



PPGD

Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs de la Communauté urbaine Grand Paris Seine et Oise

Août 2023

Sommaire

Sommaire	2
Préambule	3
A. Modalités d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du plan partenarial..	5
Les partenaires associés à l'élaboration du PPGD.....	5
Le contenu du plan partenarial.....	5
Le champ d'application et la durée du plan partenarial	6
B. Diagnostic de l'accueil et de la gestion de la demande.....	7
Un important parc social collectif, hétérogène dans sa répartition et ses caractéristiques	7
La satisfaction de la demande	9
Le traitement actuel de la demande et des attributions de logement social.....	13
Les enjeux d'application de la loi ALUR sur le territoire.....	17
C. Les orientations en matière d'information, d'accueil du demandeur et de gestion partagée de la demande	19
<i>Orientation 1 : Renforcer la connaissance partagée du parc social, de son occupation, de la demande et des attributions de logement social</i>	20
<i>Orientation 2 : Organiser un parcours clair pour le demandeur de logement et garantir l'accès à une information fiable, de qualité et harmonisée sur l'ensemble du territoire</i>	21
<i>Orientation 3 : Améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande par une gestion partagée et partenariale des attributions</i>	22
<i>Orientation 4 : Mieux prendre en charge les demandes de mutation et les relogements liés à la rénovation urbaine en renforçant la coopération entre bailleurs et réservataires</i>	23
<i>Orientation 5 : Organiser le partenariat pour une prise en charge partagée des demandeurs prioritaires dans le respect des principes de mixité.....</i>	24
D. Le plan d'actions	- 25 -
E. Annexes.....	57
Annexe 1 – Délibération communautaire du 17 novembre 2016 approuvant le lancement de l'élaboration du PPGD	61
Annexe 2 – Délibération communautaire du 12 octobre 2023 adoptant le PPGD	63
Annexe 3 – Liste des réunions, ateliers et questionnaires réalisés pendant l'élaboration du PPGD	64
Annexe 4 – Liste des critères de priorité applicables sur le territoire – la cotation de la demande.....	67

Préambule

L'article 97 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR) comporte des mesures relatives à la simplification de l'enregistrement de la demande, à l'information des demandeurs et au pilotage et à la mise en œuvre opérationnelle de la gestion de la demande et de l'information des demandeurs.

Il prévoit que tout établissement public de coopération intercommunale (EPCI) doté d'un programme local de l'habitat élabore un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (désigné ci-après par plan partenarial ou PPGD). Les décrets N°2015-522, 2015-523 et 2015-524 du 12 mai 2015 définissent les modalités d'élaboration du plan partenarial destiné à satisfaire le droit à l'information et à assurer la gestion partagée des demandes de logement social, en fonction des besoins et des circonstances locales.

Le plan partenarial porte principalement sur :

- L'instauration d'un droit à l'information du demandeur de logement social, organisé sur le territoire au sein d'un « service d'information et d'accueil du demandeur »,
- La mise en place d'une gestion partagée, entre réservataires, des demandes de logement social sur une même intercommunalité. Cette gestion partagée se traduit à la fois par l'utilisation du Système National d'Enregistrement (SNE) et la définition d'une gouvernance partenariale sur la gestion de la demande.

Le territoire de Grand Paris Seine et Oise (GPS&O) dispose d'une préoccupation ancienne pour l'amélioration des conditions d'accueil et d'information des demandeurs de logements sociaux, ainsi que des processus d'attributions ; et ce, notamment au travers du dispositif de l'ex-Communauté d'Agglomération de Mantes en Yvelines, précurseur en termes de mutualisation et d'harmonisation des pratiques d'accueil et d'attribution.

La Communauté urbaine Grand Paris Seine et Oise a délibéré le 24 mars 2016 pour mettre en place sa Conférence intercommunale du logement (CIL). Elle a ensuite délibéré le 17 novembre 2016 pour initier l'élaboration d'un Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs sur son territoire.

Le présent document prend en compte le Porter à Connaissance transmis par les services de l'Etat en date du 27 avril 2017, ainsi que l'ensemble des réunions de travail partenariales réalisées entre 2016 et 2022. Mis en attente afin de prioriser la validation des documents relatifs aux objectifs d'attribution : document cadre (CIL du 19 février 2019) et convention intercommunale d'attributions (CIL du 27 novembre 2019) et des modalités de relogement dans le cadre des programmes de renouvellement urbain, les travaux ont été relancés en 2021. Les évolutions réglementaires, en particulier la cotation de la demande rendue obligatoire, ont ainsi été intégrées au projet de plan initial.

Les textes ultérieurs, notamment les nouvelles règles issues de la loi 3DS seront intégrées au plan en suivant les démarches partenariales d'élaboration déjà constatées et dans le cadre des instances prévues lors de la mise en œuvre des différentes actions.

Le plan partenarial a été présenté à la CIL réunie en séance plénière le 9 novembre 2022. Les communes membre de la Communauté urbaine ont été consultées entre le 7 février et le 30 avril 2023.

Le Préfet de la Région Ile de France a rendu un avis favorable en date du 28 juillet 2023. Enfin, la Communauté urbaine a approuvé le projet de plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur par délibération du Conseil communautaire en date du 12 octobre 2023.

Le plan partenarial s'organise en plusieurs volets :

- A. Les modalités d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du PPGD ;
- B. Un **diagnostic** présentant les modalités actuelles de fonctionnement de la demande et des attributions sur le territoire ;
- C. Les **orientations** retenues par GPS&O ;
- D. La déclinaison des orientations en **plan d'actions** ;
- E. Des **annexes** comprenant notamment les **conventions d'application** nécessaires à la mise en œuvre du plan partenarial et qui seront ajoutées en fonction de l'avancement du plan d'actions.

A. Modalités d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du plan partenarial

Les partenaires associés à l'élaboration du PPGD

Le présent document a été élaboré de manière partenariale en associant :

- L'ensemble des 73 communes composant la Communauté urbaine, en particulier celles disposant d'un patrimoine social et celles concernées par la géographie prioritaire ;
- Les services et élus de la Communauté urbaine ;
- Les bailleurs sociaux présents sur le territoire et l'AORIF ;
- Action logement services ;
- Les services de l'Etat représentés par ses directions locales : DRIHL, DDETS, DDT ;
- Les associations ;
- Les autres partenaires œuvrant en faveur de l'accès au logement social, notamment l'agence départementale d'information sur le logement (ADIL).

Entre l'été 2016 et septembre 2017, des entretiens et questionnaires ont été menés. Plusieurs ateliers thématiques ont également été organisés. Cette matière a été réactualisée en 2021 et en 2022 par un nouveau questionnaire à l'ensemble des sites d'enregistrement communaux et des bailleurs, de nouveaux entretiens et groupes de travail thématiques (*liste en annexe n°3*). Cette consultation des acteurs a alimenté le diagnostic ainsi que les orientations et actions du présent document.

Le contenu du plan partenarial

L'élaboration, le contenu et le suivi du plan partenarial sont cadrés par les articles R. 441-2-10 à R.441-2-14 du code de la construction et de l'habitation (CCH).

Le PPGD définit, en fonction des besoins et des circonstances locales, les orientations destinées à assurer la gestion partagée de la demande et à satisfaire le droit à l'information des demandeurs de logement social.

Le plan doit fixer, pour chacune des actions permettant de mettre en œuvre ses orientations, la liste des partenaires y contribuant : les organismes bailleurs, l'Etat et les autres réservataires de logements sociaux et, le cas échéant, d'autres personnes morales intéressées.

Conformément à l'article L.441-2-8 du CCH, la mise en œuvre du plan fait l'objet de conventions signées entre l'EPCI et les organismes bailleurs, l'Etat, les autres réservataires de logements sociaux et, le cas échéant, d'autres personnes morales intéressées. Elles seront annexées au fur et à mesure de l'avancement du plan d'actions.

Le champ d'application et la durée du plan partenarial

Le plan partenarial concerne l'ensemble du territoire de GPS&O et l'ensemble des acteurs du logement qui y intervient.

Les dispositions du plan partenarial s'appliquent à compter de son adoption par l'EPCI et pour une durée de six ans, conformément à l'article R.441-2-13 du code de la construction et de l'habitation.

Le suivi et pilotage du PPGD dans la durée

La Communauté urbaine assure le suivi de la mise en œuvre du PPGD. Ce suivi est restitué et débattu dans le cadre de la Conférence intercommunale du logement qui se réunit annuellement.

Une évaluation à mi-parcours (à l'issue des trois premières années) et un bilan final seront réalisés par la Communauté urbaine. Ils associeront l'ensemble des partenaires et seront adressés aux services de l'Etat.

Les différents bilans auront pour objectif de :

- Dresser le bilan des actions prévues au PPGD,
- Mesurer les effets des actions mises en œuvre sur les objectifs fixés,
- Le cas échéant, modifier le plan partenarial par voie d'avenant.

B. Diagnostic de l'accueil et de la gestion de la demande

La Communauté urbaine de Grand Paris Seine et Oise regroupe, au 1^{er} janvier 2022, 73 communes, et compte 421 128 habitants (Insee, 2019). Ce territoire, d'une superficie d'environ 505 km², s'étend le long de la Seine, dans le département des Yvelines et en limite Nord-Ouest de l'Ile-de-France.

Il s'agit d'un territoire composite issu de la fusion de six intercommunalités, regroupant des communes rurales, péri-urbaines et urbaines aux profils démographiques variés.

Traversé par la ligne de transilien J (Saint-Lazare – Mantes-la-Jolie) et desservi par le RER A (à Poissy et Conflans-Sainte-Honorine), la Communauté urbaine est aujourd'hui un bassin d'emplois et d'habitat de la région francilienne conséquent.

Un important parc social collectif, hétérogène dans sa répartition et ses caractéristiques

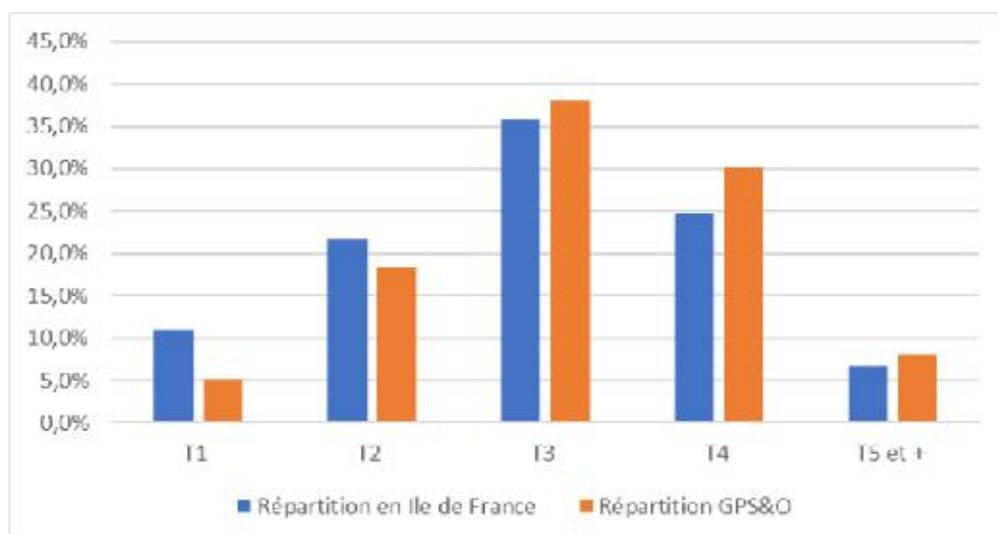
L'offre d'habitat social à GPS&O est développée et compose plus d'1/3 du parc Yvelinois. L'agglomération compte aujourd'hui **44 621** logements locatifs sociaux publics (RPLS, 2021), soit 27,2% des résidences principales, inégalement répartis sur 42 des 73 communes.

Ces logements locatifs sociaux sont concentrés sur l'axe Seine, pour moitié sur 4 communes (Mantes-la-Jolie, Poissy, Les Mureaux et Achères) et pour près des **2/3 dans des communes disposant d'un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV)**. 39,2% du parc est situé dans un QPV en 2021.

En 2022, 17 communes sont déficitaires (au titre des résolutions de la loi SRU). 10 communes (rurales pour la plupart) ont moins de 30 logements sociaux ou des logements communaux et 31 communes ne disposent d'aucun logement social.

Le parc locatif social sur GPS&O comporte une **proportion importante de T3 et de T4, (2/3 du parc)**. Cette répartition se fait en défaveur des petites typologies. Cette répartition sur GPS&O varie suivant les bassins d'habitat.

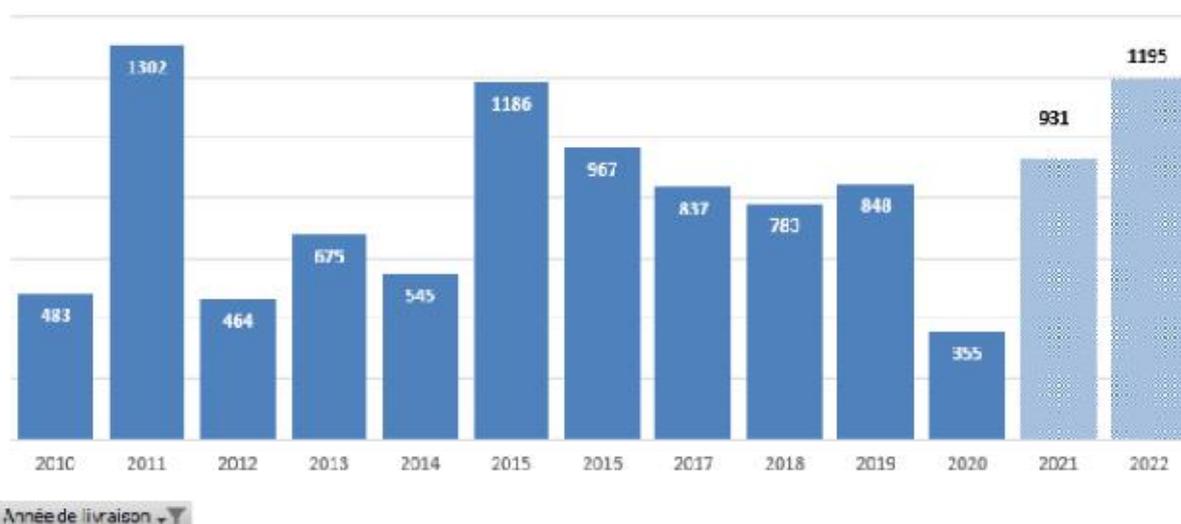
Typologie	Nombre de logements	Répartition en Ile de France	Répartition GPS&O
T1	2272	11,0%	5,1%
T2	8282	21,8%	18,5%
T3	17039	35,8%	38,1%
T4	13496	24,7%	30,2%
T5 et +	3593	6,7%	8,0%



Répartition des logements locatifs sociaux par typologie en Ile-de-France et sur GPS&O au 01/01/2021 - Source : observatoire de l'habitat GPS&O – RPLS et statistiques DREAL.

Si l'offre locative sociale de la Communauté Urbaine apparaît accessible financièrement à l'échelle régionale (en moyenne 5,91€/m² contre 6,31€ dans les Yvelines et 6,91€ en Ile-de-France), le territoire enregistre d'importantes **disparités en termes de niveaux de loyers**, selon les répartitions géographiques et par bailleur.

La production d'offre locative sociale en **augmentation continue** sur GPS&O avec un niveau moyen de 696 logements livrés entre 2013 et 2018, s'est ralenti depuis 2019 (557 logements livrés en 2019 et 234 en 2020). Cette production tend à se réduire sur les communes disposant d'au moins un QPV et à s'accélérer sur les autres communes. Ainsi, un **rééquilibrage territorial de l'offre** (et de l'offre à bas loyers) s'est amorcé depuis les années 2000, **au bénéfice des communes en déficit SRU et des communes sans QPV**.



Nombre de logements locatifs sociaux produits par année entre 2010 et 2020 et extrapolé en 2021 et 2022 d'après les autorisations - Source : observatoire de l'habitat GPS&O - RPLS et base permis de construire GPS&O

La satisfaction de la demande

Une tension élevée mais orientée sur certaines communes et certains produits ciblés

Type de logement demandé	Nombre de demandes au 31/12/2015	% de la demande	Demandes satisfaites au 31/12/2015	% des attributions	Nombre de demandes par attribution	Nombre de logements en stock
T1	1856	12,1%	231	6,3%	8,0	1948
T2	4302	28,1%	953	25,9%	4,5	7068
T3	4822	31,5%	1492	40,5%	3,2	16305
T4	3653	23,9%	829	22,5%	4,4	13612
T5+	670	4,4%	180	4,8%	3,7	3828

Type de logement demandé et satisfaction de la demande en 2015 - Source : SNE Infocentre du système national d'enregistrement de la demande de logement social – METL

Type de logement demandé	Nombre de demandes au 31/12/2021	% de la demande	Demandes satisfaites au 31/12/2021	% des attributions	Nombre de demandes par attribution	Nombre de logements en stock
TOTAL	20 830	-	3 187	-		44 681
T1	3 081	14,8%	199	6,2%	15,5	2 272
T2	5 909	28,4%	898	28,2%	6,5	8 282
T3	5 927	28,5%	1 306	41,0%	4,5	17 039
T4	4 981	23,9%	672	21,1%	7,4	13 495
T5+	932	4,4 %	112	3,5%	8,3	3 593

Type de logement demandé et satisfaction de la demande en 2021 - Source : observatoire de l'habitat GPS&O - SNE Infocentre du système national d'enregistrement de la demande de logement social – DRIHL- RPLS 2021

Le stock de demandes portant sur une commune de GPS&O en 1^{er} choix au 31 décembre 2021 était de 20 900 demandes. Le stock de demandes sur le territoire de GPS&O, quel que soit l'ordre de choix communal, était de 37 059 en 2021 (données SNE). Le nombre de demandes en 1^{er} choix GPS&O est en **augmentation continue** depuis plusieurs années, puisque le territoire enregistrait 15 586 demandes en stock fin décembre 2015 et 19 071 au 31 décembre 2019.

Le nombre de demandes satisfaites en 2021 est de **3 195**, soit **6,5** demandes pour une attribution (4 demandes pour une attribution en 2015). Cela indique une **tension assez élevée**, comparable au ratio des Yvelines (1 attribution pour 6,6 demandes) mais néanmoins moindre qu'en Ile-de-France (1 attribution pour 9,8 demandes). Cette tension

est **variable selon la localisation**, puisque Mantes-la-Jolie, Poissy, Les Mureaux, Conflans-Sainte-Honorine, Carrières-sous-Poissy enregistrent plus de la moitié de la demande de l'intercommunalité (12 084 demandes en choix 1), avec une tension de la demande plus élevée parfois au-delà de 10 demandes pour une attribution.

Selon le **type de logement demandé la satisfaction** de la demande varie de 4,5 demandes par attribution (pour un T3) à 15,5 (pour un T1). 80,8% des demandes concernent les T2, T3 et T4 (à part égale entre le T2 et le T3). Pour ces typologies, ce sont 93,3% des attributions qui sont réalisées.

Le T3 occupe une part importante dans les attributions en volume et en poids, du fait d'un volume d'offre plus élevé et de sa capacité à loger un éventail de ménages plus important.

Il est nécessaire de considérer les T1 et T2 ensemble car ces typologies correspondent aux demandes des **petits ménages, profil correspondant à 43,2% des demandes** mais ne représentent que 34,4% des attributions. Il y a donc **une forte tension sur les petits logements**. La rotation plus élevée dans ces typologies ne suffit pas à répondre à la demande. Toutefois le T3 participe pour partie à loger les couples ou familles monoparentales.

Les demandeurs de grands logements (à partir du T4) représentent 28,3% des demandeurs et leur taux de satisfaction dans l'ensemble des attributions est de 24,6%. La tension sur ces demandes est notamment alimentée par un **faible taux de rotation** autour 7% en 2020 qui limite le nombre de logements disponibles pour d'éventuelles entrées dans le parc social.

Situation familiale	Nombre de demandes au 31/12/2021		Demandes satisfaites au 31/12/2021	Répartition de la demande satisfaite	Pression demande/attribution
TOTAL		20 851	3 216		
Personne seule	8 515	10 302	1 105	46,9%	7,71
Couple sans enfant	1 787	49,4%	404		4,42
Couple avec 1 ou 2 enfants	3 131	6 583	603	38,7%	5,19
Famille monoparentale avec 1 ou 2 enfants	3 452	32,0%	642		5,38
Couple avec 3 enfants ou plus	2 664	3 966	322	14,4%	8,27
Famille monoparentale avec 3 enfants ou plus	1 302	19,0%	140		9,30

Type de logement demandé et satisfaction de la demande en 2021 - Source : observatoire de l'habitat GPS&O - SNE Infocentre du système national d'enregistrement de la demande de logement social - DRIHL.

Une pression forte sur le parc abordable pour les ménage 1er quartile

En 2021, les demandes émanant des ménages les plus modestes du 1^{er} quartile étaient de 5 522. La part de ces ménages représentait 26,4% de l'ensemble des demandes des

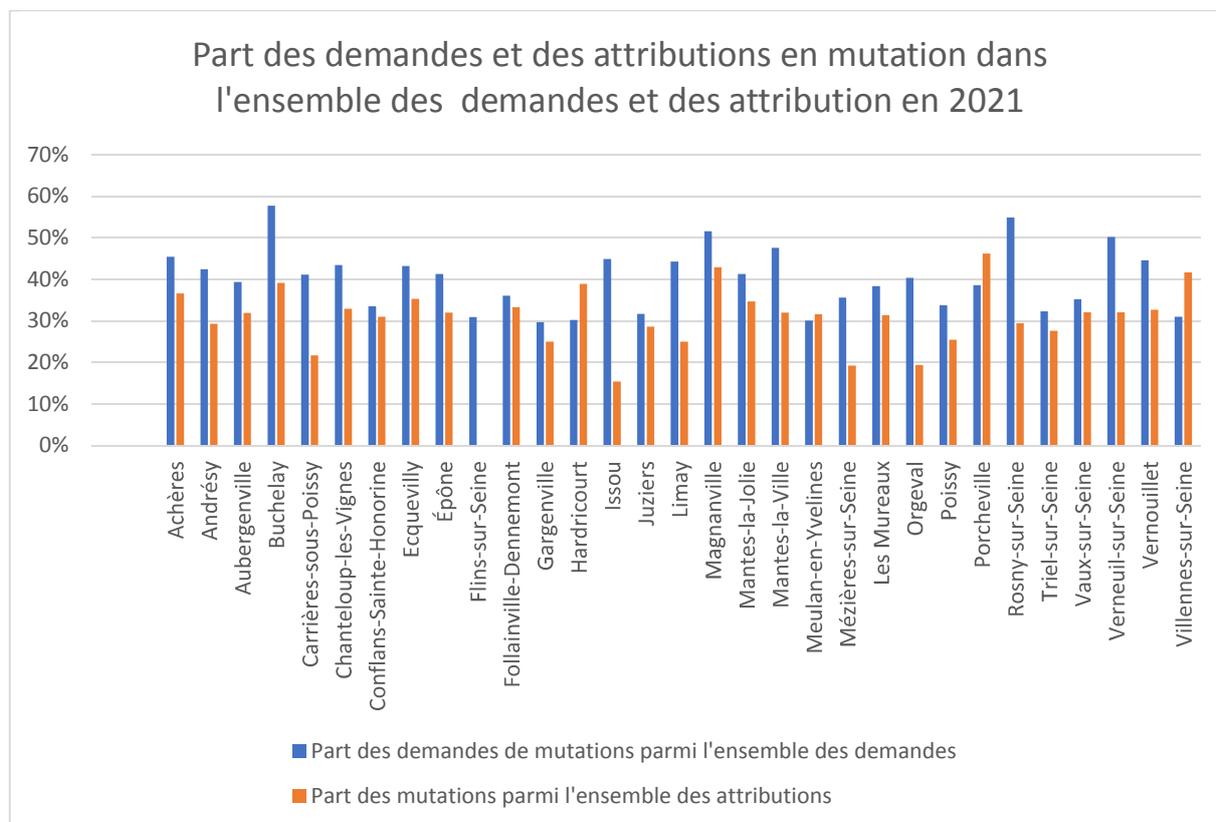
ménages, ce qui est dans la moyenne de la plupart des grands EPCI d'Ile de France. Le nombre d'attributions était quant à lui de 452 (14% des attributions). Le rapport du nombre de demandes pour une attribution était donc de 12,2 alors que pour les ménages des autres quartiles la pression s'établissait à moins de 6 demandes pour une attribution.

La satisfaction des demandes de mutations dans un contexte de mobilité contrainte

En 2021, les demandes de mutation interne représentent toujours **40% du stock** de demandes (8 058 demandes en 2021 et 6 079 en 2015) pour **30% de satisfactions** (983 attributions en 2021 et 1 104 en 2015), soit un taux de satisfaction des demandes de mutation de **11,8%** (1 demande de mutation pour 8,5 demandes de mutation satisfaites). La part des mutations dans la demande et dans les attributions correspond aux grandeurs observées en 2021 dans la Métropole du Grand Paris.

Les ratios montrent une tension plus forte sur les mutations par rapport à la situation de 2015 puisque le taux de satisfaction était de 18,2%. Le territoire présente donc encore des **difficultés à satisfaire ses demandes de mutation**.

Ces demandes sont particulièrement nombreuses sur les communes de **Mantes-la-Ville, Les Mureaux et Poissy**, soit des communes qui dénombrent un parc social important ; à elles trois elles enregistrent près de la **moitié des demandes de mutation**, pour un taux de satisfaction de ces dernières compris entre 16 et 20%.



Source : SNE 2021

Comme précisé précédemment le parc social est sous tension avec peu de mobilité, peu de logements sociaux disponibles pour d'éventuelles entrées, en raison des faibles taux de

vacance (2,27%) et de mobilité (6,07%). La mobilité des ménages n'a jamais été aussi basse sur le territoire, certainement une conséquence du contexte sanitaire de 2020. La rotation est essentiellement portée par la construction neuve de logement social. Le nombre de mise en service est lui aussi en baisse importante. Il atteint un nombre particulièrement bas de 435 logements au 1^{er} janvier 2021 contre 795 au 1^{er} janvier 2020. Il semble que l'attractivité du parc neuf ne soit pas ou plus un moteur pour les demandes de mutation au vu du maintien de la part de demandes de mutation dans l'ensemble des demandes et ce malgré la baisse des livraisons observée. Ce point est difficile à évaluer car il n'existe pas de motif dans le SNE.

Les principaux motifs de demande pour un logement social correspondent à des situations déclarées de logement non décent ou indigne, de logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie, de logement trop petit, trop cher. Les motifs : logement éloigné du lieu de travail, divorce ou séparation, logement repris ou mis en vente par son propriétaire et les autres motifs sont moins fréquents.

Sur le territoire de GPS&O, plusieurs **facteurs** contraignent la faible mobilité des mutations dans le parc :

- La tension sur la demande et un niveau de vacance faible ;
- Des parcours résidentiels et des sorties du parc difficiles, au sein du parc social ou vers l'accession ;
- Suivant les stratégies et les outils développés par les organismes HLM :
 - Des engagements sont pris dans les Conventions d'Utilité Sociale, mais les priorités accordées à ces demandes varient d'un bailleur à l'autre.
 - Les mutations dites « de confort » sont jugées moins prioritaires que la satisfaction des primo-entrants.
 - Des démarches sont menées par certains organismes pour encourager les parcours résidentiels (maintien du prix au m², aide du déménagement...).

La satisfaction de la demande prioritaire : un rôle d'accueil des publics les plus modestes assumé par GPS&O

Sur le territoire, **29,4 % des attributions ont été dédiées à l'accueil des ménages prioritaires** en 2021, témoignant d'une évolution constante depuis 2016 (26,8% en 2019, 23,6% en 2018, 19,5% en 2017 ; 17,4% en 2016)

Sept communes ont, à elles seules, contribué pour 61,2% à cet objectif (586 sur 948 attributions CU GPS&O) : Poissy, Achères, Mantes-la-Jolie, Mantes-la-Ville, Les Mureaux, Conflans-Sainte-Honorine, Carrières-sous-Poissy. Parmi elles, quatre ont un QPV.

13,5 % des attributions ont concerné des ménages DALO en 2021 (12% en 2019, 9% en 2018 et 7,3% en 2017). 70,3% des attributions sont assurées par sept communes (dans l'ordre décroissant) : Achères, Poissy, Les Mureaux, Mantes-la-Jolie, Carrières-sous-Poissy, Conflans-Sainte-Honorine, Mantes-la-Ville (305 sur 434 attributions CU GPS&O).

Ainsi, le territoire s'inscrit dans une **sensibilité particulière d'accueil des publics modestes et/ou prioritaires**. Il existe toutefois un **enjeu fort d'identification et de labellisation de ces publics en amont**.

Le traitement actuel de la demande et des attributions de logement social

Le service d'accueil et d'information du demandeur

La préexistence d'un service d'accueil et d'information mutualisé sur le territoire de l'ex-CAMY

L'ancienne Communauté d'agglomération de Mantes-en-Yvelines avait, bien avant la réforme, mis en place en 2004 un service mutualisé de gestion de la demande et des attributions. Ce service s'est progressivement étendu à 35 communes pour tenir compte d'élargissements de périmètre successifs. Il porte sur l'information et l'enregistrement des demandeurs et la gestion des attributions pour les contingents de l'agglomération, désormais communauté urbaine, des villes et de la préfecture (délégués à la CU, jusqu'en 2018 pour le contingent préfectoral « mals logés »).

Ce service se compose à ce jour (2022) de 2 sites d'accueil (Magnanville, Mantes-la-Jolie) et d'une permanence (Epône) pour un total de 11 agents. Il permet des pratiques harmonisées ainsi que des moyens humains et techniques mutualisés (personnel rattaché à la CU, logiciel commun entre les sites) et favorise surtout une approche intercommunale des attributions.

Le maillage

Le maillage actuel de l'accueil et de l'information du demandeur est très **hétérogène**. De **nombreux lieux assurent l'accueil et l'information des demandeurs** sur le territoire (voir cartographie ci-après) :

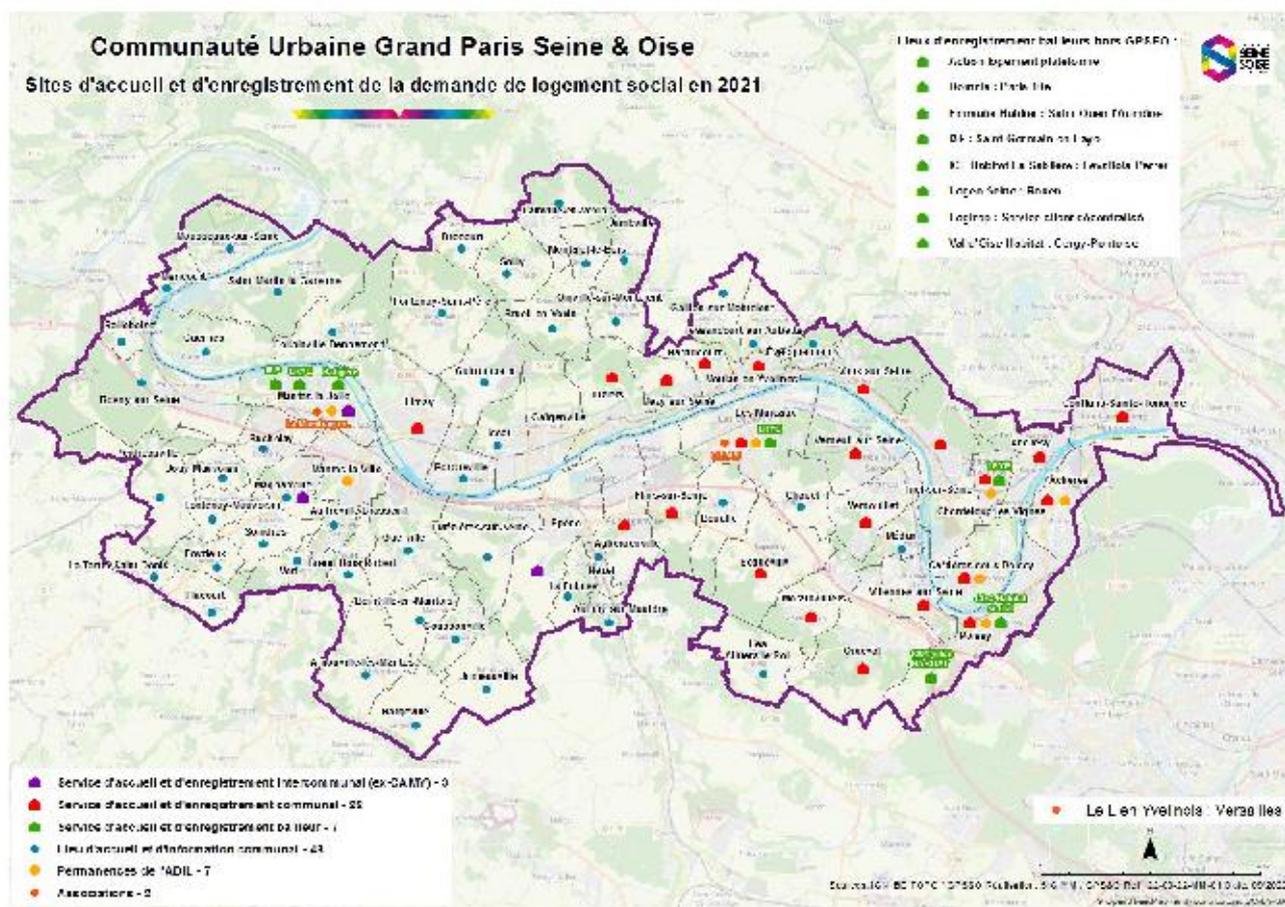
- Des lieux intercommunaux
- Des lieux communaux au dimensionnement et services variables
- Des lieux bailleurs davantage dédiés à la gestion du par cet des locataires qu'à l'accueil des demandeurs
- Les permanences de l'ADIL 78
- Un lieu pour le groupe Action Logement
- Les associations...

Depuis 2020, les modalités d'accueil des demandeurs ont évolué vers une réduction des accueils physiques et un développement de la dématérialisation des démarches administratives est engagée.

Ces derniers sont distribués comme suit :

- Des sites pratiquant uniquement l'accueil et l'information du demandeur (communes, bailleurs, ADIL, associations) répartis selon un maillage diffusé sur l'ensemble du territoire.
- Des sites pratiquant l'accueil et l'enregistrement du demandeur (communes, sites intercommunaux, bailleurs) :
 - Des sites communaux multiples, majoritairement répartis sur l'est du territoire.
 - Des sites bailleurs peu nombreux.

Les différents sites ont des organisations et des pratiques différentes dans l'accueil et l'information apportée aux demandeurs. L'enquête menée auprès des partenaires au printemps 2021 permet d'identifier les différences et les attentes partagées pour améliorer et harmoniser les pratiques.



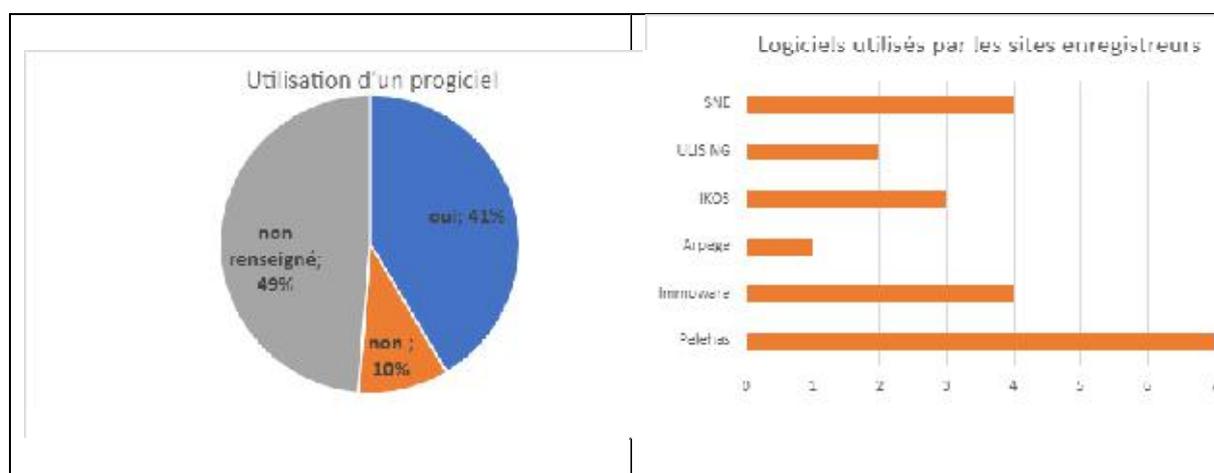
Des similitudes dans les pratiques de l'ensemble des sites du territoire

Ces sites d'accueil, d'information et d'enregistrement présentent à l'inverse des similitudes :

- Des **plages horaires** d'accueil conséquentes avec des **locaux** spécifiques dédiés pour la majorité : lieux communaux ouverts aux horaires des mairies, certains lieux ouverts le samedi matin.
- L'utilisation d'un **logiciel** : pour la majorité des communes interrogées¹ (Pelehas, Cerbere, Acces, Projet Implicite) (*voir graphiques ci-après*).
- La **diffusion de documentation** : pour 3/4 des communes interrogées (Cerfa, notice explicative et flyers de demande de logement en ligne de l'Etat).
- L'accueil des demandeurs sur **rendez-vous et/ou entretiens** :
 - quasiment toutes les communes interrogées réalisent des entretiens téléphoniques,
 - et 2/3 reçoivent les demandeurs en vis-à-vis pour des entretiens.
- Une grande **proximité** avec les usagers.

¹ Données et éléments d'analyse issus d'une enquête réalisée en novembre 2016 par questionnaires auprès des communes du territoire disposant d'un lieu d'enregistrement ; taux de réponse : 18 communes sur 27.

- **Ecoute, disponibilité et réactivité** du personnel et des élus municipaux : des rencontres entre élus/services de l'habitat et demandeurs organisés chaque semaine dans toutes les communes.



Source : enquête GPS&O 2021 auprès des partenaires

Les pratiques hétérogènes en matière de traitement de la demande sur le territoire

Toutefois, si des points de similitude existent, la quantité et la diversité des sites d'accueil à l'échelle de la CU implique également une hétérogénéité logistique et d'organisation des moyens humains :

- Le **manque de matériel** adapté, de supports de communication et d'information : 1/4 seulement des communes interrogées disposent d'outils de communication.
- Des **renseignements de dossiers** plus ou moins rigoureux.
- Des **différences de contenu dans le renseignement des dossiers** : moins d'1/4 des communes interrogées réalise des diagnostics sociaux.
- Du **personnel plus ou moins spécialisé** et formé pour répondre à des questions sur le processus d'attributions.
- Le **manque de temps** dans certaines communes :
 - nombre de postes physique destinés à l'accueil compris entre 1 et 4 selon les lieux (pour une moyenne de 1,78)
 - nombre d'ETP compris entre 0,20 et 5 selon les lieux (pour une moyenne de 1,61)
- Des **discours hétérogènes** et des renvois vers d'autres lieux : plus de la moitié des communes interrogées indiquent être confrontées à des problèmes logistiques liés à l'accueil des demandeurs.

Ainsi, on note **un fonctionnement de l'accueil des demandeurs en « spectre »** sur le territoire de GPS&O, allant du lieu communal sans personnel dédié, au service intercommunal mutualisé, en passant par des lieux communaux structurés, pouvant se traduire par un manque de lisibilité du réseau pour le demandeur. Il existe donc sur le territoire un enjeu de réduction des écarts de traitement entre les demandeurs et d'harmonisation des fonctionnements en appuyant les petits lieux les moins bien dotés, sans lisser pour autant les pratiques locales.

Fonctionnement de l'enregistrement et des attributions

Le territoire comporte une certaine diversité d'acteurs assurant l'enregistrement des demandes.

En 2021, pour GPS&O, 16 315 nouvelles demandes ont été enregistrées directement sur internet via le portail grand public. La part des créations par internet est croissante depuis plusieurs années et désormais prépondérante (70% des créations).

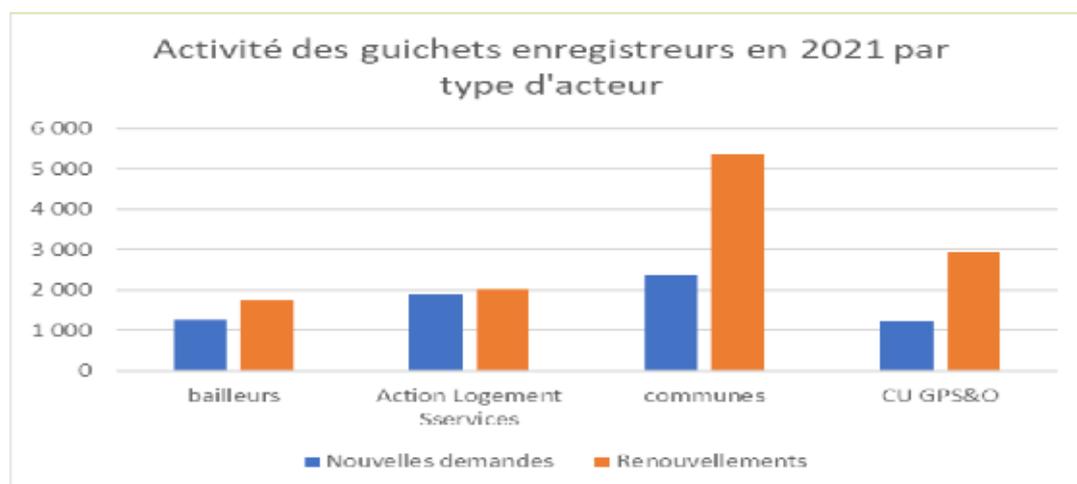
Les guichets ont assuré quant à eux l'enregistrement de 6 808 demandes nouvelles (56,4% des demandes assurées par les guichets) et 5 256 demandes de renouvellement.

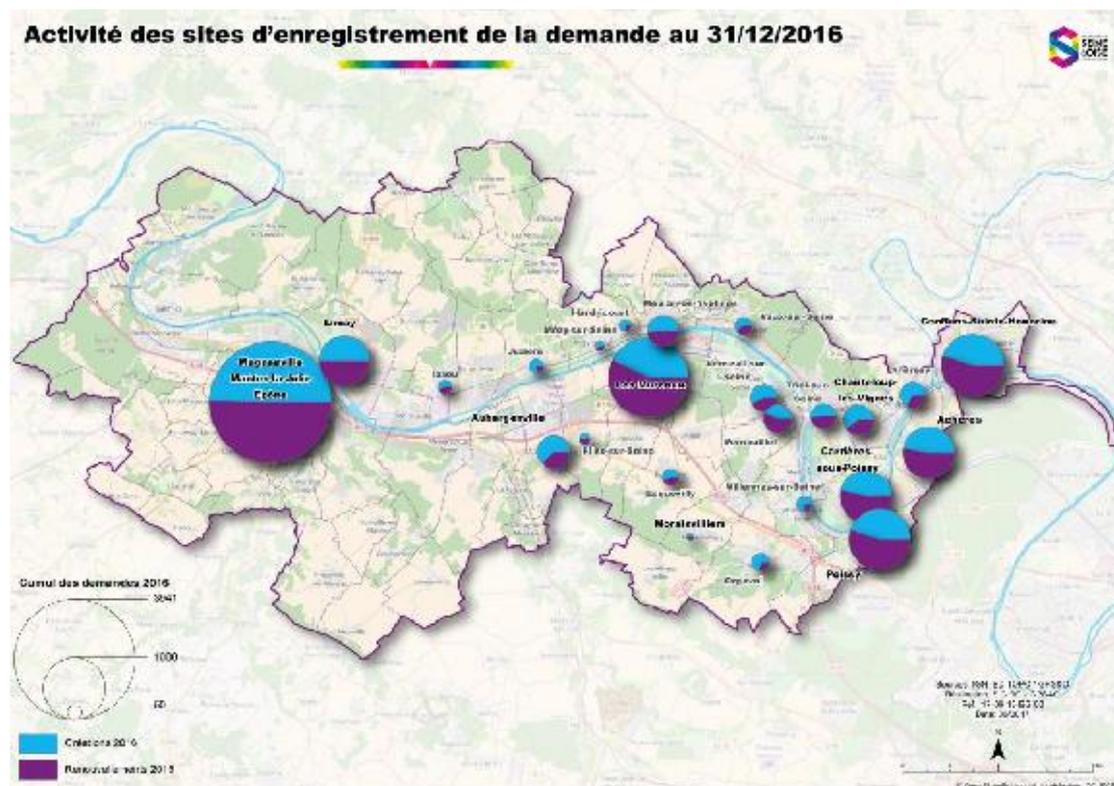
Le volume et la répartition entre les primo-demandeurs et les renouvellements de demandes est différentes suivant les acteurs :

- Action logements services : 2 023 demandes dont 1 906 nouvelles demandes (94%)
- Les bailleurs sociaux : 1 738 demandes dont 1 275 nouvelles demandes (73%)
- GPS&O, activité mutualisée sur les 3 sites intercommunaux : plus de 2930 enregistrements dont 1241 de nouvelles demandes (42%)
- Communes et leur CCAS : 2 987 demandes dont 2 386 demandes nouvelles (80%)

Ces données permettent d'identifier des différences dans le traitement des demande nouvelles et des mutations entre les acteurs. Mais elles ne rendent pas compte de la diversité du maillage. Au centre et à l'Est, l'activité des guichets est éclatée entre de multiples sites, avec une hiérarchisation des lieux en fonctions du nombre de demandeurs enregistrés :

- Des lieux à activité modeste à très modeste (entre 10 et 50 demandes en 2021) comme Ecquevilly, Flins-sur-Seine, Issou, Juziers, Morainvilliers, Orgeval, Vaux-sur-Seine, Villennes-sur-Seine ... ;
- Des lieux intermédiaires, plus ou moins bien structurés, comme Aubergenville, Meulan, Verneuil-sur-Seine, Vernouillet enregistrent entre 100 et 300 demandeurs ;
- De lieux plus importants comme Achères, Carrières-sous-Poissy, Chanteloup-les-Vignes, Conflans-Sainte-Honorine, Les Mureaux, Limay, Poissy enregistrent des proportions plus conséquentes, avec plus de 400 demandes enregistrées.





Carte en cours d'actualisation

Les enjeux d'application de la loi ALUR sur le territoire

La configuration du territoire et les caractéristiques du réseau actuel nécessitent une application de la loi permettant d'harmoniser au mieux le fonctionnement actuel de la gestion de la demande et des attributions, sans pour autant aller vers une perte en proximité. Un certain nombre d'axes d'amélioration ont été identifiés et seront traités dans le cadre du PPGD.

Les élus et partenaires se sont accordés sur les enjeux prioritaires de mise en œuvre de la loi ALUR sur leur territoire :

- Assurer un service de qualité, harmonisé sur le territoire ;
- Maintenir un service de proximité pour les administrés ;
- Mettre le plan partenarial au service des objectifs d'équilibre territorial définis dans la Convention intercommunale d'attribution.

Ces enjeux sont conformes à ceux identifiés par l'Etat dans son Porter à Connaissance en date du 27 avril 2017 :

- Accentuer l'équité dans le système d'attribution des logements ;
- Donner au demandeur davantage de transparence sur les procédures d'accès au logement et le rendre plus actif dans ses démarches ;
- Garantir aux demandeurs la délivrance d'une information juridiquement correcte et homogène sur l'ensemble du territoire de l'EPCI ;
- Accroître la lisibilité du parcours du demandeur ;

- Développer l'efficacité dans le traitement des demandes en favorisant la mutualisation des informations ;
- Maintenir un maillage suffisant de guichets de proximité afin de garantir le droit à l'enregistrement et de permettre l'accès à ce service à tous les demandeurs.

C. Les orientations en matière d'information, d'accueil du demandeur et de gestion partagée de la demande

ORIENTATION 1

Renforcer la connaissance partagée du parc social, de son occupation, de la demande et des attributions de logement social

ORIENTATION 2

Organiser un parcours clair pour le demandeur de logement et garantir l'accès à une information fiable, de qualité et harmonisée sur l'ensemble du territoire

ORIENTATION 3

Améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande par une gestion partagée et partenariale des attributions

ORIENTATION 4

Mieux prendre en charge les demandes de mutations et les relogements liés à la rénovation urbaine en renforçant la coopération entre bailleurs et réservataires

ORIENTATION 5

Organiser le partenariat pour une prise en charge partagée des demandeurs prioritaires dans le respect des principes de mixité

Orientation 1 : Renforcer la connaissance partagée du parc social, de son occupation, de la demande et des attributions de logement social

Rappel de la loi

A minima, le PPGD doit prévoir les modalités de qualification de l'offre de logements sociaux sur le territoire.

Cependant, la connaissance la plus fine possible et partagée du parc social, de son occupation, mais également de la demande et des attributions constitue un enjeu pour la déclinaison de la plupart des actions du PPGD.

Les orientations de Grand Paris Seine et Oise

La Communauté Urbaine GPS&O et ses partenaires s'accordent sur plusieurs objectifs relatifs à cette première orientation :

- Renforcer l'observatoire de la Communauté urbaine et le rendre accessible à l'ensemble des partenaires via une plateforme et cartographie dynamique,
- Organiser le partenariat pour la mise à disposition des données permettant d'alimenter l'observatoire et les données partagées en général,
- Permettre, par un travail partenarial, de mieux connaître et qualifier le parc social et son occupation, pour :
 - Eclairer les choix d'attribution,
 - Mettre en œuvre les objectifs du document cadre et de la convention intercommunale d'attributions (CIA),
 - Mais également orienter la production de logements dans le cadre du programme local de l'habitat intercommunal (PLHi),
- Utiliser ces éléments de connaissance pour alimenter l'information à destination des demandeurs et plus globalement l'ensemble des administrés.

Orientation 2 : Organiser un parcours clair pour le demandeur de logement et garantir l'accès à une information fiable, de qualité et harmonisée sur l'ensemble du territoire

Rappel de la loi

L'article L.441-2-6 du CCH rend obligatoire le « droit à l'information » des demandeurs, en amont du dépôt de la demande ainsi que dans le suivi de son traitement. Pour mettre en œuvre ce droit, le PPGD doit préciser la **structuration d'un service d'information et d'accueil du demandeur (SIAD)** qui s'appuie sur un réseau de lieux d'accueil et, a minima, un lieu commun assurant des fonctions complémentaires aux lieux « classiques ». Le PPGD précise la configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du SIAD, les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs, mais également les outils d'harmonisation de l'information à destination des demandeurs sur l'ensemble du territoire.

Les orientations de Grand Paris Seine et Oise

La CU est garante de la qualité du service délivré dans l'ensemble des lieux et par l'ensemble des partenaires participant au SIAD, qui s'appuiera sur les principes suivants :

- Développer un fonctionnement en réseau de l'ensemble des lieux amenés à informer et accompagner les demandeurs de logement, harmoniser les informations et discours délivrés dans ces lieux et fixer des délais identiques ;
- Conserver une proximité dans l'accueil et l'information du demandeur, via un bon maillage de lieux sur le territoire ;
- Donner au demandeur la liberté de choix dans les démarches qu'il souhaite entreprendre : assurer une bonne complémentarité entre accueil physique, téléphonique et démarches en ligne ;
- Simplifier le parcours du demandeur : faire en sorte de ne pas démultiplier ses démarches et lui offrir des informations faciles à comprendre.

L'organisation du réseau se traduit par différentes portes d'entrée pour le demandeur :

- En ligne via les sites dédiés nationaux et locaux dont le lieu commun dématérialisé, sous la forme d'une plateforme internet gérée par GPS&O ;
- Des lieux de proximité ayant un rôle de relais d'information pour les personnes en besoin de logements et d'orientation dans leurs démarches (y compris l'information sur le DALO, Action Logement Services, le SIAO...);
- Des lieux assurant l'accueil et l'information, mais également l'enregistrement des demandes pour permettre un accompagnement complet au demandeur qui le souhaite, et plus particulièrement la prise en compte spécifique des publics fragilisés ainsi que les demandeurs en fracture numérique.

Le rôle de GPS&O est de s'assurer de l'accès à une information fiable, homogène et complète sur le parc social pour le demandeur de logement et de coordonner et animer le réseau d'accueil afin de recevoir l'ensemble des demandeurs de manière égalitaire sur le territoire (familles, salariés, ménages modestes etc.).

Orientation 3 : Améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande par une gestion partagée et partenariale des attributions

Rappel de la loi

La loi ALUR prévoit la mise en place d'un dispositif de gestion partagée dans chaque EPCI pour mettre en commun les dossiers de demandes de logement social, les informations relatives à la situation des demandeurs et à l'évolution de leur dossier. Pour ce faire, l'intercommunalité peut faire le choix d'adhérer au système national d'enregistrement (SNE) ou, le cas échéant, à un fichier partagé local présentant les mêmes fonctionnalités que le SNE. La loi propose également une harmonisation du processus d'attribution des logements sociaux à l'échelle de l'EPCI, notamment par la définition de partenariats entre les acteurs et d'une gouvernance spécifique.

Deux dispositifs viennent renforcer la gestion partagée des attributions : le système de cotation de la demande à l'échelle de l'EPCI, désormais obligatoire et le passage de la gestion en stock des réservations de logement à la gestion en flux.

Les orientations de Grand Paris Seine et Oise

La Communauté urbaine et ses partenaires font le choix de :

- S'inscrire dans le dispositif du Système National d'Enregistrement (SNE) ;
- Mobiliser l'ensemble des contingents pour la gestion partagée de la demande par un fonctionnement partenarial et transparent entre les réservataires et les bailleurs sociaux dans un contexte nouveau de gestion en flux des attributions ;
- Assurer l'articulation avec la convention intercommunale d'attribution qui vise principalement à améliorer la mixité sociale sur le territoire et réaliser des attributions en adéquation avec les objectifs de la CIL ;
- Améliorer le rapprochement entre offre et demande et harmoniser le processus de sélection des candidats et d'attribution des logement en s'appuyant sur le dispositif de cotation de la demande.

A travers la mise en œuvre de cette gestion partagée de toutes les demandes de logement, les objectifs sont :

- D'améliorer le traitement des demandes et de prendre en compte les différentes situations de manière concertée ;
- De favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande en conciliant choix résidentiels des ménages et objectifs d'équilibre territorial ;
- D'apporter des solutions partenariales aux demandes de mutation ou de relogement dans le cadre des projets de rénovation urbaine et aux demandes prioritaires spécifiques ou complexes.

Orientation 4 : Mieux prendre en charge les demandes de mutation et les relogements liés à la rénovation urbaine en renforçant la coopération entre bailleurs et réservataires

Rappel de la loi

La Conférence intercommunale du logement, dans son document cadre en matière d'attributions, fixe comme orientation :

- *L'amélioration de la satisfaction des mutations au sein du parc social compte-tenu des enjeux de mobilité et de parcours résidentiel pour les locataires du parc social.*
- *La recherche d'un rééquilibrage pour réduire les écarts de pauvreté entre les secteurs de la Communauté urbaine, en accompagnement des projets de rénovation urbaine.*

Le PPGD en précise les modalités d'application (rappel de la charte intercommunale de relogement pour le volet rénovation urbaine).

Les orientations de Grand Paris Seine et Oise

La Communauté urbaine et ses partenaires affichent comme priorité l'amélioration de la satisfaction des demandes de mutations sur son territoire, avec les objectifs suivants :

- Mettre à disposition des locataires un logement adapté à leur situation et prévenir la constitution de situations d'urgence liées à des difficultés de maintien dans le logement ou de conditions d'occupation inadaptée (sur ou sous occupation) ;
- Favoriser la libération de logements qui permettraient d'apporter une solution à des demandes de logement prioritaires (libération de logements de grandes typologies par exemple) ;
- Contribuer aux objectifs de mixité sociale de la CIA ;
- Favoriser les parcours résidentiels, identifier notamment les ménages en capacité d'accéder à la propriété.

Certaines situations sont identifiées comme prioritaires :

- Les violences intrafamiliales dans le parc social ;
- Les problématiques de handicap ou de santé ;
- Les difficultés financières de ménages assumant un loyer trop élevé ;
- Les situations de sous-occupation.

Pour ce qui concerne la stratégie en matière de relogement (nouveau programme national de rénovation urbaine – NPNRU en particulier), celle-ci poursuit trois principaux objectifs :

- Offrir des parcours résidentiels positifs aux ménages notamment en direction de logements récents (neufs ou conventionnés depuis moins de 5 ans) ;
- Contribuer à la mixité sociale en proposant des logements situés hors des sites en QPV et concernés par des NPNRU ;
- Maîtriser les restes à charge.

Pour GPS&O et ses partenaires, le respect du choix des ménages reste cependant le critère principal.

Orientation 5 : Organiser le partenariat pour une prise en charge partagée des demandeurs prioritaires dans le respect des principes de mixité

Rappel de la loi

Les publics prioritaires concernent :

- *Les publics prioritaires inscrits au code de la construction et de l'habitat ;*
- *Les publics reconnus prioritaires par la commission de médiation DALO, au titre du droit au logement opposable ;*
- *Les publics figurant au Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD).*

Dans le cadre de la Convention intercommunale d'attribution, des objectifs d'attribution sont fixés à destination des publics prioritaires et des publics les plus modestes (1^{er} quartile de ressources de la demande régionale).

Les orientations de Grand Paris Seine et Oise

Le document cadre en matière d'attribution et la convention intercommunale d'attribution (CIA) fixent des objectifs d'attribution au profit des publics prioritaires et des ménages les plus modestes sur le territoire de la CU. Les attributions aux publics prioritaires doivent représenter 25% des attributions globales pour satisfaire à la loi Egalité et Citoyenneté (40% en intégrant le contingent Préfecture Mals Logés).

Le plan partenarial précise quant à lui les principes et modalités de prise en charge de ces demandes, avec les principes suivants :

- Assurer une prise en charge équitable des publics prioritaires, entre communes, bailleurs et réservataires, dans le respect des équilibres d'occupation sociale ;
- Assurer une bonne identification de ces publics et les orienter vers les dispositifs d'accompagnement les plus adaptés à leur situation ;
- Identifier, via la qualification du parc social, des « secteurs d'accueil » présentant une offre de logement social accessible aux plus modestes, bien insérée en tissu urbain et ne concentrant pas d'importants déséquilibres d'occupation ;
- Favoriser le dialogue entre réservataires, notamment lors de la livraison de programmes neufs afin de veiller au respect de la mixité sociale et du bien vivre dans l'ensemble immobilier créé ;
- S'appuyer sur les dispositifs nationaux et départementaux existants et les compléter pour un traitement en phase avec les besoins du territoire.

D. Le plan d'actions

ORIENTATION 1

Renforcer la connaissance partagée du parc social, de son occupation, de la demande et des attributions de logement social

1. Compléter l'observatoire du logement social et organiser le partage de données
2. Procéder à la qualification du parc social et à sa mise à jour

ORIENTATION 2

Organiser un parcours clair pour le demandeur de logement et garantir l'accès à une information fiable, de qualité et harmonisée sur l'ensemble du territoire

3. Organiser le réseau des acteurs composant le service d'accueil et d'information des demandeurs (SIAD)
4. Coordonner et animer le réseau des professionnels avec l'appui du lieu commun dématérialisé communautaire
5. Définir les informations communes délivrées au demandeur

ORIENTATION 3

Améliorer le rapprochement offre et demande par une gestion partagée et partenariale des attributions

6. S'appuyer sur le dispositif national du SNE et les instances communautaires de suivi des objectifs d'attribution
7. Garantir un fonctionnement partenarial et transparent entre réservataires et bailleurs sociaux dans le contexte de la gestion en flux
8. Mobiliser le dispositif de cotation de la demande lors de la sélection des candidats et les attributions de logement

ORIENTATION 4

Mieux prendre en charge les demandes de mutation et les relogements liés à la rénovation urbaine en renforçant la coopération entre bailleurs et réservataires

9. Encourager le recours aux dispositifs facilitant la mobilité dans le parc social
10. Faciliter les relogements liés à la rénovation urbaine en coordonnant le partenariat inter bailleurs et inter réservataires

ORIENTATION 5

Organiser le partenariat pour une prise en charge partagée des demandeurs prioritaires dans le respect des principes de mixité

11. Sensibiliser et appuyer les acteurs en contact avec les publics prioritaires
12. Améliorer la prise en charge des publics prioritaires en s'appuyant sur des instances partenariales de coordination

Orientation 1 : Renforcer la connaissance partagée du parc social, de son occupation, de la demande et des attributions

- *Fiche action n°1 : Compléter l'observatoire du logement social et organiser le partage de données*

Constats et enjeux

La Communauté Urbaine dispose déjà d'un observatoire de l'habitat avec un volet logement social. Les outils et les données disponibles évoluent, donnant accès à des informations de plus en plus précises et qui se fiabilisent progressivement (socle de données sur la demande et les attributions mis à disposition par la DRIHL, portail de cartographie du GIP SNE depuis 2020 pour les caractéristiques des logements et les données d'occupation par exemple).

Un suivi, une intégration et une analyse des données en continu sont nécessaires pour servir l'atteinte des objectifs d'attribution, évaluer les impacts de la politique et des actions mise en œuvre, et les évolutions en cours. L'observatoire du logement social doit ainsi être complété afin de pouvoir disposer d'une connaissance fiabilisée et homogène du parc et de son occupation sur l'ensemble du territoire.

A cet effet, le partage des données entre partenaires et la confrontation avec les données de terrain sont essentiels, en lien avec les possibilités réglementaires. Ce partage de données s'organise déjà depuis 2018 via une plateforme internet développée par la CU (habitat.gpseo.fr), accessible aux communes, aux bailleurs et professionnels du logement partenaires.

Ces données d'observation sont également utiles à la communication avec les demandeurs de logement.

Objectifs

L'observatoire du logement social doit permettre :

- De disposer de données harmonisées, homogènes sur le parc social et son occupation, sur l'ensemble de la CU à une échelle communale et infra-communale notamment en lien avec les quartiers fragiles ;
- De conforter le partenariat avec les acteurs de l'habitat, qu'ils contribuent à l'observatoire en étant pourvoyeurs de données ou qu'ils en soient simples utilisateurs ;
- De suivre les objectifs de rééquilibrage fixés dans la convention intercommunale d'attribution : assurer une veille sur l'évolution de la situation des quartiers et résidences ;
- D'alimenter la plateforme internet communautaire à destination des partenaires, des communes et à terme des demandeurs de logement social.

Modalités de mise en œuvre

- **Poursuivre la refonte de l'observatoire communautaire du logement social** avec l'intégration des données du GIP-SNE (RPLS et occupation sociale), la géolocalisation des résidences et l'approfondissement des données sur la demande et les attributions ;
- Actualiser et fiabiliser les données en continu par des **échanges réguliers avec les partenaires** ;
- **Mener des études thématiques**, selon les besoins du territoire, avec un programme défini ;
- **Assurer une diffusion régulière des données issues de l'observatoire aux communes et aux partenaires** via la plateforme internet, les instances techniques et de pilotage (CIL, groupes territoriaux de peuplement..).

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Pilotage de l'observatoire Actualisation des données statistiques via les bases de données existantes ou le recueil de données auprès des partenaires Production d'analyses Diffusion aux communes et partenaires via la plateforme internet et les instances techniques et de pilotage de la politique intercommunale du logement
Les communes	Participation aux travaux de l'observatoire pour les communes (instances)
Les bailleurs et l'AORIF	Mise à disposition des données statistiques, participation aux travaux de l'observatoire
L'Etat	Mise à disposition des données sur le parc social (RPLS) et son occupation via le GIP SNE, sur la demande et les attributions (socle de la demande et autres), participation aux travaux de l'observatoire
Action logement, associations	Participation aux travaux de l'observatoire

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Recueil des données sur le parc social, l'occupation, la demande et les attributions						
Refonte de l'observatoire du logement social et de la plateforme internet						
Production d'analyses thématiques selon programme à définir	X	X	X	X	X	X
Diffusion des données dans le cadre des instances techniques et de pilotage	X	X	X	X	X	X

Indicateurs de suivi

- Nombre d'analyses thématiques réalisées par an
- Nombre de réunions intégrant une restitution des données (bilan par exemple) par an

Orientation 1 : Renforcer la connaissance partagée du parc social, de son occupation, de la demande et des attributions

- *Fiche action n°2 : Procéder à la qualification du parc social et à sa mise à jour*

Constats et enjeux

Les orientations du plan partenarial prévoient la réalisation d'une qualification du parc social ayant pour principal objectif d'éclairer les choix d'attribution. Il s'agit de procéder, à l'échelle des résidences, à l'analyse de 3 groupes indicateurs choisis collectivement : sur les caractéristiques des logements (état, loyer, accessibilité...) ; sur l'occupation des résidences (composition familiale, ressources, statut d'activité...) et sur leur environnement (offre de services et commerces, transports, fonctionnement urbain). Cette analyse prendra en compte différentes échelles (résidence, quartier, commune, CU) et territoires de comparaison.

Des réflexions ont été engagées de longue date (indice de précarité et d'exclusion en 2015 avec l'agence d'urbanisme Seine Aval, groupe de travail dans le cadre de l'élaboration du PPGD) et constituent déjà une base de travail.

L'identification des résidences fragiles ou au contraire « en bonne santé », selon les critères établis collectivement, mis à disposition des réservataires et des bailleurs sociaux, doit permettre de façon très opérationnelle d'orienter la sélection des candidats et les décisions d'attribution.

Objectifs

- Co-construire la méthodologie pour la qualification du parc social avec les partenaires et la vision qualitative des bailleurs ;
- Réaliser la qualification du parc social, l'intégrer au système d'information géographique de la CU et l'actualiser régulièrement ;
- Diffuser cette qualification du parc social aux partenaires concernés (bailleurs, communes, réservataires) comme outil d'aide à la décision dans le cadre des propositions de logement et des attributions.

Modalités de mise en œuvre

- **Définir la méthodologie et les indicateurs** à prendre en compte pour la qualification du parc social
 - Indicateurs sur le parc : niveaux de loyers, localisation (QPV/Hors QPV), état...
 - Indicateurs d'occupation : ressources, composition familiale...
 - Prise en compte de la vision qualitative des acteurs de terrain afin de mieux appréhender la « vie » des résidences (groupes de travail associant le personnel de proximité des bailleurs ou par voie de questionnaire)
- **Réaliser le traitement des données, intégrer cette qualification au SIG et créer une cartographie dynamique ;**
- **Présenter l'outil et les résultats aux partenaires concernés et s'assurer de leur bonne appropriation ;**
- **Assurer la mise à jour régulière.**

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Pilotage, animation et réalisation de la qualification
Les communes	Participation et contribution à la qualification du parc
Les bailleurs	Participation et contribution à la qualification du parc
L'Etat	Participation et contribution à la qualification du parc

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Définition des critères et de la méthodologie						
Réalisation de la qualification et de sa cartographie						
Présentation et suivi de l'outil auprès des partenaires		X	X	X	X	X
Mise à jour				X		X

Indicateurs de suivi

- Critères et méthodologie à définir
- Livraison de la cartographie et des actualisations
- Nombre d'actions d'information ou de présentation de l'outil de qualification

Orientation 2 : Organiser un parcours clair pour le demandeur de logement et garantir l'accès à une information fiable, de qualité et harmonisée sur l'ensemble du territoire

- **Fiche action n°3 : Organiser le réseau des acteurs composant le service d'information et d'accueil des demandeurs**

Constats et enjeux

Le maillage actuel destiné à l'accueil et l'information du demandeur permet d'accueillir les demandeurs sur l'ensemble des 73 communes de l'intercommunalité (cf. diagnostic du présent document). Plusieurs types de lieux assurent l'accueil et l'information des demandeurs sur le territoire, du lieu intercommunal d'enregistrement et accueils des communes ou des bailleurs, jusqu'aux référents sociaux des espaces territoriaux ou des associations.

Le nouveau service d'information et d'accueil du demandeur (SIAD) doit permettre de garantir l'équité de traitement entre les demandeurs et garantir l'accès au même niveau d'information et d'accompagnement partout sur le territoire. Il convient ici de bien distinguer la gestion de l'accueil et de l'information et la gestion des attributions. Cela passe par une structuration du réseau de lieux et une capacité à assurer une montée en expertise de l'ensemble des acteurs membres du SIAD grâce à une coordination menée par GPS&O (cf. fiche action n°4).

Objectifs

- Mettre en place **le service d'information et d'accueil du demandeur (SIAD)** ;
- Organiser une **mise en réseau des lieux** d'accueil et d'information pour harmoniser l'information délivrée et animer des pratiques communes ;
- **Maintenir le relai de proximité** que constituent les communes pour les demandeurs ;
- Permettre une **montée en expertise** de l'ensemble du réseau d'accueil et d'enregistrement de GPS&O ;
- Renforcer le rôle de coordination et de suivi assuré par la CU ;

Modalités de mise en œuvre

- **Une convention d'application du SIAD sera conclue entre les partenaires du plan**
- **Préciser la liste des lieux et acteurs participant au service commun ainsi que les modalités** (horaires, capacité d'accueil téléphonique et physique...)
- **Définir un label commun ou une identité propre aux lieux participant au service commun** : une charte de bonnes pratiques pourrait être proposée
- **Déployer le réseau**
 - Contractualiser avec les lieux concernés
 - Communiquer au sujet du réseau de lieux
 - S'appuyer sur la plateforme dématérialisée communautaire comme référence pour les lieux du réseau d'accueil
- **Préciser si nécessaire les contributions financières de chacun au service commun piloté par la CU**
 - Mettre en place un groupe de travail spécifique pour préciser les investissements financiers nécessaires et les participations de chacun (organismes HLM, Action logement, CU et communes).

L'organisation du service d'information et d'accueil du demandeur sur le territoire de GPS&O

L'organisation des différents lieux

La structuration du réseau se décline en 3 niveaux :

- Des **relais et lieux d'accueil et d'information** en capacité d'apporter un socle d'informations,
- Des **lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement** offrant un accompagnement renforcé des demandeurs, un entretien individuel pour définir leurs besoins et enregistrer les demandes,
- **Un lieu ressources dématérialisé**, incarné par la plateforme internet gérée par GPS&O. Cette plateforme de référence sera accessible aux professionnels des lieux d'accueil mais également pour partie et à terme aux demandeurs qui pourront s'informer sur le site.

Tous les lieux seront amenés à « monter en compétence », grâce notamment à la mise en place du lieu commun dématérialisé (plateforme internet) et à une charte (ou convention) précisant les fonctionnalités et le rôle de chaque lieu, ainsi qu'à des formations / groupes de travail communs.

1. Des relais d'information et lieux d'accueil et d'information ou « lieux bleus » formés pour délivrer une information de qualité au demandeur en proximité physique

Sur le territoire de GPS&O, les demandeurs de logements sociaux peuvent se renseigner en ligne sur le Portail Grand Public ou auprès de toute personne, service ou association amenés à informer le grand public et pouvant assurer un conseil sur le logement : communes, bailleurs, Action Logement Services, ADIL, CLLAJ, Maisons France Services, Points d'Information et de Médiation Multi Services...

Ces lieux devront être en mesure de délivrer une information de premier niveau et renvoyer la personne vers le service adapté. Ces lieux d'accueil et d'information, en plus des dispositions prévues dans les chartes départementales de gestion du dossier unique, s'engagent à :

- **Accueillir** le demandeur ;
- **Renseigner** le demandeur sur la plateforme Grand Public du SNE et, à partir de sa mise en service, sur la plateforme internet de la Communauté urbaine ;

- Renseigner le demandeur sur les informations relatives au fonctionnement de l'enregistrement et des attributions sur le territoire ou le renvoyer vers un lieu en capacité de le renseigner. Pour cela, la plateforme en ligne délivrera aux services concernés un maximum d'informations leur permettant de fournir au demandeur une information fiable et harmonisée à l'échelle du territoire ;
- **Lui délivrer les supports** de communication propres au territoire de la CU et si possible le formulaire CERFA pour l'enregistrement ;
- Si possible, vérifier le CERFA rempli par le demandeur, la pièce d'identité et la validité du titre de séjour, puis adresser le CERFA ainsi qu'une copie lisible de la pièce d'identité au service enregistreur pour qu'il assure l'enregistrement (ou le renouvellement) dans le SNE et la délivrance du numéro unique ;
- **Orienter** les demandeurs vers un lieu d'enregistrement quand le lieu d'accueil n'est pas lieu d'enregistrement.

Toutes les communes de GPS&O constitueront ces « lieux bleus », ainsi que le cas échéant les bailleurs, associations, maisons France services souhaitant être labellisés.

2. Les lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement ou « lieux rouges » : un service complet pour le demandeur

Sur le territoire de GPS&O, l'enregistrement des demandeurs peut s'effectuer en ligne (sur le Portail Grand Public), ou auprès de l'un des lieux d'enregistrement.

Désormais, l'ensemble des lieux d'enregistrement ou « lieux rouges » s'engagent, outre les missions assurées par les lieux d'accueil, à assurer les missions suivantes :

- **Réceptionner la demande** : les guichets s'engagent à réceptionner toutes les demandes de logement social concernant le territoire de la CU et également les demandes hors de leur territoire ;

- **Offrir la possibilité d'un entretien personnalisé** permettant la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande (entretien à réaliser sur demande, dans un délai de 2 mois maximum) ;
- **Enregistrer la demande** : après réception, elle est vérifiée (pièces justificatives) et enregistrée si complète.
- **Modifier la demande** : les guichets s'engagent à modifier toutes les demandes de logement social sans exception à réception des nouvelles informations ;
- **Numériser les pièces justificatives** : les guichets s'engagent à numériser les pièces nécessaires à l'enregistrement et à l'instruction de la demande ;
- **Renseigner le fichier partagé (SNE)** quand un demandeur souhaite être reçu après le dépôt de sa demande ;
- **Informé le demandeur sur l'état d'avancement** de sa demande.

Les sites d'enregistrement sont déjà identifiés sur le territoire, et sont composés à la fois de lieux intercommunaux, de lieux

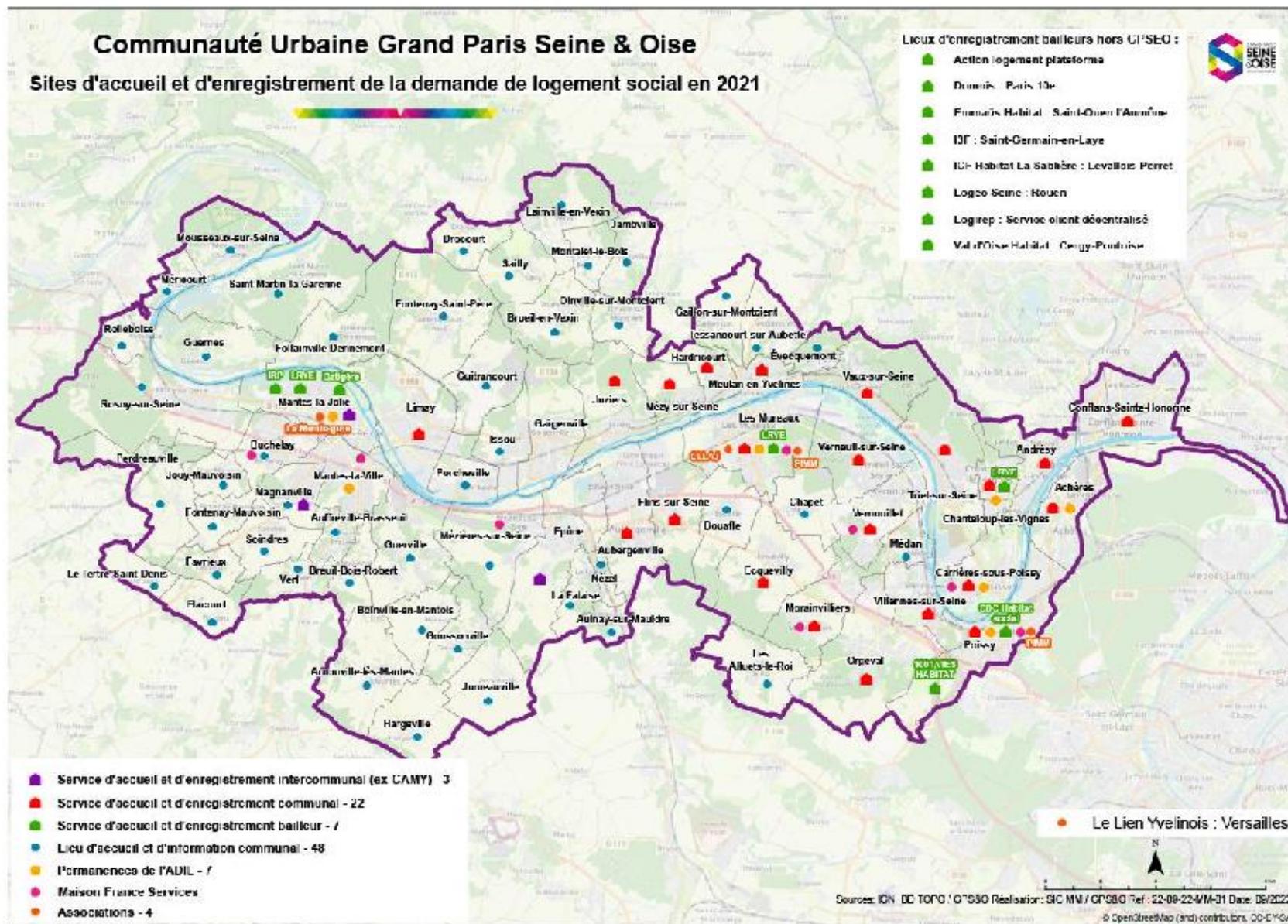
communaux, ainsi que de lieux bailleurs et Action Logement Services. La liste de ces lieux sera mise à jour régulièrement.

3. Un lieu ressources incarné par la plateforme dématérialisée gérée par GPS&O

La Communauté urbaine assurera le fonctionnement de la plateforme dématérialisée (cf fiche action n°4) et veillera à la mise en œuvre du lieu commun soit :

- **La structuration du réseau** (labellisation des lieux, charte d'engagement...) ;
- **L'animation du réseau** (prestations de formation auprès des membres du réseau, réunions d'échange...) ;
- **Le développement de la plateforme numérique** constituant un lieu commun dématérialisé.

Cartographie du réseau d'accueil des demandeurs à l'échelle de GPS&O actualisée



Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Structuration du réseau et animation dans la durée Actualisation de la plateforme dématérialisée constituant le lieu commun
Les communes	Participation au réseau, labellisation pour les communes le souhaitant
Les bailleurs/ Action Logement	Participation au réseau, labellisation pour les bailleurs le souhaitant
Autres partenaires	Participation au réseau, labellisation pour les partenaires le souhaitant

L'organisation proposée doit pouvoir se mettre en place à moyens constants dans un premier temps. Une réflexion pourra être engagée concernant la mobilisation de moyens supplémentaires, humains et financiers, notamment afin de renforcer le rôle de coordinateur / animateur du réseau de GPS&O.

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Rédaction de la charte de labellisation et contractualisation						
Structuration du réseau et déploiement						
Animation du réseau						

Indicateurs de suivi

- Nombre de lieux labellisés par niveau de service et répartition sur le territoire,
- Nombre de consultations et entretiens (si le service est rendu) réalisés par chaque lieu

Orientation 2 : Organiser un parcours clair pour le demandeur de logement et garantir l'accès à une information fiable, de qualité et harmonisée sur l'ensemble du territoire

- *Fiche action n°4 : Coordonner et animer le réseau des professionnels avec l'appui du lieu commun dématérialisé communautaire*

Constats et enjeux

L'animation et la coordination du service d'accueil restent insuffisantes sur l'ensemble des lieux d'accueil dans la mesure où GPS&O n'est pas toujours identifié comme un acteur de référence sur ce plan. La CU doit pouvoir assurer un suivi et une animation de la démarche partenariale pour l'ensemble des 73 communes du territoire et les autres acteurs partenaires afin de permettre une harmonisation des pratiques.

Suite à la mise en place de la plateforme internet communautaire en septembre 2018 (habitat.gpseo.fr), une refonte de l'outil est en cours en 2022 pour améliorer son ergonomie et compléter les informations mises à disposition. A ce stade, elle reste exclusivement accessible aux acteurs professionnels du SIAD (communes, bailleurs, associations etc). La plateforme doit également pouvoir se doter d'un accès pour les demandeurs afin que ces derniers puissent s'informer sur différents sujets à définir.

La plateforme constitue un « lieu commun » dématérialisé, piloté par la CU.

Objectifs

- **Coordonner le réseau** d'accueil et le faire vivre à l'échelle de l'intercommunalité ;
- Garantir une **équité d'accès à l'information** quel que soit le demandeur et le lieu dans lequel il effectue sa demande ;
- Assurer le bon fonctionnement de la **plateforme dématérialisée** et délivrer une **information complète et homogénéisée** à l'échelle de GPS&O (qualification du parc social, implantation de l'offre sociale, liste des opérateurs, information sur le logement social etc.) ;
- **Appuyer l'ensemble des membres du réseau** d'information et d'accueil (communes, bailleurs, associations...) en ayant facilement accès à une information complète sur le parc social ;
- Communiquer sur **les actualités du réseau (atteinte des objectifs de la CIA, retour sur les groupes de travail** sur divers sujets (cotation, formation etc).

Modalités de mise en œuvre

- **Actualiser le fonctionnement et le contenu de la plateforme internet :**
 - Communiquer auprès des acteurs du SIAD et créer une entrée grand public (mise en place d'un groupe de travail pour préciser les fonctionnalités/ information délivrée) ;
 - Prévoir plusieurs fonctionnalités : cartographie dynamique, partage de documents / réseau, accès à des données statistiques, FAQ sur le réseau...
 - Elaborer des supports pédagogiques adaptés aux différents types d'acteurs du SIAD.
- **Animer le réseau à l'échelle de l'intercommunalité :**
 - Proposer des **groupes de travail semestriels** afin d'échanger sur l'actualité du réseau, les bonnes pratiques, retours d'expériences et besoins des acteurs ;
 - Assurer des formations auprès du personnel d'accueil ;
 - Mettre en place un suivi du réseau : rédaction d'une charte / convention définissant le rôle de chacun, travailler sur un label commun dans le cadre d'un groupe de travail.

L'animation du réseau par GPS&O

La CU doit assurer la mise en réseau des différents partenaires qui manque aujourd'hui sur le territoire. Dans un premier temps, à moyens constants, la CU désignera une personne référente au sein de ses équipes qui s'assurera du suivi de la bonne mise en œuvre du PPGD. Cette dernière devra notamment :

- **Mettre à jour régulièrement** la plateforme dématérialisée et la faire vivre (actualités) ;
- Conduire les travaux pour réaliser un **support d'information à l'échelle intercommunale** et assurer son actualisation ;
- **Animer des groupes de travail semestriels** qui pourront aborder les thématiques suivantes :
 - Communiquer les actualités sur la réforme des attributions et l'avancée des différents travaux engagés (cotation etc) ;
 - Partager les retours d'expérience et les bonnes pratiques des acteurs du SIAD ;
 - Interroger les difficultés rencontrées par les acteurs ;
 - Proposer des interventions d'acteurs afin d'avoir un aperçu des initiatives proposées sur les autres territoires métropolitains.

Des réflexions complémentaires pourront être engagées au cours de la mise en œuvre du PPGD pour renforcer les moyens d'animation ou d'accueil des demandeurs (renfort pour certains sites communaux très sollicités, permanences dans des communes rurales non dotées d'un site d'enregistrement par exemple).

Le détail des fonctionnalités de la plateforme internet habitat.gpseo.fr

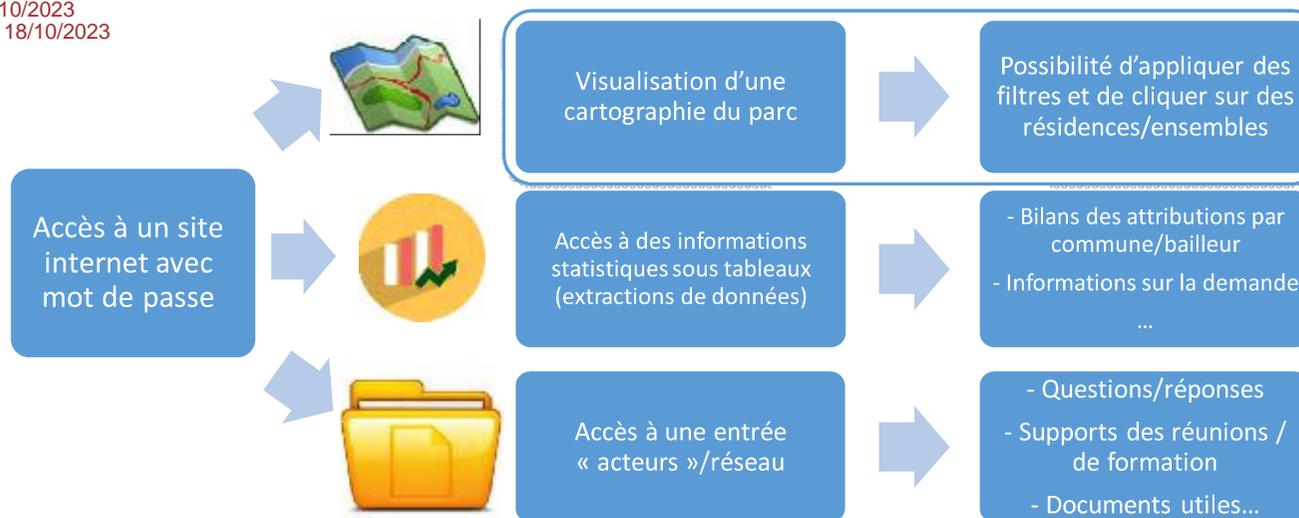
L'une des missions de la CU est l'animation et l'actualisation de la plateforme dématérialisée, faisant office de lieu commun à l'échelle intercommunale. La plateforme est structurée à partir de deux entrées :

- Une **entrée « professionnels »** déjà créée, réunissant tous les acteurs du logement social du territoire (collectivités, organismes HLM, AORIF, associations, Action Logement, etc.), et proposant une information plus précise et spécialisée (juridique, patrimoniale etc.).
- Une **entrée « grand public »** à venir, délivrant une information large (types de produits, critères de ressources, opérateurs présents sur le territoire, modes d'accès sociale, etc.) permettant un accès libre des demandeurs. L'objectif serait ainsi de capter un public plus large, qui ne se serait pas nécessairement tourné vers du logement social.

Les **informations délivrées** sont variables en fonction des destinataires (demandeurs ou partenaires) :

- Pour **les partenaires** : l'objectif pour cette première entrée est de délivrer une information plus précise, de fournir une véritable boîte à outils pour leurs interventions (par exemple pour l'organisation des mutations), et une aide à la délivrance d'informations aux demandeurs se rendant dans un lieu physique. Il s'agit là d'un outil de travail/d'une forme « d'intranet » pour les partenaires.

L'information disponible sur la plateforme devra être complétée par la CU et une communication devra être réalisée afin d'assurer une utilisation de cet outil par l'ensemble des partenaires.



- Pour **les demandeurs** de logement social, les informations à mettre en ligne devront être définies. Elles compléteront les données diffusées par d'autres canaux, en particulier le portail grand public (délais moyens d'attente par type de logement par exemple). Il pourra s'agir notamment :
 - De la cartographie du parc social, mis en parallèle de l'offre de transports, de services etc. ;
 - Une cartographie des points d'accueil et des niveaux de service délivrés (information, enregistrement etc.)
 - Des supports de documentation locaux (système de cotation de la demande sur le territoire de GPS&O par exemple).

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Animation de la démarche partenariale et notamment des temps d'échange Elargissement de l'accès, actualisation des données et modération de la plateforme internet
Les communes, bailleurs, autres membres du réseau	Participent aux temps d'animation de la CU Utilisation de la plateforme

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Animer la démarche partenariale et communiquer autour de l'accès professionnel						
Développement de l'interface grand public						
Mise à jour de la plateforme/modération						

Indicateurs de suivi

- Création d'un tableau de suivi de l'animation par GPS&O (nombre de réunions par an)
- Nombre de consultations de la plateforme

Orientation 2 : Organiser un parcours clair pour le demandeur de logement et garantir l'accès à une information fiable, de qualité et harmonisée sur l'ensemble du territoire

- *Fiche action n°5 : Définir les informations communes délivrées au demandeur*

Constats et enjeux

Actuellement, l'information délivrée selon les lieux est hétérogène. Désormais, avec la loi ALUR, la CU est garante de la mise en œuvre du droit à l'information du demandeur sur son territoire. Trois niveaux d'information harmonisés seront fournis au public et aux demandeurs :

- des informations générales nationales et locales : les règles générales d'accès au parc locatif social, les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national, la liste des lieux d'accueil et le délai anormalement long dans chaque département ;
- des informations concernant les procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements sur le territoire où il fait sa demande, les critères de priorité applicables sur ce territoire, les caractéristiques et la localisation du parc social et les délais d'attente estimés selon les secteurs géographiques et les types de logements, la cotation de la demande et son classement ;
- des informations sur le dossier personnel du demandeur et l'avancement de celui-ci.

Objectifs

- Mettre en application le droit à l'information du demandeur sur le territoire et le rendre responsable de ses démarches ;
- Tenir compte des informations déjà existantes et accessibles, pour ne pas démultiplier les canaux de diffusion de cette information ;
- Rendre l'information délivrée accessible, pédagogique pour faciliter sa compréhension par le demandeur ;
- Prendre en compte les difficultés de certains publics dans les démarches administratives, en particulier en termes d'accès et d'utilisation des outils numériques ;
- En accord avec les partenaires, l'information délivrée au demandeur ne doit pas être source de frustration ou d'incompréhension ; elle doit lui être utile et lui permettre de mieux d'orienter sa demande.

Modalités de mise en œuvre

- **Constituer un groupe de travail** pour élaborer les différentes informations à délivrer au demandeur,
- **Actualiser l'information disponible sur la plateforme dématérialisée et ouvrir un accès « demandeurs »** afin de diffuser cette information (cf. fiche action 4),
- **Rédiger une plaquette intercommunale** avec des informations locales utiles comme les chiffres clés du logement social et **mutualiser sur les contenus à diffuser dans les lieux** d'accueil, d'information et dans les lieux d'enregistrement,
- **Concevoir une communication pour expliciter la mise en œuvre de la cotation de la demande** (cf fiche action 8)
- **Assurer chaque année la mise à jour** des informations délivrées au demandeur.

Les indicateurs sélectionnés pour l'information au demandeur

Les règles nationales

Les partenaires engagés dans le présent Plan partenarial s'engagent à fournir au public et aux demandeurs les informations suivantes :

- les règles générales d'accès au logement social ;
- les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives qui peuvent être exigées ;
- les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national.

Ces informations seront délivrées dans les lieux d'accueil et d'enregistrement en mettant à disposition la plaquette nationale et/ou en orientant vers la plateforme en ligne et le Portail Grand Public du SNE.

Les informations sur le territoire de GPS&O

Les partenaires du plan partenarial proposent de délivrer aux demandeurs et au public les informations suivantes :

- Une cartographie des points d'accueil et des niveaux de service délivrés ;
- Les procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements ;
- Le parcours d'attribution du demandeur et les pièces obligatoires à fournir pour formuler une demande de logement social ;
- La cartographie générale de l'offre de logements dans son environnement urbain (transports, équipements, etc.), dans l'objectif de valoriser certains segments du parc ou certains secteurs ;
- Les délais moyens d'attente par type de logement et secteur géographique ;
- Une synthèse des bilans de la demande et des attributions ;
- La cotation de la demande intégrant les critères de priorités applicables.

Une attention particulière sera portée aux demandeurs prioritaires et/ou en situation de fragilité, de fracture numérique, notamment sous la forme de permanences dédiées dans certains lieux d'accueil à définir.

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Garant de l'information délivrée et harmonisée sur le territoire
Autres membres du réseau (communes, bailleurs, associations...)	Délivrent l'information au demandeur ou les orientent vers la plateforme de la CU (cf. partie sur l'organisation du SIAD)

Echantillon

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Validation de l'information, mise en service de la plateforme CU						
Rédaction de plaquettes communes						
Diffusion de l'information						

Indicateurs de suivi

- Nombre de consultations de la plateforme et évolution
- Suivi qualitatif de l'information délivrée
- Réalisation effective de documents de communication

Orientation 3 : Améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande de logement social par une gestion partagée et partenariale des attributions

- **Fiche action n°6 : S'inscrire dans le dispositif national du SNE et s'appuyer sur les instances communautaires d'échange et de suivi des objectifs d'attribution**

Constats et enjeux

Le dispositif national du Système National d'Enregistrement (SNE) est opérationnel depuis 2011, il est utilisé très largement en Ile-de-France par les acteurs du logement. L'outil est en constant développement pour s'adapter aux évolutions réglementaires et les logiciels privatifs des réservataires et bailleurs doivent lui être connectés et synchronisés. Les informations sont ainsi partagées entre acteurs mais également avec le demandeur. Ainsi, la Communauté urbaine et ses partenaires font le choix d'utiliser cet outil de gestion partagée déjà en place et de s'inscrire dans le dispositif du SNE.

La gestion partagée de la demande doit permettre de mettre en œuvre les objectifs d'attribution et :

- D'assurer l'équité dans la prise en charge des publics prioritaires et des demandeurs les plus démunis ;
- De garantir un équilibre social entre communes et secteurs de l'intercommunalité.

Les instances communautaires de suivi des objectifs d'attribution constituent des lieux permettant un échange entre les partenaires sur les processus de sélection des candidats et d'attribution, mais également sur les réalités de terrain en matière de caractéristiques de la demande et d'offre de logement disponible.

Objectifs

La Communauté urbaine et ses partenaires s'engagent à assurer une gestion partagée de toutes les demandes de logement pour :

- Améliorer le traitement des demandes par une saisie de qualité des informations et une meilleure prise en compte des différentes situations de manière efficace et concertée ;
- Assurer l'adéquation entre l'offre et la demande de logement social en conciliant les choix résidentiels des ménages et les objectifs d'équilibre territorial,
- Permettre une meilleure information du demandeur.

Modalités de mise en œuvre

- Adhésion de la CU et de ses partenaires au Système National d'Enregistrement (SNE) qui comporte les fonctionnalités exigées par le décret n°523 du 12 mai 2015. Les guichets enregistreurs et les bailleurs s'engagent à respecter les règles du SNE, à vérifier et renseigner l'ensemble des informations des dossiers avec complétude et réactivité.
- Appui de la Communauté urbaine pour les partenaires et notamment les communes ne disposant pas d'un accès au SNE, même en mode consultation (sous réserve des règles du RGPD) ;
- Echanges et suivi réguliers dans le cadre des instances communautaires relatives aux objectifs d'attribution (groupes territoriaux de peuplement, CIL) ;
- Appui et suivi de la Communauté urbaine dans l'utilisation des outils et la qualité de la saisie des informations (lien avec le questionnaire du SNE le cas échéant, charte de bonnes pratiques à élaborer si nécessaire).

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Pilotage et animation des différentes instances de suivi des objectifs d'attribution Appui et suivi dans l'utilisation des outils (SNE en particulier) et la qualité de la saisie des informations Appui aux partenaires et aux communes ne disposant pas d'un accès au SNE
Les communes	Participation aux instances les concernant Saisie avec complétude et réactivité des informations dans le SNE pour les guichets enregistreurs
Bailleurs / Action Logement	Participation aux instances les concernant Saisie avec complétude et réactivité des informations dans le SNE
Etat	Participation aux instances les concernant Saisie avec complétude et réactivité des informations dans le SNE

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Instances communautaires relatives aux objectifs d'attribution	X	X	X	X	X	X
Actions complémentaires de suivi, charte de bonnes pratiques	A définir, si nécessaire					

Indicateurs de suivi

- Nombre de réunions réalisées (groupes de peuplement, CIL)
- Indicateurs qualitatifs issus du SNE

Orientation 3 : Améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande par une gestion partagée et partenariale des attributions

- *Fiche action n°7 : Garantir un fonctionnement partenarial et transparent entre réservataires et bailleurs sociaux dans le contexte de gestion en flux des attributions*

Constats et enjeux

La loi dite « ELAN » du 23 novembre 2018 vient modifier de façon importante le cadre d'intervention des différents acteurs. L'article 14 de la loi prévoit que les contingents de logements sociaux réservés dans le cadre d'une convention de réservation à l'Etat, aux collectivités, à Action logement, etc. relèvent d'une gestion en flux de logements et non plus d'une gestion en stock. Un protocole régional signé en 2021 définit les modalités de conversion du stock à partir d'une assiette de logements soumis au flux. Sont concernés les logements détenus par le bailleur au 1^{er} janvier de l'année N et les mises en services annuelles, tandis que sont exclus notamment les logements financés en PLI, destinés aux publics spécifiques ou identifiés dans le décret n°2020-145.

Le protocole précise les modalités de conversion, de détermination du mode de gestion et un calendrier de travail. Ce dispositif fait l'objet d'une gouvernance partagée entre le Préfet de la région Ile-de-France, le président de l'AORIF et le directeur régional Ile-de-France d'Action Logement Services.

Une instance régionale sera chargée de sa consolidation et du suivi des indicateurs du dispositif de gestion en flux. Elle portera un regard sur les attributions réalisées hors assiette. A terme, la CIL aura vocation à assurer le suivi et le pilotage de la gestion en flux au sein d'une instance locale.

L'enjeu est d'assurer plus de souplesse et une meilleure fluidité dans le processus d'attribution tout en garantissant aux réservataires l'accès aux logements correspondant à leurs publics à loger.

Objectifs

- Garantir une transparence sur la répartition des logements entre les différents réservataires ;
- Favoriser la mixité sociale par une meilleure mobilisation du parc en fonction des besoins des différents publics en les attribuant aux réservataires adaptés, notamment :
 - Répondre aux besoins spécifiques des publics cibles de chaque réservataire ;
 - Mobiliser le parc abordable hors QPV pour les ménages du 1^{er} quartile ;
 - Atteindre les objectifs fixés dans la CIA ;
- Favoriser la mobilité résidentielle ;
- Favoriser le rééquilibrage du peuplement en permettant au bailleur de prendre en compte l'occupation de son parc.

Modalités de mise en œuvre

- **Finaliser l'état des lieux contradictoire des réservations en stock**
 - Débuté en 2021, selon les modalités du document de cadrage régional, la date de remise du tableau consolidé des réservations était le 31/03/2022.
- **Convertir les réservations en stock en réservations en flux annuel et mettre à jour les conventions**
 - Au plus tard le 24 novembre 2023
 - Les conventions de réservation signées après le 24/11/2021 doivent être en flux ou devront être converties ainsi que les conventions antérieures.
- **Réaliser un suivi dans le cadre des instances communautaires pour assurer le bon fonctionnement du dispositif, évaluer ses effets et apporter les correctifs nécessaires.**

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Assure le suivi de la gestion en flux sur son territoire en lien avec les bailleurs sociaux. Anime le comité réunissant les partenaires acteurs des attributions
Les bailleurs sociaux	Transmettent toutes les informations nécessaires au suivi de la gestion en flux. Relaient les difficultés de mise en œuvre rencontrées Facilitent la diffusion de l'information auprès de chaque réservataire
L'Etat	S'associe à l'animation du dispositif pour la partie réglementaire et afin d'assurer la mise en synergie des dispositifs sous son pilotage.
Communes, Département, Région, ALS, associations, autres réservataires	Participent aux comités et formulent les observations utiles

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Restitution et explication aux partenaires de la gestion en flux	X					
Conversion des conventions de réservation	X					
Comités de suivi		X	X	X	X	X

Indicateurs de suivi

- Répartition des réservations sur le territoire par réservataire
- Attributions par réservataires correspondant aux publics des réservataires

Orientation 3 : Améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande par une gestion partagée et partenariale des attributions

- **Fiche action n°8 : Mobiliser le dispositif de cotation de la demande pour la sélection des candidats et les attributions de logements sociaux**

Constats et enjeux

La loi Elan rend obligatoire la mise en œuvre d'un système de cotation des demandes de logement social sur le territoire des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) détenant un programme local de l'habitat. Conçue comme une aide à la décision et un outil au service de la transparence, la cotation consiste à définir une série de critères d'appréciation de la demande et à leur appliquer une pondération afin d'attribuer une note à chaque demande. Un outil de cotation a été intégré dans le système d'enregistrement de la demande (SNE) de la demande de logement social, il permet à l'EPCI et ses partenaires de disposer de données partagées et communicables aux demandeurs quels qu'ils soient. Le module de cotation peut également être interfacé avec un autre outil.

Le décret n° 2019-1378 du 17 décembre 2019, modifié, relatif à la cotation de la demande de logement social détermine les modalités de mise en œuvre de la cotation. Les évolutions introduites par la loi 3DS feront l'objet de travaux dès la première année du plan.

Objectifs

- Introduire plus de transparence et d'équité dans les processus d'attribution : le demandeur disposera d'informations lui permettant d'apprécier son positionnement et le délai moyen d'attribution pour des demandes similaires ;
- Aider les réservataires et les bailleurs du territoire dans la réalisation des objectifs d'attribution inscrits dans la convention intercommunale d'attribution ;
- Répondre aux orientations locales par des critères définis à l'échelle de GPS&O en complément des critères de priorités définis à l'article L441-1 du CCH.

Modalités de mise en œuvre

- **Mise en place de la grille de cotation** définie à la suite des réunions partenariales de 2021-2022 (critères, pondérations, paramétrages)
- **Suivi et évaluation annuelle** du dispositif par un comité chargé du PPGD
- **Constitution d'un groupe de travail technique** afin de définir les besoins des instructeurs chargés de la mise en œuvre, et afin de faire remonter les difficultés éventuelles
 - Se réunit autant que nécessaire
 - Fait des propositions et constats pour que la CU puisse adapter le dispositif si besoin
- **Communication auprès des demandeurs**
 - En articulation avec les autres actions du PPGD

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Définition, pilotage et mise en œuvre du système de cotation. Paramétrage de la cotation par l'outil Pelehas en interfaçage avec le SNE
Les communes	Participent à la mise en œuvre du dispositif et à son suivi
l'Etat – Département dans la cadre du PDLHPD	Participent à la diffusion des informations : grille, critères, fonctionnement etc et orientent les questions vers la CU Attention particulière sur les effets de la cotation pour les publics prioritaires CCH
les bailleurs,	Participent à la mise en œuvre du dispositif Attention particulière à l'atteinte des objectifs de mutation, à la diversité des profils et aux équilibres de peuplement tout en veillant aux objectifs de la CIA
les associations, les réservataires autres	Participent à la mise en œuvre du dispositif et identifient d'éventuels problématiques sur la prise en compte de leurs publics

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Présentation du système de cotation : critères, pondérations, malus	X	X	X	X	X	X
Groupe de travail et de suivi de la cotation	x	x	x	x	x	x

Indicateurs de suivi

- Utilisation par les services instructeurs : enquête 1^{ère} année, à mi-parcours du PPGD
- Part de ménages prioritaires dans les ménages les mieux notés (25% supérieur)

Orientation 4 : *Mieux prendre en charge les demandes de mutation et les relogements liés à la rénovation urbaine en renforçant la coopération entre bailleurs et réservataires*

- *Fiche action n°9 : Encourager le recours aux dispositifs de mobilité*

Constats et enjeux

Dans un contexte de forte tension sur l'offre locative sociale, les parcours résidentiels au sein du parc sont limités et parfois complexes.

Les mutations concernent à GPS&O :

- 6 079 demandeurs en 2015 (soit 39% des demandeurs)
- Pour seulement 1 104 demandeurs satisfaits en 2015 (soit 30% des attributaires)

Soit un taux de satisfaction des demandes de mutations de 18,2 %. Ainsi, la CU et ses partenaires se fixent comme priorité d'améliorer la prise en charge des mutations au sein du parc social.

Avec la loi Elan, les missions des commissions d'attribution de logements sociaux, créées dans chaque organisme de logement social, désormais dénommées « commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements » (Caleol), ont évolué. Il est notamment prévu l'examen tous les trois ans de la situation des locataires du parc social dans les zones tendues. Le bailleur devra travailler avec le locataire pour lui proposer un logement plus adapté à ses souhaits et ses capacités.

Objectifs

La Communauté urbaine et les bailleurs sociaux engagent une démarche de gestion spécifique des mutations qui correspond à un triple objectif :

- Mettre à disposition des locataires un logement qui soit adapté à leur situation et prévenir la constitution de situations d'urgence liées à des difficultés de maintien voire aux conditions d'occupation d'un logement qui ne serait plus adapté ;
- Favoriser la libération de logements qui permettraient d'apporter une solution à des demandes de logement prioritaires (libération de logements de grandes typologies par exemple et pallier leur nombre restreint dans l'offre) ;
- Contribuer aux objectifs de mixité sociale de la CIA.

Modalités de mise en œuvre

- **Contribuer au déploiement du dispositif Echanger Habiter**, mis en place par l'AORIF, permettant un échange de logement entre locataires de bailleurs partenaires
- **Organiser des temps d'échange avec les bailleurs et les réservataires** pour envisager des actions pour démultiplier les possibilités de satisfaire les demandes de mutations
 - Mettre en place un groupe de travail ;
 - Réfléchir à une action spécifique sur les QPV pour favoriser les mutations de ménages souhaitant rester sur le quartier (ménages disposant d'un lien à l'emploi, ménages aux ressources autre que le 1^{er} quartile) ;
 - Prendre en compte les nouvelles missions des CALEOL (examen de la situation des locataires) et les initiatives des bailleurs en ce sens.
- Dans le cadre des instances intercommunales existantes et futures, **traiter les mutations urgentes ou complexes** pour leur apporter une meilleure satisfaction à l'échelle intercommunale : violences conjugales, handicap, endettement, sur-occupation...

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Contribuer à la collecte de données sur le sujet des mutations et leur analyse Animer les échanges avec les partenaires pour développer de nouvelles actions
Les bailleurs AORIF	Réaliser les objectifs de mutation inscrits dans leur CUS Assurer un suivi des demandes de mutation dans le cadre des CALEOL Participer aux échanges pour développer de nouvelles actions
Les communes Action Logement Autres réservataires	Participer aux échanges pour développer de nouvelles actions Faire remonter les besoins

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Relayer le dispositif Habiter échanger	X	X	X	X	X	X
Groupe de travail sur le sujet des mutations		x				

Indicateurs de suivi

- Nombre de bailleurs engagés dans le dispositif,
- Nombre de mutations satisfaites chaque année

Orientation 4 : Mieux prendre en charge les demandes de mutation et les relogements liés à la rénovation urbaine en renforçant la coopération entre bailleurs et réservataires

- *Fiche action n°10 : Faciliter les relogements liés à la rénovation urbaine en coordonnant le partenariat inter-bailleur et inter-réservataire*

Constats et enjeux

959 ménages issus des opérations NPNRU doivent être relogés entre 2019 à 2027. Ces relogements s'inscrivent sur un territoire déjà en forte tension pour les demandes de logement social de droit commun.

La charte intercommunale de relogement, signée en 2021, permet d'encadrer les relogements en fixant des objectifs d'attribution, notamment sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et le parc neuf, et explicite l'articulation partenariale nécessaire pour répondre aux besoins de relogement.

Le travail inter-partenarial (inter-bailleurs et inter-réservataires) s'avère primordial dans les stratégies de relogement.

Objectifs

- Structurer et animer un partenariat solide entre les différents intervenants, bailleurs et réservataires, sur le territoire de GPS&O ;
- Permettre un parcours résidentiel positif, adapté aux souhaits et capacités des ménages sur les communes de l'EPCI ou en dehors ;
- Proposer une offre de relogement s'inscrivant en accord avec la stratégie d'attribution portée par l'agglomération et éviter de renforcer les déséquilibres existants.

Modalités de mise en œuvre

- **Co-financement d'un poste de chargée de mission relogement et peuplement.**
- **Mise en place d'une comitologie spécifique au relogement.**
- **Rechercher et orienter des logements appartenant à l'ensemble des réservataires et des bailleurs présents sur le territoire.**
- **Encourager la mobilité des ménages concernés par le relogement en :**
 - Mobilisant une offre de logements neufs et/ou conventionnés depuis moins de 5 ans.
 - Proposant des logements en dehors des sites de renouvellement urbain et hors QPV.
- **Elaborer des objectifs par bailleur et par réservataire** afin de permettre le respect des plannings opérationnels.
- **Favoriser les mutations** permettant la libération de typologies recherchées pour le relogement.

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Développement et animation du partenariat Elaboration des objectifs par bailleurs et par réservataires
Les bailleurs	Bailleurs démolisseurs : gestion de leurs opérations de relogement, travaille sur les mutations afin de libérer des logements, notamment des grandes typologies. Bailleurs non démolisseurs : mise à disposition de logements pour le relogement. Animation et participation aux différentes instances de relogement.
Les communes/ Département	Mobilisation du contingent en faveur du relogement. Participation aux différentes instances de relogement.
Action Logement	Mobilisation de son contingent en faveur du relogement. Participation aux différentes instances de relogement.
DDETS	Labélisation des ménages prioritaires. Mobilisation de son contingent pour le relogement. Participation aux différentes instances de relogement.

Echéancier

	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Comitologie spécifique au relogement	X	X	X	X	X	X
Développement des partenariats	X	X	X	X	X	X
Elaboration des objectifs par réservataire et par contingent		X				

Indicateurs de suivi

- Suivi quantitatif et qualitatif des relogements
- Nombre de logements mis à disposition de l'inter-bailleur/inter-réservataire.

Orientation 5 : Organiser le partenariat pour une prise en charge partagée des demandeurs prioritaires dans le respect des principes de mixité

- **Fiche action n°11 : Sensibiliser et appuyer les acteurs en contact avec les ménages prioritaires**

Constats et enjeux

L'objectif inscrit dans la convention intercommunale d'attribution est de dédier 25% des attributions aux publics prioritaires (40% en intégrant le contingent Préfecture « mal logés »). Le bilan de cet objectif est en constante amélioration depuis 2016 pour atteindre 29,5 % des attributions dédiées à l'accueil des ménages prioritaires en 2020 (26,8% en 2019, 23,6% en 2018, 19,5% en 2017, 17,4% en 2016).

L'identification des ménages, l'orientation dans leurs démarches, la constitution des dossiers en vue d'une reconnaissance DALO ou au titre de l'accord collectif départemental (ACD) sont essentiels pour l'atteinte de l'objectif. La mise en place d'accompagnement social pour une partie de ces ménages est également un facteur déterminant pour favoriser leur accès à un logement social.

Objectifs

- Améliorer le repérage des publics prioritaires en vue de leur reconnaissance au titre du DALO ou de l'ACD, l'accompagnement des publics prioritaires ;
- Permettre, en respect des principes de la CIA, une prise en charge équitable des publics prioritaires et dans le respect des objectifs de mixité ;
- Mobiliser les diagnostics sociaux et les dispositifs d'accompagnement social pour favoriser l'accès au logement des ménages prioritaires les plus fragiles ;
- Faciliter les échanges entre les acteurs du logement, de l'hébergement et de l'action sociale pour améliorer la satisfaction des demandeurs de logement prioritaires.

Modalités de mise en œuvre

- **Sensibiliser les acteurs en contact avec les demandeurs au repérage des publics prioritaires**
 - Diffuser l'information (critères et procédures) aux acteurs du réseau d'accueil et d'information, en s'appuyant sur la plateforme internet de la communauté ;
 - Appuyer les acteurs pour la constitution des demandes d'ACD par des actions d'information et de formation (CU, DDETS).
- **Se coordonner avec les actions et instances du PDAL-HPD (action 4 : accompagnement social des publics spécifiques)**
 - Améliorer l'identification des acteurs en charge des diagnostics sociaux et de l'accompagnement ;
 - S'articuler avec la cellule d'orientation du PDALHPD ayant pour rôle de soutenir les professionnels de l'action sociale pour leurs situations problématiques ;
 - Réfléchir à la constitution d'une commission à l'échelle de GPS&O pour examiner et échanger sur des situations complexes ou spécifiques (cf fiche action 11).

Le rappel des publics prioritaires au sens de la loi

Le code de la construction et de l'habitation

Le Code de la Construction et de l'Habitation détermine 5 grandes catégories de priorités d'attribution pour les personnes :

- en situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
- mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ;
- hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou logement de transition,
- mal logées ou reprenant une activité après une période de chômage de longue durée,
- mariées ou pacées faisant l'objet de violences conjugales attestées par le juge.

Les ménages reconnus prioritaires par la Commission de Médiation DALO

Les catégories de ménages éligibles au Droit Au Logement Opposable (DALO), garanti par l'Etat, sont les suivantes :

- les personnes qui dépassent le délai d'attente fixé localement,
- et pour les situations jugées urgentes, sans référence au délai : les demandeurs de bonne foi, dépourvus de logement ou menacés d'expulsion sans relogement ou hébergés temporairement en établissement ou logement de transition ou logés

dans locaux impropres, insalubres ou dangereux, dans locaux manifestement sur-occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent si enfant mineur ou si situation d'handicap.

Ces ménages doivent être relogés en priorité.

Les priorités locales

Localement, les publics prioritaires sont définis par le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

Parmi les publics prioritaires, GPS&O et ses partenaires ont identifiés une liste de situations nécessitant un examen particulier :

- les sortants de structures/ d'hébergement,
- les personnes précaires ayant de très faibles ressources,
- les locataires en dettes locatives nécessitant un relogement,
- les personnes souffrant d'une maladie engendrant des particularités,
- les personnes victimes de violences intra familiales,
- les situations complexes,
- les ménages avec handicap.

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Sensibilisation au repérage et au suivi des publics prioritaires Appui pour identifier les acteurs utiles et mettre à disposition des outils (contacts, procédures) Suivi des objectifs de la CIA
L'Etat et le Département au titre du PDALHPD	Appui pour identifier les acteurs utiles et mettre à disposition des outils (contacts, procédures) Suivi du respect des engagements en faveur de l'accueil des publics prioritaires
Les réservataires Les bailleurs	Atteinte des objectifs d'attribution au profit des publics prioritaires
Les membres du service d'accueil et d'information	Orientation et accompagnement des publics prioritaires Participation aux actions d'information ou de sensibilisation

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Sensibilisation des acteurs (repérage, orientation, constitution des dossiers) et appui via la plateforme internet						
Coordination avec les actions et instances du PDALHPD	X	X	X	X	X	X

Indicateurs de suivi

- Nombre de ménages reconnus DALO et ACD par an
- Nombre de ménages prioritaires relogés par an et part dans les attributions totales
- Nombre de ménages DALO relogés par an et part dans les attributions totales
- Nombre d'actions de sensibilisation réalisées (groupe de travail, formation...)

Orientation 5 : Organiser le partenariat pour une prise en charge partagée des demandeurs prioritaires dans le respect des principes de mixité

- *Fiche action n°11 : Améliorer la prise en charge des publics prioritaires en s'appuyant sur des instances partenariales de coordination*

Constats et enjeux

La prise en charge des publics prioritaires relève des dispositifs nationaux, départementaux et de procédures spécifiques selon les types de publics dont :

- Les publics DALO et les demandeurs relevant de l'accord collectif départemental gérés via le logiciel Sypllo (éléments détaillés dans le logiciel non accessibles à la CU et aux communes, connaissance limitée aux informations figurant dans le SNE) ;
- Les ménages sans abri, risquant de l'être ou mal logés qui relèvent de l'urgence et de l'hébergement, gérés par le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO).

Par ailleurs, la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté a mis fin aux délégations de la gestion du contingent préfectoral « mals logés » aux EPCI et communes. Les services de l'Etat ont par conséquent repris en direct la gestion de ce contingent. Le renforcement du partenariat entre l'Etat, GPS&O et les communes reste un enjeu fort pour l'atteinte des objectifs de la loi et du territoire. A cet effet, les compétences techniques, la mission de proximité et la connaissance de terrain des services intercommunaux et communaux sont des leviers sur lesquels il est nécessaire de s'appuyer.

Enfin, les problématiques des ménages prioritaires, nécessitant parfois des solutions « à la carte » ou dans l'urgence, rendent indispensables des échanges fluides entre les acteurs, services de l'Etat, du Département, de l'EPCI, des communes et des bailleurs en premier lieu.

Objectifs

- Améliorer la prise en charge des publics prioritaires par un meilleur partage des informations sur : les situations, les besoins en accompagnement social, les caractéristiques des logements adaptés à chaque ménage ;
- Atteindre les objectifs d'attribution aux ménages prioritaires, sans engendrer de déséquilibres dans l'occupation du parc social ;
- S'appuyer sur les compétences des services communaux et intercommunaux pour fiabiliser les propositions de logements aux ménages prioritaires et faciliter la constitution des dossiers de candidature transmis aux bailleurs (aide pour le rapprochement offre / demande, identification des problématiques des familles...).

Modalités de mise en œuvre

- **Identifier des « secteurs d'accueil » présentant une offre sociale accessible aux plus modestes et ne concentrant pas d'importants déséquilibres d'occupation**
 - S'appuyer sur la qualification du parc social (cf fiche action n°2)
- **Favoriser le dialogue entre réservataires, notamment lors de la livraison des programmes neufs afin de veiller au respect de la mixité sociale et d'équilibre**
 - Développer des commissions d'harmonisation des candidatures entre réservataires pour les livraisons
- **Etudier l'opportunité de mettre en place une commission pour examiner certaines situations complexes ou spécifiques**
 - Préciser les modalités de fonctionnement : composition, objectifs, fréquence, modalités d'animation et de prise de décision...

Pilotes et partenaires

QUI ?	FAIT QUOI ?
CU GPS&O	Coordonner les acteurs et mettre à disposition des outils Appui au rapprochement offre / demande et à la constitution des dossiers de candidature des ménages prioritaires via es outils de la plateforme internet Initier la mise en place de commissions d’harmonisation des candidatures entre réservataires pour les livraisons Conduire la réflexion pour la mise en place d’une commission pour les situations complexes ou spécifiques
Préfecture et SIAO	Mise à disposition d’un outil ou d’une organisation pour permettre aux réservataires (CU et communes en particulier) d’échanger sur les logements mobilisables et les candidatures prioritaires Participer aux commissions d’harmonisation des candidatures (programmes neufs)
Bailleurs	Appui au rapprochement offre / demande et à la constitution des dossiers de candidature des ménages prioritaires Organiser une commission d’harmonisation des candidatures entre réservataires pour chaque programme neuf
Les communes	Appui au rapprochement offre / demande et à la constitution des dossiers de candidature des ménages prioritaires Participer aux commissions d’harmonisation des candidatures (programmes neufs)

Echéancier

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Mise en place puis réalisation des commissions d’harmonisation (livraisons)	X	X	X	X	X	X
Réflexion commission situations complexes ou spécifiques		X				

Indicateurs de suivi

- Volume et profil de ménages relogés sur le contingent préfectoral (volume de relogements DALO, publics prioritaires)
- Nombre et part de programmes neufs faisant l’objet d’une commission d’harmonisation des candidatures

E. Annexes

Liste des annexes

Annexe 1 – Note de présentation du PPGD

Annexe 2 Délibération communautaire du 17 novembre 2016 approuvant le lancement de l'élaboration du PPGD

Annexe 3 – Délibération communautaire du 12/10/2023 adoptant le PPGD

Annexe 4 – Liste des réunions, ateliers et questionnaires réalisés pendant l'élaboration du PPGD

Annexe 5 – Liste des critères de priorité applicables sur le territoire – la cotation de la demande

Annexe 6 – Liste des réunions, ateliers et questionnaires réalisés pendant l'élaboration du PPGD

Annexe 1 – Note de présentation du PPGD



Projet de plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs : présentation

La Communauté urbaine, en tant qu'EPCI doté d'un programme local de l'habitat intercommunal (PLHi), est tenue de mettre en place un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (plan partenarial ou PPGD).

Ce plan partenarial, valable pour 6 ans, porte sur les modalités de gestion partagée des demandes de logement social. Il vise ainsi en particulier à organiser et harmoniser les pratiques en matière d'accueil, d'information des demandeurs et de gestion des attributions dans la perspective d'une meilleure transparence et responsabilisation vis-à-vis du demandeur mais également d'atteinte des objectifs d'attribution.

Le plan détermine les actions auxquelles sont associés les organismes bailleurs, l'Etat, les autres réservataires de logements sociaux, d'autres personnes morales intéressées le cas échéant, et donne lieu à la signature des conventions correspondantes avec l'EPCI.

Le projet de plan partenarial a été présenté en séance plénière de la conférence intercommunale du logement (CIL) de la Communauté urbaine, le 9 novembre 2022. Il a été transmis pour avis aux communes membres au printemps 2023 puis au Préfet, avant d'être soumis à l'approbation du Conseil communautaire le 12 octobre 2023.

Ce projet de plan partenarial est le fruit d'un important travail partenarial mené depuis 2016 avec plusieurs ateliers thématiques qui ont permis de partager un état des lieux et des principes de base.

Le contenu du projet du PPGD et ses enjeux

Le projet de plan partenarial comprend 5 orientations et 12 fiches actions.

Chaque action fait l'objet d'une fiche comportant : les constats et enjeux, les objectifs de l'action, les modalités de mise en œuvre, le pilotage et le partenariat, l'échéancier, les indicateurs de suivi.

Les thèmes traités et les principaux enjeux sont les suivants :

Modalités de connaissance et de qualification du parc social, de la demande et des attributions

La connaissance la plus fine possible et partagée du parc social, de son occupation, mais également de la demande et des attributions constitue un enjeu pour la déclinaison de la plupart des actions du plan mais également pour l'évaluation de la politique mise en œuvre.

Information et enregistrement de la demande de logement social (modalités locales d'enregistrement, répartition territoriale des guichets d'enregistrement, contenu de l'information délivrée aux demandeurs...)

L'objectif est d'organiser un parcours clair pour le demandeur de logement et de garantir l'accès à une information fiable, de qualité et harmonisée sur l'ensemble du territoire.

Dispositif de gestion partagée (partage entre les différents intervenants des informations concernant les demandeurs et les événements intervenus dans le traitement des demandes)

Le système national d'enregistrement (SNE) est l'outil support de la gestion partagée entre les guichets enregistreurs, les bailleurs sociaux et les réservataires.

D'autres outils ont vocation à aider les acteurs à améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande en cohérence avec les objectifs d'attribution du territoire. En particulier, un système de cotation de la demande (définition de critères et de pondérations permettant de hiérarchiser les demandes) doit être mise en place à l'échelle de la Communauté urbaine.

Actions pour favoriser les mutations internes au sein du parc locatif social

L'amélioration du parcours résidentiel au sein du parc social est un enjeu avec 40% des demandeurs actuellement locataires du parc social. Une meilleure prise en charge des demandes de mutation en renforçant la coopération entre bailleurs et réservataires est nécessaire.

Gestion des demandes de logement prioritaires (droit au logement opposable (DALO), accord collectif départemental (ACD))

L'objectif est d'améliorer l'identification, l'orientation et l'accompagnement de ces publics les plus fragiles.

Le partenariat peut également être renforcé, notamment avec les services de l'Etat (utilisation du contingent préfectoral), pour améliorer la prise en charge des demandes prioritaires en lien avec les objectifs de mixité et d'équilibre du territoire.

Sommaire du projet de plan partenarial

- A. **Modalités d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du plan partenarial**
- B. **Diagnostic de l'accueil et de la gestion de la demande**
- C. **Les orientations en matière d'information, d'accueil du demandeur et de gestion partagée de la demande :**
 - Orientation 1 : renforcer la connaissance partagée du parc social, de son occupation, de la demande et des attributions de logement social
 - Orientation 2 : organiser un parcours clair pour le demandeur de logement et garantir l'accès à une information fiable, de qualité et harmonisée sur l'ensemble du territoire
 - Orientation 3 : améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande par une gestion partagée et partenariale des attributions
 - Orientation 4 : mieux prendre en charge les demandes de mutation et les relogements liés à la rénovation urbaine en renforçant la coopération entre bailleurs et réservataires
 - Orientation 5 : organiser le partenariat pour une prise en charge partagée des demandeurs prioritaires dans le respect des principes de mixité
- D. **Le plan d'actions :**
 1. Compléter l'observatoire du logement social et organiser le partage de données

2. Procéder à la qualification du parc social et à sa mise à jour
3. Organiser le réseau des acteurs composant le service d'accueil et d'information des demandeurs
4. Coordonner et animer le réseau des professionnels avec l'appui du lieu commun dématérialisé communautaire
5. Définir les informations communes délivrées au demandeur
6. S'appuyer sur le dispositif national du SNE et les instances communautaires de suivi des objectifs d'attribution
7. Garantir un fonctionnement partenarial et transparent entre réservataires et bailleurs sociaux dans le contexte de la gestion en flux
8. Mobiliser le dispositif de cotation de la demande lors de la sélection des candidats et les attributions de logement
9. Encourager le recours aux dispositifs facilitant la mobilité dans le parc social
10. Faciliter les relogements liés à la rénovation urbaine en coordonnant le partenariat inter bailleurs et inter réservataires
11. Sensibiliser et appuyer les acteurs en contact avec les publics prioritaires
12. Améliorer la prise en charge des publics prioritaires en s'appuyant sur des instances partenariales de coordination

Annexe 2 – Délibération communautaire du 17 novembre 2016 approuvant le lancement de l'élaboration du PPGD



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

SEANCE DU 17 NOVEMBRE 2016

Le Conseil communautaire, légalement convoqué le 10 novembre 2016, s'est réuni à la Salle des fêtes, Place du 3 mai 1945, à Gargenville, en séance publique, sous la présidence de Philippe TAUTO, Président.

La séance est ouverte à 20h20

A l'ouverture de la séance :

Etaient présents :

- Catherine ARENOU
- Corinne BARBIER
- Pierre BEDIER
- Gérard BEGUIN
- Dominique BELHOMME
- Jean-Fabrice BERÇOT
- Alain BERTRAND
- Albert BISCHEROUR
- Minella BLINDEL
- Mélanie BOUCET
- Dominique BOURE
- Samuel BOURELLE
- Monique BROCHOT
- Laurent BROUSSE
- Jean-Michel CECCONI
- Stephen CHAMPAGNE
- Lucas CHARMEIL
- Pascal COLADO
- Nathalie COSTE
- Julien CRESPO
- François DAZELLE
- Michèle DE VAUCOLLEURS
- Catherine DELAUNAY
- Christophe DELRIEU
- Pierre-Claude DESSAIGNES
- Fabienne DEVEZE
- Maryse DI BERNARDO
- Diényebe DIOF
- Sandrine DOS SANTOS
- Pierre-Yves DUMCULIN
- Ali EL ABDI
- Fatma EL MASAOUDI
- Denis FAIST
- Anne FERNANDES

- Philippe FERRAND
- Marie-Thérèse FOUQUET
- Jean-Louis FRANCAIT
- Hubert FRANÇOIS-DAINVILLE
- Monique FUHRER-MOGUEROU
- Pierre GAILLARD
- Khadija GAMRAOUI-AMAR
- François GARAY
- Pierre GAUTIER
- Nicolas GENDRON
- Philippe GESLAN
- Yves GIARD
- Jean-Luc GRIS
- Patricia HAMARD
- Marc HONORE
- Suzanne JAUNET
- Stéphane JEANNE
- Thierry JOREL
- Dominique JOSSEAUME
- Karine KAUFFMANN
- Jean-Claude LANGLOIS
- Paul LE BIHAN
- Michel LEBOUIC
- Didier LEBRET
- Jean LEMAIRE
- Joël MANDEL
- Paul MARTINEZ
- Ergin MEMISOGLU
- Philippe MERY
- Patrick MEUNIER
- Georges MONNIER
- Thierry MONTANDRANO
- Aïcha MORILLON
- Laurent MORIN

- Khadija MOUJNE
- Laurent MOUTENOT
- Cyril NAUTH
- Djamel NEDJAR
- Gérard OURS-PRIBEL
- Alain OUTREMAN
- Philippe PASCAL
- Marie PERESSE
- Patrick PERRAULT
- Dominique PIERRET
- Eveline PLACET
- Michel PONS
- Fabrice POURCHE
- Pascal POYER
- Charles PRELOT
- Sophie PRIMAS
- Marie-Claude REBREYEND
- Jocelyne REYNAUD-LEGER
- Hugues RIDAULT
- Jean-Marie RIPART
- Eric ROULOT
- Jean-Luc BARTIN
- Christine SENEÉ
- Philippe SIMON
- Eddie SORNAVY
- Frédéric SPANGENBERG
- Michel TAILLARD
- Yannick TASSET
- Aude TOURET
- Dominique TURPIN
- Jean-Michel VOYER
- Cecile ZAMMIT-POPESCI

Formant la majorité des membres en exercice (100 présents / 129 conseillers communautaires).

Etaient absent(s) représenté(s) ayant donné pouvoir (27) :

Serge ANCELOT à Jean-Luc BARTIN, Pascal BRUSSEAU à Philippe GESLAN, Raphaël COGNET à Stephen CHAMPAGNE, Amadou DUFF à Khadija MOUJNE, Papa Waly DANFAKHA à François GARAY, Sophie de PORTES à Aude TOURET, Cécilia DUMOULIN à Ali EL ABDI, Jean-François FASTRE à Lucas CHARMEIL, Paulette FAVROU à Catherine DELAUNAY, Monique GENEIX à Cyril NAUTH, Michel HANON à Jean-Marie RIPART, Farid HATIK à Michel LEBOUIC, Stéphane HAZAN à Paul LE BIHAN, Jacky LAVIGOGNE à Pascal POYER, Lionel LEMARIE à Michel TAILLARD, Fabrice LEPINTE à Maryse DI BERNARDO, Daniel MAUREY à Paul MARTINEZ, Guy MULLER à Stéphane JEANNE, Karl OLIVE à Sandrine DOS SANTOS, Jocelyn REINE à Frédéric SPANGENBERG, Eric ROGER à Patrick MEUNIER, Servane SAINT-AMAUX à Nathalie COSTE, Rama SALL à Eric ROULOT, Josiane SIMON à Jean-Michel CECCONI, Michel VIALAY à Aïcha MORILLON, Anne-Marie VINAY à Monique BROCHOT, Michel VIGNIER à Denis FAIST.

Etaient absent(s) non représenté(s) (1) : Patrick DAUGE

Au cours de la séance :

Etaient absent(s) représenté(s) ayant donné pouvoir (2) :

Fabienne DEVEZE (départ au point 8) à Sophie PRIMAS, Laurent MOUTENOT (départ au point 8) à Charles PRELOT.

Secrétaire de séance : BISCHEROUR Albert

Nombre de votants : 129

GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS : ELABORATION D'UN PLAN PARTENARIAL

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE,

vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

vu la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion sociale, dite loi « LAMY », et notamment l'article 6,

vu la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi « ALUR », et notamment l'article 37,

vu le décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur,

vu le décret n°2015-524 du 12 mai 2015 relatif au contenu, aux modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs,

vu l'avis favorable de la commission n°3 « Aménagement du territoire, urbanisme - aménagement de l'espace, politique de la ville, inscription, renouvellement urbain, habitat, territoires ruraux » consultée le 8 novembre 2016,

CONSIDERANT que l'article 37 de la loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) prévoit l'élaboration, avant le 31 décembre 2016, d'un Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'information des Demandeurs (PPGDLSD), par tout EPCI doté d'un Programme Local de l'Habitat approuvé,

CONSIDERANT que la Conférence Intercommunale du Logement de la Communauté urbaine a été installée le 22 septembre dernier, et qu'à la suite de cette étape importante, il convient de formaliser l'engagement des travaux concernant le PPGDLSD et les modalités d'association des partenaires,

CONSIDERANT que le contenu du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs est établi pour une durée de six ans, en partenariat avec l'Etat, les organismes bailleurs et les autres réservataires de logements sociaux, et que ce plan a pour objectifs de :

- simplifier l'accès au logement et assurer une plus grande transparence vis-à-vis du demandeur,
- structurer et améliorer l'accueil et l'information du public et des demandeurs de logement social,
- améliorer l'efficacité et l'équité du traitement des demandes et des attributions,

CONSIDERANT qu'à ce titre, il doit :

- Définir les modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social et la répartition des lieux d'enregistrement,
- Préciser les orientations du dispositif de gestion partagée (mise en commun des informations relatives aux demandes et à l'évolution des dossiers),
- Fixer des règles communes relatives aux modalités d'accueil des demandeurs et aux informations délivrées (délai moyen d'attente par typologie et par secteur géographique, procédures applicables pour les attributions...),
- Préciser l'organisation et le fonctionnement du service d'information et d'accueil à mettre en place sur le territoire, destiné à renseigner les demandeurs sur les modalités d'accès au logement social (dépôt de leur demande, caractéristiques du parc, niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire, ...), et qui doit comprendre un ou plusieurs lieux communs.

CONSIDERANT que la procédure d'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs est engagée par délibération du conseil communautaire, et que dans un délai de trois mois à compter de la transmission de cette délibération, le Préfet porte à la connaissance de la communauté urbaine, les objectifs à prendre en compte sur son territoire en matière de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs de logements sociaux,

CONSIDERANT que la communauté urbaine est chargée d'assurer le pilotage de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi du plan partenarial, et que les partenaires sont associés à travers les comités techniques territoriaux et de pilotage de la conférence intercommunale du logement, tel que prévu dans son règlement intérieur,

CONSIDERANT qu'il est proposé d'associer :

- L'Etat,
- Les 73 communes de la communauté urbaine,
- Les bailleurs sociaux présents sur le territoire,
- Les organismes membres d'Action Logement,
- Les associations (locataires, insertion et logement des personnes défavorisées, défense des personnes en situation d'exclusion et des personnes défavorisées).

CONSIDERANT que le projet de plan est soumis à l'avis des communes et de la conférence intercommunale du logement, puis à l'avis du Préfet de Région, avant d'être adopté par délibération du conseil communautaire,

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ À L'UNANIMITÉ,

124 voix Pour

0 voix Contre

0 Abstention

4 n'ont pas pris part au vote (NPPV)
(BOUDET M., DIOP D., LEMARIÉ L., TAILLARD M.)

CC_2016_11_17_19

ARTICLE 1 - APPROUVE l'engagement des démarches d'élaboration du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs,

ARTICLE 2 - PRECISE que les partenaires, concernés par le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs, sont associés à travers les comités techniques territoriaux et de pilotage de la conférence intercommunale du logement, tel que prévu dans son règlement intérieur, et que les partenaires associés sont :

- L'Etat,
- Les 73 communes de la Communauté urbaine,
- Les bailleurs sociaux présents sur le territoire,
- Les organismes membres d'Action Logement,
- Les associations (locataires, insertion et logement des personnes défavorisées, défense des personnes en situation d'exclusion et des personnes défavorisées)

Délibéré en séance les jours, mois et an susdits

Acte public n°:	24 NOV. 2016
ou	
Acte enregistré n°:	
Transmis et reçu à la Sous-Préfecture de Marolles-ès-Bains, R.1 :	07 DEC. 2016
Relevé n°:	07 DEC. 2016
Article L. 2131-1 et L. 2217-2 du Code Général des Collectivités Territoriales	
CERF n° 030203 - 2 mois à compter de la date de publication ou de modification	
Sous-Préfecture - Tribunal Administratif de Versailles	

POUR EXTRAIT CONFORME
Aubergenville, le 28 novembre 2016,

Le Président,

Philippe TAUTOU

CC_2016_11_17_19



Accusé de réception en préfecture
078-200059889-20231012-CC231012_22_1-DE
Date de télétransmission : 18/10/2023
Date de réception préfecture : 18/10/2023

Annexe 3 – Délibération communautaire du 12 octobre 2023 adoptant le PPGD

Annexe 4 – Liste des réunions, ateliers et questionnaires réalisés pendant l'élaboration du PPGD

Réunions et ateliers tenus en 2017

7 ateliers thématiques

1. Observer
2. Structurer un service intercommunal d'accueil et l'information du demandeur
3. Développer l'offre locative sociale selon une logique d'équilibre territorial (atelier commun avec le PLH)
4. Proposer des logements dans des quartiers attractifs et des niveaux de loyers conformes aux capacités des ménages
5. Accompagner les choix résidentiels (mutations et relogements)
6. Instaurer une gouvernance partenariale et harmoniser les pratiques
7. Fixer des objectifs d'attribution partagés

Une enquête menée auprès des partenaires acteurs de la demande et des attributions de logement social au printemps 2017

Réunions et ateliers tenus en 2021 et 2022

Réunions globales sur le PPGD le 11 mars 2021 et le 19 octobre 2022

Ateliers le 29 avril 2021 sur l'accueil et l'information, le 17 juin 2021 sur les publics spécifiques

Réunions relatives à la cotation de la demande le 1^{er} avril 2021, le 20 mai 2021 et le 6 octobre 2022

L'enquête menée en 2017 a été reprise et adaptée au nouveau contexte, elle s'est déroulée au printemps 2021

Cette enquête a de nouveau été réactualisée et complétée en 2023, dans le cadre d'une prestation confiée à un cabinet spécialisé. Ce travail a pour objectif d'améliorer et compléter le service d'accueil et d'information du demandeur tel qu'il a été décrit dans le projet initial présenté lors de la plénière de la CIL du 9 novembre 2022. Cette recherche des modes modalités de fonctionnement partenarial va se poursuivre sur la durée du plan.

Annexe 5 – Recensement des lieux d'enregistrement en 2022

CU GRAND PARIS SEINE ET OISE	Collectivité locale
Achères	Commune
Andrésey	Commune
Aubergenville	Commune
Carrières-sous-Poissy	Commune
CCAS de Meulan	Commune
CCAS D'ERAGNY	Commune
Chanteloup-les-Vignes	Commune
Conflans-Sainte-Honorine	Commune
Ecquevilly	Commune
Flins-sur-Seine	Commune
Hardricourt	Commune
Issou	Commune
Juziers	Commune
Les Mureaux	Commune
Limay	Commune
Mézy-sur-Seine	Commune
Morainvilliers	Commune
Orgeval	Commune
Poissy	Commune
Triel-sur-Seine	Commune
Vaux-sur-Seine	Commune
Verneuil-sur-Seine	Commune
Vernouillet	Commune
Villennes-sur-Seine	Commune
ACTION LOGEMENT SERVICES	
1001 VIES HABITAT	Bailleur
ADOMA	Bailleur
CDC HABITAT SOCIAL SA H.L.M.	Bailleur
DOMNIS	Bailleur
Les Résidences Yvelines Essonne	Bailleur
O.P.H. VERSAILLES HABITAT	Bailleur
S.A. ANTIN RESIDENCES	Bailleur
S.A. BATIGERE ILE DE FRANCE	Bailleur
S.A. ESPACE HAB. CONST. SA PPP	Bailleur
SA HLM INTERPROFESSIONNELLE REGION PARIS - HLM IRP	Bailleur
SA HLM LOGIREP	Bailleur

S.A. IMMOB. DU MOULIN VERT - SAIMV	Bailleur
S.A. IMMOBILIERE 3 F	Bailleur
S.A. LA SABLIERE	Bailleur
S.A. LOGEMENT FAMILIAL D'EURE	Bailleur
S.A. LOGEO SEINE ESTUAIRE	Bailleur
S.A. PIERRES ET LUMIERES	Bailleur
S.A. TOIT ET JOIE	Bailleur
S.A. VILOGIA	Bailleur
SEQENS S.A. D'HLM	Bailleur
SOLIDARITE & LOGEMENT SA HLM	Bailleur
VALOPHIS SAREPA SA d'HLM	Bailleur

Annexe 6 – Liste des critères de priorité applicables sur le territoire – la cotation de la demande

Situations - Objectifs	Critère	Pondération	Pièces justificatives*	Calcul**	Définition*
Situations précaires et parcours vers un logement	Reconnu prioritaire au titre du du Droit au Logement Opposable (DALO)	50	Pas de justificatif. Liaison avec logiciel COMDALO	A	Demandes reconnues prioritaires et urgentes par les commissions de médiation à l'issue d'un recours déposé au titre du DALO
	Relogement dans le cadre d'une opération de RU ou de requalification des copropriétés dégradées (ORCOD)	50	Pas de pièce. Instruction manuelle.	M	
	Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	10	Lettre de congé du propriétaire	A	Personnes dépourvues de logement ou risquant de perdre leur logement dans un avenir proche
	Dépourvu de logement et d'hébergement	30	Attestation d'une autorité compétente (association, Etat, Département, CCAS)	A	
	En procédure d'expulsion sans relogement	30	Jugement d'expulsion	A	
	Hébergé par des tiers	30	Attestation d'hébergement ou de domiciliation	A	
	Hébergé ou logé temporairement dans un établissement ou logement de transition	30	Certificat d'hébergement ou attestation d'un travailleur social	A	Personnes hébergées ou logées temporairement
	Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé	40	Décision du juge ou récépissé de dépôt de plainte ou ordonnance de protection Dépôt de plainte ou main courante pour violences conjugales	A	

Situations - Objectifs	Critère		Pondération	Pièces justificatives*	Calcul**	Définition*
	"Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle au domicile ou à ses abords" OU "Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle" OU " Personnes victimes de l'une infraction de traite des humains ou de proxénétisme"		40	Pas de justificatif	M	
				Pas de justificatif	M	
				Pas de justificatif	M	
	Logé en appartement de coordination thérapeutique		30	Attestation d'hébergement ou de domiciliation	A	
Durée d'attente	Ancienneté de la demande	> à 5 ans	15	Pas de justificatif	A	Prise en compte d'un délai trop longs dans l'accès à un logement social adapté
		Entre 3 et 5 ans	10	Pas de justificatif	A	
		< 3 ans	0	Pas de justificatif	A	
Modalité d'occupation décente et correspondant aux besoins du ménage	Logement non décent avec au moins un mineur		30	Rapport ou attestation d'une autorité compétente (mairie, Etat) ET livret de famille/ acte état civil	A	Personnes exposées à des situations d'habitat indigne avec ou sans enfants
	Logement indigne		50	Arrêté d'insalubrité ou arrêté de péril ou arrêté d'interdiction d'habiter	A	
	Logement sur-occupé avec au moins un mineur		50	Contrat de location/ justificatif de propriété + livret de famille ou acte d'état civil ou certificat de grossesse	A	La sur-occupation peut être due au nb de pièces ou surface insuffisant ET présence d'un mineur
	Personne en situation de handicap ou ayant à sa charge une personne en situation de handicap		50	Complément handicap du cerfa ou carte invalidité ou décision MDPH + livret de famille ou acte d'état civil si mineur	A	Personnes en situations d'handicap

Situations - Objectifs	Critère		Pondération	Pièces justificatives*	Calcul**	Définition*
Evolution de la situation du ménage, recherche d'un logement plus adapté aux besoins du ménage. Objectif de reprendre des grands logements	Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie		15	Complément handicap du cerfa ou carte invalidité ou décision MDPH ou justificatif des besoins d'adaptation (ex : certificat médical, bilan ergothérapeute)	A	Personnes en situations d'handicap ou d'invalidité
	Sous occupation		10	Livret de famille ET bail	A	La sur-occupation peut être due au nb de pièces ou à la surface
	Divorce ou séparation		5	Jugement de divorce, ordonnance de non conciliation ou autres jugements familiaux ou rupture de PACS déclaré	A	
	Départ de personne(s) à charge du foyer		10	Pas de justificatif Néanmoins la production du livret de famille ou une autre pièce sera appréciée	A	Départ de toute personne à charge : enfant, parent
Situations de fragilité économique	Appartenant au 1er quartile de ressources		30	Tout justificatif de ressource dont fiche de paie et attestation CAF	A	Ménage dont les ressources sont dans le 1 ^{er} quartile suivant le plafond de l'arrêté de référence
	Ayant connu une période de chômage de longue durée		30	Attestation de formation ou autre justificatif de situation	A	Période de chômage de plus d'un an du demandeur ou son co-demandeur
	Taux d'effort trop élevé ***	A partir de 40%	20	Tout justificatif permettant de calculer le taux d'effort défini ci-après, notamment : Contrat de location ou quittance de location ET tout justificatif de ressources émanant de l'organisme versant le salaire, l'aide	A	Calcul de la part du loyer dans les ressources du ménage – critère SNE
Lien avec le territoire	Habite la commune		5	Contrat de location / justificatif de propriété/ reçu d'hôtel, attestation d'hébergement ou de domiciliation, quittance ou justificatif de loyer à jour	A	Le demandeur habite une commune et demande cette même commune

Situations - Objectifs	Critère	Pondération	Pièces justificatives*	Calcul**	Définition*
Lien avec le territoire	Travaille dans la commune	5	Contrat de travail	A	Le demandeur travaille dans une commune et demande à habiter cette même commune
	Habite l'EPCI	5	Contrat de location / justificatif de propriété/ reçu d'hôtel, attestation d'hébergement ou de domiciliation, quittance ou justificatif de loyer à jour	A	Le demandeur habite une commune appartenant à la CU
	Travaille dans l'EPCI	5	Contrat de travail	A	Le demandeur travaille dans une commune appartenant à la CU
	Logement éloigné du lieu de travail	10	Justificatifs habite l'EPCI + Contrat de travail ou attestation de l'employeur	A	Le lieu de travail est éloigné du domicile actuel du demandeur et/ou son co-demandeur.
Autres situations nécessitant une attention particulière	Jeune de – 30 ans	5	Carte/s d'identité/s, passeport et/ou titre/s de séjour/s	A	Le demandeur ET le/s co-demandeur/s ont moins de 30 ans
	Mutation interne au parc social	10	Pas de justificatif	A	Le demandeur est locataire d'un logement social.

* Pièces justificatives : dans cette colonne sont précisées les pièces attendues en priorité et qui permettront un calcul automatique de la pondération, toute autre pièce correspondant figurant à l'arrêté du 22 décembre 2020 est acceptée,

Le rapport d'un travailleur social est valable quel que soit le critère, car il apporte un éclairage complet et circonstancié à la demande

** Calcul : A pour automatique suivant les items renseignés par le demandeur (par calcul ou suite à la coche du critère concerné) ou en interface d'un logiciel spécifique (DALO)

et M pour manuel (par un guichet lors de l'instruction de la demande)

*** Taux d'effort : calcul précisé par l'arrêté du 10 mars 2011, ce taux est obtenu en divisant la somme des charges récupérables (et contribution aux économies de charges le cas échéant), du loyer principal et des annexes, diminuée des aides au logement, par la somme des ressources des personnes à vivre au foyer (cf. cerfa de demande de logement social). Les consommations de fluides individualisées sont intégrées au calcul.

MALUS					
Situations Objectifs	Critère	Pondération	Pièces justificatives	Calcul*	Définition*
Pénaliser les refus abusifs, c'est à dire le refus d'un logement adapté aux besoins et à la demande formulée L'objectif est d'augmenter le taux d'acceptation en CALEOL et donc l'efficacité des attributions.	Refus injustifié dès le premier refus	- 20	Pièces permettant d'apprécier les besoins et capacités du ménages (cf. article L.441-1 du code de la construction et de l'habitation)	M	Le demandeur a refusé un logement adapté à ses besoins et capacité (cf. décret 2011-176) après l'avoir visité ou après avis d'attribution par la CALEOL. ET il n'a pas apporté de justification à son refus. Sont regardés en particulier : la localisation, le loyer, la surface, les commodités du secteur, l'adaptation au handicap le cas échéant. Durée d'application : 12 mois à partir de la CALEOL

Modalité d'application et de recours pour le malus :

Délai de réponse du demandeur pour apporter son justificatif : délai légal laissé aux demandeurs qui ont reçu une décision d'attribution par une CALEOL (10 jours).

Durée d'application : 12 mois

Décision : en l'absence de justification du demandeur ou de justification satisfaisante (exemple : préférences personnelles). La mise en application se fait directement dans la cotation sans courrier d'accompagnement. Le demandeur a eu connaissance des conditions d'application de la cotation de sa demande sur le territoire de GPSEO.

Recours du demandeur : auprès du réservataire qui l'a désigné comme candidat, ou du bailleur propriétaire du logement proposé. Un message avec accusé-réception ou un courrier avec une trace de dépôt sera demandé.

Légende :

critère	Critère du socle régional Ile de France
critère	Critères positifs
malus	Malus

Option appliquée en présence des pièces justificatives :

Une liste de pièces justificatives éligibles par critère est établie (cf. grille de cotation). Ces pièces peuvent être non vérifiées avec une date de validité associée ou être en « périmètre réglementaire ».

L'option 1 sera appliquée dès l'entrée en vigueur du plan. Avec cette option la pondération d'un critère s'applique, que les pièces justificatives soient vérifiées ou non.

A l'origine la Communauté urbaine et ses partenaires avaient sélectionné l'option 3. Face à des difficultés de paramétrage la mise en œuvre a dû être différée, dans l'attente de capacités logistiques nécessaires. L'opportunité d'application de cette option sera réinterrogée lors de l'évaluation à mi-parcours.

Evolution de la grille de cotation :

Changement d'option sur les pièces jointes envisagée.

La loi 3DS du 21 février 2022 a introduit un nouvel objectif d'attribution de logements sociaux en faveur des « travailleurs essentiels » à intégrer dans la convention intercommunale d'attribution (CIA). Par cohérence, ce critère devra être ajouté à la grille de cotation en critère local. La Communauté urbaine portera ce sujet à l'ordre du jour des groupes de travail prévus par le plan tout en assurant l'intégration à la CIA (le calendrier sera à valider avec les partenaires).