guichet physique ou sur le portail grand public, et d'autre part, à déterminer si cette différence relève d'un effet de sélection ou d'un traitement différencié des demandes.

² Les ménages souhaitant un logement social dans les départements ayant opté pour des systèmes partagés doivent s'inscrire sur les sites dédiés ou auprès des guichets enregistreurs de leur département. (cf. méthodologie).

³ Les 2,8 % restants correspondent à d'autres personnes morales ou représentants de l'Etat.

⁴ Défenseur des droits. (2019). *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*.

⁵ Défenseur des droits (2022). *Dématérialisation des services publics : trois après, où en est-on ?*

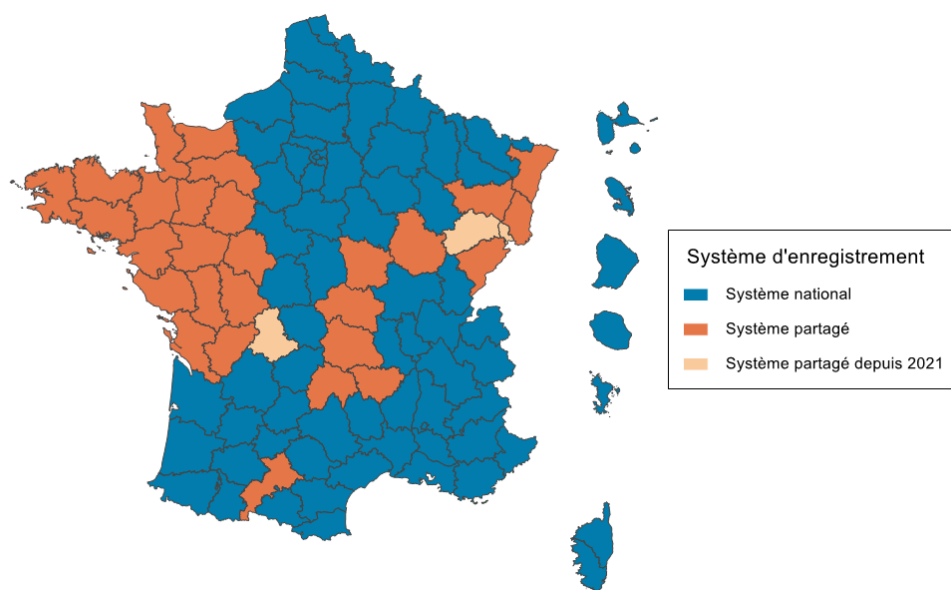
⁶ ENEIS by KPMG, LVDC pour l'ANCOLS. (2020, Mars). *La demande de logement social : quels arbitrages des ménages du dépôt à l'éventuelle attribution d'un logement ?*

LES DEMANDES CRÉÉES EN LIGNE ONT DES PROBABILITÉS D'ATTRIBUTION PLUS FAIBLES QUE CELLES CRÉÉES AUPRÈS DE GUICHETS PHYSIQUES MAIS DES CARACTÉRISTIQUES DIFFÉRENTES

78 % DES DEMANDES CRÉÉES ENTRE 2015 ET 2020 L'ONT ÉTÉ DANS DES DÉPARTEMENTS AYANT OPTÉ POUR LE SYSTÈME NATIONAL D'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

Sont considérées dans la présente étude l'ensemble des demandes créées entre 2015 et 2020. Le périmètre géographique est restreint aux départements ayant opté pour le système national d'enregistrement de la demande. Les ménages souhaitant un logement social dans les départements ayant opté pour des systèmes partagés doivent s'inscrire sur les sites dédiés ou auprès des guichets enregistreurs de leur département. L'infocentre SNE ne permet pas de distinguer les demandes créées en ligne à partir des sites internes des systèmes partagés. Aussi, le périmètre de la présente étude est restreint aux seuls départements utilisant le système national (Carte 1), qui représentent 78 % des demandes créées entre 2015 et 2020. 79 % du parc est situé dans ces départements et 74 % des logements disponibles à la location au cours d'une année. A noter que ce périmètre comprend les territoires tendus tels que l'Île-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur, le Rhône, les Hauts-de-France ou encore la Gironde. La Haute-Saône (70), la Haute-Vienne (87) et le territoire de Belfort (90) ayant opté pour un système local partagé après 2020, ces départements ont pu être intégrés à la présente étude.

Carte 1 : Système d'enregistrement de la demande utilisé par département



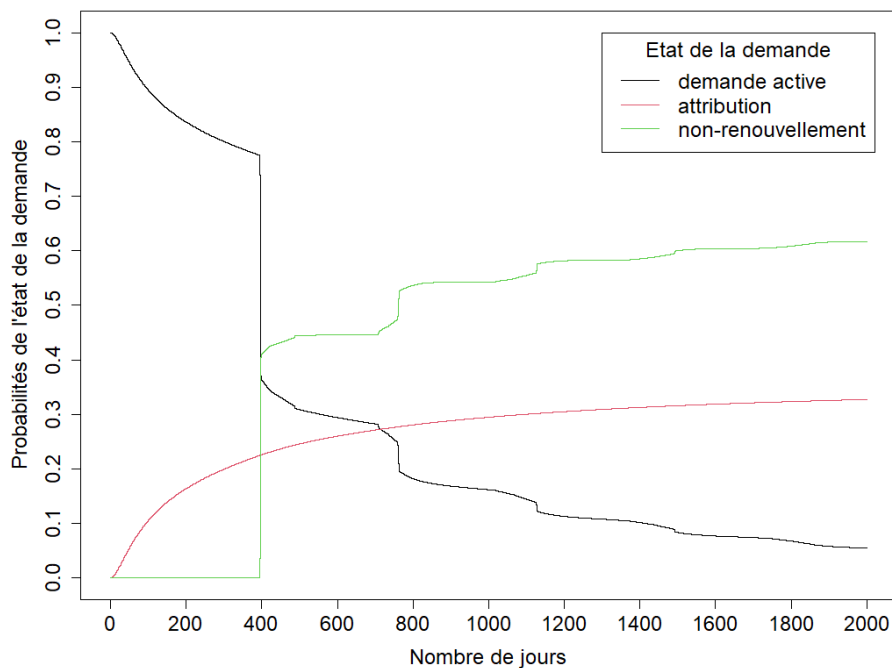
Source : Infocentre SNE



LES DEMANDES CRÉÉES EN LIGNE ONT DES PROBABILITÉS D'ATTRIBUTION PLUS FAIBLES QUE CELLES CRÉÉES AUPRÈS DE GUICHETS

A titre d'illustration, 400 jours après leur création⁷, les demandes ont 41 % de probabilité d'être radiées pour non-renouvellement, 23 % d'avoir été radiées pour attribution d'un logement social et 36 % d'être encore actives (Figure 1). La probabilité d'attribution atteint un plateau proche de 34 %. La probabilité qu'une demande soit encore active au cours du temps diminue davantage chaque année du fait des radiations pour non-renouvellement que des attributions.

Figure 1 : Probabilités d'attribution, de radiation pour non-renouvellement et de maintien de la demande au cours du temps



Champ : demandes créées entre 2015 et 2020, hors départements ayant opté pour un système partagé, SNE.

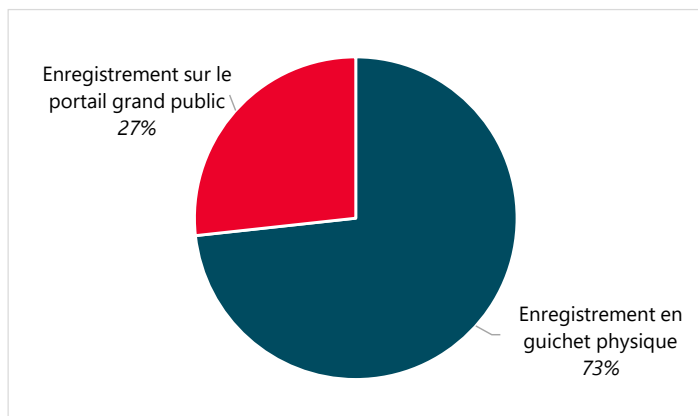
Note de lecture : 600 jours après leur création, les demandes ont une probabilité d'avoir été radiées pour attribution d'un logement social de 26 %, une probabilité d'avoir été radiées pour non-renouvellement de 45 % et une probabilité d'être encore actives de 29 %.

Note : les différents sauts observés à intervalles réguliers correspondent aux périodes de radiations pour non-renouvellement de la demande, qui interviennent tous les ans.

⁷ Après 13 mois d'existence, en l'absence de démarche de renouvellement de la part des ménages, les demandes sont radiées pour non-renouvellement. Les ménages doivent renouveler leur demande chaque année pour que leur demande reste active. Un délai d'un mois après la date anniversaire est laissé aux ménages pour qu'ils puissent réaliser les démarches.

Parmi les demandes créées entre 2015 et 2020 sur les départements ayant opté pour le système national de la demande, 27 % ont été enregistrées en ligne (Figure 1).

Figure 2 : Répartition des demandes selon la modalité de dépôt



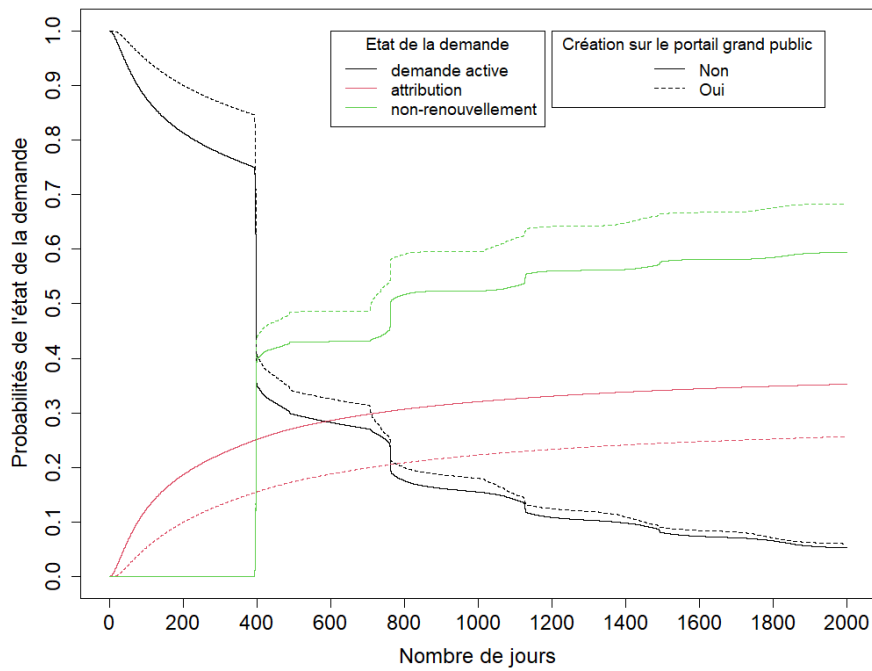
Champ : demandes créées entre 2015 et 2020, hors départements ayant opté pour un système partagé, SNE.

Les probabilités d'attribution d'un logement social, de radiation pour non-renouvellement et de maintien de la demande peuvent être calculées en distinguant les demandes selon leur modalité de dépôt (Figure 3). La probabilité d'attribution est plus faible pour les ménages ayant créé leur demande en ligne, et ce quel que soit le nombre de jours écoulés depuis la création de la demande. La probabilité d'attribution des ménages ayant déposé une demande auprès d'un guichet physique atteint un plateau autour de 36 % tandis qu'elle atteint 26 % pour les ménages ayant déposé leur demande en ligne, soit un écart de 10 points et une différence relative de 28 %. L'écart de probabilité est plus important pendant la première année. A 400 jours, la probabilité qu'un ménage ayant déposé sa demande sur le portail grand public se soit vu attribuer un logement est de 16 % contre 25 % pour un ménage ayant créé sa demande auprès d'un guichet physique, soit une probabilité inférieure de 36 %. En effet, l'écart en points de pourcentage est, à partir de 6 mois d'existence d'une demande, d'environ 9 points, toutefois, rapporté à la probabilité observé à une date t , il représente un écart de probabilité plus ou moins important.

La probabilité de radiation pour non-renouvellement des demandes dématérialisées est plus élevée que celle des demandes déposées auprès d'un guichet. A 400 jours, la probabilité qu'un ménage ayant déposé sa demande en ligne n'ait pas renouvelé sa demande est de 44 % contre 40 % pour ceux inscrits auprès d'un guichet, soit un écart relatif de 10 %. A long terme, la probabilité qu'une demande ait été radiée pour non-renouvellement atteint un plateau autour de 70 % pour les demandes par voie dématérialisée et de 61 % pour celles déposées auprès de guichets physiques. Autrement dit, à long terme les ménages inscrits en ligne ont une probabilité de 15 % supérieure aux autres d'avoir été radiés pour non-renouvellement.

Enfin, la probabilité de maintien des demandes dématérialisées au cours du temps est légèrement plus élevée, du fait d'une plus faible probabilité d'attribution.

Figure 3 : Probabilités d'attribution, de radiation pour non-renouvellement et de maintien de la demande au cours du temps, selon la modalité de dépôt de la demande



Champ : demandes créées entre 2015 et 2020, hors départements ayant opté pour un système partagé, SNE.

Note de lecture : 600 jours après leur création, les demandes créées sur le portail grand public ont une probabilité d'avoir été radiées pour attribution d'un logement social de 19 % (contre 29 % pour les demandes créées auprès d'un guichet physique), une probabilité d'avoir été radiées pour non-renouvellement de 49 % (contre 43 %) et une probabilité d'être encore actives de 33 % (contre 28 %).

LES MÉNAGES AYANT DÉPOSÉ LEUR DEMANDE EN LIGNE SONT PLUS JEUNES, ONT DES NIVEAUX DE RESSOURCES PLUS ÉLEVÉS...

L'enquête auprès de ménages demandeurs de logement sociaux par l'ANCOLS⁸, citée en introduction, avait mis en avant que « *la propension d'un demandeur à enregistrer [sa] demande sur Internet [...] dépend fortement de ses caractéristiques socio-économiques et notamment de son âge et du niveau de tension sur la demande sur sa zone de recherche de logement* ».

Les titulaires de demandes enregistrées en ligne sont plus jeunes et davantage en emploi

Les titulaires des demandes créées sur le portail grand public sont plus souvent des femmes et de nationalité française. 58 % des demandes dématérialisées sont portées par des femmes contre 53 % des demandes enregistrées directement auprès d'un guichet (Figure 4). 84 % des demandes enregistrées en ligne sont émises par des titulaires de nationalité française contre 79 % pour les autres (Figure 5). Les titulaires de nationalité extra-communautaire sont sous-représentés : 13 % parmi les titulaires de demandes enregistrées en ligne contre 17 % parmi les titulaires de demandes enregistrées auprès d'un guichet.

Figure 4 : Genre du titulaire de la demande selon la modalité de création de la demande

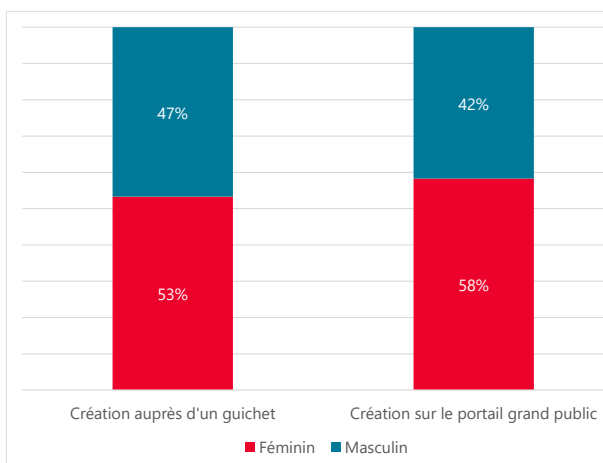
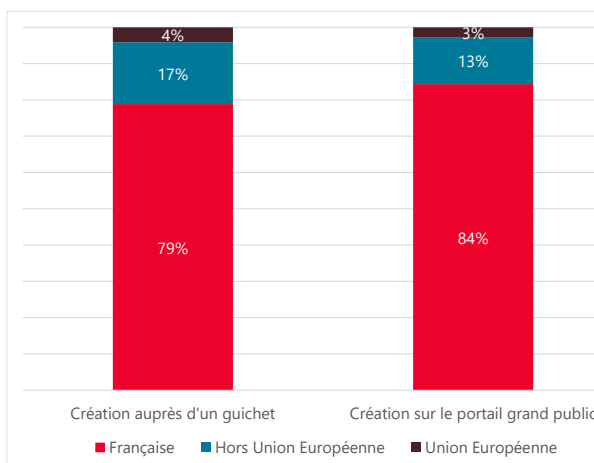


Figure 5 : Nationalité du titulaire de la demande selon la modalité de création de la demande



Champ : demandes créées entre 2015 et 2020, hors départements ayant opté pour un système partagé, SNE.

Sans surprise, les titulaires de demandes créées sur le portail grand public sont plus jeunes que les titulaires ayant déposé leur demande auprès d'un guichet physique (Figure 6). 38 % des titulaires déposant leur demande en ligne ont moins de 30 ans, 30 % ont entre 30 et 39 ans, contre respectivement 27 % et 26 % pour les ménages s'étant inscrit auprès de guichets. Les titulaires âgés d'au moins 65 ans sont par conséquent sous-représentés : 3 % des demandes enregistrées en ligne contre 8 %.

57 % des titulaires de demandes dématérialisées sont salariés ou agents de l'Etat contre 50 % des titulaires de demandes déposées auprès d'un guichet (Figure 7). En cohérence avec la sur-représentation de jeunes de moins de 30 ans parmi les titulaires de demandes déposées en lignes, les étudiants et apprentis sont davantage représentés (5 % contre 3 %). A contrario, la catégorie « Autre » ne représente que 22 % des titulaires de demandes enregistrées sur Internet tandis qu'elle représente 34 % des titulaires s'inscrivant auprès d'un guichet physique. Cette catégorie comprend notamment les retraités, les artisans, les commerçants et les professions libérales⁹.

⁸ Interrogation de 3 000 ménages demandeurs dont la demande était active au moins un jour au cours de l'année 2017. ENEIS by KPMG, LVDC pour l'ANCOLS. (2020, Mars). *La demande de logement social : quels arbitrages des ménages du dépôt à l'éventuelle attribution d'un logement ?*

⁹ Depuis la mise en place du nouveau formulaire de demande (CERFA v4),

L'étude sur la demande de logement social avait posé l'hypothèse que « les jeunes en activités puissent privilégier une approche plus rapide ne nécessitant pas de fixer un temps d'échange présentiel ». L'étude poursuivait en rappelant que « cette classe d'âge est la plus à même de maximiser ses recherches et demandes de logement, y compris sur d'autres segments du parc ».

Figure 6 : Tranche d'âge du titulaire de la demande selon la modalité de création de la demande

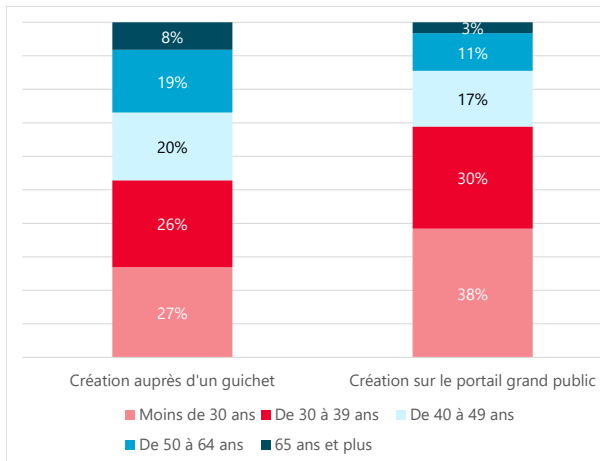
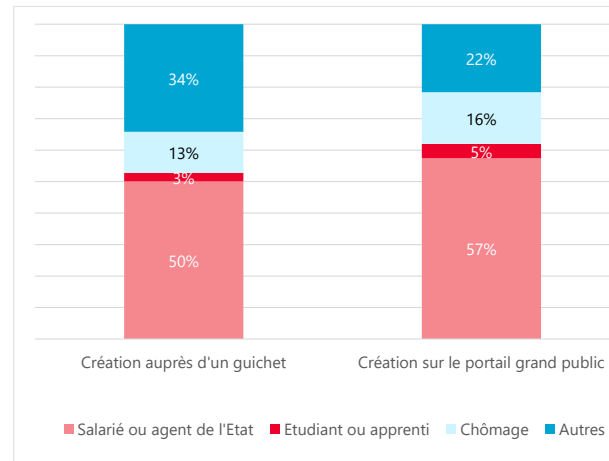


Figure 7 : Situation professionnelle du titulaire de la demande selon la modalité de création de la demande

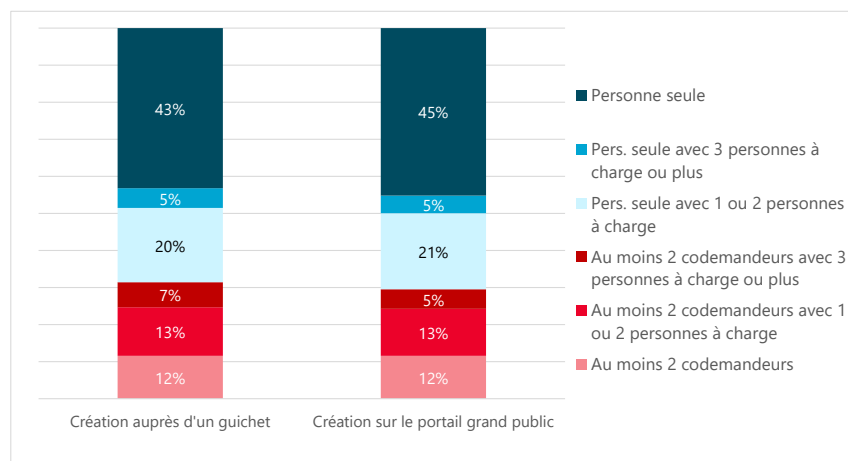


Champ : demandes créées entre 2015 et 2020, hors départements ayant opté pour un système partagé, SNE.

Les ménages s'inscrivant en ligne ont davantage de ressources et sont moins souvent locataires du parc social

Les compositions familiales des ménages s'inscrivant en ligne ou auprès d'un guichet physique sont proches (Figure 8). De même, les ménages reconnus DALO ne sont pas davantage représentés dans une catégorie ou une autre.

Figure 8 : Composition familiale du ménage selon la modalité de création de la demande



Champ : demandes créées entre 2015 et 2020, hors départements ayant opté pour un système partagé, SNE.

L'analyse des ressources des ménages est présentée par unité de consommation¹⁰ (UC). Des ménages de tailles différentes peuvent ainsi être comparés¹¹. Les ménages enregistrant leur demande en ligne ont des ressources mensuelles par unité de consommation plus élevées que les ménages enregistrant leur demande auprès d'un guichet physique (Figure 9). 55 % des ménages s'inscrivant sur le portail grand public ont des ressources supérieures à 1 050 €/UC contre 45 % pour les autres ménages. La part des demandes pour lesquelles les ressources ne sont pas renseignées est de 4 %, quelle que soit la modalité de dépôt de la demande retenue par le ménage.

Les ménages déjà locataires du parc social au moment du dépôt de leur demande sont logiquement sous-représentés parmi les ménages s'enregistrant en ligne : 22 % de ces demandes sont émises par des locataires du parc social en demande de mobilité contre 32 % des demandes enregistrées auprès d'un guichet physique (Figure 10). Ainsi, 77 % des ménages locataires du parc social ayant enregistré leur demande auprès d'un guichet physique l'ont fait auprès d'un bailleur social (contre 71 % pour l'ensemble des ménages ayant enregistré leur demande auprès d'un guichet), sans pour autant qu'il soit possible de savoir s'il s'agit de leur bailleur au moment de la demande. Les demandes de locataires du parc privé ou de ménages hébergés chez un proche sont quant à elles sur-représentées : respectivement 30 % et 26 % des demandes enregistrées en ligne contre respectivement 25 % et 22 % des demandes enregistrées auprès d'un guichet. Les demandes de ménages résidant en structure sociale sont sur-représentées (7 % contre 5 %).

Figure 9 : Ressources du ménage par unité de consommation selon la modalité de création de la demande

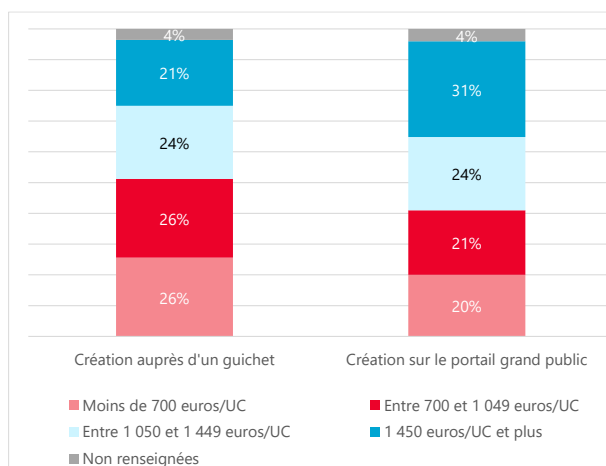
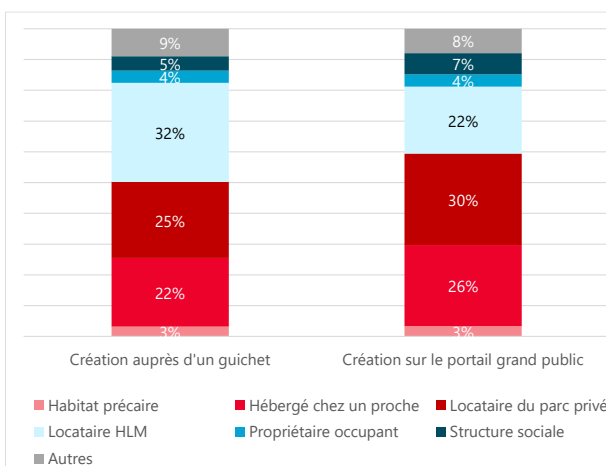


Figure 10 : Logement au moment de la demande selon la modalité de création de la demande



Champ : demandes créées entre 2015 et 2020, hors départements ayant opté pour un système partagé, SNE.

Les petites typologies en zones tendues sont davantage recherchées par les ménages enregistrant leur demande en ligne

Les demandes dématérialisées visent davantage les zones tendues (Figure 11). 21 % des demandes créées en ligne portent sur des recherches en zone Abis et 31 % en zone A contre respectivement 11 % et 24 % des demandes déposées auprès de guichets physiques. Les zones B2 et C sont sous-représentées parmi les demandes enregistrées en ligne : 13 % en zone B2 (contre 23 %) et 7 % en zone C (contre 14 %).

¹⁰ Les unités de consommation (UC) sont calculées selon l'échelle dite de l'OCDE modifiée qui attribue 1 UC au premier adulte du ménage, 0,5 UC aux autres personnes de 14 ans ou plus et 0,3 UC aux enfants de moins de 14 ans.

¹¹ Les ressources par unité de consommation ont été retenues dans les modèles économétriques présentés dans la suite de l'étude.

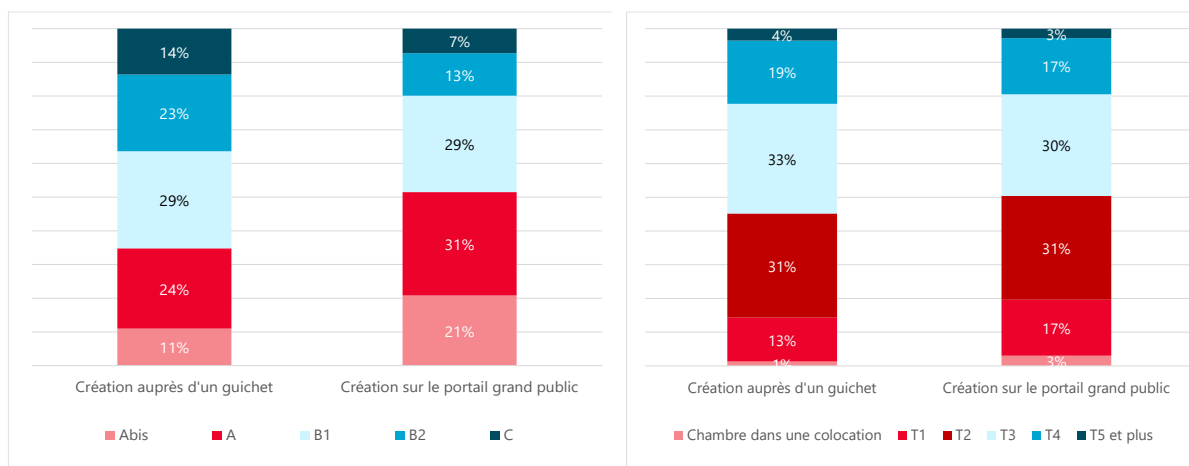
Parmi les demandes enregistrées en ligne, celles visant de petites typologies sont davantage représentées (Figure 12) et ce malgré des compositions familiales similaires à celles des demandes enregistrées en guichet et des revenus plus élevés. Ceci peut s'expliquer par la prépondérance des zones tendues parmi les localisations recherchées par les ménages inscrits en ligne. 17 % des demandes enregistrées en ligne concernent des logements de type T1 contre 13 % des demandes auprès de guichets physiques. Les logements de type T3 et de type T4 sont moins recherchés : respectivement 30 % et 17 % des demandes enregistrées en ligne contre respectivement 33 % et 19 %.

Un nombre de pièces en adéquation avec la composition de chaque ménage a été déterminé à partir de la norme de peuplement de l'Insee¹². Ce nombre a ensuite été comparé au nombre de pièces souhaité par le ménage demandeur. Il apparaît qu'environ 68 % des demandeurs, qu'ils soient inscrits en ligne ou auprès de guichets physiques, demandent un nombre de pièces en adéquation avec leur composition familiale. En revanche, les ménages ayant déposé leur demande sur le portail grand public demandent davantage de logements plus petits que ce dont ils ont besoin (17 % contre 15 % des ménages ayant déposé leur demande auprès d'un guichet) et moins souvent de logements plus grands (13 % contre 17 %).

Par ailleurs, les ménages déposant leur demande en ligne sont moins souvent indifférents au choix de la catégorie de logement (44 % contre 47 % pour les ménages déposant leur demande auprès d'un guichet). Ils souhaitent davantage vivre dans un appartement (45 % contre 42 %). Ils sont 11 % à demander une maison, proportion équivalente à celle observée parmi les ménages enregistrant leur demande auprès d'un guichet.

Figure 11 : Zone de tension du logement recherché selon la modalité de création de la demande

Figure 12 : Typologie du logement recherché selon la modalité de création de la demande



Champ : demandes créées entre 2015 et 2020, hors départements ayant opté pour un système partagé, SNE.

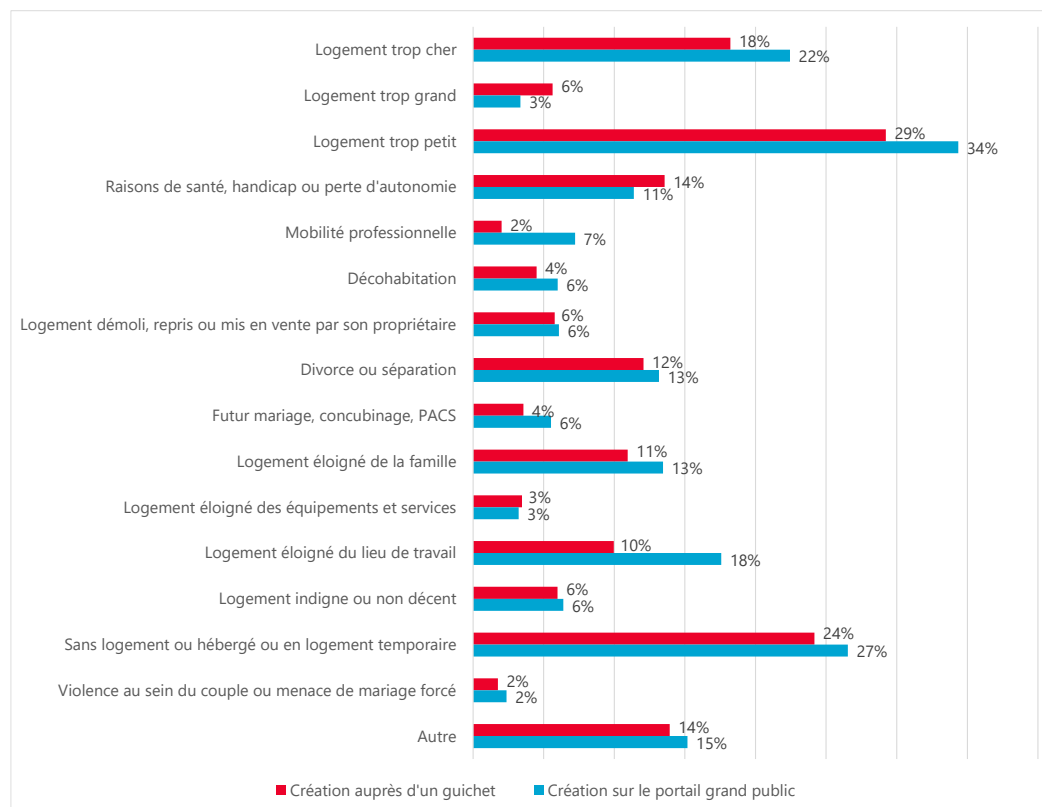
Les demandes dématérialisées sont plus souvent motivées par une insatisfaction du logement actuel

La situation des ménages ayant recours à un dépôt dématérialisé est cohérente avec leurs caractéristiques. Ces ménages, plus souvent en emploi, motivent davantage leur demande par l'éloignement de leur logement actuel de leur lieu de travail (18 % contre 10 % des ménages ayant déposé leur demande auprès d'un guichet, Figure 13). De même, en lien avec leur plus jeune âge, les situations de décohabitation sont surreprésentées (6 % contre 4 %).

¹² Cette norme permet de caractériser le nombre de pièces théoriquement nécessaire compte tenu de la composition familiale du ménage à loger (cf. méthodologie).

Par ailleurs, les ménages qui enregistrent leur demande sur Internet sont moins satisfaits du logement qu'ils occupent au moment du dépôt de leur demande : 34 % le considèrent trop petit et 22 % trop cher contre respectivement 29 % et 18 % des ménages ayant déposé leur demande auprès d'un guichet. A noter que si les ménages considérant que leur logement est trop petit recherchent majoritairement des logements dont le nombre de pièces correspond à leur composition familiale¹³ (64 % des ménages ayant déposé leur demande en ligne), ils demandent tout de même plus souvent des logements plus petits que ce dont ils ont besoin (21 % contre 16 % de l'ensemble des demandeurs).

Figure 13 : Situation du ménage au moment de la demande selon la modalité de création de la demande



Champ : demandes créées entre 2015 et 2020, hors départements ayant opté pour un système partagé, SNE.

¹³ Selon la norme de peuplement de l'Insee.

En complément des éléments de connaissance issus du système national d'enregistrement de la demande, et pour une bonne compréhension des différences de profil entre les ménages demandeurs selon leur modalité de dépôt, la présente sous-partie synthétise les résultats de l'étude sur la demande de logement social citée précédemment¹⁴. Les éléments présentés pourraient ainsi être mobilisés pour expliquer une partie des différences d'aboutissement de la demande des ménages selon leur modalité de dépôt, tels que présentés dans la partie suivante.

Plusieurs modalités de dépôt étaient distingués dans le cadre de cette étude : le dépôt en ligne, auprès d'un bailleur social, à la mairie ou la préfecture, auprès de son employeur, d'Action Logement, d'une association ou d'un autre guichet enregistreur. Ainsi, dans la présente sous-partie, les résultats relatifs aux ménages ayant déposé leur demande en ligne seront comparés non pas aux ménages ayant déposé leur demande auprès d'un guichet physique, comme c'est le cas dans les sous-parties précédentes, mais à l'ensemble des ménages interrogés dans le cadre de l'enquête auprès des ménages demandeurs.

L'étude avait permis d'analyser les arbitrages des ménages du dépôt de leur demande à l'éventuelle attribution d'un logement. Il y apparaissait que les ménages ayant déposé leur demande en ligne se disaient davantage informés sur la manière dont les dossiers de demandes étaient sélectionnés que l'ensemble des ménages demandeurs (24 % contre 20 % pour l'ensemble) et sur les différentes étapes de l'attribution d'un logement (31 % contre 25 %). Pour autant, ces ménages étaient peu confiants en leur chance d'obtenir un logement social. 53 % des ménages s'inscrivant en ligne estimaient, au moment du dépôt de leur demande, n'avoir peu voire aucune chance de se voir attribuer un logement (contre 40 % pour l'ensemble des demandeurs). Les ménages prenaient notamment en compte les difficultés, bien connues, d'obtention d'un logement social en zones tendues, zones qu'ils plébiscitaient comme vu auparavant. Cette meilleure connaissance déclarée par les ménages ne semblait toutefois pas liée à un accompagnement au renseignement du dossier, ce dernier étant moins fréquent pour les ménages inscrits sur Internet (16 % contre 23 %). Logiquement, lorsque ces ménages disposaient d'une aide, elle provenait moins souvent d'un guichet enregistreur mais plus souvent de proches, posant la question de la validité des informations à leur disposition.

Au cours de leur demande, ils contactaient moins souvent les bailleurs pour avoir des informations sur l'avancement de leur dossier. 42 % des ménages s'inscrivant en ligne avaient régulièrement contacté les bailleurs contre 49 % pour l'ensemble. En revanche, sans surprise, ils consultaient davantage les sites Internet des bailleurs pour connaître les logements disponibles (40 % contre 30 % pour l'ensemble).

Ils envisageaient par ailleurs plus souvent d'autres solutions de logement que leur seule demande dans le parc social. En effet, ils étaient 89 % à consulter des annonces immobilières en ligne contre 78 % de l'ensemble des ménages. Ils contactaient des agences immobilières pour 56 % d'entre eux contre 50 % de l'ensemble des demandeurs. Les ménages jeunes, avec des niveaux de revenus plus élevés et recherchant un logement en zones tendues, ménages sur-représentés parmi les ménages déposant leur demande en ligne, étaient également ceux pour lesquels le logement social apparaissait plus souvent comme une option résidentielle non exclusive.

¹⁴ ENEIS by KPMG, LVDC pour l'ANCOLS. (2020, Mars). *La demande de logement social : quels arbitrages des ménages du dépôt à l'éventuelle attribution d'un logement ?*

Le meilleur accès à l'emploi et à des niveaux de revenus plus élevés présenté dans la sous-partie précédente est par ailleurs conforme à ce qui avait été observé à l'époque. En effet, entre la création de leur demande et l'enquête, les ménages inscrits par voie dématérialisée avaient davantage connu d'évolution de leur situation professionnelle que l'ensemble des ménages : 16 % d'entre eux avaient débuté ou repris une activité (contre 13 % pour l'ensemble) et 18 % avaient changé d'entreprise (contre 13 %). Par ailleurs ils étaient 34 % à avoir déclaré une augmentation de revenus contre 29 % pour l'ensemble des ménages interrogés. Ces constats sont fortement liés au plus jeune âge de ces demandeurs et à leur entrée sur le marché du travail.

Parmi les ménages interrogés, ceux s'étant inscrits en ligne se voyaient moins souvent proposer de logement. Ils étaient 64 % à n'avoir eu aucune proposition contre 59 % pour l'ensemble des ménages interrogés. En revanche, lorsqu'un logement leur était proposé, leur propension à refuser était équivalente aux autres ménages.

La plus grande volatilité des demandes déposées en ligne était également constatée dans l'étude. Toutefois, les différences de pratiques dans la gestion de la demande (non-renouvellement, actualisation, suivi) et de niveau de perception des chances d'accéder au parc social semblaient davantage s'expliquer par la spécificité du public de chacune de ces modalités de dépôt que par une différence d'effets produits par ces modalités. Ce point sera vérifié dans la suite de la présente étude.



A CARACTÉRISTIQUES ÉQUIVALENTES LES DEMANDES DÉPOSÉES EN LIGNE ONT UNE PROBABILITÉ D'ATTRIBUTION PLUS FAIBLE QUE CELLES DÉPOSÉES EN GUICHET PHYSIQUE

Les demandes créées en ligne ont des probabilités d'attribution de logement social et de renouvellement plus faibles que les demandes créées auprès de guichets physiques. Toutefois, comme présenté dans la partie précédente, ces deux populations ont des caractéristiques différentes, caractéristiques pouvant avoir un effet sur la probabilité d'attribution et de radiation pour non-renouvellement.

Aussi, deux modèles économétriques ont été estimés¹⁵, à partir des informations renseignées dans le SNE, afin d'isoler l'effet d'une création dématérialisée de la demande sur la probabilité d'attribution d'une part et la probabilité de radiation pour non-renouvellement d'autre part.

LES SPÉCIFICITÉS DES MÉNAGES DÉPOSANT LEUR DEMANDE EN LIGNE N'EXPLIQUENT QU'UNE INFIME PARTIE DE LA DIFFÉRENCE DE PROBABILITÉ D'ATTRIBUTION AVEC CEUX AYANT RECOURS AUX GUICHETS

La modalité de dépôt de la demande a un impact significatif sur sa probabilité d'attribution

L'écart « brut », présenté précédemment, entre la probabilité d'attribution de logement social des ménages s'étant inscrits en ligne et auprès d'un guichet physique est de 28 % en la défaveur des ménages inscrits en ligne. Une fois prises en compte les caractéristiques des ménages et des logements qu'ils recherchent, l'écart reste similaire (tableau 1) : les ménages ayant créé leur demande sur le portail grand public ont une probabilité de se voir attribuer un logement inférieure de 27 % aux ménages ayant déposé leur demande auprès d'un guichet physique. Formulé autrement, parmi le 28 % d'écart relatif de probabilité d'attribution entre les ménages selon leur modalité de dépôt, 1 % seulement s'expliquent par les différences de caractéristiques des ménages.

La différence de probabilité d'attribution entre les deux populations ne s'explique ainsi quasiment pas par les différences de caractéristiques des ménages. Les ménages ayant déposé leur demande en ligne recherchent davantage de logements dans les zones tendues, zones dans lesquelles les probabilités d'attributions sont plus faibles. Toutefois, la prise en compte de l'effet de la zone de tension du logement recherché sur la probabilité d'attribution ne permet pas non plus de neutraliser l'effet lié à la voie d'enregistrement.

A contrario, certaines caractéristiques des ménages ayant créé leur demande sur le portail grand public sont associées à des probabilités d'attribution plus élevées. C'est le cas des jeunes, les moins de 30 ans ayant une probabilité d'attribution plus élevée que les autres tranches d'âge, mais également des ménages dont le titulaire est de nationalité française et de ceux aux ressources les plus élevées.

Une hypothèse pour expliquer cette plus faible probabilité d'attribution pourrait être une différence de probabilité de non-renouvellement de la demande, notamment à l'issue de la 1^{ère} année¹⁶. Ainsi, un modèle a été calculé afin d'estimer les probabilités d'attribution la 1^{ère} année d'existence d'une demande, soit avant que les ménages aient à renouveler leur demande. La différence de probabilité d'attribution d'un logement selon la modalité de dépôt est plus marquée la 1^{ère} année : elle est 32 % plus faible pour les ménages s'inscrivant en ligne. Ce résultat confirme donc que le non-renouvellement n'explique pas la différence d'aboutissement des demandes déposées en ligne par rapport à celles déposées auprès d'un guichet physique.

¹⁵ Un modèle de Cox a été utilisé pour les deux estimations. Pour plus de détails, voir la méthodologie de l'étude.

¹⁶ Pour rappel, pour qu'une demande reste active, elle doit être renouvelée tous les ans.

L'attribution est entendue ici comme l'attribution suivie de la signature d'un bail, c'est-à-dire après acceptation du ménage de la proposition de logement. L'ensemble des propositions de logements, les décisions des commissions d'attribution de logement (CAL) et les décisions des ménages à la suite de décisions favorables des CAL ne sont pas remontées dans l'Infocentre SNE. Toutefois, comme précisé dans la partie précédente, l'enquête réalisée par l'ANCOLS auprès de ménages demandeurs avait montré que les ménages inscrits par voie dématérialisée recevaient moins de propositions de logements que les ménages s'étant inscrits auprès de guichets physiques. En revanche, ils ne refusaient pas davantage les logements qui leurs sont proposés. L'hypothèse qu'un niveau de refus plus élevé pourrait expliquer la plus faible probabilité d'attribution est donc rejetée.

Aucune information n'est disponible sur les recherches d'autres solutions de logements menées par les ménages en parallèle de leur demande de logement social. Les ménages dont la demande est une opportunité résidentielle parmi d'autres ne peuvent être distingués de ceux pour qui elle constitue l'unique ou la principale option envisagée. Or, les ménages qui ont recours à une dématérialisation de l'enregistrement de leur demande sont moins confiants que les autres en leurs chances d'obtention d'un logement social et ouvrent leurs recherches à d'autres segments que le parc social.

Par ailleurs, une autre hypothèse ne pouvant être testée avec les données à disposition, serait que les dossiers de demandes déposées auprès d'un guichet enregistreur disposeraient de davantage de pièces justificatives que celles déposées en ligne, favorisant la meilleure connaissance des dossiers par les bailleurs. La présentation d'un dossier en CAL nécessite également que le dossier soit complet et à jour. En effet, le seul document obligatoire pour valider son dossier de demande est la copie d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour en cours de validité. Quand bien même il est possible de déposer sur le portail grand public l'ensemble des documents attestant d'une situation professionnelle ou personnelle (bulletin de salaires, avis d'imposition, attestation d'hébergement, certificat médical, dépôt de plainte pour violences conjugales, etc.) l'absence de tiers encourageant le dépôt de ces justificatifs pourrait entraîner une plus faible complétude du dossier. Les demandeurs peuvent également rencontrer des difficultés à joindre les pièces justificatives. Selon les données de l'observatoire de la qualité des démarches en ligne¹⁷, il s'agit de la première difficulté rencontrée par les ménages ayant donné leur avis à l'issue de leur dépôt de demande de logement social sur le portail grand public.

Les éventuelles prises de contact des ménages demandeurs avec les bailleurs ne sont pas tracées dans l'Infocentre SNE. Ces prises de contact, qu'elles soient précédées d'un dépôt de leur demande en ligne ou auprès d'un guichet physique, pourraient favoriser la connaissance des dossiers par les bailleurs et ainsi avoir un impact sur la probabilité d'attribution. Or, comme évoqué précédemment, les ménages dont la demande a été enregistrée en ligne contactent moins régulièrement les bailleurs pour suivre l'avancement de leur dossier.

¹⁷ <https://observatoire.numerique.gouv.fr/>



En outre, un rapport inter-associatif, publié en 2020, sur les difficultés d'accès au parc social des ménages les plus modestes¹⁸, mettait en avant la diversité des pratiques dans le processus d'instruction des dossiers de demandes et de désignation d'un candidat. Les pratiques varient ainsi en fonction des territoires, des bailleurs ou encore des réservataires. Parmi ces pratiques, l'utilisation des outils de recensement des demandes de logement social a notamment été abordé avec les bailleurs, lors d'entretiens qualitatifs menés dans le cadre de différentes études de l'ANCOLS. Le volet qualitatif de l'étude de l'offre locative au regard de la demande de logement social¹⁹ avait mis en avant la préférence pour le SNE de certains bailleurs, ces derniers ne percevant pas la plus-value des fichiers locaux partagés. *A contrario*, d'autres bailleurs mettaient en avant la plus grande facilité d'élaboration d'extractions personnalisées à partir des fichiers locaux partagés. Les bailleurs interrogés dans le cadre de l'étude sur la vacance des logements dans le parc social et la mobilité des ménages²⁰ ont quant à eux exprimé les difficultés pour leurs équipes à utiliser, en plus des outils internes, le SNE ou encore les fichiers des réservataires. Tous ces fichiers n'étant pas nécessairement interconnectés et les bailleurs privilégiant leur outil interne, les demandes enregistrées en ligne ne sont pas automatiquement déversées dans l'ensemble des systèmes d'information internes des bailleurs. La connaissance par les bailleurs des demandes dématérialisées n'est ainsi pas garantie.

À noter que la loi ELAN rend obligatoire la mise en place de la cotation de la demande sur les EPCI concernés par la réforme des attributions de la loi ALUR. La date butoir, initialement fixée au 31 décembre 2021, a été reportée au 31 décembre 2023 avec la publication de la loi 3DS. Le système de cotation devra s'appliquer de manière uniforme, dans son principe comme dans toutes ses modalités, à l'ensemble des demandes de logement social sur le territoire concerné. Tout demandeur, qu'il soit inscrit en ligne ou auprès d'un guichet, devra ainsi avoir accès à la cotation de sa demande. Ce système ne constituera toutefois qu'une aide à la décision pour les gestionnaires en charge de l'instruction et de la sélection du dossier pour passage en CAL. À ce stade, la mise en œuvre de la cotation dans les systèmes d'information des bailleurs et son intégration dans les procédures d'instruction restent encore inconnues.

Une probabilité d'attribution plus faible pour les ménages modestes et ceux recherchant en zone tendue

Même s'il ne s'agit pas de l'objet principal de cette étude, un certain nombre d'observations peuvent être faites sur les déterminants de l'attribution d'un logement social. Ainsi, il apparaît que, *toutes choses égales par ailleurs*, les ménages reconnus prioritaires au titre du DALO²¹ ont une probabilité de se voir attribuer un logement 38 % plus élevée par rapport aux ménages n'ayant pas cette reconnaissance. Ce résultat est cohérent avec le principe même de priorisation de l'attribution de logements à ces ménages.

Par ailleurs, les ménages hébergés dans une structure sociale au moment de leur demande ont une probabilité de se voir attribuer un logement 53 % supérieure à celle des ménages déjà logés dans le parc social. Ce résultat met en avant l'importance du suivi des ménages demandeurs, les ménages logés en structure sociale étant davantage accompagnés dans l'ensemble de leurs démarches d'insertion.

Les titulaires de demandes de logement social au chômage, à caractéristiques des ménages et des logements demandés équivalentes, et notamment à ressources égales, ont une probabilité de se voir attribuer un logement 27 % plus faible que les ménages salariés du privé ou agents de l'Etat.

¹⁸ Secours Catholique, ATD Quart Monde, Habitat et Humanisme, Fondation Abbé Pierre, Association DALO, Solidarités nouvelles pour le logement. (2020, Juin). *Rapport inter-associatif sur les difficultés d'accès au parc social des ménages à faibles ressources*.

¹⁹ réHalis, Lab'Urba, UPEC pour l'ANCOLS (2016, Décembre). *Étude de l'offre locative du secteur des organismes d'HLM et SEM au regard de la demande de logement social en France métropolitaine*.

²⁰ Crédoc pour l'ANCOLS. (2022, Mars). *Étude sur la vacance des logements dans le parc social et la mobilité des ménages*.

²¹ En application de l'article L.441-2-3 du CCH.

Sans surprise, *toutes choses égales par ailleurs*²², la probabilité d'attribution est plus faible pour les zones tendues : la probabilité d'attribution dans les zones Abis et A, zones les plus tendues, sont respectivement 68 % et 49 % plus faibles qu'en zone B1.

Enfin, à caractéristiques des demandes et des logements recherchés équivalentes, la probabilité d'attribution augmente avec les ressources du ménage demandeur. Toutefois, ne s'agissant pas de la principale problématique de l'étude, le modèle présenté ne distingue pas les effets des ressources sur la probabilité d'attribution selon la zone de tension. Plusieurs modèles, non présentés ici, ont néanmoins été estimés afin de vérifier le poids des ressources par zone de tension. Assez logiquement, il apparaît que les ressources influent davantage sur la probabilité d'attribution dans les zones tendues. A contrario, dans les zones détendues, telles que les zones B2 et C, les ménages dont les ressources sont les plus élevées n'ont pas eu de probabilité plus importante d'attribution.

Tableau 1 : Résultat du modèle de survie sur la probabilité d'attribution d'un logement social (modèle de Cox)

Variables	Modalités	Exp(coeff.)	Std. error	Statistique de Wald	P-value (1)
Création sur le portail grand public	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	- 27 %	0,002	-155,834	***
Genre du titulaire de la demande	Féminin	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Masculin	2 %	0,002	12,330	***
Nationalité du titulaire de la demande	Française	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Hors Union Européenne	- 11 %	0,002	-53,950	***
	Union Européenne	- 7 %	0,004	-18,417	***
Tranche d'âge du titulaire de la demande	Moins de 30 ans	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	De 30 à 39 ans	- 12 %	0,002	-63,221	***
	De 40 à 49 ans	- 22 %	0,002	-105,558	***
	De 50 à 64 ans	- 29 %	0,003	-132,823	***
	65 ans et plus	- 22 %	0,004	-64,127	***
Situation professionnelle du titulaire de la demande	Salariés du privé ou agent de l'Etat	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Chômage	- 27 %	0,003	-123,520	***
	Etudiant ou apprenti	28 %	0,004	55,521	***
	Autres	- 23 %	0,002	-120,094	***
Composition familiale du ménage	Personne seule	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Pers. seule avec 1 ou 2 personnes à charge	55 %	0,002	189,022	***
	Pers. seule avec 3 personnes à charge ou plus	45 %	0,004	93,058	***
	Au moins 2 codemandeurs	38 %	0,003	120,502	***
	Au moins 2 codemandeurs avec 1 ou 2 personnes à charge	64 %	0,003	194,236	***
	Au moins 2 codemandeurs avec 3 personnes à charge ou plus	38 %	0,004	88,371	***
Statut DALO	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	38 %	0,004	78,805	***

²² Cette expression doit être entendue comme « toutes choses égales par ailleurs dans le modèle », qui bien que composé de multiples variables, n'intègre pas tous les paramètres qui potentiellement influent sur l'attribution d'un logement social. Pour chaque variable, l'effet est mesuré dans le cadre de ce modèle par rapport à une catégorie de référence.

Variables	Modalités	Exp(coeff.)	Std. error	Statistique de Wald	P-value (1)
Ressources du ménage par unités de consommation	Moins de 700 euros/UC	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Entre 700 et 1 050 euros/UC	14 %	0,002	56,742	***
	Entre 1 050 et 1 450 euros/UC	20 %	0,002	75,794	***
	1 450 euros/UC et plus	20 %	0,003	68,930	***
	Non renseignées	- 8 %	0,005	-16,760	***
Logement occupé au moment de la demande	Locataire HLM	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Locataire du privé	3 %	0,002	11,920	***
	Structure sociale	53 %	0,004	119,745	***
	Habitat précaire	7 %	0,005	13,205	***
	Hébergé chez un proche	26 %	0,002	103,844	***
	Propriétaire occupant	5 %	0,004	12,629	***
	Autres	39 %	0,003	113,083	***
Ecart entre le nombre de pièces souhaité par le ménage et le nombre de pièces correspondant à sa composition familiale	Souhait d'un logement plus grand	11 %	0,002	49,833	***
	Souhait d'un logement correspondant à la composition du ménage	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Souhait d'un logement plus petit	- 28 %	0,002	-141,879	***
Catégorie du logement souhaité	Appartement	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Indifférent	- 11 %	0,002	-70,347	***
	Maison	- 46 %	0,003	-218,549	***
Zone de tension du logement souhaité	Abis	- 68 %	0,003	-359,083	***
	A	- 49 %	0,002	-302,848	***
	B1	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	B2	52 %	0,002	209,695	***
	C	91 %	0,002	275,565	***
Logement actuel inadapté au handicap et à la perte d'autonomie	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	- 18 %	0,003	-78,210	***
Logement repris, mis en vente ou bientôt démoli	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	20 %	0,003	58,846	***
Divorce ou séparation	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	13 %	0,002	51,225	***
Mariage	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	5 %	0,004	12,827	***
Violences au sein du couple menace de mariage forcé	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	8 %	0,005	15,466	***
Changement du lieu de travail	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	- 8 %	0,005	-18,924	***
Insatisfaction du logement actuel (trop petit, trop grand, trop cher)	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	- 20 %	0,002	-134,586	***
Année de création de la demande	Année de création de la demande	- 2 %	0,000	-45,145	***

(1) Risque d'erreur : *** tend vers 0 ; ** < 0,001 ; * < 0,01 ; . < 0,05 ; ns résultat non significatif.

Note de lecture : à caractéristiques équivalentes, les demandes dont le titulaire est au chômage ont une probabilité d'attribution inférieure de 27 % aux demandes dont le titulaire est salarié du privé ou agent de l'Etat.

À L'INVERSE, LA PLUS FORTE PROPENSION DES MÉNAGES INSCRITS EN LIGNE À NE PAS RENOUELER LEUR DEMANDE S'EXPLIQUE ESSENTIELLEMENT PAR LEURS CARACTÉRISTIQUES

Pour rappel, l'écart « brut » entre la probabilité de non-renouvellement des ménages s'étant inscrit en ligne et auprès d'un guichet physique est de 9 points (61 % contre 70 %), soit 15 % de différence relative. Une fois prises en compte les caractéristiques des ménages et des logements qu'ils recherchent, l'écart se réduit (tableau 2) : les ménages ayant créé leur demande sur le portail grand public ont une probabilité d'être radiés pour non-renouvellement de leur demande supérieure de 3 % aux ménages ayant déposé leur demande auprès d'un guichet physique.

Le résultat est similaire pour le non-renouvellement à l'issue de la première année d'existence de la demande. Les demandes créées en ligne ont une probabilité d'être radiées pour non-renouvellement la première année de 2 % plus élevée que celle des demandes déposées en guichet. Cette similarité s'explique par le volume plus important de non-renouvellement à l'issue de la première année que les années suivantes. A titre d'exemple, parmi les demandes créées en 2015 et radiées pour non-renouvellement, 71 % l'ont été à l'issue de la première année, 15 % à l'issue de la deuxième et 14 % à l'issue de la troisième année ou au-delà.

Ce faible écart de probabilité de radiation pour non-renouvellement entre les ménages inscrits en ligne et ceux inscrits auprès de guichets physiques confirme l'hypothèse formulée dans l'étude sur l'arbitrage des ménages demandeurs d'une différence s'expliquant davantage par les caractéristiques des populations concernées que par une différence d'effets produits par ces modalités. Les ménages jeunes, en emploi, étudiants ou apprentis et les locataires du parc privé ont notamment des probabilités de radiation pour non-renouvellement élevées.

Tableau 2 : Résultat du modèle de survie sur la probabilité de radiation pour non-renouvellement de la demande (modèle de Cox)

Variables	Modalités	Exp(coeff.)	Std. error	Statistique de Wald	P-value (1)
Création sur le portail grand public	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	3 %	0,001	25,986	***
Genre du titulaire de la demande	Féminin	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Masculin	5 %	0,001	38,288	***
Nationalité du titulaire de la demande	Française	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Hors Union Européenne	- 21 %	0,002	-140,604	***
	Union Européenne	- 4 %	0,003	- 15,380	***
Tranche d'âge du titulaire de la demande	Moins de 30 ans	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	De 30 à 39 ans	- 8 %	0,002	- 54,072	***
	De 40 à 49 ans	- 13 %	0,002	- 80,724	***
	De 50 à 64 ans	- 18 %	0,002	-107,716	***
	65 ans et plus	- 7 %	0,003	- 26,151	***
Situation professionnelle du titulaire de la demande	Salariés du privé ou agent de l'Etat	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Chômage	- 6 %	0,002	- 36,918	***
	Etudiant ou apprenti	15 %	0,003	41,432	***
	Autres	- 15 %	0,002	-106,902	***
Composition familiale du ménage	Personne seule	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Pers. seule avec 1 ou 2 personnes à charge	- 4 %	0,002	- 23,946	***
	Pers. seule avec 3 personnes à charge ou plus	0 %	0,003	- 1,156	ns
	Au moins 2 codemandeurs	7 %	0,002	37,008	***
	Au moins 2 codemandeurs avec 1 ou 2 personnes à charge	- 8 %	0,002	- 42,860	***
	Au moins 2 codemandeurs avec 3 personnes à charge ou plus	- 16 %	0,003	- 62,633	***



Variables	Modalités	Exp(coeff.)	Std. error	Statistique de Wald	P-value (1)
Statut DALO	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	- 83 %	0,007	-269,232	***
Ressources du ménage par unités de consommation	Moins de 700 euros/UC	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Entre 700 et 1 050 euros/UC	- 18 %	0,002	-123,972	***
	Entre 1 050 et 1 450 euros/UC	- 25 %	0,002	-161,967	***
	1 450 euros/UC et plus	- 28 %	0,002	-171,293	***
	Non renseignées	22 %	0,003	71,155	***
Logement occupé au moment de la demande	Locataire HLM	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Locataire du privé	16 %	0,002	94,171	***
	Structure sociale	1 %	0,003	3,245	*
	Habitat précaire	16 %	0,003	45,931	***
	Hébergé chez un proche	17 %	0,002	89,814	***
	Propriétaire occupant	58 %	0,003	157,985	***
	Autres	46 %	0,002	171,873	***
Ecart entre le nombre de pièces souhaité par le ménage et le nombre de pièces correspondant à sa composition familiale	Logement plus grand	19 %	0,002	111,763	***
	Logement correspondant à la composition du ménage	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Logement plus petit	- 29 %	0,002	-197,145	***
Catégorie du logement souhaité	Appartement	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Indifférent	- 1 %	0,001	- 4,289	***
	Maison	- 7 %	0,002	- 37,319	***
Zone de tension du logement souhaité	Abis	- 33 %	0,002	-211,733	***
	A	- 24 %	0,001	-185,372	***
	B1	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	B2	20 %	0,002	110,914	***
	C	38 %	0,002	163,262	***
Logement actuel inadapté au handicap et à la perte d'autonomie	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	- 14 %	0,002	- 88,681	***
Logement repris, mis en vente ou bientôt démoli	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	- 5 %	0,002	- 21,061	***
Divorce ou séparation	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	8 %	0,002	43,659	***
Mariage	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	39 %	0,003	123,569	***
Violences au sein du couple menace de mariage forcé	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	0 %	0,004	0,180	ns
Changement du lieu de travail	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	4 %	0,003	12,057	***
Insatisfaction du logement actuel (trop petit, trop grand, trop cher)	Non	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
	Oui	- 20 %	0,001	-181,323	***
Année de création de la demande	Année de création de la demande	0,5 %	0,000	14,231	***

(1) Risque d'erreur : *** tend vers 0 ; ** < 0,001 ; * < 0,01 ; . < 0,05 ; ns résultat non significatif.

Note de lecture : à caractéristiques équivalentes, les demandes dont le titulaire est au chômage ont une probabilité d'être radiés pour non-renouvellement inférieure de 6 % aux demandes dont le titulaire est salarié du privé ou agent de l'Etat.

CONCLUSION

Dans la continuité des travaux menés par l'agence sur la demande de logement social, la présente étude tente d'expliquer les écarts de probabilité d'attribution d'un logement et de non-renouvellement entre les ménages selon la modalité de dépôt de leur demande de logement social. Elle se concentre sur les demandes déposées sur les départements ayant opté pour le système national d'enregistrement de la demande de logement social, seuls départements pour lesquels les modalités de dépôts peuvent être distingués.

Les ménages ayant enregistré leur demande sur le portail grand public ont ainsi une probabilité d'attribution inférieure de 28 % à celle des ménages ayant enregistré leur demande auprès d'un guichet. Une infime partie de cet écart peut s'expliquer par les caractéristiques des ménages relevant de ces deux populations. En effet, les demandes dématérialisées sont davantage portées par des ménages jeunes, en emploi, locataires du parc privé et dont les ressources sont plus élevées. Elles visent plus souvent des logements de petite taille en zone tendue.

Une fois prises en compte les caractéristiques des ménages et des logements demandés, telles que renseignées dans le SNE, l'écart de probabilité ne se réduit quasiment pas, avec une probabilité d'attribution de logement social aux ménages inscrits sur Internet inférieure de 27 % à celle des ménages inscrits auprès d'un guichet physique. Ainsi, seulement 1 % de l'écart est dû aux caractéristiques des ménages et des logements recherchés. Plusieurs hypothèses sont formulées pour expliquer cet écart, résiduel au sens statistique du terme, mais conséquent dans les faits. Premièrement, le SNE ne permet pas d'identifier si le parc social est la seule solution résidentielle envisagée par les ménages ou s'il s'agit d'une option parmi d'autres, comme c'est le cas pour une plus grande proportion de ménages ayant déposé leur demande en ligne. Deuxièmement, le niveau de renseignement des pièces justificatives de la situation du ménage au moment de la demande ne peut être étudié. Une hypothèse serait qu'une meilleure complétude des dossiers déposés auprès de guichets, du fait de l'accompagnement d'un tiers, favoriserait leur connaissance par les bailleurs mais également leur sélection en vue d'une commission d'attribution de logement. Troisièmement, seule la modalité de dépôt de la demande peut être étudiée, car renseignée dans le SNE, et non les contacts avec les bailleurs, qui peuvent intervenir à différents moments (dépôt de la demande, mise à jour, renouvellement, suivi de l'avancement). Il n'est ainsi pas possible de distinguer les ménages selon qu'ils ont eu des contacts réguliers avec les bailleurs ou pas. Or ces prises de contact, moins fréquentes de la part des ménages inscrits sur Internet, peuvent favoriser la connaissance des dossiers de demandes par les bailleurs, et ainsi favoriser leur sélection pour présentation en CAL. De manière générale, les pratiques des bailleurs en termes d'instruction des dossiers et de sélection des candidats diffèrent. Il ressort d'entretiens menés avec les bailleurs dans le cadre de différentes études de l'agence, que leur mobilisation du SNE, en consultation ou en interconnexion avec leur système d'information, n'est pas automatique. Or, seul le SNE permet d'identifier les demandes dématérialisées.

Enfin, la présente étude confirme l'hypothèse formulée dans l'étude sur l'arbitrage des ménages demandeurs, d'une différence de volatilité de la demande s'expliquant davantage par les caractéristiques des populations concernées que par une différence d'effets produits par les modalités d'enregistrement de ladite demande. Ainsi, à caractéristiques équivalentes, les demandes créées par voie dématérialisée ont une probabilité d'être radiées pour non-renouvellement supérieure de seulement 3 % à celle des demandes enregistrées en guichet, soit un niveau quasi équivalent.



Analyse en flux

Sont considérées dans la présente étude l'ensemble des demandes, portées par des personnes physiques²³, créées entre 2015 et 2020. Cette analyse en cohorte permet de comparer l'aboutissement de demandes créées durant la même période. Par ailleurs, la mise en place du portail grand public date de 2015, une analyse comparée intégrant des demandes créées antérieurement à cette date ne permettrait pas de conclure quant à l'effet d'une inscription dématérialisée.

Exclusion des demandes radiées pour abandon volontaire

Pour qu'une demande reste active, elle doit être renouvelée tous les ans. A défaut, la demande est radiée pour non-renouvellement. Toutefois, un ménage peut renoncer à sa demande à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception. La demande est ainsi radiée sans délai pour motif d'abandon. Compte tenu du faible nombre de ménages qui réalisent ces démarches d'abandon, les demandes concernées ont été exclues de l'étude. Par ailleurs, l'enquête menée par l'ANCOLS auprès des ménages demandeurs de logement social a montré que la majorité des ménages déclarant avoir abandonné leur demande avaient dans les faits été radiés pour non-renouvellement (86 %) et une partie étaient toujours considérés comme actifs dans le SNE (7 %). Ainsi, seuls 6 % avaient réellement mené une démarche d'abandon²⁴.

NORME DE PEUPELEMENT DE L'INSEE

Cette norme permet de caractériser le nombre de pièces théoriquement nécessaire compte tenu de la composition familiale du ménage à loger (cf. <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1236>). Le nombre de pièces en adéquation avec les caractéristiques d'un ménage est défini ainsi :

- une pièce de séjour pour le ménage ;
- une pièce par couple ou chaque personne de référence d'une famille (personne de 18 ans révolu) ;
- une pièce pour deux enfants s'ils sont de même sexe ou ont moins de 7 ans, sinon une pièce par enfant. Les enfants en garde alternée ainsi que les enfants à naître sont pris en compte dans le calcul du nombre de pièces projeté pour le ménage.

Cependant, les seuils d'âge utilisés dans le calcul de la présente étude par rapport à cette norme ont été modifiés (5 ans au lieu de 6 ans pour les jeunes enfants et 17 ans au lieu de 18 ans pour les adultes) afin de tenir compte de l'évolution de la composition familiale dans l'année à venir.

²³ Les demandes portées par des associations sont exclues du périmètre de l'étude.

²⁴ Les 1 % restants correspondent aux demandes radiées pour attribution d'un logement malgré une déclaration d'abandon.

La particularité des durées de demande de logement social : différents motifs de radiation et données censurées

L'objet de l'étude, l'analyse de l'aboutissement des demandes de logement social selon les modalités de dépôt, amène à travailler sur des durées de demandes et sur différents motifs de radiation de cette demande. Une partie des demandes étudiées sont toujours actives au moment de l'observation, elles sont considérées comme censurées, leur date de fin étant manquante. Ces données censurées sont utiles pour l'estimation car elles fournissent l'information que la demande a été active au moins un certain temps et n'a donc pas été radiée pour un quelconque motif.

Du fait de ces caractéristiques des modèles adaptés doivent être utilisés : les modèles de durée autrement appelés modèles de survie. En prenant en compte les données dont la connaissance est partielle, ils permettent d'étudier :

- la durée passée dans un état donné : ici la durée pendant laquelle une demande est active ;
- les différents types de sortie : ici l'attribution d'un logement social ou la radiation pour non-renouvellement.

En ne travaillant que sur des données complètes le risque aurait été de déséquilibrer l'échantillon, les résultats ne pouvant être extrapolés à l'ensemble des demandes.

Estimations non-paramétrique et semi-paramétrique

Dès lors que des données censurées sont étudiées, des fonctions spécifiques doivent être estimées : la survie, c'est-à-dire la probabilité de dépasser une durée t , et le hasard, qui correspond au taux de sortie à une date t . Les probabilités d'attribution de logement social, de radiation pour non-renouvellement et de maintien de la demande au cours du temps, présentées dans la 1^{ère} partie de l'étude (graphiques 1 et 2) ont ainsi été calculées à partir de l'estimateur de Kaplan-Meier.

L'analyse des caractéristiques exerçant une influence sur la probabilité d'attribution d'un logement d'une part et sur la probabilité de radiation pour non-renouvellement d'autre part (2^{ème} partie de l'étude) a été réalisée à partir de méthodes économétriques. Ces méthodes permettent d'isoler les effets de chaque variable sur le phénomène à expliquer, c'est-à-dire d'effectuer un raisonnement *toutes choses étant égales par ailleurs*. L'essentiel des écarts de la durée se faisant entre les individus²⁵ et non pas dans le temps, les différents modèles de durée permettent d'estimer des paramètres proches. Le modèle de Cox, très utilisé pour expliquer l'influence de variables sur la survenue d'un événement, a donc été mobilisé.

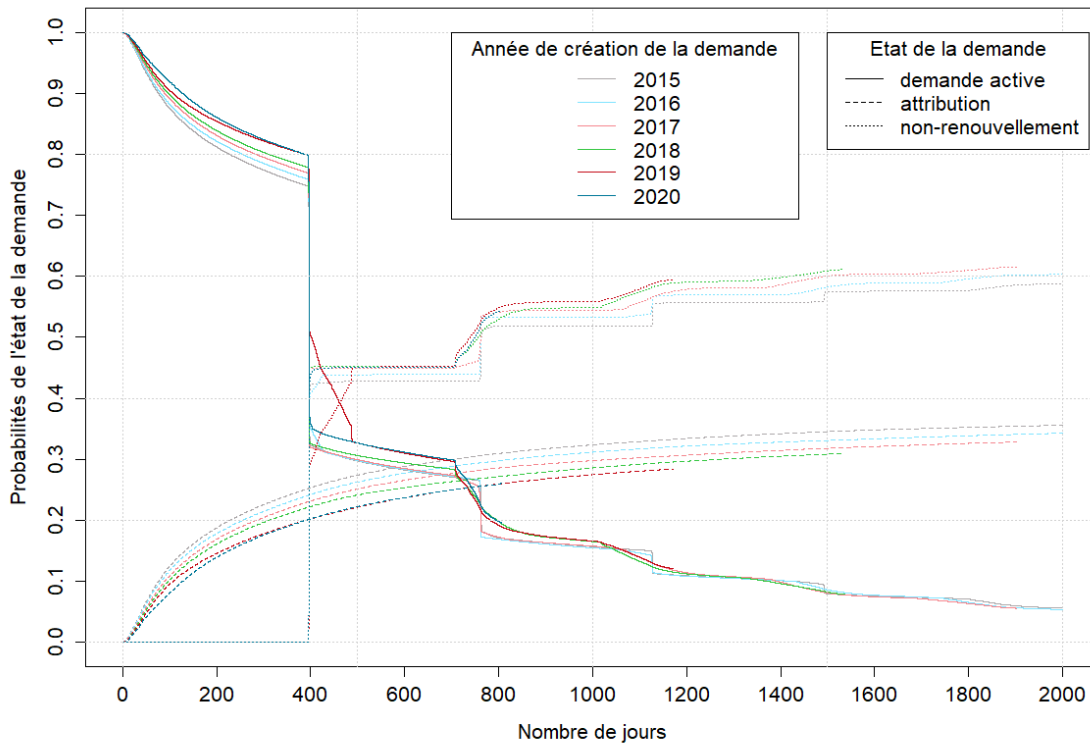
Un impact limité de la crise sanitaire sur les déterminants de l'attribution d'un logement social

La crise sanitaire de 2020 a entraîné une baisse plus importante du volume d'attribution de logements sociaux que celle observée les années précédentes. Par ailleurs, compte tenu des difficultés d'accès aux guichets enregistreurs, particulièrement lors du premier confinement, un délai supplémentaire pour renouveler sa demande a été accordé aux ménages durant cette période. Cela concerne particulièrement le premier renouvellement des demandes créées en 2019, les demandes n'ont pas été radiées pour non-renouvellement au bout de 13 mois (environ 400 jours), comme c'était le cas des demandes créées avant 2019, mais entre 13 et 16 mois (Figure 14, courbe bordeaux en pointillée).

²⁵ Dans la présente étude, les individus considérés sont des demandes de logement social.



Figure 14 : Probabilités d'attribution, de radiation pour non-renouvellement et de maintien de la demande au cours du temps, selon l'année de création de la demande



Compte tenu de ces particularités, un modèle a été estimé à partir des seules demandes créées entre 2015 et 2018. Les résultats sont similaires à ceux observés sur les demandes créées entre 2015 et 2020. Il est possible de conclure que la crise sanitaire, si elle a eu un impact sur les volumes et délais de radiations, n'en a pas eu sur les déterminants de l'attribution d'un logement social et de la radiation pour non-renouvellement. Dit autrement, les effets des caractéristiques des ménages demandeurs de logement social, de leur situation au moment de la demande et du logement recherché sont similaires avant et après la crise sanitaire. En revanche, la probabilité d'attribution d'un logement diminue bien d'année en année : les demandes créées en 2015 ont une probabilité d'attribution plus élevée (Figure 14, courbe grise en tirets) que les demandes créées en 2020 (Figure 14, courbe bleu en tirets), et ce quelles que soient les durées observées.

Le système national d'enregistrement (SNE)

Le système national d'enregistrement de la demande de logement social a été mis en place en 2011 en remplacement de l'ancien système national « Numéro unique ». Il s'agit d'un système informatique permettant l'enregistrement de la demande de logement social, l'attribution d'un numéro unique départemental ou régional pour l'Île-de-France, la mise à jour, le renouvellement et la radiation de la demande. Les enregistrements de demandes sont réalisés par des guichets enregistreurs (essentiellement composés des bailleurs sociaux et des collectivités territoriales), ainsi que directement en ligne, depuis avril 2015, par les demandeurs qui se connectent au portail grand public.

Le SNE recense les informations telles que définies dans la fiche Cerfa de demande de logement social, soit les caractéristiques du titulaire de la demande et, le cas échéant, du futur cotitulaire du bail (sexe, âge, nationalité, situation familiale, type de contrat de travail, etc.), des personnes fiscalement à charge (âge, sexe et lien de parenté), des ressources du foyer (ressources mensuelles, revenus sociaux et revenu fiscal de référence – RFR), du logement occupé au moment de la formulation de la demande ou de sa mise à jour (mode de logement, catégorie, nombre de pièces, loyer, localisation), des motifs de la demande et des caractéristiques du logement recherché (catégorie, nombre de pièces, loyer, localisation, équipements, etc.).

À noter que le SNE est un outil de gestion, les informations relatives à chaque demande pouvant évoluer au cours du temps du fait d'un changement de situation du ménage ou de modification des caractéristiques du logement recherché. Les informations relatives aux ménages, aux logements occupés et aux logements recherchés sont donc à jour à la date de radiation de la demande pour les demandes radiées avant l'extraction, ou à la date d'extraction pour les demandes non radiées en mars 2022.

Quelle que soit la fenêtre d'observation considérée, il est impossible d'identifier à ce jour²⁶ les demandes multiples émanant d'un même demandeur souhaitant des communes appartenant à des territoires de gestion de la demande différents (départements en province et région pour l'Île-de-France).

BIBLIOGRAPHIE

ANCOLS. (2022). *Des outils organisationnels et commerciaux pour lutter contre la vacance aussi bien en zone tendue qu'en zone détendue.*

Crédoc pour l'ANCOLS. (2022). *Etude sur la vacance des logements dans le parc social et la mobilité des ménages.*

Défenseur des droits. (2019). *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics.*

Défenseur des droits. (2022). *Dématérialisation des services publics : trois après, où en est-on ?*

E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique ? (2021, octobre 4). Récupéré sur Vie-publique.fr: <https://www.vie-publique.fr/eclairage/18930-dematerialisation-quelle-politique-pour-les-exclus-du-numerique>, 4 octobre 2021

ENEIS by KPMG, LVDC pour l'ANCOLS. (2020). *La demande de logement social : quels arbitrages des ménages du dépôt à l'éventuelle attribution d'un logement ?* ANCOLS.

réHalis, Lab'Urba, UPEC pour l'ANCOLS. (2016). *Étude de l'offre locative du secteur des organismes d'HLM et SEM au regard de la demande de logement social en France métropolitaine.*

Secours Catholique, ATD Quart Monde, Habitat et Humanisme, Fondation Abbé Pierre, Association DALO, Solidarités nouvelles pour le logement. (2020). *Rapport inter-associatif sur les difficultés d'accès au parc social des ménages à faibles ressources.*

²⁶ La mise en place prochaine de l'unicité de la demande sur le territoire national permettra d'avoir le nombre réel de ménages demandeurs à une date donnée.

