

PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR (PPGDLSID) 2025-2030

LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS

PARTAGER LA GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

LA COTATION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

FLUIDIFIER LES PARCOURS RESIDENTIELS

LES REPONSES AUX BESOINS DES PUBLICS SPECIFIQUES

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION

PREAMBULE

Cadre législatif et local :

L'article 97 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (loi ALUR) prévoit que tout Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) doté d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) exécutoire a pour obligation d'élaborer un Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID).

La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) a également institué une gouvernance des attributions des logements sociaux au niveau intercommunal. La loi ELAN (Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique) du 23 novembre 2018 vient renforcer le rôle des EPCI et rend obligatoire l'élaboration d'un PPGDLSID dans tout EPCI possédant un quartier politique de la ville.

Le décret n° 2019-1378 du 17/12/2019 introduit, en application de la loi ELAN, un système de cotation des demandes de logement social. Cet outil vise à garantir une procédure de sélection transparente des demandeurs de logement.

La loi 3DS du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, a confirmé les évolutions des modalités de gestion de la demande de logement social et de la politique d'attribution, et le rôle des EPCI en tant que chefs de file de la mise en œuvre de cette réforme.

Ce nouveau Plan 2024-2030 fait suite au Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs 2018-2024 qui proposait une organisation de l'information homogène aux demandeurs en structurant un réseau de lieux d'accueil et de guichets d'enregistrement.

En 2021, les acteurs ont également arrêté une grille expérimentale de cotation de la demande de logement social. Celle-ci a été évaluée au cours du 1^{er} semestre 2024 amenant les partenaires à la modifier. Les textes prévoient que cet outil de gestion de la demande soit intégré au Plan.

L'évaluation du Plan Partenarial 2018-2024 a été réalisée au cours du 1^{er} semestre 2024 notamment grâce à :

- Un questionnaire adressé aux usagers des lieux d'accueil et d'information des demandeurs de logement social.
- Un questionnaire adressé aux lieux d'accueil et d'information.
- L'animation de groupes de travail abordant les thématiques du PPGDID 2018-2024 et la cotation de la demande : 4 réunions de partage de pratique, état des lieux de l'existant et propositions d'évolution (SAID, Gestion partagée, Cotation, Mutations et publics spécifiques) + 2 réunions de synthèse des propositions et rédaction du nouveau Plan.

Ce Plan Partenarial 2024-2030 se fonde notamment sur le Programme Local de l'Habitat 2023-2028 qui prévoit de :

- Soutenir les partenaires dans leurs actions d'information et d'animation à destination des habitants (fiche action 4.4 orientation « observer et animer une politique habitat partagée »).
- Porter une attention particulière au logement des jeunes (action 3.6a) ainsi qu'au handicap et aux personnes âgées (action 3.6b).

Dans le cadre de ce PPGDLSID, les partenaires s'engagent à utiliser les moyens disponibles pour atteindre les objectifs définis ensemble.

Objectifs du PPGDLSID :

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logements sociaux et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID) définit les modalités locales pour :

- **Répondre aux obligations d'information des demandeurs de logement social,**
- **Permettre un traitement efficace et transparent des demandes de logement social sur le territoire intercommunal grâce à un dispositif de gestion partagée de la demande.**

Les partenaires associés :

Orléans Métropole a élaboré ce PPGDLSID en partenariat avec :

- **La Maison de l'Habitat**, guichet partagé d'accueil, d'information et d'enregistrement sur le territoire intercommunal.
- **Les 10 bailleurs sociaux** disposant de logements sociaux sur le territoire : Les Résidences de l'Orléanais, Valloire Habitat, LogemLoiret, 3F Centre Val de Loire, France Loire, Pierres & Lumières, SCALIS, CDC Habitat Social, ICF Atlantique et CDC Habitat Grand Ouest.
- **Les réservataires de logements** disposant d'un droit de réservation au sein du parc locatif social de la Métropole :

I Les 22 communes d'Orléans Métropole :

Boigny-sur-Bionne, Bou, Chanteau, La Chapelle-Saint-Mesmin, Chécy, Combleux, Fleury-les-Aubrais, Ingré, Mardié, Marigny-les-Usages, Olivet, Orléans, Ormes, Saint-Cyr-en-Val, Saint-Denis-en-Val, Saint-Hilaire-Saint-Mesmin, Saint-Jean-de-Braye, Saint-Jean-de-la-Ruelle, Saint-Jean-le-Blanc, Saint-Pryvé-Saint-Mesmin, Saran et Semoy.

II Action Logement.

III L'Etat (La Direction Départementale de l'Emploi et des Solidarités (DDETS) et la Direction Départementale des Territoires (DDT)) :

- **L'Union Sociale pour l'Habitat** Centre Val de Loire (USH Centre Val de Loire).
- **L'AFIDEM**, association de gestion des fichiers de la demande en région Centre Val de Loire.
- **Le Département du Loiret.**
- **les associations d'insertion par le logement** : Habitat et Humanisme, l'AHU et l'AIDAPHI
- **L'ADIL-interdépartementale** du Loiret et d'Eure et Loir.

SOMMAIRE

I.- LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS	6
I.1- L'organisation sur le territoire	6
I.1.1- Lieux d'accueil et d'information	6
I.1.2- Les guichets d'enregistrement	7
I.1.3- Le lieu d'accueil commun : LA MAISON DE L'HABITAT :	8
I.1.4- Moyens mis à disposition du Service d'Accueil et d'Information	9
I.2 - Le droit à l'information des demandeurs	10
I.2.1- Informations délivrées à toute personne souhaitant présenter une demande de logement social	10
I.2.2- Informations délivrées à toute personne ayant déposé une demande de logement social ...	10
II. - PARTAGER LA GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL	11
II.1 - Les Evènements à renseigner dans le traitement des demandes (cadre réglementaire / décret n° 2015-523 du 12 mai 2015) :	11
II.2- L'identification des demandeurs : informations partagées par les services instructeurs :	12
II.3 - La charte validée par les partenaires du territoire	12
II.4 - Utilisation du SNE comme outil de recherche	13
III - LA COTATION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL	14
III.1 L'élaboration du dispositif.....	14
III.2 La grille de cotation	14
IV- FLUIDIFIER LES PARCOURS RESIDENTIELS	17
IV.1 - Favoriser les demandes de mutation.....	17
IV .1.1 - Eléments statistiques des demandes de mutation sur le territoire	17
IV .1.2 - Les CALEOL (Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements) et procédures internes :	17
IV.1.3- Les mutations solidaires.....	18
IV.1.4 - La bourse d'échange de logements sociaux.....	18
IV .1.5 - Service d'aide à la mobilité professionnelle.....	18
IV.2 - La location voulue	18
IV.3 - Les outils à développer :	19
IV.3-1 - Supports de communication :	19
IV.3-2 - Le travail inter partenarial relatif aux demandes de mutations supérieures à 3 ans : .	19
V – LES REPONSES AUX BESOINS DES PUBLICS SPECIFIQUES (hors demandes de mutation) ..	20
V.1- Les ménages en difficulté économique et sociale	20
V.1.1 - Le recensement des dispositifs existants d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement	20
V.1.2 - Commissions et instances	23
V.2 Les personnes à mobilité réduite (PMR)	24
V.3 Les jeunes de moins de 30 ans	26

V.4 Les victimes de violences	28
V.5 Les personnes en problématique de santé mentale.....	28
V.6 Les locataires du parc public concernés par un Programme de Renouvellement Urbain ..	29
VI – INDICATEURS DE SUIVI ET D’EVALUATION	30
ANNEXE 1 - Les éléments d’évaluation.....	32
ANNEXE 2 - La cartographie des lieux d’accueil	69
ANNEXE 3 - La liste des informations à partager	70
ANNEXE 4 - La convention services enregistreurs - DDETS	76
ANNEXE 5 - La charte de gestion partagée	82
ANNEXE 6 - La liste des pièces justificatives attendues pour la cotation	92

I. LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS :

Orléans Métropole et ses partenaires ont mis en place un service d'accueil et d'information des demandeurs de logement social.

Celui-ci a pour **objectifs d'informer le demandeur sur les démarches à accomplir, l'orienter, le conseiller et le cas échéant, l'aider dans ses démarches. Il se compose des dispositifs suivants :**

**35 lieux d'accueil et d'information
dont 15 guichets d'enregistrement
1 lieu d'accueil commun**

L'annexe 2 présente leur répartition géographique.

I.1 L'organisation sur le territoire :

I.1.1 Lieux d'accueil et d'information :

- **Missions des lieux d'accueil et d'information :**

Les lieux labellisés d'accueil et d'information **assurent l'accueil et délivrent une information homogène et de qualité auprès de toute personne souhaitant présenter ou renouveler sa demande de logement social, quelle que soit sa situation, son statut, son lieu d'habitation ou ses souhaits géographiques d'habitation.**

Ces informations détaillées dans l'annexe 3 du présent plan, sont :

- Les règles générales d'accès au logement social,
- Les modalités de dépôt d'une demande de logement social,
- La liste des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement,
- Les caractéristiques du parc social de chacune des communes d'Orléans Métropole (pour la commune d'Orléans, les informations sont détaillées en 5 secteurs infra communaux) afin de permettre au demandeur de préciser ou d'élargir sa demande,
- Les conditions locales d'enregistrement des demandes,
- Les principes de cotation de la demande de logement social ainsi que la grille correspondante,
- Les critères prioritaires pour l'attribution des logements,
- Le processus d'attribution,
- Le délai anormalement long,
- Les éléments liés à une demande de changement de logement social (dite demande de mutation).

- **Liste des lieux d'accueil et d'information :**

ADIL interdépartementale du Loiret et d'Eure-et-Loir | Espace Conseil France Rénov – 1 bis rue St Euverte, Orléans | adil@adil45-28.org | 02 38 62 47 07

Boigny sur Bionne | Mairie | logement.social@boignysurbionne.fr | 02 38 75 21 32

Bou | Mairie | mairie@mairiedebou.fr | 02 38 58 15 65

Chanteau | Mairie | mairiedechanteau@wanadoo.fr | 02 38 75 00 59

Combleux | Mairie | mairie.combleux@mairie-combleux.fr | 02 38 55 11 13

Fleury-les-Aubrais | Pôle Solid'R, 64c rue des Fossés | www.fleurylesaubrais.fr/ecrire-aux-services-de-la-mairie | 02 38 71 93 42

Ingré | Mairie | ccas@ingre.fr | 02 38 22 85 22

La Chapelle-Saint-Mesmin | CCAS, Allée des Séquoias | ccas@ville-lachapellesaintmesmin.fr | 02 38 22 77 75

Mardié | Mairie - CCAS | mairie@ville-mardie.fr | 02 38 46 69 69
Marigny-les-Usages | Mairie | mairie@marignylesusages.fr | 02 38 75 04 15
Olivet | Mairie | social@olivet.fr | 02 38 69 83 12
Ormes | Mairie | social@ville-ormes.fr | 02 38 70 83 13
Saint-Cyr-en-Val | CCAS | contact@mairie-saintcyrenval.fr | 02 38 76 20 20
Saint-Hilaire-Saint-Mesmin | Mairie | mairie@mairie-st-hilaire-st-mesmin.fr | 02 38 76 30 24
Saint-Jean-de-Braye | CCAS - Maison des Longues Allées, 25 rue de Mondésir | ccas@ville-saintjeandebraye.fr | 02 38 52 40 93 |
Saint-Jean-de-la-Ruelle | Mairie | etat.civil@ville-saintjeandelaruelle.fr | 02 38 79 33 00
Saint-Jean-le-Blanc | CCAS | ccas@saintjeanleblanc.com | 02 38 66 18 35 ou 02 38 66 18 34
Saran | Mairie | logement@ville-saran.fr | 02 38 80 34 02
Semoy | CCAS, 65 rue du Bourg | s.solidarite@ville-semoy.fr | 02 38 61 96 53

I.1.2 Les guichets d'enregistrement :

- **Missions des guichets d'enregistrement :**

Tous les guichets d'enregistrement sont lieux d'accueil et d'information.

Les guichets d'enregistrement assurent également les missions minimales suivantes :

▶ **Enregistrer la demande :**

La demande de logement social est enregistrée dans un délai de 30 jours à réception du dossier complet.

L'enregistrement de la demande est suivi, de manière automatique, de la délivrance de l'attestation d'enregistrement. Ce document contient notamment le numéro unique départemental propre à chaque demandeur.

▶ **Modifier la demande :**

Le guichet enregistreur enregistre les modifications apportées par le demandeur sur son dossier.

▶ **Renouveler la demande :**

Le renouvellement de la demande s'effectue soit :

- À réception d'un document écrit du demandeur (courrier ou mail) précisant son souhait de renouveler sa demande,
- Sur présentation physique du demandeur.

▶ **Numériser et qualifier l'indice de pertinence des pièces justificatives :**

Les guichets gèrent et numérisent la pièce d'identité ou le titre de séjour pour les personnes étrangères et les pièces justificatives conformément à l'« *Avenant à la convention entre le Préfet du Loiret et les services enregistreurs concernant la mise en place de règles départementales de gestion et d'organisation pour le déploiement du "dossier unique" »* de 2016, repris dans la Convention Guichet Enregistreur – Préfecture de 2022, ainsi qu'à la charte de gestion partagée (cf. annexe 4 et annexe 5).

Cette qualification est nécessaire dans le cadre de la cotation de la demande, les points se déclenchant sur production des pièces.

▶ **Informé le demandeur :**

Les guichets s'engagent à mettre à disposition

- Du public : les informations diffusées par les lieux d'accueil et d'information (détaillées dans la partie I.2.1 du présent plan).
- Du demandeur : les informations sur la cotation de sa demande et l'état d'avancement de sa demande (détaillées dans la partie I.2.2 du présent plan).

Chaque bailleur met à la disposition d'Orléans Métropole et du public le bilan annuel des attributions via le portail grand public.

- **Liste des guichets d'enregistrement :**

Action Logement | 10 boulevard Rocheplatte, Orléans | 02 38 78 18 87
CDC – Habitat | 7 rue Molière, Orléans | orleans.agence@cdc-habitat.fr | 02 38 54 99 41
Chécy | CCAS | 11 rue du Maréchal Leclerc | ccas@checy.fr | 02 38 46 60 87
France Loire | 33 rue du Faubourg de Bourgogne, Orléans | contactez-nous@franceloire.fr | 02 38 54 32 10
3F Centre Val de Loire | 15 rue Michel Royer, Orléans | commercial.3fcvl@groupe3f.fr
LogemLoiret | Agence Loire & Sologne : 3 rue Michel Royer, Orléans | agenceloireetsologne@logemloiret.fr | 02 38 70 44 44
LogemLoiret | Agence Val & Forêt : 343, Rue Maryse Hilsz, 45770 Saran | agencevaletforet@logemloiret.fr | 02 38 70 44 44
La Maison de l'Habitat | 16 rue Jeanne d'Arc, Orléans | 02 38 68 10 40
Pierres et Lumières | 148 rue Franche-Comté, Olivet | accueil45@plumieres.fr | 02 38 63 09 10
Résidences de l'Orléanais | 16 avenue de la Mouillère, Orléans | contact@residences-orleanais.fr | 02 38 41 49 00 |
Saint-Denis-en-Val | Espace Social, 61 rue de Saint-Denis | espacesocial@saintdenisenvall.com | 02 38 76 09 60
Saint-Pryvé-Saint-Mesmin | CCAS-Espace Social, 20 place Clovis | ccas@saint-pryve.fr | 02 38 51 09 10
Scalis | 35 rue des Sansonniers, 45000 Orléans | contact.scalis@polylogis.fr | 02 38 47 79 81
Valloire Habitat | 7 Passage Coligny | accueil.agence-orleans@valloire-habitat.com | 02 38 79 75 11
Valloire Habitat | 66 rue des Agates, Saint-Jean-de-la-Ruelle | accueil.agence-sjr@valloire-habitat.com | 02 38 77 53 43

I.1.3 Le lieu d'accueil commun : LA MAISON DE L'HABITAT :



La Maison de l'Habitat (MDH) est **le lieu physique d'accueil intercommunal commun du territoire d'Orléans métropole**. Installée en plein cœur d'agglomération et créée en 2004 à l'initiative d'Orléans Métropole, de la ville d'Orléans, du CIL Valloire et des bailleurs sociaux, la MDH est un lieu partagé proposant un service complet d'accueil, d'information, d'orientation et d'enregistrement de la demande de logement social.

La Maison de l'Habitat s'engage à :

- ▶ **Mettre à la disposition du public** : l'ensemble des informations diffusées par les lieux d'accueil et d'information (détaillées dans la partie I.2.1 du présent plan).
- ▶ **Mettre à la disposition du demandeur** : les informations relatives à la cotation et à l'état d'avancement de sa demande (détaillées dans la partie I.2.2 du présent plan).
- ▶ **Recevoir le demandeur sollicitant un entretien au moment du dépôt et/ou après le dépôt de sa demande :**

Les demandeurs sont reçus en entretien individuel, sur rendez-vous, du lundi au vendredi.

- ▶ **Accompagner et orienter le demandeur :**

La Maison de l'Habitat reçoit le demandeur pour :

- L'accompagner dans la qualification de la demande de logement,
- Vérifier le renseignement des différentes rubriques CERFA,
- Le conseiller quant à la cohérence du projet,
- Le renseigner sur la cotation de sa demande de logement social, l'orienter vers des structures adaptées pour un accompagnement personnalisé le cas échéant.

Les jeunes de moins de 30 ans et les personnes en situation de handicap peuvent être reçues par un conseiller dédié.

► **Enregistrer la demande :**

Les demandes de logement social sont enregistrées au moment de l'entretien avec le demandeur, avec délivrance immédiate du Numéro Unique Départemental.

Les demandes adressées par voie postale sont enregistrées dans un délai de 30 jours maximum à compter de la date de réception. L'attestation d'enregistrement est alors adressée au demandeur par courrier sous 30 jours par le ministère chargé du logement.

► **Modifier la demande :**

Les demandes de logement social sont modifiées à réception des informations fournies par le demandeur.

► **Renouveler la demande :**

Le renouvellement des demandes s'effectue de l'une des façons suivantes :

- À réception d'un document écrit du demandeur (courrier ou mail) précisant son souhait de renouveler sa demande,
- Sur présentation physique du demandeur lors d'un entretien avec un conseiller.

► **Numériser et qualifier l'indice de pertinence des pièces justificatives :**

Les guichets gèrent la pièce d'identité ou le titre de séjour pour les personnes étrangères et les pièces justificatives conformément à l'« Avenant à la convention entre le Préfet du Loiret et les services enregistreurs concernant la mise en place de règles départementales de gestion et d'organisation pour le déploiement du "dossier unique" » de 2016, repris dans la Convention Guichet Enregistreur – Préfecture de 2022, ainsi qu'à la charte de gestion partagée (cf. annexe 4 et annexe 5).

Cette qualification est nécessaire dans le cadre de la cotation de la demande, les points se déclenchant sur présence des pièces.

I.1.4 Moyens mis à disposition du Service d'Accueil et d'Information :

Une plaquette détaille les informations mentionnées dans la partie I.1.1 du présent plan. Elle est diffusée à chaque lieu d'accueil, et mise à disposition du public. Une version numérique est à minima accessible sur le site internet de la Maison de l'Habitat.

27 fiches « Parc social par commune » (une pour chacune des 22 communes de la métropole et 5 pour chaque secteur d'Orléans) présentent l'offre locative ainsi que le niveau de satisfaction par typologie. Les fiches contiennent également des informations sur la desserte en transports en commun. Ces documents permettent aux demandeurs de faire une demande éclairée.

Deux films d'animation sont mis en ligne : le premier présentant le parcours d'une demande de logement social ; le second présentant la place du logement social dans les parcours résidentiels.

Une foire aux questions sur la demande et la cotation est accessible en ligne sur le site internet de la Maison de l'Habitat ; elle est mise à disposition du public mais également des agents d'accueil des lieux d'accueil et d'information afin d'harmoniser le discours auprès du public. Elle est mise à jour autant que nécessaire.

Les sites internet de la Maison de l'Habitat d'Orléans Métropole et des autres partenaires qui le souhaitent, diffusent les informations et les supports mentionnés plus haut.

La Maison de l'Habitat et Orléans Métropole animent le réseau des lieux d'accueil et

d'information, en proposant expertise et formation auprès des lieux d'accueil et d'information qui en manifestent le besoin.

I.2 Le droit à l'information des demandeurs :

L'organisation de l'information sur le territoire d'Orléans Métropole répond aux obligations réglementaires.

Le détail des informations délivrées à toute personne souhaitant présenter ou ayant présenté une demande de logement social est disponible en annexe 3.

I.2.1 Informations délivrées à toute personne souhaitant présenter une demande de logement social :

- Les règles générales d'accès au logement social,
- Les modalités de dépôt d'une demande de logement social,
- La liste des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement,
- Les caractéristiques du parc social de chacune des communes d'Orléans métropole (pour la commune d'Orléans, les informations sont détaillées en 5 secteurs infra communaux) afin de permettre au demandeur de préciser ou d'élargir sa demande,
- Les conditions locales d'enregistrement des demandes
- Le dispositif de cotation de la demande et la grille correspondante
- Les critères prioritaires pour l'attribution des logements
- Le processus d'attribution
- Le délai anormalement long.

Les éléments liés à une demande de changement de logement social (dite demande de mutation)

I.2.2 Informations délivrées à toute personne ayant déposé une demande de logement social :

- L'accès du demandeur aux données le concernant
- La modification et le renouvellement de la demande
- Les informations relatives au traitement de la demande.

II. PARTAGER LA GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL :

Depuis 2011, **l'ensemble des guichets d'enregistrement a accès au Système National d'Enregistrement (SNE)**, outil mis à disposition par l'Etat et qui centralise l'ensemble des demandes de logement social.

Les communes réservataires non guichets peuvent également y avoir accès en consultation :

- Soit dans le cadre du mandatement de la Maison de l'Habitat. Cette dernière remplit alors la fonction de guichet d'enregistrement pour le compte de la commune.
- Soit dans le cadre de la gestion en flux.

Les services instructeurs et les bailleurs, en renseignant les événements relatifs aux demandes (propositions de logement, présentation en CALEOL, refus du candidat) permettent :

- Aux guichets d'enregistrement **d'informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande.**
- Aux guichets d'enregistrement et aux réservataires **de disposer de renseignements propices à fluidifier le traitement des demandes.**
- Au public de **consulter l'historique** de sa demande (obligations de transparence et de droit à l'information du demandeur inscrites dans la loi ALUR et renforcées par la loi ELAN).

II.1 Les Evènements à renseigner dans le traitement des demandes (cadre réglementaire /décret n° 2015-523 du 12 mai 2015) :

Une fonctionnalité permet d'enregistrer manuellement dans le SNE des informations sur les évènements affectant la vie d'une demande afin de les partager entre acteurs et d'en restituer une partie au demandeur. Ces évènements portés à connaissance du demandeur par les guichets d'enregistrement et disponibles sur le Portail Grand Public sont les suivants :

- Demandes d'informations ou de pièces justificatives,
- Désignation du demandeur pour une présentation à une CALEOL ,
- Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL,
- Non recevabilité de la demande,
- Refus d'attribution du logement – non-attribution par la CALEOL,
- Refus du logement par le demandeur,
- Réservé SYPLO – reconnu prioritaire dans SYPLO,
- Visites de logements effectués par le demandeur,
- Visites de logements proposées au demandeur.

Pour chacun de ces évènements, il est possible de saisir un commentaire permettant par exemple de préciser les raisons du refus de la CALEOL ou du demandeur. Ces **informations sont particulièrement attendues pour une bonne gestion partagée mais également dans le cadre de la cotation des demandes de logement social.**

Dès lors que les motifs des refus de la CALEOL et/ou des demandeurs pourront être renseignées automatiquement dans le SNE, il conviendra aux bailleurs ou réservataires de les préciser.

En attendant que cette fonction soit opérationnelle, il est demandé aux bailleurs et aux réservataires de bien vouloir le renseigner.

En outre, le SNE permet d'avoir les informations suivantes :

- Date et identification de la personne morale et de la personne physique à l'origine de chaque évènement,
- Conservation de l'historique des interventions sur le dossier.

La gestion partagée pose donc la question des outils utilisés et de leurs capacités à restituer l'ensemble des informations à connaître ou à communiquer. Orléans Métropole fera remonter

ces besoins au GIP SNE.

II.2 L'identification des demandeurs : informations partagées par les services instructeurs :

Le Système National d'Enregistrement permet d'identifier les demandes pour lesquelles la loi entend porter une attention particulière. Cette labellisation opérée par les services instructeurs facilite le travail de rapprochement offre /demande réalisé par les bailleurs et réservataires.

Le SNE peut permettre de préciser si la demande relève d'un contingent :

- Contingent autre réservataire,
- Contingent commune,
- Contingent Préfet fonctionnaires et agents publics de l'Etat,
- Contingent Action Logement,
- Contingent département,
- Contingent Préfet prioritaire.

Le SNE permet également de labelliser les demandes :

- Caractère prioritaire DALO,
- Caractère prioritaire CCH,
- Demandes anormalement longues (12 mois et plus),
- Demandes bénéficiant de plusieurs attributions sous réserve du refus du ou des candidats précédents ,
- Demandes du 1^{er} quartile de ressources,
- Demandes à traiter dans le cadre d'un relogement NPNRU.

Cette qualification peut évoluer au cours du processus d'instruction et ne pas être exclusive.

Concernant le caractère prioritaire DALO, suite à des problèmes de labellisation (anomalie SYPLO), les bailleurs sont vigilants aux demandes identifiées DALO (vérification auprès des services de la préfecture).

II.3 La charte validée par les partenaires du territoire :

Bâtie avec tous les partenaires utilisateurs du SNE chargés d'alimenter le module de Gestion Partagée et d'assurer la labellisation des demandeurs, cette **charte a pour objet de rappeler les règles de fonctionnement de l'outil et définit le rôle et les engagements de chaque utilisateur.**

Sur le volet gestion partagée, son contenu prévoit notamment :

- La liste et la définition précise des informations à partager,
- Les règles de saisie et d'actualisation de ces informations (saisie directe dans le SNE ou alimentation via interface, formalisme des données),
- Les délais pour renseigner les différents évènements du module de gestion partagée,
- Les partenaires habilités à renseigner les évènements (bailleurs sociaux, réservataires disposant d'un service d'enregistrement).

Sur le volet identification des demandeurs, son contenu prévoit les modalités de labellisation automatique ou manuelle, ainsi que le rôle de chacun des partenaires en la matière.

La mise en œuvre de cette charte apporte la garantie d'une réelle gestion partagée à même d'assurer un meilleur rapprochement offre – demande. Son strict respect par chacun sera exigé. Elle revêt encore davantage d'importance dans le cadre de la gestion en flux des contingents. Elle est annexée au présent Plan (cf. annexe 5).

II.4 Utilisation du SNE comme outil de recherche :

Les modules de recherche et d'instruction du SNE permettent de rechercher des candidatures ciblées, notamment en fonction de leur caractère prioritaire : les modules du SNE permettent de sélectionner des candidats en fonction des événements, mais aussi par contingent, DALO, ANRU... ; la recherche permet également de faire apparaître la cotation des demandes.

L'ensemble des communes de la métropole, y compris celles qui ne sont pas guichet d'enregistrement peut utiliser le SNE pour sélectionner les candidats ou en demander l'accès s'il n'est pas effectif à ce jour (en saisissant la DDETS en y joignant la convention de gestion en flux (article 79 de la loi 3DS) La MDH peut être sollicitée pour préciser la démarche.

III LA COTATION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL :

III.1 L'élaboration du dispositif :

Ce dispositif **consiste à attribuer un nombre de points aux demandes de logement social, en fonction de critères objectifs portant sur la situation du ménage.**

Chaque territoire disposant d'une Conférence Intercommunale du Logement définit sa propre grille de cotation.

Le dispositif à trois fonctions :

- Un **outil de communication** qui permet de montrer au public les priorités locales,
- Un **outil d'aide à la décision** en CALEOL,
- Un **outil d'aide à la recherche de candidat.**

Il ne s'agit pas d'une procédure de désignation automatique des candidats ou d'attribution des logements. L'aide à la décision consiste à éclairer les décideurs, au stade de la désignation de candidats par les réservataires, ou de l'examen par la commission d'attribution du bailleur. Ainsi, les demandes les plus cotées ne sont pas automatiquement celles qui se voient attribuer un logement.

La cotation participe à la mise en œuvre à la fois :

- **Des objectifs mentionnés à l'article L. 441 du Code la Construction et de l'Habitation,**
- **Des priorités définies par les acteurs locaux.**

III.2 La grille de cotation :

Cette grille :

- Fait suite à l'expérimentation menée sur la Métropole depuis le 1^{er} novembre 2021,
- Tient compte des évolutions réglementaires apparues entre cette date et l'approbation du présent Plan (nouveaux publics prioritaires et travailleurs essentiels).

Situation vis-à-vis du logement actuel			Pour un demandeur non locataire du parc social	Pour un demandeur déjà locataire du parc social
Personne menacée d'expulsion sans solution de relogement			50 points	50 points
Personne hébergée en établissement ou logement de transition			50 points	-
Personne logée dans un habitat indigne			38 points	38 points
Personne ayant à leur charge au moins un mineur et habitant dans un logement :	Non décent		38 points	38 points
	Manifestement sur occupé		38 points	38 points
Personne sans logement	Personne dépourvue de logement et d'hébergement		38 points	-
	Personne hébergée par des tiers		38 points	-
Ancienneté de la demande de logement social de plus d'un an			7 points	8 points
Logement inadapté au handicap ou perte d'autonomie			4 points	6 points
Taux d'effort trop élevé (40%)			38 points	40 points
Sous-occupation dans le parc social			-	3 points
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire			2 points	-

Situation personnelle		
	Pour un demandeur non locataire du parc social	Pour un demandeur déjà locataire du parc social
Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de 21 ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'ASE	50 points	50 points
Violence familiale ou mariage forcé	50 points	50 points
Viol ou agression sexuelle au domicile ou aux abords	50 points	50 points
Sortie de prostitution	50 points	50 points
Victime de traite des êtres humains ou proxénétisme	50 points	50 points
Ménage relevant du 1 ^{er} quartile	38 points	38 points
Personne en situation de handicap	38 points	38 points
Sortie d'appartement de coordination thérapeutique	38 points	-
Divorce ou séparation	4 points	4 points
Etudiant ou apprenti	2 points	2 points
Ancien étudiant en résidence étudiante	2 points	-
Habite l'EPCI (Orléans Métropole)	2 points	2 points
Habite la commune	1 point	1 point

Situation professionnelle		
	Pour un demandeur non locataire du parc social	Pour un locataire déjà locataire du parc social
Reprise d'activité après une période de chômage de longue durée	38 points	38 points
Travaille dans l'EPCI (Orléans Métropole)	3 points	3 points
Logement éloigné du lieu de travail	3 points	3 points
Changement lieu de travail	2 points	2 points
CDD / Intérim	2 points	2 points
Travailleur essentiel	1 point	1 point

Au moment de la rédaction du nouveau Plan, la liste des travailleurs essentiels ci-dessous a été arrêtée. Elle pourra évoluer au gré des évolutions du marché du travail et de ses tensions.

Liste des travailleurs essentiels :

- Métiers médicaux et d'aide à la personne : infirmiers, aides-soignants, médecins, pharmaciens et préparateurs en pharmacie, dentistes, sages-femmes, masseurs-kinés, aides à domicile, assistantes maternelles,
- Métiers liés à l'alimentation : boulangers et pâtisseries,
- Métiers liés au commerce : caissiers ou vendeurs dans les commerces essentiels, ouvriers dans

l'industrie « essentielle » (conditionnement, tri et emballage),
 - Métiers liés au service : agents de propreté, conducteurs de transport, surveillants de prison, personnel funéraire,
 -- Sapeurs-pompiers volontaires.

En cas de refus		
	Pour un demandeur non locataire du parc social	Pour un demandeur déjà locataire du parc social
En cas de 2 ^{ème} refus d'une proposition adaptée à la situation du demandeur	-30 points	-30 points

Cette décote s'applique, après passage en CALEOL, à partir du 2^{ème} refus, pour une durée d'au moins six mois, jusqu'à la prochaine étude du dossier. Le demandeur en est informé par notification de la CALEOL.

Constituent un refus :

- Si le demandeur ne complète pas son dossier alors qu'il s'est vu proposer un logement,
- Si le demandeur ne répond pas ou répond négativement à une proposition avant la commission d'attribution,
- Si le demandeur refuse le logement après la commission d'attribution.

Cette décote s'applique uniquement au demandeur qui a pu visiter le logement.

Une voie de recours amiable est possible : si le demandeur estime que la décote appliquée n'est pas justifiée, il a la possibilité d'adresser un courrier au bailleur dans un délai de 15 jours après son application.

À tout moment, le demandeur a la possibilité de consulter la cotation de sa demande de logement, soit directement sur le site de saisie en ligne : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>, soit en prenant contact avec un service enregistreur.

Le demandeur est informé des critères de cotation de la demande, des modalités de pondération, et de la cotation de sa demande.

Ces informations sont calculées automatiquement par le SNE et accessibles dans l'espace personnel du demandeur sur <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>. Elles sont consultables par les guichets et lieux d'accueil et d'information qui ont accès au SNE.

Les points propres à chaque critère se déclenchent à la production de la pièce correspondante.

L'annexe 6 du présent Plan liste ces dits justificatifs.

Une réunion annuelle avec l'ensemble des acteurs des attributions permettra de faire le bilan de la mise en œuvre et de l'utilisation de la cotation.

IV FLUIDIFIER LES PARCOURS RESIDENTIELS :

Dans le cadre du présent plan, la fluidification des parcours résidentiels traite :

- **Des ménages déjà locataires du parc social mais qui demandent à en changer (dits demandeurs de mutation)**
- **Des ménages qui demandent un logement social pour la 1^{ère} fois**

IV.1 Favoriser les demandes de mutation :

IV .1.1 Eléments statistiques des demandes de mutation sur le territoire :

Parmi les 13 641 demandes actives sur Orléans métropole au 31/12/2023 (Source : SNE/MdH) :

- **37% des demandes émanent de locataires du parc social de toute origine géographique confondue (soit 5 081 ménages),**
- 26% des demandes sont des demandes de mutation interne au territoire d'Orléans Métropole (soit 3525 ménages),
- 26 % des attributions 2023 répondent à une demande de mutation toute origine géographique confondue (soit 673 ménages).

Ainsi, le poids des attributions au bénéfice de locataires du secteur HLM est moins important que le poids effectif des demandes de mutation parmi l'ensemble des demandes. Cette différence s'est accrue par rapport à 2017.

Plusieurs phénomènes peuvent expliquer cette situation :

- 48% des demandes de mutation ciblées sur des logements T4, T5 et T6, caractérisés par un taux de rotation faible (cf. annexe 1),
- Des demandes de logement adapté à un handicap ou une perte d'autonomie (10% contre 5% pour l'ensemble des demandes), encore insuffisants au sein du parc social du territoire,
- Des demandes ciblant un logement individuel de type pavillon (26% souhaitent une maison contre 17% de l'ensemble des demandeurs),
- Les objectifs accrus de relogement de personnes qui ne sont pas déjà logées dans le parc social.

Des acteurs mettent en œuvre des dispositifs pour aider au traitement de ces demandes.

IV 1.2 Les CALEOL (Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements) et procédures internes :

Afin de favoriser les parcours résidentiels, les Commissions d'Attribution des bailleurs sociaux ont une fonction supplémentaire depuis la loi ELAN : elles **doivent étudier périodiquement les situations de locataires en place depuis au moins 3 ans afin de proposer une solution adaptée à leurs situations.**

En sus des CALEOL, **certains organismes ont déjà mis en place ou développent des démarches proactives, process ou moyens dédiés pour qualifier et préciser ces demandes et proposer des réponses adaptées** : analyse des demandes des locataires selon des critères de priorité (CUS) ; visites à domicile ; si besoin, évaluation sociale au regard de la situation du ménage, ressources humaines dédiées...

En outre, les conventions de gestion en flux, signées en début d'année 2024, intègrent une proportion d'attributions à réserver aux demandes de mutation internes à chaque organisme.

IV.1 Les mutations solidaires :

Le principe **repose sur la mise en œuvre des chantiers d'auto réhabilitation accompagnés, afin de lever l'un des freins à l'aboutissement de la demande de changement de logement** : le mauvais état du logement libéré.

Les bailleurs sociaux de la métropole sont partenaires de cette action mise en œuvre par l'association Compagnons Bâisseurs.

Depuis 2017, elle a rendu possible la mutation de 54 familles.

Ce dispositif est inscrit dans le PLH4 : sous action 2.4d « soutenir les mutations solidaires au sein du parc social ».

IV 1.4 La bourse d'échange de logements sociaux :

La bourse d'échange de logements s'inscrit dans le principe de « **la location voulue** » en s'adressant aux locataires du parc social en demande de mutation.

Sur le territoire d'Orléans Métropole, **3F Centre Val de Loire** propose ce service à ses locataires à l'échelle nationale depuis juin 2017. Cette bourse d'échange permet, grâce à une plate-forme dédiée, à des locataires du groupe d'entrer en contact pour échanger leur logement. La CALEOL reste l'instance de validation de ces mutations internes. A fin mai 2024, aucun échange n'a encore abouti en région centre val de Loire.

Un autre dispositif existe en parallèle : « **Vivre en Région** » : demandes de mutations inter-régions réservés aux locataires du groupe 3F (hors raisons professionnelles).

De son côté, le groupe CDC Habitat a mis en place début 2024 une bourse d'échange à l'échelle nationale.

Il sera intéressant d'observer les effets de ces trois dispositifs dans le cadre du nouveau Plan.

IV 1.5 Service d'aide à la mobilité professionnelle :

En mai 2024, Action Logement a mis en place pour toutes ses filiales sur le territoire national, un dispositif de mobilité professionnelle qui permet de changer de région / logement en cas de mutation professionnelle (ne concerne que les demandeurs salariés dans une entreprise cotisant auprès d'AL).

IV 2 La location voulue :

Afin de rendre transparente l'offre disponible, les bailleurs ont l'obligation de publier la liste des logements sociaux vacants, afin de favoriser la location « **voulue** », c'est-à-dire la possibilité pour un demandeur de se positionner lui-même sur les logements disponibles.

La location voulue présente l'avantage de rendre le demandeur acteur de ses choix et peut lui permettre de réajuster ses priorités en fonction d'une réalité qu'il comprend mieux.

À ce jour, trois outils sont utilisés :

- **Le site internet dédié à la location/vente de logement HLM offrant un service de mise en relation entre demandeurs et organismes www.bienveo.fr.**
- **Les bailleurs sociaux ont également recours aux petites annonces** en ligne pour faire connaître une partie de leur offre vacante.
- **La plateforme AL'in.**

Action logement propose l'accès à la plateforme AL'in pour accompagner dans leurs accès au logement les salariés des entreprises assujetties à la PEEC et à la PEAEC et / ou relevant du périmètre de l'activité locative d'Action Logement. Cette plateforme fonctionne sur le principe suivant :

- L'autonomie du demandeur de logement dans un parcours digitalisé,
- La location choisie, ou location active, par le demandeur sur les offres qui auront été publiées par Action Logement et qui lui seront accessibles selon les critères d'éligibilité définis,
- La mise en œuvre d'un classement du rapprochement entre les offres et les demandes pour qualifier et normer l'ordre des candidatures désignées aux bailleurs,
- La publication et la transparence des règles de désignation des candidats aux bailleurs,
- Le principe d'interaction entre les différents acteurs tels que notamment les bailleurs, les entreprises et les collectivités territoriales afin de développer de façon partenariale ce nouveau mode de gestion de la demande et de l'accès au logement pour les salariés.

En outre, le site internet de la Maison de l'Habitat renvoie vers les pages internet des bailleurs sociaux dont certains diffusent des offres en ligne.

IV-3 Les outils à développer :

IV- 3-1 Supports de communication :

Les partenaires travailleront à davantage développer les informations relatives aux mutations dans les supports de communication existants. Une réflexion sera également engagée sur le développement d'un support particulier.

IV-3-2 Le travail inter partenarial relatif aux demandes de mutations supérieures à 3 ans :

En 2020, la Maison de l'Habitat a mené une étude sur un panel de ménages dont la demande de mutation était supérieure à 3 ans.

Il a été observé que 68% d'entre elles nécessitaient une attention particulière pour avoir une chance d'aboutir.

Le Plan sera l'occasion de concevoir au cours du second semestre 2024 un dispositif partenarial de traitement des demandes bloquées depuis 3 ans, qui pourra notamment être alimenté par les situations étudiées en CALEOL. Sa mise en place est prévue pour l'année 2025 pour une durée de 3 ans dans le Pacte des solidarités.

V LES REPONSES AUX BESOINS DES PUBLICS SPECIFIQUES (hors demandes de mutation) :

Il n'existe pas dans la Métropole orléanaise de lieu unique de traitement des demandes qui justifient un dispositif particulier d'instruction et d'attribution à destination des publics énumérés plus bas. Plutôt que de créer de nouvelles commissions, les priorités des acteurs du Plan seront examinées, dans la mesure du possible, dans le cadre des instances existantes.

Le PLH 4 propose une Action spécifique (3.6) pour *Compléter l'offre d'habitat adapté pour les publics spécifiques* (« logement des jeunes et étudiants » ; « vieillesse et handicap / mobilité réduite »).

V.1 Les ménages en difficulté économique et sociale :

Les acteurs de l'habitat de la Métropole s'appuient sur de nombreux dispositifs et instances existants en matière d'accompagnement et de diagnostic social.

V.1.1 Le recensement des dispositifs existants d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement :

Le futur PDALHPD 2024-2029 aura une fiche action dédiée à la coordination des différents dispositifs d'accompagnement autour de l'utilisateur. Les objectifs seront de renforcer leur lisibilité et leur articulation entre eux et avec le droit commun. Il s'agit de permettre aux ménages de bénéficier d'un accompagnement adapté à leurs besoins dans le cadre de leurs parcours résidentiels.

Afin de mobiliser de la manière la plus efficiente les dispositifs existants, **le futur PDALHPD sera l'occasion d'actualiser le recensement et de le communiquer aux professionnels.** Une animation territoriale sera mise en place afin de permettre aux professionnels d'améliorer la connaissance et de favoriser les échanges entre acteurs.

Dispositif	Pilote	Opérateur	Mission	Données 2023
Dispositif AGIR	Etat	Viltais, Aurore et SolihA	Accompagnement global (insertion professionnelle, insertion sociale et insertion dans le logement) des bénéficiaires de la protection internationale de moins de 2 ans	182 personnes
FNAVDL (accompagnement vers et dans le logement)	Etat	AIDAPHI Armée du Salut	Accompagner les publics DALO à rechercher une solution de logement, à passer du logement d'insertion au logement de droit commun ou à entrer dans un logement	DALO : démarrage en 2024. 102 ménages accompagnés par l'AIDAPHI. 30 ménages accompagnés par l'Armée du Salut.
Intermédiation Locative (IML)	Etat	SolihA-AIS AIDAPHI IMANIS AURORE Armée du Salut Cité Caritas	-Mandat de gestion : association gestionnaire de logements du parc privé et assurant une gestion locative personnalisée et adaptée à la situation du ménage locataire -Sous-location : association locataire de logements du parc privé et sous-louant à des ménages orientés par le SIAO. Durée maximum de 18 mois.	ND
Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)	Orléans Métropole en lien avec le Département dans le cadre du FUL	Espace Ressource Logement dans le cadre d'un marché public avec le groupement AHU et AIDAPHI	L'A.S.L.L contribue à l'insertion dans le logement de familles en difficulté. En effet, l'accès ou le maintien dans le logement est un facteur d'insertion pour les familles en situation de précarité ou d'exclusion. Il s'agit d'une intervention sociale effectuée en lien avec le logement qui doit permettre de favoriser, faciliter et accélérer l'insertion du ménage dans son logement. Favoriser une meilleure gestion budgétaire des ménages en lien avec le paiement du loyer et des charges, permettre une meilleure intégration de la famille dans son environnement, aboutir à une meilleure utilisation du logement et des équipements pour tendre vers l'autonomie	1 070 saisines 624 entretiens diagnostics 712 accompagnements (295 entamés l'année précédente et 417 nouveaux accompagnements contractualisés sur l'année). 113 participants aux ateliers.

			de la famille.	
Sous-Location à Bail Glissant	Orléans métropole en lien avec le Département dans le cadre du FUL.	AHU et AIDAPHI	Dispositif destiné à développer l'apprentissage d'un «savoir habiter» pour des personnes qui rencontrent des difficultés d'accès au logement autonome en raison de facteurs d'exclusion multiples qui empêche leur accès direct au logement social. Durée maximum de 24 mois.	39
Gestion Locative Adaptée	Orléans métropole en lien avec le Département dans le cadre du FUL	SoliHA-AIS	Il s'agit d'assurer une gestion locative personnalisée et adaptée à la situation du ménage locataire dans le parc privé.	95
Appartements pédagogiques	AHU et AIDAPHI		2 appartements sur la Métropole proposant une démarche d'appropriation, de compréhension et de gestion au quotidien du logement (économies d'énergie, installation dans les lieux, relations avec le voisinage, intégration dans l'environnement proche, entretien et petits travaux)	1 085 personnes accueillies
Accompagnement des salariés en difficulté (ASD)	ACTION LOGEMENT		Accompagner les salariés des entreprises non agricoles de plus de 10 salariés qui rencontrent des difficultés liées au logement dans le cadre de la survenance d'un événement difficile ou imprévu. Ce service va de l'analyse de la situation du salarié à la recherche de solutions adaptées avec, si nécessaire, l'orientation vers des partenaires spécialisés.	250 engagements réciproques signés. 216 aides financières mises en place.
Diagnostic social individuel chez les bailleurs sociaux	Organismes HLM		Au sein des organismes HLM, les travailleurs sociaux (profil CESF) assurent un accompagnement favorisant l'accès et le maintien dans le logement ainsi qu'une mission de prévention des impayés de loyer.	-Résidences de l'orléanais : 6 ETP / 9308 logements et 6 ETP soit 0,6 ETP pour 1000 logements - Valloire Habitat : 3 ETP / 7300 logements soit 0,41 ETP pour 1 000 logements - LogemLoiret 2,5 ETP / 4 181 logements soit 0,6 ETP pour 1 000 logements - 3F CVL : 1,19 ETP / 3 668 logements soit 0,32 ETP pour 1 000 logements - France Loire : Chargée d'action sociale (AS) pour l'ensemble du parc soit 0.2 ETP en complément les

			<p>chargés en recouvrement social sont 2 sur le Loiret soit 1,3 ETP pour OM.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pierres et Lumières : 0.7 et 0.3 ETP / 1177 logements soit 0.85 ETP pour 1 000 logements -CDC Habitat Grand Ouest : pas de travailleur social dédié au territoire OM -CDC Habitat social : aucun travailleur social -ICF Atlantique : aucun travailleur social dédié au territoire OM -SCALIS : L'équipe de l'agence d'Orléans assure les premiers suivis des locataires en difficultés (orientations, premiers impayés). Le lien et l'accompagnement sont ensuite réalisés par une CESF basée au siège de Châteauroux. <p>Action Logement Services : 2 ETP en 2023. <i>(Le nombre d'ETP est à pondérer car un ETP supplémentaire à Montargis qui traite des dossiers sur l'Est du département et les 2 autres peuvent également réaliser des accompagnements pour des situations en dehors de la Métropole).</i></p>
Diagnostic social individuel par le Département et les communes	Agences Départementales des solidarités CCAS		<p>Missions : la prévention des difficultés individuelles, familiales et l'insertion des personnes en difficultés économiques et sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Insertion sociale et professionnelle -Accès et maintien dans le logement -Accès aux droits

Par ailleurs, dans le cadre du Pacte des Solidarités, Orléans métropole et ses partenaires travailleront à expérimenter une baisse ciblée de loyer pour permettre aux ménages modestes d'accéder au logement.

V.1.2 Commissions et instances :

Instances	Pilote	Opérateur	Missions
SIAO Insertion (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)	Etat	IMANIS	Mise en réseau du dispositif d'accueil, d'insertion et d'hébergement des personnes sans abri, risquant de l'être ou des personnes mal logées.
Commission SIAO bailleurs	Etat	IMANIS	Commission réunissant les associations d'insertion et les bailleurs dont l'objectif est d'examiner les possibilités de sortie d'hébergement vers un logement pérenne.

CCAPEX	Etat + Département	-	Examiner les cas les plus complexes de ménages le plus en amont possible dans le cadre d'une procédure d'expulsion.
Commission DALO / DAHO	Etat	-	Commission de médiation départementale chargée de reconnaître ou non le caractère prioritaire et urgent des demandes de logement social et ou d'hébergement.
Commission Post DALO	Etat	-	Commission réunissant les bailleurs du département afin de désigner un bailleur chargé de faire une proposition de logement au ménage reconnu prioritaire par la commission DALO.
Commission FUL	Orléans Métropole pour les ménages accédant au logement sur la métropole ou se maintenant dans un logement sur la métropole	-	Commission qui a pour objet d'aider les personnes ou familles en difficulté pour permettre leur accès ou leur maintien dans le logement, en leur accordant des aides financières.
Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ)	Orléans Métropole	-	Commission hebdomadaire : Dispositif visant à favoriser l'insertion sociale et/ou professionnelle des jeunes en grande difficulté et en situation de précarité âgés de 18 à 25 ans révolus. (aides individuelles pour des frais liés au transport, à l'emploi et à la formation, au logement, l'accès au sport et à la culture, à la santé, à l'alimentation et l'hygiène) 737 aides individuelles accordées en 2023 pour 310 jeunes. 357 jeunes ont bénéficié du FAJ dans le cadre des actions collectives

Orléans métropole participe depuis 2017 à la CCAPEX (Commissions de coordination des actions de prévention des expulsions locatives) et à la commission DALO (Droit au Logement Opposable). Elle est également associée à la commission post DALO.

Au sein de la CCAPEX et de la DALO, Orléans métropole relaye les informations fournies par les services sociaux et les CCAS des communes. Il s'agit, au besoin, de donner un nouvel éclairage aux situations exposées.

Orléans Métropole fait un retour à ces mêmes services sociaux et CCAS des décisions (DALO) et recommandations (CCAPEX) formulées.

Depuis le transfert du FUL du Département à la Métropole, un travail de fluidification des demandes a été réalisé. Ainsi, davantage de structures en contact direct avec les familles peuvent dorénavant déposer une demande d'aide pour le compte des ménages. Cette liste pourra être amenée à évoluer au gré de l'arrivée de nouveaux acteurs.

V.2 Les personnes à mobilité réduite (PMR) :

• La situation sur le territoire d'Orléans métropole :

Au 31 décembre 2023, 1 241 ménages sollicitent un logement social accessible, soit 9% des demandeurs, dont 6% précisant des équipements adaptés à une Personne à

Mobilité Réduite.

19% de ces demandes ont plus de 3 ans d'ancienneté (contre 14% pour l'ensemble des demandes). **55%** sont déjà locataires du parc social (contre 37% de l'ensemble des demandeurs).

• **Les actions initiées sur le territoire :**

▶ **Le recensement des logements sociaux adaptés :**

Entre 2009 et 2018, la Maison de l'Habitat a recensé et codifié 413 logements sociaux accessibles et adaptés, en étroite collaboration avec les bailleurs sociaux du territoire. Cette démarche a été reprise par l'USH afin d'améliorer la qualification du parc social.

La Maison de l'Habitat actualise chaque année une cartographie des logements accessibles et/ou adaptés du parc social d'Orléans Métropole à partir des données disponibles dans le Répertoire du Parc Locatif Social.

Ce dernier propose depuis 2021 une nouvelle classification plus précise. Au 01/01/2023, la métropole compte au moins 4 000 logements accessibles dont plus de 800 logements sont totalement accessibles et adaptés à une problématique de mobilité (soit 3% du parc).

A ce jour, les bailleurs rencontrent encore des difficultés pour actualiser et qualifier précisément leur patrimoine accessible et adapté (contraintes techniques notamment) ; un recensement exhaustif semble encore ambitieux mais un rattrapage progressif s'effectue.

▶ **Le recensement des besoins :**

La Maison de l'Habitat produit chaque année une analyse des demandes de logement social adapté.

▶ **Un accueil dédié par la Maison de l'Habitat aux personnes en recherche de logement adapté à un handicap moteur ou à une perte de mobilité :**

Un conseiller est dédié à l'accueil du public à mobilité réduite. Ces missions sont :

- Enregistrement de la demande de logement
- Précision des besoins fonctionnels du demandeur
- Information et conseil dans les démarches
- Transmission des demandes aux bailleurs sociaux sur sollicitation,

Les dossiers de demande de logement social avec complément handicap sont également traités par le conseiller spécialisé.

▶ **Une démarche de prévention :**

L'Union Sociale pour l'Habitat de la région Centre Val de Loire est engagée dans une démarche de prévention de la perte d'autonomie et du vieillissement des locataires du parc social.

En parallèle, les bailleurs sociaux participent activement au développement de l'Habitat inclusif et du Logement adapté.

Le PLH 4 propose une action 3.6b "*vieillesse et handicap / mobilité réduite*". Il y est notamment prévu de :

- Développer une offre nouvelle de logements adaptés,
- affiner les outils d'anticipation des besoins,
- Recenser et rassembler les dispositifs d'accompagnement
- Communiquer autour des dispositifs d'accompagnement
- Poursuivre les aides à l'adaptation à l'autonomie du parc privé

- Accompagner l'ingénierie de projets spécifiques.

V.3 Les jeunes de moins de 30 ans :

- **Le contexte sur Orléans métropole** :

En 2023, les moins de 30 ans représentent 28% des demandeurs mais plus d'un tiers des attributaires (36%).

Cette apparente facilité pour les jeunes à accéder au logement social ne doit pas occulter la situation de nombreux jeunes de moins de 30 ans confrontés à une difficulté d'accès au logement : besoin de mobilité lié à la formation ou à l'emploi, niveaux de ressources faibles et situation vis-à-vis de l'emploi non pérenne, public inexpérimenté sur les conditions de recherche et d'accès au logement.

- **Les actions développées sur le territoire** :

- ▶ Le réseau des professionnels de l'insertion et de la jeunesse : **Réseau Sam'Loj**

Depuis 2013, la Maison de l'Habitat anime un réseau professionnel en faveur de l'accès au logement des jeunes dans la métropole orléanaise. Composé de plus d'une trentaine d'acteurs locaux du logement ou de la jeunesse, le réseau veille à renforcer l'interconnaissance, la lisibilité des politiques publiques et le décroisement des interventions. Il permet également de mutualiser les expertises de tous afin d'identifier les besoins en logement adapté à la diversité des situations des jeunes de moins de 30 ans. Le réseau se réunit 2 à 3 fois par an en plénière.

Dans le cadre de ce réseau, la Maison de l'Habitat produit une analyse des demandes et des attributions en faveur des publics jeunes.

- ▶ **L'observatoire Territorial du Logement Etudiant** :

En parallèle du Réseau Sam'Loj, la métropole d'Orléans et l'agence d'urbanisme TOPOS ont créé un Observatoire labellisé en 2021. Il a permis de créer des ponts entre le Réseau Sam'Loj et les acteurs universitaires pour estimer les besoins en logement étudiant. La Maison de l'Habitat est partie prenante de ce dispositif.

- ▶ **L'accueil dédié par la Maison de l'Habitat** :

Depuis 2016, la Maison de l'Habitat assure un accueil spécifique du public de moins de 30 ans, reçu en entretien individuel par un conseiller dédié : information, conseils et accompagnement dans les démarches, présentation des aides à l'accès, aide à la définition des besoins en logement, enregistrement de la demande de logement et transmission aux bailleurs sociaux et Action Logement. Les dossiers de demande de logement social déposés par des jeunes de moins de 30 ans sont également traités par le conseiller dédié.

- ▶ **Le travail dans le cadre du PLH 4** :

Le PLH 4 propose une action 3.6a "le logement des jeunes et logement des étudiants".

Il y est notamment prévu :

- D'expérimenter des financements spécifiques pour proposer du logement pour les jeunes salariés
- De diversifier les produits proposés pour répondre à tous les niveaux de ressource (FJT / hébergement / location / résidences universitaires / habitat partagé / cohabitation intergénérationnelle)
- D'organiser la communication sur les dispositifs d'aide pour le logement des jeunes (VISALE, bail mobilité)
- De mettre en place des réflexions locales avec la Plateforme régionale spécifique (e-logement)

- ▶ **Le Fonds d'Aide aux Jeunes** :

Dispositif visant à favoriser l'insertion sociale et/ou professionnelle des jeunes en grande difficulté et en situation de précarité âgés de 18 à 25 ans révolus.

Le FAJ finance à la fois des aides individuelles mais aussi des actions collectives :

- Les aides individuelles peuvent être sollicitées pour des frais liés au transport, à l'emploi et à la formation, au logement, à l'accès au sport et à la culture, à la santé, à l'alimentation et à l'hygiène
- Actions collectives : subvention à des associations dans le cadre d'un appel à projet

Concernant le logement :

S'il se trouve sans logement, le jeune doit, avec l'aide de son référent si nécessaire, avoir recours au dispositif d'hébergement d'urgence.

En cas d'accès à un logement, le FAJ peut être sollicité pour le dépôt de garantie : un contrat de prêt spécifique prévoyant les modalités de reversement de la somme au FAJ est prévu.

Les autres aides possibles :

- Paiement du loyer (en cas d'échec du plan d'apurement et dans la limite de deux mois), montant hors charge.
- Assurance logement (sur présentation d'un devis ou d'un appel de cotisation),

Le jeune doit saisir la CAF pour bénéficier d'une aide au logement et réaliser l'ensemble des démarches nécessaires à son insertion par l'hébergement ou le logement.

De façon très exceptionnelle, notamment pour un jeune en emploi, des nuitées en hôtel ou auberge de jeunesse peuvent être débloquées dans le cas où il n'y aurait pas de logement d'urgence disponible par exemple. Ces situations sont étudiées au cas par cas.

► Les ateliers d'information :

Depuis 2022, la Maison de l'Habitat intervient aux côtés d'Action Logement pour animer des ateliers mensuels en direction des jeunes accompagnés par la Mission Locale de l'Orléanais. Elle peut également intervenir ponctuellement auprès d'autres structures, sur sollicitation.

Les appartements pédagogiques de l'AIDAPHI et de l'AHU proposent également un accueil individuel ou collectif pour sensibiliser les publics jeunes.

► La cohabitation intergénérationnelle solidaire :

La Maison de l'Habitat, adhérente du réseau COHABILIS, porte ce dispositif sur le territoire d'Orléans Métropole depuis 2014 : suite à près de 800 contacts avec le public Jeune et Senior, 137 binômes ont déjà vu le jour, dont 5 au sein du parc social. La Maison de l'Habitat met en lien des jeunes de moins de 30 ans recherchant une solution de logement temporaire, peu onéreuse, et des personnes de plus de 60 ans souhaitant mettre une chambre à disposition, dans une volonté partagée de créer du lien.

La Maison de l'Habitat respecte le cadre réglementaire renforcé par la Loi ELAN, la cohabitation intergénérationnelle solidaire étant désormais inscrite dans le CASF et le CCH.

► L'offre dans le parc social :

Plusieurs formes d'offre existent :

- La colocation dans le parc social s'illustre en 2024 par une offre réduite à des logements réservés (soit offre spécifique / soit art. 109 Loi ELAN) ; une réflexion au sein de l'USH nationale et régionale est engagée depuis 2023 afin de renforcer le nombre de colocations au sein du parc social (aussi en réponse au manque de petites typologies).
- Les bailleurs sociaux proposent une offre dédiée aux étudiants.
- Le parc social accueille des colocations de jeunes accompagnés par des structures dans le cadre de sous-locations (dispositif PARI, jeunes majeurs sortant d'ASE...).

Orléans Métropole souhaite soutenir le développement de programmes de logements sociaux dédiés aux étudiants pour répondre à la dynamique démographique des effectifs étudiants du territoire. Dans ce cadre, un appel à projets est organisé afin de soutenir des programmes de logements sociaux dédiés aux étudiants qui répondent à une exigence qualitative optimale. Il s'adresse aux maîtres d'ouvrage, constructeurs des logements pour lesquels une demande d'agrément logement social sera en cours d'instruction.

► **La maison Intergénérationnelle « Mosaïque » Habitat et Humanisme :**

Cette structure a ouvert à Saint-Jean-de-Braye en avril 2016 : parmi les 34 logements meublés de la résidence, 15 sont destinés à des jeunes de moins de 30 ans. Ce type d'habitat offre logements privés et espaces collectifs tout en mixant les générations pour favoriser l'échange d'expériences et de services.

► **Les foyers de jeunes travailleurs :**

L'Association des Résidences Jeunes Acacias Colombier (RJAC) soutient l'insertion sociale et professionnelle des jeunes via l'accès au logement sur Orléans depuis de nombreuses années. Elle propose un ensemble de logements conventionnés APL et services, à destination des jeunes de 16 à 30 ans, en situation d'activité ou en parcours d'insertion professionnelle.

Différentes solutions de logement du T1 au T3 meublé existent pour toutes les situations (conditionnées à un plafond de ressources), et quelques offres de colocation, en collectif ou en diffus, répartis sur l'agglomération orléanaise pour des séjours de moyenne et longue durée. Deux établissements, Les Acacias et Le Colombier, gèrent chacun 3 résidences pour un parc global de 327 logements.

En 2023, les RJAC ont accompagné 580 jeunes.

V.4 Les victimes de violences :

La Maison de l'Habitat oriente les femmes victimes de violences rencontrées lors d'un entretien vers les acteurs du territoire tels que le LAE (Lieu d'Accueil et d'Ecoute) ou le CIDFF (Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles). Elle transmet également les demandes de logement social qu'elle enregistre aux bailleurs et Action Logement.

Sur le territoire de la métropole orléanaise, la structure « **Lieu d'Accueil et d'Ecoute** » assure un 1er accueil des victimes de violence et peut, si la situation le justifie, orienter le public vers des places d'hébergement d'urgence qui leur sont spécifiquement réservées.

Il existe à ce jour :

- **10 places d'urgence fléchées en CHRS à Orléans : 5 sont gérées par l'association AIDAPHI et 5 par l'association IMANIS.**

- **Une structure de 7 places mobilisables 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 qui permet :**

- Une mise à l'abri urgente des personnes victimes de violences conjugales et leurs enfants,
- De faciliter le processus de sortie des violences,
- Une prise en charge adaptée et coordonnée avec le réseau de partenaires existant au niveau local,
- De favoriser l'accès à un logement autonome pour éviter un retour au domicile et en parallèle, en fonction des besoins et de la demande de la personne accueillie, envisager l'éviction du conjoint violent du domicile.

Par l'intermédiaire d'un appel à projets, la métropole consacrera des moyens au relogement des femmes victimes de violences en articulation avec les acteurs œuvrant à cette problématique.

V.5 Les personnes en problématique de santé mentale :

La santé mentale constitue l'un des axes du **Contrat Local de Santé de la Métropole orléanaise**. Ainsi, depuis 2019, **une instance de co-construction est dédiée à ce thème**. Il s'agit du **Conseil Local de Santé Mentale (CLSM)** animé par Appui Santé Loiret.

Les actions développées dans ce cadre sont notamment **la sensibilisation des bailleurs sociaux à la santé mentale** (gardiens d'immeubles, assistantes sociales, etc.) et **la réalisation d'un guide**

sur l'offre d'habitat et les dispositifs d'hébergement.

Une équipe mobile pluridisciplinaire a été mise en place et est portée par l'AIDAPHI et l'Etablissement Public de Santé Mentale Daumezon (équipe mobile sociale et équipe mobile psy-précarité).

Dans le cadre du PDALHPD 2024 – 2029 : une fiche action sera dédiée à la prise en compte de ces problématiques.

V.6 Les locataires du parc public concernés par un Programme de Renouvellement Urbain :

En 2018, trois quartiers étaient ciblés par le NPNRU, prévoyant plus de 400 relogements à horizon 2020.

Dans ce cadre, Orléans Métropole et ses partenaires ont mis en place un fonctionnement permettant de fluidifier le traitement des relogements.

La convention intercommunale d'attribution détaille les attendus ainsi que le mode opératoire retenu.

A fin 2024, l'ensemble des relogements prévus ont été réalisés.

Si de nouveaux relogements liés à un programme de renouvellement urbain devaient être opérés sur la durée du présent Plan, le fonctionnement multi partenarial mis en place entre 2018 et 2023 pourra être de nouveau déployé.

VI INDICATEURS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION :

	Indicateurs de mise en œuvre	Indicateurs d'évaluation
Service d'accueil et d'information des demandeurs	<ul style="list-style-type: none"> -Déploiement et mise à jour des supports d'information grâce à l'échange de données Maison de l'Habitat, bailleurs sociaux, AFIDEM et TOPOS. -Bilan des réunions du réseau des lieux d'accueil et d'information. -Bilan annuel des attributions mis à disposition des partenaires. 	<ul style="list-style-type: none"> -Chiffres-clés de l'activité annuelle de la Maison de l'Habitat et des guichets d'enregistrement. -Appropriation des supports d'information par les 35 lieux d'accueil et par le public.
La gestion partagée de la demande	La charte précisant les règles de Gestion Partagée.	<ul style="list-style-type: none"> -Respect de la charte de gestion partagée. -Rencontre annuelle sur un réajustement des règles définies. -Suivi des échanges avec le GIP SNE
Fluidifier les parcours résidentiels	<ul style="list-style-type: none"> -Analyse statistique annuelle des demandes de mutations et des mutations grâce à l'échange de données Maison de l'Habitat, bailleurs sociaux, AFIDEM et TOPOS. Poursuite du dispositif des « mutations solidaires ». 	Nombre de « mutations solidaires » réalisées sur le territoire de la métropole
	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une Commission inter partenariale de traitement des mutations complexes. Nombre de réunions. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de demandes de mutations complexes examinées. Nombre de mutations complexes réalisées.
Les réponses aux besoins des publics spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> -Relai d'information par la Métropole entre les commissions DALO, post DALO, CCAPEX et les services sociaux des communes -Travail sur l'articulation entre la commission FUL et les commissions d'attribution des bailleurs. 	<ul style="list-style-type: none"> -Bilan des actions de remontées d'informations dans le cadre de la DALO et de la CCAPEX. -Délai entre l'attribution des logements et la décision du FUL.
	<ul style="list-style-type: none"> -Recensement et Mise à disposition au réseau des Lieux d'accueil et d'information, des informations sur les dispositifs et aides favorisant l'accès et le maintien dans le logement 	Niveau de satisfaction des lieux d'accueil et d'information
	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre de l'expérimentation de la baisse ciblée de loyer 	Bilan de l'action (dont nombre d'expérimentations réalisées).
	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre de l'action « relogement et accompagnement des Femmes Victimes de Violences » 	Bilan de l'action (dont nombre de relogements et d'accompagnement réalisés).
	<ul style="list-style-type: none"> Mises en œuvre des actions prévues pour le logement des jeunes de moins de 30 ans. 	Bilan des actions.
	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des demandes, attributions et parc social accessible et adapté à un handicap ou perte de mobilité 	Conclusion de cette analyse

<p>La cotation de la demande</p>	<p>Nombre de demandes cotées, Nombre de demandes non cotées. Nombre de décotes. Mise à jour des supports d'information. Usage de la cotation au stade de l'instruction et/ou de la CALEOL. Réunion annuelle sur la mise en œuvre et l'utilisation de la cotation.</p>	<p>- Comparaison entre les cotations SNE / AL'in / SYPLO - Répartition du nombre de demandes non cotées enregistrées auprès d'un guichet ou sur le portail grand public. - Efficacité de la cotation sur le délai d'attribution - Evolution de la proportion des attributions en faveur des publics prioritaires.</p>
----------------------------------	--	--

- ▶ À mi-parcours, un bilan est réalisé par Orléans Métropole, adressé pour avis au préfet et à la CIL. Au vu de ce bilan, une révision du plan pour une durée de trois ans peut être envisagée, si elle est nécessaire.
- ▶ À six mois avant la fin du plan en cours, une évaluation est conduite par Orléans Métropole associant l'État, les membres du plan et la CIL pour permettre l'élaboration du nouveau plan. Cette évaluation est transmise au préfet et est rendue publique.

ANNEXE 1

ELÉMENTS DE BILAN ET D'ÉVALUATION DU PPGDID 2018-2024

L'évaluation du PPGDID 2018-2024 s'est déroulée au cours du 1^{er} semestre 2024, en associant l'ensemble des partenaires concernés.

Divers temps d'échange ont permis de questionner les différents volets du PPGDID, d'en rappeler les objectifs initiaux, les actions mises en œuvre et d'interroger leur portée et leur pertinence afin de rédiger le prochain Plan.

VOLET 1 : Le service d'accueil et d'Information des demandeurs :

- Objectif : L'information et l'accompagnement du public en recherche d'un logement social
- Indicateurs de mise en œuvre :
 - o Mise en place du réseau avec la Maison de l'Habitat
 - o Déploiement et mise à jour des supports d'informations
 - o Réunions du réseau des lieux d'accueil et d'information
 - o Bilans annuels des demandes et des attributions
- Indicateurs d'évaluation : fréquentation de la MDH et du réseau, utilisation des outils

VOLET 2 : La gestion partagée de la demande :

- Objectif : Mieux informer le demandeur sur l'avancement de sa demande et Informations partagées entre les guichets et services instructeurs
- Indicateurs de mise en œuvre : la charte précisant les règles d'utilisation du module de gestion partagée (dont les informations à partager)
- Indicateurs d'évaluation : Réajustement des règles définies dans la charte au vu des éventuelles difficultés rencontrées

VOLET 3 : Fluidifier les parcours résidentiels :

- Objectif : Favoriser les mutations au sein du parc social
- Indicateurs de mise en œuvre : Etude statistique, déploiement du dispositif « mutations solidaires » et suivi de la construction du dispositif de la location voulue et la bourse d'échange de 3F.
- Indicateurs d'évaluation : nombre de mutations réalisées sur le territoire et dans le cadre de ces différents dispositifs

VOLET 4 : Les réponses aux besoins des publics spécifiques :

- Objectif : L'accès et le maintien dans le logement d'un certain nombre de publics :
 - o Ménages en difficulté économiques et sociales
 - o Personnes à Mobilité Réduite
 - o Jeunes de moins de 30 ans
 - o victimes de violences
 - o Problématiques de santé mentale
 - o relogements ANRU
- Indicateurs de mise en œuvre : Relais d'information par la Métropole entre les commissions DALO, post DALO et CCAPPEX et les services sociaux des communes ; Articulation entre commission FUL et CAL des bailleurs
- Indicateurs d'évaluation : liens avec le PDALHPD, le CLSM, bilans commissions DALO, post-DALO et CCAPEX ; bilan des comités PMR, bilan des actions en faveur des jeunes et bilan des relogements NPNRU

NB : Les volets 3 et 4 ont été abordés dans un même groupe de travail.

La cotation de la demande de logement social ayant été mise en place après la rédaction du PPGDID 2018-2024, celle-ci a fait l'objet d'un groupe de travail spécifique.

La méthodologie propose :

- ANALYSE QUALITATIVE : REUNIONS ET ENQUETE :
 - o Avec les acteurs du SAID et partenaires institutionnels :
 - Questionnaire diffusé aux 35 structures du réseau pour les questionner sur l'accomplissement de leurs missions, les outils et supports de communication à leur disposition, l'animation du réseau

- réunions thématiques :

- Avec les demandeurs (questionnaire d'enquête proposant 10 grandes questions sur leur connaissance des LAI et GE, l'utilisation des outils, les informations à mettre en avant

Objectif : Evaluer l'efficacité du dispositif, l'utilisation du SNE et du Portail Grand Public, le soutien aux publics cibles, la formation délivrée aux acteurs, la pertinence de la communication

- ANALYSE QUANTITATIVE :

- A partir des données sur la demande de logement social et les attributions, et sur le parc social (données issues du Système National d'Enregistrement et du RPLS retraitées par le gestionnaire territorial AFIDEM ou l'agence d'urbanisme TOPOS (ainsi que des données sollicitées auprès des Bailleurs sociaux ou des opérateurs concernés).
- Observatoire de la demande produit annuellement par la MDH

Objectif : Analyser l'évolution de la demande, le nombre de dossiers en attente, ancienneté de la demande... depuis 2018

Après une réunion de lancement de la démarche de révision en janvier 2024, 6 groupes de travail se sont réunis pour aborder chacun des thèmes :

Réunions de réflexion	11/04/2024 : accueil et information du public
	18/04/2024 : gestion partagée
	16/05/2024 : cotation
	30/05/2024 : mutations et publics spécifiques

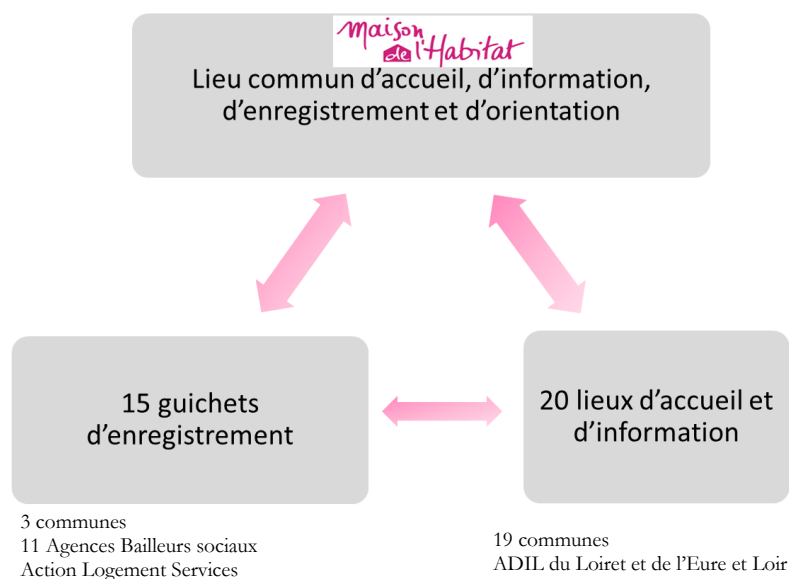
Deux réunions de synthèse et de rédaction du nouveau Plan ont été proposées en juin 2024 afin d'aboutir à une version actualisée et enrichie du PPGDLSID.

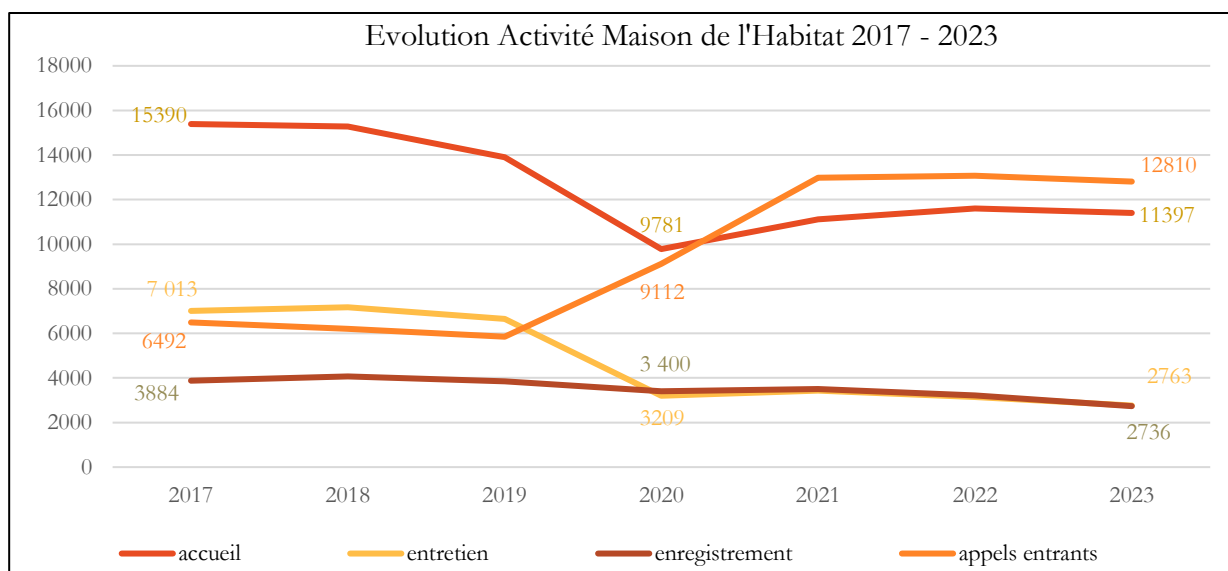
Cette annexe présente :

- Les questionnaires diffusés auprès du réseau SAID et du public
- Les éléments et données présentés en groupe de travail par thématique
- Les propositions d'évolution discutées

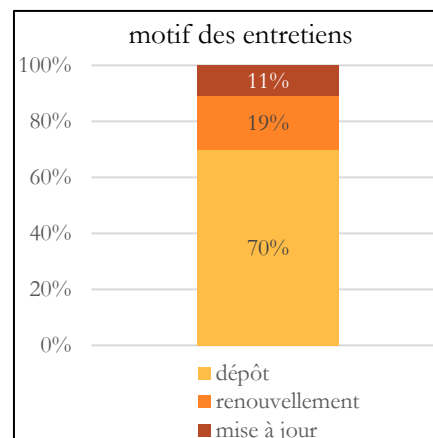
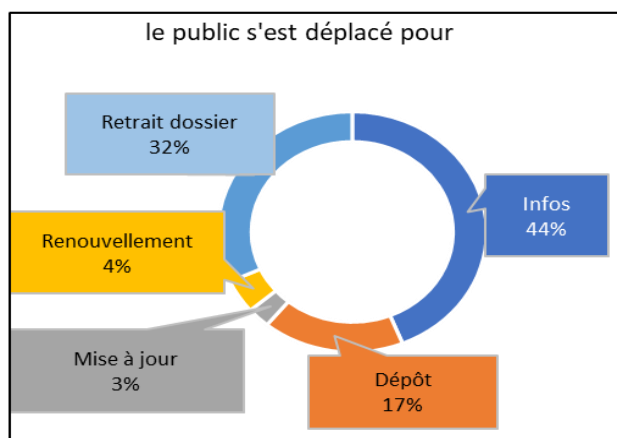
VOLET 1 : LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS :

A - LA MISE EN PLACE DU RESEAU :





Données 2023 :



Evolution de l'accueil des demandeurs à la Maison de l'Habitat

	2004-2019	sept 2019 - mars 2020	mai 2020 – mai 2023	depuis avril 2023
HORAIRES ACCUEIL PUBLIC	lundi 14h-18h jeudi au vendredi de 10h à 18h	lundi au jeudi 10h à 17h30 vendredi 10h-16h	lundi au jeudi : 9h30-12h30 / 13h30-17h30 le vendredi : 9h30-12h30 / 13h30-16h	
	1 agent d'accueil		2 agents d'accueil	
entretien	sans rendez-vous	sans rendez-vous	SUR rendez-vous (sous 10j) 30 mn / 45 mn depuis juin 2021	SUR rendez-vous (sans délai) 45 mn
enregistrement	de 14h à 17h30	10h-12h / 14h-17h vendredi 14h-15h30	Entretiens 9h45-11h15 / 13h45-16h45 + vendredi 13h45-15h15	
Modification ou renouvellement	De 10h à 14h		Traitement DLS courrier / mail : 1 ^{er} dépôt + modif + renouv : par les conseillers - au jour le jour ou sur créneau réservé Modif simple : par l'accueil – au jour le jour	

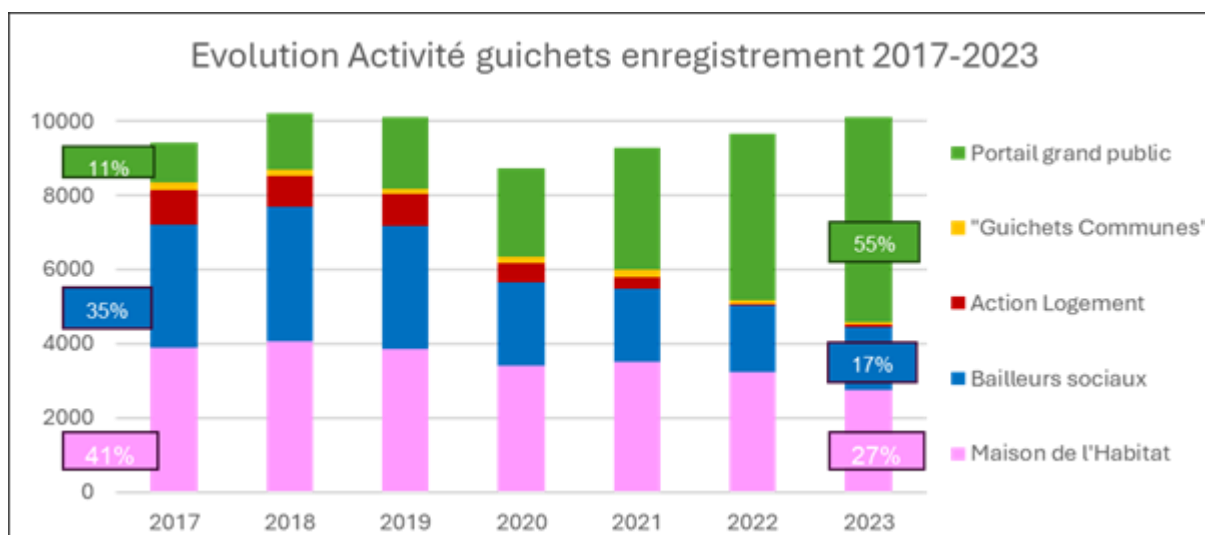
L'activité des guichets d'enregistrement depuis 2017

	2017		2018		2019		2020	
Maison de l'Habitat	3 884	41%	4 069	40%	3 848	38%	3 400	39%
Bailleurs sociaux	3 305	35%	3 605	35%	3 332	33%	2 242	26%
Action Logement	946	10%	832	8%	838	8%	534	6%
"Guichets Communes"	207	2%	187	2%	168	2%	171	2%
Portail Grand Public	1071	11%	1 502	15%	1 901	19%	2 388	27%

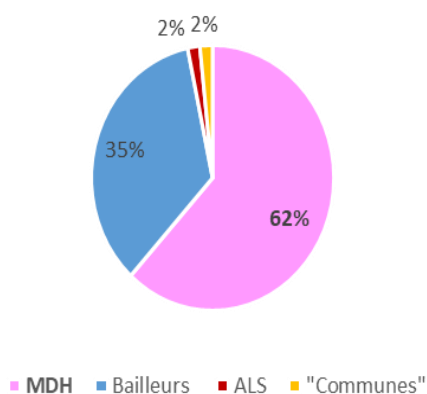
	2021		2022		2023	
Maison de l'Habitat	3 510	38%	3 219	33%	2 737	27%
Bailleurs sociaux	1 974	21%	1 803	19%	1 693	17%
Action Logement	315	3%	47	0,5%	76	1%
"Guichets Communes"	184	2%	96	1%	73	1%
Portail Grand Public	3 280	35%	4 476	46%	5 525	55%

Evolution 2017-2023

- 30%
- 49%
- 92%
- 65%
- + 416%



enregistrements réalisés en 2023 pour un logement sur OM par un guichet physique



En proportion, la MDH est moins impactée par le PGP que les autres guichets
Les Bailleurs conservent une part importante liée aux demandes de mutations (48%).

ALS oriente les salariés sur le PGP (ou la MDH)

Il n'y a plus que 3 communes faisant fonction de Guichet

=> Comme au niveau national, le PGP devient le 1^{er} GE pour le territoire métropolitain

B - L'ANIMATION DU RESEAU => 30 réunions entre 2017 et 2024 :

Exemples de termes abordés : Organisation du service d'accueil ; Réforme de la demande et des attributions : Conférence intercommunale, Convention intercommunale, cotation... ; Demandes de mutation ; Accès au logement et maintien...

2015 : loi ALUR
Enquête et recensement :
- des points d'accueil et d'info
- Des guichets enregistreurs

Janvier à mai 2016
Groupes de travail :
-partage recensement
- Définition d'outils de communication

Juin 2016 :
Définition de labels :
- « lieux d'information »
- « lieu d'accueil commun »

Novembre 2016 :
Transmission du 1er volet du PPGDID aux partenaires

21 décembre 2016 :
Présentation du 1^{er} volet du PPGDID à la CIL

2017
4 réunions précisant Missions des LAI et GE + répartition géographique + supports
+ 2 sessions de présentation des outils pour tous les agents d'accueil

2018
Organisation SAID ; Activité Maison de l'Habitat ; chiffres-clés ; Outils de communication
+ 1ère Enquête Réseau SAID

2019
3 réunions : Réforme de la Demande et des attributions – CIA ; évolution SNE et PGP ; Gestion partagée ; données clés...
« Accès au lgt » : VISALE, contingent préfectoral ; dispositif DALO ; FUL , ERL, ASLL

2020 : Crise sanitaire
3 réunions + GT Cotation (décret 18/12/2019), Mutations, Etude sur les fragilités ; 02/09/2020 : nouveau Portail Grand Public ; Cerfa V3 bis (NIR)
« Maintien dans le logement » : Mission DDETS, procédure, prév° des expulsions, CCAPEX, aides FUL..

2021
Cerfa V4 ; Enquête Demandes de Mutation anciennes ; aides COVID...
+ Mise en place Dispositif de cotation ; formations spécifiques organisées par la MDH

2022
Cotation de la demande : expérimentation lancée le 1er novembre 2021 ; Supports et informations PPGDID...+ Mise en place Gestion en flux

2023 :
Suivi Dispositif de cotation ; Cerfa V5 ; Décret 25/08/2023 : OM « zone tendue » ; Etudes GIP SNE...
+ Mise en place Gestion en flux

2024
23/01/2024 : Réunion lancement Révision du PPGDID
Qnr° Public et 2^{ème} Enquête Réseau SAID

En complément de ces rencontres, la Maison de l'Habitat a régulièrement diffusé au réseau des informations et actualités par mail ; elle a également répondu aux sollicitations des communes dans le cadre du mandatement de la MDH afin de les accompagner et de proposer un appui (sur les demandes en cours, l'utilisation du SNE, les chiffres-clés du logement social sur leur commune...).

Conclusion de l'enquête auprès du réseau du SAID : besoin de temps d'échanges / informations :

	Rencontre	Diffusion par mail
Discours commun (50% en 2018 contre 16% en 2023)	x	?
Actualité (52% en 2023 contre 35% en 2018)	x	x
Bilan annuel des attributions		x

Accompagnement des agents d'accueil (50% en 2023 contre 35% en 2018)	x	
Appui à l'utilisation du SNE (25% en 2023 contre 15% en 2018)	x	

⇒ **Rythme des rencontres** : distinguer les rencontres des LAI de celles des GE + Volonté échanges et partage d'expériences pour 40% des répondants (45% en 2018).

1 réunion plénière / semestre + 1 réunion LAI / semestre + 1 réunion guichets d'enregistrement / semestre.

C- OUTILS ET SUPPORTS DEVELOPPES :

Afin de répondre à l'obligation d'information des demandeurs, divers supports ont été développés et construits collectivement. Ils sont mis à jour autant que nécessaire.

Renforcer l'information des demandeurs : sur les lieux d'accueil et sur les guichets d'enregistrement

Sur la plaquette « demande un logement social sur Orléans métropole : ce qu'il faut savoir » à disposition de tous les lieux d'info

Sur le site d'Orléans métropole : <https://www.orleans-metropole.fr/urbanisme-habitat/demande-de-logement>

Evolution : La cartographie sera mise à jour, un lien sera mis en ligne sur le site de la MDH

Où trouver des infos sur les lieux d'accueil et les guichets d'enregistrement ?

Plaquette disponible sur le site de la Maison de l'Habitat :

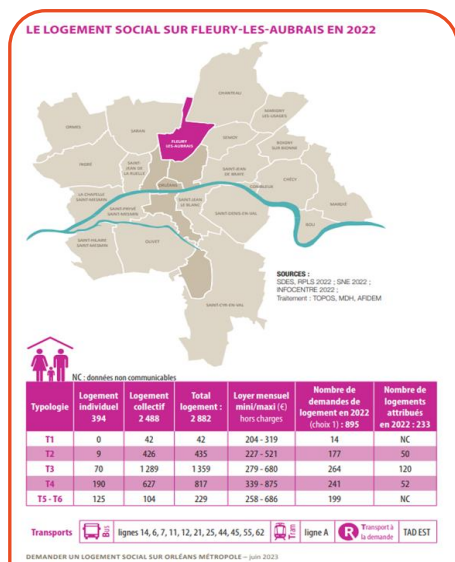
Sur le Portail Grand public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/quichetsParCommune.afficher>

⇒ Changement de coordonnées à signaler à l'AFIDEM et à la MDH

Renforcer l'information des demandeurs : sur le parc social existant par commune



Sur le Portail Grand Public
<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/offresParCommune.afficher>

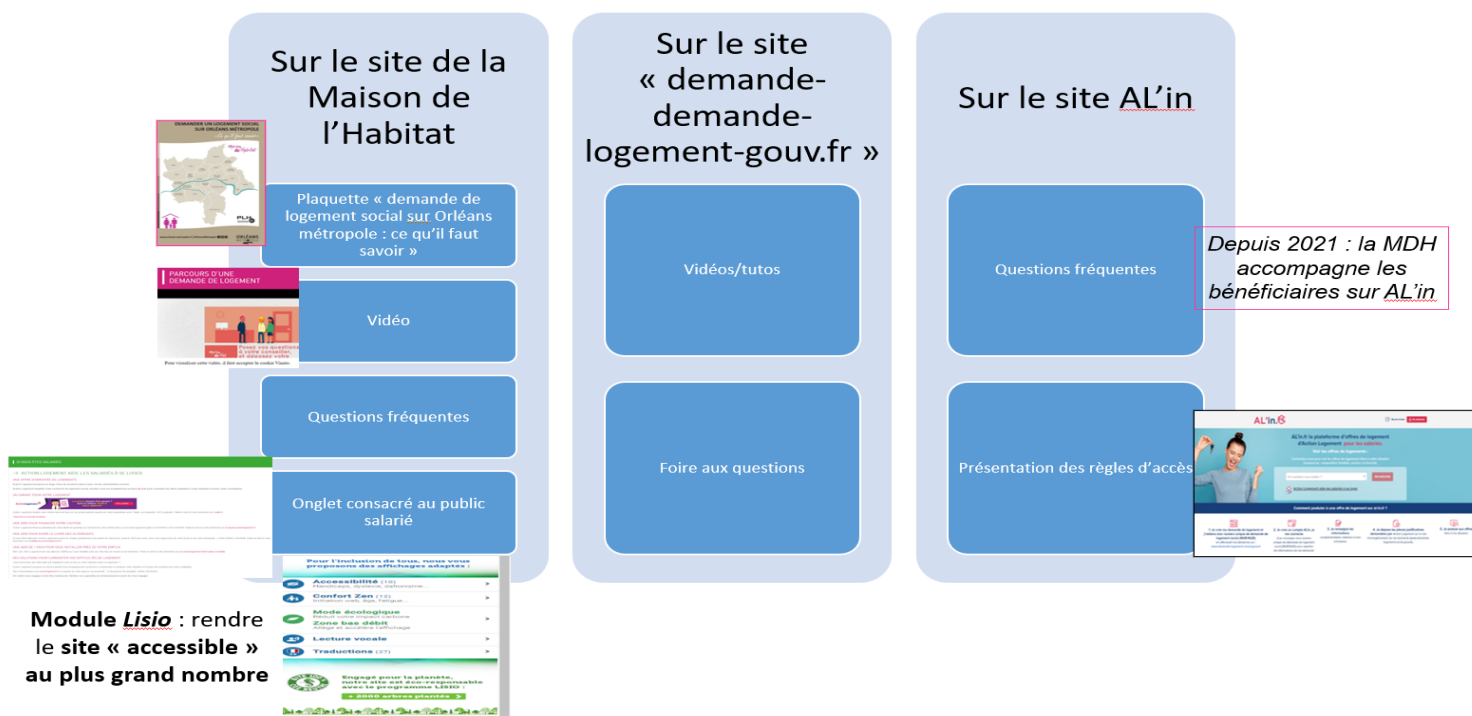


Sur le site de la MDH : 27 fiches disponibles (actualisées annuellement) : 1 fiche par commune + 6 fiches pour la commune d'Orléans (1 générale et 1 par secteur)



Les fiches ont été enrichies avec les lignes de transport desservant chaque commune, sachant que la localisation et la mobilité sont des critères importants pour les demandeurs.

Renforcer l'information des demandeurs : le parcours d'une demande



QUESTIONNAIRE SERVICE INTERCOMMUNAL D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL

La mise en place du « Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et de l'Information des Demandeurs 2018 – 2024 » a abouti à la mise en œuvre opérationnelle d'un Service d'Information des demandeurs de logement social sur le territoire d'Orléans Métropole.

Dans le cadre de l'évaluation du PPGDLSID 2018-2024 et de l'écriture du nouveau Plan 2024-2030, nous vous adressons ce questionnaire afin d'évaluer les outils et modalités de fonctionnement du réseau et recenser les évolutions à mettre en place dans le cadre du futur Plan, afin d'être au plus près de vos attentes et de celles du public en recherche d'un logement social et ainsi renforcer la qualité du service rendu.

A RETOURNER PAR MAIL A LA MAISON DE L'HABITAT AVANT LE 24/02/2024

Nom, fonction :

Structure représentée :

Téléphone :

Adresse mail :

1. Accomplissement de vos missions au titre de Lieu d'Accueil et d'Information et/ou Guichet d'enregistrement

Comment qualifieriez-vous le service que vous apportez au public depuis 2018 ?

plus complet inchangé autre : _____

Conséquences sur les missions assurées par les chargés d'accueil de votre structure :

mission facilitée plus complexe inchangée
 autre : _____

Conséquences éventuelles sur la fréquentation de votre structure par les demandeurs de logement social :

inchangée plus importante moins importante
 autre : _____

Pourriez-vous quantifier cette fréquentation ? _____

Quels sont les motifs des sollicitations du public les plus fréquentes ? (noter de 0 à 7)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 ^{ère} demande de logement social | <input type="checkbox"/> Modification de la demande |
| <input type="checkbox"/> Renouvellement de la demande | <input type="checkbox"/> Besoin d'information |
| <input type="checkbox"/> Utilisation du site internet « demande-logement-social.gouv.fr » | |
| <input type="checkbox"/> Critères, Etapes, Délai d'attribution | |
| <input type="checkbox"/> Caractéristiques du parc social | |
| <input type="checkbox"/> Autres : | |

Autres observations éventuelles :

2. Les outils et supports de communication

Evaluation des outils et supports de communication mis à votre disposition :

OUTILS	Fréquence et modalité d'utilisation		Intérêts	Limites/difficultés éventuelles	Points d'amélioration
	Mis à disposition du public	En interne / par les chargé(e)s d'accueil			
<u>Plaquette sur les étapes</u> d'une demande de logement					
<u>Fiches territoriales</u> (qualification de l'offre)					
<u>Questions fréquentes</u>					
<u>Site internet de la Maison de l'Habitat</u>					

Autres observations éventuelles :

3. Animation du Service Intercommunal d'Accueil et d'Information par la Maison de l'Habitat

Quels sont vos besoins et vos attentes ?

- Transmission d'actualités sur le logement social
- Transmission d'autres informations
De quel type ? : _____
- Echanges et partage d'expériences
- Accompagnement à l'utilisation du Système National d'Enregistrement
- Appui auprès des chargés d'accueil dans la tenue du discours commun
- Autres : _____

Quelles sont vos attentes sur le mode de transmission des informations et des échanges

- Réunion plénière (membres du réseau) Rythme souhaité : _____
- Distinction entre réunions réservées au Lieux d'Accueil et d'information et Lieux d'enregistrement
- Rencontre personnalisée au sein de votre structure
 - ponctuelle, à votre demande
 - fixe Rythme souhaité : _____
- Mail Type d'information : _____
- Autres suggestions : _____

4. Autres observations, remarques, suggestions ou propositions

RESULTATS DE L'ENQUETE SAID

Les résultats ont été comparés avec ceux de 2018 afin de mesurer l'évolution des pratiques et d'identifier les besoins du réseau

2018	2023
21 réponses / 35 questionnaires (sept 2018) - Taux de réponse 60%	25 réponses / 33 questionnaires (fev 2024) - Taux de réponse 76%
13 communes (Combleux non renseignée cause absence de demandeurs)	14 communes (Combleux non renseignée cause absence de demandeurs)
6 agences BAILLEURS SOCIAUX	9 agences BS (dont 3 regroupées pour VH et 2 pour LogemLoiret)
ACTION LOGEMENT	ADIL + ACTION LOGEMENT SERVICES

	2018		2023	
Attentes besoins Animation Réseau				
actu LS	35%	Demande info actu LS	52%	<p>52% Demande info actu LS (35% en 2018) = à préciser avec les LAI-GE (actus réglementaire ? mises en service, actus locales... ? si sous-entend "état mensuel des offres dispos" = pas de recensement possible sauf si collaboration serv des bailleurs) / rôle de l'USH + site des profels du SNE / par mail ?</p> <p>Volonté échanges et partage d'expériences pour 40% des répondants (45% en 2018)</p> <p>un quart souhaite un appui à l'utilisation du SNE (contre 15% en 2018 = lien avec progression du nb de communes ayant accès au SNE) = AFIDEM ?</p> <p>Formation chargés d'accueil pour la moitié des répondants contre 35% en 2018 (appui via les FAQ ?)</p>
autre info	5%		12%	
échange partage d'expérience	45%	Volonté échange expérience	36%	
acct à l'utilisation outil de com	15%		0%	
appui tech enregistrement DL/ Fonctionnement SNE	15%		24%	
appui chargé d'accueil / discours commun	35%	formation Chargés d'accueil Créer un espace / temps de rencontre	40%	

Mode échange	2018		2023	
réunion plénière rythme	55%	échanges en plénière distinguer réunions Lieux d'accueil non Guichet / réunions Lieux d'accueil Guichet	44%	<p>échanges en plénière 1 ou 2 fois par an plébiscités par près de la moitié des répondants, 1/3 souhaitant distinguer les réunions destinées aux Lieux d'accueil / Guichet (sauf qu'intérêt des LAI à entendre les questions des GE et inversement) = une plénière et 2 sous-groupes ?</p> <p>près d'un tiers souhaitent obtenir des infos ou échanger par mail</p>
distinction réunion LAI + réunion GE	35%		32%	
rencontre personnalisée sur site ponctuelle	20%		20%	
rencontre personnalisée sur site régulière	5%		4%	
mail	20%		28%	

	2018		2023	
service apporté + complet	40%	Peu de changement dans les missions des SAI assurées par rapport à avant	44%	Changement dans les missions assurées par rapport à 2018 : service plus complet qu'en 2018 (40%) contre 44% en 2023
service apporté inchangé	60%		36%	
mission facilitée	15%		24%	Missions ayant évolué différemment selon les LAI-GE (1/3 inchangées contre 65% en 2018)
mission + complexe	10%		24%	
mission inchangée	65%		28%	
csq : fréquentation inchangée	70%		36%	Fréquentation un peu plus importante qu'en 2018 (25%) contre 40% en 2023 Fréquentation 2018-2023 / lien avec mise en place du Portail Grand Public = moindre impact ?
csq : fréquentation + importante	25%		40%	
csq : fréquentation - importante	5%		8%	

OUTILS ET SUPPORTS : UTILISATION

PLAQUETTE AUPRES DU PUBLIC	Souvent	60%	Bonne appropriation du doc "Parcours DL" en interne, externe	48%	Moindre appropriation de la plaquette PPGDID que ce soit en interne, ou auprès du public
	rarement	0%		4%	
	jamais	10%		16%	
EN INTERNE	Souvent	60%		36%	
	rarement	0%		12%	
	jamais	5%		8%	
Fiche TERRITOIRES AUPRES DU PUBLIC	Souvent	25%	Faible utilisation des Fiches territoire	8%	Faible utilisation des Fiches territoire (non identifiées sous ce terme par les répondants changer la dénomination : Fiches Parc social / commune (confusion avec ODL))
	rarement	5%		0%	
	jamais	25%		24%	
EN INTERNE	Souvent	30%		12%	
	Rarement	5%		8%	
	Jamais	20%		16%	
QUESTIONS FREQUENTES AUPRES DU PUBLIC	Souvent	5%	Bonne appropriation en interne du doc "Questions fréquentes"	8%	utilisées à 50% en interne en 2018 contre 16% en 2023 support non identifié par les répondants (confusion « quelle est la q° la plus fréquemment posée par le public »)
	rarement	5%		4%	
	jamais	30%		8%	
EN INTERNE	Souvent	50%		16%	alors que besoins du réseau : cf demandes formulées pour discours commun
	rarement	0%		4%	
	jamais	20%		4%	
SITE INTERNET MDH AUPRES DU PUBLIC	Souvent	35%	Faible exploitation du site Internet MDH	44%	site internet plus utilisé qu'en 2018
	rarement	15%		8%	
	jamais	25%		4%	
EN INTERNE	Souvent	30%		32%	
	rarement	10%		4%	
	jamais	15%		8%	

ANNEXES ENQUETE SAID

	Intérêts	Très utilisé	Complet	Informations données pour les situations particulières	pour orienter les demandeurs de logement (adresse et plan donné en mains propres)	Support d'information complémentaire très utile pour appuyer et illustrer	Transmission de l'information notamment pour informations sur la cotation de la demande	digitalisation process d'instruction et d'information
SITE INTERNET MDH								
	Limites/difficultés éventuelles	Pour les personnes qui ne sont pas à l'aise dans l'informatique, qui n'ont pas accès numérique, équipement informatique	Accessibilité pour le public (=infos complexes à comprendre)	accès au numérique				
	Points d'amélioration	Application mobile ?						

	Intérêts	Support très complet	facilite la compréhension	avez-vous des logs disponibles ?	Questions exhaustives (la plupart des q° porte sur le délai d'attribution)	délais de plus en plus de demandes de recours DALO	délais de plus en plus de demandes de recours DALO	où en est ma demande / je viens d'enregistrer ma DLS par la MDH, elle m'oriente vers le service pour un logement	Le délai d'attente entre l'enregistrement du dossier et une proposition de logement
FAQ MDH									
	Limites/difficultés éventuelles		Source d'information conséquente pour le public	barrière de la langue					
	Points d'amélioration	Application mobile ?	à décliner en plusieurs langues	mettre en place une plaquette FAQ pour les accueils et les usagers					

FICHES TERRITOIRES	Intérêts	Utile pour le service	Base de données utile pour les professionnels	bon support de sensibilisation	Permet de préciser les secteurs avec et sans tension du parc social
	Limites/difficultés éventuelles	<i>part de données non communicables</i>	<i>les demandeurs accordent peu d'importance à ces données</i>		
	Points d'amélioration	Pas de question sur le territoire	Permettre de mettre en regard le nombre de demande par rapport au nombre de logement disponible.	Indiquer le niveau de pression de la commune par rapport à la moyenne du territoire	

Propositions discutées et refusées :

- Ajouter le délai moyen d'attribution par typologie de logement
- Indiquer le niveau de pression de la commune par rapport à la moyenne du territoire

PLAQUETTE PPGDID	Intérêts	Permettre aux demandeurs de repartir avec un support écrit	pouvoir expliquer le cheminement	Remis à chaque nouvelle demande Coordonnées de tous les bailleurs présents sur la ville	outils de référence	informations remise dans chaque demande de logement	utilisation en interne pour explication procédure aux demandeurs - Explique bien les étapes de la demande Support clair et détaillé	Etapes de la demande schématique Informations sur cotation de la demande	très intéressant	synthétique
	Limites difficultés éventuelles	<i>n'apporte pas de plus-value Accueil généraliste Service Action sociale les familles ont déjà reçues des infos ; elles contactent le service logement de la ville demandée en choix 1</i>	Support papier moins demandé	document est peu consulté par les demandeurs, il est régulièrement rendu avec le dossier	Explication de la procédure plus détaillée (sous-entendu pour le public ou pour le réseau ?) un seul dossier par NUD = étapes Préciser aussi quelles sont les communes GE	densité des informations pourtant nécessaires	plaquette complexe trop de textes	pas de difficultés	utilisation plaquette interne bailleur	les usagers ne lisent pas et / ou ne la comprennent pas
	Points d'amélioration	Disposer d'une affiche à afficher dans les lieux d'accueil	Interrogation sur support papier	Document plus visuel synthétique	Mise à jour	à décliner en plusieurs langues ?	images, pictogrammes	RAS	simplifier la plaquette pour qu'elle soit plus accessible	

MOTIFS DE SOLlicitation DU PUBLIC

1 ^{ère} demande de logement social	Motif le plus fréquent. Réponses sur divers supports (plaquette / site internet)
Modification de la demande	2 ^{ème} motif le plus fréquent Réponses sur site internet
Renouvellement de la demande	
Utilisation du site internet « demande-logement-social.gouv.fr »	Le public ne sollicite pas les LAI pour l'utilisation du PGP
Besoin d'information :	enrichir les Fiches Parc social par commune avec délais moyen d'attribution ? + infos sur DLS / attribution par commune sur site internet ? (cf imhoweb) ? + renforcer Communication sur Cotation ?
Critères, Etapes, Délai d'attribution	
Caractéristiques du parc social	
Autres :	

Propositions :

- Mise à jour et renouvellement de la demande : faut-il ajouter un contenu correspondant dans la plaquette ? => OUI : ajouter une mention sur l'importance du renouvellement
- Faut-il accompagner le public dans l'utilisation du portail grand public ? OUI en fonction des LAI et GE ; renvoyer le public vers les points d'accueil numériques

Evolution Fréquentation LAI - GE	Retour questionnaire 2018	Retour questionnaire 2023
Fréquentation inchangée	70%	36%
Fréquentation plus importante	25%	40%
Moins importante	5%	8%

Changement dans les missions assurées par rapport à 2018 : **service perçu comme plus complet** par 44% des LAI en 2023 (*contre 40% en 2018*)

missions ayant évolué différemment selon les LAI-GE (28% sont « inchangées » *contre 65% en 2018* ; 1/4 sont « plus complexes » et 1/4 « facilitées »)

fréquentation plus importante qu'en 2018 (25%) **contre 40% en 2023** = lien avec PGP = moindre impact

QUESTIONNAIRE POUR LE PUBLIC EN RECHERCHE DE LOGEMENT SOCIAL

Orléans Métropole et ses partenaires souhaitent améliorer les informations et l'accompagnement des demandeurs de logement social.

Réservé à l'administration

Primo demandeur
Renouvellement
Modification
Lieu d'accueil et d'information / GE :
.....

Voici un questionnaire à renseigner et à remettre à la personne qui vous l'a donné.

1 - Dans quelle commune habitez-vous ?

.....

2 - Quel âge avez-vous ?

- Moins de 30 ans
 Entre 30 et 59 ans
 60 ans et plus

3 - Quel est votre besoin d'information ?

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Quel est le circuit pour avoir un logement ?
<input type="checkbox"/> Ou en est ma demande ?
<input type="checkbox"/> Quels sont les délais pour avoir un logement ?
<input type="checkbox"/> Pourquoi mon urgence n'est-elle pas prise en compte ?
<input type="checkbox"/> Comment se sert-on du site internet « demande-logement-social.gouv.fr » | | <input type="checkbox"/> Pourquoi est-ce que le logement ne m'a pas été attribué ?
<input type="checkbox"/> Que signifie « être en choix deux » ? |
|---|--|--|

4 - Connaissez-vous d'autres lieux d'accueil et d'information des demandeurs de logement social ?

- Oui
 Non

Si oui, lesquels :

5 - Connaissez-vous d'autres guichets d'enregistrement des demandes de logement social ?

- Oui
 Non

Si oui, lesquels :

6 - Connaissez-vous le site internet « www.demande-logement-social.gouv.fr » ? (cf. image)



- Oui
 Non

Si oui, y avez-vous créé votre compte personnel ?

- Oui
 Non

Si oui, utilisez-vous le site pour effectuer des démarches (actualisation, prolongation, pièces justificatives) ?

- Oui
 Non

Consultez-vous la rubrique sur la cotation de votre demande ?

- Oui
 Non

Consultez-vous l'historique des évènements ?

- Oui
 Non

Consultez-vous l'historique des pièces justificatives ?

- Oui
 Non

Si vous avez répondu non à l'une de ces questions, pourquoi ?

- Difficulté d'utilisation du site
- Problème de langue
- Pas d'outil informatique ou d'accès internet

7 – Connaissez-vous la plaquette

« Demander un logement social sur Orléans Métropole : ce qu'il faut savoir » ?
(cf. image)



- Oui
- Non

Vous a-t-elle aidé à comprendre les étapes d'une attribution de logement social ?

- Oui
- Non

Vous a-t-elle aidé à comprendre la cotation de la demande de logement social ?

- Oui
- Non

La plaquette vous a-t-elle aidé à répondre à toutes les questions que vous vous posez ?

- Oui
- Non

8 – Connaissez-vous le site internet de la Maison de l'Habitat ?

(www.maisonhabitat.orleans-metropole.fr) (cf. image)



- Oui
- Non

Si oui, y avez-vous trouvé toutes les informations que vous recherchez ?

- Oui
- Non

Si vous n'y avez pas trouvé toutes les informations recherchées, de quelles autres informations auriez-vous besoin?

.....

9 – Si vous êtes déjà locataire d'un logement social, souhaitez-vous en changer ?

- Oui
- Non

10 – Si oui, quelles sont les informations dont vous avez besoin ?

- Conditions d'échange
- Procédure d'échange
- Délais
- Autres :

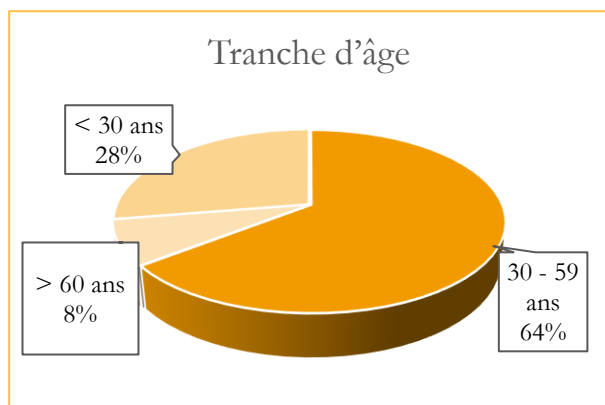
RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DU PUBLIC

Objectif : 680 questionnaires

- Par les 22 LAI et communes-GE: 80 retours / 320
- Par les bailleurs + Action Logement Services : 93 retours / 210
- Par la Maison de l'Habitat : 211 retours / 150

⇒ RETOURS : 384 soit 56% de l'objectif de diffusion fixé

Commune de résidence	Nombre
Boigny sur Bionne	1
Chanteau	2
Chécy	2
Fleury les Aubrais	39
Ingré	3
La Chapelle Saint Mesmin	9
Olivet	16
Orléans	167
Ormes	4
Saint Cyr en Val	1
Saint Denis en Val	4
Saint Hilaire Saint Mesmin	3
Saint Jean de Braye	40
Saint Jean de la Ruelle	16
Saint Jean le Blanc	4
Saint Pryvé Saint Mesmin	3
Saran	36
Semoy	4



			Info présente dans les supports actuels	Info partiellement présente	Info non présente dans les supports
Quel est votre besoin d'information ?	Délais pour avoir un logement	31%		x	
	Circuit pour avoir un logement	22%	x		
	Où en est la demande	21%			x
	Urgence non prise en compte	15%		x	
	Comment se sert-on du site	5%			x
	Logement non attribué	4%		x	
	Que signifie "être en choix 2"	3%			x

			Info présente dans les supports	Info partiellement présente	Info non présente dans les supports
Connaissance des autres lieux d'accueil	Oui	25%	x		
	Non	75%			
Connaissance des autres guichets d'enregistrement	Oui	18%	x		
	Non	82%			

Plus des ¾ des répondants ne connaissent pas les autres lieux d'info ou guichets d'enregistrement.

Connaissance de la plaquette "demander un logement social sur Orléans : ce qu'il faut savoir"	Oui	27%	Aide à la compréhension des étapes d'une attribution	Oui	67%
				Non	33%
			Aide à la compréhension de la cotation de la demande	Oui	43%
				Non	57%
			Aider à répondre à toutes les questions posées	Oui	49%
				Non	51%
	Non	73%			

- ⇒ 73 % du public sondé ne connaît pas la plaquette : A mettre en lien avec le taux de diffusion (48%) + présenter si possible la plaquette lors de sa diffusion pour qu'elle soit davantage comprise et utilisée ; 1/3 du public sondé ne comprend pas le schéma sur les étapes : schéma à expliquer
- ⇒ **Pour 57% du public sondé, la plaquette n'aide pas à la compréhension de la cotation : présentation à revoir ou élaborer une plaquette spécifique à la cotation de la demande de logement social ?**

					Info présente dans les supports	Info partiellement présente	Info non présente dans les supports	
Connaissance du site internet "www.demande-logement-social.gouv.fr"	Oui	47%	Avez-vous créé votre compte personnel ?	Oui	63%	-	-	x
				Non	37%			
			Utilisation du site pour effectuer des démarches	Oui	46%			
				Non	54%			
			Consultation de la rubrique cotation	Oui	24%			
				Non	76%			
			Consultation de l'historique des événements	Oui	32%			
				Non	68%			
			Consultation de l'historique des pièces justificatives	Oui	47%			
				Non	53%			
Non	53%	Difficulté d'utilisation			54%			x
		Manque d'outil informatique			30%			
		Problème de langue			16%			

Connaissance du site internet de la MDH	Oui	38%	Avez-vous trouvé toutes les informations recherchées ?	Oui	71%
				Non	29%
	Non	62%			

62 % des sondés ne connaissent pas le site internet de la MDH : *comment mieux le faire connaître (lien du site, conseil au public, autre ?)*

Sur les 38 % connaissant le site, 71 % y ont trouvé les informations recherchées

⇒ **Site internet utile mais qui demande à être davantage mis en avant**

⇒ **Ce qui est prévu :**

- Réorganiser la FAQ,
- Créer un onglet spécifique sur le Portail grand public,
- Uniformiser le vocabulaire avec celui du PGP,
- Lien vers le site internet de la MDH à insérer sur les sites des LAI et GE qui le souhaitent.

Ce qui pourrait être envisagé : Infographies / visuels supplémentaires - Témoignages filmés.

VOLET 2 : LA GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE

Cette obligation s'est concrétisée par la rédaction collégiale d'une charte définissant les règles et les engagements de chaque acteur intervenant dans le processus de traitement des demandes de logement social, de l'enregistrement à l'attribution.

Entre 2018 et 2024, son application a été régulièrement interrogée lors des rencontres du SAID et lors de la mise en place de la cotation.

Les pratiques relatives au traitement des demandes diffèrent selon les lieux d'accueil et d'enregistrement. Il convient d'homogénéiser, sur l'ensemble du territoire, le processus de gestion de la demande afin de rendre plus lisible son fonctionnement et de favoriser l'accès des demandeurs à l'information.

L'évaluation des principes établis a permis un réajustement des règles définies dans la charte de 2018, au vu des évolutions réglementaires, des pratiques et des échanges d'information.

1 – RAPPEL DU FONCTIONNEMENT :

CHARTRE : LES EVENEMENTS A RENSEIGNER

Obligation nationale :
Décret n° 2015-523 du
12 mai 2015

EXTRAIT DE LA CHARTRE ACTUELLE

1.1 Les Evénements à renseigner dans le traitement des demandes :

[Les] événements portés à connaissance du demandeur [...] et disponibles sur le Portail Grand Public sont :

- Demandes d'informations ou de pièces justificatives
- Désignation par le bailleur ou un réservataire pour présentation à une CAL
- Visites de logements proposées au demandeur
- Visites de logements effectuées par le demandeur
- Inscription à l'ordre du jour d'une CAL
- Décisions et positions des demandeurs validées par la CAL
- Motif du refus de la CAL
- Motif du refus du demandeur
- Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents

Enregistrements automatiques :

- + Date et identification de la personne morale à l'origine de chaque événement
- + Conservation de l'historique des interventions sur le dossier

Information connexe : Campagne nationale de lutte contre la fraude : Identification renforcée des interventions sur les dossiers.

LA GESTION PARTAGEE : EN PRATIQUE

RUBRIQUE EVENEMENTS : renseignée automatiquement ou manuellement par les bailleurs – par la Préfecture – par ALS par les communes GE

Table des événements nationaux insérés automatiquement		
Code (type)	Libellé	Source déclenchant l'insertion de l'événement
VALDEM	Validation de la demande	Web App : Validation de la DLS FGP soumise (Majoré)
CRECRS	Création de la demande suite à séparation	WebApp : Création de la DLS au motif de séparation
CREDEM	Création de la demande	Web App : Création de la DLS (hors motif de séparation)
STATUTDALO	Mise à jour du statut DALO	Web Service uniquement : mise à jour du statut DALO
CONTAG	Rendu éligible à un contingent	WebApp Onglet Contingent de contingent (fonction Rerigible à un nouveau contingent 'EVT CONTA est ajouté à ci WebApp ou WS)
CONTA	Suppression de l'éligibilité à un contingent	WebApp Onglet Contingent glibilité à un type de contingent 'primer' sur une ligne
CONTS	Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de refus du ou des candidats précédents	'EVT CONTS est ajouté à chaque suppression sous réserve « Refus candidats précédents »
DESCAL	Suppression d'une décision d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents	suppression d'une décision d'attribution de type DESCAL
SDACAL	Attribution du logement proposée au demandeur Utiliser aussi par SYPLO	Ajouté sur saisie de Décision d'attribution « Simple »
DESCAL01	Suppression d'une décision d'attribution simple	suppression d'une décision d'attribution de type DESCAL01
SDACAL01	Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de conditions suspensives	Ajouté sur saisie de Décision d'attribution sous réserve « Conditions suspensives
DESCAL02	Suppression d'une décision d'attribution sous réserve de conditions suspensives	suppression d'une décision d'attribution de type DESCAL02
SDACAL02	Radiation de la demande	Web App : Recherche DLS : bouton Radiation de la DLS. Fonction « Radlier » pour l'un des motifs disponibles
RADDEM	Réactivation de la demande	Web App : Recherche DLS : bouton Radiation/Réactivation de la DLS. Fonction « Réactiver »

Identifier les DLS prioritaires / contingent

Suivi Attribution

Table des événements nationaux à saisir manuellement		
Code (type)	Libellé	Quand saisir manuellement cet événement
TENA00001 ou LTEN00001	Réserve SYPLO - Reconnu prioritaire dans SYPLO	NE PAS utiliser cet événement. Cet événement peut intervenir à n'importe quel moment (avant décision d'attribution)
INFOPI	Demandes d'informations ou de pièces justificatives	Quand des PJ ou des informations manquantes ou complémentaires sont demandées au demandeur/codemandeur
NRECEDEM	Non recevabilité de la demande	Quand l'étude du dossier aboutit à une non recevabilité de la DLS
PRESCAL	Désignation du demandeur pour présentation à une CAL Utiliser aussi par SYPLO	NE PAS utiliser cet événement : Réserve SYPLO Désignation ou proposition aux bailleurs des dossiers (candidats) à présenter en CAL pour les logements vacants
INSCAL	Inscription à l'ordre du jour d'une CAL	Quand l'étude du dossier (de cette DLS) est planifiée dans une CAL
DESCAL03	Refus d'attribution du logement Non attribution par la CAL	Quand le logement n'est plus attribuable au demandeur après décision d'attribution de rang 2, 3 (DESCAL) ou avec conditions suspensives (DESCAL02)
VISPRO	Visites de logements proposées au demandeur	Quand une proposition de visite a été faite au demandeur (codemandeur)
VISPF	Visites de logements effectuées par le demandeur	Quand le demandeur (codemandeur) a visité un logement
REFLOG	Refus du logement par le demandeur Utiliser aussi par SYPLO	Quand un logement a été proposé, au demandeur et aux codemandeurs, mais que celui-ci ou ceux-ci ont refusé la proposition

Instruction

Gestion CAL

Traçabilité propositions

Cotation + souhaits du ménage à questionner

LA GESTION PARTAGEE : EN PRATIQUE

SNE : CONSULTATION DE LA RUBRIQUE EVENEMENTS ?

Ex 1
Suivi
instruction
+ CAL

Code	Type d'évènement	Créateur	Date de survenance	Date de création	Réglementaire	Supprimé	Détails
DESCAL	Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de refus du ou des candidats précédents	Système	06/02/2024	06/02/2024 11:25:22	Oui	Non	
INSCAL	Inscription à l'ordre du jour d'une CAL	VALLOIRE HABITAT	01/02/2024	01/02/2024 12:28:11	Oui	Non	
NRECDM	Non recevabilité de la demande	LogemLoiret 2	11/12/2023	11/12/2023 12:28:05	Oui	Non	
PRESCAL	Désignation du demandeur pour présentation à une CAL	LogemLoiret 2	06/12/2023	06/12/2023 16:12:54	Oui	Non	
DESCAL03	Refus d'attribution du logement - Non attribution par la CAL	VALLOIRE HABITAT	03/10/2023	03/10/2023 12:17:47	Oui	Non	
INSCAL	Inscription à l'ordre du jour d'une CAL	VALLOIRE HABITAT	27/09/2023	28/09/2023 12:22:01	Oui	Non	
CREDEM	Création de la demande	Système	23/04/2021	23/04/2021 15:13:01	Oui	Non	

Pages 1 - Page 1 sur 1 - 7 lignes de 1 à 7 sur 7 - Nombre de lignes par page : 50 Changer

Ex 2
Labellisation
DALO

Date de dépôt : 31/08/2022
 Statut de la demande : Active
 Guichet enregistreur dernière modification : 10517 3F CENTRE VAL DE LOIRE II
 Date de dernière modification : 05/04/2024
 Version de la demande : 05.00
 Votre demande est elle ANRU ? Non

Informations Dalo

Statut Dalo : Actif
 Date de décision : 19/03/2024
 Diagnostic social prescrit : NON
 Accompagnement social prescrit : OUI
 Typologie de logement Dalo : T4-T5
 Date dernière modification : 21/03/2024

Code	Type d'évènement	Créateur	Date de survenance	Date de création	Réglementaire	Supprimé	Détails
WISEFF	Visites de logements effectuées par le demandeur	3F CENTRE VAL DE LOIRE II	02/04/2024	05/04/2024 12:13:35	Oui	Non	
VISPRO	Visites de logements proposées au demandeur	3F CENTRE VAL DE LOIRE II	02/04/2024	02/04/2024 14:30:00	Oui	Non	
STATUTDALO	Mise à jour du statut DALO	Système	21/03/2024	21/03/2024 04:08:56	Oui	Non	
DESCAL01	Attribution du logement proposée au demandeur	Système	07/06/2023	07/06/2023 08:16:38	Oui	Non	
PRESCAL	Désignation du demandeur pour présentation à une CAL	SYPLO	23/05/2023	23/05/2023 11:00:36	Oui	Non	
TENA000001	Réservé SYPLO - Reconnu prioritaire dans SYPLO	SYPLO	06/12/2022	06/12/2022 15:54:27	Oui	Non	
CREDEM	Création de la demande	Système	31/08/2022	31/08/2022 15:37:38	Oui	Non	

LA GESTION PARTAGEE : EN PRATIQUE

SNE : Module de recherche et d'instruction

SNE : Recherche des demandes pour instruction

Possibilité de rechercher des candidats par commune + Filtre supplémentaire Événements

- Attribution du logement proposée au demandeur
- Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de conditions suspensives
- Attribution du logement proposée au demandeur sous réserve de refus du ou des candidats précédents
- Demandes d'informations ou de pièces justificatives
- Désignation du demandeur pour présentation à une CAL
- Inscription à l'ordre du jour d'une CAL
- Mise à jour du statut DALO
- Non recevabilité de la demande
- Refus d'attribution du logement - Non attribution par la CAL
- Refus du logement par le demandeur
- Rendu éligible à un contingent
- Réservé SYPLO - Reconnu prioritaire dans SYPLO
- Suppression d'une décision d'attribution simple
- Suppression d'une décision d'attribution sous réserve
- Suppression d'une décision d'attribution sous réserve
- Suppression de l'éligibilité à un contingent
- Visites de logements effectuées par le demandeur
- Visites de logements proposées au demandeur

Commune souhaitée : Orléans (45234)

Calculer Filtres Principaux
Résultat : 11824

Filtres complémentaires

Commune souhaitée en premier choix	Revenu fiscal de référence	Détail situation	Demandes avec info handicap	Demandes reconnues DALO	Demandes avec dépassement délai	Catégorie de pièces justificatives
ANRU	Événements	Contingents	Ressources loi EC			

Filtre supplémentaire Commune souhaitée en premier choix
Commune souhaitée en premier choix * :

Filtre supplémentaire Événements
Sélectionner les demandes ayant un nombre d'événements de type : Refus du logement par le demandeur Opérateur : Supérieur ou égal à Valeur * :

Événements : Supérieur ou égal à 2 (Refus du logement par le demandeur)

Calculer Filtres Complémentaires
Résultat : 91

Ex : DLS Orléans avec au moins 2 refus de logement par le demandeur = 91

IDENTIFICATION DES DEMANDEURS

(Titre II - Charte)

Module de recherche et d'instruction
 Information Le module de recherche est actualisé tous les jours à 20h00. Les résultats affichés correspondent aux données de la veille.

Critères de recherche
 Commune, Code Postal, Territoire ou EPCI [Ajouter]

Localisation souhaitée
 Commune, Territoire ou EPCI: EPCI - Orléans Métropole [Supprimer une localisation souhaitée]

Classement du choix de la localisation | Age du/des (co)demandeur(s) | Nombre de personnes habitant le logement actuel | Ressources mensuelles | Revenu Fiscal de Référence | Situation professionnelle

Logement souhaité | Composition familiale | **Etat de la demande** | **Priorité** | Quartile d'appartenance | Nombre de pièces principales

Priorité CCH
 Priorité Locale
 DALO
 SYPLO

Effacer | Valider

Afficher la note de cotation

Synthèse filtres sélectionnés
 Etat de la demande
 - Active
 Priorités
 - Priorité CCH
 - Priorité Locale
 - DALO
 - SYPLO

Possibilité de rechercher des candidats par critères de priorité (+ note cotation) par EPCI ou par commune

CHARTER : QUI RENSEIGNE LES EVENEMENTS

EXTRAIT DE LA CHARTE ACTUELLE

1.2 Qui renseigne les évènements dans le SNE ?

Règles différentes selon les acteurs

LOGEMENTS HORS CONTINGENT OU REMIS A DISPOSITION :

Instruction gérée dans sa globalité par les bailleurs.

CONTINGENT PREFECTORAL :

Etat transmet une liste de candidatures aux bailleurs.
 Instruction des dossiers gérée dans sa globalité par les bailleurs.

CONTINGENT ACTION LOGEMENT :

Action Logement gère l'instruction dans le rapprochement offre - demande, jusqu'à l'inscription en CAL avec tous les bailleurs hormis les Résidences de l'Orléanais et 3F CVL qui organisent les visites des logements

CONTINGENTS COMMUNAUX :

bailleurs renseignent les évènements CAL et post-CAL.

Avant transmission par la Mairie des dossiers au bailleur, la commune contacte les candidats pour proposition.

Pour les évènements avant transmission au bailleur, les communes s'engagent :

- Pour les communes Guichet enregistreur, à saisir les évènements dans le SNE,
- Pour les autres communes, à transmettre les informations de refus de visite ou de refus après visite au bailleur concerné qui aura la charge de renseigner le SNE.

La liste de ces refus est transmise simultanément à l'envoi de la liste des candidats qui acceptent le logement (pour présentation en CAL).

Cette transmission s'effectue via un support commun : « Fiche Navette Refus » annexée à la présente charte.

⇒ Lors du groupe de travail, les participants ont (re)validé qui renseigne les informations et dans quel délai, et (re)précisé les spécificités propres à la gestion de leur contingent (directe ou déléguée).

(Le terme « délai » désigne le délai dans lequel le bailleur ou le réservataire va renseigner le module Evènements du SNE ou renvoyer l'information au bailleur pour que celui-ci puisse enregistrer l'information.)

Les évolutions liées à la mise en place de la plateforme AL'in et à la Gestion en flux ont été prises en compte.

Les Engagements des services instructeurs ont été redéfinis : A l'occasion de l'instruction en amont du passage en CALEOL, les bailleurs et Action Logement s'engagent à procéder à la mise à jour du dossier du demandeur dans le SNE.

- Utilisation SNE ou échanges entre SI et SNE opérationnels,
- Mettre à disposition des demandeurs l'état d'avancement des dossiers en cours d'instruction,

- Ne pas instruire un dossier avant son enregistrement,
- Ne pas proposer un logement à un demandeur faisant déjà l'objet d'une proposition,
- Ne plus modifier un dossier sur le SNE lorsque le candidat a accepté un logement à la suite d'une attribution en CALEOL, jusqu'à la radiation du dossier,
- Informer en toute transparence les demandeurs sur l'état d'avancement de leur dossier ou les orienter vers le portail grand public pour consultation des événements liés à leur demande.

un article 1.4 a été ajouté :

Tout guichet enregistreur doit enregistrer les pièces justificatives qui lui sont adressées dans un délai de quinze jours suivant le dépôt des pièces justificatives par le demandeur.

Lorsqu'une demande est en période de renouvellement, tout guichet qui intervient sur le dossier pour modifier les informations ou ajouter une pièce, procède à la mise à jour du dossier et au renouvellement de la demande.

2 – LA FICHE NAVETTE :

Afin de faciliter les échanges d'informations et le suivi des candidatures, un support a été créé en complément de la charte, à destination des communes qui contactent les candidats pour leur proposer les logements, lorsque ces propositions restent sans réponse ou sont suivies d'un refus de visite ou d'un refus après visite.

LA GESTION PARTAGEE : EN PRATIQUE

Intérêt exprimé avant la mise en place de la cotation, renforcé avec la mise en œuvre du dispositif

Echanges Bailleurs – communes

Utilisation de la fiche navette ?

Mail ?

ANNEXE Charte GP Fiche Navette Refus 10-2018

FICHE NAVETTE REFUS
Renseignée et transmise par le réservataire au bailleur gestionnaire

Référence du logement :
 Organisme :
 Code RPLS du logement : Type de logement :
 Adresse :

Liste des candidats ayant fait l'objet d'une demande d'information et/ou de pièces complémentaires restée SANS SUITE :

N°Unique	Nom demandeurs	Date de demande d'informations ou de pièces justificatives non fournies

Liste des candidats ayant refusé le logement sans visiter (1) ou après visite (2) :

N°Unique	Nom demandeurs	Date de proposition de visite (1)	Date de visite Effectuée (2)	Motif refus

En questionnant les pratiques, cette transmission d'informations s'effectue directement entre les services des communes et des bailleurs concernés, sans utilisation de la fiche navette. Celle-ci est donc supprimée.

Le SNE ne permettant pas à ce jour de préciser directement les motifs du refus de la CALEOL ou du demandeur, à une mention a été ajoutée à l'attention des bailleurs : *renseigner la raison du refus si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution*

3 – LABELLISATION DES DEMANDEURS :

Le SNE permet aujourd'hui d'identifier les demandeurs relevant d'une catégorie de publics spécifiques. L'évaluation a permis de rappeler que la labellisation des demandeurs est effectuée par les bailleurs et les réservataires au moment de l'instruction du dossier.

Un cumul de labellisation est possible.

Toutefois, il ne peut y avoir de cumul de labellisation « contingent préfectoral » et « contingent Action Logement » pour une même demande sauf dans 4 cas :

- En situation d'expulsion,
- Logement inadapté au handicap,
- Victime de violence,
- Pour les sortants d'hébergement.

La charte de gestion partagée 2024-2030 est proposée en annexe 5 du présent Plan.

VOLET 3 : LA COTATION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

Le dispositif de cotation de la demande a été mis en place sur le territoire, à titre expérimental, en novembre 2021 et n'était donc pas inscrit dans le PPGDID 2018-2024.

PRINCIPES RETENUS PAR LES ACTEURS LOCAUX

35 critères
3 sous-catégories : logement actuel / situation personnelle / situation professionnelle



Pondération

critères obligatoires (entre 30 et 40 points pour chaque)
= demandes prioritaires au sens du CCH

critères facultatifs (entre 5 et 25 points pour un total cumulé théorique de 170)
= se rapportant à la situation socio-économique du demandeur

Autre critère facultatif (de 30 à 35 points) : demande supérieure à 1 an. (délai anormalement long prévu par la DALO).

Critère local = le 2^{ème} refus d'une proposition adaptée (- 30 points)

+ Surpondération de certaines demandes de mutation (5 points)

Cotation calculée sur présence du justificatif

Usage de la cotation :

D'avantage une aide à la décision qu'une aide à la sélection (respect de l'esprit de la loi).

DALO :

DALO présentés seuls en commission : ne sont donc pas cotés (pas besoin d'aide ni à la sélection ni à la décision).

Pondération critères facultatifs / critères obligatoires :

Ecart mesuré entre tous les critères (5 à 40).

Des supports de communication spécifiques ont été créés lors de groupes de travail afin d'informer au mieux le public sur la mise en œuvre de la cotation sur le territoire métropolitain.

- La foire aux questions du site internet de la Maison de l'Habitat propose un onglet spécifique à la cotation de la demande de logement social,
- La plaquette présentant le parcours d'une demande a été enrichie avec 4 pages présentant les principes et la grille des critères retenus, ainsi que le nombre de points pour chaque critère.

Le dispositif a été évalué afin d'interroger les principes établis et les pratiques, la finalité étant d'intégrer la cotation dans le nouveau PPGDLSID, tel que prévu par les textes.

RECHERCHE
SNE 15 MAI
2024

EN PRATIQUE

	Total	Demandes non cotées	Note la + basse Note la + haute Moyenne	< 0	0	Entre 5 et 50	Entre 55 et 100	>100 points
Ensemble des demandes	14 100	594 (4%)	-30 (2) 175 (1) <u>40</u>	4	2 759	6 477	3 849	417
DALO	42 dont 33 SYPLO	0	0 (1) 160 (1) <u>75</u>	0	1	8	27	6
Prio CCH	8 163 dont 1 069 SYPLO et 42 DALO	0	-30 (1) 175 (1) <u>45</u>	1	1 456	3 554	2 742	410

Décote pour refus :

Nombre de demandes décotées pour 2^{ème} refus : 16. Non utilisation liée aux conditions techniques actuelles.

La grille de cotation a été modifiée pour :

- Intégrer les nouveaux publics :
 - Nouveau public prioritaire CCH : Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de 21 ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'ASE (loi du 07/02/2022 sur la protection des enfants)
 - Travailleurs essentiels (loi 3DS du 21/02/2022) : au moment de la rédaction du nouveau Plan, une liste de métiers reconnus comme travailleurs essentiels a été arrêtée. Elle pourra évoluer au gré des évolutions du marché du travail et de ses tensions.

- Respecter l'obligation réglementaire imposant que « la somme des critères facultatifs ne doit pas dépasser le nombre de points d'un critère obligatoire. »

Afin que les écarts de points ne soient pas significatifs, les notes ont été reprises pour chaque critère.

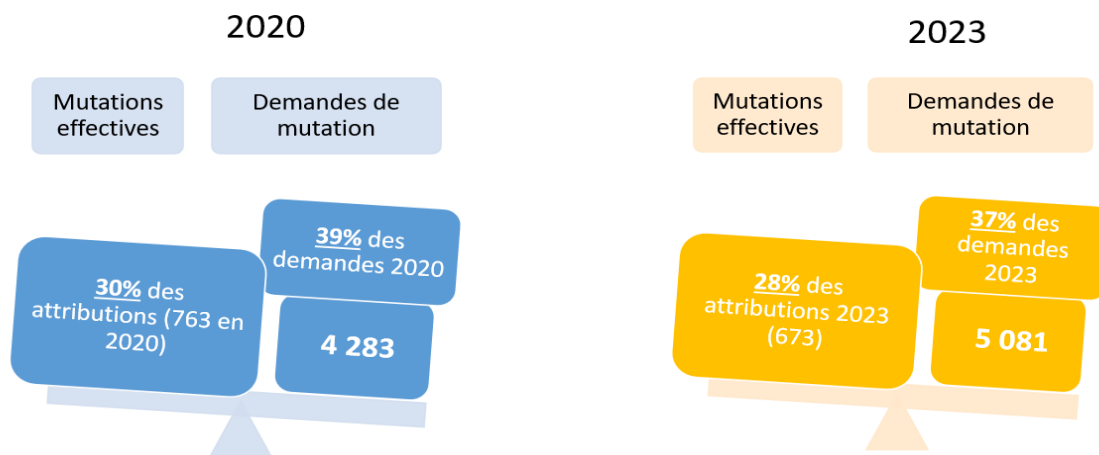
La cotation de la demande de logement social est désormais inscrite au chapitre 3 du PPGDLSID 2024-2030.

VOLET 4 : LA FLUIDIFICATION DES PARCOURS RESIDENTIELS ET LES REPONSES AUX BESOINS DES PUBLICS SPECIFIQUES

A – FLUIDIFIER LES PARCOURS RESIDENTIELS = MUTATIONS AU SEIN DU PARC SOCIAL :

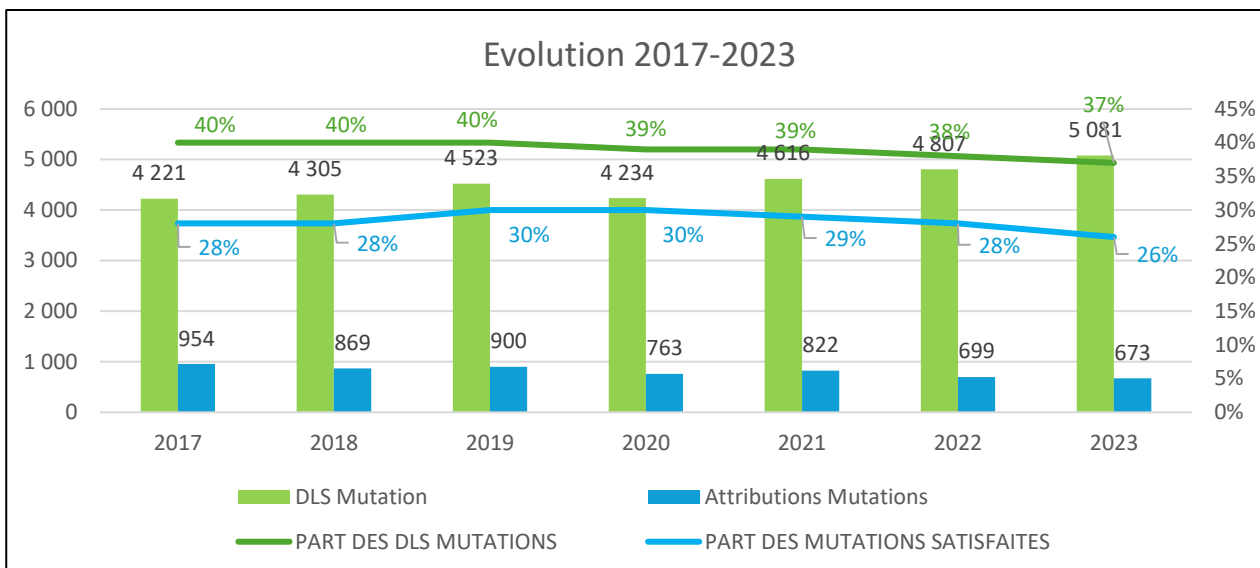
- 1 - Analyse statistique des demandes de mutation.
- 2 - Déploiement du dispositif « mutations solidaires ».
- 3 - Suivi de la construction du dispositif «location voulue».
- 4 - Suivi de l'expérimentation de la bourse d'échange.

1 - Analyse statistique des demandes de mutation :

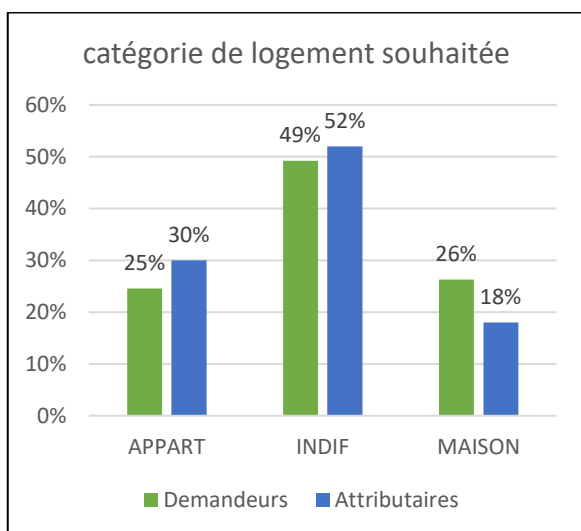


Le poids des attributions au bénéfice des locataires HLM est moins important que le poids effectif des demandes de mutation parmi l'ensemble des demandes.

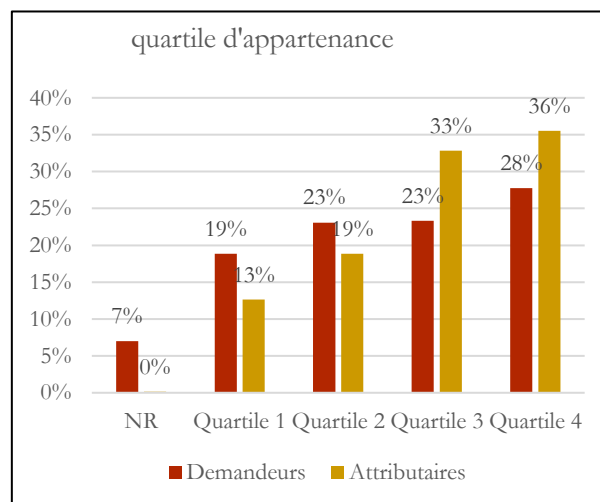
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
DEMANDES	Total	10 732	11 582	11 765	11 482	11 945	12 769	13 641
	DLS Mutation	4 221	4 305	4 523	4 234	4 616	4 807	5 081
	PART DES DLS MUTATIONS	40%	40%	40%	39%	39%	38%	37%
ATTRIBUTIONS	Total	3 490	3 017	2 844	2 557	2 881	2 478	2 544
	Attributions Mutations	954	869	900	763	822	699	673
	PART DES MUTATIONS SATISFAITES	28%	28%	30%	30%	29%	28%	26%



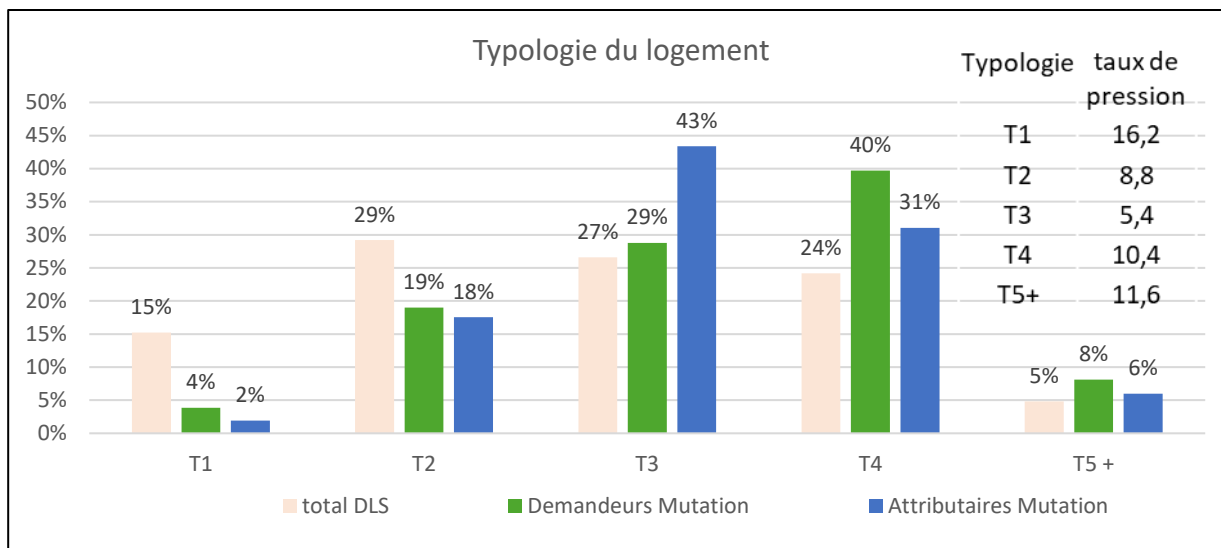
PARMI LES MENAGES SOUHAITANT OU AYANT BENEFICIE D'UNE MUTATION EN 2023



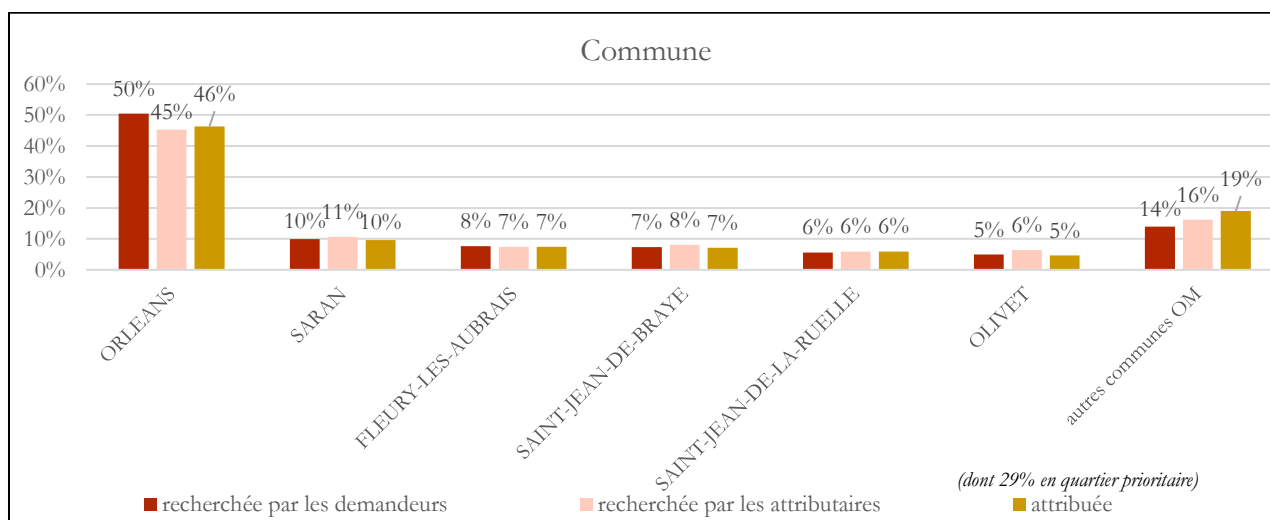
26% SOUHAITENT UNE MAISON (contre 17% de l'ensemble des demandeurs)
18% DES ATTRIBUTAIRES SOUHAITAIENT UNE MAISON



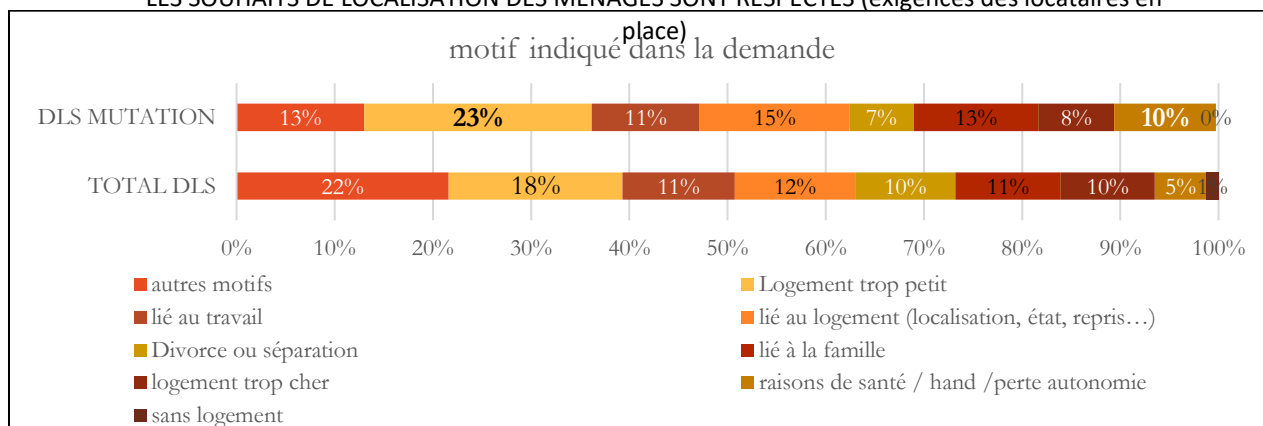
PAS DE TRAITEMENT DIFFERENCIE APPARENT DES 1^{ER} QUARTILES



PRES DE 50% SOUHAITENT AU MINIMUM UN T4 MOINS DE 40% SE VOIENT ATTRIBUER UN T4 ou +



LES SOUHAITS DE LOCALISATION DES MENAGES SONT RESPECTES (exigences des locataires en

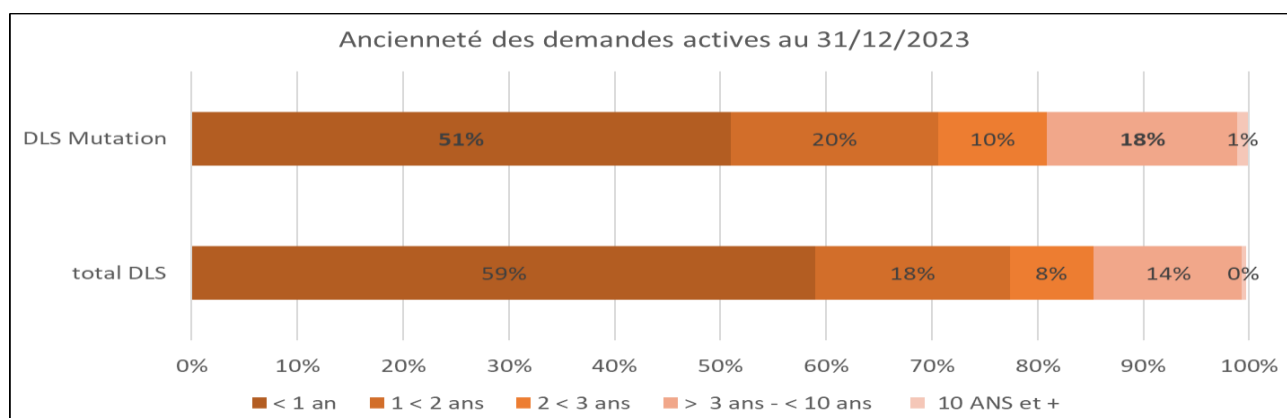


10% SOUHAITENT UN LOGEMENT ADAPTE A UN HANDICAP OU PERTE D'AUTONOMIE (contre 5% pour l'ensemble des demandes)

13% INDIQUENT LA NECESSITE D'UN LOGEMENT ACCESSIBLE (complément handicap) (15% des attributaires)

BDD MDH 18012024

	DEMANDES ACTIVES AU 31/12/2023					ATTRIBUTIONS AU 31/12/2023					taux de pression INTERNE	taux de pression EXTERNE
	TOTAL	locataires parc social		EXTERNES		TOTAL	locataires parc social		EXTERNES			
BOIGNY-SUR-BIONNE	54	27	50%	27	50%	13	< 10	31%	< 10	69%	6,8	3,0
BOU												
CHANTEAU												
CHECY	217	91	42%	126	58%	120	33	28%	87	73%	2,8	1,4
COMBLEUX												
FLEURY-LES-AUBRAIS	906	388	43%	518	57%	207	50	24%	157	76%	7,8	3,3
INGRE	299	134	45%	165	55%	70	19	27%	51	73%	7,1	3,2
LA CHAPELLE-SAINT-MESMIN	246	101	41%	145	59%	38	< 10	24%	29	76%	11,2	5,0
MARDIE	25	< 10	32%	17	68%	<10						
MARIGNY-LES-USAGES	14					<10						
OLIVET	652	250	38%	402	62%	92	31	34%	61	66%	8,1	6,6
ORLEANS	7748	2562	33%	5186	67%	1161	312	27%	849	73%	8,2	6,1
ORMES	124	42	34%	82	66%	38	15	39%	23	61%	2,8	3,6
SAINT-CYR-EN-VAL	66	32	48%	34	52%	<10						
SAINT-DENIS-EN-VAL	127	57	45%	70	55%	53	16	30%	37	70%	3,6	1,9
SAINT-HILAIRE-SAINT-MESMIN	36	< 10	25%	27	75%	<10						
SAINT-JEAN-DE-BRAYE	925	374	40%	551	60%	197	48	24%	149	76%	7,8	3,7
SAINT-JEAN-DE-LA-RUELLE	634	284	45%	350	55%	145	40	28%	105	72%	7,1	3,3
SAINT-JEAN-LE-BLANC	236	88	37%	148	63%	39	10	26%	29	74%	8,8	5,1
SAINT-PRYVE-SAINT-MESMIN	159	75	47%	84	53%	38	10	26%	28	74%	7,5	3,0
SARAN	1058	506	48%	552	52%	188	65	35%	123	65%	7,8	4,5
SEMOY	77	41	53%	36	47%	10						
	13 624	5 081	37%	8 543	63%	2 439	673	28%	1 766	72%	7,5	4,8



Etude réalisée en 2020 par la MDH sur les demandes de mutation anciennes pour identifier les freins qui peuvent interférer sur le traitement de ces demandes ayant au moins trois ans d'ancienneté renouvelées chaque année.

Principaux enseignements :

- 52% des dossiers à actualiser,

- Principaux motifs justifiant la demande : suroccupation (36%) ; les raisons de santé (23%),
- 39% des ménages indiquent n'avoir reçu aucune proposition de logement et 57% ménages indiquent avoir reçu une ou plusieurs proposition(s),
- Motifs justifiant les refus formulés par les ménages après proposition : 23% "Typologie ou surface du logement proposée" trop petite ; pour 22% : l'emplacement géographique ; 14% ont formulé des raisons personnelles et singulières),
- Freins à la mutation identifiés :
 - 30% « motifs personnels / souhaits exprimés » : demandes de confort »,
 - 21% dossier à actualiser / manque de PJ,
 - 12% non évaluable/manque d'infos,
 - 8% recherche typologie = ou sup T5,
 - 32% de situations « simples » / 68% de situations « complexes » nécessitant une attention ou réponse particulière.

CONCLUSIONS DE L'ENQUETE SUR LES DEMANDES DE MUTATION DE PLUS DE 3 ANS ET DU QUESTIONNAIRE GRAND PUBLIC :

Ces demandes représentent environ 40% des demandes actives sur la métropole orléanaise en 2019 et 39% en 2020 (soit plus de 4 283 ménages). Chaque année, 30% des attributions sont dédiées à ces ménages, soit par leur bailleur actuel, soit au sein du parc d'un autre bailleur. Les demandes de mutation les plus anciennes (de plus de 3 ans) représentent en 2020 environ 10% des demandes d'échange de logement (408 DLS).

Pédagogie à renforcer sur

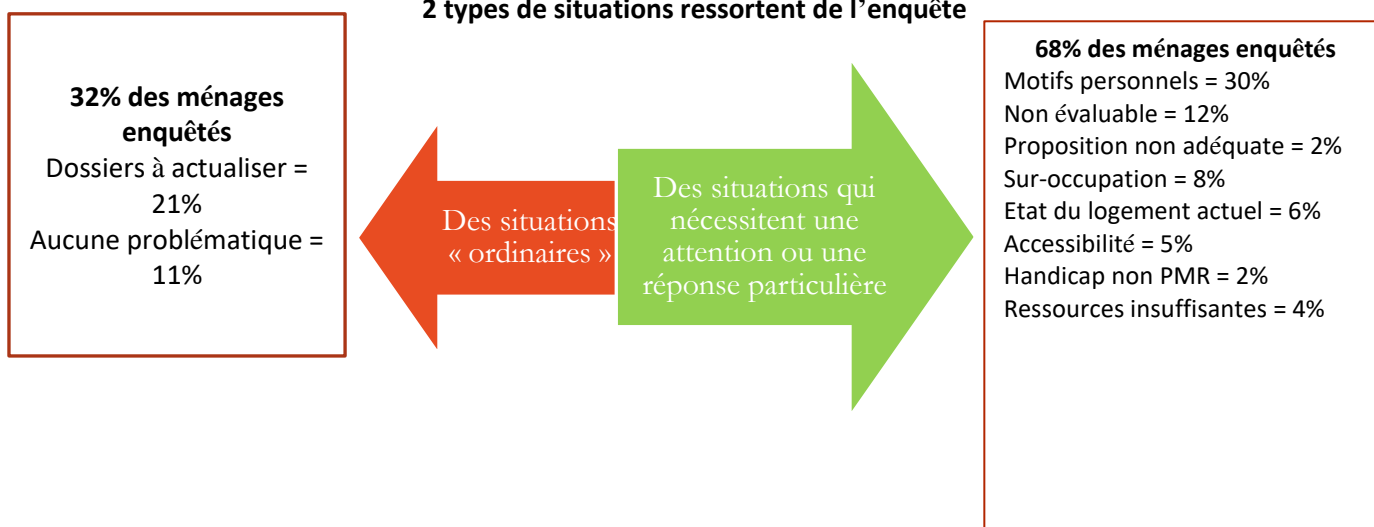
- les procédures, les délais, les critères d'attribution, l'offre, l'impact des refus
- le parc social de la métropole,
- l'importance d'avoir un dossier à jour.

Réactivité des demandeurs : 37% des ménages enquêtés orientés vers un guichet ont actualisé de leur dossier dans les jours suivants.

Gestion partagée à améliorer

- Renseigner les évènements en temps et en heure sur le SNE.

2 types de situations ressortent de l'enquête



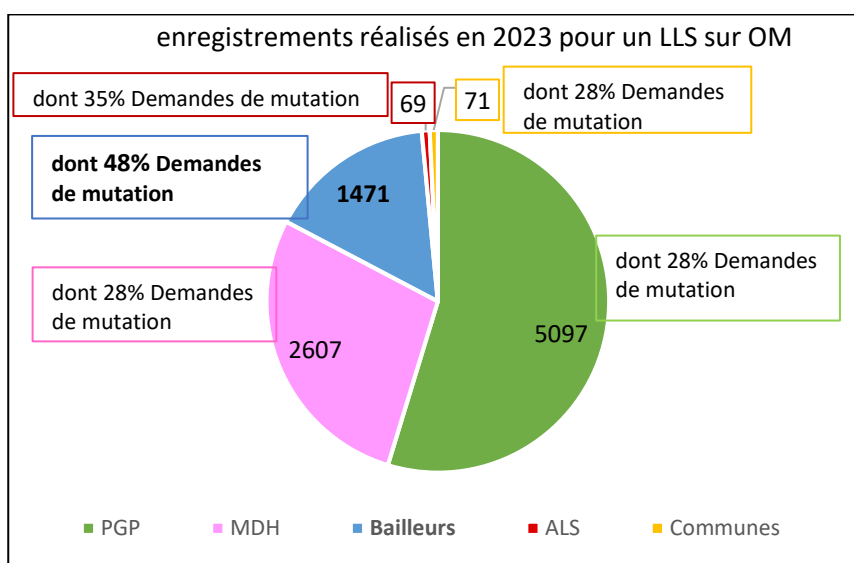
Ce qui existe aujourd'hui :

- **CALEOL :** depuis la Loi ELAN, dans les zones géographiques se caractérisant par un déséquilibre important entre l'offre et la demande (zones tendues : A bis, A et B1), les bailleurs sociaux examinent les conditions d'occupation des logements tous les trois ans à compter de la date de signature du contrat de location afin de vérifier si le logement occupé est toujours adapté à la situation du ménage locataire.

Le bailleur transmet à la Caleol les dossiers des locataires qui se trouvent dans l'une des situations suivantes : suroccupation, sous-occupation, dépassement du plafond de ressources, besoin d'un logement adapté au handicap ou logement quitté par l'occupant présentant un handicap lorsque ce logement est adapté. La Caleol émet un avis dans lequel elle définit les caractéristiques d'un logement adapté aux besoins du locataire. Sur la base de cet avis, le bailleur social procède à un examen avec le locataire de sa situation et des possibilités d'évolution de parcours résidentiel.

- **Procédures internes aux bailleurs :**

Analyse de l'activité des guichets 2023 : parmi les enregistrements réalisés en 2023 par les Bailleurs, 48% concernaient des nouvelles demandes de mutation => Les locataires en place se tournent prioritairement vers un bailleur pour formuler leur demande de mutation.



Dans une démarche pro-active et de prévention, certains bailleurs ont mis en place des procédures internes pour favoriser le traitement de ces demandes (courrier ou plaquette spécifique ; poste dédié ; outils informatiques adaptés...).

- **COTATION :** critère spécifique aux demandes de mutation et points supplémentaires.

2 - Déploiement du dispositif « mutations solidaires » :



	2019	2020	2021	2022
Familles accompagnées sur la métropole	12	9	11	11

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF
document à destination des partenaires du dispositif

à quel besoin répond cette action ?

Lorsque l'état du logement fait obstacle à la demande de relogement et le locataire n'a pas les ressources nécessaires pour le réhabiliter seul.

les objectifs de l'action

1. Travailler avec les ménages sur l'appropriation du futur logement par "l'Auto Réhabilitation Accompagnée" (ARA).
2. Rendre les habitants acteurs de leurs parcours résidentiels.
3. Fluidifier les parcours résidentiels en favorisant la mutation vers un logement plus adapté à la situation du ménage, en inter-bailleurs si nécessaire.

l'action en 4 étapes

1. Le bailleur étudie la demande de mutation du locataire.
2. Un logement plus adapté à ses besoins est ciblé, chez un autre bailleurs si nécessaire.
3. Le locataire s'engage avec l'association Compagnons Bâisseurs pour réaliser ensemble les travaux nécessaires à la mutation.
4. Le locataire déménage vers le nouveau logement.

les partenaires de l'action

9 bailleurs, l'ADIL et Orléans Métropole réunis en Comité Technique de Suivi. La dimension inter-bailleurs permet de mutualiser les parcs et de trouver un logement le plus adapté possible.
AHU, AIDAPHI, UDAF, CCAS, MDD, ADIL, Communes, Maison de l'Habitat, etc.

orienter des familles vers cette action

Les locataires doivent résider sur le territoire de l'arrondissement d'Orléans. Tous les travailleurs sociaux peuvent indiquer des situations. Contacter directement le bailleur concerné afin qu'il étudie la situation.

Arrondissement d'Orléans

Pour toute information, contactez Clotilde Viré, Coordinatrice aux Compagnons Bâisseurs : 06 72 09 97 15 ou c.vire@compagnonsbâisseurs.eu

3 - Suivi de la construction du dispositif de « location voulue » :

La Loi Egalité et Citoyenneté a prévu la mise à disposition des logements vacants et leur publication sur une plateforme par les bailleurs sociaux pour la location voulue au plus tard le 1er janvier 2020.

➤ La plateforme AL'in

Action Logement a mis en place la plateforme AL'in pour les logements correspondant à ses droits réservés. AL'in correspond à une démarche de location voulue et constitue le mode principal d'enregistrement des demandes par Action Logement.

Les guichets d'accueil et d'enregistrement peuvent faire connaître AL'in auprès des demandeurs en leur diffusant la documentation nécessaire et informer les demandeurs de la possibilité d'avoir recours au contingent d'Action Logement via leur employeur.

Action Logement peut mettre à disposition des lieux d'accueil et d'enregistrement la documentation nécessaire et proposer des temps de formation sur les atouts et les fonctionnalités d'AL'in.

➤ L'Union Sociale pour l'Habitat a par ailleurs développé une plateforme « Bienvéo », visant à répertorier les logements mis à disposition des locataires par les bailleurs sociaux pour leur permettre de postuler à être inscrit sur la liste des candidats proposés à l'attribution en CALEOL. Ce modèle constitue également une réponse à la vacance recensée sur certains patrimoines.

4 - Suivi de l'expérimentation de la bourse d'échange :

Le dispositif « bourse d'échange » est toujours en place au sein du Groupe 3F CVL.

Cependant, sur 3 demandes d'échange, aucune n'a abouti sur la Métropole alors que tout était prêt, l'un des locataires s'étant désisté à chaque fois au dernier moment.

Sur la région parisienne, eu égard à la difficulté d'obtenir un logement social (8 à 10 ans de délai), les échanges se passent mieux.

Action Logement a mis en place pour toutes ses filiales sur le territoire national (sur OM : 3F CVL, VALLOIRE HABITAT), un dispositif de mobilité professionnelle qui permet de changer de région et de logement en cas de mutation. Mais cela ne concerne que les demandeurs salariés dans une entreprise cotisant auprès d'AL, donc l'accès est plus restreint.



⇒ **L'évaluation du PPGDID 2018-2024 a permis de vérifier que les objectifs stratégiques et opérationnels convergent dans les différents documents définissant la politique locale liée au logement social (PLH4 2023-2028 : Action 2.4d : *Soutenir les mutations au sein du parc social* ; Convention intercommunale d'attribution 2019-2024 : Action III -1 : *Favoriser les mutations* ; Convention Globale Territoriale OM – CAF 2023-2025 : Action 9 : *Créer une cellule de traitement des demandes*) :**

- Connaître les demandes,
- Organiser un traitement partagé pour les satisfaire,
- Si état du logement insatisfaisant = accompagnement via « mutations solidaires ».

⇒ **Propositions d'inscription dans le nouveau PPGDID pour les mutations**

- Poursuite et déploiement du Dispositif « Mutations solidaires »,
- Communication :
 - . Intégrer des informations sur les supports actuels
 - . Communication spécifique aux locataires dès la formulation de la demande de mutation

Evaluation PPGDID : Questionnaire passé auprès du public

Si vous êtes déjà locataire d'un logement social, souhaitez-vous en changer ?	Oui	66%	Si oui, quelles sont les informations dont vous avez besoin ?	Conditions d'échange	26%
				Procédure d'échange	27%
				Délais	40%
				Autres	8%
	Non	34%			

Information non présente dans les supports de communication actuels
=> Intégrer sur les outils (plaquette, site internet MDH...) des infos sur les mutations (délais, procédure et condition)

- **Pour les situations complexes : Mettre en place un dispositif partenarial de traitement des demandes bloquées de changement de logement social**, financé par le pacte des solidarités (co-financement EPCI-Etat) (*cellule qui devra traiter les demandes de mutation de plus de 3 ans. Elle aura tout d'abord pour mission de rencontrer les ménages et de mobiliser les dispositifs susceptibles de lever les freins à la mutation. Une fois ces freins levés, elle présentera les situations à une cellule inter bailleur afin qu'une proposition de logement adapté soit formulée. Elle aura en charge de préparer et accompagner la proposition de logement*).

VOLET 5 : LES REPONSES AUX BESOINS PUBLICS SPECIFIQUES

En 2014, la loi ALUR, précisée par décret en 2015, indiquait que doivent figurer obligatoirement dans le PPGDID :

- La liste des situations des demandeurs qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner ;
- Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement en tenant compte des mesures arrêtées par le PDALHPD.

Le PPGDID 2018-2024 a défini 6 catégories de publics nécessitant une attention particulière. Il a précisé la manière dont le ciblage spécifique de ces publics est fait au niveau de l'accueil, le type d'informations délivrées et leur identification lors de l'enregistrement de la demande de logement social. Il a également proposé une synthèse des dispositifs existants.

- 1 - Ménages en difficulté économiques et sociales,
- 2 - Personnes à Mobilité Réduite,
- 3 - Jeunes de moins de 30 ans,
- 4 - victimes de violences,
- 5 - Problématiques de santé mentale,
- 6 – Relogements NPNRU.

Mise en œuvre des actions listées dans le PPGDID 2018-2024 :

➤ **Ménages en difficulté économiques et sociales**

- Relais d'information par la Métropole entre les commissions DALO, post DALO, CCAPEX et les services sociaux des communes
- Travail en cours sur la location des ménages DALO en dehors des QPV
- FUL :
 - Priorités faites aux demandes d'aide pour l'accès au logement.
 - Augmentation du nombre de services instructeurs

➤ **Personnes à Mobilité Réduite :**

- Recensement et codification de 413 logements sociaux réalisé par la MDH entre 2009 et 2018 en étroite collaboration avec les bailleurs
- Traitement spécifique de ces demandes par la Maison de l'Habitat pour rapprochement offre -demande
- Comités technique PMR 2016-2019 animé par la Maison de l'Habitat
- RPLS : accessibilité et adaptabilité du logement social (cartographie MDH / TOPOS) = environ 2 000 lgts soit 6% du parc social ?
- Démarches internes aux bailleurs sociaux
- Démarche régionale USH CVL + Loi ASV – habitat inclusif + Loi ELAN réservation logement seniors

➤ **Jeunes de moins de 30 ans :**

- **Réseau SAM'LOJ depuis 2013** : 30 réunions auxquelles participent une trentaine de structures concernées par la question du logement des jeunes

Le réseau permet notamment de renforcer la connaissance interacteurs et les offres locales ; d'améliorer la délivrance des informations relatives au logement social à destination des jeunes publics, de repérer les caractéristiques de ces demandeurs, de savoir les orienter...

La mise en place de l'Observatoire Territorial du Logement Etudiant (porté par TOPOS et la métropole depuis 2020 a complété

- **Cohabitation Intergénérationnelle Solidaire** : *favoriser les liens sociaux et la solidarité en réponse au besoin de logement des jeunes et de maintien à domicile des seniors* : dispositif porté par la MDH depuis 2014

-Fourchette d'âge des jeunes : de 15 à 34 ans / Fourchette d'âge des seniors : de 51 à 94 ans

-Nombre total de contacts jeunes : 581 / seniors : 201

-Nombre de CIS formule conviviale : 118 / formule solidaire : 19

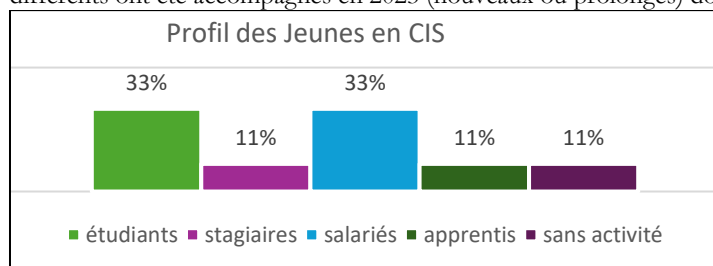
-Nombre de CIS parc privé : 132 / parc social : 5

-Nombre de chambres proposées dans le parc privé : 49 (dont 9 appartements) / dans le parc social : 3 (dont 3 appartements)

- Communes où des CIS ont été proposées : La Chapelle-Saint-Mesmin, Orléans, Olivet, Ormes, Saint-Denis-en-Val, Saint-Hilaire-Saint-Mesmin, Saint-Jean-de-Braye, Saint-Jean-de-la-Ruelle, Saint-Jean-le Blanc, Saint-Pryvé-Saint-Mesmin, Saran, Semoy

La Maison de l'Habitat est adhérente du réseau COHABILIS soutenu par une Convention avec la CNAF depuis octobre 2020.

En 2023, 34 jeunes et 11 Seniors se sont rapprochés de la MDH pour obtenir des renseignements sur le dispositif de cohabitation intergénérationnelle solidaire, qui répond à un besoin ciblé, avec une forte plus-value sociale. 18 binômes différents ont été accompagnés en 2023 (nouveaux ou prolongés) dont 2 en formule solidaire et 16 en formule conviviale



Localisation des chambres proposées
Orléans, Olivet, St Pryvé St Mesmin,
Ormes, St Jean de Braye

La Maison de l'Habitat est ainsi identifiée en tant qu'acteur référent sur cette thématique sur la métropole orléanaise. Elle a pu réaliser la présentation de cette forme alternative d'habitat partagé à l'occasion de divers événements tels que :

- o Présentation de la CIS à des collectivités territoriales lors d'une journée organisée par le CNFPT
- o « Forum Logement » organisé par le Crédit social des fonctionnaires
- o Réunion du CLIC d'Orléans Métropole
- o Plaquettes distribuées lors du salon de l'étudiant, au guichet AIDE de l'université d'Orléans

⇒ **Diagnostic du PLH 4 : 8% population >75 ans, dont 38% vivant seuls et dont 76% propriétaires = potentiel de développement du nombre de cohabitations intergénérationnelles sur le territoire**

+ **Maison intergénérationnelle Mosaïque d'Habitat et Humanisme** - Participation de la MDH aux Commissions d'attribution de Logement d'Habitat et Humanisme dans le cadre de la recherche de candidatures et de la participation aux commissions d'attribution pour les appartements appartenant à Habitat et Humanisme gérés par SOLiHA Agence Immobilière Sociale, ou pour des logements au sein de la Maison Mosaïque Intergénérationnelle de Saint Jean de Braye.

- Près de **30 Ateliers Info Logement entre 2013 et 2020** - copilotés par MDH – AIDAPHI - RJAC

- o modalités d'organisation en place jusqu'en 2020 : 3 thématiques :
- Information générales liées à l'accès à un 1er logement ;
- Les économies d'énergie et gestion des charges ;
- L'entretien du logement et état des lieux (Recherche logement ; Aspect budgétaire ; Droits et devoirs (locataires/propriétaires)
- o lieu de réalisation Appartement pédagogique AIDAPHI et/ou RJAC
- o sessions co-animées par au moins 2 professionnels intervenants : MDH et/ou RJAC
- o maximum de 8 jeunes afin de garantir la qualité de l'information délivrée - sous réserve d'au moins 3 jeunes inscrits
- o entre 4 et 5 ateliers par an - entre septembre et juin - le lundi entre 18h et 19h30
- o origine des jeunes : RJAC essentiellement, Maison intergénérationnelle, Mission locale + autres ...

année	Ateliers organisés	Participants
2015	4	10
2016	5	27
2017	5	40
2018	6	48
2019	5	25
2020	0	0

+ depuis 2023 : des ateliers sont co-animés par la MDH et Action Logement Services en direction des jeunes accompagnés par la Mission Locale de l'Orléanais ; Deux interventions de la MDH auprès des RJAC ont eu lieu en 2024

+ les appartements pédagogiques portés par les associations AIDAPHI et AHU constituent aussi des lieux-ressource pour les Publics Jeunes

- **Rapprochement Offre -Demande : procédure interne à la MDH** pour le traitement des demandes de logement social Jeunes.

La MDH identifie des demandes concernant des Jeunes de moins de 30 ans sans enfant, déposées ou renouvelées à la MDH en 2023 (demande pour un logement individuel ou demandes de colocation dans le parc social) : **585 dossiers** ont été fléchés

en direction des bailleurs et Action Logement lors des envois bimensuels afin de faciliter le travail de rapprochement offre – Demande sur certaines offres spécifiques.

De plus, « les mineurs émancipés et les majeurs de moins de 21 ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'ASE » étant prioritaires pour l'obtention d'un logement social depuis 2022, mais leur labellisation ne fonctionnant pas correctement sur le système national d'enregistrement, ces envois permettent d'alerter les bailleurs sur ces demandes prioritaires.

Les règles de la **Colocation dans le parc social** ont été modifiées par la Loi ELAN, élargissant la colocation à tous publics sauf ceux ne pouvant être que cotitulaires du même bail, mais en complexifiant en même temps la gestion locative. Cette offre n'est donc que rarement proposée sur le territoire. (ex : offre France Loire sur le quartier d'Orléans Dauphine)

L'article 109 a toutefois permis de créer ou de labelliser des logements réservés aux jeunes avec des conditions d'accès spécifiques (réserver un nombre déterminé de logements d'un programme de logements sociaux à des jeunes de moins de trente ans dans le cadre de contrats de location d'une durée maximale d'un an, reconductible), mais son application reste limitée.

➤ **Victimes de violences :**

- Création d'une structure de 7 places d'hébergement d'urgence pour femmes victimes de violences (Ville d'Orléans – CCAS d'Orléans – Imanis),
- Rapprochement O-D par la MDH : envoi ponctuel des DLS identifiées aux bailleurs + ALS,
- Expérimentation 2019-2021 des Résidences de l'Orléanais sur le relogement et l'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales : bilan : 40 relogements en 3 ans,
- Appel à projets Orléans métropole à lancer en 2024 « Favoriser le relogement des femmes victimes de violences conjugales ».

➤ **Relogements NPNRU :**

636 ménages devaient être relogés dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain :

- 75 relogements dans un logement neuf de -5 ans ou un logement réhabilité de -5 ans,
- 258 relogements hors QPV / 302 relogements en QPV.

Propositions d'inscription dans le nouveau PPGDLSID :

⇒ **Recensement des dispositifs existants d'accompagnement social favorisant l'accès et maintien dans le Logement.**

En plus des dispositifs existants, une expérimentation est prévue pour l'octroi d'une baisse de loyer à 50 nouveaux locataires du 1er quartile sur deux ans afin de leur permettre un accès durable au logement (dans le cadre du Pacte des Solidarités, et de la prochaine CIA)

⇒ **Publics spécifiques à maintenir dans le PPGDLSID :**

- ⇒ **Personnes à mobilité réduite,**
- ⇒ **Les jeunes de moins de 30 ans,**
- ⇒ **Les femmes victimes de violences.**

Relogement et accompagnement des femmes victimes de violences conjugales « FVVC » : Durant 3 ans, sur la métropole d'Orléans, une expérimentation pilotée par un bailleur social visait à organiser le relogement pérenne et l'accompagnement d'une trentaine femmes victimes de violences conjugales. La Métropole d'Orléans et ses partenaires souhaitent relancer et amplifier cette action dans le cadre du Pacte des Solidarités.

Les personnes en problématique de santé mentale ne sont plus visées spécifiquement par le PPGDLSID 2024-2030 mais restent identifiées comme un public dont l'accès et le maintien dans le logement social doit être accompagné et soutenu. Ce public est pris en compte dans le PDALHPD et le Contrat Local de Santé Mentale.

Les locataires à reloger dans le cadre d'un programme de renouvellement urbain : les relogements du NPNRU étant achevés, ce public ne relève plus d'une démarche spécifique mais reste inscrit dans le PPGDLSID dans le cas où de nouveaux projets de renouvellement urbain se développeraient sur le territoire.

Des actions complémentaires à celles du PPGDLSID sont ou seront développées sur le territoire :

PLH4 2023-2028 :

- Action 2.3 : *Renforcer et équilibrer l'offre de logements sociaux (offre nouvelle, ANRU,...),*
- Action 2.4 : *Soutenir l'accès et le maintien dans le logement des ménages modestes (FUL / ERL / AVDL),*
- Action 3.6 : *Compléter l'offre d'habitat adapté pour les publics spécifiques (« logement des jeunes et étudiants » ; « vieillesse et handicap / mobilité réduite »).*

Convention Globale Territoriale Orléans Métropole – CAF du Loiret 2023-2025 :

- Action 2 : *Favoriser l'accès au Fonds Unifié Logement,*
- Action 3 : *Améliorer le dispositif de prévention des expulsions et d'accompagnement des ménages,*
- Action 5 : *Accueillir les femmes victimes de violences.*

Convention Intercommunale d'Attribution 2019-2024 :

La CIA propose une approche combinant le document cadre et la convention de mixité sociale et d'équilibre territorial, illustrant une approche globale et attentive aux territoires et aux habitants les plus fragiles, complémentaire à celle du PPGDLSID et du PLH pour assurer un équilibre du territoire et une prise en compte des habitants les plus fragiles.

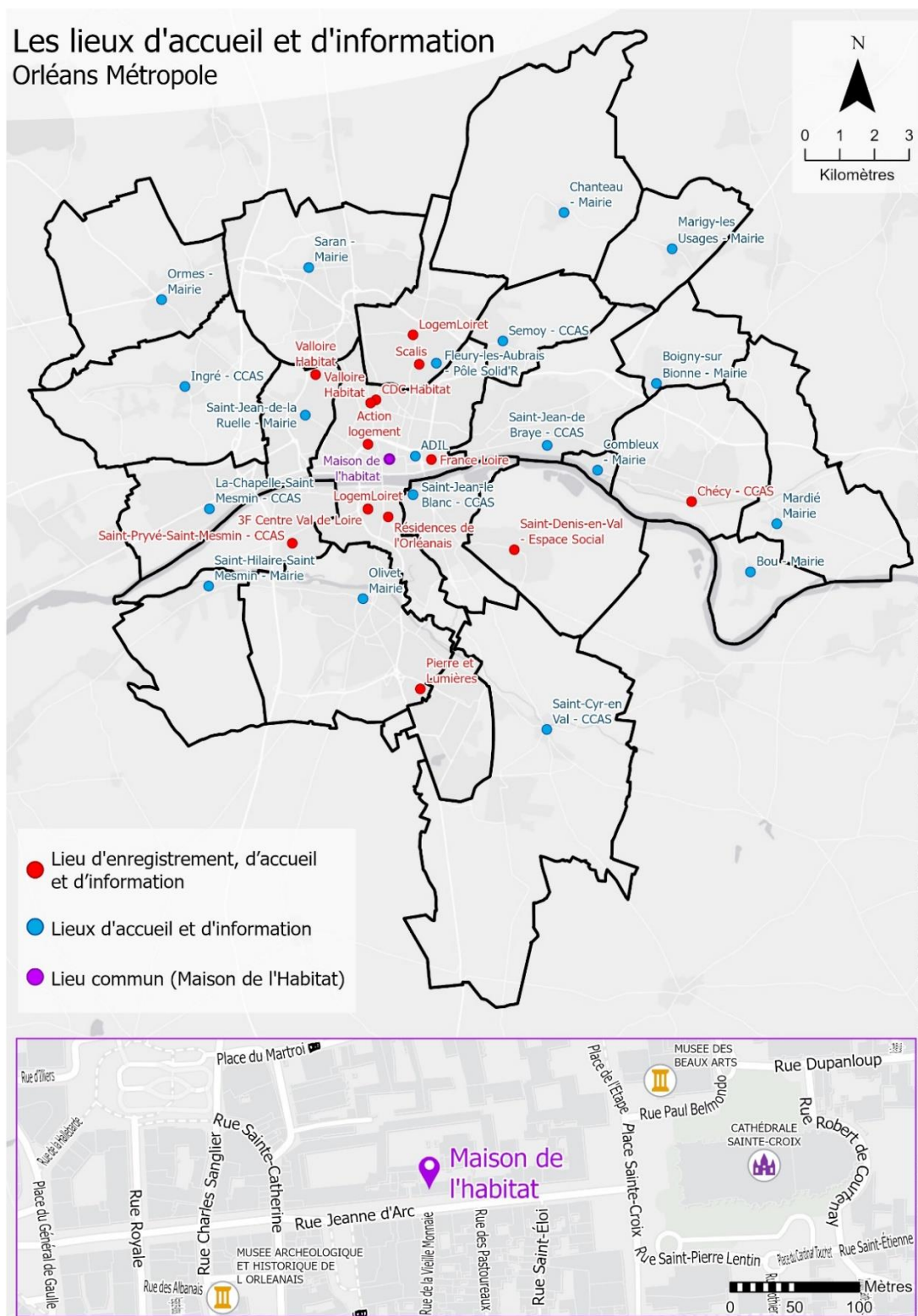
Autre Enjeu partagé entre la CIA et le PPGDLSID : l'importance de produire des données actualisées au sujet de la demande et des attributions pour adapter la CIA en cas de besoin puisque la CIA définit les objectifs qualitatifs et quantitatifs de prise en compte des publics spécifiques : nécessité de s'appuyer sur l'existant afin de prendre en compte les publics spécifiques et d'organiser des modalités concrètes de repérage des publics prioritaires

- Action III-2 : *Intégrer les opérations de renouvellement urbain dans la politique intercommunale d'attribution,*
- Action II-3 : *Augmenter l'offre accessible aux ménages les plus modestes,*
- Action II-4 : *Mobiliser les dispositifs d'accompagnement social pour faciliter les relogements.*

Le PPGDID et la CIA sont deux documents élaborés conjointement, portant tous deux sur la gestion du parc social et dont les temporalités de mise en œuvre sont identiques. Les partenaires s'engagent à vérifier régulièrement la cohérence des actions menées dans le cadre de l'un et de l'autre document.

ANNEXE 2

Cartographie des Lieux d'Accueil et d'information et des Guichets d'enregistrement



ANNEXE 3

LISTE DES INFORMATIONS À PARTAGER

L'organisation de l'information sur le territoire d'Orléans Métropole répond aux obligations réglementaires.

I. Informations délivrées à toute personne souhaitant présenter une demande de logement social :

- Les règles générales d'accès au logement social,
- Les modalités de dépôt d'une demande de logement social,
- La liste et la localisation des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement,
- Les caractéristiques du parc social de chacune des communes d'Orléans Métropole (pour la commune d'Orléans, les informations sont détaillées en 5 secteurs infra communaux) afin de permettre au demandeur de préciser ou d'élargir sa demande,
- Les conditions locales d'enregistrement des demandes,
- Les principes de cotation de la demande de logement social ainsi que la grille correspondante,
- Les critères prioritaires pour l'attribution d'un logement social,
- Le processus d'attribution,
- Le délai anormalement long,
- Les éléments liés à une demande de changement de logement social (dite demande de mutation)

II. Informations délivrées à toute personne ayant déposé une demande de logement social :

- L'accès du demandeur aux données le concernant
- La modification et le renouvellement de la demande
- Les informations relatives au traitement de la demande

I. Informations délivrées à toute personnesouhaitant présenter une demande de logement social :

• Les règles générales d'accès au logement social :

- Être de nationalité française ou pouvoir justifier d'un titre de séjour en cours de validité sur le territoire français s'il est étranger,
- Respecter les plafonds de ressources définis annuellement par l'Etat, sauf dérogations accordées sur certains territoires.

• Les modalités de dépôt d'une demande et les pièces justificatives exigibles :

La demande est établie à partir du formulaire CERFA n°14069. Une notice explicative est également disponible comme aide à la complétude du formulaire ainsi qu'une annexe relative au RGPD. La Maison de l'Habitat édite en complément une liste des pièces et informations à transmettre.

La demande de logement social peut être réalisée auprès d'un guichet d'enregistrement ou à partir du portail internet grand public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>.

Les pièces justificatives, qui devront être produites lors de l'instruction de la demande, et les pièces justificatives complémentaires que les services instructeurs pourront demander au demandeur, sont définies par l'arrêté du 19 avril 2022 (liste des pièces en annexe 6 du PPGDID).

• La liste et la localisation des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement à la disposition du demandeur :

La liste et la localisation des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement est mise à jour par la Maison de l'Habitat, en collaboration avec l'AFIDEM, gestionnaire du fichier de la demande.

Orléans Métropole, en collaboration avec la MDH, précise cette liste dans une plaquette diffusée par les lieux d'accueil auprès de tous les demandeurs.

Une cartographie disponible sur le site de la Métropole permet de localiser l'ensembles des lieux d'accueil et des guichets

d'enregistrement.

- **Les caractéristiques du parc social :**

Les informations caractérisant le parc social et le niveau de satisfaction des logements sollicités sont portées à la connaissance du demandeur. Celles-ci ont vocation à aider les demandeurs de logement social à mieux cibler leur demande.

Le Système National d'Enregistrement (SNE) de la demande du ministère chargé du logement délivre un premier niveau d'informations relatives au parc social par commune:

- Le nombre de logements sociaux par typologie,
- Le nombre de demandes en attente,
- Le nombre d'attributions dans l'année N-1.

Ces informations sont disponibles sur le portail grand public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

Une carte interactive présentant ces éléments chiffrés est accessible en ligne sur le site Internet de la Maison de l'Habitat :

Elle précise par commune :

- Le nombre de logements sociaux par catégorie et typologie
- Le Loyer mensuel mini/maxi (€) hors charges
- Le nombre de demandes de logements en attente
- Le nombre d'attributions réalisées
- Les lignes de transport desservant les communes

Elles sont actualisées chaque année à partir des données sur les demandes et attributions issues du SNE et des données sur les logements sociaux issues du RPLS.

- **Les conditions locales d'enregistrement des demandes de logement social :**

Dans la région Centre Val de Loire, l'AFIDEM gère le fichier de la demande sur le Système National d'Enregistrement. Elle est responsable de son bon fonctionnement vis-à-vis de l'Etat et des usagers.

- **Enregistrement de la demande :**

L'enregistrement de la demande de logement social peut être réalisé :

- Au près des guichets d'enregistrement qui s'engagent à enregistrer la demande dans un délai maximum de 30 jours suivant le dépôt de la demande.
- directement sur le portail grand public, site de saisie en ligne : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

- **Pièces justificatives :**

La demande doit obligatoirement être accompagnée d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour valable.

Ces pièces justificatives sont numérisées dans le SNE :

- soit par les guichets d'enregistrement, conformément aux règles définies au niveau départemental par le Préfet du Loiret (avenant concernant la mise en place de règles départementales de gestion et d'organisation pour le déploiement du « dossier unique » annexé au présent Plan).
- soit directement par le demandeur sur le site de saisie en ligne

- **Attestation d'enregistrement :**

Une attestation d'enregistrement de la demande précisant le Numéro Unique est adressée au demandeur par le ministère chargé du logement dans un délai maximum de 30 jours suivant la saisie dans les conditions prévues à l'article R441-2-4 du CCH.

Le numéro unique est délivré immédiatement, en cas de saisie de la demande par un guichet d'enregistrement en présence du demandeur.

En cas de saisie en ligne, le demandeur reçoit automatiquement son attestation d'enregistrement par mail.

- **Le dispositif de cotation de la demande :**

Le demandeur est informé des critères de cotation de la demande retenus pour le territoire d'Orléans Métropole et des modalités de pondération.

Ces informations sont disponibles sur le site internet de la Maison de l'Habitat et sur le portail grand public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

Une plaquette, éditée par Orléans Métropole et la Maison de l'Habitat, présente les grands principes de la cotation, la grille des critères et leur pondération. Elle est diffusée par les lieux d'accueil auprès de tous les demandeurs et téléchargeable sur le site Internet de la Maison de l'Habitat

Pour des informations plus précises sur la cotation de sa demande de logement social, le demandeur peut solliciter tout guichet d'enregistrement ou se rendre sur son espace en ligne sur le Portail Grand Public

- **Les critères prioritaires pour l'attribution d'un logement social :**

Les critères prioritaires d'attribution sont définis selon :

- Un cadre réglementaire national : Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) et DALO
- Un cadre conventionnel local : PDALHPD, Contingent préfectoral, Convention Intercommunale d'Attributions

- **Cadre réglementaire national :**

L'article L.441 du CCH rappelle le cadre général des attributions de logements à travers :

- La mise en œuvre du droit au logement afin de satisfaire les besoins des personnes aux ressources modestes et des personnes défavorisées.
- La prise en compte de la diversité de la demande constatée localement afin de favoriser l'égalité des chances des demandeurs ainsi que la mixité sociale des villes et des quartiers.

- ❖ **Les publics prioritaires selon l'article L441-1 du CCH :**

- a) Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
- b) Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code ;
- c) 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 ;
- d) Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;
- e) Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
- f) Personnes exposées à des situations d'habitat indigne ;
- g) 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 ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre Ier du même code ;
- g bis) Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords, lorsque l'autorité judiciaire a imposé à la personne suspectée, poursuivie ou condamnée et pouvant être à l'origine d'un danger encouru par la victime de l'infraction, une ou plusieurs des interdictions suivantes :
 - une interdiction de se rendre dans certains lieux, dans certains endroits ou dans certaines zones définis dans lesquels la victime se trouve ou qu'elle fréquente ;
 - une interdiction ou une réglementation des contacts avec la victime ;
- h) Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévu à l'article L. 121-9 du code de l'action sociale et des familles ;
- i) Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévues aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10 du code pénal ;
- j) Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement suroccupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent ;
- k) Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers ;
- l) Personnes menacées d'expulsion sans relogement ;
- m) 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 critères relatifs au Droit au Logement Opposable (DALO) selon l'article L.441-2-3 du CCH :**

- Être dépourvu de logement (sans domicile fixe ou hébergé par une autre personne)
- Être menacé d'expulsion sans possibilité de relogement,
- Être hébergé dans une structure d'hébergement ou logé de manière temporaire dans un logement ou logement-foyer en attendant un logement définitif,
- Être logé dans des locaux impropres à l'habitation, insalubres ou dangereux,
- Être logé dans un local manifestement sur-occupé ou non décent, à condition d'avoir à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap,
- Être demandeur ou ayant à sa charge une personne dont le logement est inadapté au handicap,
- Être en attente d'un logement social depuis un délai supérieur à celui fixé par le préfet et de ne pas avoir reçu de proposition adaptée à ses besoins à l'issue de ce délai dit « anormalement long ».

➤ **Cadre conventionnel local :**

La réglementation prévoit une déclinaison territoriale des priorités réglementaires.

- ❖ **La Convention Intercommunale d'Attributions 2019-2024** sera évaluée au cours du second semestre 2024. Les nouveaux objectifs seront pris en compte dans le PPPGDSID 2024-2030.

- ❖ **Le contingent préfectoral** définit également des critères prioritaires pour l'attribution d'un logement :

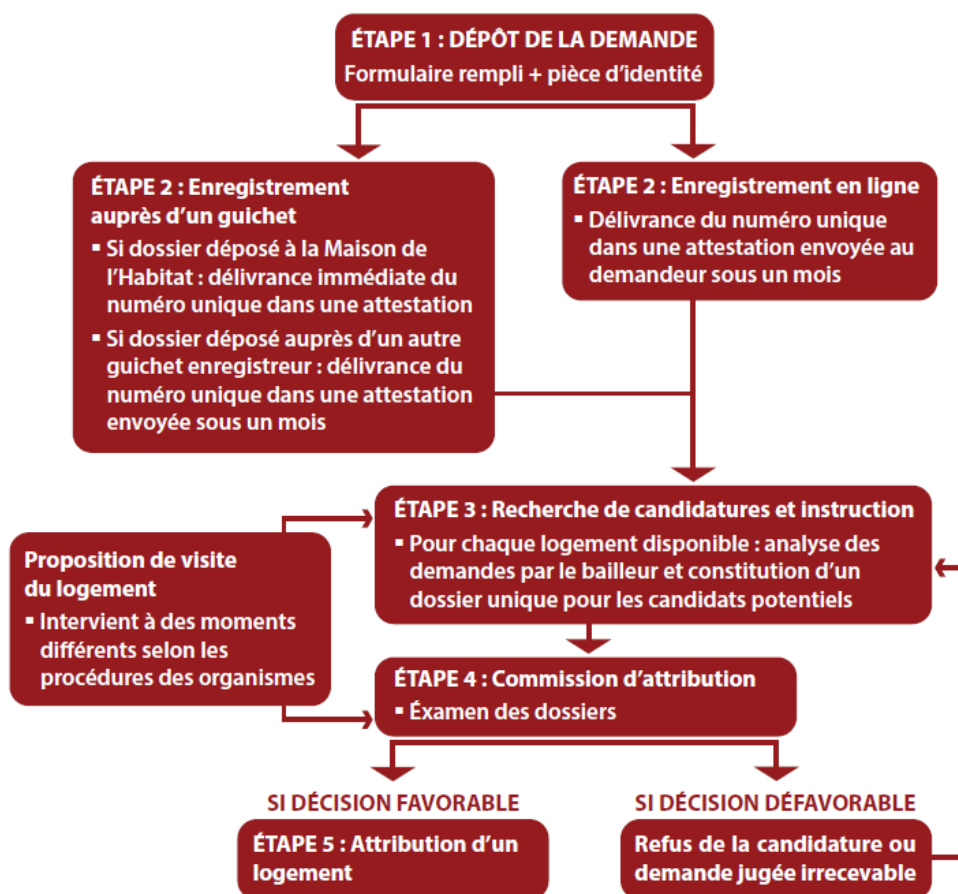
- Logé temporairement/hébergé en structure
- Dépourvu de logement
- Réfugié statutaire/protection subsidiaire
- En situation d'expulsion
- Victime de violences conjugales ou familiales
- En situation de surpeuplement (sur-occupation)
- Hébergement chez un Tiers
- Logement inadapté à une situation de handicap
- Logement indigne
- Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de 21 ans pris en charge avant leur majorité par l'ASE
- Taux d'effort actuel excessif
- Propriétaire occupant avec un compromis de vente signé

• **Les priorités du PDALHPD 2024-2029 :**

- ❖ Permettre aux personnes concernées d'accéder à un hébergement ou à un logement en améliorant la fluidité des parcours et en renforçant la mobilisation et la production d'offres de logements adaptés
- ❖ Faire évoluer l'accompagnement des publics en :
 - Optimisant la coordination entre les dispositifs d'accompagnement
 - Prenant en compte la problématique de santé et en renforçant les solutions pour garantir l'accès et le maintien dans le Logement
 - Développant l'articulation « insertion/emploi » et « hébergement/logement »
 - Prévenant les expulsions locatives
- ❖ Renforcer les partenariats de manière territorialisée et améliorer la lisibilité

- **Le processus d'attribution :**

- **Les étapes de traitement d'une demande de logement social :**



- **Une commission d'attribution au sein de chaque bailleur social :**

L'attribution des logements doit prendre en compte la diversité de la demande et favoriser la mixité sociale dans les villes et les quartiers.

Elle se décide de manière collégiale au sein de la Commission d'Attribution des Logements et d'Etude de l'Occupation des Logements (CALEOL) mise en place par chaque organisme de logement social.

Cette commission est constituée de représentants du Conseil d'Administration de l'organisme, dont un représentant des locataires. Le maire de la commune concernée en est membre de droit ainsi que le Président de l'EPCI et l'Etat.

Elle analyse les candidatures au regard de la cotation de chaque dossier mais aussi,

- Du caractère prioritaire de la demande
- De l'appartenance au quartile,
- De la solvabilité des ménages
- Et de la mixité sociale (QPV, hors QPV) au sein des opérations en recherchant une répartition équilibrée.

Elle examine les demandes de mutation en fonction de l'évolution de la composition des ménages et/ou des revenus du foyer.

- **Les réservataires :**

Il existe à ce jour 3 types de réservataires:

- Le Maire en contrepartie du financement de l'opération ou de sa garantie d'emprunt,
- Le collecteur Action Logement,
- L'Etat pour les ménages prioritaires.

Lorsqu'un bailleur met à disposition un logement à l'un de ces réservataires, celui-ci peut proposer trois candidatures à

soumettre à l'examen de la CAL.

- **Délai anormalement long :**

Conformément à l'article L. 441-1-4 du CCH, le délai « anormalement long » a été fixé à 12 mois, applicable à l'ensemble du département du Loiret et quelle que soit la typologie du logement demandée.

- **Les éléments liés à une demande de changement de logement social (dite demande de mutation) :**

Les bailleurs étudient les demandes de mutation en fonction de l'ancienneté de la demande, si le logement actuel est inadapté à un problème de mobilité, si le taux d'effort est trop élevé ou si le ménage occupe un logement trop grand par rapport à sa composition familiale.

II. Informations délivrées à toute personne ayant déposé une demande de logement social :

- **L'accès du demandeur aux données le concernant :**

Le demandeur dispose à tout moment, directement sur le site national de saisie en ligne ou sur demande auprès d'un guichet d'enregistrement d'un accès aux données qu'il a déclarées et qui ont pu être modifiées par lui ou par un service d'enregistrement.

Selon les mêmes modalités, il a également accès à la cotation de sa demande correspondant aux informations et pièces justificatives qu'il a fournies.

- **La modification et le renouvellement de la demande :**

À tout moment, le demandeur a la possibilité de modifier sa demande de logement,

-soit directement sur le site de saisie en ligne : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

-soit en prenant contact avec un service enregistreur.

Au plus tard un mois avant la date anniversaire de sa demande ou du dernier renouvellement, le demandeur reçoit un préavis de radiation de sa demande par courrier, mail ou sms (par mail : 2 mois avant la date anniversaire de sa demande, en cas d'acceptation du renouvellement par voie électronique). Le dit préavis l'informe des modalités de renouvellement et les conséquences en cas de non-renouvellement. Le demandeur a la possibilité de renouveler lui-même sa demande sur le site de saisie en ligne.

En cas de non-renouvellement de la demande par le demandeur, celle-ci est radiée automatiquement 2 mois après sa date anniversaire. Il sera possible de la réactiver pendant 2 mois suite à sa radiation. Les demandes radiées pour non-renouvellement sont supprimées après une année afin de répondre aux obligations de la réglementation CNIL.

- **Les informations relatives au traitement de la demande :**

Elles sont mis à la disposition exclusive du demandeur, directement sur le site national de saisie en ligne ou sur demande auprès d'un guichet d'enregistrement.

Ces informations sont précisées dans la charte de Gestion partagée (annexe 5 du PPGDLSID).

ANNEXE 4

CONVENTION SERVICE ENREGISTREUR DEMANDE DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL - Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités (modèle 2022)

Entre la Préfète du Loiret,
Et
la commune de
Considérant la délibération n°
Il est convenu ce qui suit:

Article 1^{er} : Objet de la convention

En application de l'article R.441-2-5 du code de la construction et de l'habitation (CCH), la présente convention fixe les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement des demandes de logement social et de gestion, de partage et de numérisation des pièces justificatives des demandes de logement locatif social dans le département du Loiret.

Article 2 : L'enregistrement de la demande de logement locatif social

2.1 Les services enregistreurs du département.

Les personnes ou services qui, dans le Loiret, enregistrent les demandes font l'objet d'une liste en annexe.

2.2 L'enregistrement des demandes.

Les services enregistreurs délivrent un numéro unique à toutes les demandes qui sont présentées. Toutefois, les signataires de la convention s'accordent sur la dérogation suivante à l'obligation d'enregistrer l'exhaustivité des demandes :

- Action Logement, collecteur, n'enregistre que les demandes des salariés des entreprises qui cotisent auprès de lui.

De plus, les guichets d'enregistrement de l'État ne doivent pas être conçus comme se substituant aux autres services enregistreurs. Par exemple, ils ne doivent pas être le lieu vers lequel les communes qui n'enregistrent pas les demandes renvoient les demandeurs. De même, il n'a pas vocation à enregistrer de façon spécifique les ménages qui seraient susceptibles de bénéficier d'un logement au titre du contingent préfectoral.

Il existe deux possibilités d'enregistrer les demandes dans le système national :

- soit les services enregistrent directement les demandes dans l'application informatique nationale disponible sous Internet ;
- soit ils saisissent les demandes dans leurs systèmes privés de gestion et envoient les renseignements contenus dans les demandes au système national pour enregistrement.

Toutes les informations renseignées par le demandeur doivent être enregistrées.

Les services enregistreurs communiquent au demandeur une attestation comportant le numéro unique dans le délai maximal d'un mois à compter du dépôt de la demande, dans le respect des dispositions des articles L. 441-2-1, R. 441-2-3 et R.441-2-4 du CCH.

Outre les demandes initiales, doivent être enregistrées les modifications, les renouvellements et les radiations de demandes dans le respect des dispositions des articles R. 441-2-7 et R. 441-2-8 du CCH.

Lorsque la radiation est la conséquence d'une attribution de logement, le bailleur doit fournir, dès signature du bail, des informations complémentaires : adresse du logement, situation en QPV ou non, surface, typologie, réservataire du logement[1], ménage prioritaire DALO ou non.

2.3 Tenue et mise à disposition du public de la liste des services enregistreurs.

La direction départementale de l'emploi du travail et des solidarités du Loiret établit la liste et l'adresse des services enregistreurs. Ceux-ci s'engagent à lui fournir, le cas échéant, les modifications de leurs coordonnées.

Cette liste est mise à disposition du public selon les conditions suivantes : Site internet de la préfecture du Loiret, affichage en mairie, site internet de l'ADIL, site internet de la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement du Centre-Val de Loire.

2.4 Les responsabilités des services enregistreurs.

Les services enregistreurs ont l'obligation d'enregistrer les demandes, conformément à l'article 2.2 de la présente convention, dès réception du formulaire renseigné visé à l'article R. 441-2-2 du CCH, accompagné de la copie d'une pièce attestant l'identité du demandeur et, s'il y a lieu, de la régularité de son séjour sur le territoire national (article R.441-2-3 du CCH).

Les services enregistreurs saisissent les demandes de logement social à réception du formulaire et au maximum dans un délai d'un mois.

A l'exception d'Action Logement mentionné à l'article 2.2, les services enregistreurs acceptent tous les dossiers de demande, quel que soit le niveau des revenus imposables des demandeurs, quelle que soit la commune souhaitée dans le département (même si, le cas échéant, les souhaits du demandeur ne concernent pas le patrimoine du bailleur social enregistrant la demande ou même s'il n'y a pas de parc sur la commune).

Les services enregistreurs actualisent et renouvellent toutes les demandes qui leurs sont soumises sans délai, quel que soit le lieu d'enregistrement de la demande initiale dans le département.

Les signataires de la convention s'engagent sur la qualité du service d'enregistrement, dans le respect des droits des demandeurs. Les services enregistreurs s'engagent à respecter la confidentialité des données enregistrées dans le système d'enregistrement de la demande.

Article 3 : Les règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces justificatives.

3-1 A quel moment demander les pièces justificatives ?

Les pièces justificatives seront demandées au moment de l'instruction de la demande, concrètement entre le moment du rapprochement offre-demande et la présentation du dossier en Commission d'attribution des logements et de l'examen de l'occupation des logements (CALEOL). Ce moment peut être déterminé par la tension du marché du logement sur le territoire.

Chaque service enregistreur est responsable de la gestion (numérisation, qualification, partage) des pièces justificatives qu'il demande, selon les dispositions qu'il aura mises en place.

Cette mission peut être déléguée à un tiers par une convention précisant les obligations entre le service enregistreur et le tiers.

3-2 Le délai maximal pour la numérisation.

Le délai maximal pour la numérisation et le partage des pièces a été fixé à 15 jours, durée maximale prévue par le décret n°2015-522 du 12 mai 2015.

Le délai est apprécié en jours calendaires. Ce délai démarre lors de la réception des pièces justificatives.

3-3 Gestion des pièces transmises de façon spontanée

Les acteurs à qui il aura été transmis des pièces de manière « spontanée » (c'est-à-dire non explicitement demandées) suivront systématiquement la démarche suivante, selon la modalité de transmission de ces pièces :

Modalité de transmission des pièces	Démarche à adopter
Dépôt physique au guichet par le demandeur	<p>Prise en charge des seules pièces conformes à la liste des arrêtés du 19 avril 2022 et du 20 avril 2022.</p> <p>Gestion de ces pièces (numérisation, qualification, partage) selon le choix technique du guichet, sans vérification de cohérence avec la demande enregistrée dans le SNE.</p> <p>Information donnée au demandeur sur la possibilité de déposer lui-même les pièces dans le SNE et sur la procédure d'instruction de sa demande.</p>
Envoi papier par courrier	<p>Prise en charge des seules pièces conformes à la liste des arrêtés du 19 avril 2022 et du 20 avril 2022.</p> <p>Gestion de ces pièces (numérisation, qualification, partage) selon le choix technique du guichet, sans vérification de cohérence avec la demande enregistrée dans le SNE.</p> <p>Renvoi au demandeur des éventuels originaux, par courrier.</p> <p>Information donnée au demandeur sur la possibilité de déposer lui-même les pièces dans le SNE et sur la procédure d'instruction de sa demande, par courrier électronique ou papier.</p>
Envoi par mél	<p>Prise en charge des seules pièces conformes à la liste des arrêtés du 19 avril 2022 et du 20 avril 2022.</p> <p>Gestion de ces pièces (qualification, partage) selon le choix technique du guichet, sans vérification de cohérence avec la demande enregistrée dans le SNE.</p> <p>Information donnée au demandeur sur la possibilité de déposer lui-même les pièces dans le SNE et sur la procédure d'instruction de sa demande, par courrier électronique.</p>

Article 4 : Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du « dossier unique »

4-1 Vérification systématique des pièces lors de l'instruction du dossier de demande de logement social.

Au cours de leur instruction d'une demande (hors transmission « spontanée »), les acteurs s'engagent à vérifier systématiquement les points suivants avant de partager une pièce :

- Appartenance au périmètre défini par les arrêtés du 19 avril 2022 et du 20 avril 2022 ;
- Lisibilité de la pièce ;
- Non obsolescence / Date de validité de la pièce ;
- Complétude de la pièce (toutes les pages nécessaires) et des informations fournies (tous les champs renseignés) ;
- Absence de doublon avec une pièce déjà présente ;
- Authenticité de la pièce (absence d'indices de falsification).

Les règles 6 à 9 suivantes précisent les conditions de cette vérification.

4-2 Contrôle de cohérence des renseignements saisis dans le SNE.

Les informations de la demande enregistrée dans le SNE sont mises à jour au vu des pièces justificatives fournies, selon la liste définie par les arrêtés du 19 avril 2022 et du 20 avril 2022

4-3 Pièce justificative non lisible.

Si un acteur détecte une pièce non lisible, il suit la procédure suivante :

- marquage par l'indice de pertinence « Inexploitable », dans l'attente de la transmission par le demandeur d'une nouvelle pièce ;
- demande d'une nouvelle pièce, si elle est utile à l'instruction ;
- suppression de la pièce illisible, après réception du nouveau document.

4-4 Pièce justificative hors liste des arrêtés du 19 avril 2022 et du 20 avril 2022.

Si un acteur détecte une pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire défini par les arrêtés du 19 avril 2022 et du 20 avril 2022, il suit la procédure suivante :

- marquage par l'indice de pertinence « Hors périmètre » ;
- suppression de la pièce.

4-5 La durée de validité (obsolescence).

La durée de validité (obsolescence) des pièces justificatives pour la gestion du « dossier » unique est identique à celle des différentes réglementations dont elles relèvent.

Si un acteur détecte une pièce jugée obsolète, il suit la procédure suivante :

- marquage par l'indice de pertinence « Obsolète », dans l'attente de la transmission par le demandeur d'une nouvelle pièce ;
- demande d'une nouvelle pièce, si elle est utile à l'instruction ;
- suppression de la pièce obsolète, après réception du nouveau document.

Article 5 : Gestion du dispositif départemental d'enregistrement.

5.1 Le gestionnaire départemental.

La fonction de gestionnaire départemental dans le Loiret est portée par L'Association pour la gestion des Fichiers de la DEMande, dénommée « AFIDEM », représentée par Grégoire SIMON, en sa qualité de Président de l'association.

Les coordonnées de l'association sont les suivantes :

AFIDEM, 22 rue du Pot de Fer, 45 000 ORLÉANS

5.2 Les missions du gestionnaire départemental.

En application de l'article R.441-2-5-II du code de la construction et de l'habitation, le gestionnaire départemental est responsable du fonctionnement du système d'enregistrement. De manière générale, il veille à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes soient régulièrement mises en œuvre.

A cette fin, le gestionnaire assure les missions obligatoires suivantes :

Administration de la base :

- o Gestion de l'outil, paramétrage des droits d'accès et des habilitations des utilisateurs (affectation, gestion et tenue à jour), paramétrage des fonctionnalités spécifiques (délais « anormalement longs » par commune ; liste des communes pour lesquelles les services enregistreurs souhaitent la transmission des demandes...),
- o Relation aux utilisateurs (diffusion de l'information sur l'outil, assistance de premier niveau, ...).

Suivi de la qualité des données et des procédures :

- o Suivi de la mise en œuvre régulière des procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation,
- o Suivi des ménages en « délai anormalement long » mentionné à l'article L. 441-1-4 du CCH.

Restitution des données et production statistique :

- o Production de tableaux de bord standards,
- o Communication aux partenaires selon les niveaux d'accès pré-définis. Ces données seront accessibles à l'ensemble des acteurs du logement social[2].

Le gestionnaire départemental assure également les missions suivantes :

Pilotage et animation partenariale : Préparation, animation et restitution des réunions du comité de pilotage avec les partenaires signataires de la convention.

5.3 L'évaluation du gestionnaire départemental.

Le gestionnaire présente annuellement un rapport de son activité au Comité de pilotage, détaillé par type de mission qui lui incombe.

Article 6 : Comité de pilotage du dispositif départemental d'enregistrement.

6.1 Le rôle du comité de pilotage.

Cette instance a en charge :

- Le suivi de l'activité du gestionnaire,
- Le suivi du respect des règles de fonctionnement du dispositif départemental d'enregistrement de la demande de logement social prévu par code de la construction et de l'habitation,
- Le suivi de la qualité du service d'enregistrement des demandes de logement social,
- L'analyse du rapport d'activité présenté par le gestionnaire,
- L'analyse des statistiques de la demande,
- L'approbation des règles locales de déontologie.

Le comité de pilotage est chargé de proposer au préfet les mesures visant à améliorer la gestion du dispositif départemental d'enregistrement.

Le comité de pilotage se réunit au moins une fois par an, et en tant que de besoin à la demande d'au moins un de ses membres.

6.2 La composition du comité de pilotage.

Le comité de pilotage est composé de :

- de l'Etat,
- du Conseil départemental du Loiret au titre de la délégation des aides à la pierre et des services sociaux
- Orléans Métropole au titre de la délégation des aides à la pierre
- des bailleurs sociaux du département du Loiret,
- des communes étant guichet enregistreur,
- d'Action Logement,
- de la Maison de l'Habitat.

Article 7 : Les règles relatives à la communication auprès des demandeurs.

La communication à mettre en place localement concerne les points suivants :

- Le contexte de la réforme nationale
- Les règles locales de mise en œuvre du « dossier unique »
- Les « droits et devoirs » du demandeur.

Les actions de communication suivantes seront mises en place :

- les personnes travaillant dans les guichets enregistreurs seront formées pour pouvoir renseigner les demandeurs,
- des plaquettes d'information sur la mise en œuvre départementale du « dossier unique » seront réalisées, sur la base de la communication nationale et avec l'appui de l'USH Centre Val de Loire et de la DREAL Centre-Val de Loire,

- les sites internet des acteurs du déploiement du « dossier unique » (Etat, communes, bailleurs HLM, ...) seront mis à profit.

Article 8 : Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée d'un an, tacitement reconductible par période d'un an.

Article 9 : Avenants et résiliation de la convention

9.1. : Les parties signataires peuvent apporter d'un commun accord des modifications sur les modalités d'organisation locale du système d'enregistrement dans le respect de la réglementation en vigueur.

Toute modification relative à l'exécution du service d'enregistrement, ou aux missions du gestionnaire départemental fait l'objet d'un avenant à la présente convention.

9.2 La présente convention est résiliée, à l'initiative du Préfet en cas de désignation d'un système particulier de traitement automatisé couvrant le territoire du Département

Elle peut également être résiliée, à l'initiative du Préfet, en cas de difficultés techniques ou modification de la réglementation en vigueur rendant impossible la poursuite de l'exécution de la présente convention ou pour tout autre motif d'intérêt général.

Les personnes ou services désignés au e) et f) de l'article 1er du décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social se désengagent de la présente convention dès lors qu'ils n'assurent plus le service d'enregistrement. Ils font part de leur décision au Préfet, qui en prend acte. La présente convention demeure applicable à l'égard des autres signataires.

Article 10 : Dispositions destinées à assurer la continuité du service

Lorsque la présente convention prend fin, les services enregistreurs s'engagent à assurer la continuité de la procédure d'enregistrement des demandes pendant un délai suffisant pour permettre soit la mise en place des nouvelles modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social, soit la mise en place d'un système particulier de traitement de la demande.

A cette fin, trois mois avant le terme normal de la présente convention ou trois mois avant la résiliation de la présente convention, les signataires se rapprochent afin de définir les conséquences pratiques liées au terme de celle-ci.

Fait à, le

La Préfète du Loiret

Le service enregistreur

ANNEXE 5

CHARTRE D'UTILISATION DU MODULE DE GESTION PARTAGÉE ET LABELLISATION DES DEMANDEURS

Tout utilisateur du Système National d'Enregistrement, système de gestion des demandes locatives sociales reconnaît avoir pris connaissance de la présente charte et ne peut s'exonérer de son application stricte.

I. CHARTRE D'UTILISATION DU MODULE DE GESTION PARTAGÉE

Préambule (rappel PPGDLSID) :

les pratiques relatives au traitement des demandes diffèrent fortement selon les lieux d'accueil et d'enregistrement. Il convient d'homogénéiser, sur l'ensemble du territoire, le processus de gestion de la demande afin de rendre plus lisible son fonctionnement et de favoriser l'accès des demandeurs à l'information.

Une charte précisant les règles de gestion partagée validée par les partenaires du territoire est intégrée en annexe du PPGDLSID.

“ Bâtie avec tous les partenaires utilisateurs du SNE chargés d'alimenter le module de Gestion Partagée, cette charte a pour objet de rappeler les règles de fonctionnement de l'outil et définit le rôle et les engagements de chaque utilisateur.

Son contenu prévoit notamment :

- la liste et la définition précise des informations à partager
- les règles de saisie et d'actualisation de ces informations (saisie directe dans le SNE ou alimentation via interface, formalisme des données)
- les délais pour renseigner les différents événements du module de gestion partagée
- les partenaires habilités à renseigner les événements (bailleurs sociaux, réservataires disposant d'un service d'enregistrement)”

Un strict respect de la charte par chacun est exigé pour garantir le respect des principes de Gestion Partagée.

1.1 Les Événements à renseigner dans le traitement des demandes (décret n° 2015-523 du 12 mai 2015)

Une fonctionnalité permet d'enregistrer dans le SNE des informations sur la survenance d'événements affectant la vie d'une demande afin de les partager entre acteurs et d'en restituer une partie au demandeur.

Ces événements portés à connaissance du demandeur par les guichets d'enregistrement et disponibles sur le Portail Grand Public sont les suivants :

- o Demandes d'informations ou de pièces justificatives
- o Désignation par le bailleur ou un réservataire pour présentation à une CALEOL,
- o Visites de logements proposées au demandeur
- o Visites de logements effectuées par le demandeur
- o Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL,
- o Décisions et positions des demandeurs validées par la CALEOL,
- o Refus de la CALEOL
- o Refus du logement par le demandeur

Dès lors que les motifs des refus de la CALEOL et/ou des demandeurs pourront être renseignés automatiquement dans le SNE, il conviendra aux bailleurs ou réservataires de les préciser. En attendant que cette fonction soit opérationnelle sur le SNE, s'il est possible d'insérer un commentaire sur les raisons des refus dans les outils métiers des bailleurs, il est demandé à ces derniers de bien vouloir le renseigner.

- o Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents

Des informations permettant un suivi des modifications apportées sont générées automatiquement :

- o Date et identification de la personne morale et de la personne physique à l'origine de chaque évènement
- o Conservation de l'historique des interventions sur le dossier

1.2. Qui renseigne les évènements dans le SNE ?

NB : Le terme « délai » désigne le délai dans lequel le bailleur ou le réservataire va renseigner le module Evènements du SNE ou renvoyer l'information au bailleur pour que celui-ci puisse enregistrer l'information

● **LOGEMENTS HORS CONTINGENT OU REMIS A DISPOSITION**

	Bailleurs	Délai pour renseigner le SNE	Précisions
Demandes d'informations ou de pièces justificatives	X	pré-CALEOL	à renseigner en cas de non retour compromettant une acceptation en CALEOL
Désignation par le bailleur ou un réservataire pour présentation à une CALEOL	X	immédiat	
Visites de logements proposées au demandeur	X	7 jours maximum	
Visites de logements effectuées par le demandeur	X	7 jours maximum	
Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL	X	immédiat	
Décisions et positions des demandeurs validées par la CALEOL	X	immédiat	
Motif du refus de la CALEOL à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution	X	immédiat	
Motif du refus du demandeur à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution	X	immédiat	
Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents	X	immédiat	

● **LOGEMENTS CONTINGENT PREFECTORAL**

L'État labellise les ménages reconnus prioritaires au titre du contingent préfectoral au travers de l'outil informatique SYPLO, directement interfacé avec le SNE:

- o logé temporairement/hébergé en structure
- o dépourvu de logement
- o réfugié statutaire/protection subsidiaire
- o en situation d'expulsion
- o victime de violences conjugales ou familiales
- o en situation de surpeuplement (sur-occupation)
- o hébergement chez un Tiers
- o logement inadapté à une situation de handicap
- o logement indigne
- o mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de 21 ans pris en charge avant leur majorité par l'ASE

- taux d'effort actuel excessif
- propriétaire occupant avec un compromis de vente signé

Cette reconnaissance prioritaire Etat est visible dans le SNE dans l'onglet « Evénements ».

La gestion des prioritaires Etat se fait selon 2 cas de figure:

a) Dans le cadre d'une gestion déléguée du contingent préfectoral au bailleur,

l'instruction des dossiers est gérée dans sa globalité par les bailleurs (A ce jour, les bailleurs concernés sont CDC Habitat et CDC Habitat social, France-Loire, ICF Atlantique, LogemLoiret, SCALIS, 3F Centre Val de Loire). Le bailleur identifie les ménages prioritaires soit par le module de recherche du SNE en cochant la rubrique SYPLO (et en appliquant les critères de priorité de l'Etat) soit directement dans l'outil SYPLO.

b) Dans le cadre d'une gestion directe du contingent préfectoral par les bailleurs (Pierres et Lumières, les Résidences de l'Orléanais, Valloire Habitat),

le bailleur notifie par courriel au service du contingent préfectoral la vacance du logement mis à la disposition du préfet (ddets-contingent-prefectoral@loiret.gouv.fr).

Le service du contingent préfectoral dispose d'un délai de 15 jours ouvrables à compter du lendemain de la date de réception du courriel du bailleur, pour proposer trois candidatures au bailleur social.

Le service du contingent préfectoral peut être exceptionnellement amené à proposer un nombre de candidatures inférieur à 3, s'il ne dispose pas de suffisamment de candidatures adaptées au logement mis à disposition. Le bailleur pourra compléter à 3 candidatures en gardant une priorité pour les situations Etat.

L'ordre de priorité donné par les services de l'État doit être respecté en cas de situations similaires.

Le service du contingent préfectoral informe par courrier les personnes que leur candidature a été proposée à un bailleur au titre du contingent préfectoral, avec copie par courriel aux travailleurs sociaux référents.

Le bailleur propose systématiquement une visite du logement avant CALEOL.

Le bailleur s'engage à informer, de façon explicite et par écrit, chacun des candidats proposés par les services de l'État de la décision de la CALEOL et des conséquences potentielles d'un refus d'un logement adapté.

Plusieurs cas de remises à disposition de l'État au bailleur:

- Si, au terme du délai, le contingent préfectoral n'a fait aucune proposition de candidats ;
- Si le contingent préfectoral informe le bailleur qu'il n'aura pas de candidats ;
- Si les candidats refusent le logement proposé ou se désistent ;
- Si la CALEOL refuse l'attribution du logement à au moins un des candidats proposés par le contingent préfectoral, la gestion **déléguée** se met alors en place pour un second et/ou un troisième tour de propositions de candidatures ; le bailleur doit alors rechercher dans le vivier de demandeurs labellisés État sur SYPLO [en tenant compte de la cotation État (voir annexe 4 de chacune des conventions de gestion en flux Etat – bailleur) ou au moyen du module de recherche du SNE en cochant la « priorité » SYPLO. Il s'engage à classer ces candidats à l'aide de la cotation État.

Dans les cas a) comme b),

Le bailleur s'engage à renseigner le système national d'enregistrement (SNE) à toutes les étapes, avec une vigilance particulière au stade de la radiation pour attribution, laquelle doit indiquer les réservataires bénéficiaires. Le bailleur signalera dans le SNE (dans le module « gestion des événements ») les refus et les motifs de refus par les attributaires avec des arguments objectifs et explicites afin que l'État puisse en être informé et qu'il en soit tenu compte dans le calcul de l'atteinte des objectifs.

Lorsque le logement est attribué, le bailleur social doit effectuer la radiation du demandeur dès la signature du bail, en application de l'article R. 441-2-8 du CCH.

Le SNE oblige également à préciser les caractéristiques d'une attribution et si elle concerne un public prioritaire:

Ajouter une décision d'attribution

Décision

Date de la décision : * 15 07 2024

Type d'attribution : *

Rang :

Commentaires :

Logement

Numéro RPLS :

Code SIREN bailleur : 453859019

Le logement est-il situé en quartier prioritaire ville : *

Code INSEE de la commune du logement : *

Ménage

Type de réservataire désignataire : *

Autre type de réservataire (précisez) :

Caractère prioritaire du ménage : *

Motifs de priorité :

- DALO
- L441-1 a) handicap
- L441-1 c) mal logement, cumul de difficultés
- L441-1 d) hébergement ou logement temporaire
- L441-1 e) reprise d'activité
- L441-1 f) habitat indigne
- L441-1 j) un enfant mineur à charge et dans des locaux suroccupés ou non décents
- L441-1 k) Personnes dépourvues de logement
- L441-1 l) menace d'expulsion sans relogement
- L441-1 autres priorités listées à cet article (b), g), h), i))
- L441-1 m) Publics suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)

Ces informations sont nécessaires pour permettre un suivi des objectifs d'attribution aux publics prioritaires et aux ménages relevant du 1er quartile.

Dans les cas a) comme b), une liste de publics très prioritaires est gérée prioritairement.

Ces publics sont listés sur une plateforme de partage Etat/Bailleurs. Ce sont des publics identifiés SNE et SYPLO dont les situations sont présentées par les travailleurs sociaux comme les plus prioritaires. Ils sont présentés en CALEOL selon les mêmes obligations liées au SNE.

c) **Dans le cadre des logements neufs**, le bailleur est tenu d'informer l'ensemble des réservataires dans un délai de 2 mois avant la première mise en service. Une réunion entre réservataires permet d'ajuster la répartition en fonction du pourcentage d'attribution dont est doté le réservataire.

EN GESTION DELEGUEE	Bailleurs	Délai pour renseigner le SNE	Précisions
Demandes d'informations ou de pièces justificatives	X	pré-CALEOL	à renseigner en cas de non-retour compromettant une acceptation en CALEOL
Désignation par le bailleur ou un réservataire pour présentation à une CALEOL	X	immédiat	
Visites de logements proposées au demandeur	X	7 jours maximum	
Visites de logements effectuées par le demandeur	X	7 jours maximum	
Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL	X	immédiat	
Décisions et positions des demandeurs validées par la CALEOL	X	immédiat	
Motif du refus de la CALEOL à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution	X	immédiat	
Motif du refus du demandeur à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution	X	immédiat	
Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents	X	immédiat	

EN GESTION DIRECTE	Etat	Bailleurs	Délai pour renseigner le SNE	Précisions
Demandes d'informations ou de pièces justificatives	X		pré-CALEOL	à renseigner en cas de non-retour compromettant une acceptation en CALEOL
Désignation par le réservataire pour présentation à une CALEOL	X		immédiat	
Visites de logements proposées au demandeur		X	7 jours maximum	
Visites de logements effectuées par le demandeur		X	7 jours maximum	
Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL		X	immédiat	
Décisions et positions des demandeurs validées par la CALEOL		X	immédiat	
Motif du refus de la CALEOL à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution		X	immédiat	
Motif du refus du demandeur à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution		X	immédiat	
Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents		X	immédiat	

● **LOGEMENTS CONTINGENT ACTION LOGEMENT**

Action Logement intervient dans la sélection des candidatures qui se sont positionnées sur une offre de logement dans le cadre d'un parcours résidentiel choisi. La sélection s'opère selon les critères de scoring définis par Action Logement et de la cotation du territoire.

Action Logement assure la vérification et la complétude des candidatures avant envoi aux bailleurs. Après transmission des candidatures, charge aux bailleurs d'organiser les visites de logement, le passage en CALEOL et de renseigner le SNE.

	Action Logement	Bailleur	Délai pour renseigner le SNE	Précisions
Demandes d'informations ou de pièces justificatives	X		pré-CALEOL	à renseigner en cas de non-retour compromettant une acceptation en CALEOL
Désignation par le bailleur ou un réservataire pour présentation à une CALEOL	X		immédiat	
Visites de logements proposées au demandeur		X	7 jours maximum	
Visites de logements effectuées par le demandeur		X	7 jours maximum	
Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL		X	immédiat	
Décisions et positions des demandeurs validées par la CALEOL		X	immédiat	
Motif du refus de la CALEOL à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution		X	immédiat	
Motif du refus du demandeur à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution		X	immédiat	
Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents		X	immédiat	

● **LOGEMENTS CONTINGENTS COMMUNAUX**

Afin de tenir compte de l'organisation établie entre les 10 bailleurs sociaux avec les 22 communes du territoire, il convient de préciser le rôle de chacun dans l'enregistrement dans le SNE des événements survenant avant l'inscription en CALEOL, étant entendu qu'il revient aux bailleurs de renseigner les événements CALEOL et post-CALEOL.

Partager l'historique des propositions refusées et leur motif apporte un double intérêt :

- Pour le demandeur: être accompagné pour retravailler le contenu de sa demande,
- Pour les services instructeurs: cibler le besoin et adapter la proposition de Logement.

Dès que le dossier est transféré de la commune au bailleur, transfert qui intervient à des étapes différentes selon les organismes, le suivi des événements revient de fait à la charge d

u bailleur.

	Commune	Bailleur	Délai pour renseigner le SNE	Précisions
Demandes d'informations ou de pièces justificatives (à renseigner en cas de non-retour compromettant une acceptation en CALEOL)	X (si gestion directe)	X (si gestion déléguée)	pré-CALEOL	Selon organisation définie (Bailleurs/communes)
Désignation par le bailleur ou un réservataire pour présentation à une CALEOL	X (si gestion directe)	X (si gestion déléguée)	Immédiat	
Visites de logements proposées au demandeur	X (si gestion directe)	X (si gestion déléguée)	7 jours maximum	
Visites de logements effectuées par le demandeur	X (si gestion directe)	X (si gestion déléguée)	7 jours maximum	
Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL		X	immédiat	
Décisions et positions des demandeurs validées par la CALEOL		X	immédiat	
Motif du refus de la CALEOL à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution		X	immédiat	
Motif du refus du demandeur à renseigner si possible en « commentaires » en même temps que la décision d'attribution		X	immédiat	
Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents		X	immédiat	

Pour les communes qui contactent les candidats pour leur proposer les logements, lorsque ces propositions sont suivies d'un refus de visite, les communes s'engagent à :

- Pour les communes Guichet enregistreur, à saisir les événements dans le SNE,
- Pour les communes qui ne sont pas Guichet enregistreur, à transmettre les informations de refus de visite ou de refus après visite au bailleur concerné qui aura la charge de renseigner le SNE.

La liste de ces refus et leurs motifs sont transmis simultanément à l'envoi de la liste des candidats qui acceptent le logement (pour présentation en CALEOL).

Par « informations à transmettre », sont attendues :

- Le Numéro unique du dossier de demande de logement social,
- Le nom du demandeur,
- Références du logement (organisme, RPLS, adresse, typologie),
- Date de proposition de visite,
- Date de visite effectuée,
- Motif du refus.

1.3. Engagements des services instructeurs :

A l'occasion de l'instruction en amont du passage en CALEOL, les bailleurs et Action Logement s'engagent à

- procéder à la mise à jour du dossier du demandeur dans le SNE.
- Mettre à disposition des demandeurs l'état d'avancement des dossiers en cours d'instruction,
- Ne pas instruire un dossier avant son enregistrement
- Ne pas proposer un logement à un demandeur faisant déjà l'objet d'une proposition,
- Ne plus modifier un dossier sur le SNE lorsque le candidat a accepté un logement à la suite d'une attribution en CALEOL, jusqu'à la radiation du dossier
- Informer en toute transparence les demandeurs sur l'état d'avancement de leur dossier ou les orienter vers le portail grand public pour consultation des événements liés à leur demande.

1.4. Engagements des services enregistreurs :

Tout guichet enregistreur doit enregistrer les pièces justificatives qui lui sont adressées dans un délai de quinze jours suivant le dépôt des pièces par le demandeur.

Lorsqu'une demande est en période de renouvellement, tout guichet qui intervient sur le dossier pour modifier les informations ou ajouter une pièce, procède à la mise à jour du dossier et au renouvellement de la demande.

1.5 Engagements des CALEOL :

Dans le cadre de la cotation de la demande, les CALEOL s'engagent à passer en commission l'ensemble des dossiers qui ont fait l'objet d'une proposition refusée par le demandeur. Constituent un refus :

- lorsque le demandeur ne complète pas son dossier alors qu'il s'est vu proposer un logement
- lorsque le demandeur ne répond pas ou répond négativement à une proposition avant la commission d'attribution
- lorsque le demandeur refuse le logement après la commission d'attribution

Une voie de recours amiable est possible : si le demandeur estime que la décote appliquée n'est pas justifiée, il a la possibilité d'adresser un courrier au bailleur dans un délai de 15 jours après son application.

2. IDENTIFICATION DES DEMANDEURS :

Le Système National d'Enregistrement permet d'identifier les demandes pour lesquelles la loi entend porter une attention particulière. Cette labellisation facilite le travail de rapprochement offre / demande réalisé par les bailleurs et réservataires.

- Caractère prioritaire DALO
- Caractère prioritaire CCH
- Eligibilité au contingent Préfecture
- Eligibilité au contingent Action Logement
- Demandes anormalement longues (12 mois et plus)
- Demandes bénéficiant de plusieurs attributions sous réserve du refus du ou des candidats précédents

- Demandes du 1er quartile de ressources
- Demandes à traiter dans le cadre d'un relogement NPNRU

La labellisation des demandeurs est effectuée par les bailleurs et les réservataires au moment de l'instruction du dossier. Elle peut être amendée à évoluer. Elle peut ne pas être exclusive.

Le cumul de labellisation « contingent préfectoral » et « contingent Action Logement » pour une même demande est possible dans les cas suivants :

- en situation d'expulsion
- logement inadapté au handicap
- victime de violence
- les sortants d'hébergement.
- Toute situation jugée d'une extrême urgence

ANNEXE 6

LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES ATTENDUES DANS LE CADRE DE LA COTATION

Conformes à la liste des pièces autorisées par l'arrêté du 19 avril 2022

Situation vis-à-vis du logement actuel		
Critères		Justificatif à fournir pour activer les points
Personne menacée d'expulsion sans solution de relogement		<p>Commandement de payer OU assignation à comparaître OU jugement d'expulsion OU commandement de quitter les lieux</p>
Personne hébergée en établissement ou logement de transition		<p>Attestation d'hébergement ou de domiciliation ou quittance de loyer</p>
Habitat indigne		<p>En priorité : Décision administrative (arrêté du Préfet ou du Maire ou du président de l'établissement public de coopération intercommunale, mise en demeure ou fermeture administrative) OU un jugement du tribunal</p> <p>En dernier recours, d'autres pièces peuvent également être acceptées : attestation de la CAF ou de la MSA, ou tout autre document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement démontrant la situation d'indignité, photos.</p>
Personne ayant à leur charge au moins un mineur et habitant dans un logement	Non décent	<p>copie du jugement d'un tribunal statuant sur l'indécence du logement, Diagnostic de non-décence de la CAF ou de la MSA</p> <p>En dernier recours, d'autres pièces peuvent être acceptées : document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos</p> <p>ET contrat de location, quittance de loyer ou justificatif de propriété ET livret de famille ou acte d'état civil</p>

	Manifestement sur-occupé	Contrat de location ou justificatif de propriété ET livret de famille ou acte d'état civil
Personne sans logement	Personne dépourvue de logement et hébergement	Attestation d'un travailleur social, d'une association OU certificat de domiciliation
	Personne hébergée par des tiers	Attestation d'hébergement de la personne qui héberge OU certificat de domiciliation, OU attestation d'un travailleur social ou d'une association
Ancienneté de plus d'un an		Pas de pièce à fournir : calcul automatique Pour les personnes déjà locataires du parc social et qui demandent à en changer : fournir le contrat de location.
Logement inadapté au handicap ou perte d'autonomie		Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document) Pour les personnes déjà locataires du parc social et qui demandent à en changer : fournir le contrat de location ou la quittance de loyer
Taux d'effort trop élevé (plus de 40%)		Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de chaque codemandeur et des personnes à charge OU justificatif de ressources OU attestation CAF ET quittance de loyer ou autre document démontrant les dépenses affectées au logement (y compris les charges) Pour les personnes déjà locataires du parc social et qui demandent à en changer : fournir le contrat de location ou la quittance de loyer.
Sous-occupation dans le parc social		Pour les personnes déjà locataires du parc social : Contrat de location ou la quittance de loyer
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire		Lettre de congé du propriétaire OU jugement prononçant la résiliation du bail
Situation personnelle		
Critères		Pièces à fournir
Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de 21 ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'ASE, dans les conditions prévues à l'article L. 222-5 du code de l'action sociale et des familles,		Attestation du conseil départemental ou extrait d'une décision judiciaire permettant d'établir qu'il bénéficie ou a bénéficié d'une mesure au titre de l'ASE.

jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge	
Violence familiale ou mariage forcé	Situation d'urgence attestée par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre Ier du même code OU récépissé du dépôt de plainte
Viol ou agression sexuelle au domicile ou aux abords	Aucune pièce requise
Sortie de prostitution	Aucune pièce requise
Victime de traite des êtres humains ou proxénétisme	Aucune pièce requise
Ménage relevant du premier quartile	Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de chaque codemandeur et des personnes à charge OU justificatif de ressources OU attestation CAF
Personne en situation de handicap	Carte mobilité inclusion invalidité, ou carte d'invalidité pour les personnes qui en sont titulaires à titre définitif, décision d'attribution d'un droit ou d'une prestation par une commission des droits de de l'autonomie des personnes handicapées ; décision d'attribution d'une pension d'invalidité d'un organisme de sécurité sociale
Sortie d'appartement de coordination thérapeutique	Attestation d'hébergement ou de domiciliation
Divorce ou séparation	Jugement de divorce OU convention homologuée OU justificatif d'un avocat attestant que la procédure est en cours OU ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales Pour les PCAS : récépissé d'enregistrement de la déclaration de rupture du PACS à l'officier de l'état civil ou au notaire ou mention de la dissolution du PACS figurant dans l'acte de naissance.
Étudiant ou apprenti	Carte d'étudiant OU contrat de travail OU Attestation de formation ou tout autre justificatif de formation
Ancien étudiant en résidence étudiante	Contrat de location

Habite l'EPCI (Orléans Métropole)	Contrat de location, quittance de loyer ou justificatif de propriété OU attestation d'hébergement ou de domiciliation OU reçu d'hôtel OU attestation d'un travailleur social
Habite la commune	Contrat de location, quittance de loyer ou justificatif de propriété OU attestation d'hébergement ou de domiciliation OU reçu d'hôtel OU attestation d'un travailleur social
Situation professionnelle	
Critères	Pièces à fournir
Reprise d'activité après une période de chômage de longue durée	Carte de demandeur d'emploi ou attestation de situation et tout document attestant de la reprise d'une activité (attestation de formation ou contrat de travail).
Travaille dans l'EPCI (Orléans Métropole)	Contrat de travail OU Attestation de formation ou tout autre justificatif de formation
Logement éloigné du lieu de travail	Contrat de location, quittance de loyer ou justificatif de propriété ET Contrat de travail.
Changement de lieu de travail	Ancien et nouveau contrats de travail
CDD / Intérim	Contrat de travail
Travailleur essentiel	Contrat de travail ou bulletin de paie précisant le poste occupé
Sapeurs-pompiers volontaires	Attestation de son chef de corps et indiquer dans la partie « commentaire libre » du formulaire CERFA de demande de logement social l'adresse du centre de secours auquel il est rattaché