



Communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines

**PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT
SOCIAL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS (PPGDLSID)**

Adopté le 7 décembre 2022 par les membres de la CIL

Adopté par SQY le 29 juin 2023

I.	Introduction	3
1.	Le cadre fixé par la loi.....	3
2.	Les attentes de l'Etat exprimées dans le porté à connaissance.....	4
3.	Le champ d'application et la durée du Plan Partenarial	6
II.	Le parcours du demandeur sur le territoire de SQY: de la demande à l'attribution	8
1.	Diagnostic simplifié du parc social sur l'agglomération	8
2.	En matière d'attributions : quelle adéquation selon les profils de demandeurs ?	14
3.	Le parcours du demandeur sur le territoire de SQY : de la demande à la proposition, quels sont les acquis et les lacunes ?	19
III.	Les orientations et les actions en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement du demandeur sur le territoire	30
1.	La mise en œuvre partenariale pour améliorer l'information au demandeur et l'enregistrement de la demande de logement social.....	30
	ORIENTATION I : Disposer d'un socle commun d'information fiable, de qualité et territorialisé	30
	ORIENTATION II : Définir les lieux d'accueil, d'enregistrement et de renouvellement de la demande.....	33
2.	La mise en œuvre partenariale pour rendre plus efficient l'accueil et le suivi du demandeur puis le traitement de sa demande	38
	ORIENTATION III : Axer l'information du demandeur vers une information individualisée intégrant des éléments sur l'offre du parc social du territoire	38
	ORIENTATION IV : Passer d'un système d'entente et de collaboration informelle d'acteurs à une mise en réseau	42
IV.	Modalités de pilotage, de suivi et d'évaluation du Plan Partenarial	53
1.	Pilotage et mise en œuvre du Plan Partenarial	53
2.	Bilans du Plan Partenarial.....	53
3.	Evaluation au terme du Plan Partenarial.....	53
V.	Annexes.....	54

I. Introduction

1. Le cadre fixé par la loi

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. Ces mesures sont fonction des réalités locales, des offres disponibles et des besoins en logements sociaux, définis à partir des orientations décidées par la Conférence Intercommunale du Logement (CIL).

Il prévoit que tout Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) tenu de se doter d'un Programme Local de l'Habitat, ou cumulant la compétence habitat et la présence d'un Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville (QPV), élabore un **Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (désigné ci-après par Plan Partenarial ou PPGDLSID)**.

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 vise une meilleure gestion de la demande plus transparente vis-à-vis de l'ensemble des acteurs et des demandeurs de logement.

La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et à la Citoyenneté précise certains points opérationnels (demandeurs prioritaires, qualification du parc social, dispositif de « location voulue ») et a ajouté un attendu, la création d'un Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs comportant au moins un lieu d'accueil physique de toute personne susceptible de demander un logement social ou ayant déposé une demande.

Elle réaffirme le dispositif de la gestion partagée de la demande par le déploiement d'un outil national, le système d'enregistrement de la demande (SNE).

La loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique rend obligatoire la mise en place d'un système de cotation et l'inscrit dans le PPGDLSID.

Le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) reprend ces dispositions aux articles L 441-2-8 et R 441-2-11.

Ainsi, au terme de ce rappel législatif et réglementaire, on retiendra que 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 présent plan fixe les modalités de mise œuvre de ces objectifs, telles qu'arrêtées avec les partenaires sur le territoire de la communauté d'agglomération de SQY.

2. Les attentes de l'Etat exprimées dans le porté à connaissance

Le PPGDLSID doit répondre aux enjeux et priorités issues des politiques publiques de logement social ainsi qu'aux enjeux spécifiques identifiés sur le territoire de l'agglomération. A l'appui d'un état des lieux, le plan doit proposer des axes de travail en ce qui concerne notamment deux enjeux particulièrement suivis, à savoir la gestion de la demande et le droit à l'information du demandeur.

- **La gestion de la demande :**

- L'enregistrement de la demande :

Le plan vise à définir des modalités d'enregistrement de la demande de logement social et de répartition territoriale des guichets d'enregistrements existants.

Le plan se réfère aux conditions locales d'enregistrement prévues au niveau régional, applicables à l'ensemble des services d'enregistrement en Ile-de-France, en veillant au respect des guides des bonnes pratiques en matière d'enregistrement et de radiation de la demande, ainsi qu'à la charte du dossier unique.

Une cartographie permettant de repérer les lieux physiques d'enregistrement ainsi que les services qu'ils offrent peut-être élaborée dès le diagnostic et révisée dans le cadre du plan. Elle doit tenir compte de la possibilité pour les demandeurs d'effectuer leur démarche en ligne. Un maillage suffisant de guichets doit être proposé afin de garantir le droit à l'enregistrement et de permettre l'accès à ce service à tous les demandeurs, y compris aux ménages ne disposant pas de domicile.

- Le dispositif de gestion partagée doit fournir toutes les informations nécessaires pour :

- Déterminer le caractère prioritaire de la demande ;
- Identifier les demandeurs dont l'attente a atteint ou dépassé le délai fixé par le préfet ;
- Identifier les demandeurs auxquels la Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) a attribué un logement.

Le plan doit prévoir l'organisation du partenariat pour la mise en œuvre d'un partage de la gestion de la demande. Il doit également indiquer le choix de l'outil qui sera utilisé en termes d'échanges d'informations. Pour cette mise en œuvre, l'agglomération a le choix entre l'utilisation du Système Nationale d'Enregistrement (SNE) ou la création d'un dispositif de gestion partagée interconnecté au SNE.

L'État privilégie l'usage du SNE pour la mise en œuvre de la gestion partagée de la demande, dès lors que le dispositif intègre un module gratuit permettant de répondre aux obligations issues du décret du 12 mai 2015.

- Le système de cotation

Le système de cotation vise à objectiver le traitement de la demande, en amont de la commission, en fixant un nombre de points à chaque demandeur, selon des critères devant répondre à la réglementation et à des objectifs définis localement. Il doit permettre une plus grande transparence vis-à-vis des demandeurs et d'apporter une aide à la décision des réservataires pour atteindre leurs objectifs en matière d'accès au logement des publics prioritaires en tenant compte des enjeux de mixité sociale.

Le plan doit définir les critères de cette cotation et le barème de points appliqué sur la demande. Il doit expliquer également les modalités de sa mise en œuvre dans le cadre du dispositif de gestion partagée.

▪ **Le droit à l'information du demandeur :**

Le plan doit garantir le droit à l'information du demandeur et à ce titre, l'agglomération doit s'assurer du bon fonctionnement de ses lieux d'accueil et d'information en ce qui concerne :

- Les horaires d'ouverture ;
- La délivrance d'une même information, complète, neutre et gratuite ;
- L'accès à tout moment, directement ou sur demande, aux informations contenues dans la demande de logement social enregistrée.

Les modalités de formation visant à assurer la diffusion, d'une information harmonisée et actualisée par les différents lieux d'accueils doivent être prévues dans le cadre de la mise en œuvre du plan, tout comme la nature et le contenu de l'information délivrée aux demandeurs.

➤ Un service d'information et d'accueil des demandeurs (SIAD) :

Dans le plan, la liste des organismes et services participant au SIAD doivent être mentionnées ainsi que la définition et la répartition de leurs tâches.

Sous l'égide de l'agglomération les acteurs participent à la mise en place de ce service sous diverses formes, comme la mise à disposition de ressources (personnel, espaces physiques, outils...) ou de participation financière

La première mesure attendue de ce service porte sur l'harmonisation du contenu de l'information.

Le SIAD inclut obligatoirement la mise en place par les partenaires d'au moins un lieu d'accueil physique sur territoire intercommunal. L'objectif est de fournir un service amélioré par rapport au service de droit commun, à savoir des prestations renforcées comportant une fonction de conseil et d'aide dans les démarches et, le cas échéant, d'orientation vers un accompagnement personnalisé.

Pour participer au SIAD, les lieux d'accueil physique doivent être labellisés dans le cadre de la procédure retenue dans le plan ou dans la convention de mise en œuvre. C'est l'ensemble de ces lieux d'accueil physique ainsi labellisés qui constituent le « volet accueil physique des demandeurs » du SIAD.

Les missions à remplir à minima par les lieux d'accueil physique labellisés sont :

- Assurer l'accueil et l'information des demandeurs, avec une information homogène et de qualité ;
- Orienter les personnes ayant des besoins spécifiques vers l'acteur compétent ou vers des dispositifs locaux ;
- Orienter les personnes en ayant le besoin vers un accompagnement social.

➤ Le contenu de l'information et ses modalités de délivrance :

Tout demandeur de logement social a droit à une information sur les données le concernant et qui figurent dans le SNE ainsi que sur les principales étapes de traitement de sa demande.

En tant que garant localement du droit à l'information, le plan doit tenir compte des informations complémentaires devant être mises à disposition du public et des demandeurs de logement social :

- Avant dépôt de la demande (article R441-2-16 du CCH): procédures applicables localement, personnes morales intervenant dans le processus d'attribution, des critères de cotation et de priorité applicables sur le territoire de l'agglomération, caractéristiques et localisation du parc social, indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen selon les secteurs géographiques et les types de logement, la liste des lieux d'accueil ;
- Après dépôt d'une demande (article R441-2-17 du CCH) : instruction des propositions et décision de la CALEOL ;

Le plan doit permettre de garantir aux demandeurs la délivrance d'une information juridiquement correcte et homogène sur l'ensemble du territoire.

➤ La connaissance de l'offre de logements sociaux :

Le demandeur a droit également à une information sur les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire mentionné dans sa demande et sur tout autre territoire susceptible de répondre à ses besoins.

La connaissance du parc social doit servir :

- A délivrer une information la plus complète possible aux demandeurs sur l'offre disponible sur le territoire ;
- A définir des orientations partagées sur les attributions

La qualification du parc comporte plusieurs volets : la qualité du cadre de vie (les services, les équipements, la qualité et le fonctionnement des espaces publics, les spécificités révélées par les indicateurs de gestion...), l'occupation du parc et son fonctionnement locatif.

Dans un premier temps, le plan pourra contenir un diagnostic simplifié du parc (typologie, loyer, localisation, services publics présents, nombre de logements libérés par quartier et par bailleur annuellement...) en vue d'alimenter les informations données aux demandeurs et de les guider dans leur recherche de logement.

3. Le champ d'application et la durée du Plan Partenarial

L'ensemble des demandes de logement social inscrites dans le Système National d'Enregistrement sont concernées par le Plan Partenarial, dont les demandes des ménages prioritaires.

Le Plan Partenarial s'applique sur l'ensemble des communes de la communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines et à l'ensemble des dispositifs et instances d'attributions du territoire.

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.

Une fois par an, après avis de la CIL, l'EPCI délibère sur le bilan de la mise en œuvre du Plan Partenarial. Trois ans après son adoption, un bilan de sa mise en œuvre sera réalisé par la Communauté d'agglomération de SQY.

La démarche partenariale engagée par la Communauté d'Agglomération de SQY

Conformément aux obligations de la loi ALUR et notamment son article 97, la Communauté d'agglomération de SQY a validé par délibération de son conseil communautaire du 10 novembre 2016, la mise en place d'une Conférence Intercommunale du Logement (CIL) sur son territoire, dont l'arrêté préfectoral du 15 février 2017 a fixé la composition.

Une fois la CIL installée, le travail partenarial a permis d'élaborer un diagnostic relatif à l'occupation et au fonctionnement du parc social au sein du territoire.

Sur la base de ce document ont été rédigées les orientations du Document Cadre d'Orientations (DCO) de la CIL, adoptées par l'ensemble des partenaires par délibération le 11 février 2021.

Le présent document a été élaboré de manière partenariale par la Communauté d'agglomération de SQY et ses partenaires membres de la Conférence Intercommunale du Logement, à savoir :

- Les maires membres de la CIL ;
- Les services de l'Etat représentés par la DDETS des Yvelines;
- Le Conseil Départemental des Yvelines;
- Les organismes HLM présents sur son territoire et leurs associations membres de la CIL ;
- Action Logement ;
- Les partenaires représentant les locataires et/ou œuvrant en faveur de l'accès au logement social.

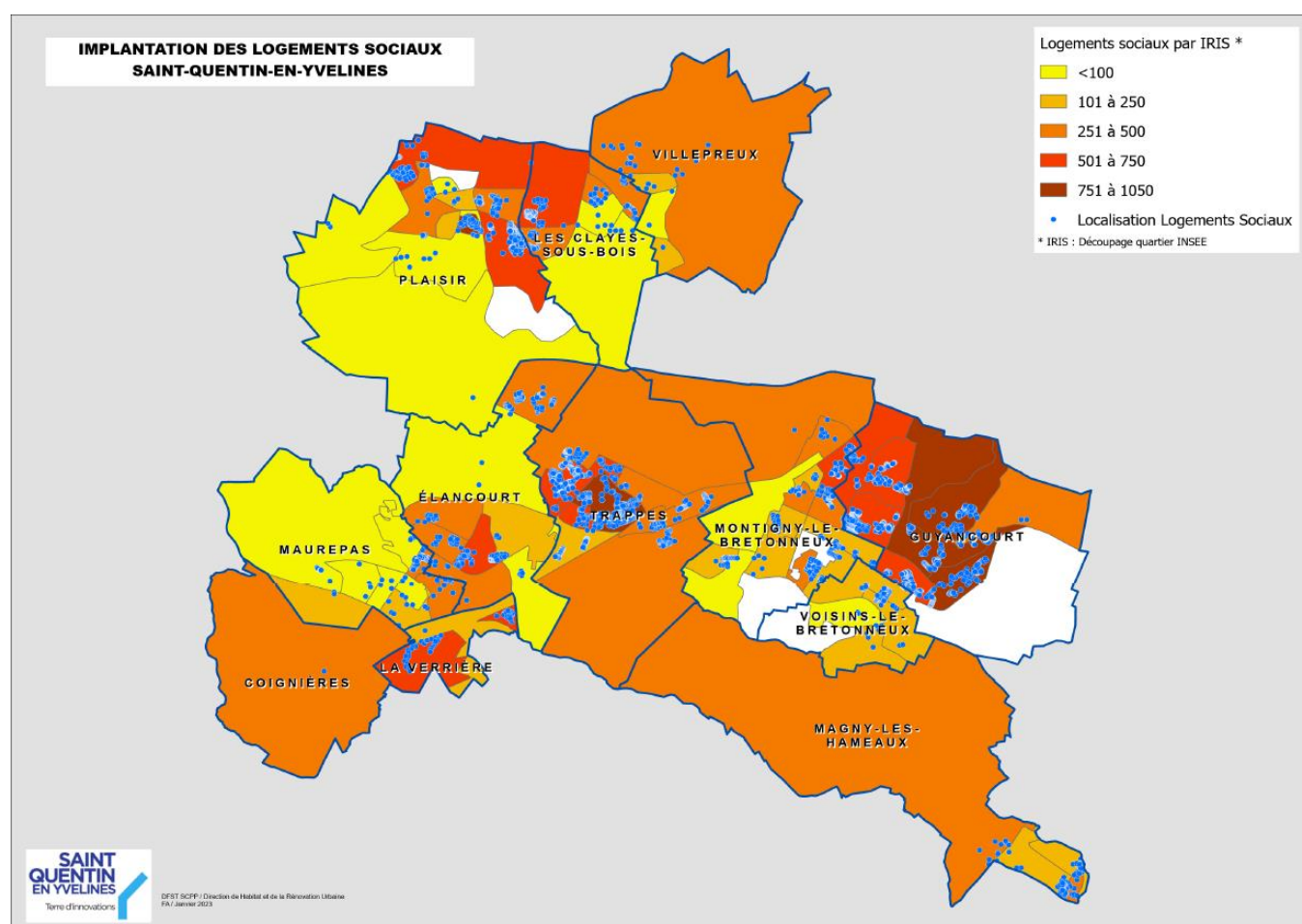
Les partenaires ont été associés à l'élaboration du Plan Partenarial à travers plusieurs temps de travail collaboratif, qui se sont étalés sur 8 mois et qui ont permis de définir, consolider et valider collectivement les éléments de diagnostic et les orientations du présent document.

A l'issue de ce travail collaboratif, le Plan Partenarial a été soumis à la CIL pour avis le 7 décembre 2022, puis la Communauté d'agglomération de SQY a délibéré en faveur de l'adoption du Plan le XXX.

II. Le parcours du demandeur sur le territoire de SQY: de la demande à l'attribution

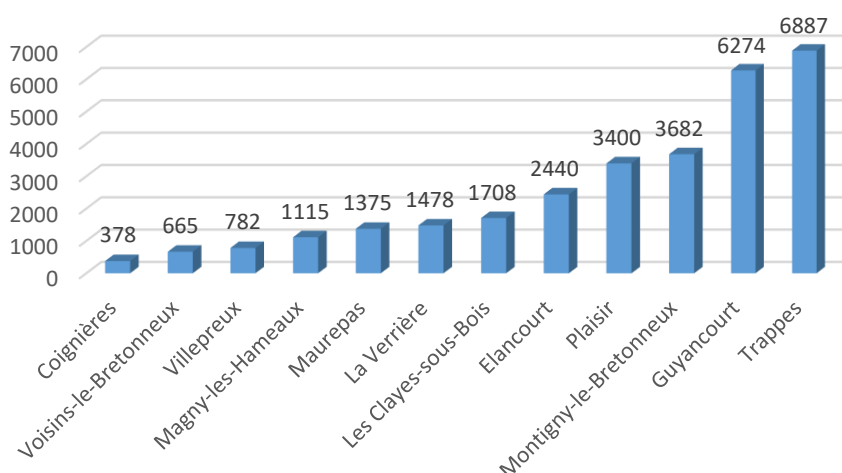
1. Diagnostic simplifié du parc social sur l'agglomération

Au 1er janvier 2021, le territoire de Saint Quentin en Yvelines comptait plus de 30 000 logements locatifs familiaux selon les données issues du Répertoire du parc Locatif Social.



Ces logements sont répartis entre 24 bailleurs, toutefois 90% du parc est détenu par 11 d'entre eux : CDC Habitat, Seqens, Immobilière 3F, Les Résidences Yvelines Essonne, Valophis Sarepa, 1001 Vies Habitat, Antin Résidences, Versailles Habitat, Toit et Joie, Logirep, Batigère Ile de France.

Distribution du parc social de SQY par communes



Source RPLS 2021

56% du parc social de SQY est concentré sur 3 communes (Trappes, Guyancourt et Montigny-le-Bretonneux) ; Trappes a le parc le plus conséquent et Coignières le plus faible en volume.

2 logements locatifs sociaux sur 3 se trouvent sur quatre communes (Trappes, Guyancourt, Montigny-le-Bretonneux et Plaisir)

91% de ces logements sont situés dans des immeubles collectifs. Cette répartition collectif/individuel varie selon les communes. Trois villes se démarquent, Magny-les-Hameaux qui compte 43% de logements individuels, alors que La Verrière et Coignières n'en comptent aucun.

La localisation de ce patrimoine social fait apparaître que 63% est situé en dehors des 7 quartiers politique de la Ville (Pont du Routoir à Guyancourt, Merisiers Plaine de Neauphle et Jean Macé à Trappes, Petits Prés à Elancourt, 7 Mares/Les Friches à Elancourt/Maurepas, Valibout à Plaisir et Bois de l'Etang à La Verrière). Ces quartiers regroupent néanmoins à eux seuls un peu plus de 11 000 logements locatifs sociaux, avec la plupart du temps une très faible mixité de statut d'occupation.

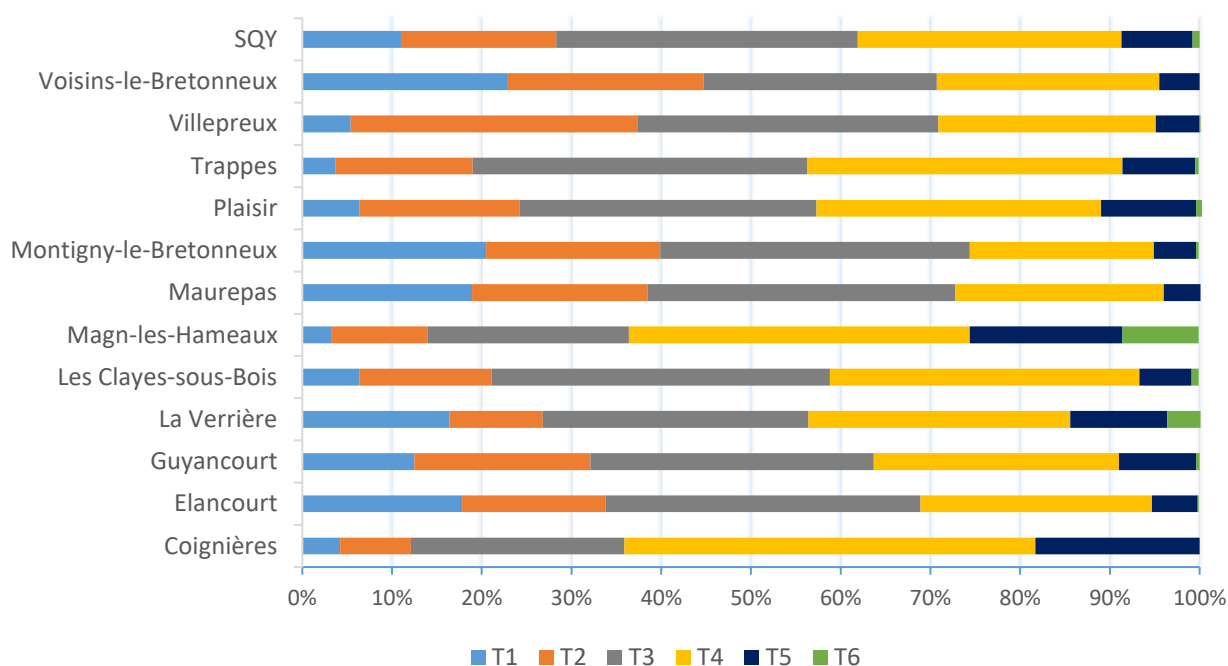
A noter, **71% du parc est réservé** par les principaux réservataires à savoir Action Logement, la Préfecture et les collectivités locales telles que SQY et les communes. Dans cette répartition, SQY prend une part importante de celle dédiées aux collectivités locales, suite à une volonté datant du Syndicat d'Agglomération Nouvelle de garantir des emprunts des bailleurs sociaux développant du logement sur son territoire. A ce titre, elle dispose de 20% de contingent par opération, sur lequel elle en conserve 25% pour des attributions favorisant prioritairement le rapprochement habitat-emploi, puis délègue 75% aux communes pour leurs propres attributions.

Le nombre de logements locatifs sociaux en stock a évolué entre le 1^{er} janvier 2016 et le 1^{er} janvier 2021 de plus de 2 200 logements, soit une augmentation de 8% en 5 ans.

Cette évolution du parc en stock est à la fois la résultante d'une dynamique de création d'une offre locative nouvelle (par construction ou acquisition/amélioration) mais aussi de la sortie de logements du patrimoine social, que ce soit via des démolitions, des ventes ou des changements d'usage.

La typologie dominante est le 3 pièces représentant 1/3 de l'offre, qui fait en moyenne 66 m², puis les 4 pièces (29%-80 m² en moyenne), tout comme les petites typologies T1 et T2 (28%). Les T5 est une typologie la moins représentée (9%).

Selon les communes, la **distribution varie plus ou moins fortement selon les typologies**.

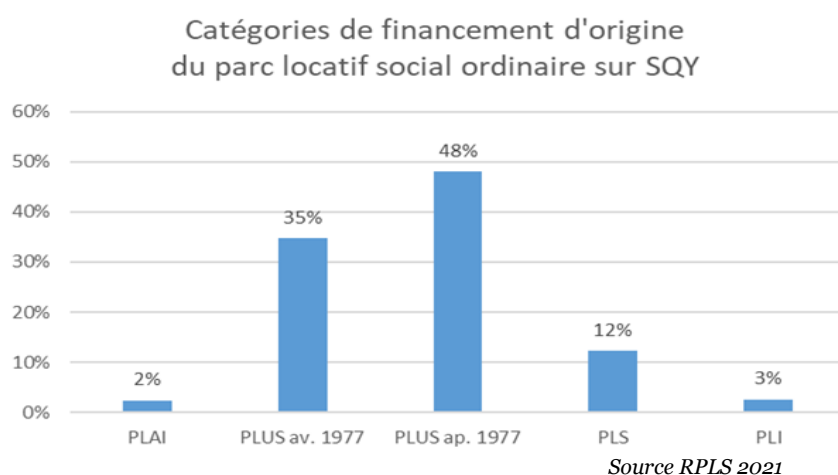


Source RPLS 2021

De manière générale, Magny-les-Hameaux et Coignières sont caractérisées par un parc locatif social de grandes typologies/surfaces. A l'opposé, Voisins-le-Bretonneux, Maurepas, Villepreux et Montigny-le-Bretonneux ont une part de petites typologies supérieures à la moyenne communautaire. En effet, la proportion de T1/T2 varie pour ces 4 communes de 45% à 37%.

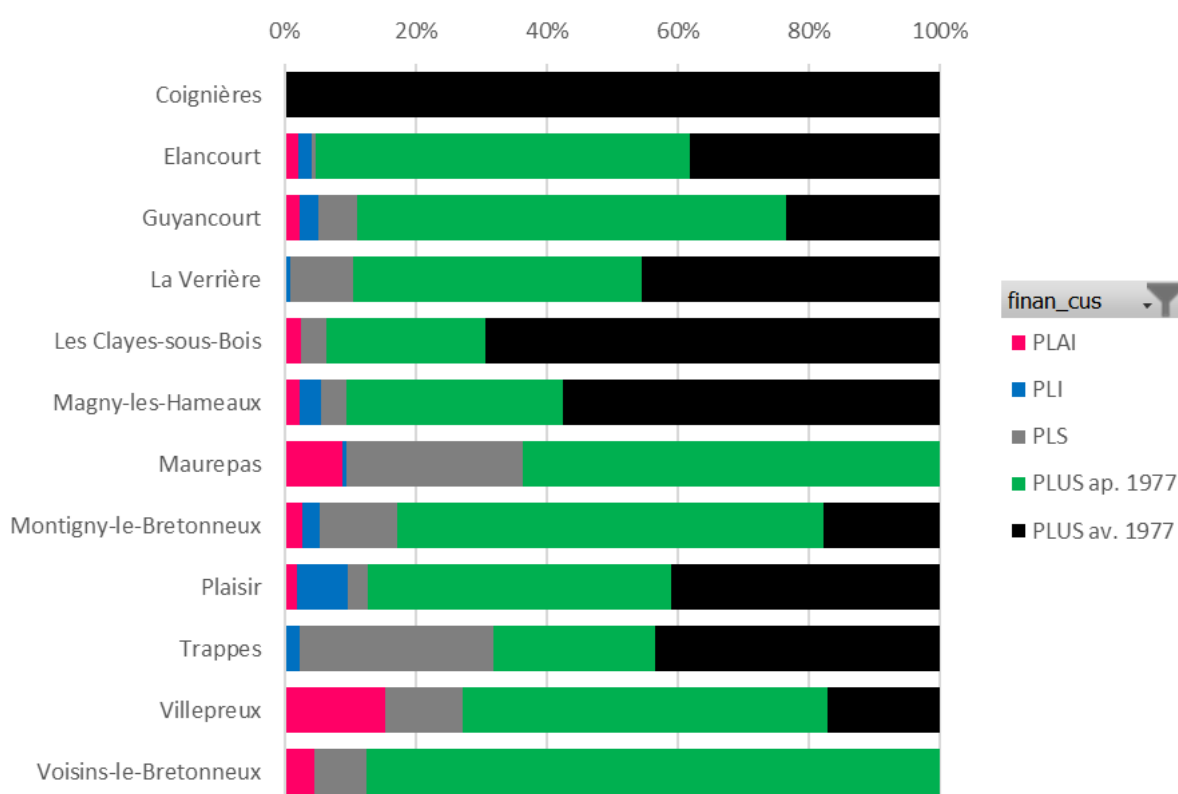
Trappes et les Clayes-sous-Bois ont un parc dominé par les typologies moyennes T3 et T4 (72% contre 63% à l'échelle SQY).

S'agissant des catégories de financement, celles-ci sont assez déterminantes sur les niveaux de loyers, et constituent à cet égard un indicateur intéressant pour analyser notamment la part d'offre à bas loyers. On dénombre classiquement 5 catégories de financement : PLAI, PLUS qui se distingue entre PLUS d'avant 1977 et d'après 1977, PLS et PLI.



A l'échelle de SQY la catégorie dominante, représentant **1 logement sur 2, correspond au PLUS d'après 1977**. Quant aux **logements à bas loyers** (PLAI et PLUS d'avant 1977) se sont la deuxième catégorie avec **37% du parc locatif social ordinaire**.

Par rapport à cette distribution communautaire, de fortes disparités sont observées selon les communes très largement corrélées aux époques de construction dominantes.



Ainsi, en ce qui concerne les PLAII et les PLUS avant 1977 (offre à bas loyers), les communes de Coignièrès, Les Clayes-sous-Bois, Magny-les-Hameaux en sont fortement dotées, et dans une moindre mesure celles de la Verrière, Trappes et Plaisir.

A l'inverse, les communes où la part de PLS et PLI (offre à loyers les plus élevés) est la plus forte sont Trappes et Maurepas (32 et 28%).

Les indicateurs de loyers moyens et rapportés au m² permettent d'affiner l'analyse car un niveau de loyer au-delà de la catégorie de financement est aussi indexé sur la date de construction et les typologies.

Commune	Loyer moyen	Loyer moyen/m ²
Voisins-le-Bretonneux	520	7,99
Magny-les-Hameaux	493	6,65
Maurepas	493	7,64
Elancourt	484	7,06
Guyancourt	476	7,42
Plaisir	473	7,10
Villepreux	460	7,72
Montigny-le-Bretonneux	444	7,85
Trappes	434	6,36
Coignières	426	5,63
Les Clayes-sous-Bois	408	6,12
La Verrière	367	7,01
SQY	454	7,04

Ainsi, par rapport à un loyer moyen de 454 € à l'échelle de SQY, 5 communes se trouvent en deçà (La Verrière, Les Clayes-sous-Bois, Coignières, Trappes et Montigny-le-Bretonneux) et 4 communes (Voisins-le-Bretonneux, Magny-les-Hameaux, Maurepas et Elancourt) largement au-delà.

Source RPLS 2021

Pour autant, la répartition en €/m² amène à préciser cette analyse, en particulier pour les communes dont la distribution typologique est plus fortement orientée vers les grandes ou les petites typologies. Ainsi, La Verrière a un niveau de loyers au m² proche de la moyenne communautaire et Montigny-le-Bretonneux a le 2^{ème} niveau de loyer au m² le plus important du territoire. A l'opposé, Magny-les Hameaux est bien en dessous.

L'analyse comparée du taux de mobilité et du taux de vacance supérieur à 3 mois à l'échelle de SQY et par communes permet de constater le niveau de tension et d'attractivité du parc locatif social en fonction des territoires.

	Taux de mobilité	Vacance > 3 MOIS
SQY	7,03%	1,50%
Montigny-le-Bretonneux	11,21%	0,68%
Voisins-le-Bretonneux	8,74%	0,97%
Villepreux	7,82%	0,81%
Guyancourt	7,74%	3,74%
La Verrière	7,71%	1,20%
Maurepas	7,10%	1,69%
Magny-les-Hameaux	5,95%	NC
Plaisir	5,94%	0,84%
Trappes	5,80%	1,07%
Les Clayes-sous-Bois	5,19%	0,03%
Elancourt	4,69%	1,05%
Coignières	4,12%	1,47%

Source RPLS 2021

De manière générale la mobilité, comme la vacance supérieure à 3 mois sont très faibles, illustrant une tension générale et l'absence de parc totalement déqualifié.

Dans le détail par communes, autant de communes affichent un taux de mobilité inférieur à la moyenne communautaire qu'un taux supérieur.

Coignièrès et Elancourt avec moins de 5% de mobilité affichent une rotation très faible. A l'opposé, Voisins-le-Bretonneux et Montigny-le-Bretonneux avec plus de 8,5% présentent une mobilité significativement plus élevée.

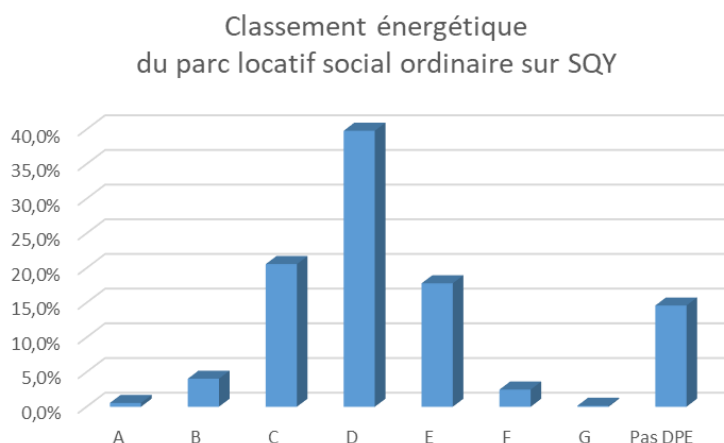
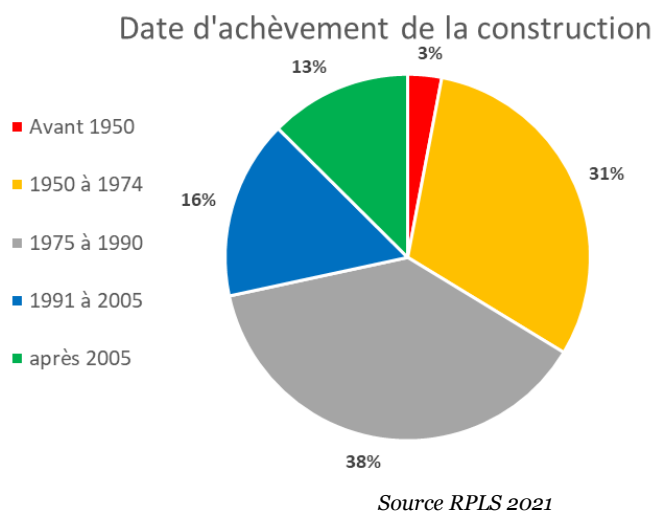
Par ailleurs, il convient de retenir qu'au-delà de la localisation/attractivité du patrimoine la mobilité varie fortement selon 2 variables qui se cumulent :

-La typologie de manière dégressive du T1 au T5 et plus.

-Les niveaux de loyers/catégories de financement de manière progressive des loyers les plus bas aux loyers les plus élevés.

Concernant l'ancienneté du parc locatif social ordinaire à l'échelle de SQY, la période de construction dominante se situe entre 1975 et 1990, sans que celle-ci n'ait pris totalement le pas sur les autres. La construction neuve en la matière est ainsi assez constante dans le temps puisque 31% des logements datent de la période 1950-1974 et 29% depuis 1991.

Globalement, l'ancienneté moyenne à l'échelle de l'ensemble du parc est de 1983.



Concernant le classement énergétique, cette donnée est à prendre avec précaution. En effet, pour 15% des logements le classement énergétique n'est pas mentionné et les DPE sont en cours de consolidation depuis les récentes évolutions réglementaires sur le sujet.

Toutefois, moins de 3% des logements sont classés F et G (passoires thermiques) et à l'opposé, 1 logement sur 4 est classé en A, B ou C (surtout C). 2/3 du parc est classé D ou E **illustrant les marges de progrès conséquentes en matière de réhabilitation.**

Les éléments à retenir :

Un tiers des résidences principales de SQY concerne des logements locatifs sociaux ;

Une concentration du parc social ordinaire située sur 3 communes (Trappes, Guyancourt et Montigny-le-Bretonneux) ;

L'année d'ancienneté moyenne de construction de l'ensemble du parc social ordinaire est 1983

Un logement sur deux correspond à la catégorie de financement PLUS d'après 1977, 37% du parc avec des bas loyers ;

Un logement sur quatre a un classement énergétique A, B ou C.

Une typologie dominante, le 3 pièces (1/3 de l'offre);

Un taux de mobilité sur SQY qui s'élève à 7 % ;

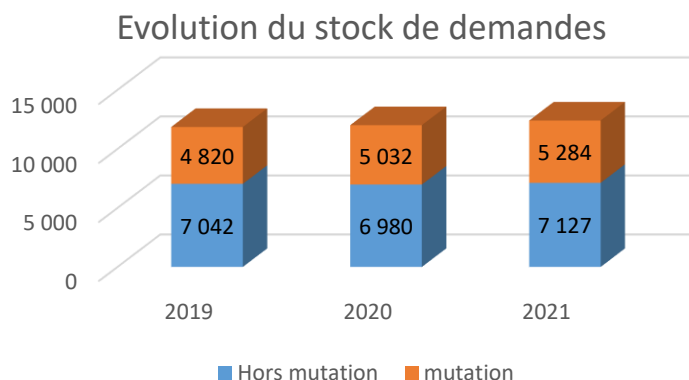
Ces données sont une première base pour construire une information sur l'offre du parc social à destination du demandeur. Elles doivent permettre de guider le demandeur sur ces choix à mentionner dans sa demande

2. En matière d'attributions : quelle adéquation selon les profils de demandeurs ?

➤ Le volume des demandes de logement social

En 2021, plus de 12000 demandeurs ciblent une commune de SQY en 1^{er} choix. Entre 2019 et 2021, le nombre de demande a augmenté de 4.6%, et continue annuellement. Cela s'explique notamment par la hausse constante des demandes de mutation, c'est-à-dire des demandeurs déjà logés dans le parc social.

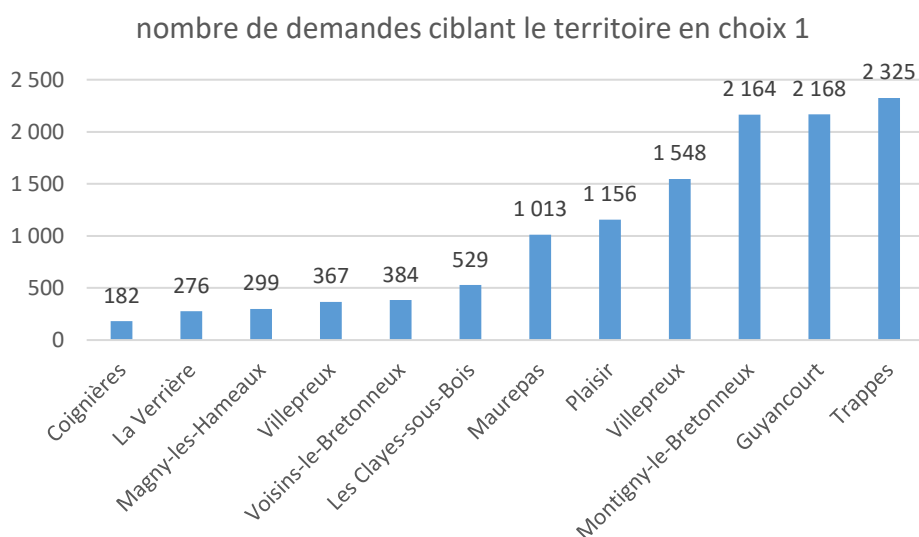
	Demandes ciblant le territoire en choix 1	Dont le demandeur est logé dans le parc social
2021	12 411	5 284
2020	12 012	5 032
2019	11 862	4 820



Source socle de données 2021 de la DRIHL

Les demandes de mutation (43 % de la demande) augmentent à un rythme plus élevé que les demandes hors mutations, et tendent à représenter la moitié de la demande globale.

Le volume de demande varie selon la commune ciblée :



Source socle de données 2021 de la DRIHL

3 communes concentrent à elles seules plus de 2000 demandes (Trappes, Guyancourt et Montigny-le-Bretonneux), 3 communes plus d'un millier (Plaisir, Elancourt et Maurepas) et enfin 6 communes ont un volume de demande compris entre une centaine et 500 demandes (Les Clayes-sous-Bois, Voisins-le-Bretonneux, Villepreux, Magny-les-Hameaux, La Verrière et Coignières).

Le nombre de demandes par commune suit le volume du parc social par communes.

54% des demandes ciblant le territoire en 1^{er} choix se concentre sur les communes de Trappes, Guyancourt et Montigny-le-Bretonneux sur lesquelles le parc social représente 56%.

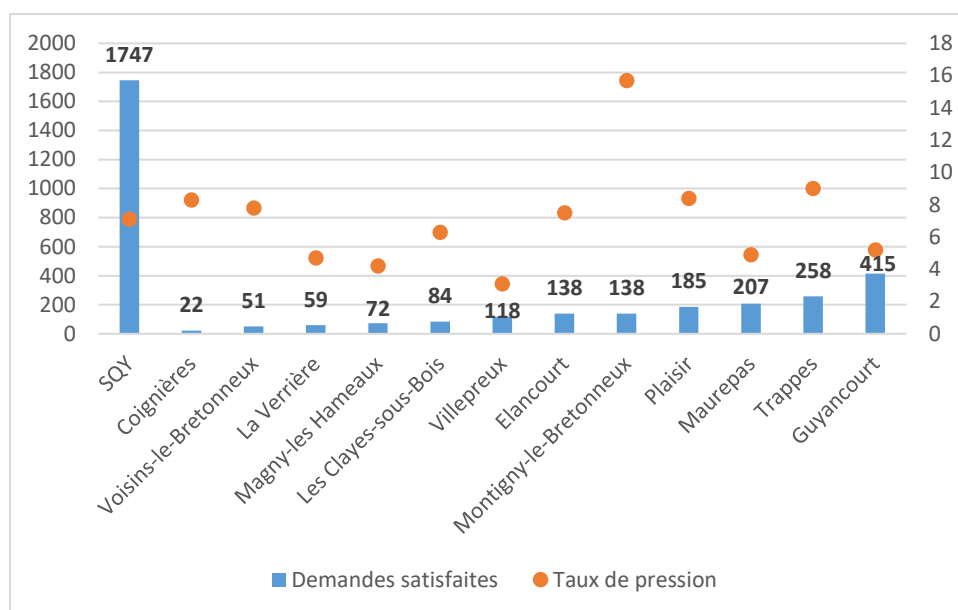
Le niveau d'accueil des demandeurs devra tenir compte de la répartition quantitative et géographique de la demande.

➤ Le niveau de tension des demandes satisfaites

Comme dans toute l’Île-de-France, la situation sur le territoire est tendue, avec **7 demandes pour une attribution**, un taux de pression qui varie entre 6.62 et 7,1 depuis 3 ans.

	Demandes satisfaites	Taux de pression
2021	1 747	7,1
2020	1 814	6,62
2019	1 715	6,92

Les demandes satisfaites et le taux de pression sur SQY, en 2021 :



Source socle de données de la DRIHL

Bien que des communes affichent un taux de mobilité élevé (11.21% pour Montigny-le-Bretonneux ; 8.74% pour Voisins-le-Bretonneux) la tension sur la demande reste forte. C’est le cas particulièrement pour Montigny-le-Bretonneux avec 15.7 demandes pour une attribution et en moindre mesure pour Voisins-le-Bretonneux 7.5.

A l’inverse, les communes de Trappes, Plaisir, Elancourt et Coignières avec un taux de mobilité en deçà de la moyenne de SQY (7.02%) ont, elles aussi, une tension forte sur la demande (entre 8.3 et 9 demandes pour une attribution).

6 communes ont une tension sur leur demande inférieure à la moyenne de celle de SQY, entre 3.1 et 5.2 (Villepreux, Magny-les-Hameaux, La Verrière, Maurepas Guyancourt et enfin Les Clayes-sous-Bois).

➤ Le traitement actuel de la demande et des attributions (données 2021)

✓ L'ancienneté de la demande

	Demandes en cours		Demandes satisfaites		Pression
	nombre	Taux	nombre	Taux	En cours/satisfait
< 1an	5 165	42%	554	31,71%	9,32
1 à < 2ans	2 620	21%	410	23,47%	6,39
2à < 3 ans	1 583	13%	285	16,31%	5,55
3 à < 5 ans	1 670	13%	286	16,37%	5,84
5 à < 10 ans	1 136	9%	197	11,28%	5,77
10 ans et plus	237	2%	15	0,86%	15,8

24% des demandes est concerné par un délai d'attente anormalement long, à savoir supérieur à 3ans. Seulement 11% avec une ancienneté supérieure à 5 ans, soit, des demandes pour lesquelles le niveau de satisfaction s'avère compliqué.

En 2021, les délais médian d'attribution est de 21.2 mois.

✓ L'âge et la composition familiale des demandeurs

	Demandes en cours		Demandes satisfaites		Pression
	nombre	Taux	nombre	Taux	En cours/satisfait
moins de 29 ans	2 743	22%	514	29%	5,34
30 - 39 ans	3 824	31%	574	33%	6,66
40 - 49 ans	2 903	23%	395	23%	7,35
50 - 59 ans	1 671	13%	175	10%	9,55
60 ans et plus	1 268	10%	88	5%	14,4

L'âge des demandes en cours se situe entre 30 et 49 ans tandis que l'âge pour les attributions se situe entre 18 et 39 ans.

Les demandes avec un taux d'attribution élevé représentent la tranche d'âge 30- 39 ans, également concernée par le plus grand nombre de demandeurs.

Il est constaté que plus la tranche d'âge est élevée plus la pression augmente. Ainsi, les demandes les moins bien satisfaites sont celles de plus de 60 ans avec une pression de 14,4.

	Demandes en cours		Demandes satisfaites		Pression
	nombre	Taux	nombre	Taux	En cours/satisfait
Personnes seules	5 080	41%	586	34%	8,67
Couple sans enfant	1 152	9%	190	11%	6,06
Familles monoparentales	2 739	22%	436	25%	6,28
Couple avec enfants	3 440	28%	535	31%	6,43

63% des demandes et 59% des attributions concernent des ménages composés d'un seul adulte : des personnes seules ou des familles monoparentales. Les attributions sont en cohérence avec la structure de la demande.

La catégorie des personnes seules est la plus représentée chez les demandeurs, catégorie en augmentation depuis 4 ans, quand les autres catégories restent stables.

Parmi les demandeurs, certains relèvent du public dit « travailleurs essentiels du quotidien ». Il s'agit des métiers de l'urgence, ceux assurant les besoins vitaux du quotidien (santé, alimentation, transport et sécurité). Il est estimé que 35 450 résident sur le territoire (soit 15% de la population totale de SQY contre 22% en IDF), dont 30 % sont locataires du parc social. Ces données sont à mettre en perspective avec l'évolution législative qui vise à élargir les dispositifs de priorisation dans l'accès au logement social sur la base de critères professionnels.

- ✓ Les ressources des demandeurs par rapport aux plafonds et selon le quartile d'appartenance

	Demandes en cours		Demandes satisfaites		Pression
	nombre	Taux	nombre	Taux	En cours/satisfait
< PLAI	7 900	70%	1 190	71%	6,64
> PLAI et =< PLUS	2 669	24%	423	25%	6,31
> PLUS et < PLS	518	5%	57	3%	9,08
> PLS	245	2%	15	1%	16,33

70% des demandes et 71% des attributions concernent **des demandes dont les niveaux de ressources sont inférieurs aux plafonds PLAI**, les logements avec les loyers les plus bas.

	Demandes en cours		Demandes satisfaites		Pression
	nombre	Taux	nombre	Taux	En cours/satisfait
1er quartile	2 593	21%	157	9%	16,52
2nd quartile	3 339	28%	477	27%	7
3ème quartile	3 351	28%	568	33%	5,9
> 3ème quartile	2 842	23%	543	31%	5,23

La répartition des demandeurs selon l'appartenance à un quartile est équilibrée. Néanmoins elle ne se retrouve pas dans les attributions. En effet, 64% des attributions concerne des demandeurs relevant au moins du 3ème quartile. Seul, 9% des demandeurs du 1^{er} quartile ont eu une attribution en 2021.

10% des travailleurs essentiels de « premières lignes » (professions hospitalières, livreurs, agents de propreté, caissiers, vendeurs des commerces essentiels) résidant à SQY ont un salaire brut annuel inférieur à 7 175€.

- ✓ Les typologies logement issues des demandes de logement social

	Demandes en cours		Demandes satisfaites		Pression
	nombre	Taux	nombre	Taux	En cours/satisfait
T1	1 856	15%	125	7%	14,85
T2	3 687	30%	491	28%	7,5
T3	3 350	27%	666	38%	5,03
T4	2 827	23%	359	21%	7,87
T5 ou plus	691	6%	99	6%	6,98

Les demandes portant sur des T3 sont les mieux satisfaites.

La tension la plus élevée est sur la typologie T1 bien que le taux de mobilité moyen des T1 est de 16.7. Elle augmente tout comme sur les T2.

Entre 2020 et 2021 il n'y a pas eu de changement notable sur les typologies souhaitées/attribuées.

Les éléments à retenir :

Des attributions en cohérence avec la structure de la demande dont la part de mutation tend à augmenter chaque année ;

1/4 des demandes avec un délai d'attente anormalement long (>3 ans): une vigilance dans l'information auprès de ces demandeurs sur la reconnaissance prioritaire afin de leur apporter satisfaction

3. Le parcours du demandeur sur le territoire de SQY : de la demande à la proposition, quels sont les acquis et les lacunes ?

Une demande de logement social passe par plusieurs étapes clé, du dépôt de la demande à l'attribution d'un logement, d'où la notion de parcours du demandeur.

Il peut être divisé en quatre étapes déterminantes avec des besoins spécifiques.



Aussi pour chacune d'entre elle un diagnostic de la situation sur le territoire de SQY a été établi.

Quelles informations, transmises par qui et comment ?

Des transmissions d'informations sur la demande de logement assurés par plusieurs acteurs

Le territoire est doté d'une pluralité de structures d'accueil et d'information des demandeurs de logement social qui délivrent les premières informations de premier niveau sur le logement social. Ce premier degré d'information dépend de leurs missions et de leur niveau de connaissance du logement social.

On identifie ainsi :

- ✓ Des acteurs dont l'accès au fichier régional de la demande permet d'intervenir directement sur le dossier selon le souhait du demandeur, de manière individualisée et

plus technique : les communes par le biais d'un service logement ou du pôle logement du CCAS, le service logement de SQY, la permanence d'Action Logement et les bailleurs sociaux.

- ✓ Le portail grand public donne des informations sur le parc de logement, notamment la liste des bailleurs présents sur chaque commune souhaitée.
- ✓ Des acteurs dont les missions relèvent de l'action sociale et de l'insertion professionnelle (les services du territoire d'action sociale départementale de SQY, la mission locale) pour lesquels la question de l'accès au logement social est intégrée dans un projet d'accompagnement.
- ✓ D'autres acteurs spécialisés sur les questions de logement (ADIL, CLLAJ,) accueillent et renseignent sur l'accès et maintien au logement, le droit au logement.
- ✓ Des acteurs dont les missions sont l'accompagnement de personnes dans des logements temporaires (CHRS, résidences sociales...) avec pour objectif de les aider à accéder à un logement pérenne.
Pour ces acteurs il s'agit d'informer sur les démarches à suivre et d'orienter vers les structures qui traitent les demandes de logement social
- ✓ Et enfin, des acteurs qui ont pour mission de faciliter les démarches d'accès au droit du public : Maisons France Services, Point Service Particulier SQY, Maison de justice et du droit (MJD), relais et point d'accès au droit (RAD/PAD)

Cette diversité de structures sur le territoire permet de s'adapter aux divers profils des demandeurs et de transmettre un niveau d'information à partir de leurs connaissances relatives au logement social. La plupart d'entre-elles propose des rendez-vous pour une information adaptée et individualisée à chaque situation.

Aussi, des échanges avec des acteurs du territoire ont montré que l'information portait essentiellement sur une aide à la compréhension du dossier CERFA de logement social, et un soutien au renseignement de la demande ; et moins sur les modalités d'accès.

A titre d'illustration, les professionnels n'ont pas pour habitude de faire référence au plafond de ressources, préalable pour apprécier l'opportunité de créer une demande, avec la personne. Et ainsi, au-delà de savoir si la demande est recevable, d'évoquer l'incidence de ces plafonds sur le niveau de loyer.

Cette absence d'information n'est pas sans conséquence. En effet, les réservataires se retrouvent face à des refus notamment des demandeurs relevant du plafond de ressources le plus haut car ils considèrent le loyer trop élevé.

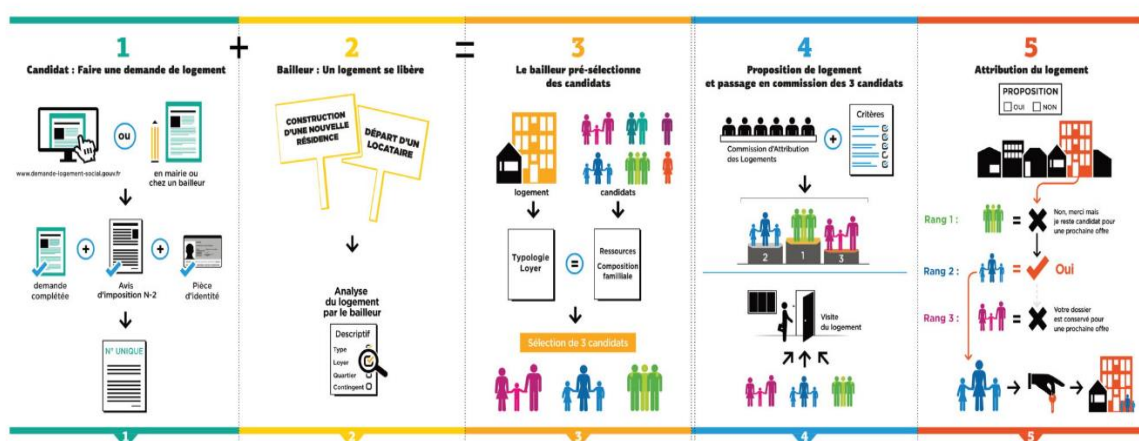
De même, le processus d'attribution d'un logement est parfois approximatif. Il peut arriver qu'un demandeur, déjà reçu par une structure du territoire, envoie en format papier son dossier de demande aux bailleurs du territoire, aux villes souhaitées, à l'agglomération, bien que la demande soit déjà créée.

Ainsi, selon l'acteur ou la structure auquel s'adresse le demandeur, le niveau d'information donné s'avère variable, l'impactant dans sa démarche de recherche de logement social.

Il apparaîtrait opportun que l'information soit coordonnée et harmonisée afin de soutenir et outiller les professionnels dans la transmission d'information, tant sur l'aide à l'instruction du dossier que des données pour une meilleure compréhension de la réglementation.

Des outils de communication peu utilisés et à valoriser

Des outils de communication existent déjà en matière d'information sur le logement social, élaborés entre autres par l'Etat, les collectivités territoriales, et des structures locales. Certains sont accessibles au public via des sites internet, d'autres sont mis à disposition (et pas toujours) dans les lieux d'accueil physique. Toutefois, la plupart sont méconnus des professionnels, et la transmission d'information relève souvent davantage de l'oralité.



La diffusion des supports de communication est à intégrer à l'information transmise aux demandeurs.

Où et comment créer une demande de logement social et la renouveler ?

Le législateur a souhaité simplifier la démarche de création ou de renouvellement de la demande de logement social. Cette démarche peut s'effectuer de manière dématérialisée via le portail grand public (PGP) sur lequel le demandeur remplit un document CERFA. Dans ce cas de figure, le demandeur peut s'abstenir de rencontrer un professionnel.

Sinon, il a toujours la possibilité de se rendre dans un guichet enregistreur physique pour déposer son dossier, créer ou renouveler la demande.

La création prend effet avec un numéro unique délivré par le Système National d'Enregistrement (SNE), valable sur toute la région Ile de France.

La création et le renouvellement de la demande de logement social sont décisifs pour la suite du parcours.

Des guichets en nombre et en proximité

Les guichets enregistreurs sur SQY, au nombre de 17, sont représentés par les 12 communes, l'agglomération, les bailleurs sociaux (Les Résidences Yvelines Essonne, Valophis, Antin Résidences et CDC Habitat) et Action logement.

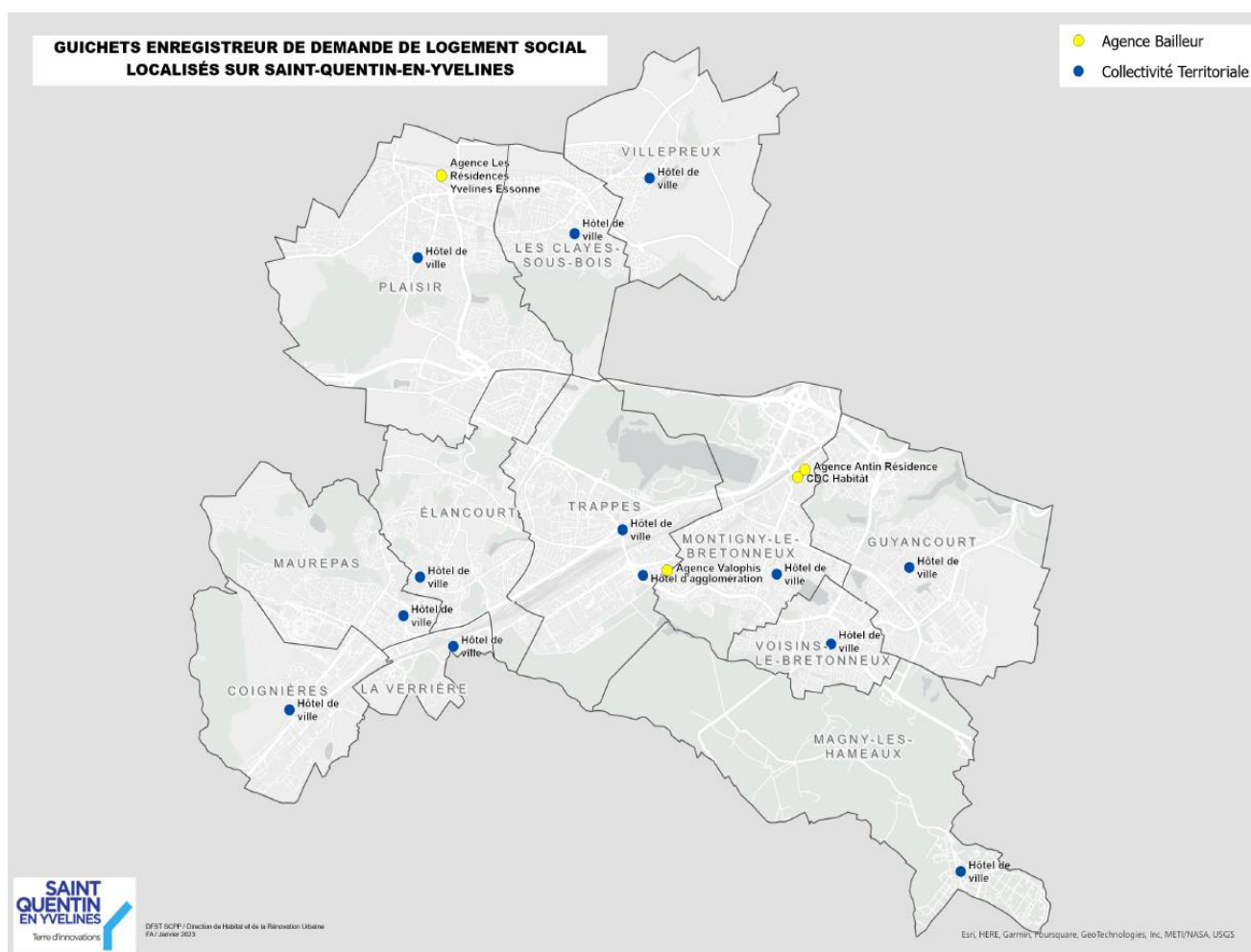
On constate donc la surreprésentation des communes en tant que guichet, qui les positionne en première ligne pour l'accueil du public.

Toutefois, à l'appui de cette diversité, le niveau d'information et d'accompagnement proposé, permet théoriquement d'adresser les demandeurs selon leur situation et leur besoin.

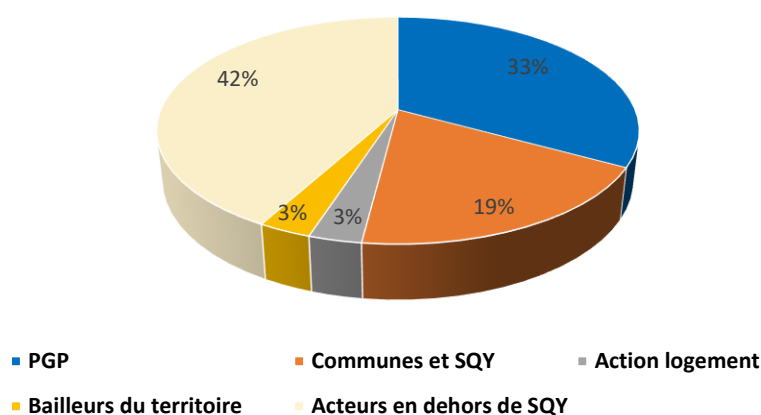
Pour les mutations, les demandeurs déjà logés dans le parc social peuvent se rendre auprès des antennes de bailleurs présentes ou non sur l'agglomération

Pour les demandeurs salariés du territoire, la permanence d'Action Logement localisée à Versailles les reçoit, tout comme le service Accès au logement et mixité de SQY pour ceux ne résidant pas sur l'une des 12 communes.

Et enfin, les communes se consacrent prioritairement aux habitants du territoire.



Cependant bien que les guichets enregistreurs soient en nombre important et répartis entre plusieurs acteurs, l'enregistrement et le renouvellement passent essentiellement par le Portail Grand Public ou la commune. Pour l'année 2021, 33% des créations de demandes mentionnant en 1^{er} choix une commune de SQY se sont constituées via le PGP et 19% auprès des guichets des communes et de SQY.



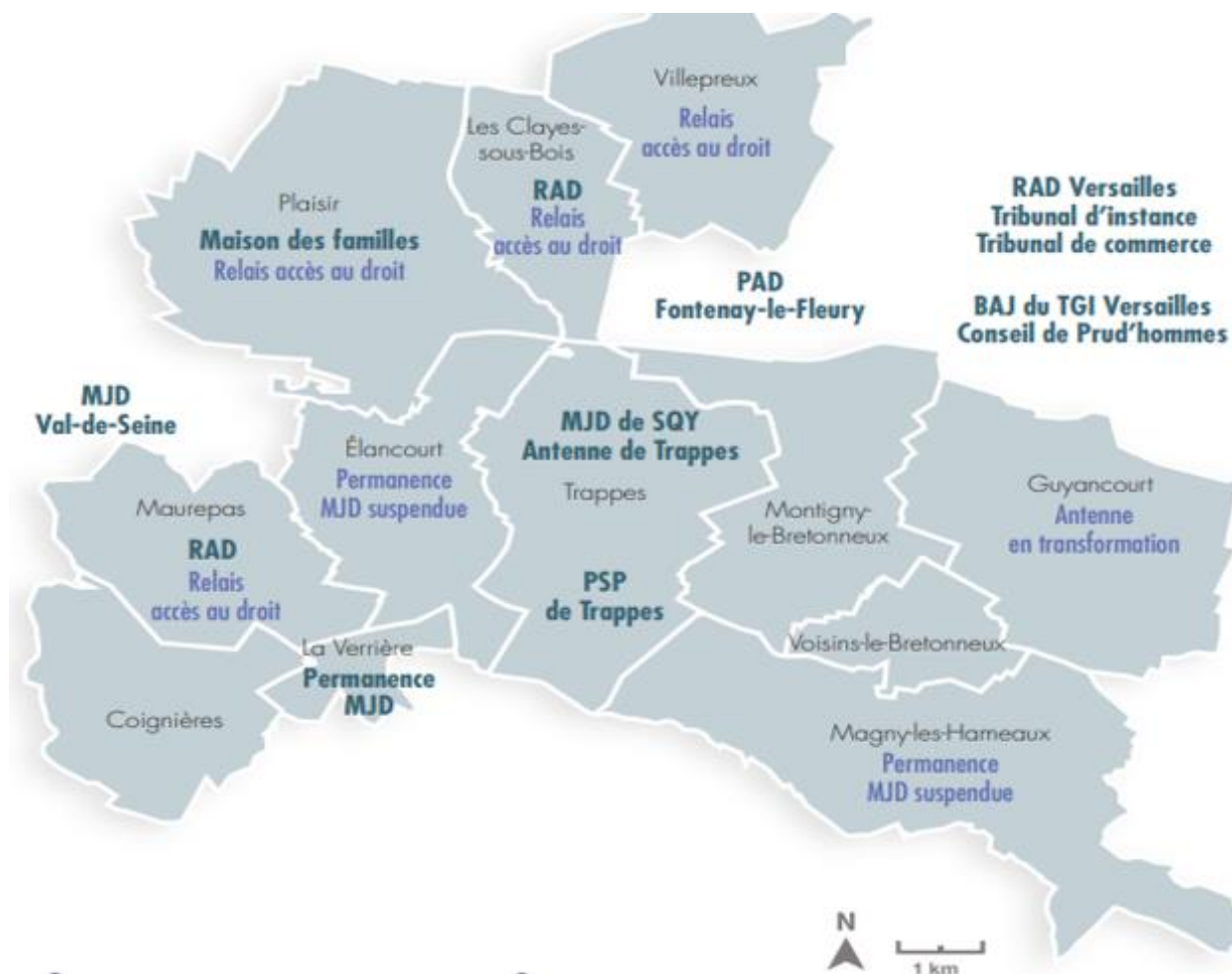
Source : SNE

La commune reste le lieu le plus accessible pour les habitants de SQY. De même, la commune est le lieu identifié pour intervenir sur la demande.

En complémentarité aux guichets enregistreurs, d'autres structures sont dédiées au soutien aux démarches administratives et délivrent des renseignements sur la création ou

renouvellement de la demande du logement social, comme (liste non exhaustive) : les secteurs d'Action Sociale du territoire d'action sociale départementale implantés sur 4 communes mais qui couvrent l'ensemble du territoire de SQY (Plaisir, Elancourt, Trappes, Guyancourt), le CLLAJ, l'ADIL ou d'autres associations présentes.

Les structures d'accès au droit implantées sur SQY



PAD/RAD : point / Relais d'accès au droit

MJD : Maison de justice et du droit

TGI : Tribunal de Grande Instance

PSP : Point services Particulier

BAJ : Bureau d'aide juridictionnelle

Se rajoutent à ces structures quatre maisons France services (Trappes, Guyancourt, Maurepas et Plaisir) et une Maison des services publics (Villepreux).

Ces lieux permettent aux personnes de trouver un soutien aux démarches administratives notamment pour celles dématérialisées.

Ces lieux sont des relais entre les demandeurs et les guichets enregistreurs pour la création ou le renouvellement de la demande de logement social. Ils participent au développement des demandes faites en ligne et ainsi à l'appropriation de l'application SNE.

Le maillage pour enregistrer la demande est jugé satisfaisant puisqu'il permet d'apporter un service de proximité, opéré particulièrement par les communes. Cependant les informations concernant la localisation et le niveau de services apporté par ces guichets doivent être mieux diffusées au grand public.

Des créations et des renouvellements de la demande de logement social en augmentation sur le PGP

Afin de rendre autonome le demandeur ce dernier peut créer et renouveler seul sa demande de logement social. En 2021, 33% des nouvelles demandes précisant une commune du territoire ont été effectuées sur le PGP ; au niveau régional il s'élève à 56%.

Le PGP est ainsi conçu pour que le demandeur puisse renseigner les éléments de sa situation et joindre les justificatifs afférents, lui permettant théoriquement d'être proposé sur un logement sans faire une démarche spécifique auprès d'un professionnel.

Pour rendre efficient ce service, le demandeur doit avoir accès aux mêmes informations que celles transmises par un lieu d'accueil et d'information.

Or, le contenu des informations sur le PGP porte uniquement sur le parc social (nombre de logements sociaux, les bailleurs du territoire...) et la cotation (diffusion de la grille de cotation...) lorsqu'elle existe. Mais non sur le processus d'attribution, les éléments de situation donnant droit à une priorité et des données spécifiques au territoire, qui ne sont diffusés que par les lieux d'accueil et d'informations.

Il y a donc un enjeu à trouver les moyens de rendre ces informations accessibles à ce public autonome pour, d'une part, rendre un service équitable et, d'autre part, pour que les demandes soient représentatives de la situation du demandeur.
--

Une instruction de Demande de Logement Social disparate selon les guichets enregistreurs

Avec un simple titre d'identité et le formulaire Cerfa, une demande peut être réglementaire et créée, mais il est à noter que sans pièces complémentaires elle sera difficile à traiter.

Aussi les acteurs font le constat que les pratiques d'enregistrement ne sont pas homogènes sur le territoire. Les demandeurs sont amenés à se rendre dans différents guichets pour la vérification des pièces justificatives et/ou pour le dépôt de celles-ci sur le SNE.

Cette disparité des pratiques ne permet pas de rendre un service équitable sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs, elle a des conséquences sur l'utilisation du SNE, particulièrement pour la recherche de candidats par les acteurs de l'attribution.

A titre d'exemple, un bailleur souhaitant privilégier une candidature d'un demandeur du 1^{er} quartile, filtre les dossiers en fonction de ce critère. Or, il peut s'apercevoir de la non adéquation à ce critère au moment de la constitution du dossier, ce qui lui génère une perte de temps mais surtout un faux espoir pour l'intéressé.

De plus, les dossiers mal renseignés peuvent conduire à des propositions inadaptées (par exemple quand les contraintes liées à une situation de handicap ne sont pas renseignées) et impacter également le nombre de refus des demandeurs.

La complétude des dossiers a un impact non négligeable sur les attributions de logement. Elle est nécessaire pour réaliser les objectifs de peuplement.

Une pratique cohérente et efficiente entre les différents guichets enregistreurs devra être trouvée.
--

Quel accueil et quel suivi du demandeur ?

Plusieurs acteurs aux pratiques diversifiées

Pour certains acteurs, comme ceux relevant des secteurs d'action sociale (SAS) ou le CLLAJ, l'accueil et le suivi du demandeur sont organisés en deux temps : l'aide à l'instruction du dossier de demande de logement social, et l'accompagnement à la recherche de logement.

Pour les SAS, un pôle accueil facilite l'accès aux droits en permettant aux demandeurs de créer leur demande en ligne, soit à l'appui de la mise à disposition d'un outil numérique, ou avec le soutien d'un agent formé.

Concernant le CLLAJ, un conseiller social aide le demandeur à créer ou consulter sa demande de logement social (DLS) et apporte également des informations sur l'accès au logement.

Ce temps dédié permet aux professionnels de repérer des situations singulières et de les orienter si besoin, soit en interne ou vers d'autres partenaires, pour un accompagnement et suivi plus renforcé, abordant notamment des aspects en lien avec le logement (la notion d'habiter, la gestion d'un budget...) ; mais sans intervenir sur la gestion de la demande de logement social qui revient aux guichets enregistreurs. A contrario, ces derniers ne sont pas compétents pour mettre en place un accompagnement social, bien qu'ils puissent repérer certains freins sociaux ou de santé.

Cependant, les réorientations dépendent des missions, du périmètre fixé, et des connaissances propres de chaque acteur, impactant le demandeur.

Une clarification des missions des structures est nécessaire pour améliorer la lisibilité des interlocuteurs et apporter une réponse adaptée aux besoins du demandeur.

Les guichets enregistreurs

Les guichets enregistreurs maîtrisent et diffusent l'information sur la procédure d'accès et d'attribution au logement social, qui retrace les principales étapes du parcours du demandeur. Lors de l'entretien, l'objectif vise avant tout à s'assurer de la complétude et l'actualisation des pièces en lien avec la demande, que d'échanger sur le projet de recherche de logement et d'apporter des éléments contextuels.

En effet, les guichets enregistreurs n'ont pas pour habitude d'évoquer les caractéristiques du parc social (localisation du parc social sur le territoire, taux de rotation...) et les éléments techniques et réglementaires (plafonds de financement...), et ce, quel que soit le niveau d'accueil proposé (pôle accueil ou entretien par le professionnel).

Une appropriation par les professionnels des données plus fines sur l'offre du parc social est à travailler pour mieux guider le demandeur dans son projet de recherche de logement
--

Des demandes prioritaires peu repérées

Les demandes de logement social sont reconnues prioritaires soit par le Droit au Logement Opposable (DALO) soit par l'accord collectif départemental (ACD).

L'accès au logement des publics prioritaires, conformément au PDALHPD, a fait l'objet d'un accord collectif départemental conclu entre l'État et l'association des bailleurs franciliens (AORIF) pour fixer des objectifs d'attributions de logements sociaux aux ménages relevant des critères de priorité énoncés à l'article L441-1 du CCH.

Dans ce contexte, ce dispositif constitue la voie d'accès privilégiée pour le repérage et le signalement des situations considérées comme prioritaires, qui doit nécessairement être réalisé par un travailleur social ou tout professionnel (Conseil Départemental, SIAO, CCAS, CAF, bailleurs, associations).

Une démarche de recours au titre du DALO permet également d'identifier ces mêmes publics fragiles, qui ne bénéficient pas toujours d'un accompagnement suffisant pour faire valoir leur droit dans le cadre des dispositifs de droit commun. Elle peut être déposée par l'usager lui-même. A ce titre, deux structures sur le territoire de SQY sont identifiées pour apporter un soutien à la compréhension, un accompagnement et suivi du DALO (ADIL, CCLAJ, Secteur d'Action Sociale du Conseil départemental dans le cadre d'un accompagnement global).

L'entrée dans le vivier des ménages prioritaires constitue donc une démarche complexe pour ces publics, qui ne sont donc pas toujours identifiés et repérés suffisamment en amont pour que leurs situations soient pleinement prises en compte.

En 2021, sur les 12 411 demandes de logement positionnées en choix 1 sur l'une des communes de SQY, 828 ont été identifiées comme prioritaires, ce qui représente une proportion de 6,7 % seulement.

Ce constat pose la question d'une appropriation suffisante des dispositifs par les différents acteurs d'une part, et d'une information adaptée à destination des publics concernés par ces situations pour éviter plusieurs écueils :

- L'absence de justificatifs permettant de qualifier les situations prioritaires, labelliser les demandes et les faire ressortir comme telles dans le cadre de l'instruction des logements ;
- Une forme de renoncement des demandeurs qui, par manque d'informations sur les critères de reconnaissance prioritaire ou complexité des démarches à réaliser, ne se manifestent pas auprès des acteurs compétents ;
- Des difficultés à prendre en charge les difficultés sociales du demandeur par manque de formation des services d'accueil et d'information et un manque de lisibilité dans l'organisation territoriale des professionnels chargés d'orienter le cas échéant le demandeur vers le bon interlocuteur

Le plan doit intervenir à deux niveaux, l'un à l'attention des demandeurs via un accès à l'information, et l'autre à destination des professionnels sur la formation des agents et sur la définition d'une organisation partenariale.

Par qui et comment est traitée la demande ?

Des acteurs isolés

Pour faire aboutir une proposition d'attribution, certaines demandes de logement social nécessitent soit des évaluations sur la situation sociale (problématique santé, endettement.) ou des précisions sur d'autres éléments qui ne sont pas toujours documentés, au risque qu'un refus soit opéré par le demandeur ou le bailleur lors de l'examen de la candidature en Commission d'Attribution de Logement et Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).

Actuellement, les demandes étant importantes et les acteurs nombreux, le traitement des situations complexes souffre d'un cloisonnement et d'un manque de coordination globale des interventions.

Il semble important que pour ces situations, les différentes structures intervenantes puissent avoir un espace, une instance pour échanger et mener un travail d'accompagnement cohérent, pour mieux prendre en charge ces situations très souvent urgentes.

Un outil partagé : le Système National d'Enregistrement (SNE)

Pour le suivi et le traitement des demandes, les partenaires du territoire utilisent un outil partagé, le Système National d'Enregistrement. Il permet la mise en place du dossier unique pour le demandeur, qui simplifie ses démarches car sa demande est partagée avec les professionnels ayant un droit d'accès à ce système d'enregistrement.

Par ailleurs, cet outil a la particularité d'être alimenté tant par des professionnels que par le demandeur. Dans un premier temps, c'est le demandeur qui renseigne sa demande en fonction de son niveau de connaissance sur la réglementation régissant l'accès à un logement social. Puis, les guichets enregistreurs apportent des modifications sur le dossier ou ajoutent des justificatifs suite à la réception d'informations complémentaires. Seuls les bailleurs et la Préfecture indiquent des informations liées à une action sur le dossier (radiation pour attribution, validation de la reconnaissance prioritaire de la demande).

Le SNE permet donc théoriquement d'avoir en temps réel les informations sur la demande et rend possible un traitement plus rapide et efficace de celle-ci.

Cependant, les partenaires font le constat que les demandes ne sont pas toujours actualisées et ne reflètent pas la situation du demandeur. Ceci peut s'expliquer par la non mise à jour de la demande par le demandeur ou par des connaissances insuffisantes pour remplir correctement sa demande. Mais également d'une intervention inachevée d'un guichet enregistreur, qui a par exemple modifié la demande sans joindre les justificatifs récents ou qui reçoit les demandes par courriel ou courrier sans pouvoir les traiter en temps réel.

Cela n'est pas sans impact sur le suivi de la demande. En effet, cette application doit, par exemple, faciliter la recherche de candidats par les réservataires pour leur contingent pour éviter que l'instruction repose sur des informations erronées ou incomplètes.

En effet, une demande renseignée permet d'améliorer significativement le suivi, le traitement et l'aboutissement de la démarche. Toutes les propositions de logement sur une demande peuvent être partagées, à condition que cette donnée soit systématiquement indiquée par les réservataires.

Ainsi la notion de gestion partagée reste partielle.

Comme tout outil, un accompagnement dans l'utilisation du SNE par les professionnels comme les demandeurs est nécessaire. La condition de réussite de cette gestion partagée repose sur une rigueur d'alimentation par les guichets enregistreurs et des règles d'utilisation communes pour optimiser le traitement de la demande.

Les éléments à retenir :

Des informations transmises aux demandeurs qui restent à harmoniser et à densifier sur les données du territoire.

Un public reçu par une diversité de structures dont la classification selon le service apporté demande à être plus lisible pour rendre un service encore plus performant.

Des pratiques entre les acteurs du territoire à accorder et coordonner pour une offre de service cohérente et équitable sur l'ensemble du territoire.

Une mise en réseau d'acteurs concernés dans la prise en charge des demandeurs les plus fragiles et éloignés quant à l'accès à un logement pour améliorer la satisfaction de leur demande.

III. Les orientations et les actions en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement du demandeur sur le territoire

1. La mise en œuvre partenariale pour améliorer l'information au demandeur et l'enregistrement de la demande de logement social

ORIENTATION I : Disposer d'un socle commun d'information fiable, de qualité et territorialisé
--

Il est nécessaire de préparer au mieux la première étape du parcours du demandeur qui repose sur les modalités de dépôt d'une demande de logement social, les conditions d'accès à un logement social, puis sur la procédure d'attribution. Et que l'orientation puisse être proposée aux personnes vers les structures adaptées à sa situation et à sa demande.

Cette responsabilité concerne l'ensemble des structures susceptibles de recevoir du public en recherche d'un logement social qui relèvent notamment du champ de l'insertion sociale et professionnelle (pôle accueil du service d'action sociale du TAD78, mission locale), du domaine du logement (CCLAJ, ADIL, CHRS, Résidences Sociales) ou d'un accompagnement dans les démarches administratives d'accès au droit (Maisons France Service, relais d'accès au droit). Et en complémentarité des guichets enregistreurs présents sur le territoire, représentés par les collectivités territoriales (les communes, SQY), les bailleurs sociaux, Action Logement.

Objectif : Délivrer une information qualitative et harmonisée sur le territoire et outiller tous les acteurs sur le droit à l'information.

ORIENTATION I

Disposer d'un socle commun d'information fiable, de qualité et territorialisé

ACTION 1

Définir un socle commun d'informations dites générales pour l'ensemble des acteurs

CONTEXTE ET ENJEU

L'article L441-2-6 du CCH précise que toute personne qui envisage de présenter une demande de logement social a le droit à une information sur les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives qui peuvent être exigées. Se rajoutent à ces éléments, des informations concernant les conditions d'accès et d'attribution d'un logement. Le demandeur de logement social est également informé des critères de cotation, de leurs modalités de pondération ainsi que la cotation de sa demande.

La communication se situe à différents niveaux d'information, national, local ou à partir de problématique identifiée (impayés de loyers, habitat indigne...), devant tenir compte de la diversité des profils des demandeurs. Aussi, il y a une nécessité de varier et d'adapter les supports en format numérique et papier.

Ce volet constitue une étape indispensable pour une cohérence des demandes avec la réglementation et leur capacité à terme d'être retenue pour une proposition de logement.

OBJECTIFS

- ✓ S'assurer que **toutes personnes du territoire** puissent obtenir des informations sur les conditions d'accès à un logement social et la procédure à suivre pour en bénéficier. Le demandeur pourra ainsi organiser ses démarches.
- ✓ Aboutir à **des pratiques d'accueil et d'information cohérentes et harmonisées** sur l'ensemble du territoire, sans oublier les demandeurs passant uniquement par le PGP.
- ✓ Disposer sur le SNE des **demandes renseignées de manière la plus complète possible** et cohérente au regard de la situation du demandeur et du cadre réglementaire à l'accès à un logement locatif social.
- ✓ Repérer dès l'instruction de la demande des situations urgentes et prioritaires
- ✓ Informer le demandeur sur les démarches **à accomplir, l'orienter, le conseiller.**

MISE EN ŒUVRE

L'ensemble des acteurs du territoire transmet la même information générale à tout demandeur se présentant dans leur structure. Pour cela, ils s'appuient sur une documentation ciblée, transmise et actualisée par SQY et s'engagent à la diffuser et l'utiliser. Pour cela, les structures auront à leur disposition des supports d'informations à divulguer auprès de leur public.

PORTEUR DE L'ACTION

Pilotage

SQY

Partenaires principaux

Les Communes

Les bailleurs

Action Logement

Le CCLAJ

Le Département

L'ADIL

Autres partenaires

Etapes/composantes de l'action	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Définir et construire le socle d'information dites générales	✓					
Organiser des sessions de formations aux structures du territoire sur les connaissances réglementaires et techniques à connaître pour transmettre ce socle d'information		✓	✓			
Mettre à disposition aux structures du territoire un kit d'informations générales avec différents outils de communication (guide pratique SQY, supports numériques...)		✓	✓			

ORIENTATION II : Définir les lieux d'accueil, d'enregistrement et de renouvellement de la demande

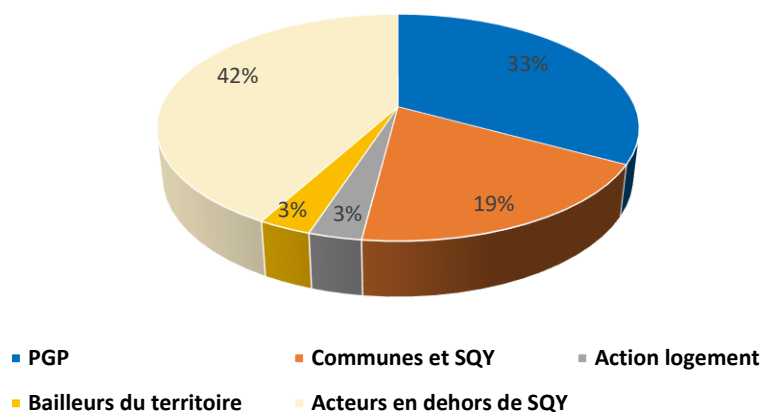
La demande de logement est faite via le formulaire unique disponible auprès des guichets d'enregistrement ou sur le PGP du SNE.

Sur le territoire, l'enregistrement de la demande de logement social peut se faire auprès des guichets d'enregistrement dans un délai maximum d'un mois après son dépôt, ou directement sur le Portail Grand Public (PGP).

En cas de dépôt de la demande auprès d'un guichet enregistreur, celle-ci doit obligatoirement être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour attestant de la régularité du séjour sur le territoire français (à numériser par le guichet enregistreur), valable également sur le PGP.

Cette étape dans le parcours du demandeur est importante car la personne devient demandeur de logement social et peut alors prétendre à l'attribution d'un logement. Aussi les données transmises sur le dossier sont déterminantes pour que ce dernier soit retenu sur un logement.

Pour rappel la création de demande sur le territoire en 2021 se répartissait ainsi :



Bien que le territoire de SQY soit pourvu d'un nombre important de guichets enregistreurs (17), la répartition des créations de demande est déséquilibrée entre eux.

Pour rappel, les guichets enregistreurs sont signataires de la convention signée entre l'État et les services d'enregistrement de la demande de logement social concernant les conditions et modalités de fonctionnement. Cette convention remplit le rôle de la convention sur la gestion partagée de la demande prévue aux articles L441-2-7 et R.441-2-15 du CCH.

L'ajout du module de gestion partagée de la demande du SNE permet d'enregistrer dans celui-ci des informations sur la survenance d'événements affectant la vie d'une demande, afin de les partager entre les acteurs du même territoire (visite de logement, refus, passage en CAL, etc.) et en restituer une partie au demandeur.

ORIENTATION II

Définir les lieux d'accueil, d'enregistrement et de renouvellement de la demande

ACTION 2

Créer une cartographie interactive destinée au public afin de localiser les lieux d'accueil et d'enregistrement et leur niveau d'accompagnement

CONTEXTE ET ENJEU

En Île-de-France, le préfet de région conclut une convention qui fixe les conditions et modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement et précise notamment l'organisation locale de la gestion du système, dont la liste et la localisation des guichets enregistreurs (article R. 441-2-1). Lorsqu'une personne ou un service mentionné refuse de signer la convention, le préfet fixe par arrêté les conditions de sa participation au système d'enregistrement.

Actuellement les demandeurs voulant se rendre dans un guichet pour créer ou mettre à jour leur demande se dirigent essentiellement vers les communes, qui représentent 70% des guichets enregistreurs. Or, les demandeurs ne profitent pas spontanément de la « spécialisation » des guichets qui leur serait somme toute plus favorable. A titre d'exemple, un demandeur salarié aura par exemple tout intérêt à se rapprocher d'Action Logement pour intégrer la plateforme Al'in, ou de SQY s'il travaille sur le territoire mais n'y habite pas.

En matière de mutation, il est important qu'un ménage ait des informations sur le parc du bailleur et les conditions pour un changement de logement, sachant que 43% des demandeurs sont déjà locataires du parc social.

OBJECTIFS

- ✓ Donner des informations pratiques sur les guichets (adresse, horaires d'accueil du public...) ;
- ✓ Préciser la particularité du guichet (Action Logement, Communes, SQY, bailleur social) et le service apporté ;
- ✓ Rendre lisible les différents guichets enregistreurs pour que le demandeur puisse se diriger vers le guichet de proximité adapté à sa situation (locataires du parc social vers un bailleur; salarié du territoire ou non vers Action Logement ou SQY).
- ✓ Equilibrer l'accueil des demandeurs sur l'ensemble des guichets enregistreurs

MISE EN ŒUVRE

Les demandeurs et les acteurs du territoire peuvent consulter la cartographie du territoire sur le site de SQY précisant les acteurs agréés guichets enregistreurs et leur particularité au regard du public reçu (Action Logement, Communes, SQY, bailleurs sociaux). Les structures du territoire selon la situation du demandeur pourront l'orienter vers un guichet enregistreur spécifique. Toutefois un guichet enregistreur ne peut pas refuser un demandeur même si celui-ci aurait intérêt à se rendre vers un guichet plus adapté à sa situation.

Cette cartographie interactive apporte des données sur l'adresse, les horaires d'ouvertures et les modalités de prise de rendez-vous de chaque guichet.

PORTEUR DE L'ACTION

Pilotage

SQY

Partenaires principaux

Les représentants de l'Etat

Les communes

Action logement

Les bailleurs

Autres partenaires

Etapes/composantes de l'action	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Cartographie précisant la localisation des guichets enregistreurs, information à mettre sur les sites internet de SQY, des communes	✓					
Construction de la cartographie interactive		✓				
Réfléchir à une organisation des guichets enregistreurs selon leur spécialisation pour formaliser des orientations adaptées à la situation du demandeur			✓	✓		

ORIENTATION II

Définir les lieux d'accueil, d'enregistrement et de renouvellement de la demande

ACTION 3

Faciliter et accompagner l'enregistrement de la demande via le Portail Grand Public

CONTEXTE ET ENJEU

Depuis 2017, l'Etat s'est engagé dans un programme de simplification des démarches administratives. L'objectif, sur la durée, est de rendre les procédures plus rapides et plus efficaces.

Concernant la demande d'accès au logement locatif social, celle-ci peut se faire en ligne sur le Portail Grand Public qui permet de rendre autonome le demandeur pour créer et renouveler sa demande. Néanmoins cette autonomie s'acquiert avec la connaissance d'aspects réglementaires, pratiques et d'informations locales.

Ainsi, cette démarche dématérialisée peut-être pénalisante pour le demandeur s'il n'a pas accès à la même information transmise par un guichet enregistreur.

OBJECTIFS

- ✓ Donner le même niveau d'information que celui transmis par un guichet enregistreur ;
- ✓ Renforcer la communication sur les aspects pratiques liés à cette démarche en ligne ;
- ✓ Orienter les demandeurs autonomes et notamment ceux ne présentant pas de situations particulières.

MISE EN ŒUVRE

Une mise à disposition du lien permettant d'accéder à la plateforme nationale pour le dépôt de la demande en ligne sur le site de l'ensemble des acteurs. Pour faciliter cette démarche, une fiche précisant les modalités d'instruction et des indications sur la caractéristique de l'offre locative sociale sont présentées.

Sont indiqués les lieux sur le territoire où une aide à la démarche administrative dématérialisée est proposée.

PORTEUR DE L'ACTION

Pilotage

SQY

Partenaires principaux

les représentants de l'Etat

Les communes

CLLAJ

Conseil départemental

Autres partenaires

Aatiko, gestionnaire SNE

Etapes/composantes de l'action	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Elaborer la fiche technique d'aide à la démarche en ligne		✓				
Recenser les lieux où une aide à la démarche en ligne est proposée		✓				

2. La mise en œuvre partenariale pour rendre plus efficient l'accueil et le suivi du demandeur puis le traitement de sa demande

ORIENTATION III : Axer l'information du demandeur vers une information individualisée intégrant des éléments sur l'offre du parc social du territoire
--

Un des axes majeurs du plan consiste à s'assurer que tout demandeur choisissant le territoire ait une information, tant sur la composition du parc locatif social (base de données Système National d'Enregistrement pour la demande et l'attribution, et le Répertoire du Patrimoine des Logements Sociaux pour l'offre de logement) que les modalités d'attribution.

L'ensemble de ces informations doit permettre au demandeur d'élaborer son projet de recherche de logement dans une certaine autonomie, et de consolider sa demande au regard de son souhait et sa situation.

Ceci facilitera également l'attribution de logements au regard des objectifs de la convention intercommunale d'attribution.

Objectifs : Améliorer la communication sur la demande de logement social et sur le parc social de SQY auprès du demandeur

Analyser une demande de logement social (DLS) au regard de la législation et de l'offre du parc social

ORIENTATION III

Axer l'information du demandeur vers une information individualisée intégrant des éléments sur l'offre du parc social territoire

ACTION 4

Transmettre des informations pour la définition du projet de logement du demandeur et le conseiller pour mieux orienter sa demande

CONTEXTE ET ENJEU

La loi ALUR du 4 mars 2014 renforce l'information du demandeur de logement social afin que celui-ci maîtrise mieux sa demande. Au cours de ces dernières années, les évolutions législatives ont intégré des éléments sur la situation du demandeur (ex : définition de critères de priorité), et sur le parc social (attribution selon des plafonds de financement, en QPV/hors QPV)) pour définir les règles d'attribution. Aussi l'information transmise au demandeur doit en tenir compte afin de l'amener à construire son projet de recherche de logement social en toute connaissance.

OBJECTIFS

- ✓ Apporter une analyse de la situation personnelle du demandeur pour affiner son projet de logement ;
- ✓ Diffuser une information pour aider les demandeurs dans la définition de leur projet logement et les conseiller
- ✓ Permettre au demandeur de formuler ses choix en connaissance de cause ;
- ✓ Faire émerger les situations relevant de dispositifs prioritaires et des besoins en terme de dispositifs d'accompagnement social.

MISE EN ŒUVRE

La définition du projet de logement du demandeur est assurée par les acteurs de l'attribution qui lui communiquent des indications sur le traitement et l'avancement de sa demande incluant son positionnement sur la grille de cotation.

Une analyse de la demande est requise afin de détecter les freins au logement puis orienter au mieux vers les structures du territoire en capacité de recevoir en entretien individuel, dans un délai de deux mois suivant la demande.

Enfin, les acteurs de l'attribution s'engagent à utiliser les données sur le parc social pour conseiller et sensibiliser le demandeur sur ses choix (le délai d'attente constaté en fonction de la typologie, la localisation de logement demandé, et des logements sociaux sur le territoire, taux de rotation...).

PORTEUR DE L'ACTION

Pilotage

SQY

Partenaires principaux

Les communes

Action logement

Les bailleurs

Autres partenaires

Conseil départemental

CLLAJ

ADIL

Etapes/composantes de l'action	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Elaborer un socle de données de l'offre du parc	✓	✓				
Créer des outils pour aider les acteurs du territoire à diffuser des données sur l'offre du parc		✓	✓			
Mise à jour des données via l'observatoire de SQY	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ORIENTATION III

Axer l'information du demandeur vers une information individualisée intégrant des éléments sur l'offre du parc social du territoire

ACTION 5

Informers les demandeurs concernant le traitement des demandes de mutations

CONTEXTE ET ENJEU

En 2021, 43% des demandeurs étaient logés dans le parc social. La satisfaction des demandes de mutation assure la fluidité des parcours résidentiels au sein du parc social.

Cette prise en compte des demandes de mutation sera d'autant plus nécessaire lors du passage obligatoire le 24 novembre 2023 à la gestion en flux. Cette nouvelle forme de gestion prévoit que chaque bailleur affecte un nombre de logement de son patrimoine selon son besoin estimé en demande de mutation.

OBJECTIFS

- ✓ Faciliter les mutations

MISE EN ŒUVRE

Les lieux d'information et d'enregistrement informent les demandeurs des démarches à suivre pour bénéficier d'une mutation auprès de leur bailleur.

PORTEUR DE L'ACTION

Pilotage

SQY

Partenaires principaux

Les bailleurs

Autres partenaires

Les communes

Action logement

Conseil départemental

CLLAJ

Etapes/composantes de l'action	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Recenser les modalités de demande de mutation par bailleurs	✓					
Informers les guichets enregistreurs	✓					

ORIENTATION IV : Passer d'un système d'entente et de collaboration informelle d'acteurs à une mise en réseau

Pour mettre en œuvre l'offre de service et de fonctionnement de l'accueil et d'information du demandeur déclinés dans le plan, il est indispensable de penser le travail partenarial dans une logique de synergie et d'harmonisation des outils et des moyens.

Objectif : Structurer un partenariat pour informer, orienter et accompagner le demandeur de logement social

ACTION 6

Elaborer une convention partenariale du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD)

CONTEXTE ET ENJEU

Ce plan vise à instaurer une entente partenariale pour faciliter le parcours du demandeur de logement social, décomposé en étapes déterminantes, afin de satisfaire sa demande.

A chaque étape est indiquée une organisation d'une offre de service en termes d'information et d'accueil du demandeur avec les partenaires concernés.

Pour la pérenniser, un Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD) est créé, il constitue l'un des axes majeurs du PPGDLSID. Il ne s'agit pas d'une nouvelle structure mais d'une mise en réseau des structures contribuant à délivrer de l'information, orienter et accompagner les demandeurs de logement social

OBJECTIFS

- ✓ Garantir l'équité d'accès à l'information et de traitement des usagers et demandeurs sur le territoire ;
- ✓ Homogénéiser le contenu et les modalités d'information et d'accompagnement des demandeurs et des usagers ;
- ✓ Favoriser l'autonomie des demandeurs, les rendre acteurs de leurs parcours de logement ;
- ✓ Retracer les règles d'information et de gestion de la demande ;
- ✓ Rappeler les engagements des acteurs du réseau ;
- ✓ Soutenir le travail des acteurs du domaine du logement social ;

MISE EN ŒUVRE

Graduation des niveaux	Descriptif du niveau	Liste des lieux d'accueil
Niveau 1 Accueil généraliste	-délivre une information de base -explique processus général d'attribution -explique le système de cotation -renseigne le demandeur sur la possibilité d'effectuer les démarches en ligne -fournit la plaquette d'informations et la liste des guichets d'accueil, le CERFA -renseigne un questionnaire pour le suivi d'activité	-Pôle accueil des Services d'Action Sociale du Conseil départemental -CLLAJ -ADIL - Mission Locale -structures d'hébergement (Résidences sociales, CHRS) -SIAO -Association d'insertion par le logement -lieux d'accueil : soutien aux démarches administratives (Maison France Service, PSP...)
Niveau 2 Accueil simple	-accueille sans rendez-vous et sur rendez-vous pour les demandeurs qui le souhaitent -enregistre la demande et informe le demandeur sur les données le concernant dans le SNE -partage les éléments de discours communs définis à l'échelle de SQY (informations sur les critères de priorité de la DLS, informations sur le parc social) -conseille le demandeur sur la définition de son « projet logement » -ajoute les justificatifs nécessaires pour la cotation, validation manuelle de critères	-Les 12 communes -les bailleurs guichets enregistreurs -Action logement (permanence à Versailles)
Niveau 3 Accueil renforcé	-assure les missions de pré-accueil sans rendez-vous des lieux de niveau 1-2 -assure des rendez-vous relatifs à la qualification de la demande et à l'instruction sociale (ACD, DALO, Résidence Sociale, SIAO) -réalise un travail de qualification de la demande PMR -un référent social y assure l'accompagnement social afin de faciliter l'accès et le maintien dans le logement (dettes locatives, aménagement du logement), ou de les orienter vers les structures adaptées (demandeurs vieillissant...)	-Les 12 communes -Pôle accompagnement des Services d'Action Sociale du Conseil départemental

Afin de structurer le SIAD, une convention partenariale doit être élaborée. La liste des lieux labellisés sera annexée à la convention SIAD.

PORTEUR DE L'ACTION

Pilotage

SQY

Partenaires principaux

Les représentants de l'Etat

Les communes

Action Logement

Les bailleurs

Autres partenaires

le Conseil départemental

CLLAJ

Etapes/composantes de l'action	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Consolidation de la Classification des lieux d'accueil selon le niveau d'accueil	✓					
Elaboration de la convention	✓	✓				
Signature de la convention		✓				

ORIENTATION IV

Passer d'un système d'entente et de collaboration informelle d'acteurs à une mise en réseau

ACTION 7

Développer et harmoniser le traitement de la demande de logement social par une gestion partagée : l'utilisation du SNE

CONTEXTE ET ENJEU

Les décrets N°2015-522, 2015-524 du 12 mai 2015 de la loi ALUR fixe la gestion partagée comme objectif dans un PPGDLSID. La loi Egalité et Citoyenneté réaffirme ce dispositif par la mise en place du système national d'enregistrement.

L'article 441-2-7 du CCH précise que les établissements publics de coopération intercommunale, les bailleurs sociaux présents sur le territoire concerné, les réservataires et services chargés de l'information des demandeurs de logement social ou de l'enregistrement des demandes, mettent en place un dispositif, en vue d'une gestion partagée des dossiers, les demandes de logement social et les pièces justificatives nécessaires à leur instruction, et les informations relatives à la situation des demandeurs et à l'évolution de leurs dossiers en cours de traitement.

L'article R441-2-15 du CCH apporte une définition du dispositif de gestion partagée des dossiers. Ce dispositif contient les informations relatives aux demandes portant sur des logements situés dans le ressort de l'établissement public de coopération intercommunale, transmises par le demandeur de logement social lors de sa demande initiale et les modifications qu'il peut y apporter directement. En outre, il contient au moins les informations concernant les événements suivants et leurs dates de survenance :

- les rectifications éventuelles apportées à la demande par un intervenant habilité à cet effet en fonction des pièces justificatives fournies par le demandeur ;

- le cas échéant, la mention de la décision favorable prise au bénéfice du demandeur au titre du droit opposable au logement, la mention de l'avis rendu par une instance locale du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées ou par l'accord collectif, ou la mention de la reconnaissance par un réservataire ou par le bailleur du caractère prioritaire de la demande ;

- le cas échéant, la mention du ou des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible ;

- les événements intervenus dans le processus de traitement de la demande, dont les demandes d'informations ou de pièces justificatives, la désignation par le bailleur ou par le réservataire du demandeur comme candidat à un logement déterminé en vue de la présentation de la demande à une commission d'attribution, l'inscription à l'ordre du jour d'une commission d'attribution et l'examen de la demande par cette commission ;

- le cas échéant, les visites de logements proposées et les visites de logements effectuées ;

- la décision de la commission d'attribution, le positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou de refus ;

- le cas échéant, les motifs du refus de l'attributaire ;
- la signature du bail après attribution du logement concerné.

Toutes les informations mentionnées au présent article sont enregistrées par la personne morale qui est à l'origine de l'événement, dès la survenance de l'événement qu'elles concernent.

Le dispositif comporte la date à laquelle les informations ont été introduites, modifiées ou supprimées, ainsi que l'identification des personnes morales qui sont à l'origine de l'événement et ont introduit l'information sur sa survenance dans le dispositif de gestion partagée.

Par ailleurs, l'article R441-2-3 du CCH précise que dès réception du formulaire renseigné, accompagné de la copie d'une pièce attestant l'identité du demandeur, ou, le cas échéant, de la régularité de son séjour, la demande de logement social fait l'objet d'un enregistrement dans les conditions prévues à l'article R. 441-2-5. Cet enregistrement donne lieu à l'attribution d'un numéro unique national.

Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur pour refuser l'enregistrement de sa demande.

Aucune pièce autre que celle attestant l'identité du demandeur ne peut être exigée du demandeur pour refuser ou différer l'enregistrement de sa demande.

Néanmoins, **deux étapes cruciales marquent un dossier de demande de logement social. L'une est l'instruction du dossier, comprenant un document cerfa à renseigner et des pièces justificatives à joindre afin d'être retenu pour une proposition de logement. La seconde est la constitution d'un dossier de candidature pour un examen en CALEOL en vue d'une attribution de logement.**

La réflexion portera sur la première étape. Même si les éléments de la demande sont déclaratifs l'ensemble des acteurs remarquent que certaines pièces justificatives jointes au dossier de demande apportent des précisions indispensables pour proposer un demandeur sur un logement.

Aussi, à la création de la demande des pièces justificatives telles que la pièce attestant l'identité du demandeur, la composition familiale et les revenus sont jugées pertinents par les acteurs de l'attribution du territoire pour faciliter le traitement de la demande.

De même, lors d'une mise à jour par le demandeur, les justificatifs précisant un aspect particulier de la demande correspondant notamment à un critère de cotation, doivent figurer sur le SNE.

Toutefois, l'absence d'une de ces pièces ne doit pas empêcher la création ou le renouvellement de la demande.

Cette harmonisation est également demandée pour éviter aux demandeurs de se rendre dans différents guichets enregistreurs pour créer ou mettre à jour sa demande.

Néanmoins un équilibre est à chercher entre une démarche administrative simplifiée voulue par le législateur et une temporalité de mise à jour des justificatifs qui ne soit pas contraignante pour le demandeur.

OBJECTIFS

- ✓ Disposer d'une connaissance des demandes et des attributions sur le territoire et par conséquent être en mesure de faire un suivi en temps réel et produire une analyse ;
- ✓ Améliorer le traitement des demandes aux différents événements du processus de celle-ci, entre les acteurs du logement social et le demandeur, jusqu'à l'attribution d'un logement ;
- ✓ Assurer l'application du système de cotation du territoire,
- ✓ Dès la première instruction, obtenir des demandes permettant d'entamer un traitement et un suivi, voire une proposition de logement,
- ✓ Eviter au demandeur de se rendre dans différents lieux d'accueil et d'enregistrement.

MISE EN ŒUVRE

La gestion partagée s'opère via le SNE et les acteurs habilités à l'alimenter le renseignent au regard de l'article R441-2-15 du CCH. Les acteurs utilisant un logiciel métier s'assurent que celui-ci est interconnecté avec le SNE.

Pour toute création ou mise à jour d'une demande de logement social les guichets enregistreurs s'engagent à joindre sur SNE les justificatifs transmis par le demandeur correspondant à la liste des documents définie sur le territoire.

Un travail avec les partenaires fera évoluer cette liste en fonction des besoins identifiés pour améliorer le traitement de la demande.

PORTEUR DE L'ACTION

Pilotage

SQY

Partenaires principaux

Les communes

Action logement

Les bailleurs

Autres partenaires

Etapes/composantes de l'action	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Former à la maîtrise du SNE les agents habilités à le renseigner		✓	✓			
Définir une liste de justificatifs	✓	✓				
Communication de cette liste auprès des guichets enregistreurs	✓	✓				

ORIENTATION IV

Passer d'un système d'entente et de collaboration informelle d'acteurs à une mise en réseau

ACTION 8

Mettre en œuvre un système de cotation de la demande en cohérence avec les enjeux du territoire

CONTEXTE ET ENJEU

La loi ELAN, promulguée le 23 novembre 2018, généralise la mise en place d'un système de cotation de la demande sur chacun des EPCI dont les modalités de mise en œuvre ont été précisées par le décret n°2019-1378 du 17 2019. Ce dispositif vise à rendre le processus d'attribution plus transparent et plus équitable.

A partir du 31 décembre 2023, toutes les demandes de logements sociaux devront faire l'objet d'une cotation sur la base de critères objectifs pondérés, permettant d'aider à la décision les acteurs de l'attribution tant dans l'instruction de la demande que la motivation des décisions.

La loi « différenciation, déconcentration, décentralisation et simplification », dite loi 3DS du 21 février 2022 évoque « *un objectif d'attributions aux demandeurs de logement exerçant une activité professionnelle qui ne peut être assurée en télétravail dans un secteur essentiel pour la continuité de la vie de la Nation* ». Elle précise que c'est à la CIL qu'il reviendra de définir le périmètre des travailleurs essentiels, en fonction des besoins du territoire.

OBJECTIFS

- ✓ Favoriser l'accès au logement social pour les publics prioritaires dont les travailleurs essentiels;
- ✓ Favoriser le rapprochement habitat-emploi ;
- ✓ Prendre en compte l'ancienneté de la demande;
- ✓ Prendre en compte les mutations internes au parc social ;
- ✓ Pénaliser les refus par les demandeurs d'une proposition ou d'attribution de logement manifestement adaptée aux informations indiquées dans sa demande.
- ✓ Pénaliser les fausses déclarations, c'est-à-dire tout document falsifié ou toute information fausse délibérément déclarée en vue de tromper l'instructeur de la demande;
- ✓ Prendre en compte des critères non discriminants ;

MISE EN ŒUVRE

Le système de cotation de la demande est mis en œuvre par les guichets enregistreurs, les réservataires et les bailleurs sociaux au travers du module de cotation du Système National

d'Enregistrement de la Demande, qui sera mis à jour au fur et à mesure de la validation ou de l'invalidation des pièces justificatives. Les points sont accordés au critère en fonction des informations du cerfa, puis sont doublés si les pièces justificatives nécessaires à l'instruction sont valides.

Les demandeurs sont informés de l'existence du système de cotation notamment :

- De l'obligation réglementaire de la mise en place d'un système de cotation comme outil d'aide à la décision permettant de rendre les attributions plus équitables et plus transparentes.
- Des grilles, avec leurs critères et leurs pondérations. (Annexe n°4)
- Des conséquences négatives pour leur demande d'un refus de proposition et/ou d'attribution. (Annexe n° 5)
- Des conséquences négatives pour leur demande d'une déclaration frauduleuse.
- Des conséquences négatives pour leur demande d'une déclaration frauduleuse.
- Des résultats du système de cotation pour leur demande, en expliquant qu'elle peut évoluer à la hausse ou à la baisse au cours de l'instruction de la demande et la validation des pièces justificatives.
- Des modalités d'application de la cotation inscrite dans le présent PPGDID, notamment son application après le rapprochement des demandes dont les caractéristiques leur permettent d'être positionnés sur un logement libéré.

La grille de cotation sera disponible sur le site internet de Saint-Quentin-en-Yvelines et sur le Portail Grand Public.

Les guichets enregistreurs sont formés à la mise en œuvre de la cotation de la demande et peuvent s'appuyer sur de la documentation dédiée :

- Un livret agent, un document détaillé et précis sur les clés de compréhension, les modalités d'application, et savoir répondre aux questions des demandeurs.
- Une fiche pratique, synthèse du livret agent.
- Une brochure, à destination des demandeurs.

Tel que précisé dans le décret n°2019-1378, le système de cotation de chaque EPCI doit faire l'objet d'une évaluation annuelle. Les services de Saint-Quentin-en-Yvelines organisent les conditions de réalisation de ces évaluations, soit en les menant directement, soit en les confiant à un/des opérateur(s). (Annexe n°6)

PORTEUR DE L'ACTION

Pilotage

SQY

Partenaires principaux

Les communes

Les bailleurs

Action Logement

Réservataires

Autres partenaires

Etapes/composantes de l'action	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Test de la cotation dans le SNE, visible par les acteurs de l'attribution	✓					
Outiller et former les guichets enregistreurs	✓					

Inclure les travailleurs essentiels dans la grille de cotation	✓					
Mise en œuvre réglementaire de la cotation (31/12/2023)		✓	✓	✓	✓	✓
Evaluation et ajustements de la cotation		✓	✓	✓	✓	✓

ORIENTATION IV

Passer d'un système d'entente et de collaboration informelle d'acteurs à une mise en réseau

ACTION 9

Améliorer et formaliser l'identification des situations relevant des priorités définies au titre du DALO et du PDALPHD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées).

Organiser un réseau d'acteurs pour la prise en charge et l'accompagnement des demandes dont les difficultés sociales et/ou de santé sont un frein à l'accès à un logement

CONTEXTE ET ENJEU

La loi Egalité et Citoyenneté, promulguée le 27 janvier 2017, vise à une mixité sociale et égalité des chances dans l'habitat. Des mesures de cette loi portent sur l'évolution du système d'attribution des logements sociaux afin de favoriser la mixité et lutter contre les phénomènes de ségrégation territoriale. Pour cela des obligations en matière d'attribution ont été déclinées dans le Document Cadre des Orientations en matière d'Attributions (DCOA) en objectifs quantitatifs de la manière suivante :

- Au moins 25% des attributions suivies de baux signés réalisées en-dehors des QPV à des ménages du 1er quartile de la demande régionale et relogés dans le cadre des opérations de renouvellement urbain
- Consacrer au moins 80% des attributions réalisées en QPV à des ménages autres que ceux du 1er quartile régional et 50% pour les ménages des quartiles 3 et 4
- Consacrer au moins 25 % des attributions qui sont imputables à un contingent de réservation (alinéa 29 de l'article L. 441-1, article L. 313-26-2 et article L. 313-35 du CCH) ou aux logements dont disposent les bailleurs sociaux (alinéa 33 de l'article L. 441-1 du CCH) à des ménages bénéficiant du DALO ou, à défaut, prioritaires en application de l'article L. 441-1.

Le quartile calculé par le SNE est en cohérence avec la situation du demandeur si et seulement si l'ensemble des ressources du demandeur est mentionné.

Pour la reconnaissance DALO, le demandeur remplit un formulaire et doit saisir la commission départementale de médiation. Il peut effectuer seul cette démarche.

A contrario, pour faire valoir le caractère prioritaire de sa demande en application de l'article L.441-1 du CCH, il doit rencontrer un professionnel en charge d'évaluer la situation et de saisir les services de la préfecture. Seule l'instruction effectuée par ces services suivant la saisine d'un partenaire permet la labellisation de sa demande selon la procédure d'accord collectif départemental.

Afin de permettre aux acteurs de l'attribution d'atteindre leurs objectifs, il est primordial que ces demandeurs puissent être repérés sur le SNE.

Pour cela les acteurs du territoire doivent maîtriser la réglementation et les modalités des démarches en termes de reconnaissance de demandeurs prioritaires.

OBJECTIFS

- ✓ Permettre d'atteindre les objectifs fixés par la loi Egalité et Citoyenneté ;
- ✓ Informer et accompagner les demandeurs relevant des critères de priorité et si besoin instruire les demandes de reconnaissance ;
- ✓ Favoriser l'accès au logement social pour les publics prioritaires ;
- ✓ Faciliter l'accès au logement social au demandeur dont la situation sociale ou de santé précaire rend difficile cet accès.

MISE EN ŒUVRE

Les acteurs du territoire et plus particulièrement les guichets enregistreurs informent les demandeurs du caractère prioritaire de leur demande. Ils s'assurent que la demande accède à cette reconnaissance prioritaire soit en l'instruisant ou en orientant vers un partenaire identifié pour le faire.

Les acteurs du territoire repèrent les situations dites complexes et font le lien avec l'instance de suivi de ces situations.

L'animation de cette instance est assurée par la CA SQY en lien avec les membres nommés dans son règlement intérieur dont les représentants des communes, des bailleurs, du conseil départemental, d'Action logement service. Les situations examinées relèvent a minima des critères de priorité définis dans l'Accord collectif départemental et en conformité avec le PDALHPD.

PORTEUR DE L'ACTION

Pilotage

SQY

Partenaires principaux

Les communes

Action logement

Les bailleurs

Conseil départemental

Autres partenaires

CLLAJ

Résidences sociales

Etapes/composantes de l'action	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Former les agents à la réglementation en terme de reconnaissance de demandeurs prioritaires	✓	✓				
Formaliser une entente partenariale pour l'instruction des demandes relevant du DALO et de l'ACD		✓	✓			
Créer une instance de coordination pour la prise en charge et le suivi des situations complexes		✓	✓			

IV. Modalités de pilotage, de suivi et d'évaluation du Plan Partenarial

1. Pilotage et mise en œuvre du Plan Partenarial

Le PPGDLSID et la CIA sont deux documents portant tous deux sur la gestion du parc social. Si les partenaires s'engagent à vérifier régulièrement la cohérence des actions qui y sont menées, SQY en assure le pilotage, l'animation et le suivi. La création d'une commission de coordination permettra de suivre de manière opérationnelle et thématique les avancées de ces documents tout en réunissant l'ensemble des partenaires de la CIL.

2. Bilans du Plan Partenarial

SQY et ses partenaires suivent les orientations ou modalités opérationnelles définies dans le sur la base d'étapes de bilans et d'évaluation. Celles-ci permettront d'ajuster au plus près des réalités locales les modalités de mises en œuvre.

Le bilan annuel soumis à l'avis de la Conférence Intercommunale du Logement sera constitué d'un bilan:

- Qualitatif de l'avancée de la mise en œuvre des orientations ;
- Quantitatif et qualitatif du fonctionnement des lieux d'accueil plus particulièrement des guichets enregistreurs ;
- Quantitatif des éléments d'observation lié au rapprochement offre/demande.

Un bilan triennal sera adressé pour avis au représentant de l'Etat et à la Conférence intercommunale, puis rendu public. Il reprendra les éléments d'évaluation des bilans annuels complétés d'une mise en perspective :

- Points de vigilances opérationnels et stratégiques liés à la mise en œuvre du document ;
- Propositions des objectifs d'avancement pour les 3 années restantes et éventuelles pistes d'évolutions du document.

3. Evaluation au terme du Plan Partenarial

Six mois avant la fin de la durée d'effet du plan, soit cinq ans et six mois après son adoption définitive, une évaluation sera réalisée par SQY à laquelle seront associés l'Etat, les personnes morales associées à son élaboration et la Conférence Intercommunale du logement. Elle sera transmise au représentant de l'Etat et rendue publique.

Au terme du plan, un nouveau plan pourra être proposé en fonction des résultats de l'évaluation dans les conditions prévues à l'article R. 441-2-11.

Le plan en vigueur pourra être prorogé jusqu'à l'adoption du nouveau plan et, au plus, pour une durée d'un an, par la délibération de l'organe délibérant de SQY engageant l'élaboration d'un nouveau plan. Cette durée est renouvelable une seule fois.

V. Annexes

Annexe 1 – Délibération de la Communauté d'Agglomération du 29 juin 2017, relative aux objectifs et modalités d'élaboration du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur

Annexe 2 – Délibération n°XXX de la Communauté d'Agglomération de SQY relative à l'adoption du PPGDID

Annexe 3 – Présentation d'un calendrier de la mise en œuvre des actions

Annexe 4 – La grille de cotation

Annexe 5 – la prise en compte des refus dans le système de cotation

Annexe 6 – L'évaluation du système de cotation

Annexe n°3: Les actions à mener sur la durée du plan

ACTIONS	ETAPES	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Définir un socle commun d'informations dites générales pour l'ensemble des acteurs	Définir et construire un socle commune d'informations dites générales	X					
	Organiser des sessions de formations aux structures du territoire sur les connaissances réglementaires et techniques à connaître pour transmettre ce socle d'information		X	X			
	Mettre à disposition aux structures du territoire un kit d'informations générales avec différents outils de communication (guide pratique SQY, supports numériques...)		X				
Créer une cartographie interactive destinée au public afin de localiser les lieux d'accueil et d'enregistrement et leur niveau d'accompagnement	Cartographie, précisant la localisation des guichets enregistreurs, à diffuser sur les sites internet de SQY, des communes	X					
	Elaboration de la cartographie interactive		X				
	Réfléchir à une organisation des guichets enregistreurs selon leur spécialisation pour formaliser des orientations adaptées à la situation du demandeur			X	X		
Faciliter et accompagner l'enregistrement de la demande via le portail Grand Public	Elaborer la fiche technique d'aide à la démarche en ligne		X				
	Recenser les lieux où une aide à la démarche en ligne est proposée		X				

Transmettre des informations pour la définition du projet de logement du demandeur et le conseiller pour mieux orienter sa demande	Elaborer un socle de données de l'offre du parc	X	X				
	Créer des outils pour aider les acteurs du territoire à diffuser des données sur l'offre du parc		X	X			
	Mise à jour des données via l'observatoire de SQY	X	X	X	X	X	X
Informers les demandeurs concernant le traitement des demandes de mutations	Recenser les modalités de demande de mutations par bailleurs	X					
	Informers les guichets enregistreurs	X					
Elaborer une convention partenariale du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur	Consolidation de la classification des lieux d'accueil selon le niveau d'accueil	X					
	Elaboration de la convention	X	X				
	Signature de la convention		X				
Développer et harmoniser le traitement de la demande de logement social par une gestion partagée : l'utilisation du SNE	Former à la maîtrise du SNE les agents habilités à le renseigner		X	X			
	Définir une liste de justificatifs	X					
	Communication de cette liste auprès des guichets enregistreurs	X	X				
Mettre en œuvre un système de cotation de la demande en cohérence avec les enjeux du territoire	Test de la cotation dans le SNE, visible par les acteurs de l'attribution	X					
	Outils et former les guichets enregistreurs	X					

	Inclure les travailleurs essentiels dans la grille de cotation	X					
	Mise en œuvre réglementaire de la cotation (31/12/2023)		X	X	X	X	X
	Évaluation et ajustements de la cotation		X	X	X	X	X
Améliorer et formaliser l'identification des situations relevant des priorités définies au titre du DALO, de l'article L 441-1 du CCH et PDALPHD Organiser un réseau d'acteurs pour la prise en charge et l'accompagnement des demandes dont les difficultés sociales et/ou de santé sont un frein à l'accès à un logement	Former les agents à la réglementation en terme de reconnaissance de demandeurs prioritaires	X	X				
	Formaliser une entente partenariale pour l'instruction des demandes du DALO et de l'ACD		X	X			
	Créer une instance de coordination pour la prise en charge et le suivi des situations complexes		X	X			

Annexes n°4 : La grille de cotation :

Catégorie 1 → 50 pts	Catégorie 2 → 20 pts	Catégorie 3 → 10 pts
Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé	Habite la commune	Départ de personne(s) à charge du foyer
Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords	Personne(s) âgées dans un logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	Personne(s) âgée(s) en difficulté financière dans un logement trop grand
Travaille dans la commune	Personnes menacées d'expulsion sans logement	A vécu une période de chômage de longue durée
Personne(s) en situation de handicap	Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle	Mutation interne au parc social
Logement indigne	DALO	Taux d'effort trop élevé
Travaille dans l'EPCI	Appartement de coordination thérapeutique	Cohabitation difficile - violences
Logement non décent avec au moins un mineur	Logement bientôt démoli	3ème quartile des demandeurs
Sous occupation	Poulidors (demandeurs arrivés en rang 2 ou 3)	4ème quartile des demandeurs
Divorce ou séparation	Sur occupation avec au moins un mineur	Ancienneté de la demande entre 1 et 2 ans
1er quartile des demandeurs	Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	
Personnes dépourvues de logement et d'hébergement	Lien familial avec la commune/décohabitant	
Personne victime de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme	Ancienneté de la demande entre 2 et 3 ans	
Personnes hébergées par des tiers		
Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition		
Travaille dans l'EPCI mais n'y habite pas		
Ancienneté de la demande > 3ans		

Pénalités en cas de **refus d'attribution et fausses déclarations**

La démarche d'élaboration de la grille de cotation :

Au cours des ateliers des 13 décembre 2021 et 16 février 2022, les élus et les partenaires ont constitué un projet de grille de cotation, qui a été testé à plusieurs reprises pour en apprécier ses effets sur le stock de la demande en cours.

Les ateliers des 12 avril et 12 mai 2022 ont permis de préciser les modalités de mise en œuvre avec les agents des communes de la CASQY en charge de l'information, l'accueil des demandeurs, ainsi que de l'enregistrement des demandes. La réunion du 22 septembre 2022 a précisé et validés ces dispositions avec l'ensemble des parties prenantes.

Les pièces justificatives :

Critères de cotation	Pièces Justificatives associées à déposer sur le SNE
Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé	Aucune pièce justificative n'est requise. Le critère est validé manuellement par le guichet sur présentation par le demandeur d'au moins une des pièces suivantes : -Une décision du juge ou récépissé de dépôt de plainte attestant la situation d'urgence -Une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales -Dépôt de plainte ou main courante pour violences conjugales
Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords	Aucune pièce justificative n'est requise. Le critère est validé manuellement par le guichet sur présentation par le demandeur : -Dépôt de plainte ou décision judiciaire
Travaille dans la commune	-Contrat de travail
Personne(s) en situation de handicap	Au moins une des pièces suivantes : -Carte d'invalidité ou de décision de commission administrative compétente (MDPH...) -Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)
Logement indigne	Au moins une des pièces suivantes : -Arrêté d'interdiction d'habitation -Arrêté de péril d'immeuble -Arrêté d'insalubrité -Analyses plombémie/diagnostic plomb/diagnostic amiante
Travaille dans l'EPCI	-Contrat de travail
Logement non décent avec au moins un mineur	- Livret de famille / acte d'état civil Au moins une des pièces suivantes : -Rapport d'un travailleur social -Autres justificatifs de situation
Sous occupation	-Contrat de location/ justificatif de propriété -Livret de famille / acte d'état civil
Divorce ou separation	Au moins une des pièces suivantes : -Jugement de divorce ou convention homologuée en cas de divorce par consentement mutuel - Ordonnance de non conciliation -Autres jugements familiaux
1er quartile des demandeurs	Au moins une des pièces suivantes: -Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge -Justificatif de ressources

	-Attestation CAF
Personnes dépourvues de logement et d'hébergement	Au moins une des pièces suivantes: -Rapport d'un travailleur social -Attestation d'hébergement ou de domiciliation
Personne victime de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme	- Aucune pièce justificative n'est requise. Le critère est validé manuellement par le guichet sur présentation par le demandeur : - Dépôt de plainte ou d'un rapport d'un organisme spécialisé ou association agréée
Personnes hébergées par des tiers	Au moins une des pièces suivantes: -Rapport d'un travailleur social -Attestation d'hébergement ou de domiciliation
Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition	Au moins une des pièces suivantes: -Rapport d'un travailleur social -Attestation d'hébergement ou de domiciliation
Travaille dans l'EPCI mais n'y habite pas	-Contrat de travail -Contrat de location Le critère est validé manuellement par le guichet
Habite la commune	Au moins une des pièces suivantes: -Contrat de location/justificatif de propriété -Attestation d'hébergement ou de domiciliation -Reçu d'hôtel -Rapport d'un travailleur social
Personne(s) âgées dans un logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	-Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)
Personnes menacées d'expulsion sans relogement	-Jugement d'expulsion
Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle	- Aucune pièce justificative n'est requise. Le critère est validé manuellement par le guichet sur présentation par le demandeur : -Rapport d'un organisme spécialisé ou association agréée
DALO	Aucune pièce justificative n'est requise
Appartement de coordination thérapeutique	-Attestation d'hébergement ou de domiciliation
Logement bientôt démoli	Aucune pièce justificative n'est requise
Poulidors (demandeurs arrivés en rang 2 ou 3)	Au moins une des pièces suivantes: -Informations saisies par le bailleur dans le système national d'enregistrement -Courrier de réponse du bailleur suite à l'examen du dossier de candidature en CALEOL Le critère est validé manuellement par le guichet
Sur occupation avec au moins un mineur	- Livret de famille/acte état civil - Contrat de location/ justificatif de propriété

Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	-Lettre de congé du propriétaire
Lien familial avec la commune/décohabitant	-Livret de famille/ acte d'état civil (ascendants et descendants direct) -Justificatif de domiciliation du membre de la famille de la commune souhaitée ou justificatif d'organisation pour la garde d'enfant Le critère est validé manuellement par le guichet
Départ de personne(s) à charge du foyer	Aucune pièce justificative n'est requise
Personne(s) âgée(s) en difficulté financière dans un logement trop grand	-Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour -Contrat de location/ justificatif de propriété
A vécu une période de chômage de longue durée	-Attestation de formation ou autre justificatif de situation
Mutation interne au parc social	Aucune pièce justificative n'est requise
Taux d'effort trop élevé	Au moins une des pièces suivantes, selon la situation du demandeur: -Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge -Justificatif de ressources -Attestation CAF -Quittance de loyer ou justificatif de loyer
Cohabitation difficile - violences	-Dépôt de plainte ou main courante pour violences intra familiales - Rapport d'un travailleur social/attestation d'un organisme spécialisé ou association agréée pour confirmer de la cohabitation difficile Le critère est validé manuellement par le guichet
3ème quartile des demandeurs	Au moins une des pièces suivantes, selon la situation du demandeur: -Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge -Justificatif de ressources -Attestation CAF
4ème quartile des demandeurs	Au moins une des pièces suivantes, selon la situation du demandeur: -Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge -Justificatif de ressources -Attestation CAF

Dans le système de cotation appliqué sur la CASQY, les pièces justificatives sont prises en compte pour bonifier la cotation des demandeurs : les points sont accordés au critère en fonction des informations du cerfa, puis sont doublés si les pièces justificatives nécessaires à l'instruction sont valides.

Cela signifie que si les pièces justificatives nécessaires sont rattachées au critère, le critère ajoute le double des points paramétrés par l'EPCI à la cotation.

La prise en compte des informations déclaratives des demandeurs permet de valoriser l'ensemble des demandes dès leur enregistrement, notamment celles passant par le Portail Grand Public (interne) pour qui l'enregistrement des pièces peut se faire de manière différée.

La prise en compte des pièces justificatives permet de fiabiliser la notation des demandeurs au fur et à mesure de leur enregistrement et de l'instruction de la demande.

Les points seront doublés automatiquement, critères par critères, lorsque les pièces auront été reconnues comme « conforme au périmètre réglementaire » dans le SNE.

Annexes n° 5 : Les refus :

Comme permis par la réglementation¹ et le cadre régional Ile de France², les élus, suivis en ce sens par les parties prenantes, ont souhaité inscrire un critère négatif sur les refus de logements adaptés aux besoins et capacités des demandeurs de logements locatifs sociaux.

Chaque acteur applique le critère de refus au moment où il intervient, à savoir :

- Avant CALEOL par les réservataires pour les logements réservés
- Avant CALEOL par les bailleurs pour les logements non réservés
- Après CALEOL par les bailleurs pour tous les logements.

Tout demandeur qui le souhaite est en mesure de procéder à un recours amiable pour contester l'application du critère de refus.

Les recours seront étudiés de manière collégiale par la commission de coordination.

Dans l'attente de la création de la commission de coordination, les dispositions transitoires s'appliquent :

- Chaque réservataire et chaque bailleur étudie les recours amiables appliqués par ses agents selon les modalités de son choix.
- Les communes qui le souhaitent pourront étudier ces recours de manière collégiale au sein du réseau habitat coordonné par la CASQY.

¹ R441-2-10 du Code de la Construction et de l'Habitation.

² Socle régional de cotation de la demande, Approuvé par le CRHH le 11 mai 2021.

Annexe n° 6 : L'évaluation :

Tel que précisé dans le décret n°2019-1378, le système de cotation de chaque EPCI doit faire l'objet d'une évaluation annuelle. Ce même décret stipule que le système de cotation de la demande vise à rendre les attributions plus **équitables** et plus **transparentes**.

Le référentiel d'évaluation proposé est donc à l'aune de ces deux critères :

Questions évaluatives	Indicateurs cibles	Sources
Dans quelle mesure le système de cotation est-il mis en œuvre ?	Tous les dossiers présentés en CALEOL ont une cotation.	Module cotation SNE Observations
Dans quelle mesure la mise en place du système de cotation de la demande permet-elle d'attribuer aux demandes évaluées comme prioritaires sur le territoire ?	Part des demandes en stock ayant plus d'un an d'ancienneté Niveau de tension de la demande pour les demandeurs prioritaires	Données de la demande et des attributions
Dans quelle mesure les demandeurs sont-ils informés de la mise en place, du contenu, et de l'application du système de cotation de la demande ?	Part des guichets enregistreurs et points d'information où le système de cotation est expliqué dans une documentation à jour. Part des guichets enregistreurs où le système de cotation est expliqué au demandeur lors de l'enregistrement de la demande.	Observations Analyse documentaire
Dans quelle mesure la mise en place du système de cotation permet-elle de mieux justifier les décisions d'attribution ?	Part des demandeurs en rang 1 (dossiers bénéficiaires d'une proposition d'attribution) qui avaient la cotation la plus élevée parmi les trois dossiers présentés en CALEOL (correspondance entre le nombre de points et le rang d'attribution)	Résultats CALEOL
En quoi le système de cotation permet-il de prévenir les refus d'attribution ?	Nombre de refus de proposition avant CALEOL Nombre de refus d'attribution après CALEOL Nombre de recours amiable	Module cotation SNE Données des bailleurs CR de la

		commission de coordination
Dans quelle mesure le système d'attribution facilite l'échange avec les demandeurs ?	Nombre d'entretiens individuels sollicités par les demandeurs Nombre d'incidents avec les demandeurs	Données des guichets enregistreurs Observations CR de la commission de coordination

Ces indicateurs seront ajustés en fonction des modalités de suivis offertes par le module cotation du SNE, il ne s'agit pas de mettre en place des outils de reporting supplémentaires.

La démarche d'évaluation devra tenir compte des évolutions sociales, économiques et sociétales qui présideront à la mise en place du système de cotation, pour lui imputer justement ses effets propres.