



PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET DE L'INFORMATION DES DEMANDEURS (PPGDID) COMMUNAUTE DE COMMUNES DE JALLE EAU BOURDE





V E R S - P R O J E T

SOMMAIRE

- 1. Préambule** 4
 - 1.1 Le cadre réglementaire..... 4
 - 1.2 Qu'est-ce que le PPGDID ? 5
 - 1.3 La démarche mise en place par la CCJEB 6

- 2. Le service d'information et d'accueil des demandeurs**.....8
 - 2.1 Etats des lieux de l'accueil et de l'accompagnement des demandeurs sur la CCJEB 8
 - 2.2 Orientations en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande..... 9

- 3. Le Dispositif De Gestion Partagée De La Demande En Logement Social**..... 16
 - 3.1 Le dispositif de gestion partagée de la demande de logements sociaux sur la CCJEB 16
 - 3.2 Les informations partagées entre les acteurs..... 16
 - 3.3 Les informations partagées avec le demandeur 17

- 4. Gestion des demandes spécifiques** 19
 - 4.1 Les situations justifiant d'un examen particulier et leurs modalités de repérage 19
 - 4.2 Les mutations dans le parc social..... 21
 - 4.3 Diagnostics sociaux et dispositifs d'accompagnement social 21
 - 4.4 L'articulation avec la Convention Intercommunale d'Attribution 22

- 5. Le système de cotation de la demande en logement social**23
 - 5.1 L'élaboration de la grille de cotation de la demande..... 23
 - 5.2 Les critères de cotation et la pondération retenus..... 24
 - 5.3 Les éléments de communication à fournir aux demandeurs 30
 - 5.4 Le suivi et l'évaluation du système de cotation 30

- 6. Le programme d'actions du PPGDID**.....31

- 7. Mise en œuvre, Modalités de suivi et d'évaluation du PPGDID**39
 - 7.1 Les modalités de suivi et d'évaluation du PPGDID 39
 - 7.2 Les modalités de révision du PPGDID 39

- 8. Annexe**41
 - 8.1 Projet de charte de fonctionnement du SIAD 41
 - 8.2 Projet de convention de gestion partagée de la demande en logement social... 46

1. PREAMBULE

1.1 Le cadre réglementaire

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

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

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

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



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

De nouvelles obligations pour les territoires ont été introduites par la loi ELAN, dont notamment l'obligation de se doter d'un système de cotation de la demande. Ainsi les PPGDID doivent désormais préciser les critères choisis pour prioriser les demandeurs et leurs pondérations. La loi 3DS, prévoit un report au 31 décembre 2023 de la date butoir pour la mise en œuvre d'un système de cotation de la demande

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

Ainsi :

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

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

1.2 Qu'est-ce que le PPGDID ?

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

Conformément à la loi ALUR, il s'articule autour de trois grands axes suivants :

| Satisfaire le droit à l'information | Organiser la gestion partagée de la demande | Définir un système de cotation de la demande |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rendre plus lisibles les modalités d'accès à un logement social ✓ Identifier les lieux d'accueil et leurs missions ✓ Donner une information harmonisée entre les différents lieux | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir les modalités locales d'enregistrement ✓ Etablir la répartition territoriale des guichets d'enregistrements ✓ Fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande ✓ Définir les modalités d'échanges et de traitement des informations | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir une grille de critères et de pondérations ✓ Informer le public et les demandeurs sur la cotation et plus globalement le système d'attribution |

Ces axes sont ensuite déclinés en différentes actions (cf. 6 du document).

- Action 1 – Elaborer une charte de fonctionnement du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD)
- Action 2 – Animer la mise en réseau des acteurs participant au SIAD
- Action 3 - Produire les supports d'information
- Action 4 – Inscrire la CCJEB comme animateur du SIAD
- Action 5 – Eprouver la possibilité d'optimiser le repérage et l'accès au logement des ménages porteurs d'une demande dite complexe
- Action 6 – Paramétrer dans le SNE, animer et ajuster le système de cotation

- Action n°7 : Informer sur le système de cotation de la demande auprès du grand public et des demandeurs

Des actions complémentaires sont définies dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA). En effet, la politique en matière de gestion de la demande de logement social et celle en matière d'attributions de logements sont indissociables. Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs et la Convention Intercommunale d'Attribution forment donc les parties inséparables d'un même dispositif. L'articulation des documents porte sur plusieurs dimensions :

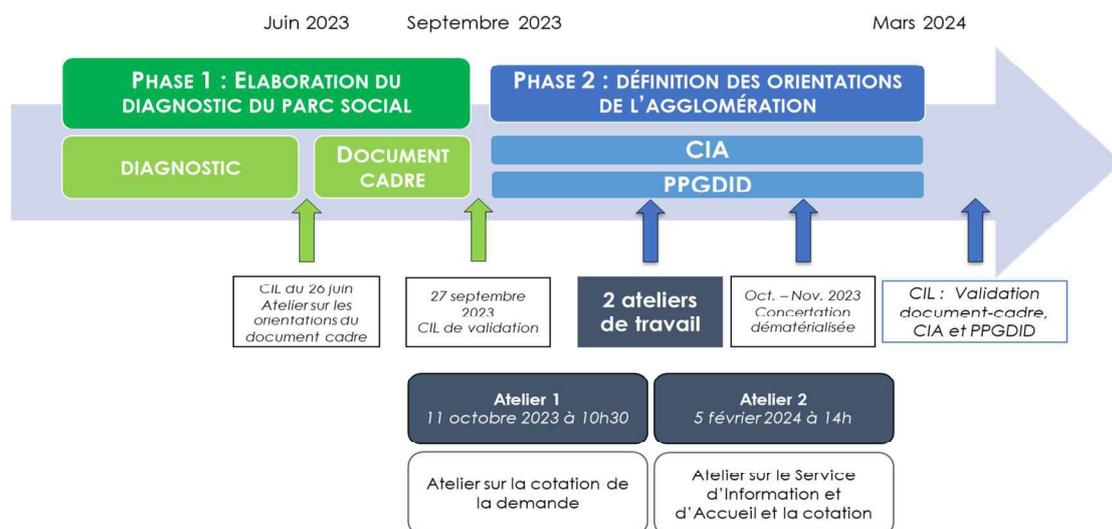
- La définition des ménages prioritaires devra renforcer l'objectif d'accueil de ces publics et garantir un équilibre entre prise en compte de la demande exprimée par ces derniers et rééquilibrages territoriaux. A cet effet, la CIA devra favoriser le traitement de la demande des publics prioritaires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

1.3 La démarche mise en place par la CCJEB

Conformément aux dispositions de la loi ALUR, la Communauté de Communes Jalle Eau Bourde a délibéré pour l'engagement de son PPGDID le 22 mars 2023.

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

Reprise de la démarche (rétroplanning) :



1.3.1 Association des partenaires

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

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

Les deux ateliers de travail et la concertation dématérialisée organisés entre octobre 2023 et mars 2024 ont permis de présenter les attentes réglementaires pour la réalisation du PPGDID et d'en définir le contenu et le programme d'actions.

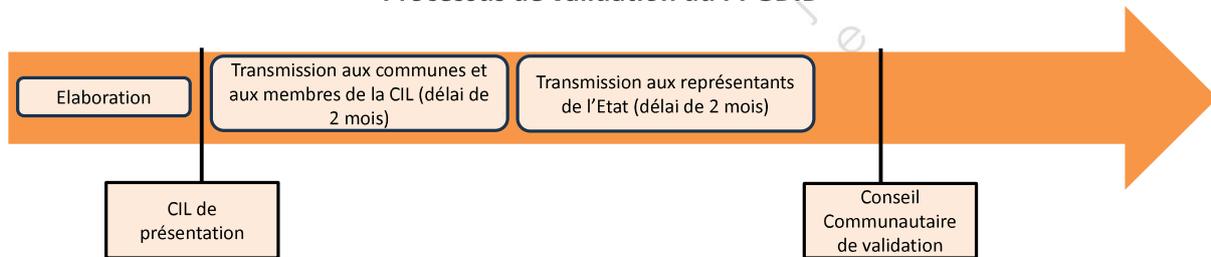
- L'ensemble des partenaires réaffirment ainsi leur adhésion à la politique locale de l'habitat menée par la CCJEB en s'appuyant sur un socle commun.
- Ils s'engagent les uns et les autres à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs qui ont été définis dans le document-cadre et à signer les conventions obligatoires et utiles à la mise en application du plan.

1.3.2 Processus de validation et durée du PPGDID

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

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

Processus de validation du PPGDID



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

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

2.1 Etats des lieux de l'accueil et de l'accompagnement des demandeurs sur la CCJEB

2.1.1 L'accueil et l'information du demandeur

Les habitants de la CCJEB peuvent obtenir des informations sur les demandes de logement social par plusieurs moyens, les principaux étant le site internet du Portail Grand Public et les CCAS des communes de Canéjan et de Saint Jean d'Illac et la commune pour la ville de Cestas. Le territoire ne dispose d'aucune agence de bailleur social.

Les informations dispensées par les communes peuvent ainsi porter (avec plus ou moins de précision) sur :

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

En parallèle, trois informations liées au territoire sont directement accessibles au demandeur potentiel via le site du Portail Grand Public :

- Liste des logements présents sur la commune par taille de logements, les loyers moyens
- Une approche du délai d'attente avec le nombre de demandes en attente et d'attributions par typologie et par bailleurs
- Liste des bailleurs présents par commune avec le volume de logements

Sur les sites des communes, seules les informations sur les modalités de demande de logement social et la redirection vers le site du Portail Grand Public sont affichées.

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

Le PPGDID a donc pour enjeu **d'harmoniser les pratiques pour l'accueil et l'information via la diffusion d'outils partagés et favoriser la culture commune afin de garantir un traitement équitable sur tout le territoire**. Il pourra s'appuyer sur les moyens et compétences actuels au sein des communes (lieux ressources) et des bailleurs.

2.1.2 Le dépôt et l'enregistrement de la demande

Les habitants de la CCJEB ont deux possibilités d'enregistrer leur demande par le demandeur lui-même, soit :

- 1- Via le site internet Portail Grand Public accessible sur internet (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr>),
- 2- Remplir le cerfa n°14069*02 (téléchargeable dans les sites des communes) et de l'adresser à un des organismes HLM dans le territoire.

Au moment de l'élaboration du PPGDID, aucun guichet enregistreur « physique » n'est présent sur le territoire de la CCJEB.

Par conséquent, le Portail Grand Public constitue la seule porte d'entrée de l'enregistrement sur la CCJEB avec 82% des demandeurs qui s'enregistrent par ce biais, suivi par les bailleurs (15%) et Action Logement Services (2%). A ce titre, il convient de préciser qu'Action logement Services ne s'adresse qu'aux salariés d'entreprises du secteur privé d'au moins 10 salariés et que l'enregistrement se fait par le demandeur lui-même sur la plateforme AL'IN.

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

Une fois la demande de logement social complétée et validée sur le site et l'obtention d'un numéro unique, le demandeur peut accéder à son espace personnalisé afin de suivre l'avancement de sa candidature sur le site du PGP.

Le parcours d'un demandeur en logement social sur la CCJEB



2.2 Orientations en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande

2.2.1 Rappel des obligations

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

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



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

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

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

Pour répondre à l'objectif d'une couverture optimale du territoire, la CCJEB et ses partenaires conviennent de s'appuyer sur le maillage des lieux d'accueil existant, le développement d'outils de communication communs et en accompagnant et formant des agents. De plus, un agent dédié à la politique du logement va être recruté. Cette organisation pour l'intercommunalité, les communes et les bailleurs ne complexifie pas le réseau actuel.

Ce confortement sera réalisé par une déclinaison du fonctionnement par deux niveaux de guichet via la convention réglementaire d'application du SIAD. Ces deux niveaux disposent chacun son propre rôle et proposent des services distingués et précis et en même temps maintiennent une collaboration avec d'autres niveaux.



Niveau 1 – informations d'ordre général et orientation des demandeurs

Chacune des communes et les associations œuvrant pour le logement assurent un rôle d'accueil et d'information auprès des personnes en recherche de solutions de logement.

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

| Niveaux | Quels services ? | Quelles fonctions à remplir ? | Qui ? | Actions / Rôle de CCJEB |
|---|--|---|---|--|
| Guichet niveau 1 « information » | Information : Informations d'ordre général | Fonctions principales : délivrance d'une information harmonisée de premier ordre <ul style="list-style-type: none"> Remise du formulaire CERFA + diffusion des supports de communication et d'information Réorientation vers PGP ou vers les guichets de niveaux 2 pour les autres types de demandes | Les communes du territoire Maison Départementale des Solidarités Les associations œuvrant pour le logement | Conception des outils de communication aux côtés des partenaires Organisation de séance de sensibilisation auprès des agents des communes Création d'une page internet sur le site de CCJEB |

Ce guichet de niveau 1 assure également la remise du formulaire CERFA aux demandeurs qui souhaitent enregistrer leur demande par voie postale, et oriente ceux qui préfèrent l'enregistrer en ligne vers le site PGP.

Niveau 2 – Enregistrement des demandes

Les bailleurs sociaux, la CCJEB, les éventuels futurs communes guichet enregistreur ainsi qu'Action Logement Services relèvent du niveau 2.

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

Ils procèdent à une vérification des dossiers (CERFA et pièces) et offrent conseils et renseignements aux demandeurs pendant tout leur parcours. Ils assurent également l'accès des demandeurs à leur cotation au moment de l'enregistrement de leur demande ainsi qu'à la moyenne sur le territoire.

Pour assurer cette fonction, la CCJEB mettra en place un système de permanence dans les communes.

| Niveaux | Quels services ? | Quelles fonctions à remplir ? | Qui ? | Actions / Rôle de CCJEB |
|--|--|--|---|-------------------------|
| Guichet niveau 2 « enregistrement » | Information : idem niveau 1 Enregistrement + renouvellement : Dépôt des demandes et/ou Enregistrement sur PGP | Informations : <ul style="list-style-type: none"> Idem que niveau 1 Enregistrement : Les guichets de niveau 2 sont guichets enregistreurs et s'engagent à : <ul style="list-style-type: none"> accepter et enregistrer toute demande de logement social via PGP vérifier le CERFA et enregistrer toute pièce d'un demandeur (par numérisation) mettre à jour et renouveler les demandes assurer un conseil au demandeur et orienter une situation qui le nécessite vers le service social adéquat | Communes souhaitant devenir guichet enregistreur CCJEB avec un système de permanence chez les communes Bailleurs sociaux Action Logement | |

2.2.3 Le rôle spécifique de le CCJEB : guichet enregistreur et coordinateur du SIAD

Dans le cadre de ce SIAD, la CCJEB aura une double fonction :

- Fonction de guichet enregistreur**

Pour cela, la CCJEB recrutera une personne qui sera en charge de cette mission d'ici janvier 2025.

• **Fonction de coordinateur du SIAD**

La CCJEB s'engage à assumer le rôle d'interface entre tous les acteurs et assure une fonction de support, notamment dans la formalisation d'outils communs, en particulier en matière de communication sur le parcours du demandeur et sur l'offre de logement social au sein de la communauté de communes etc.

Ses missions sont les suivantes :

- S'assurer du respect de la convention d'accueil et d'information des demandeurs de logement social,
- Assurer la veille législative, en lien avec les services de l'Etat, et la diffusion de celle-ci,
- Produire l'information délivrée aux demandeurs et la mettre à disposition pour diffusion,
- Accompagner la formation des agents d'accueil au dispositif de gestion de la demande, en lien avec les services de l'Etat.
- Embaucher un agent dédié au dispositif de gestion du SIAD et plus globalement de la politique de l'habitat et du logement sur le territoire.

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

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

Pour ce faire le SIAD s'appuiera sur :

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

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

- 1) Des informations générales nationales ;
- 2) Des informations liées au territoire de l'intercommunalité et à son parc de logements locatifs sociaux ;
- 3) Des informations individuelles apportées aux usagers en entretien ;

Informations générales sur les modalités d'accès au logement social

| Catégories d'information | Contenu de l'information | Supports |
|---|---|--|
| Modalités de dépôt de la demande | Les conditions pour accéder à un logement social : plafonds de ressources, droits du demandeur (voies de recours en cas de refus d'enregistrement, ...) | Ensemble des guichets participant au SIAD Site internet CCJEB et communes Plaquette d'informations |

| | | |
|---|--|---|
| | La demande est unique sur le département et elle n'a pas besoin d'être démultipliée pour chaque bailleur | |
| Pièces justificatives | <p>Pièces conditionnant l'enregistrement : (demande CERFA + pièce d'identité)</p> <p>Pièces justificatives complémentaires pour faciliter l'instruction et l'analyse (selon l'arrêté du 20 avril 2023)</p> | <p>Ensemble des guichets participant au SIAD</p> <p>Site internet CCJEB</p> <p>Plaquette d'informations</p> |
| Procédures applicables sur l'ensemble du territoire national | La procédure DALO (guichets de niveau 2). | Tous les supports pour les informations de niveau 1 |

Informations liées au territoire de la CCJEB

| Informations | Contenus | Supports |
|--|---|---|
| Caractéristiques du parc social | La liste des logements présents sur les communes par taille de logements, par bailleur social | A l'oral aux guichets (Via consultation du PGP) Sites internet des communes et de la CDC |
| <p>Sur ce point, les partenaires s'accordent sur l'importance d'apporter des informations précises tout en prenant garde de la rendre la plus accessible et la plus claire possibles pour le public qui vient à la recherche d'informations. Le demandeur ne dispose pas d'une vision globale de la situation à l'échelle de la CCJEB. Le site de la CCJEB (relayé par le site des communes) présentera la situation de l'ensemble des communes sous forme de tableaux.</p> <p>Les informations pourront porter sur le nombre de logements, de demandes, d'attributions totales, la pression locative par typologie par bailleur, le taux de rotation, la typologie des logements (individuel/collectif), le délai moyen d'attente par commune et par typologie...</p> | | |
| Niveau de satisfaction | <p>Une approche du délai d'attente avec le nombre de demandes en attente et d'attributions par typologie.</p> <p>La liste des bailleurs présents par commune avec le volume de logements et le nombre d'attributions réalisées.</p> | A l'oral aux guichets (Via consultation du PGP) Sites internet des communes et de la CDC |
| Liste des guichets d'enregistrement | | <p>Portail Grand Public</p> <p>Site internet CCJEB</p> <p>Plaquette d'information</p> |
| Procédures applicables et personnes morales intervenant dans l'attribution | Fonctionnement des réservataires, des CALEOL (information générique sur le rythme, le rôle etc., sans indiquer la composition des CALEOL) | A l'oral aux guichets (Via consultation du PGP) Sites internet des communes et de la CDC Plaquette Intercommunale |
| Délai maximal dans lequel tout demandeur qui le | Maximum 1 mois | A l'oral aux guichets du SIAD |

| | | |
|--|---|---|
| souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande | | |
| Critères de priorité applicables sur le territoire (cotation) | Présentation précise du système de cotation de la demande retenu par la CCJEB | A l'oral aux guichets (Via consultation du PGP) Sites internet des communes et de la CDC |
| | Nombre de points, classement du demandeurs | Portail Grand Public |

Informations individuelles apportée aux usagers en entretien (uniquement pour les guichets assurant la fonction 2)

| Informations | Supports |
|---|--|
| Les informations contenues dans la demande telles qu'elles ont été enregistrées et, le cas échéant, modifiées par les soins du demandeur ou rectifiées par un intervenant habilité à cet effet au vu des pièces justificatives fournies par le demandeur | Via l'accès au SNE et son module de gestion partagée |
| Principales étapes du traitement de sa demande : décision de la CALEOL, le rang du demandeur | |

Ces informations sont disponibles sur :

- Le site PGP par le demandeur lui-même (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>)
- PGP pour une personne habilitée à la consultation
 - Les bailleurs, réservataires qui enregistrent
 - En mode consultation pour les communes qui le souhaitent

Lors des entretiens, la personne sera en mesure de :

- Renseigner sur la totalité de sa demande de logement social ;
- Informer l'usager des critères de priorités applicables sur la CCJEB ;
- Orienter vers un logement adapté à ses besoins ;
- Informer l'usager du délai d'attente moyen de sa demande au regard du logement demandé ;
- Conseiller sur ses meilleures chances d'obtenir un logement : liens avec les réservataires, optimisation de sa demande ;
- Informer l'usager du suivi de son dossier ;
- Informer l'usager de ses droits et obligations.

2.2.5 Les supports d'information

Les partenaires de la CCJEB s'accordent sur l'importance de diffuser un discours commun, homogène et de qualité aux demandeurs de logement social, concernant l'ensemble des

informations exigées. Pour ce faire, il sera mis en place à l'initiative de la CCJEB, des réunions d'information/formation à destination des communes et partenaires du SIAD :

| Support de communication | Détail des informations |
|---|---|
| Portail Grand Public (outil national) www.demande-logement-social.gouv.fr | <ul style="list-style-type: none"> • Information générale sur la demande + situation de la demande à la commune • Information individuelle (espace personnel du demandeur) |
| Site de la préfecture de la Gironde | <ul style="list-style-type: none"> • Information générale sur la gestion de la demande |
| Site Internet de la CCJEB et communes | <ul style="list-style-type: none"> • Synthèse des informations d'ordre général et renvoie sur les sites nationaux • Complète l'information sur les caractéristiques de l'offre, la demande, la pression • Liste les lieux d'accueil et guichets selon leur niveau de fonction |
| Plaquette d'informations | <ul style="list-style-type: none"> • Ces plaquettes seront éditées par la CCJEB pour les personnes n'ayant pas d'accès facilité à Internet, et permettent de synthétiser les informations clefs. • Elles seront mises à disposition dans tous les lieux d'accueils du territoire, : communes, points d'accueil des services publics et auprès de tous les partenaires qui le souhaitent. |
| Lieux labellisés dans le SIAD | <ul style="list-style-type: none"> • Information générale sur les conditions d'accès au parc social et les procédures à suivre. • Plaquette intercommunale. • Information sur la situation individuelle des demandes via le SNE uniquement dans les guichets assurant un 2^{ème} niveau d'accueil et d'enregistrement. • Possibilité d'un rendez-vous individuel pour une information plus détaillée uniquement dans les guichets assurant un 2^{ème} niveau d'accueil et d'enregistrement. |

La CCJEB se chargera de la production des données alimentant les différents supports locaux (sites, et plaquette) et assurera la formation des agents en charge de l'accueil en lien avec les services de l'Etat (DDETS, ...), en fonction des besoins et des sujets.

3. LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE EN LOGEMENT SOCIAL

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

3.1 Le dispositif de gestion partagée de la demande de logements sociaux sur la CCJEB

Au niveau du territoire, l'enregistrement et la gestion de la demande sont réalisés dans le cadre du Système National d'Enregistrement - SNE qui fait office de fichier partagé. Il est géré par le GIP-SNE. Ce système comporte la totalité des informations contenues dans la demande, ses modifications, son renouvellement et sa radiation. Les demandes qui y sont enregistrées sont partagées par l'ensemble des services enregistreurs du territoire. Le système intègre également le dispositif de cotation de la demande retenu à l'échelle du territoire.

En Gironde, c'est la convention SNE qui fait office de convention de gestion partagée (voir annexe du présent Plan).

Pour un meilleur partage des informations, il est fondamental que les données renseignées dans le SNE soient les plus complètes et à jour possible (suivi radiation par exemple). Le rôle des guichets enregistreurs et des bailleurs est majeur à ce titre.

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

Le SNE permet ainsi de partager les informations :

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

3.2 Les informations partagées entre les acteurs

3.2.1 Les obligations réglementaires des guichets d'enregistrement

Le conventionnement :

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

Cette convention précise notamment :

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

Les conventions établies sont à renouveler tous les 3 ans. En complément, une charte sur le SNE est signée entre les deux parties (Etat et guichet enregistreur)

L'entretien du demandeur :

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

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

3.2.2 L'engagement des acteurs

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

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

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

3.3 Les informations partagées avec le demandeur

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

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

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

- Demandes d'informations ou de pièces justificatives,
- Désignation du demandeur, par un réservataire, pour présentation à une CALEOL,
- Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL,
- Examen par la CALEOL,
- Visites de logements proposées au demandeur,
- Visites de logements effectuées par le demandeur,
- Décision de la CALEOL (en cas d'examen du dossier),
- Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents,
- En cas de refus d'attribution par la CALEOL, les motifs du refus,
- Éventuel refus du logement par le demandeur et ses motifs,
- Caractère prioritaire de la demande (ou non),
- Quand le système de cotation sera validé : indication du nombre de points du dossier et sa position relativement aux autres demandeurs similaires ayant fait une demande du même type sur le territoire,

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



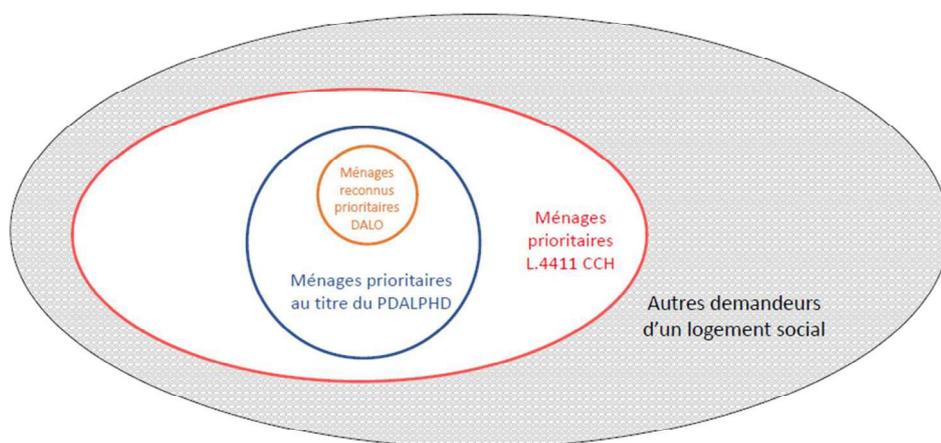
4. GESTION DES DEMANDES SPECIFIQUES

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

4.1.1 Rappel des obligations

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

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



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

Obligation pour l'ensemble des réservataires de logements de consacrer 25% de leurs attributions aux publics prioritaires (DALO et publics prioritaires définis au L441-1 du CCH) :

| Etat | Collectivités | Département | Action Logement | Bailleurs | Autre (CAF,...) |
|------|---------------|-------------|-----------------|-----------|-----------------|
| 100% | 25% | 25% | 25% | 25% | 25% |

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

La question des publics prioritaires a été abordée d'abord lors des différents temps d'échanges autour de la définition du contenu du PPGDID et de la CIA. La CCJEB et ses partenaires ont décidé de s'adosser sur le cadre réglementaire pour la prise en compte des publics prioritaires.

Le PPGDID étant un document évolutif, ce dernier pourra être amené à être révisé en fonction des situations remontées par les partenaires du territoire. Ainsi, si de nouveaux besoins apparaissent, et que certaines situations sont soulevées par la suite, ces dernières pourront être intégrées dans le plan.

4.1.3 Les publics prioritaires dans le territoire

Les publics prioritaires de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) respectent les priorités redéfinies dans le cadre de la loi Égalité et Citoyenneté et du PDALHPD. Cette définition croise des situations pouvant se cumuler, et relevant de différents niveaux.

| Ménages reconnus prioritaires et urgents par la commission de médiation DALO |
|--|
| Dépourvues de logement |
| Menacées d'expulsion sans relogement |
| Hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale |
| Logées dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux |
| La commission peut être saisie par les personnes dont la demande de logement social n'a donné lieu à aucune proposition adaptée alors même que le délai dit « anormalement long », fixé dans chaque département par arrêté du préfet, est dépassé. En Gironde, le délai est fixé à 36 mois sur l'ensemble du département |

| Les publics prioritaires listés dans l'article L 441-1 du CCH |
|---|
| Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, ou les familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap |
| Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code |
| Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale |
| Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition |
| Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée |
| Personnes exposées à des situations d'habitat indigne |
| Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une décision du juge prise en application de l'article 257 du Code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code |
| Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords, lorsque l'autorité judiciaire a imposé à la personne suspectée, poursuivie ou condamnée et pouvant être à l'origine d'un danger encouru par la victime de l'infraction, une ou plusieurs des interdictions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • une interdiction de se rendre dans certains lieux, dans certains endroits ou dans certaines zones définis dans lesquels la victime se trouve ou qu'elle fréquente ; • une interdiction ou une réglementation des contacts avec la victime |

Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévue à l'article du code de l'action sociale et des familles

Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévu aux articles du Code pénal

Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent

Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers

Personnes menacées d'expulsion sans relogement

Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, dans les conditions prévues à l'article L. 222-5 du code de l'action sociale et des familles, jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge.

4.2 Les mutations dans le parc social

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

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

Par ailleurs, depuis 2019, le rôle des commissions d'attributions a évolué afin de leur confier une mission d'examen de la situation particulière des locataires concernés par la suroccupation, la sous-occupation, les occupants d'un logement adapté sans présenter de handicap, en situation de handicap ou de perte d'autonomie nécessitant l'attribution d'un logement adapté et des ménages concernés par le dépassement du plafond de ressources applicable au logement. Les situations particulières sont prises en compte dans le cadre de gestion habituel de la demande (labélisation publics prioritaires, examen de la situation en CALEOL). La CALEOL est l'instance privilégiée pour l'examen des cas particuliers.

4.3 Diagnostics sociaux et dispositifs d'accompagnement social

L'attribution des mesures financées d'accompagnement au logement nécessite la réalisation d'un diagnostic social par un travailleur social. Ces mesures peuvent prendre diverses formes :

- L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), consiste en une aide aux premiers pas dans le logement et une aide à l'installation ou en un accompagnement dans le logement autonome ;
- L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) qui est un dispositif de l'Etat visant à favoriser l'accès au logement de ménages en grande précarité et sans domicile ;
- L'Agence Immobilière à Vocation Sociale (AIVS) qui est un dispositif de médiation locative (mandat de gestion et sous-location) permettant de loger des ménages rencontrant des difficultés d'accès au logement, tout en apportant des garanties.

Par ailleurs, dans le cadre la CIA (Convention Intercommunale d'Attribution), il est prévu que la commission de coordination de la CIA soit mobilisée autant que de besoin pour renforcer l'examen des cas complexes.

A noter : étant donné les dispositifs et instances partenariales en place, ainsi que le volume que ces situations peuvent représenter sur la CCJEB, aucune commission ad hoc supplémentaire n'est créée pour examiner les situations complexes.

4.4 L'articulation avec la Convention Intercommunale d'Attribution

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

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

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

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

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

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

La cotation a pour objectif :

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



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

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

5.1.1 Quel outil pour la cotation de la demande ?

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

Le module SNE présente plusieurs avantages :

- Un ensemble de critères pré définis, qui comprend les critères obligatoires de l'article 441-1 du CCH
- L'EPCI détermine les critères, les points et les pondérations qu'il souhaite voir appliquer,

- Le SNE cote automatiquement les demandes dès lors qu'elles sont enregistrées et les intègre dans la gestion partagée,
- Les informations sont disponibles sur le PGP et donc visibles par le demandeur.

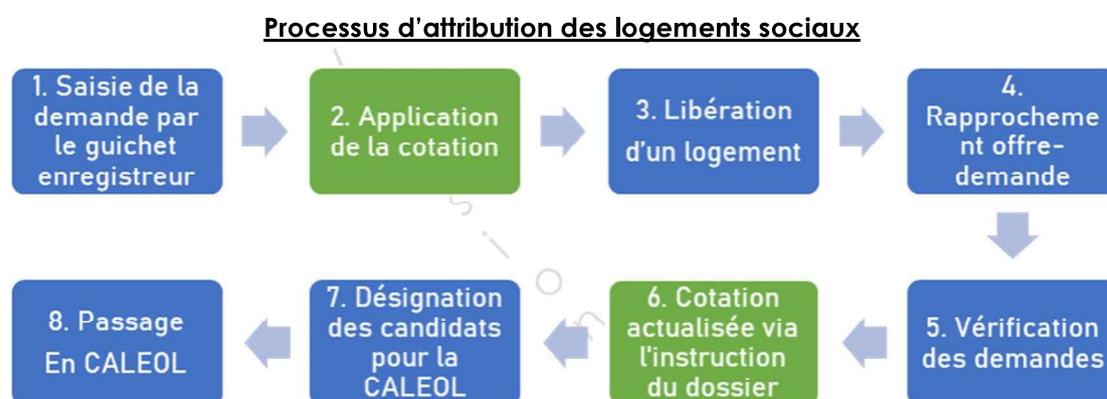
5.1.2 Le processus d'attribution du logement

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

On distingue deux types de données (Voir le tableau dans la P.26) :

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

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



5.2 Les critères de cotation et la pondération retenus

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

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

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

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

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

5.2.1 Les critères obligatoires

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

| Critères obligatoires | Nombre de Points |
|--|------------------|
| DALO | 100 |
| Personnes dépourvues de logement et d'hébergement | 70 |
| Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé | 70 |
| Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords | 70 |
| Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme | 70 |
| Logement non décent avec au moins un mineur | 70 |
| Menacé d'expulsion sans relogement | 70 |
| Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition | 70 |
| 1er quartile des demandeurs | 70 |
| Logement indigne | 70 |
| Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle | 50 |
| Personne en situation de handicap | 50 |
| Sur occupation avec au moins un mineur | 50 |
| Mineurs émancipés ou majeurs (<21 ans) pris en charge avant leur majorité par le service d'aide social à l'enfance (ASE) | 30 |
| Appartement de coordination thérapeutique | 30 |
| Personnes hébergées par des tiers | 30 |
| A vécu une période de chômage de longue durée | 30 |

5.2.2 Les critères facultatifs

| Critères facultatifs | Nombre de Points |
|---|------------------|
| Habite dans l'EPCI | 25 |
| Travaille dans l'EPCI | 25 |
| CDD/Intérim | 10 |
| Taux d'effort élevé (>40%) | 10 |
| Divorce ou séparation | 10 |
| Personnes âgées en difficulté financière dans un trop grand logement | 10 |
| Ancienneté de la demande (+ 5 points entre 18 et 36 mois d'ancienneté ; + 5 points supplémentaires > 36 mois) | 10 |



| | |
|--|----|
| Personnes âgées dans un logement inadapté ou handicap ou à la perte d'autonomie | 10 |
| Logement éloigné du lieu de travail | 10 |
| Travailleurs essentiels dans le territoire : <ul style="list-style-type: none">- salariés du monde médical : agent hospitalier, aide-soignant, infirmier hospitalier, médecin hospitalier- salariés de l'agriculture : agriculteur- salariés de la logistique : routier, livreur, personnel transport public- salariés des services d'aides à domicile : aide à domicile, auxiliaire de vie- salariés du secteur de la propreté : Nettoyeur- salariés du secteur informatique : informaticien- Autres : pompier volontaire, agent de fonction publique territoriale B ou C | 10 |

V E R S I O N P R O J E T

5.2.3 Les pièces justificatives demandées

Les guichets d'enregistrement demandent seulement les pièces obligatoires nécessaires à la constitution d'un dossier de demande de logement locatif social. En revanche, les bailleurs vérifient l'ensemble des pièces lors de l'instruction du dossier et avant le passage en commission d'attribution. Il sera demandé également les pièces justificatives listées ci-dessous si le ménage relève des critères facultatifs de la CCJEB :

| Critères obligatoires | Pièces à fournir au guichet enregistreur ou à joindre sur la demande de logement social en ligne |
|--|--|
| DALO | Aucune pièce n'est requise |
| Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé | Au moins 1 des pièces suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Situation d'urgence attestée par une décision du juge ou récépissé de dépôt de plainte ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales • Dépôt de plainte ou main courante pour violences conjugales |
| Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition | Au moins 1 des pièces suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'un travailleur social • Attestation d'hébergement ou de domiciliation |
| Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords | Aucune pièce n'est requise |
| Dépourvues de logement et d'hébergement | Au moins 1 des pièces suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'un travailleur social • Attestation d'hébergement ou de domiciliation |
| Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme | Aucune pièce n'est requise |
| Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle | Aucune pièce n'est requise |
| Logement indigne | Au moins 1 des pièces suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Arrêté d'interdiction d'habiter • Arrêté de péril d'immeuble • Arrêté d'insalubrité • Analyse plombémie/Diagnostic plomb/Diagnostic amiante • Rapport d'un travailleur social • Autres justificatifs de situation |
| En procédure d'expulsion sans relogement | <ul style="list-style-type: none"> • Jugement d'expulsion |
| Personnes en situation de handicap | Au moins 1 des pièces suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Carte d'invalidité ou décision de la commission administrative compétente (MPDPH...) • Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document) |

| | |
|---|---|
| Mineurs émancipés ou majeurs pris en charge avant leur majorité par l'ASE | <ul style="list-style-type: none"> • Attestation du conseil départemental ou extrait d'une décision judiciaire permettant d'établir qu'il bénéficie ou a bénéficié d'une mesure au titre de l'ASE (pour les publics ASE) |
| Ménages sous le 1er quartile | <p>Au moins 1 des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 |
| Logement non décent avec au moins un mineur | <p>Au moins 1 des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'un travailleur social • Autres justificatifs de situation <p>et :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livret de famille/Acte d'état civil |
| A vécu une période de chômage de longue durée | <ul style="list-style-type: none"> • Attestation de formation ou autre justificatif de situation |
| Personnes hébergées par des tiers | <p>Au moins une des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'un travailleur social • Attestation d'hébergement ou de domiciliation |
| Sur-occupation avec au moins un mineur | <p>Toutes les pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat de location/justificatif de propriété • Livret de famille/acte d'état civil |
| Appartement de coordination thérapeutique | <ul style="list-style-type: none"> • Attestation d'hébergement ou de domiciliation |

| Critères facultatifs | Pièces à fournir au guichet enregistreur ou à joindre sur la demande de logement social en ligne |
|-----------------------|---|
| Habite dans l'EPCI | <p>Pour justifier le critère il faut au moins 1 des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat de location ou justificatif de propriété • Attestation d'hébergement ou de domiciliation • Reçu d'hôtel • Rapport d'un travailleur social • Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour |
| Travaille dans l'EPCI | <p>Pour justifier le critère il faut au moins 1 des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat de travail • Fiche de paie • Autres justificatifs de ressources |
| CDD/Intérim | <p>Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat de travail • Fiche de paie |

| | |
|---|---|
| Taux d'effort élevé (>40%) | <p>Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge Autres justificatifs de ressources Attestation CAF <p>Et :</p> <ul style="list-style-type: none"> Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour |
| Divorce ou séparation | <ul style="list-style-type: none"> Jugement de divorce, ordonnance de non-conciliation ou autres jugements familiaux, mention de la dissolution |
| Personnes âgées en difficulté financière dans un trop grand logement | <p>Pour justifier le critère il faut au moins 1 des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pièce d'identité du demandeur (carte nationale d'identité, passeport) Titre de séjour du demandeur <p>Et :</p> <ul style="list-style-type: none"> Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour Contrat de location / justificatif de propriété <p>Et :</p> <ul style="list-style-type: none"> Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur Autres justificatifs de ressources Attestation CAF |
| Ancienneté de la demande | Aucune pièce justificative requise |
| Personnes âgées dans un logement inadapté ou handicap ou à la perte d'autonomie | <p>Pour justifier le critère, il faut la pièce suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document) |
| Logement éloigné du lieu de travail | <p>Pour justifier le critère, il faut toutes les pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrat de location / justificatif de propriété ou Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour Contrat de travail |
| Travailleurs essentiels dans le territoire | <p>Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrat de travail Fiche de paie |

5.3 Les éléments de communication à fournir aux demandeurs

La Loi Elan, dans son article 111, précise que : « Le public et les demandeurs de logement social reçoivent une information appropriée sur le système mis en place dans le cadre du service d'accueil et d'information. ».

- Les éléments d'information fournis aux demandeurs sont les suivants :
- Les critères et leur pondération ;
- Le positionnement de la demande (par rapport aux autres demandes de même type) ;
- Le délai d'attente de référence pour le produit demandé ;
- Les effets d'un refus ;
- Le caractère prioritaire de la demande (au sens du L.441 du CCH), sous réserve de vérification de la situation au moment de l'instruction de la demande.

5.4 Le suivi et l'évaluation du système de cotation

La cotation peut être révisée annuellement par les membres de la CIL. Ainsi, ceci rend indispensable une évaluation du système tout au long des 6 années du PPGDID. Elle sera réalisée à 3 niveaux :

- **L'atteinte des objectifs d'accueil de la CIA :**

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

- **La pertinence des critères et pondération :**

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

- **La fluidité du fonctionnement du système :**

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

Une évaluation sera faite à mi-parcours de ce PPGDID et un bilan final devra être réalisé avant d'élaborer le PPGDID suivant.

6. LE PROGRAMME D' ACTIONS DU PPGDID

| Action 1 – Elaborer une charte de fonctionnement du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD) | |
|--|---|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> Préciser le cahier des charges propre aux niveaux 1 et 2 du SIAD, formaliser les engagements des différentes parties contribuant au bon fonctionnement du SIAD. |
| Contenu de l'action et mise en œuvre | <p>Modalités de formalisation de la charte :</p> <ul style="list-style-type: none"> Arrêter la liste des organismes et services adhérents au SIAD en précisant leur niveau dans l'exécution des missions du SIAD. Arrêter la liste détaillée des lieux qui assurent les différentes missions. Préciser les missions, les engagements, les moyens, les modalités d'intervention des acteurs. Préciser le rôle de la CCJEB comme pilote chargé de l'animation et du suivi du SIAD. |
| Porteur de l'action | CCJEB |
| Partenariats | L'ensemble des acteurs participant au service d'information et d'accueil des demandeurs (CCAS, MDS, bailleurs sociaux ; associations locales), le Conseil Départemental de la Gironde, la DDETS 33, Action Logement Services |
| Calendrier de mise en œuvre | 1 ^{er} trimestre 2025 |
| Indicateurs de suivi | Signature de la charte SIAD |

Action 2 – Animer la mise en réseau des acteurs participant au SIAD

| | |
|--|--|
| <p>Objectifs</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux guichets d'accompagner au mieux et de manière harmonisée le public souhaitant des informations sur le logement social et les demandeurs effectifs d'un logement social, dans l'optique d'un égal accès à l'information pour l'ensemble des habitants |
| <p>Contenu de l'action et mise en œuvre</p> | <p>Modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiser des sessions de formation/information à destination des acteurs déterminés comme de niveaux 1 et 2 dans le Service d'Information et d'Accueil du Demandeur. • Ces sessions sont à concevoir comme des temps de diffusion d'informations, de ressources (évolution des outils, du cadre légal, technique et financier des attributions) et/ou des temps d'échanges entre les collaborateurs qui sont en relation avec les demandeurs autour des pratiques et des modalités techniques, humaines et relationnelles des missions à assurer ; • Structurer la CCJEB en tant que guichet enregistreur du territoire ; • Mettre en place, alimenter et actualiser une boîte à outils numérique relative à l'organisation et au fonctionnement du SIAD. La boîte à outils numérique intègre notamment les supports des sessions de formation action. <p>Les champs de ces temps d'information, formation, animation et partage, porteront sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le cadre réglementaire de la mise en œuvre opérationnelle des attributions ; • Le contexte local : les éléments de diagnostic actualisé de la demande de logement social, l'offre de logements du territoire ; • Les termes des missions à tenir : Les procédures à suivre, la nécessité de bien renseigner tous les éléments permettant d'apporter une réponse adaptée au demandeur ; • Les outils techniques supports utilisés par les agents ; • Le cadre légal des missions : droits et obligations du demandeur, droits et obligation des acteurs, déontologie et confidentialité ; • Les termes, les postures et les pratiques d'une information harmonisée auprès du grand public et des demandeurs de logement social sur le territoire. |
| <p>Porteur de l'action</p> | <p>CCJEB</p> |
| <p>Partenariats</p> | <p>L'ensemble des acteurs participant au SIAD et signataires de la charte de fonctionnement du SIAD</p> <p>Partenaires : La DDETS de la Gironde, UR HLM Nouvelle Aquitaine et le Département.</p> |



| | |
|------------------------------------|---|
| Calendrier de mise en œuvre | A partir de 2025 et tout au long de la durée du PPGDID. |
| Indicateurs de suivi | Nombre de sessions organisées |

V E R S - O N P R O J E T

| Action 3 - Produire les supports d'information | |
|--|--|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Informer sur les possibilités de démarches en ligne : enregistrement, renouvellement, suivi de son dossier. • Délivrer une information qualitative sur le parc social du territoire permettant au demandeur d'orienter le plus efficacement possible sa demande au regard de l'offre du territoire. • Expliquer ces informations au demandeur en insistant sur les conséquences de ses choix. |
| Contenu de l'action et mise en œuvre | <p>Pour les deux niveaux d'information, la logique repose sur la constitution d'un socle commun d'informations locales et adaptées au territoire, avec, pour les informations d'ordre général, un renvoi aux sites internet nationaux (limitant ainsi les problèmes d'actualisation des différents textes législatifs).</p> <p>Concernant les informations sur le territoire, la CCJEB et les communes s'engagent à créer deux pages dans leurs sites d'internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une page sur la cotation de la demande • Une page sur les informations liées à l'offre du logement social dans le territoire, notamment les situations du parc social, l'offre existante (en évoquant l'offre en pavillon et en collectif) et le taux de rotation. |
| Porteur de l'action | CCJEB |
| Partenariats | <p>Les communes, les bailleurs sociaux, Action logement Services et les services de l'Etat sont partenaires de cette action pour laquelle ils sont à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournisseurs des données nécessaires à l'élaboration du socle commun d'information puis à sa mise à jour, <p>Coproducteurs du socle d'information : ils sont en particulier garants de la bonne utilisation/interprétation/représentation de leurs données.</p> |
| Calendrier de mise en œuvre | 1 ^{er} trimestre 2025 puis actualisation régulière si nécessaire |
| Indicateurs de suivi | <p>Résultats des pages internet produites</p> <p>Avancement et publication sur les sites internet</p> |

| Action 4 – Inscrire la CCJEB comme animateur du SIAD | |
|--|--|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place le suivi et l'animation du dispositif |
| Contenu de l'action et mise en œuvre | <p>Assurer le suivi du SIAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un bilan annuel sur le fonctionnement du SIAD et proposer d'éventuels ajustements • Partager avec les acteurs une évaluation annuelle des actions animées et des moyens engagés pour assurer leur mise en réseau des acteurs • Partager l'identification de pistes de progrès à travailler et d'évolution à intégrer au fil des ans • Opérer un bilan global à mi-parcours <p>Présenter ces éléments auprès de la CIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présenter les éléments de bilan auprès de la CIL • Animer et alimenter les échanges de la CIL autour des besoins d'optimisation du SIAD : intégration d'acteurs parmi les acteurs de niveau 3 (guichets enregistreurs), évolution de la couverture territoriale et/ou journalière. <p>Les termes et les modalités de ce suivi sont rappelés dans la charte de fonctionnement du SIAD.</p> |
| Porteur de l'action | CCJEB |
| Partenariats | L'ensemble des acteurs participant au SIAD, et l'ensemble des membres de la CIL |
| Calendrier de mise en œuvre | A partir de 2025 et tout au long de la durée du PPGDID. |
| Indicateurs de suivi | Nombre de bilans réalisés |

Action 5 – Eprouver la possibilité d’optimiser le repérage et l’accès au logement des ménages porteurs d’une demande dite complexe

| | |
|---|--|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Eprouver les possibilités d'apporter collectivement une meilleure réponse aux demandes de logement portées par des ménages en situation complexe. |
| Contenu de l'action et mise en œuvre | <ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser la commission de coordination de la CIA pour prévoir des temps d'échanges autour des situations complexes. • Associer les CCAS, la MDS, le FSL, les bailleurs sociaux et le SIAO (SAMU social ; le « 115 »), pour échanger autour des situations dites complexes et partager leur repérage et leur évaluation et traduire ces situations en besoins concrets auprès des bailleurs et des réservataires pour accélérer leur traitement dans les meilleures conditions • Au fil de l'expérience collective acquise, préciser le périmètre des situations repérées et à évaluer dans ce cadre collaboratif : • Au fil de l'expérience, ajuster les termes du dispositif mis en place selon les besoins constatés : fixer des modalités opérationnelles ? retenir un rythme ? |
| Porteur de l'action | CCJEB |
| Partenariats | CCAS, DDETS, Le Conseil Départemental, Action Logements Services, SIAO |
| Calendrier de mise en œuvre | A partir de 2025 et tout au long de la durée du PPGDID. |
| Indicateurs de suivi | Nombre de commissions réunies |

Action 6 – Paramétrer dans le SNE, animer et ajuster le système de cotation

| | |
|---|--|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> Intégrer la grille de cotation dans le SNE et opérer les ajustements identifiés comme nécessaires dans le cadre des bilans annuels. |
| Contenu de l'action et mise en œuvre | <ul style="list-style-type: none"> Paramétrer le système de cotation propre à la CCJEB au sein du SNE, Animer l'appropriation du dispositif de la cotation par les acteurs concernés et l'utilisation de la cotation au fil du processus d'attribution A l'issue de l'année 1, mobiliser les acteurs de l'enregistrement de la demande d'une part, les acteurs de l'instruction de la demande d'autre part ainsi que les membres des CALEOL pour repérer d'éventuels ajustements à opérer dans le système de cotation (critères et pondérations) et dans les modalités de recours à la cotation de la demande, Opérer des évaluations annuelles et les éventuels ajustements qui apparaîtraient nécessaires. |
| Porteur de l'action | CCJEB |
| Partenariats | Acteurs niveau 2 du SIAD (guichets enregistrement), URHLM, DDETS |
| Calendrier de mise en œuvre | A partir de 2025 et tout au long de la durée du PPGDID. |
| Indicateurs de suivi | <p>Paramétrage du système /SNE</p> <p>Nombre de réunion pour le déploiement du système de cotation</p> <p>Nombre de dossier traité, par le système</p> <p>Bilan qualitatif annuel,</p> <p>Evaluation triennale et finale</p> |

Action n°7 : Informer sur le système de cotation de la demande auprès du grand public et des demandeurs

| | |
|--|--|
| <p>Objectifs</p> | <ul style="list-style-type: none"> Assurer une information maîtrisée du grand public et du demandeur de logement social quant à la cotation de la demande et à sa mise en place |
| <p>Contenu de l'action et mise en œuvre</p> | <ul style="list-style-type: none"> Se placer globalement sur le champ de l'information pédagogique et factuelle Engager une première intervention dès le 1er semestre 2025 pour annoncer l'engagement de la CCJEB dans la mise en place du dispositif de la cotation de la demande : rappel des objectifs de la loi ELAN sur le sujet, présentation des priorités nationales et locales et des modes d'usage de la cotation, Animer la mobilisation des acteurs participant au SIAD autour de la mise en ligne d'une information fiabilisée et homogène sur la cotation de la demande : maîtrise du cadre et du dispositif, capacité à répondre aux questions du grand public et des demandeurs. Engager une 2ème étape d'information en 2026 dès lors que la grille de cotation aura été évaluée et réajustée si besoin. Actualiser l'information au fil des bilans annuels de la cotation |
| <p>Porteur de l'action</p> | <p>CCJEB</p> |
| <p>Partenariats</p> | <p>Acteurs niveau 2 du SIAD (guichets enregistrement), URHLM, DDETS</p> |
| <p>Calendrier de mise en œuvre</p> | <p>A partir de 2025 et tout au long de la durée du PPGDID.</p> |
| <p>Indicateurs de suivi</p> | <p>Nombre de communications réalisées</p> |

7. MISE EN ŒUVRE, MODALITES DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DU PPGDID

7.1 Les modalités de suivi et d'évaluation du PPGDID

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

Le dispositif d'évaluation et de suivi permettra :

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

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

Bilan annuel :

Chaque année, la CCJEB réalisera ce bilan sur la mise en œuvre du plan et les conventions afférentes qui sera soumis à la CIL et ensuite soumis à l'approbation de l'EPCI.

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

Bilan triennal :

Trois ans après son entrée en vigueur, un bilan est réalisé par la CCJEB et adressé pour avis au représentant de l'Etat et à la Conférence Intercommunale du Logement ainsi que les personnes morales associées à son élaboration. Ce bilan est rendu public.

7.2 Les modalités de révision du PPGDID

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

Le plan actuel peut être prorogée d'un an, renouvelable une fois, en attendant l'adoption du nouveau plan.

Evaluation finale et élaboration d'un nouveau plan

Le processus pourra commencer six mois avant la fin de la validité du plan : la CCJEB réalisera l'évaluation du plan et de sa mise en œuvre à laquelle participent l'Etat, les personnes morales associées à son élaboration et la Conférence Intercommunale du Logement.



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

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

V E R S - P R O J E T

8. ANNEXE

8.1 Projet de charte de fonctionnement du SIAD

Article 1 – Objet de la charte

La loi 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR), prévoit dans son article 97 la mise en œuvre du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'information des Demandeurs (PPGDID).

Un des axes majeurs du PPGDID est la mise en œuvre du droit à l'information et la création par tout EPCI doté d'un PLH approuvé, d'un Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs de logement (SIAD) (Article 97-6°/Art L.441-2-8 du CCH).

La Communauté de Communes Jalle Eau Bourde (CCJEB) s'inscrit dans cette démarche conformément au PPGDID validé lors de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) réunie le

Par la présente charte, la CCJEB formalise le droit à l'information mis en place sur son territoire et définit la nature du service rendu et les informations à délivrer par le SIAD.

Article 2 – Durée de la charte

La présente charte prend effet à la même date que l'adoption du PPGDID pour une durée de 6 ans.

Article 3 - Les principes de fonctionnement du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs

La mise en place d'un SIAD est obligatoire mais n'implique pas nécessairement la création d'une nouvelle structure. Le SIAD est avant tout une mise en réseau de partenaires déjà existants sur le territoire et œuvrant pour l'accueil, l'information et l'orientation des demandeurs en logement social.

Ce service doit remplir trois fonctions :

| Informer | Enregistrer | Suivre |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Délivrer une information aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (procédures à suivre, conditions d'accès,...)• Informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande | <ul style="list-style-type: none">• Saisir les demandes de logement social avec numérisation des pièces justificatives• Accompagner le demandeur pour le remplissage du dossier• Modifier et mettre à jour les dossiers des demandeurs, saisir les renouvellements | <ul style="list-style-type: none">• Rencontre sur rendez-vous des demandeurs qui le souhaitent (le délai pour les recevoir est d'un mois maximum - art. L441-2-8 du CCH)• Orientation des demandeurs les plus en difficultés vers un accompagnement social |

Le PPGDID a fixé les orientations pour ce service et fixe les grands principes qui fondent l'organisation du service d'information et d'accueil des demandeurs de la CCJEB, à savoir :

- La CCJEB est coordinatrice du réseau d'information et d'accueil du demandeur de logement social,

- La volonté de s'appuyer sur le réseau existant et ne pas démultiplier les canaux de diffusion de l'information,
- Un souci d'équité de l'information reçue par tous les demandeurs quelle que soit leur situation dans le territoire de la CCJEB,
- L'harmonisation de l'information délivrée aux demandeurs concernant le patrimoine social intercommunal par tous les réservataires et bailleurs,
- Une couverture territoriale optimale,
- Les réservataires et bailleurs ne sont pas sollicités financièrement,
- Une évaluation du dispositif et du service rendu aux usagers.

Le Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD) de logement social se structure selon une organisation décentralisée fondée sur le volontariat des partenaires et comprenant deux niveaux de service aux populations.

Article 4 – Organisation fonctionnelle du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs :

4.1 – Les différents niveaux de fonctionnement : 2 niveaux de service rendu

Le Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de Logement social est rendu par les différents lieux d'accueil organisés en réseau et qui délivrent un niveau d'information différent selon leur niveau.

Les niveaux de fonctionnement pourront évoluer en fonction des réglementations futures à chaque renouvellement de la charte.

| <u>Guichet de niveau 1</u> | |
|--|---|
| « Accueil de base offrant des informations générales harmonisées de premier ordre » | |
| Service rendu | Lieux d'accueil |
| Accueille physiquement ou téléphoniquement, oriente et transmet des informations générales aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (<i>règles générales d'accès au parc social, modalités de dépôt de la demande, liste des lieux d'enregistrement...</i>) | Mairies des 3 communes CCJEB MDS |
| Renvoie vers un guichet de niveau 2 et vers le portail de gestion de la demande de logement social à l'adresse suivante : https://www.demande-logement-social.gouv.fr/index | Bailleurs sociaux Associations locales |

| <u>Guichet de niveau 2 : Enregistrement</u> | |
|--|---|
| « Idem guichet niveau 1 + enregistrement /renouvellement de la demande + suivi de la demande » | |
| Service rendu | Lieux d'accueil |
| Accueille physiquement ou téléphoniquement, oriente et transmet des informations générales aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (<i>règles générales d'accès au parc social, modalités de dépôt de la demande, liste des lieux d'enregistrement...</i>) | CCJEB Bailleurs sociaux Action Logement |

| | |
|--|--|
| Encourage les demandeurs à déposer leur demande sur le Portail Grand Public ; | |
| Accompagne les demandeurs dans la constitution de leur dossier (<i>aide à la création d'un compte demandeur, aide à l'enregistrement du dossier</i>) | |
| Enregistre, si nécessaires, les demandes de logement social sur le PGP avec numérisation et attachement au dossier des pièces justificatives fournies | |
| Orientes les demandeurs les plus en difficulté vers un accompagnement social adéquat (MDS, CCAS ...) | |
| Modifie, met à jour et renouvelle les demandes | |
| Informe sur la cotation de la demande, le rôle de celle-ci, le positionnement relatif de leur demande par rapport aux autres demandes ainsi que le délai d'attente moyen constaté pour une typologie de logement et une localisation analogue à celui demandé. | |
| Informe les demandeurs sur l'état d'avancement de leurs demandes (<i>prospections passées ou en cours, passages en CALEOL, décisions...</i>) | |
| Réalise des entretiens individuels avec les demandeurs si nécessaires pour vérifier la cohérence de leur projet et trouver la solution la plus adaptée | |
| Réalise des entretiens complémentaires le cas échéant afin de suivre le ménage dans sa demande | |
| Alimente le fichier partagé avec les évènements survenus (acceptation, refus, non réponse ...) | |

La liste des lieux d'accueil présentés ci-dessus n'est pas figée, celle-ci pouvant évoluer pour permettre l'intégration d'autres structures au fil des prochaines années.

4.2 – Contenu de l'information et modalités de délivrance de celle-ci au public et aux demandeurs de logement social

Délivrer une information harmonisée et de qualité est indispensable pour que chaque demandeur en logement social ait l'ensemble des informations utiles pour aiguiller sa demande et la rendre la plus réaliste possible dans un contexte de forte tension du territoire.

Trois niveaux d'information harmonisés d'après la loi (art. R. 441-2- 17 du CCH) seront délivrés :

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

Pour les deux premiers niveaux, la logique repose sur la constitution d'un socle commun d'informations localisées et adaptées à la CCJEB et ses communes, avec, pour les informations d'ordre général, un renvoi aux sites internet nationaux (limitant ainsi les problèmes d'actualisation des différents textes législatifs).

4.2.1 - Informations générales nationales sur les modalités d'accès au logement

social :

Les informations générales nationales sont délivrées par l'ensemble des partenaires du SIAD.

- Elles concernent les informations listées ci-dessous :
- Les modalités de dépôt de la demande ;
- La liste des pièces justificatives qui peuvent être exigées ;
- Les procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution ;
- Le délai dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande.

Pour ce faire, les guichets, de niveau 1 notamment, recevront de la part de la CCJEB des plaquettes d'information qu'ils pourront remettre aux demandeurs. Ils pourront également inviter les demandeurs à consulter le site de la CCJEB.

4.2.2 - Informations liées au territoire :

Les informations liées au territoire sont délivrées par l'ensemble des partenaires du SIAD.

Elles concernent les informations listées ci-dessous :

- Les caractéristiques du parc social (informations générales sur le parc) ;
- Le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire pour le type de logement (T1, T2, etc) intéressant le demandeur ;
- La liste des lieux d'accueil et notamment des guichets d'enregistrement ;
- Critères de priorité applicables sur le territoire.

Concernant les informations générales et celles liées au territoire, chaque acteur du SIAD recevra de la part de la CCJEB un texte d'information homogène qu'il pourra mettre en ligne sur son site internet et/ou insérer dans ses propres documents.

4.2.3 - Informations individuelles du demandeur :

Les informations personnelles du demandeur sont délivrées uniquement par les partenaires de niveau 2.

Les informations individuelles sont disponibles uniquement via l'accès au portail grand public par le demandeur lui-même grâce à son numéro unique obtenu lors de l'enregistrement de sa demande ou par une personne habilitée à la consultation (guichets enregistreurs uniquement).

Elles concernent les informations listées ci-dessous :

- Informations contenues dans la demande telles qu'elles ont été enregistrées et, le cas échéant, modifiées par les soins du demandeur ou rectifiées par un intervenant habilité à cet effet, au vu des pièces justificatives fournies par le demandeur ;
- Informations relatives aux principales étapes du traitement de sa demande : décision en CALEOL, rang du demandeur...

4.3 – Le rôle et les engagements de la CCJEB :

La CCJEB assure une fonction d'animateur du réseau et une fonction support afin d'harmoniser l'information délivrée aux demandeurs et les pratiques professionnelles de chacun des partenaires conformément au PPGDID.

La CCJEB s'engage à :

- Mettre à disposition un texte d'information à destination du grand public que chaque acteur du SIAD pourra mettre en ligne sur son site internet et/ou insérer dans ses propres documents.
- Il sera également remis une version technique et plus étoffée, à destination des agents et des acteurs du territoire. Cette version servira de socle de la mise en commun des pratiques, des postures adoptées, des messages diffusées auprès des demandeurs.
- Tenir une session de formation/information annuelle avec l'appui des bailleurs sociaux du territoire et/ou de l'Union Régionale HLM Nouvelle Aquitaine, dans le but d'accompagner au mieux les partenaires du SIAD dans leur mission ;
- S'assurer que les missions minimales sont remplies ;
- Evaluer le dispositif et le service rendu aux usagers conformément au PPGDID.

Article 5 – Financement du SIAD

La CCJEB a choisi de s'appuyer sur les lieux d'accueil déjà existants. Ainsi, il a été fait le choix de ne pas mobiliser de financement dédié. C'est chaque partenaire qui finance son (ou ses) propre(s) lieu(x) d'accueil.

Article 6 – Engagement des partenaires du SIAD :

Le PPGDID ayant été approuvé, les partenaires formant le SIAD sont automatiquement labellisés SIAD sans qu'il y ait besoin de signer la présente charte.

Chacun des partenaires est ainsi engagé sur les missions prévues dans l'un des niveaux précités à l'article 5.1 susmentionné.

Chaque partenaire s'engage à :

- Transmettre à la CCJEB le nom de son référent afin que ce dernier puisse être invité aux réunions ou session d'information/formation ;
- Organiser les moyens de travail de son propre personnel en vue d'assurer les missions précitées ;
- Partager avec la CCJEB, tout élément de suivi et d'évaluation pour garantir le bon fonctionnement du SIAD ;
- Avertir la CCJEB de toute évolution des conditions d'accueil des demandeurs (adresse, horaires, prise de rendez-vous...)

L'intégration au SIAD d'un nouveau partenaire est possible en cours d'exécution de la présente charte. Pour ce faire, il devra en faire la demande par courrier adressé à la Présidente de la CCJEB.

8.2 Projet de convention de gestion partagée de la demande en logement social

I- Le dispositif de gestion partagée

Principe

L'article L441-2-7 du Code de la Construction et de l'Habitation, créée par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) prévoit l'instauration pour tout EPCI doté d'un Programme Local de l'Habitat d'un dispositif destiné à mettre en commun les dossiers des demandes de logement social, les pièces justificatives nécessaires à l'instruction, les informations relatives à la situation des demandeurs et à l'évolution de leurs dossiers en cours de traitement. Ce dispositif doit permettre d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de logement social au niveau intercommunal.

Pour répondre à l'obligation d'enregistrement de la demande locative sociale (art. L441-2-7 alinéa 2 du CCH), la CCJEB et les guichets enregistreurs de l'EPCI adhèrent à la déclinaison départementale du système national d'enregistrement (SNE). Ce dispositif doit, en outre, permettre d'améliorer la connaissance des demandes sur le territoire.

Le module Internet « gestion partagée » du SNE permet notamment de partager l'ensemble des informations du traitement de la demande listées dans les décrets d'application de l'article 97 de la loi ALUR (art. R. 441-2-15 du CCH). Il permet ainsi de partager les informations suivantes :

- Informations partagées avec les guichets enregistreurs de l'EPCI ;
- Informations partagées avec le demandeur, à travers une connexion sécurisée au Portail Grand Public

La présente convention précise notamment les conditions de participation de chacune des parties.

Saisie de la demande

Les demandes sont saisies dans le SNE selon deux modalités :

- Par le demandeur lui-même, à partir du Portail Grand Public. Pour que cette demande soit effective, le demandeur doit transmettre un scan de sa pièce d'identité (ou de son titre de séjour).
- Par les guichets enregistreurs de l'EPCI, pour les dossiers papiers déposés. Il est rappelé que le demandeur a le choix, de déposer sa demande de logement (CERFA + Pièce d'identité) ou l'ensemble du dossier complet nécessaire au traitement de sa demande.

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 l'ont inscrit dans le dispositif de gestion partagée.

L'ensemble des guichets enregistreurs des demandes s'engage à alimenter le SNE de tous les champs du CERFA et toutes les pièces jointes transmises selon des modalités réglementaires, puis celles qui seront à définir lors de la mise en place du dispositif de gestion partagée du SNE. Les modalités d'enregistrement feront l'objet d'une convention élaborée avec les partenaires et les services de l'Etat.

La composition du dossier unique

Les principales innovations de ce dispositif partagé reposent sur deux éléments :

- La possibilité d'enregistrer sa demande de logement social, de la mettre à jour ou la renouveler sans avoir à le faire auprès de tous les guichets d'enregistrement
- La mise en place d'un dossier unique

Désormais, le demandeur doit fournir, en un seul exemplaire, les pièces servant à l'instruction de son dossier. L'article L.441-2-1 du Code de la construction stipule que

« Les pièces justificatives servant à l'instruction de la demande sont déposées en un seul exemplaire. Elles sont enregistrées dans le système national d'enregistrement et rendues disponibles aux personnes ayant accès aux données nominatives de ce système ».

Ainsi, le demandeur de logement social dépose son dossier auprès d'un seul service enregistreur qui se charge de faire le relai auprès des autres acteurs via le système national d'enregistrement.

Ces pièces seront enregistrées dans le système fichier partagé départemental. Le traitement des informations du dispositif de partage de la demande permettra, via le fichier partagé, de :

- Déterminer le caractère prioritaire de la demande
- Identifier les demandeurs en délai dépassé
- Identifier les demandeurs auxquels la CALEOL a attribué un logement sous réserve du refus du candidat précédent et, le cas échéant, les conditions du prochain traitement de la demande.

Le dispositif de gestion partagé doit permettre le cas échéant d'appliquer le dispositif de cotation de la demande, ainsi que d'identifier les demandeurs dont le dossier n'a pas été présenté en commission d'attribution dans le délai d'attente fixé par le préfet (CCH : L441-1-4) ou dont la situation présente des difficultés pour qu'une offre de logement soit transmise.

Ces fonctionnalités complémentaires entrent en cohérence avec la finalité de la loi ALUR qui institue une plus grande transparence dans les processus d'attribution de logements sociaux et qui développe la dématérialisation des dossiers.

Cela se traduit notamment par la possibilité d'associer des pièces justificatives à un dossier de demande de logement et leur partage avec tous les acteurs concernés. Les nouvelles fonctionnalités de gestion des pièces justificatives intégrées à un dossier seront accessibles aussi bien pour le demandeur de logement social sur le portail grand public que pour les acteurs du logement social (guichets enregistreurs, gestionnaires, ...).

En annexe de cette convention., sont détaillées les catégories et les types de pièces justificatives définis dans le Système National d'Enregistrement (SNE).

II. Les informations partagées

Les informations partagées relatives au demandeur de logement

Le module de gestion partagée permet d'enregistrer dans le SNE des informations sur la survenance d'événements affectant la vie d'une demande afin de les partager entre les acteurs du même territoire.

Les événements à partager sont listés par le décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur :

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

- Examen par la CALEOL,
- Visites de logements proposées au demandeur,
- Visites de logements effectuées par le demandeur,
- Décision de la CALEOL (en cas d'examen du dossier),
- Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents,
- En cas de refus d'attribution par la CALEOL, les motifs du refus,
- Eventuel refus du logement par le demandeur et ses motifs.

Toutes les informations sont enregistrées dès la survenance de l'événement. Sont également enregistrées les dates auxquelles les informations ont été introduites, modifiées ou supprimées ainsi que l'identité de l'auteur de l'enregistrement.

Les informations partagées entre le réservataire et le bailleur lorsqu'un logement se libère

Les vacances (également nommées « mise à disposition ») de logement sont portées à la connaissance des services du réservataire par les organismes bailleurs.

Les caractéristiques minimales des logements à transmettre au réservataire au moment de la mise à disposition sont les suivantes :

- Financement initial du logement
- Typologie du logement
- Surface du logement
- Adresse (numéro + rue + commune + code postal) du logement
- L'identifiant du logement issu du répertoire du parc de logements sociaux (RPLS)
- Localisation en ou hors QPV
- Période de construction de l'immeuble
- Montant du loyer + charges
- Accessibilité au handicap
- Date prévisionnelle de disponibilité du logement
- Coordonnées de la personne chargée d'attribution du bailleur

Après instruction des dossiers par le bailleur et présentation des candidats en CALEOL, le bailleur informe le réservataire des éléments suivants :

- La décision d'attribution, qu'elle soit suivie ou non d'un bail signé et le rang des candidats présentés en CALEOL
- Les refus des candidats émis par la CALEOL, en précisant les motifs
- Les refus du logement émis par les candidats, en précisant les motifs

III. Signature de la convention

Par cette convention, l'ensemble des guichets enregistreurs de la CCJEB s'engage à s'inscrire dans le cadre du module Internet de « gestion partagée » du SNE et se conformer aux conditions de participation précisées dans la présente convention.

Fait en deux exemplaires

A _____ le,

Annexe

Les catégories et types de pièces justificatives

Les pièces justificatives servant à l'instruction de la demande de logement social seront classées dans le SNE selon un « plan de classement ».

Le plan de classement a pour objectif de gérer de manière organisée et structurée toutes les pièces justificatives associées à une demande et de faciliter la recherche des pièces et leur accès par chacun des acteurs.

Le classement des pièces justificatives a pour avantage de :

- garantir la transparence et le droit d'accès aux documents ;
- améliorer l'efficacité de la gestion et la conservation de l'information ;
- faciliter l'instruction ;
- et assurer la protection des informations sensibles et classifiées.

Selon le plan de classement mis en œuvre dans le SNE, les pièces justificatives sont regroupées par « Catégories » qui sont :

- Identité du demandeur
- Identité du conjoint ou du cotitulaire
- Personnes à charge
- Situation professionnelle
- Revenu fiscal
- Ressources mensuelles
- Logement actuel
- Motifs
- Complément handicap
- Documents internes

Chaque catégorie est elle-même constituée de « Types » qui lui sont spécifiques. Un type ne peut appartenir qu'à une certaine catégorie.

Par comparaison, on peut associer une « catégorie » à un « dossier » et un « type » à un « sous-dossier » ou un « fichier ».

Exemples

- Une pièce justificative est de type « **Carte d'identité ou passeport du demandeur** » appartenant à la catégorie « **Identité du demandeur** ».
- Une pièce justificative est de type « **Certificat de grossesse** » appartenant à la catégorie « **Personnes à charge** ».

E|o|h|s



V e r s i o n P r o j e t

