



PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET DE L'INFORMATION DES DEMANDEURS (PPGDID)

COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA COTIERE A MONTLUEL



SOMMAIRE

I.	Préambule.....	4
1.1	Le cadre réglementaire	4
1.2	Qu'est-ce que le PPGDID ?	5
1.3	La démarche mise en place par la 3CM	6
1.3.1	<i>Association des partenaires</i>	<i>6</i>
1.3.2	<i>Processus de validation et durée du PPGDID</i>	<i>7</i>
II.	Etat des lieux de l'accueil et de l'accompagnement des demandeurs sur la 3CM	8
2.1	L'accueil et l'information du demandeur	8
2.2	Le dépôt et l'enregistrement de la demande	8
III.	Le Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs.....	10
3.1	Rappel des obligations	10
3.2	Orientations en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande sur le territoire de la 3CM	10
3.2.1	<i>Le réseau d'accueil : un SIAD reposant sur la coordination des lieux existants</i>	<i>10</i>
3.2.2	<i>L'information dispensée et les modes de communication auprès du public.....</i>	<i>12</i>
IV.	La gestion partagée de la demande de logement social.....	15
4.1	Le dispositif de gestion partagée de la demande de logements sociaux sur la 3CM	15
4.2	Les informations partagées entre les acteurs.....	15
4.2.1	<i>Les obligations réglementaires des guichets d'enregistrement</i>	<i>15</i>
4.2.2	<i>L'engagement des acteurs</i>	<i>16</i>
4.3	Les informations partagées avec le demandeur	16
V.	Gestion des demandes spécifiques.....	18
5.1	Les situations justifiant d'un examen particulier et leurs modalités de repérage	18
5.1.1	<i>Rappel des obligations.....</i>	<i>18</i>
5.1.2	<i>Le travail partenarial pour la prise en compte des publics prioritaires.....</i>	<i>18</i>
5.1.3	<i>Les situations qui justifient un examen particulier.....</i>	<i>19</i>
5.2	Les mutations dans le parc social	21
5.3	L'articulation avec la Convention Intercommunale d'Attribution	21
VI.	Le système de cotation de la demande en logement social	23
6.1	L'élaboration de la grille de cotation de la demande	23
6.1.1	<i>Quel outil pour la cotation de la demande ?.....</i>	<i>23</i>
6.1.2	<i>Le processus d'attribution du logement</i>	<i>24</i>
6.2	Les critères de cotation et la pondération retenus	24

6.3	Mise en application du système de cotation	26
6.4	Le suivi et l'évaluation du système de cotation	27
VII.	Modalités de suivi et d'évaluation du PPGDID.....	29
7.1	Liste des actions à mettre en œuvre.....	29
7.2	Mise en œuvre du plan : modalités de suivi et d'évaluation.....	30
7.2.1	<i>Les modalités de suivi et d'évaluation du PPGDID.....</i>	<i>30</i>
7.2.2	<i>Les modalités de révision du PPGDID.....</i>	<i>30</i>
	Annexe 1 : Programme d'actions du PPGDID	32
	Annexe 2 : Liste des guichets d'enregistrement	38

I. PREAMBULE

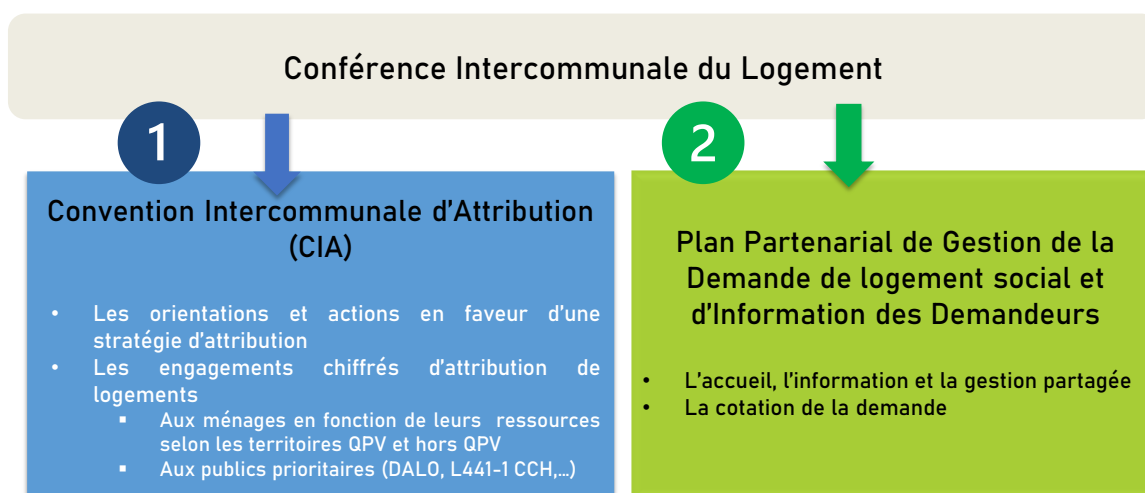
1.1 Le cadre réglementaire

La loi de Programmation pour la Ville et la Cohésion Sociale du 21 février 2014 et la loi pour l'Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové (dite ALUR) du 24 mars 2014 définissent le nouveau cadre réglementaire de la politique d'attribution des logements sociaux. L'article 97 de cette dernière porte sur la réforme de la gestion des demandes et des attributions de logement social et a pour objectif de :

- Simplifier les démarches des demandeurs, pour plus de lisibilité, de transparence et d'efficacité dans les processus d'attribution ;
- Instaurer un droit à l'information du public et des demandeurs de logement social ;
- Mettre les EPCI en position de chef de file de la politique locale des attributions de logements sociaux ;
- Mettre en œuvre une politique intercommunale et inter-partenaire de la gestion des demandes et des attributions.

Pour cela, elle crée les Conventions Intercommunales d'Attribution (CIA) et les Plans Partenariaux de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur (PPGDID) sous l'égide d'une Conférence Intercommunale du Logement (CIL) coordonnée par les EPCI.

Articulation de la réforme de la politique d'attribution des logements sociaux



La loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017, puis la loi du 23 novembre 2018 portant sur l'Evolution de Logement, de l'Aménagement et du Numérique (loi n°2018-1021 dite ELAN), ont confirmé sur le fond et dans sa forme cette organisation.

De nouvelles obligations pour les territoires ont été introduites par la loi ELAN, dont notamment l'obligation de se doter d'un système de cotation de la demande avant le 31 décembre 2021 conformément au décret n°2021-1016 du 30 juillet 2021, valant report de délai. Ainsi les PPGDID doivent désormais préciser les critères choisis pour prioriser les demandeurs et leurs pondérations

Dernièrement, l'article 78 de la loi dite « 3Ds » (pour Différenciation, Décentralisation, Déconcentration et simplification) promulguée le 21 février 2022, est venue impacter et modifier le processus d'attribution.

Ainsi :

- La CIA doit désormais fixer un objectif d'attribution aux demandeurs exerçant une activité professionnelle qui ne peut être réalisé en télétravail dans un secteur essentiel pour la continuité de la vie de la Nation et en précise les modalités de mise en œuvre en fonction des besoins du territoire (art L 441-1 du CCH) ;
- L'accès au Service National d'Enregistrement (SNE) mis en place dès 2009 est élargi au bénéfice des communes réservataires et des EPCI comprenant au moins un QPV alors qu'auparavant seuls les guichets d'enregistrement pouvaient accéder au SNE.

L'ensemble de ces évolutions réglementaires concourt ainsi aux mêmes objectifs : la recherche d'un meilleur équilibre dans le peuplement du parc social, et de plus de transparence dans les processus d'attribution. Par ailleurs, elles confortent toutes le rôle de l'EPCI en tant que « chef d'orchestre » de la politique intercommunale des attributions et apportent les précisions nécessaires à la mise en œuvre des orientations définies localement par les différents acteurs.

1.2 Qu'est-ce que le PPGDID ?

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs vise à satisfaire le droit à l'information, à organiser la gestion partagée de la demande et à établir un système de cotation de la demande.

Les trois grands axes du PPGDID

Satisfaire le droit à l'information	Organiser la gestion partagée de la demande	Définir un système de cotation de la demande
✓ Rendre plus lisibles les modalités d'accès à un logement social ✓ Identifier les lieux d'accueil et leurs missions ✓ Donner une information harmonisée entre les différents lieux	✓ Définir les modalités locales d'enregistrement ✓ Etablir la répartition territoriale des guichets d'enregistrements ✓ Fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande ✓ Définir les modalités d'échanges et de traitement des informations	✓ Définir une grille de critères et de pondérations ✓ Informer le public et les demandeurs sur la cotation et plus globalement le système d'attribution

Conformément à la loi ALUR, il s'articule autour de trois grands axes, déclinés en actions (Cf. pour synthèse le programme d'actions en fin de document) :

- Le service d'information et d'accueil des demandeurs ;
- La gestion partagée de la demande en logement social ;
- La gestion des demandes spécifiques,
- le système de cotation de la demande.

Des actions complémentaires sont définies dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

En effet, la politique en matière de gestion de la demande de logement social et celle en matière d'attributions de logements sont indissociables. Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs et la Convention

Intercommunale d'Attribution forment donc les parties inséparables d'un même dispositif. L'articulation des documents porte sur plusieurs dimensions :

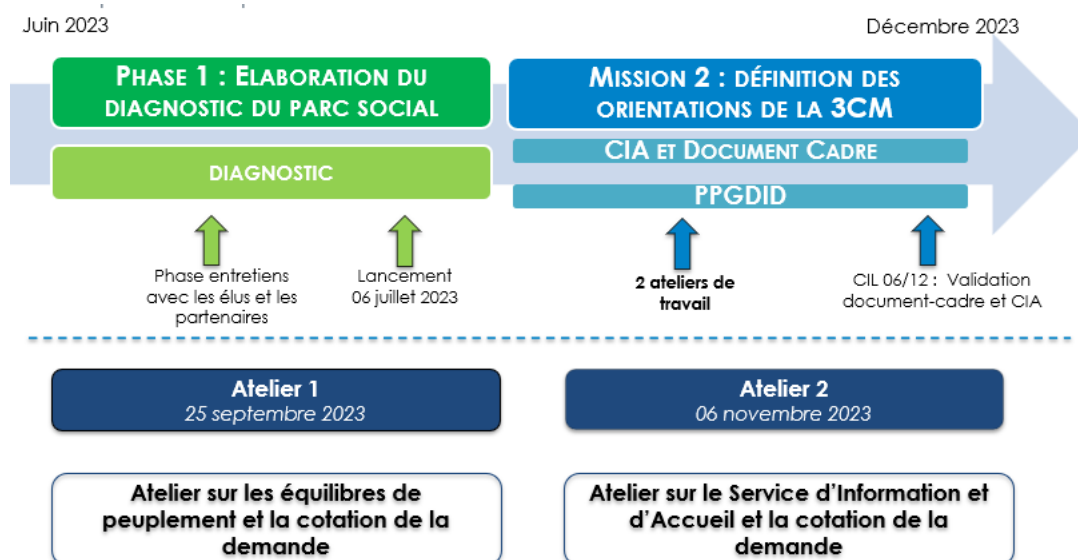
- Les dispositions relatives à la politique de gestion des mutations, visant à faciliter les parcours résidentiels de tous les ménages locataires du parc social, se trouvent déclinées au sein de la CIA, mais également du PPGDID,
- La définition des ménages prioritaires devra renforcer l'objectif d'accueil de ces publics et garantir un équilibre entre prise en compte de la demande exprimée par ces derniers et rééquilibrages territoriaux. A cet effet, la CIA devra favoriser le traitement de la demande des publics prioritaires dans le cadre du dispositif d'accès au logement social de droit commun,
- L'animation de l'évaluation de la politique d'attribution relève de l'EPCI et devra être articulée avec les partenaires du PPGDID pour la collecte et l'analyse des données et leur communication à la CIL,
- Enfin, les modalités de gouvernance devront être formalisées et l'articulation des instances à créer avec celles existantes devra être recherchée.

1.3 La démarche mise en place par la 3CM

Conformément aux dispositions de la loi ALUR, la Communauté de Communes de la Côtière à Montluel a validé la création d'une Conférence Intercommunale du Logement (CIL) sur son territoire par délibération du 19 janvier 2023.

Entre juin et novembre 2023, un diagnostic a été élaboré et des grandes orientations en matière d'attribution ont pu être fixées de manière concertée au cours d'ateliers partenariaux. Ces grandes orientations ont ensuite été retranscrites et déclinées dans le document-cadre de la CIA et le présent PPGDID.

Reprise de la démarche (rétroplanning)



1.3.1 Association des partenaires

Le PPGDID a été élaboré de manière partenariale, ainsi ont été associés à la démarche :

- L'État ;
- Le Département de l'Ain ;
- L'ensemble des communes de la 3CM et leurs CCAS ;
- Les principaux organismes de logement social ayant un patrimoine sur la 3CM ;
- Action Logement Services.

Les deux ateliers de travail et la concertation dématérialisée organisés entre septembre et janvier 2024 ont permis de présenter les attentes réglementaires pour la réalisation du PPGDID et d'en définir le contenu et le programme d'actions.

L'ensemble des partenaires réaffirment ainsi leur adhésion à la politique locale de l'habitat menée par la 3CM en s'appuyant sur un socle commun.

Ils s'engagent les uns et les autres à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs qui ont été définis dans le document-cadre et à signer les conventions obligatoires et utiles à la mise en application du plan.

1.3.2 Processus de validation et durée du PPGDID

Une fois son élaboration terminée, le projet de PPGDID est soumis à l'avis de la Conférence Intercommunale du Logement puis le projet est arrêté en Conseil Communautaire.

Les communes et l'Etat sont ensuite consultés et ont un délai de deux mois pour se prononcer avant l'approbation finale du document en Conseil Communautaire. L'avis des communes est réputé favorable passé le délai de 2 mois, le plan ne pourra être adopté qu'en prenant en compte les éventuelles demandes motivées de l'État formulées dans ce même délai.



A compter de son adoption, le PPGDID définit pour 6 ans les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et à satisfaire le droit à l'information des demandeurs prévu à l'article L 441-2-6 du Code de la Construction et de l'Habitation.

II. ETAT DES LIEUX DE L'ACCUEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS SUR LA 3CM

2.1 L'accueil et l'information du demandeur

Aucun des principaux bailleurs sociaux du territoire ne dispose d'agences locales ayant vocation à assurer une gestion de proximité du parc, mais également à accueillir les demandeurs sur la 3CM. Les mairies (et pour certaines leur CCAS) assurent un rôle d'information auprès des demandeurs sur le territoire de la 3CM. Cependant, elles ne disposent pas toujours des moyens humains suffisants ou formés.

Les informations dispensées par les différents points d'accueil peuvent ainsi porter (avec plus ou moins de précision) sur :

- La liste des bailleurs sociaux présents sur le territoire de 3CM ;
- Le principe du dossier unique (dépôt en une seule fois, en un seul exemplaire et un seul endroit du dossier de demande pour attribution d'un numéro unique) ;
- L'existence d'un Portail Grand Public sur internet ;
- Les éventuelles pièces justificatives nécessaires aux dossiers (uniquement par les guichets les mieux formés et souvent enregistreurs).

À ce jour, seules trois informations liées au territoire sont directement accessibles au demandeur potentiel via le Portail Grand Public :

- La liste des logements présents sur la commune par taille de logements ;
- Une approche du délai d'attente avec le nombre de demandes en attente et d'attributions par typologie ;
- La liste des bailleurs présents par commune avec le volume de logements et le nombre d'attributions réalisées.

La multiplication des lieux et des intervenants, aux compétences diverses **engendre une disparité de l'information délivrée**, et par conséquent une certaine inéquité de traitement sur le territoire. Par ailleurs, certains demandeurs connaissent encore des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives, et manquent de visibilité sur l'offre de logements pour se positionner au mieux.

Ainsi, le PPGDID a pour **enjeu d'harmoniser les pratiques pour l'accueil et l'information via la diffusion d'outils partagés et favoriser la culture commune afin de garantir un traitement équitable sur tout le territoire**.

Il pourra s'appuyer sur les moyens et compétences actuels au sein des communes (lieux ressources) et des bailleurs.

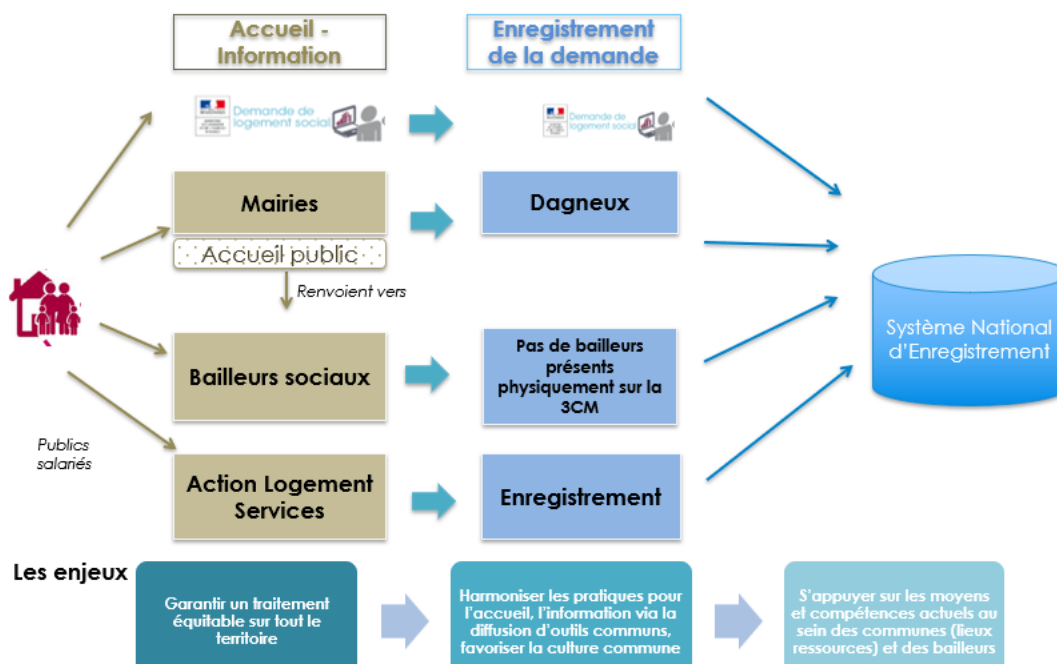
2.2 Le dépôt et l'enregistrement de la demande

L'enregistrement des demandes (saisie, renouvellement, modification) peut s'effectuer soit :

- 1- par le demandeur lui-même, via le Portail Grand Public (PGP) accessible sur internet (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr>),

- 2- par un guichet enregistreur après dépôt du dossier par le demandeur en main propre ou par courrier sous un délai réglementaire d'un mois maximum.

Le parcours d'un demandeur en logement social sur la 3CM



Sur la 3CM, le PGP (70% des demandes) constitue la première porte d'entrée de l'enregistrement, suivi par les bailleurs sociaux (24% des demandes). La seule commune enregistreuse – Dagneux – et Action Logement Services comptent respectivement pour 2% et 1% de l'enregistrement des dossiers. A ce titre, il convient de préciser qu'Action Logement Services ne s'adresse qu'aux salariés d'entreprises du secteur privé d'au moins 10 salariés et que l'enregistrement se fait par le demandeur lui-même sur la plateforme AL'IN.

Au stade de l'enregistrement, et quel qu'en soit le biais, seuls le CERFA, la pièce d'identité du demandeur et / ou son titre de séjour en cours de validité sont vérifiés automatiquement (pour les dossiers déposés directement sur le PGP, cette validation intervient dans les 5 jours suivant le dépôt du dossier et entérine la demande de logement). Cependant, les guichets enregistreurs peuvent procéder à une vérification plus précise dès cette étape.

Une fois la demande de logement social complétée et validée sur le site du SNE et l'obtention d'un numéro unique, le demandeur peut accéder à son espace personnalisé afin de suivre l'avancement de sa candidature. En parallèle, Action Logement Services propose depuis juillet 2020 un accès à sa plateforme numérique AL'in aux demandeurs relevant de ses prérogatives.

III. LE SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DES DEMANDEURS

3.1 Rappel des obligations

L'organisation du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD) constitue une mesure obligatoire de la loi ALUR (article R.441-2-8 du CCH). Il s'agit de simplifier les démarches des demandeurs et de garantir leur droit à l'information. Placé au cœur du dispositif, le demandeur en devient un acteur à part entière.

Ce service, nécessairement coordonné à l'échelle de l'intercommunalité, doit ainsi remplir trois fonctions :

Informer	Enregistrer	Suivre
• Délivrer une information aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (procédures à suivre, conditions d'accès,...) • Informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande	• Saisir les demandes de logement social avec numérisation des pièces justificatives • Accompagner le demandeur pour le remplissage du dossier • Modifier et mettre à jour les dossiers des demandeurs, saisir les renouvellements	• Rencontre sur rendez-vous des demandeurs qui le souhaitent (le délai pour les recevoir est d'un mois maximum - art. L441-2-8 du CCH) • Orientation des demandeurs les plus en difficultés vers un accompagnement social

Le SIAD permet, par la mise à disposition des informations générales concernant la demande de logement social et celles spécifiques au territoire intercommunal, de :

- Rendre les modalités d'accès au logement plus lisible pour le demandeur ;
- Offrir un service d'information de proximité clairement identifié (lieux d'accueil et leurs missions respectives) ;
- Identifier les lieux d'accueil et leurs missions (consultation et/ou enregistrement) ;
- Communiquer une information homogène quel que soit le lieu d'accueil.

3.2 Orientations en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande sur le territoire de la 3CM

3.2.1 Le réseau d'accueil : un SIAD reposant sur la coordination des lieux existants

Pour répondre à l'objectif d'une couverture optimale du territoire, la 3CM et ses partenaires conviennent de s'appuyer sur le maillage des lieux d'accueil existant.

L'avantage de cette organisation est qu'elle ne suscite pas de coût supplémentaire pour l'intercommunalité, les communes et les bailleurs et qu'elle ne complexifie pas le réseau

actuel. Cependant, elle nécessitera une harmonisation des pratiques, via la convention réglementaire d'application du SIAD (cf. **action 1**), le partage des outils de communication, et un éventuel accompagnement des agents notamment municipaux (cf. **action n°2**).

Le SIAD assure ainsi une proximité en tout point du territoire dans les lieux d'accueil de niveau 1 et un accompagnement plus poussé dans les lieux d'accueil de niveau 2.

L'identification et les missions respectives des lieux d'accueil sont détaillées ci-après.

Missions des lieux de niveau 1 : Accueil et Information

Chacune des communes assure à minima un rôle d'accueil et d'information. Le Conseil Départemental et les associations locales qui portent l'accompagnement social assurent également un rôle d'information auprès des personnes en recherche de solutions de logement.

Ces lieux d'accueil de niveau 1 ont pour mission de diffuser une information d'ordre général s'appuyant sur un discours et des outils communs mis à disposition par la communauté de communes.

Niveau	Quels services ?	Quelles fonctions à remplir ?	Qui ?
Niveau 1 Guichet d'information	Informations d'ordre général	Information harmonisée de premier ordre - Remise du formulaire CERFA + diffusion des supports de communication et d'information - Réorientation vers le Portail Grand Public ou vers les guichets de niveaux 2 pour les autres types de demandes	Les communes du territoire Les associations œuvrant pour le logement <i>(Sauf pour le renseignement sur l'état de la demande)</i>

Missions des lieux de niveau 2 : Information et Enregistrement

Les bailleurs sociaux, la commune guichet enregistreur de la demande Dagneux, ainsi qu'Action Logement Services relèvent du niveau 2.

En complément des missions assurées par les lieux de niveau 1, ces guichets sont habilités à enregistrer, mettre à jour et renouveler les demandes de logement.

Ils procèdent à une vérification des dossiers (CERFA et pièces) et offrent conseils et renseignements aux demandeurs pendant tout leur parcours.

Guichet niveau 2 « enregistrement »	Information : idem niveau 1 Enregistrement + renouvellement : Dépôt des demandes et/ou Enregistrement sur le SNE	Informations : - Idem niveau 1 Enregistrement : Les guichets de niveau 2 sont guichets enregistreurs du SNE et s'engagent à : - accepter et enregistrer toute demande de logement social via le SNE - vérifier le CERFA et enregistrer toute pièce d'un demandeur (par numérisation) - mettre à jour et renouveler les demandes - assurer un conseil au demandeur et orienter une situation qui le nécessite vers le service social adéquat	Communes enregistreurs Bailleurs sociaux Action Logement	
--	---	--	---	--

Le rôle spécifique de la 3CM : coordination du SIAD

La communauté de communes assure une fonction d'interface entre tous les acteurs et une fonction support : formalisation d'outils communs notamment de communication sur le parcours du demandeur, sur l'offre de logement social dans la communauté de communes, sur le suivi des conventions d'application, etc.

Ses missions sont les suivantes :

- S'assurer du respect de la convention d'accueil et d'information des demandeurs de logement social,
- Assurer la veille législative, en lien avec les services de l'Etat, et la diffusion de celle-ci,
- Produire l'information délivrée aux demandeurs et la mettre à disposition pour diffusion,
- Accompagner la formation des agents d'accueil au dispositif de gestion de la demande, en lien avec les services de l'Etat.

3.2.2 L'information dispensée et les modes de communication auprès du public

La 3CM et les partenaires du PPGDID conviennent de fournir équitablement le même socle commun d'information au public et aux demandeurs.

Pour ce faire le SIAD s'appuiera sur :

- Le Portail Grand Public (limitant ainsi les problèmes d'actualisation des différents textes législatifs) ;
- Le site internet de la 3CM (lien vers les supports nationaux et informations locales de niveau 1) ;
- Une plaquette intercommunale d'information disponible dans tous les lieux d'accueil et sur le site de la 3CM (**cf. action 3**) ;
- Les sites internet des communes (lien vers la page du site de la 3CM).

Trois niveaux d'information harmonisés (détaillées ci-après) seront délivrés :

- Des informations générales nationales ;
- Des informations liées au territoire de l'intercommunalité et à son parc de logements locatifs sociaux ;
- Des informations individuelles (avancement et suivi des demandes déposées).

Les informations générales nationales : guichets 1 et 2

Informations	Contenus	Supports
Modalité de dépôt de la demande	La demande est unique sur le département et elle n'a pas besoin d'être démultipliée pour chaque bailleur.	Oral : Informer et former les agents d'accueil pour qu'ils puissent télécharger le CERFA et le remettre au demandeur. Plaquette Sites internet des communes et de la 3CM
Pièces justificatives	Carte d'identité pour enregistrer la demande et délivrer un numéro unique. Communiquer la liste des pièces justificatives demandées, à ne fournir qu'au moment de l'instruction.	Tous les supports
Procédures applicables sur l'ensemble du territoire national	La procédure DALO (guichets de niveau 2).	Tous les supports pour les informations de niveau 1

Délai fixé par le préfet sur le département pour recevoir les candidats le désirant	Un mois : article L.441-2-8 du CCH	Information seulement délivrée à l'oral
--	------------------------------------	---

Les informations liées à la 3CM : guichet 1 et 2

Informations	Contenus	Supports
Caractéristiques du parc social	La liste des logements présents sur la commune par taille de logements.	A l'oral aux guichets (Via consultation du PGP) Sites internet des communes et de la 3CM
Niveau de satisfaction	Une approche du délai d'attente avec le nombre de demandes en attente et d'attributions par typologie. La liste des bailleurs présents par commune avec le volume de logements et le nombre d'attributions réalisées.	A l'oral aux guichets (Via consultation du PGP) Sites internet des communes et de la 3CM
Liste des guichets d'enregistrement		Tous les supports
Procédures applicables et personnes morales intervenant dans l'attribution	Fonctionnement des réservataires, des CALEOL (information générique sur le rythme, le rôle etc., sans indiquer la composition des CALEOL)	A l'oral aux guichets (Via consultation du PGP) Sites internet des communes et de la 3CM Plaquette Intercommunale
Critères de priorité applicables sur le territoire (cotation)	Niveau 1 : Le système de cotation (le demandeur a accès à sa demande sur le portail), indiquer qu'il s'agit d'une aide à la décision et que les critères doivent être avérés avec la production de justificatifs. Niveau 2 : Expliquer comment est construit le système de cotation si quelqu'un le demande	A l'oral aux guichets (Via consultation du PGP) Sites internet des communes et de la 3CM

Les informations individuelles : guichet 2

Informations	Supports
Les informations contenues dans la demande telles qu'elles ont été enregistrées et, le cas échéant, modifiées par les soins du demandeur ou rectifiées par un intervenant habilité à cet	Via l'accès au SNE et son module de gestion partagée

effet au vu des pièces justificatives fournies par le demandeur	
Principales étapes du traitement de sa demande : décision de la CALEOL, le rang du demandeur	

IV. LA GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

Afin d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de logement social au niveau intercommunal, la loi ALUR prévoit la mise en place d'un dispositif de gestion partagée. Ce dispositif est destiné à mettre en commun les dossiers de demandes et les informations relatives à la situation des demandeurs et à l'évolution de leur dossier en cours de traitement.

4.1 Le dispositif de gestion partagée de la demande de logements sociaux sur la 3CM

Pour répondre à l'obligation d'enregistrement de la demande locative sociale (art. L441-2-7 alinéa 2 du CCH), la 3CM et les guichets enregistreurs de la communauté de communes adhérent à la déclinaison départementale du système national d'enregistrement (SNE).

Le module Internet « gestion partagée » du SNE permet notamment de partager l'ensemble des informations nécessaires au traitement de la demande, tel que souhaité par les partenaires de la 3CM et listées dans les décrets d'application de l'article 97 de la loi ALUR (art. R. 441-2-15 du CCH).

Depuis la loi 3DS, la liste des structures ayant accès au SNE est élargie au bénéfice des communes réservataires et des EPCI compétents en matière d'habitat et comprenant un QPV. Auparavant, les communes réservataires, mais non guichet d'enregistrement ne pouvaient accéder au SNE et il en était de même pour les EPCI non dotés d'une CIA. L'entrée en vigueur de cette mesure est décalée au 21 février 2023 (un an après la promulgation de la loi).

Le SNE permettra ainsi de partager les informations :

- Entre les acteurs (guichets enregistreurs de l'agglomération et réservataires),
- Avec le demandeur (à travers une connexion sécurisée au Portail Grand Public).

4.2 Les informations partagées entre les acteurs

4.2.1 Les obligations réglementaires des guichets d'enregistrement

Le conventionnement :

Une convention est signée entre l'Etat, le gestionnaire territorial et chacun des guichets enregistreurs. Identique pour tous, elle définit la mise en œuvre du SNE sur le département et les engagements pris par chacun.

Cette convention précise notamment :

- Que le service enregistreur ne peut pas refuser d'enregistrer une demande pour des motifs tels que : la personne ne réside pas dans la commune, n'y travaille pas ou n'y a pas d'attache familiale. Tout refus pour un motif de ce type constitue une discrimination et peut faire l'objet d'un recours devant les instances judiciaires,
- Que toutes les modifications, renouvellements et radiations doivent être enregistrées,
- Que l'organisme attribuant un logement doit mettre à jour les données concernant la situation du demandeur et le logement attribué.

Les conventions établies sont à renouveler tous les ans, par tacite reconduction.

L'entretien du demandeur :

Suite au dépôt de sa demande chaque demandeur de logement social qui le souhaite peut demander à être reçu individuellement par un agent des guichets d'enregistrement afin de faire le point sur sa demande et de vérifier la cohérence de son projet. La demande d'entretien et la réception du demandeur devra être inscrite et connue des autres guichets afin d'éviter les doubles entretiens. La date d'enregistrement de la demande et la date de réalisation du rendez-vous sont des informations qui sont partagées dans le dispositif de gestion partagé. Ces informations seront renseignées dans le module par le guichet. Le fait générateur de déclenchement du délai est la date d'enregistrement de la demande de rendez-vous.

Le délai pour que tout demandeur qui le souhaite soit reçu dans les services de son choix est d'un mois maximum, à compter de sa demande.

Il convient de distinguer cet entretien réglementaire et obligatoire réalisé dans le cadre du SIAD, des rendez-vous et permanences que certains élus assurent dans leurs communes.

4.2.2 L'engagement des acteurs

Les bailleurs doivent informer le plus en amont possible les communes pour leur permettre de se positionner entre la réception de la convocation de la CALEOL et le moment du vote. Ils doivent aussi informer le plus tôt possible de la libération d'un logement de leur contingent afin de pouvoir positionner un ou des candidats¹.

Dans l'optique de faciliter la transmission d'information (entre les partenaires et avec les demandeurs), les rôles, missions et suivi de chaque partenaire seront précisés et décrits dans la **convention réglementaire d'application de la gestion partagée de la demande**: elle reprendra les rôles et missions ci-après :

- Liste des informations à partager ;
- Règles de saisie, de transmission et d'actualisation de ces informations ;
- Rôle et habilitation de chaque partenaire dans la cotation de la demande.

4.3 Les informations partagées avec le demandeur

L'article R.441-2-15 du CHH indique que le dispositif de gestion partagée des dossiers contient les informations relatives aux demandes portant sur les logements situés dans l'intercommunalité, et les modifications que le demandeur peut y apporter directement.

De plus, il contient des informations sur la date de signature du bail après l'attribution du logement concerné.

Les informations suivantes relèvent du RGPD et ne peuvent être diffusées en dehors du dispositif ; elles peuvent être communiquées (ou rappelées) uniquement sur requête du demandeur, et à lui seul, par les guichets enregistreurs :

- Demandes d'informations ou de pièces justificatives,
- Désignation du demandeur, par un réservataire, pour présentation à une CALEOL,
- Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL,
- Examen par la CALEOL,
- Visites de logements proposées au demandeur,

¹ A noter que l'obligation d'information par les bailleurs aux réservataires des libérations de logements réservés n'est applicable que dans le cas de la gestion en stock (p17). Cette modalité de gestion va bientôt s'éteindre au profit d'une gestion en flux pour laquelle cette obligation n'est plus de mise.

- Visites de logements effectuées par le demandeur,
- Décision de la CALEOL (en cas d'examen du dossier),
- Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents,
- En cas de refus d'attribution par la CALEOL, les motifs du refus,
- Éventuel refus du logement par le demandeur et ses motifs,
- Caractère prioritaire de la demande (ou non),
- Quand le système de cotation sera validé : indication du nombre de points du dossier et sa position relativement aux autres demandeurs similaires ayant fait une demande du même type sur le territoire,

La fonctionnalité étant paramétrable, des événements supplémentaires pourront être configurés et restitués au demandeur si cela est souhaité.

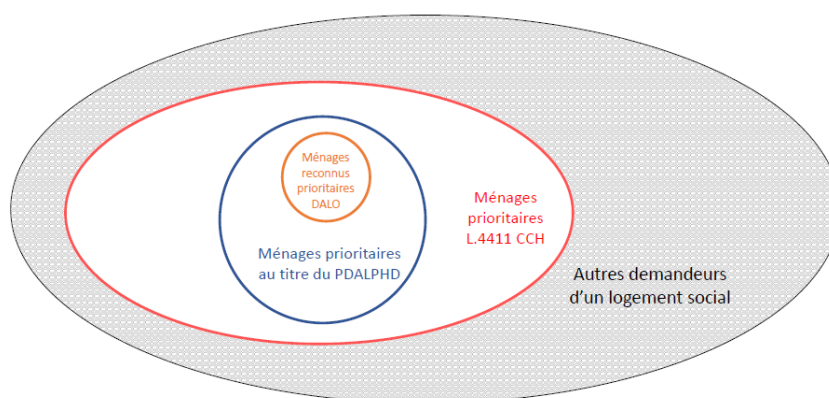
V. GESTION DES DEMANDES SPECIFIQUES

5.1 Les situations justifiant d'un examen particulier et leurs modalités de repérage

5.1.1 Rappel des obligations

Le PPGDID doit proposer la liste des publics prioritaires qui justifient un examen particulier, ainsi que la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner.

Organisation des publics prioritaires parmi les demandeurs d'un logement social



Des objectifs quantitatifs de prise en compte de ces publics sont définis dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA). Celle-ci rappelle notamment que l'effort de prise en compte de ces publics doit être partagé entre les différents réservataires et collectivités du territoire.

La part des attributions à réserver aux ménages prioritaires.

Etat	Collectivités	Action Logement Services	Bailleurs	Autre	Total
100%	25%	25%	25%	25%	42,5%

5.1.2 Le travail partenarial pour la prise en compte des publics prioritaires

La question des publics prioritaires a été abordée d'abord lors des différents temps d'échanges autour de la définition du contenu du PPGDID et de la CIA.

Aucune situation particulière propre à la 3CM n'a été soulevée. La 3CM et ses partenaires ont décidé de s'adosser sur le cadre réglementaire pour la prise en compte des publics prioritaires.

Le PPGDID étant un document évolutif, ce dernier pourra être amené à être révisé en fonction des situations remontées par les partenaires du territoire. Ainsi, si de nouveaux besoins

apparaissent, et que certaines situations sont soulevées par la suite, ces dernières pourront être intégrées dans le plan.

5.1.3 Les situations qui justifient un examen particulier

Les publics prioritaires de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) respectent les priorités redéfinies dans le cadre de la loi Égalité et Citoyenneté. Cette définition croise des situations pouvant se cumuler, et relevant de différents niveaux. Certaines relèvent d'obligations législatives et réglementaires (article L441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, loi DALO).

Ménages reconnus prioritaires et urgents par la commission de médiation DALO

Être demandeur d'un logement social depuis un délai supérieur au délai anormalement long (de 12 mois dans l'Ain) sans avoir reçu de proposition adaptée à vos besoins (par exemple : nombre de personnes à loger) et capacités (par exemple : loyer adapté à vos ressources)

Être sans logement (hébergé chez des proches, sans domicile fixe, ...)

Avoir une décision de justice vous expulsant de votre logement

Être hébergé dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale : Établissement privé d'hébergement agréé par le préfet. Elle se compose de logements équipés et meublés loués à la journée, à la semaine ou au mois à des locataires susceptibles d'y élire domicile de façon continue depuis plus de 6 mois, ou être logé temporairement dans un logement de transition ou un logement-foyer : Établissement proposant des logements loués en tant que résidence principale, comportant à la fois des locaux privatifs meublés ou non (chambre, le plus souvent) et des locaux communs (exemple : blanchisserie, cantine...). Lorsqu'il est destiné à des personnes âgées majoritairement autonomes, le logement-foyer est appelé résidence autonomie depuis plus de 18 mois

Être logé dans des locaux impropres à l'habitation, ou présentant un caractère insalubre ou dangereux (y compris une situation d'insécurité liée à des actes de délinquance)

Être handicapé, ou avoir à votre charge une personne handicapée, ou avoir à votre charge au moins un enfant mineur, **et** occuper un logement indécent ou suroccupé : Logement dont la surface habitable est inférieure à certains seuils : 9 m² pour 1 personne seule, 16 m² pour 2 personnes (couple ou personne seule avec enfant), 25 m² pour 3 personnes, 34 m² pour 4 personnes, 43 m² pour 5 personnes, 52 m² pour 6 personnes, 61 m² pour 7 personnes, 70 m² pour 8 personnes ou plus

Être handicapé, ou avoir à votre charge une personne handicapée, **et** être logé dans un logement non adapté à ce handicap

Les publics prioritaires listés dans l'article L 441-1 du CCH

Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, ou les familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap

Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code

Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale

Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition
Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée
Personnes exposées à des situations d'habitat indigne
Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une décision du juge prise en application de l'article 257 du Code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre Ier du même code
Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévue à l'article <u>L. 121-9</u> du code de l'action sociale et des familles
Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévu aux articles <u>225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10</u> du Code pénal
Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent
Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers
Personnes menacées d'expulsion sans relogement
Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, dans les conditions prévues à l'article L. 222-5 du code de l'action sociale et des familles, jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge.

Les publics cités dans la grille de cotation utilisée dans le cadre de l'Accord Collectif Départemental de l'Ain :

Plan partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs – Communauté de Communes de la Côtère à Montluel

Cette grille s'appuie sur les items présents dans le Cerfa V4 de la demande de logement social et sur l'accord collectif départemental

Priorité 1	Priorité 1 : Les reconnus prioritaire DALO et Accord Collectif Départemental	Nb points (hors mutation)	Nb points (mutation)
	Publics reconnus prioritaire DALO	1000	
	Public prioritaire reconnu au titre de l'Accord Collectif Départemental	500	
Priorité 2	Priorité 2 : Les publics prioritaires du L441-1 CCH (critères obligatoires)		
	Logement indigne	20	25
	En procédure d'expulsion sans relogement	8	8
	Personnes dépourvues de logement et d'hébergement	25	0
	Personnes hébergées par des tiers	5	0
	Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition	15	0
	Appartement de coordination thérapeutique	6	0
	Logement non décent avec au moins un mineur	4	4
	Sur occupation avec au moins un mineur	4	4
	Personne(s) en situation de handicap	7	7
	A vécu une période de chômage de longue durée	5	2
	Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé	25	25
	Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords	25	25
	Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle	25	25
	Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme	25	25
	1er quartile des demandeurs	25	25
Priorité 3	Priorité 3 : Critères optionnels disponibles via le CERFA		
	Travaille sur la commune	50	50
	Travaille sur l'EPCI	25	25
	Logement éloigné du lieu de travail	25	25
	Habite la commune	25	0
	Travailleur pauvre	25	0
	Divorce ou séparation	25	25
	Naissance attendue dans logement trop petit	0	25
	Logement trop grand	0	25
	Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de 21 ans – ASE	15	0
	Autres critères retenus		
		< 3 mois : 0 points entre 3 et 6 mois : 5 points entre 6 et 12 mois : 10 points entre 12 et 18 mois : 15 points entre 18 et 24 mois : 20 points supérieur à 24 mois : 30 points	< 6 mois : 0 points entre 6 et 12 mois : 5 points entre 12 et 24 mois : 10 points entre 24 et 36 mois : 20 points supérieur à 36 mois : 30 points
	Ancienneté de la demande		
	Taux d'effort trop élevé	2	2
	Fausse déclaration	- 100	-100
	Refus de proposition	Ancienneté remise à 0 si 2 refus	

5.2 Les mutations dans le parc social

Le PPGDID doit préciser les moyens permettant de favoriser les mutations internes au parc de logements sociaux.

L'objectif est que la satisfaction de la demande de mutation s'intègre dans un parcours résidentiel positif, choisi par le ménage, au sein du parc social. Chaque bailleur a un mode de fonctionnement qui lui est propre en matière de réponse aux demandes de mutation. En cohérence avec le document-cadre et la CIA, **il est acté dans le PPGDID que les partenaires ne se fixent pas d'objectif chiffré particulier à atteindre sur les demandes en mutation mais souhaitent néanmoins pouvoir continuer le suivi du traitement des demandes de mutation lors des bilans annuels.**

5.3 L'articulation avec la Convention Intercommunale d'Attribution

La politique en matière de gestion de la demande de logement social et celle en matière d'attributions de logements sociaux sont indissociables. Le Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGDID) et la Convention intercommunale des attributions (CIA) forment donc les parties inséparables d'un même dispositif.

Cette articulation des documents (PPGDID et CIA) porte sur plusieurs dimensions :

- Les dispositions relatives à la politique de gestion des mutations, visant à faciliter les parcours résidentiels de tous les ménages locataires du parc social, se trouvent déclinées au sein de la CIA, mais également du PPGDID ;

- La définition des ménages prioritaires devra renforcer l'objectif d'accueil de ces publics et garantir un équilibre entre prise en compte de la demande exprimée par ces publics et rééquilibrage territoriaux. A cet effet, il devra favoriser le traitement de la demande des publics prioritaires dans le cadre du dispositif d'accès au logement social de droit commun ;
- L'animation de l'observatoire pour l'évaluation de la politique d'attribution relevant de la responsabilité de la 3CM devra être articulée avec les partenaires du PPGDID pour la collecte des données et leur communication à la CIL ;
- Enfin, les modalités de gouvernance devront être formalisées et l'articulation des instances à créer avec celles existantes devra être recherchée.

VI. LE SYSTEME DE COTATION DE LA DEMANDE EN LOGEMENT SOCIAL

Le système de cotation est un outil d'aide à la décision : il doit aider les bailleurs sociaux et les réservataires à ordonnancer la demande en vue de remplir les objectifs d'accueil des ménages prioritaires inscrits dans la CIA.

Il s'applique de manière uniforme, dans son principe comme dans toutes ses modalités, à l'ensemble des demandes de logement social sur le territoire concerné.

La cotation a pour objectif :

- De définir les différents niveaux de priorité répondant aux enjeux du territoire en cohérence avec les critères du CCH ;
- D'apporter de la transparence dans le processus d'attribution en rendant lisibles les critères retenus sur le territoire ;
- De mieux informer les commissions d'attribution pour l'exercice de leur responsabilité d'attribution ;
- De faciliter la justification des décisions aux demandeurs et d'objectiver les choix.



Ce système ne constitue pas un outil d'attribution, il ne se substitue pas au travail de rapprochement de l'offre et de la demande réalisé par les bailleurs et réservataires ni à l'instruction de la demande. **Les CALEOL des bailleurs sociaux restent souveraines dans leurs choix.**

6.1 L'élaboration de la grille de cotation de la demande

6.1.1 Quel outil pour la cotation de la demande ?

Pour mettre en œuvre la cotation de la demande, le choix a été fait par la 3CM et ses partenaires de s'appuyer sur l'outil informatique mis à disposition par l'Etat, à savoir le « module cotation » intégré dans Système National d'Enregistrement. Cet outil est déjà utilisé par l'ensemble des bailleurs sociaux pour enregistrer la demande.

Le module SNE présente plusieurs avantages :

- Un ensemble de critères pré définis, qui comprend les critères obligatoires de l'article 441-1 du CCH
- L'EPCI détermine les critères, les points et les pondérations qu'il souhaite voir appliquer,
- Le SNE cote automatiquement les demandes dès lors qu'elles sont enregistrées et les intègre dans la gestion partagée,
- Les informations sont disponibles sur le PGP et donc visibles par le demandeur.

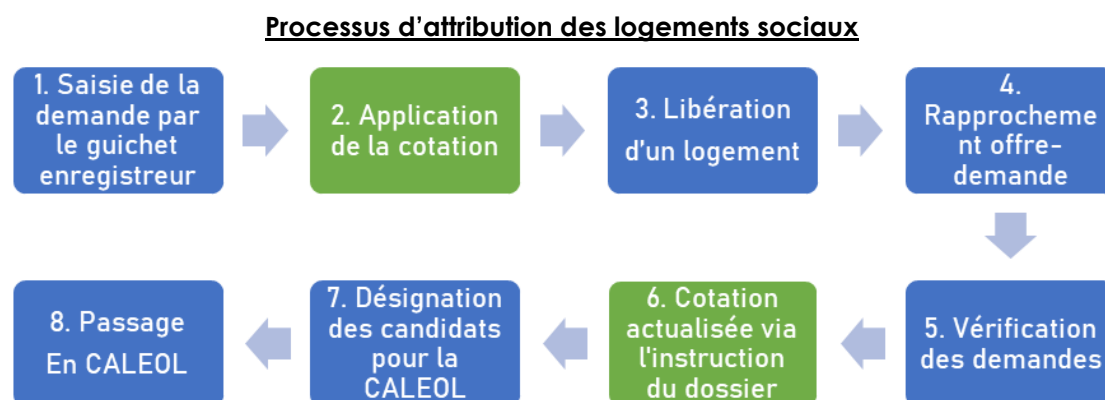
6.1.2 Le processus d'attribution du logement

L'octroi des points se fait sur la base des informations contenues dans le formulaire de demande (CERFA).

On distingue deux types de données :

- Les données réputées fiables : ancienneté, lieu de résidence, âge du demandeur,
- Les données déclaratives souvent « corrigées » au moment de l'instruction.

La cotation s'applique une première fois lors de l'enregistrement de la demande, et une seconde fois lors de l'instruction de celle-ci en vue d'un passage en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements. À ce titre, la « note » obtenue par le demandeur est susceptible d'évoluer entre ces deux étapes.



6.2 Les critères de cotation et la pondération retenus

Conformément à la réglementation le système de cotation peut utiliser trois types de critères :

- Obligatoires et au nombre de 17 (fixés par le CCH),
- Facultatifs retenus par la 3CM et ses partenaires parmi les 38 proposés par le CCH,
- Locaux au nombre de 10 maximum.

Les critères et les points qui y sont associés sont cumulatifs.

La grille de critères retenue est le résultat d'une démarche concertée avec les élus et les partenaires du territoire (bailleurs sociaux, Conseil Départemental, services de l'Etat).

Ainsi, une concertation dématérialisée a été organisée à la suite du premier atelier présentant le cadre de la démarche. Elle a permis de prioriser les critères obligatoires et facultatifs avant validation lors d'un second atelier. La proposition de grille de cotation déclinée ci-après est issue de ce travail.

Les partenaires et communes ont choisi de hiérarchiser les critères réglementaires du CCH (article 441-1) de la façon suivante :

Critères obligatoires	Points
DALO	1 000

Ménages reconnus au titre de l'ACD	100
Victimes de viol / agression	100
Violences au sein du couple	100
Victime de traites des êtres humains de proxénétisme	100
Dépourvues de logement et d'hébergement	100
Situation de handicap	100
Logement non décent avec au moins un mineur	100
Logement indigne	100
Hébergé temporairement dans un établissement	100
Mineurs émancipés ou majeurs de moins de 21 ans sortant de l'ASE	100
Ménages sous le 1er quartile	80
Engagé dans le parcours de sortie de prostitution	80
Sur occupation avec au moins un mineur	80
Appartement de coordination thérapeutique	50
A vécu une période de chômage de longue durée	50
Hébergés par un tiers	50
En procédure d'expulsion sans relogement	50

Les critères retenus parmi la liste de critères facultatifs mis à disposition sont au nombre de 11, critères auxquels les travailleurs essentiels, qui constituent un critère local, viennent s'ajouter. Ils prennent en compte les thématiques du vieillissement et du handicap, du lien du demandeur avec l'emploi et avec le territoire et permettront d'aider à répondre aux besoins constatés sur le territoire.

Les travailleurs considérés comme essentiels sur le territoire de la 3CM sont :

- L'ensemble des métiers du groupe 1 – sphère des métiers en contact avec des patients en milieu hospitalier :
 - o Agents hospitaliers ;
 - o Aides-soignants ;
 - o Infirmiers hospitaliers ;
 - o Médecins hospitaliers.
- Une partie des métiers du groupe 2 – Sphère des métiers en contact principalement avec des patients en dehors du milieu hospitalier :
 - o Aides à domicile ;
 - o Pompiers ;
 - o Sage-femmes ;
 - o Infirmiers libéraux ;
 - o Ambulanciers.

Critères facultatifs	Points
Taux d'effort trop élevé	20
Refus de proposition (points négatifs attribués)	-20
Travailleur pauvre	20
Ancienneté de la demande	20
Travailleurs essentiels	20
Personnes âgées dans un logement inadapté	20
Divorce ou séparation	20
Travaille sur la commune	10
Habite la commune	10
Logement éloigné du lieu de travail	10
Naissance attendue dans un logement trop petit	10
Travaille sur l'EPCI	10

6.3 Mise en application du système de cotation

La grille de cotation de la demande retenue sur le territoire de la 3CM est la suivante :

Critères obligatoires	Points
DALO	1 000
Ménages reconnus aux termes de l'ACD	100
Victimes de viol / agression	100
Violences au sein du couple	100
Victime de traites des êtres humains de proxénétisme	100
Dépourvues de logement et d'hébergement	100
Situation de handicap	100
Logement non décent avec au moins un mineur	100
Logement indigne	100
Hébergé temporairement dans un établissement	100
Mineurs émancipés ou majeurs de moins de 21 ans sortant de l'ASE	100
Ménages sous le 1er quartile	80
Engagé dans le parcours de sortie de prostitution	80
Sur occupation avec au moins un mineur	80

Appartement de coordination thérapeutique	50
A vécu une période de chômage de longue durée	50
Hébergés par un tiers	50
En procédure d'expulsion sans logement	50
Critères facultatifs	Points
Taux d'effort trop élevé	20
Refus de proposition (points négatifs attribués)	-20
Travailleur pauvre ²	20
Ancienneté de la demande (+5 points à partir du 13 ^{ème} mois, puis +1 point tous les 6 mois, dans la limite de 15 points)	Maximum 20
Travailleurs essentiels	20
Personnes âgées dans un logement inadapté	20
Divorce ou séparation	20
Travaille sur la commune	10
Habite la commune	10
Logement éloigné du lieu de travail	10
Naissance attendue dans un logement déjà trop petit	10
Travaille sur l'EPCI	10

6.4 Le suivi et l'évaluation du système de cotation

Le caractère expérimental de la cotation rend indispensable une évaluation du système tout au long des 6 années du PPGDID. Elle sera réalisée à 3 niveaux.

1. L'atteinte des objectifs d'accueil de la CIA :

La finalité du système de cotation étant d'aider les acteurs à atteindre les objectifs d'accueil définis dans le cadre de la CIA, les bilans établis chaque année dans ce cadre permettront de vérifier si ce but est atteint.

2. La pertinence des critères et pondération

Les critères retenus font-ils ressortir les ménages les plus prioritaires ? Certains profils échappent-ils au système, ou au contraire certains profils qui ressortent sont-ils considérés comme moins prioritaires ? Le système de points fixé par l'Etat permet-il un réajustement ? ... Ces éléments qualitatifs devront faire l'objet d'un partage d'expérience des bailleurs sociaux et des réservataires dans le cadre des instances de la CIA (comité technique).

3. La fluidité du fonctionnement du système :

² Demandeurs en emploi et étant sous le 1^{er} quartile.

Il est attendu que le système de cotation ne constitue pas un dispositif contribuant à alourdir le processus d'attribution et surtout à le ralentir. L'évaluation de cet aspect est essentielle, elle porte également sur des éléments qualitatifs et sera réalisée périodiquement sur la base d'un partage d'expérience des bailleurs sociaux et des réservataires dans le cadre des instances de la CIA (comité technique).

La mise en œuvre de la cotation interviendra au plus tard le 1^{er} janvier 2024 conformément à l'obligation réglementaire. Une évaluation sera faite à mi-parcours et un bilan final devra être réalisé avant d'élaborer le PPGDID suivant **(cf. action n°5)**.

VII. MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION DU PPGDID

7.1 Liste des actions à mettre en œuvre

Les orientations du PPGDID se déclinent en 5 actions présentées dans cette partie. Il s'agit pour chacune de déterminer les objectifs, le contenu de l'action ainsi que les acteurs impliqués.

Axes du PPGDID	Actions	Qui ?	Quand ?
Satisfaire le droit à l'information	Action 1 : Elaborer une convention réglementaire d'application du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur	Ensemble des partenaires	1 ^{er} semestre 2024
	Action 2 : Mettre en place et animer un réseau et former les agents d'accueil	Ensemble des partenaires	1 ^{er} semestre 2024 Puis tous les ans
	Action 3 : Produire les supports d'informations • Mettre en place une plaquette commune sur le logement social dans l'intercommunalité • Mettre en place sur le site internet de l'intercommunalité une section dédiée au logement social et à l'information du demandeur • Mettre en place sur le site internet des communes un lien de redirection vers la section dédiée au logement social du site internet de la 3CM • Organiser une ou/ des campagnes de communication	3CM Communes Bailleurs	1 ^{er} semestre 2024
Gestion partagée	Action n°4 : Elaborer une convention réglementaire d'application de la gestion partagée de la demande	3CM Guichets d'enregistrement	1 ^{er} semestre 2024
Définir le système de cotation de la demande	Action 5 : Mettre en œuvre et suivre le système de cotation de la demande	Ensemble des partenaires	1 ^{er} semestre 2024

7.2 Mise en œuvre du plan : modalités de suivi et d'évaluation

7.2.1 Les modalités de suivi et d'évaluation du PPGDID

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs est établi pour une durée de six ans (art.2 / CCH : R.441-2-13), au cours de laquelle des bilans sont prévus.

Le dispositif d'évaluation et de suivi permettra :

- De vérifier le bon fonctionnement du dispositif d'accueil et d'information des demandeurs,
- D'analyser les évolutions de la demande à partir des données du SNE,
- De vérifier les équilibres attendus en termes d'attribution, afin de sensibiliser si besoin les réservataires et les membres des CALEOL,
- De vérifier la bonne prise en compte des publics prioritaires.

La 3CM pilotera le suivi et l'évaluation du PPGDID. Elle centralisera les données collectées auprès des acteurs et réalisera les différents bilans. Les indicateurs de suivi sont détaillés dans le plan d'action joint en annexe.

Bilan annuel :

Chaque année, la 3CM réalisera ce bilan sur la mise en œuvre du plan et les conventions afférentes qui sera soumis à la CIL et au Conseil communautaire de la 3CM pour avis et approbation.

Pour cela les différents guichets du SIAD fourniront un bilan annuel d'activité qu'ils transmettront à la 3CM. Si un partenaire dispose de plusieurs guichets, chacun de ceux-ci devra réaliser son propre bilan. Le référentiel partagé sera présenté dans la convention réglementaire sur le SIAD.

Un comité technique de la Conférence Intercommunale du Logement (ou la commission de coordination) réunissant l'ensemble des partenaires pourra éventuellement se réunir en amont afin de préparer ce bilan.

Bilan triennal :

Trois ans après son entrée en vigueur, un bilan est réalisé par la 3CM et adressé pour avis au représentant de l'Etat et à la Conférence Intercommunale du Logement. Ce bilan est rendu public et entraîne la révision du plan s'il y a lieu, dans les conditions prévues au II de l'article L.441-2-8.

7.2.2 Les modalités de révision du PPGDID

Lorsque cela est nécessaire, au regard des bilans établis, la 3CM et ses partenaires font évoluer les orientations ou modalités opérationnelles définies dans le plan afin de l'ajuster au plus près des réalités locales (évolution du contexte général, niveau d'atteinte des objectifs, montée en compétence ou arrivée de nouveaux partenaires...).

Evaluation finale et élaboration d'un nouveau plan

Six mois avant la fin de validité du plan : la 3CM réalisera l'évaluation du plan et de sa mise en œuvre à laquelle participent l'Etat, les personnes morales associées à son élaboration et la Conférence Intercommunale du Logement.

Cette évaluation est transmise au représentant de l'Etat et rendue publique.

Au terme du plan, un nouveau PPGDID est élaboré en fonction des résultats de l'évaluation dans les conditions prévues à l'article R. 441-2-11. Le plan est prorogé jusqu'à l'adoption du nouveau plan et, au plus, pour une durée d'un an, par la délibération de l'organe délibérant

de la 3CM engageant l'élaboration d'un nouveau plan. Cette durée est renouvelable une seule fois.

Annexe 1 : Programme d'actions du PPGDID

Action 1 – Elaborer une convention réglementaire d'application du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD)	
Objectifs	- Préciser le cahier des charges propre aux niveaux 1 et 2 du SIAD, formaliser les engagements des différentes parties contribuant au bon fonctionnement du SIAD. - Préciser les modalités de la gestion partagée pour les guichets enregistreurs (niveau 2).
Contenu de l'action et mise en œuvre	Les rôles, missions et suivi de chaque partenaire du SIAD seront précisés et décrits dans la convention réglementaire d'application du service d'information et d'accueil. Elle reprendra les rôles et missions décrits plus haut en les précisant pour chaque partenaire. Les engagements pour la gestion partagée définiront, pour chaque partenaire, la liste et la définition des informations à partager ainsi que les règles de saisie et d'actualisation de ces informations. Les engagements sur la qualité du service seront détaillés dans un volet spécifique, qui tiendra lieu de Charte d'accueil et d'information du territoire.
Pilotage et partenariat	La 3CM assure le suivi du SIAD à intégrer dans la convention d'application du service d'information et d'accueil. Une évaluation qualitative sera menée à mi-parcours. Sur cette base, les différents acteurs pourront pérenniser ou modifier, en accord avec l'intercommunalité, leur inscription dans l'un des niveaux de service. L'ensemble des guichets enregistreurs s'engagent à alimenter le SNE de l'ensemble de ces données selon des modalités à définir lors de la mise en place du dispositif de gestion partagé du SNE.
Calendrier de mise en œuvre	1 ^{er} semestre 2024
Indicateurs de suivi	Signature de la convention SIAD

Action 2 - Mettre en place et animer un réseau et former les agents d'accueil

Objectifs	• Mettre en œuvre le service d'accueil et d'information du public et des demandeurs de logement social • Permettre à toutes les personnes intervenant dans l'accueil et l'information du public de partager un niveau d'information suffisant pour répondre aux demandes/questionnements du public, • Créer une culture commune à tous les acteurs de l'information du public en matière d'accès au logement social, • Tendre vers une harmonisation des pratiques.
Contenu de l'action et mise en œuvre	La 3CM en lien avec les différentes communes et avec l'appui de l'Etat et des partenaires facilitera l'organisation de formations communes afin de renforcer les habitudes de travail en commun et de faire bénéficier les différents agents d'un socle de compétences équivalent. Le contenu de cette formation pourra porter sur : • La présentation du cadre réglementaire, • Le contexte local de la demande de logement social, • Les renseignements obligatoires à fournir à tout demandeur de logement social, • Les procédures à suivre et modalités d'utilisation des outils, SNE notamment. L'objectif sera de privilégier des formations courtes, ciblées et opérationnelles, pour les agents en présentant le besoin.
Pilotage et partenariat	La 3CM sera le pilote de cette action et pourra faire appel à ses partenaires pour intervenir ou produire du contenu dans le cadre de l'organisation de ces temps de formation des agents municipaux.
Calendrier de mise en œuvre	1 ^{er} semestre 2024
Indicateurs de suivi	Nombre de réunions d'échanges Nombre de formations dispensées

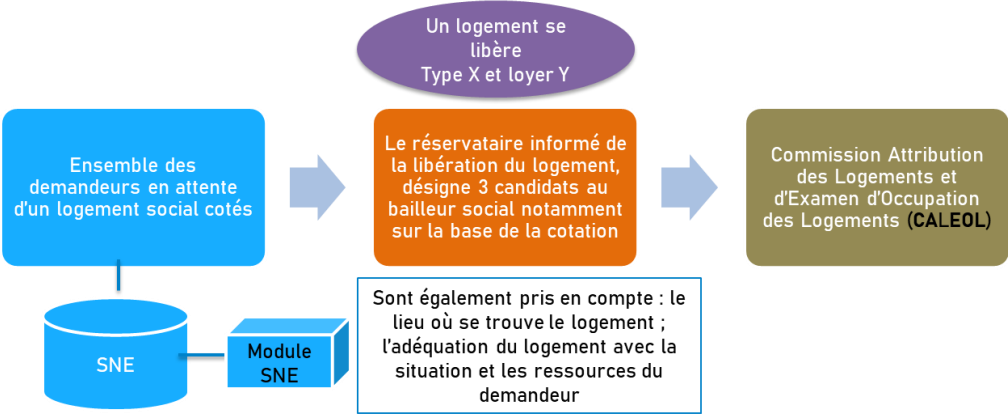
Action 3 - Produire les supports d'information (plaquette intercommunale d'information, page internet dédiée)	
Objectifs	• Informer sur les possibilités de démarches en ligne : enregistrement, renouvellement, suivi de son dossier. • Délivrer une information qualitative permettant au demandeur d'orienter le plus efficacement possible sa demande au regard de l'offre du territoire. • Expliquer ces informations au demandeur en insistant sur les conséquences de ses choix.
Contenu de l'action et mise en œuvre	Pour les deux niveaux d'information, la logique repose sur la constitution d'un socle commun d'informations locales et adaptées au territoire, avec, pour les informations d'ordre général, un renvoi aux sites internet nationaux (limitant ainsi les problèmes d'actualisation des différents textes législatifs). Afin d'harmoniser les premières informations à dispenser aux demandeurs, la 3CM réalisera une plaquette d'information qui sera délivrée dans l'ensemble des lieux participant au SIAD. En parallèle sera développée une page internet dédiée « Accueil et Information du demandeur de logement social » sur son site internet. Ces deux supports contiendront des informations similaires. Par ailleurs, les sites internet des bailleurs, communes et réservataires pourront renvoyer vers la page dédiée du site internet de la 3CM. Les plaquettes sont éditées par l'intercommunalité, notamment pour les personnes n'ayant pas un accès facilité à Internet. Elles permettent de synthétiser les informations importantes. Elles devront être mises à disposition du public dans tous les lieux d'accueil du territoire, dans les points d'accueil des services publics et auprès de tous les partenaires qui le souhaitent.
Pilotage et partenariat	Le pilotage de cette action est assuré par la 3CM. Les bailleurs sociaux, Action logement Services et les services de l'Etat sont partenaires de cette action pour laquelle ils sont à la fois : • Fournisseurs des données nécessaires à l'élaboration du socle commun d'information puis à sa mise à jour, • Coproducteurs du socle d'information : ils sont en particulier garants de la bonne utilisation/interprétation/représentation de leurs données. Les communes sont partenaires de cette action en tant que futures utilisatrices des supports de communication. Elles peuvent être force de proposition en particulier sur le choix des informations et sur la conception des supports.
Calendrier de mise en œuvre	1 ^{er} semestre 2024, puis actualisation régulière si nécessaire
Indicateurs de suivi	Nombre de supports produits Création de page dédiée à la mise en œuvre de la réforme/Site internet EPCI Avancement et publication sur le site internet EPCI

Action n°4 - Elaborer une convention réglementaire d'application de la gestion partagée de la demande

Objectifs	- Faciliter les démarches pour le demandeur, par la sollicitation d'un seul guichet enregistreur pour mener une action sur sa demande (il peut également le faire en ligne). - Fluidifier la coopération territoriale, en évitant de mener plusieurs fois le même travail de qualification de la demande de logement social grâce au partage de ces éléments. - Rendre plus transparente la gestion des demandes et des attributions, en permettant au demandeur de consulter les informations saisies et l'avancement du traitement de sa demande.
Contenu de l'action et mise en œuvre	L'accès au module de gestion partagée du SNE permet aux agents des guichets de consulter facilement les éléments constitutifs et les « événements » enregistrés de la demande afin de mieux renseigner les ménages qui le souhaitent. Cette convention devra notamment indiquer : - La liste et la définition des informations à partager (date de l'entretien individuel, passage en CAL, décision de la CAL, etc.) - Les règles de saisie et d'actualisation de ces informations : - Saisie directe dans le SNE ou alimentation via interface, - Délais de saisie ou d'actualisation, - Définition des critères paramétrables localement (situation des demandeurs, motifs de refus, ...) entre acteurs ; - Les autres engagements de chaque partie.
Pilotage et partenariat	L'ensemble des guichets enregistreurs des demandes s'engagent à alimenter le SNE de l'ensemble de ces données selon des modalités à définir lors de la mise en place du dispositif de gestion partagé du SNE et à traduire formellement ces modalités dans une convention d'application. Une fois le module de cotation du SNE en place, ce sera la Commission de Coordination, créée dans le cadre de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA), qui sera chargée de piloter le dispositif de gestion partagée et de suivre les attributions réalisées.
Calendrier de mise en œuvre	1 ^{er} semestre 2024
Indicateurs de suivi	Signature de la convention réglementaire d'application de la gestion partagée de la demande

Action n°5 : Mettre en œuvre et suivre le système de cotation de la demande

Objectifs	• Faciliter la justification des décisions aux demandeurs et objectiver les choix • Favoriser l'égalité de traitement entre les demandeurs • Examiner rapidement les dossiers prioritaires, indépendamment de toutes interventions de tiers ou des demandeurs eux-mêmes.
Contenu de l'action et mise en œuvre	La 3CM procédera au paramétrage des critères de cotation dans le SNE pour expérimenter l'utilisation de la cotation dès le 1er semestre 2024. La 3CM et ses partenaires réaliseront une évaluation qualitative qui sera menée au cours du 1^{er} semestre 2025 et à mi-parcours. Sur cette base, les différents acteurs pourront pérenniser ou modifier le système de cotation, en accord avec la 3CM, et en concertation avec les services du préfet. L'évaluation devra principalement porter sur deux aspects : • L'atteinte des objectifs en matière d'accueil des ménages prioritaires (évaluation quantitative), • L'impact sur le fonctionnement du process d'attribution (évaluation qualitative) : impact sur la charge de travail des chargés d'attribution, rôle d'aide à la décision pour les bailleurs et les réservataires, compréhension et acceptation par les demandeurs, impact sur la rapidité du process d'attribution... La 3CM sera chargé de faciliter la formation, via le SIAD, des agents responsables de l'accueil (guichets de niveau 1) pour répondre aux interrogations des demandeurs concernant leur note et les accompagner dans leur demande (suivi, apports de pièces justificatives etc..). Les agents seront amenés à répondre aux questions des demandeurs et de leur rappeler que leur note peut évoluer à travers l'instruction de leur demande (la vérification de leurs pièces justificatives). Les agents seront formés pour pouvoir expliquer la philosophie générale de la cotation conçue par l'Etat, qui consiste à « noter » la demande sans rapprochement avec l'offre, et enfin de rappeler que la CALEOL reste souveraine et qu'avoir une note plus élevée ne garantit pas d'obtenir plus rapidement un logement. Les demandeurs auront accès au total de points (sans le détail), via le module d'accès au SNE et à leur positionnement par rapport aux autres demandes similaires exprimées sur le territoire.

Pilotage et partenariat	La cotation de la demande est un système sur lequel chaque réservataire (Etat, communes, ...) est appelé à s'appuyer, dans son examen des demandes, pour identifier les ménages prioritaires à loger sur son contingent. Action Logement Services procède en revanche à une présélection des candidats pour les CALEOL sur la base de son propre « scoring » (ou système de cotation). Une fois en CALEOL, les attributions pour les candidats sélectionnés par ALS se déroulent suivant la cotation en vigueur sur l'EPCI. La 3CM sera chargée du suivi du dispositif. Le système de cotation devra faire l'objet d'un bilan annuel dans le cadre de la Conférence intercommunale du logement afin de faire éventuellement évoluer la liste des critères et leur pondération.  <pre> graph TD A([Un logement se libère Type X et loyer Y]) --> B[Le réservataire informé de la libération du logement, désigne 3 candidats au bailleur social notamment sur la base de la cotation] B --> C[Commission Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL)] D[Ensemble des demandeurs en attente d'un logement social cotés] --> B E[(SNE)] --> D F[Module SNE] --> D G[Sont également pris en compte : le lieu où se trouve le logement ; l'adéquation du logement avec la situation et les ressources du demandeur] </pre>
Calendrier de mise en œuvre	1^{er} semestre 2024 : expérimentation de la cotation Mi-parcours : évaluation du dispositif 2030 : évaluation du dispositif
Indicateurs de suivi	Paramétrage du système /SNE Nombre de réunion pour le déploiement du système de cotation Nombre de dossier traité, par le système Bilan qualitatif annuel, Evaluation triennale et finale

Annexe 2 : Liste des guichets d'enregistrement

Guichet	Adresse
CCAS de Dagneux	Mairie Esplanade de la Mairie, 01120 DAGNEUX
Action Logement Services	Pas présent physiquement sur la 3CM mais possibilité d'enregistrement via le PGP puis le site d'Action Logement Service https://www.actionlogement.fr
Dynacité	Pas présent physiquement sur la 3CM Les Arcades Rue Alexandre Bérard 01500 Ambérieu-en-Bugey
SEMCODA	Pas présent physiquement sur la 3CM 1 rue Louis Armand 01500 Ambérieu-en-Bugey
CDC Habitat	Pas présent physiquement sur la 3CM Bât. Le K 5 Place Camille Georges 69002 Lyon



Etude réalisée par Eo|h|s en octobre 2022
26 avenue René Cassin,
69009 LYON
04 72 85 67 30

Romain LOUYS
Pilote de l'étude
r.louys@eo|h|s.fr

Maud HABECHAN
Chargée d'études Habitat
m.habechian@eo|h|s.fr

Cécile BANCEL
Statisticienne-Cartographe
c.bancel@eo|h|s.fr

