

PLAN PARTENARIAL
DE GESTION DE LA DEMANDE
DE LOGEMENT SOCIAL
:2024-2029



LE MANS
Métropole
COMMUNAUTÉ URBAINE

Plan Partenarial de Gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGDID) - Le Mans Métropole -

Contexte

L'article 97-6 de la loi n°2014-366¹ du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) porte obligation pour tout Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI), doté d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) approuvé, de mettre en place un PPGDID en y associant les communes membres.

Ce plan d'une durée de 6 ans est adopté, après avis des communes membres et de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL), par délibération de l'EPCI, et fait l'objet d'une concertation avec l'État, les bailleurs sociaux et Action Logement.

A l'issue des décrets du 12 mai 2015, ce plan prévoit obligatoirement :

- L'organisation locale de l'enregistrement et de la gestion de la demande locative sociale,
- la liste des situations des demandeurs qui justifient un dispositif particulier d'instruction et d'attribution,
- les moyens permettant de favoriser la mutation interne au sein du parc social,
- les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et des mesures favorisant l'accès et le maintien dans le logement²,
- un arbitrage sur la mise en place d'un système de cotation de la demande ou d'un système de location choisie,
- des outils de suivi de la mise en œuvre du PPG³.

Par délibération du 29 septembre 2022, Le Mans Métropole a officiellement lancé la procédure de révision du Plan Partenarial de Gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur.

L'État a communiqué à Le Mans Métropole son porter à connaissance le 25 janvier 2023. Les services de l'État (Direction Départementale des Territoires (DDT), Direction Départementale du Travail de l'Emploi et des Solidarités (DDETS)) ont été associés à la démarche (annexe 1).

Les bailleurs sociaux ont contribué à l'élaboration du document par leur participation à des réunions de concertation, notamment lors de la plénière de la CIL du 10 mai 2023. Et par leurs contributions via une CIL dématérialisée transmises entre le 15 décembre 2023 et le 12 janvier 2024.

La mise en œuvre du plan fera l'objet de conventions signées entre l'EPCI, les bailleurs sociaux, l'État, les autres réservataires et le cas échéant, d'autres personnes morales.

¹-codifié à l'article L. 441-1-5 du Code de la Construction et de l'Habitation

²-cf. article R.441-2-10 alinéa 10° du CCH

³-cf. article R441-2-12 du CCH

1 – l’organisation d’un service d’information et d’accueil du demandeur	6
<i>a) les services d’information et d’accueil du demandeur</i>	6
<i>b) les modalités d’enregistrement de la demande et les informations délivrées</i>	14
<i>c) les caractéristiques du parc social, le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire</i>	24
2 - des actions permettant d’accompagner la mise en place du PPG	32
<i>a) les moyens permettant de favoriser la mutation interne au sein du parc social</i>	32
<i>b) les autres actions pour la mise en place du PPG</i>	34
3 - les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et des mesures favorisant l’accès et le maintien dans le logement	38
<i>a) les mesures pour l’accès et le maintien dans le logement des ménages au titre du Fonds de Solidarité Logement (FSL) sous maîtrise d’ouvrage du Département</i>	38
<i>b) les mesures d’accompagnement financées par l’Etat</i>	39
<i>c) Le service d’accompagnement social Action Logement</i>	41
4 - la liste des situations des demandeurs qui justifient un dispositif particulier d’instruction et d’attribution	43
<i>a) les demandeurs prioritaires et leurs publics prioritaires</i>	43
<i>b) critères de priorité locaux</i>	48
5 - la cotation de la demande pour la transparence des attributions et la mixité sociale	50
<i>a) la grille de cotation de la demande : Le Mans Métropole</i>	51
<i>b) la mise en application de la cotation sur Le Mans Métropole</i>	54
6 - les outils de suivi de la mise en œuvre du PPG	57
<i>a) la réalisation d’un bilan annuel des attributions de logements sociaux à l’échelle communes/EPCI et la mise à disposition d’au moins un lieu d’accueil</i>	57
<i>b) des outils de suivi de la mise en œuvre du PPG</i>	59
Annexes	60

Lexique

A

ALUR	<i>Loi Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové du 24/03/2014</i>
ANRU	<i>Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine</i>
ANAH	<i>Agence Nationale de l'Habitat</i>
ARS	<i>Agence Régionale de Santé</i>
APL	<i>Aide Personnalisée au Logement</i>

C

CAF	<i>Caisse d'Allocations Familiales</i>
CALEOL	<i>Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements</i>
CIA	<i>Convention Intercommunale des Attributions</i>
CCAS	<i>Centre Communal d'Action Sociale</i>
CCH	<i>Code de la Construction et de l'Habitation</i>
CCAPEX	<i>Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives</i>
CIL	<i>Conférence Intercommunale du Logement</i>
CNIL	<i>Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés</i>
CREHA Ouest	<i>Centre Régional d'Etudes pour l'Habitat de l'Ouest</i>

D

DALO	<i>Droit Au Logement Opposable</i>
DDETS	<i>Direction Départementale Travail Emploi Solidarités</i>
DDT	<i>Direction Départementale des Territoires</i>

E

ELAN	<i>Loi Evolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique du 23/11/2018</i>
EPCI	<i>Etablissement Public de Coopération Intercommunale</i>

F

FDLS	<i>Fichier de la Demande Locative Sociale</i>
FSL	<i>Fonds de Solidarité Logement</i>

H

HLM	<i>Habitation à Loyer Modéré</i>
------------	----------------------------------

L

LEC	<i>Loi relative à l'Egalité et à la citoyenneté du 27/01/2017</i>
------------	---

P

PDALHPD	<i>Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées</i>
PLH	<i>Programme Local de l'Habitat</i>

Lexique

P

PPGDID	<i>Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement social et d'Information du demandeur</i>
PLAi	<i>Prêt Locatif Aidé d'intégration = financement des logements « très sociaux »</i>
PLUS	<i>Prêt Locatif à Usage Social = financement « standard » du logement HLM</i>
PLS	<i>Prêt Locatif Social = financement des logements à loyer intermédiaire</i>

Q

QPV	<i>Quartier Prioritaire de la politique de la Ville</i>
------------	---

R

RGPD	<i>Règlement Général sur la Protection des Données</i>
RUC	<i>Revenu par Unité de Consommation</i>

S

SRU	<i>Loi Solidarité et Renouvellement Urbain du 13/12/2000</i>
SIAO	<i>Service Intégré d'Accueil et d'Orientation</i>
SURE	<i>Service Unique de Rénovation Energétique</i>

U

USH	<i>Union Sociale pour l'Habitat</i>
------------	-------------------------------------

1 - L'organisation d'un service d'information et d'accueil du demandeur

a) les services d'information et d'accueil du demandeur

Enjeux

- Rendre plus lisible pour le demandeur, les modalités d'accès à un logement social,
- offrir un service d'information de proximité,
- identifier les lieux d'accueil et leurs missions (consultation ou enregistrement),
- donner une information harmonisée entre les différents lieux d'accueil et d'enregistrement sur les conditions d'accès,
- éclairer le demandeur sur les dispositifs de maintien dans le logement et le parc existant,
- informer les demandeurs sur la cotation de la demande, sur les critères de priorités Droit au logement opposable (DALO) ainsi que les priorités du Code de la construction et de l'habitation (CCH),
- informer sur les contingents réservataires,
- conseiller les demandeurs sur la constitution de leur dossier,
- coordonner le fichier partagé des demandeurs (date entretien, demande effectuée sur un lieu d'orientation et d'enregistrement).

Etat des lieux

Au 10 octobre 2023, 8 structures assurent l'accueil, l'information du public et l'enregistrement des demandes dont :

- Le Mans Métropole
 - un accueil mutualisé Ville du Mans / Le Mans Métropole (Service Habitat Logement)
- 6 bailleurs sociaux :
 - Le Mans Métropole Habitat,
 - Sarthe Habitat,
 - Mancelle d'Habitation,
 - Podeliha,
 - CDC Habitat Social,
 - ICF Habitat Atlantique,
 - Action Logement (CIL Val de Loire-site Sarthe).

Liste des sites d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande locative sociale

Services	Guichets enregistrements	Coordonnées des sites d'enregistrement sur le territoire de Le Mans Métropole				
Collectivités territoriales	Service Habitat-Logement Ville du Mans / Le Mans Métropole	Immeuble Le Condorcet 16 avenue François Mitterrand Tel: 02.43.47.38.75 ou 38.76 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h				
Bailleurs sociaux	Le Mans Métropole Habitat	37 rue de l'Esterel Tel: 02.43.41.53.00 du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h <i>contact : www.immhabitat.com</i> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: middle;">Agence commerciale</td> <td>8 bis Bd Robert Jarry Tel: 02.43.52.07.07 Lundi, mercredi et vendredi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h <i>site : www.monappartaumans.com</i></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: middle;">Agences de proximité</td> <td>Siège : Centre-ville 36/38 rue Gambetta Tel: 02.43.14.12.80 Siège : Bords de l'Huisne 45 Bd Winston Churchill Tel: 02.43.50.28.10</td> </tr> </table> <p>Du lundi au vendredi de 10h30 à 12h et de 14h à 16h</p>	Agence commerciale	8 bis Bd Robert Jarry Tel: 02.43.52.07.07 Lundi, mercredi et vendredi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h <i>site : www.monappartaumans.com</i>	Agences de proximité	Siège : Centre-ville 36/38 rue Gambetta Tel: 02.43.14.12.80 Siège : Bords de l'Huisne 45 Bd Winston Churchill Tel: 02.43.50.28.10
	Agence commerciale	8 bis Bd Robert Jarry Tel: 02.43.52.07.07 Lundi, mercredi et vendredi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h <i>site : www.monappartaumans.com</i>				
	Agences de proximité	Siège : Centre-ville 36/38 rue Gambetta Tel: 02.43.14.12.80 Siège : Bords de l'Huisne 45 Bd Winston Churchill Tel: 02.43.50.28.10				
	Sarthe Habitat	158 avenue Bollée Tel: 02.43.43.72.72 Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 <i>site : www.sarthe-habitat.fr</i>				
	<i>Agence Allonnes</i>	Centre Commercial des Perrières Tel: 02.43.43.72.72 Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30				
	Mancelle d'Habitation	11 rue du Donjon Tel: 02.43.74.45.45 <i>site : www.mancelle-habitation.fr</i> du lundi au vendredi de 8h45 à 12h15 et de 14h à 18h				
	Podeliha	48 Bd Robert Jarry Tel: 02.41.68.77.00 Du lundi au vendredi de 9h à 12h le mercredi de 13h30 à 17h				
CDC Habitat Social	7 avenue François Mitterrand (4 ^e étage) Tel: 02.43.43.74.10 <i>site : www.cdc-habitat.com</i> Centre de relations clients du lundi au vendredi de 8h à 19h (par téléphone) et du lundi au vendredi de 9h à 12h ou sur RDV l'après midi					
ICF Habitat Atlantique	25 bis rue Auguste Piron Tel: 02.43.72.51.30 Le lundi de 9h à 12h, le mercredi et le vendredi de 14h à 16h30 ou sur RDV					
Groupe Action Logement	Action Logement Services Agence Le Mans	25 rue d'Arcole Tel: 02.43.39.56.78 <i>site : www.actionlogement.fr</i> du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30, le vendredi sur RDV uniquement				

Ces lieux d'enregistrement sont répertoriés dans le guide logement Le Mans Métropole édité chaque année au mois d'avril et disponible sur le site internet www.lemansmetropole.fr.

Les services proposés sont les suivants :

Accueil des demandeurs

- Accueil physique avec ou sans rendez vous, offrant la possibilité d'un entretien personnalisé,
- accueil téléphonique soit en direct soit via une plateforme téléphonique,
- conseils aux demandeurs sur la constitution de leur dossier, en apportant si besoin une aide au remplissage du formulaire de demande de logement,
- enregistrement des demandes et délivrance du numéro unique dès réception du formulaire renseigné, accompagné des pièces justificatives obligatoires (pièce d'identité et/ou titre de séjour régulier sur le territoire),
- contrôle des informations sur la demande,
- traitement des pièces justificatives, numérisation et partage des pièces,
- actualisation, renouvellement, annulation des demandes,
- accompagnement, conseils, informations sur les délais d'attente, les procédures d'attributions, les caractéristiques du parc social, la demande exprimée et la cotation de la demande.

Ces lieux d'accueil et d'enregistrement sont également chargés de vérifier les demandes de logement enregistrées en ligne par les demandeurs.

Ils devront valider la présence de la pièce d'identité du ou des demandeurs, et pour les demandeurs de nationalité étrangère, la régularité du titre de séjour, seuls documents nécessaires et suffisants pour que la demande puisse obtenir son numéro unique. Le délai maximum de vérification des demandes en ligne a été fixé à 30 jours.

Dans le cadre du dossier unique, il est exigé que les pièces justificatives fournies par les demandeurs, soient numérisées et mises à disposition de tous les partenaires dans le fichier partagé.

Les pièces obligatoires qui doivent être produites par le demandeur et toute autre personne majeure appelée à vivre dans le logement pour instruction sont les suivantes :

- Pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport pour chacune des personnes majeures à loger ou, pour les enfants mineurs, livret de famille ou acte de naissance)

OU

- titre de séjour en cours de validité (justificatif d'autorisation de résider sur le territoire français pour les demandeurs étrangers).

Pièces complémentaires que le service instructeur peut demander selon l'arrêté du 19 avril 2022 :

- Situation économique : avis d'imposition de l'avant-dernière année (N-2) pour toutes les personnes appelées à vivre dans le logement.
- Justificatif de la situation familiale (document attestant de la situation indiquée) :

Exemples :

- attestation de l'enregistrement du PACS (si c'est le cas),
 - Livret de famille,
 - convention homologuée en cas de divorce par consentement mutuel, etc...
- justificatif des ressources (tout document justificatif des revenus perçus):

Exemples :

- bulletins de salaire des trois derniers mois ou attestation de l'employeur,
 - notification de pension de retraite,
 - bulletin de sécurité sociale, etc...
- justificatif de paiement du loyer ou d'hébergement (document attestant de la situation indiquée):

Exemples :

- quittance ou à défaut attestation du bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges,
 - attestation de la personne qui héberge ou structure d'hébergement, etc...
- Motif de la demande (document attestant du motif invoqué):

Exemples :

- logement non décent : document établi par un service public, démontrant l'indécence/l'insalubrité, la dangerosité du logement,
- procédure d'expulsion : jugement prononçant l'expulsion ou commandement de quitter les lieux, etc...

Ces pièces sont sollicitées par les lieux d'enregistrement au dépôt de la demande et numérisées dans un délai maximum de 15 jours à compter de leur réception.

Les documents fournis spontanément par le demandeur devront également **être numérisés**, dans les mêmes conditions que ceux demandés par les bailleurs.

Les lieux d'enregistrement refuseront les documents non autorisés (arrêté du 19 avril 2022), incomplets, illisibles ainsi que ceux que le demandeur refuserait de voir numérisés.

La demande à une durée de validité d'un an à compter de sa présentation initiale ou de son renouvellement . Une demande non renouvelée est radiée un mois après la fin de sa validité.

Liste des autres sites de consultation du Fichier Départemental de la Demande Locative Sociale et/ou d'accueil et d'information des demandeurs

Par ailleurs, d'autres lieux ont adhéré au fichier commun de la demande et peuvent consulter les demandes, voire accueillir des demandeurs, mais ne sont pas des lieux d'enregistrement de la demande :

Guichets de consultation / information	Coordonnées des sites
Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités	19 Bd Paixhans 72000 Le Mans du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h (uniquement sur RDV)
Direction Départementale des territoires	19 Bd Paixhans 72000 Le Mans du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h
Département de la Sarthe	Service Habitat-Logement joignable par téléphone au 02.43.54.79.12 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h ou par mail : fsl@sarthe.fr site: www.sarthe.fr
Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (Tarmac)	34 rue Paul Ligneul 72000 Le Mans accueil sur RDV du lundi au vendredi de 9h à 16h

Liste des communes membres de Le Mans Métropole ayant comme profil lieux d'accueil et de consultation

Guichets de consultation / information	Coordonnées des sites
CCAS d'Allonnes	Esplanade Nelson Mandela 72700 Allonnes Tel: 02.43.83.42.01 Lundi, mardi, mercredi et jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h le vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h site : www.allonnes.fr
Commune de Coulaines	Square Weyhe 72190 Coulaines Tel: 02.43.74.35.35 lundi et mardi de 8h45 à 12h30 site : www.coulaines.fr
CCAS d'Arnage	Foyer-Logement « Le Soleil » 5 à 7 avenue de la Paix 72230 Arnage Tel: 02.43.21.80.87 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30, en dehors des horaires prendre RDV site : www.arnage.fr
Commune de Champagné	Esplanade de la Liberté 72470 Champagné Tel: 02.43.89.50.14 lundi, mercredi et vendredi de 8h15 à 11h45 et de 13h15 à 16h45 mardi de 8h15 à 11h45 et de 13h15 à 17h45 jeudi de 8h15 à 11h45 site : www.ville-champagne.fr
Commune de La Chapelle Saint Aubin	17 rue de l'Europe 72650 La Chapelle Saint Aubin Tel: 02.43.47.62.70 lundi, mardi; mercredi, vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 site : www.lachapellesaintaubin.fr

Liste des communes membres de Le Mans Métropole ayant comme profil lieux d'accueil et de consultation

Guichets de consultation / information	Coordonnées des sites
Commune de La Milesse	1 rue des Jonquilles 72650 La Milesse Tel: 02.43.25.30.12 lundi de 9h à 12h et de 14h à 19h mardi et vendredi de 9h à 12h et de 14h à 19h mercredi de 9h à 12h et jeudi de 14h à 18h <i>site : www.lamilesse.fr</i>
Commune de Mulsanne	6 Place Jean Moulin 72230 Mulsanne Tel: 02.43.39.13.39 lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h45 à 12h15 et de 15h à 17h30 mercredi de 8h45 à 12h15 et le 1 ^{er} samedi ouvrable de chaque mois de 8h45 à 12h15 <i>site : www.mulsanne.fr</i>
Commune de Rouillon	4 rue de l'église 72700 Rouillon Tel: 02.43.47.83.00 lundi, mercredi et vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h mardi jeudi de 14h à 18h samedi de 9h à 12h <i>site : www.rouillon.fr</i>
Commune de Saint Saturnin	Rue de la Mairie 72650 Saint Saturnin Tel: 02.43.25.30.25 lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h et de 14h30 à 17h30 mercredi de 9h à 12h <i>site : www.saint-saturnin.fr</i>
Commune de Sargé Lès Le Mans	34 rue Principale 72190 Sargé Lès Le Mans Tel; 02.43.76.51.00 lundi et mardi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 18h mercredi de 8h30 à 12h jeudi de 8h30 à 12h et de 15h30 à 18h l vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 15h30 <i>Site : www.sargeleslemans.fr</i>
Commune de Ruaudin	1 Place François Mitterrand 72230 Ruaudin Tel: 02.43.75.75.75 lundi, mercredi et vendredi de 9h à 12h15 et de 15h30 à 17h30 mardi et jeudi de 15h à 17h30 (ouvert tous les 1 ^{er} samedi de chaque mois) <i>site : www.ruaudin.fr</i>
Commune d'Yvré l'évêque	16 avenue Guy Bouriat 72530 Yvré l'évêque Tel: 02.43.89.60.02 lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 <i>site: https://.ville-yvreleveque.fr</i>

Dispositif de communication et d'information proposé au demandeur

Le Mans Métropole et les bailleurs sociaux s'accordent sur l'harmonisation de leur pratique afin d'offrir un processus d'attribution harmonisé, simplifié et de qualité aux demandeurs de logements sociaux comme le précise l'article 97 de la loi ALUR. Pour ce faire, un dispositif de niveaux d'informations hiérarchisées sera mis en place, afin de mieux orienter les demandeurs selon leur(s) besoin(s).

En effet, il existe une information commune délivrée au travers :

- Du dossier commun de demande de logement disponible sur support papier auprès de tous les lieux d'accueil et d'enregistrement,
- du site de saisie en ligne sur internet : www.demandelogement72.fr accessible également via le portail national www.demande-logement-social.gouv.fr,
- du site internet de Le Mans Métropole : www.lemansmetropole.fr

Nota : Un tableau en annexe 2 récapitule les lieux d'accueils et d'information du demandeur ainsi que leurs mission.

Fiche action 1.1

Mise en place d'une charte d'accueil et d'information des demandeurs sur Le Mans Métropole

Calendrier

2024 - 2025

Partenaires de l'action

L'ensemble des structures participant au service d'accueil et d'information des demandeurs

Pilote de l'action

Le Mans Métropole

Contenu

- **Elaborer de manière concertée une charte d'accueil et d'information** des demandeurs sur Le Mans Métropole à respecter par tous les guichets d'accueil pour harmoniser les pratiques.
- **Contractualiser avec l'ensemble des partenaires** disposant d'un lieu d'accueil d'information des demandeurs sur Le Mans Métropole et connectés au Fichier Départemental de la Demande Locative Sociale (FDLS) (profil consultation ou enregistrement) pour le respect de cette charte.
- **Former les nouveaux lieux d'accueil et de de consultation** au respect de la charte et à l'outil du fichier partagé en lien avec le CREHA Ouest gestionnaire du fichier.
- **Renforcer le lien communes/EPCI** sur le suivi des demandeurs de logement social (contingentement des demandes adressées par les communes au service habitat Logement de Le Mans Métropole soit « LMM prioritaires » soit « LMM Personnel »), proposition d'orientation de candidats par les communes vers le service Habitat Logement en vue de propositions sur les logements réservés Le Mans Métropole).

Fiche action 1.2

Poursuivre l'animation de dialogue entre communes, EPCI et bailleurs sociaux sur la gestion de la demande locative sociale

Calendrier

Durant la validité du PPGDID

Partenaires de l'action

L'ensemble des structures participant au service d'accueil et d'information des demandeurs

Pilote de l'action

CREHA Ouest

Contenu

- Poursuivre l'instance de dialogue à l'échelle de Le Mans Métropole

Il existe une instance technique de suivi du fichier (comité départemental FDLS) qui se réunit une à deux fois par an. Elle rassemble les bailleurs sociaux, le CREHA Ouest gestionnaire du fichier, Action Logement, l'État, le Département et Le Mans Métropole.

Il est proposé de poursuivre l'organisation d'une instance d'information et de dialogue sur la gestion des fichiers partagés à l'échelle de Le Mans Métropole entre les communes membres, Le Mans Métropole, et les bailleurs sociaux. Cette instance permettra d'accompagner leur nouvelle compétence en matière de lieu d'accueil et d'information du demandeur et de lieu de consultation ou d'enregistrement de la demande. Une réunion annuelle permettra de faire le point sur les évolutions réglementaires liées à la demande de logement et aux attributions. Cette instance associera en tant que de besoin d'autres acteurs du logement et de l'hébergement.

b) les modalités d'enregistrement de la demande et les informations délivrées

Etat des lieux

En Sarthe, l'ensemble des demandes est enregistré dans le fichier de la demande locative sociale (FDLS) dont l'administration et la gestion est assurée par le Centre Régional d'Études pour l'Habitat de l'Ouest (CREHA OUEST) association loi 1901 liée à l'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire. Ce fichier partagé délivre le numéro unique d'enregistrement et permet la gestion partagée des demandes à l'échelle du département.

Il a été adapté aux exigences du décret n°2015-523 du 12 mai 2015 : « Le dispositif de gestion partagée des dossiers prévu à l'article L. 441-2-7 contient les informations transmises par le demandeur de logement social lors de sa demande initiale et les modifications qu'il peut y apporter directement ». Sa conformité au décret a été reconnue par arrêté préfectoral du 30 décembre 2015 (annexe 3).

Enjeux

- Maintenir le dispositif actuel d'enregistrement et de gestion de la demande locative sociale et optimiser l'information fournie aux demandeurs,
- favoriser les échanges entre partenaires,
- en marché détendu, capter l'ensemble du public éligible.

Modalités d'enregistrement de la demande locative sociale

Le Mans Métropole adhère au fichier partagé de la demande locative sociale depuis 2000⁴ Cette organisation répond à l'obligation légale de posséder un outil de gestion.

L'utilisation et la gestion des fichiers partagés fait l'objet d'une convention et d'une charte interrégionale de déontologie qui comporte une déclinaison départementale (annexes 5 et 6).

Les fonctionnalités offertes par le FDLS 72 sont :

- accès au fichier départemental agréé par le Préfet en tant que système de gestion de la demande,
- accès gratuit des communes de l'EPCI (consultation),
- fonctionnalités offertes par le logiciel : enregistrement des demandes avec délivrance du numéro unique départemental, consultation des demandes (enregistrées ou non par la collectivité), gestion des publics contingentés, données statistiques sur la demande en cours et satisfaite.

Les Fichiers départementaux de la demande Locative sociale géré par le CREHA Ouest sont déployés sur la Région Pays de la Loire et la Bretagne. La gouvernance est assurée par les organismes d'habitat social et les associations régionales H.L.M des deux régions.

Le budget de fonctionnement 2023 s'établit à 1,7 million d'euros HT. Il est pris en charge par l'ensemble des partenaires : Etat, départements, collectivités locales (communes, EPCI), Action Logement, organismes d'habitat social, la poste.

En Sarthe, le budget prévisionnel pour 2023 est de 158 514 € TTC

Les participations financières sont les suivantes :

Dénomination	Participation en euros	Soit en %
État	15 403 €	9.7%
Conseil départemental	9 700 €	6.1%
Pays Sabolien	1 931 €	1.2%
Le Mans Métropole	13 569 €	8.6%
Action Logement	23 777 €	15%
Bailleurs sociaux	92 834 €	58.6%
La Poste	1 000 €	0.6%

La participation forfaitaire annuelle de Le Mans Métropole est révisable tous les trois ans (calcul sur la base des résidences principales et des logements locatifs sociaux).

⁴-Délibération du Conseil de la communauté du 21 décembre 2000

Les apports de ce fichier commun

- Pour le demandeur -

- Possibilité de saisir en ligne sa demande sur le site www.demandelogement72.fr,
- attestation d'enregistrement et numéro unique remis dès la saisie de la demande,
- accès des demandes à tous les bailleurs pour une offre de logement étendue (une seule demande enregistrée),
- demande de logement consultable et modifiable par internet à tout moment par le demandeur sur le site de saisie en ligne avec les identifiants qu'il aura reçu dès que son dossier aura été enregistré et validé

- Pour les bailleurs sociaux -

- Base unique de demandes de logements toujours à jour et sans doublon,
- mobilisation des personnels sur l'instruction des demandes plutôt que sur la simple saisie d'informations,
- meilleure connaissance des demandeurs et de leurs attentes,
- traçabilité et informations partagées de tous les événements relatifs à la gestion des demandes,
- meilleure connaissance de la pression de la demande sur certains territoires et aide à la prise de décisions stratégiques patrimoniales.

- Pour les partenaires -

- Connaissance fine de l'état de la demande, des profils et des attentes des demandeurs, des étapes du traitement de la demande et des attributions réalisées,
- appropriation de l'outil grâce à l'appui du CREHA Ouest gestionnaire départemental : formation des utilisateurs et traitements statistiques personnalisés en tant que de besoin.

Le dossier unique

Dans le cadre du **dossier unique**, il est exigé que les pièces justificatives fournies par les demandeurs, soient numérisées et mises à disposition de tous les partenaires dans le fichier partagé.

Les bailleurs ont précisé les pièces justificatives à solliciter auprès du demandeur :

- Pièces obligatoires qui doivent être produites par le demandeur et tout autre personne majeure appelée à vivre dans le logement pour instruction :
 - Pièce d'identité, carte nationale d'identité ou passeport pour chacune des personnes majeures à loger ou, pour les enfants mineurs, livret de famille ou acte de naissance,
 - Titre de séjour en cours de validité ou justificatif d'autorisation de résider sur le territoire français pour les demandeurs étrangers.

- Pièce complémentaires que le service instructeur peut demander :
 - Avis d'imposition de l'avant dernière année (N-2) pour toutes les personnes appelées à vivre dans le logement,
 - justificatif de situation familiale document attestant de la situation indiquée),
 - justificatifs des ressources (tout document justificatif des revenus perçus),
 - justificatif de paiement du loyer ou d'hébergement (document attestant de la situation indiquée)
 - motif de la demande (document attestant du motif invoqué).

Ces pièces sont sollicitées par les bailleurs au dépôt de la demande et numérisées dans un délai maximum de 15 jours à compter de leur réception.

Les documents fournis spontanément par le demandeur devront également être numérisés, dans les mêmes conditions que ceux demandés par les bailleurs.

Les bailleurs refuseront les documents non autorisés (arrêté du 24 Juillet 2013), incomplets, illisibles ainsi que ceux que le demandeur refuserait de voir numérisés.

La demande a une durée de validité d'un an à compter de sa présentation initiale ou de son renouvellement. Une demande non renouvelée est radiée un mois après la fin de sa validité.

La pochette papier contenant la demande de logement (CERFA)

Elle apporte des précisions sur les points suivants :

- la liste des lieux d'accueil et d'enregistrement,
- la liste des pièces justificatives avec mention des celles qui sont obligatoires pour l'enregistrement de la demande,
- la liste des pièces justificatives qui peuvent être demandées par un bailleur (arrêté du 19 avril 2022),
- le formulaire handicap (CERFA),
- plaquette d'information sur la cotation,
- grille avec les critères de points de la cotation.

Le site de saisie en ligne

Il contient les informations suivantes :

- la liste des lieux d'accueil et d'enregistrement,
- Les règles d'accès au logement social (et notamment les plafonds de ressources),
- Les modalités de dépôt de la demande (et tous les documents à télécharger),
- Le processus d'attribution avec explication sur le fonctionnement d'une Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) et la définition d'un logement réservé,
- Les critères de priorité,
- Le délai anormalement long en Sarthe,
- Les caractéristiques du parc social en Sarthe avec indication, par EPCI, du nombre de logements sociaux par typologie et par commune, du nombre de demandes en cours par type de logement demandé et par commune, du nombre de demandes satisfaites par type de logement et par commune,
- une aide à la saisie.

L'attestation d'enregistrement

Elle contient les informations suivantes :

- numéro d'enregistrement,
- durée de validité de la demande,
- identifiants de connexion pour le site de saisie en ligne,
- information sur le partage de la demande entre les bailleurs,
- information sur le site de saisie en ligne (pour vérifier les informations, les pièces justificatives numérisées, effectuer des modifications...),
- information sur le renouvellement de la demande,
- information sur les motifs de radiation de la demande,
- information sur la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL),
- information sur la commission de médiation et sur le délai anormalement long des priorités Droit au Logement Opposable (DALO)

L'attestation de renouvellement de la demande

Elle contient les informations suivantes :

- le numéro départemental unique d'enregistrement,
- la date limite de renouvellement,
- l'identifiant de saisie en ligne,
- le mot de passe de saisie en ligne
- l'émetteur de l'attestation de renouvellement et son adresse,
- la durée de validité de la demande,
- les informations CNIL,
- les informations sur la commission de médiation (DALO) et sur le délai anormalement long,
- les motifs de radiation.

L'information des demandeurs sur la stratégie d'attribution de l'organisme

La politique d'attribution de chaque organisme, ainsi que le règlement intérieur des CALEOL sont mis à disposition par les bailleurs de la façon suivante :

Organisme	Mode d'information sur le règlement intérieur et informations sur la politique d'attribution des logements
Le Mans Métropole Habitat	Affichage au sein du siège et sur le site
Mancelle d'Habitation	
Sarthe Habitat	Affichage au siège, dans les agences et sur le site
Podeliha	
CDC Habitat Social	
ICF Habitat Atlantique	Affichage sur le site

Contenu de l'information à délivrer au demandeur

Trois niveaux d'information seront fournis au demandeur :

- ***Des informations générales sur les modalités d'accès*** - (règles générales d'accès, procédures d'attribution, modalités de remplissage et de dépôt de la demande, parcours du demandeur) et le rôle spécifique des Commissions d'Attribution des Logements des bailleurs sociaux.
- ***Des informations locales*** - (lieux d'accueil et d'information sur Le Mans Métropole, critères de priorité, caractéristiques et localisation du parc social, délai moyen d'attente, délai anormalement long, composition des CALEOL de chaque bailleur, rôle des réservataires).
- ***Des informations individuelles*** - sur le dossier du demandeur et son avancement.

Toutes les informations délivrées au public seront accessibles sur demande auprès des lieux d'accueil, des guichets d'enregistrement ou directement sur le site de saisie en ligne départemental ***www.demandelogement72.fr*** et via le site internet de Le Mans Métropole.

Délai maximal de réception d'un demandeur

Les partenaires conviennent de retenir le délai de 1 mois comme étant le délai maximum dans lequel le demandeur sera reçu, après en avoir fait la demande. Chaque demandeur se verra proposer un rendez-vous par le bailleur ou partenaire de son choix :

- dans les conditions d'accueil favorisant la confidentialité des échanges,
- Dans le cadre d'un entretien personnalisé permettant la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande.

Participation exclue de agents immobiliers à la collecte et à la diffusion d'informations sur l'offre de logements disponibles

La participation à titre expérimental, des agents immobiliers à la collecte et à la diffusion d'informations sur l'offre de logements disponibles est exclue.

Fiche action 1.3

Actualiser le site de saisie en ligne de la demande locative sociale et le dossier papier de demande de logement social

Calendrier	En cours
Partenaires de l'action	Bailleurs sociaux, CREHA Ouest, Action Logement, Le Mans Métropole
Pilote de l'action	CREHA Ouest

Contenu

- actualiser le site de saisie en ligne de la demande locative sociale afin de respecter la loi ALUR (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové) du 24 mars 2014, la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté (loi LEC) et renforcés par la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi ELAN) ainsi que la loi n°2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (loi 3DS) : information à délivrer sur les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives, les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes, l'évolution du dossier de demande, le système de cotation et gestion en flux.

Fiche action 1.4

Fiabiliser la saisie en ligne de la demande de logement social

Calendrier	à partir de janvier 2024
Partenaires de l'action	Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole
Pilote de l'action	Bailleurs sociaux

Contenu

- pour les demandes enregistrées sur le site de demande en ligne, les bailleurs sociaux se répartiront la charge du travail de vérification des informations saisies, ils devront valider la présence de la pièce d'identité du ou des demandeurs, et pour les demandeurs de nationalité étrangère, la régularité du titre de séjour, seuls documents nécessaires et suffisants pour que la demande puisse obtenir son numéro unique. Le délai maximum de vérification des demandes en ligne a été fixé à 30 jours.

Les bailleurs se répartissent la charge de la vérification des demandes en ligne de la façon suivante :

- le demandeur qui a saisi sa demande via le site internet d'un bailleur, verra sa demande vérifiée par ce bailleur référent,
- le demandeur qui a saisi sa demande par le site départemental de saisie en ligne choisira le bailleur référent chargé de vérifier sa demande (menu déroulant avec identification de tous les bailleurs par ordre d'importance du parc),
- dans tous les cas, le bailleur vérifie la cohérence des informations saisies, vérifie l'existence des documents, pièce d'identité et éventuellement titre de séjour, les réclame s'ils n'ont pas été déposés par le demandeur,
- il est convenu que si au-delà d'un délai de 30 jours, le demandeur n'a pas fourni les documents nécessaires, la demande sera annulée par le bailleur référent,
- la mise en œuvre du dispositif de cotation sera une occasion de fiabiliser la saisie en ligne. La cotation de chaque demande pourra être automatisée par le biais des informations renseignées par le demandeur. Elle permettra une harmonisation des données, en lien avec les centres d'accueil et d'informations.

L'application de la cotation répondra au problème de fiabilisation des données par l'incitation à fournir des pièces justificatives, le conditionnement de l'obtention des points pour un critère donné et le renforcement de l'accompagnement du demandeur au dépôt et l'actualisation de sa demande.

Ainsi, la fiabilisation passe par un accueil, une information et un accompagnement du demandeur en proposant des services complets : **enregistrer, actualiser, renouveler les demandes et une numérisation des pièces.**

Fiche action 1.5

Communiquer au niveau de Le Mans Métropole sur les modalités d'accès au parc locatif social, sur la localisation et ses caractéristiques et contribuer à mieux qualifier la demande

Calendrier	à partir de janvier 2024
Partenaires de l'action	Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole
Pilote de l'action	Bailleurs sociaux

Contenu

- actualiser la page internet du site **www.lemansmetropole.fr** dans le cadre du nouveau site institutionnel de Le Mans Métropole :
 - information à délivrer sur les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives, les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes, l'évolution du dossier de demande.

- Expliciter le processus de l'attribution d'un logement social, préciser le rôle de la CALEOL, faire apparaître les règles de priorité nationales et locales. S'agissant des règles de priorité internes à chaque commission, renvoyer vers les règlements intérieurs des CALEOL disponibles sur les sites des bailleurs sociaux.
- Maintien du lien vers le site de saisie en ligne www.demandelogement72.fr et vers les sites des bailleurs sociaux.
- Valoriser la qualité du logement social sur l'agglomération (rubrique actualité sur les livraisons et 1^{ères} pierres).
- Prendre en compte l'accueil spécifique des personnes en situation de handicap afin de faciliter leur accompagnement (ex: répertorier les lieux d'accueil accessibles au handicap moteur à spécifier sur le site internet Le Mans Métropole et le guide logement).
- Créer à destination du public et des partenaires une carte interactive localisant le parc locatif social sur la base du fond cartographique déjà disponible pour Le Mans Métropole au niveau du Système d'Information Géographique tout public (quartiers, équipements, services). L'objectif de cette cartographie est double : offrir une vision globale aux demandeurs sur la localisation du parc locatif social et sa proximité avec les services et équipements publics.
- Inciter, notamment en lien avec la cotation de la demande, le demandeur à bien qualifier sa demande et à motiver ses refus (lutter contre les non-réponses)

Fiche action 1.6

Editer chaque année le guide logement

Calendrier	Parution chaque année au mois d'avril
Partenaires de l'action	Acteurs du logement et de l'hébergement
Pilote de l'action	Service habitat Logement de Le Mans Métropole en partenariat avec le Centre d'Information Jeunesse de la Ville du Mans

Contenu

- Le service Habitat Logement édite, en collaboration avec le service Jeunesse, un guide logement mis à jour chaque année. Publié en 15 000 exemplaires, il est destiné à l'information du public.

Il traite des sujets suivants :

ÊTRE LOCATAIRE

Orientation possible vers les différents partenaires

Le logement social	➤	Les bailleurs et les partenaires
Le logement pour les jeunes	➤	Le logement étudiant, le CROUS, la colocation étudiante avec Le Mans Métropole Habitat, les résidences étudiantes privées, les résidences Habitat-Jeunes
Les hébergements divers et ponctuels	➤	Campus de la Californie, résidence Hermès, résidence sociale Nelson Mandela et les résidences Habitat Jeunes et autres hébergements ponctuels
L'Hébergement d'urgence	➤	Le 115 géré par l'association TARMAC (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation SIAO)
Le logement des seniors	➤	Le Centre Communal d'Action Sociale de la ville du Mans, les établissements des communes membres, Sarthe Autonomie du Département et les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC)

ÊTRE PROPRIÉTAIRE

Construire ou acheter	➤	Information sur les terrains constructibles, l'habitat participatif, les règles d'urbanisme, l'accession sécurisée à la propriété soutenue par Le Mans Métropole , la vente HLM.
Améliorer son logement	➤	Les aides de l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat), SURE, la rénovation énergétique / les économies d'énergie, la plateforme du CCAS de la Ville du Mans « Pour agir Energiqu'Mans »

ÊTRE INFORMÉ

- les aides à l'accès et au maintien dans le logement.
- Les droits et les obligations du propriétaire et du locataire.
- Les recours en matière de logement

PRATIQUE

Pour la recherche d'un logement dans le parc privé, un changement d'adresse et les adresses utiles.

Il est à noter que ces différents thèmes sont repris dans les pages internet du site www.lemansmetropole.fr

C) les caractéristiques du parc social, le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire

Etat des lieux

Sur Le Mans Métropole, au 1er janvier 2023, les bailleurs sociaux gèrent **26 366 logements**.

La répartition par commune et par bailleur est la suivante :

Communes	LMMH	Sarthe Habitat	Mancelle d'Habitation	Podeliha	CDC Habitat Social	ICF Atlantique	Autres bailleurs	Total
Aigné	-	-	4	6	-	-	-	10
Allonnes	-	2 244	20	-	29	-	-	2 293
Arnage	30	85	76	113	77	-	-	381
Champagné	-	93	92	-	28	-	-	213
Chaufour Notre Dame	-	8	-	-	-	-	-	8
Coulaines	-	606	974	-	-	-	-	1 580
Fatines	-	-	-	-	-	-	-	-
Fay	-	-	-	-	-	-	-	-
La Chapelle Saint Aubin	-	29	-	39	-	-	-	68
La Milesse	3	16	10	36	-	-	-	65
Le Mans	12 841	1 248	3 265	1 355	961	774	119	20 565
Mulsanne	-	104	108	40	158	-	-	410
Pruillé le Chétif	-	-	-	21	-	-	-	21
Rouillon	-	8	16	12	27	-	-	63
Ruaudin	50	18	51	-	-	-	-	119
Saint Georges du Bois	-	38	7	-	-	-	-	45
Saint Saturnin	-	12	26	67	-	-	-	105
Sargé Lès Le Mans	11	59	98	14	-	-	-	182
Trangé	-	-	32	-	-	-	-	32
Yvré l'évêque	-	125	44	10	27	-	-	206
Total LMM	12 935	4 693	4 832	1 713	1 307	774	119	26 366
Total département de la Sarthe								39 399

Le Mans Métropole concentre 67% des logements sociaux du Département de la Sarthe.

La majorité des logements sociaux se situent sur les communes du Mans (20 565) d'Allonnes (2 293) et de Coulaines (1 580).

Les informations suivantes sont fournies annuellement et sont mises à jour sur le site de saisie en ligne :

- parc existant par commune et par typologie,
- demandes en cours au 1^{er} janvier de l'année N, par commune et par typologie,
- demandes satisfaites, sur l'année N-1, par commune et par typologie

Quartiers prioritaires politique de la ville

Différents quartiers de Le Mans Métropole ont été retenus pour les actions de la politique de la ville ; le quartier de Chaoué-Perrières à Allonnes : quartier d'intérêt national, les quartiers Sud- Bords de l'Huisne - Ronceray-Glonnières-Vauguyon au Mans et Bellevue-Carnac à Coulaines et Le Mans : projets d'intérêt régional, ainsi que l'Épine au Mans.

Une attention devra être portée sur les attributions de logement aux plus défavorisés dans les quartiers politique de la Ville, afin de développer la mixité sociale et l'équilibre territorial. Et ce conformément à la circulaire du 18 décembre 2023 relative à la mixité sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Occupation du parc social et indicateurs de suivi des attributions

Pour mémoire, suite à un marché d'étude, sous maîtrise d'ouvrage de Le Mans Métropole, confié au CERUR de septembre 2016 à juin 2017, un état des lieux partagé et des outils de suivi sur l'occupation du parc locatif social sont disponibles. Cette étude, qui est à actualiser, a mobilisé les bailleurs sociaux, l'Etat, Le Mans Métropole, les communes membres, le Département et Action Logement Services. Elle a permis de mettre en avant des constats marquants à différentes échelles et sur plusieurs thématiques :

- Sur l'offre de logements locatifs sociaux, le territoire de Le Mans Métropole présente un marché historiquement à l'équilibre, mais avec une tension croissante depuis 2020.
- Les mécanismes à l'œuvre à travers les demandes et les attributions confirment le rôle de Le Mans Métropole dans l'accueil des demandeurs les plus modestes (63,6 % des attributions aux ménages dont les revenus sont inférieurs à 40 % des plafonds HLM) de même qu'Allonnes (44,6 %), Coulaines (73,6%). A l'inverse, les communes sans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) ne représentent que 41,5 % des attributions effectuées au profit des ménages les plus modestes.
(sources : Imhoweb 2022).

**Ressources des ménages en % des plafonds PLUS dont les revenus
sont inférieurs à 40% des demandes satisfaites
entre le 01/01/2022 et le 31/12/2022**

Territoire	Nombre de demandes satisfaites	Nombre de demandes satisfaites « dont, sous plafond de ressources inférieures à 40% PLUS »	Part %
<i>Le Mans</i>	1 908	1 214	63.6
<i>Allonnes</i>	179	80	44.6
<i>Coulaines</i>	129	95	73.6
<i>Communes sans QPV</i>	214	89	41.5
Le Mans Métropole	2 506	1 481	59.1
Sarthe	3 913	2 203	56.3

A travers ce tableau, nous pouvons constater le nombre de demandes satisfaites par communes ayant au moins un QPV plus représentatif par rapport aux communes sans QPV.

Ce phénomène révèle une certaine difficulté à trouver un logement qui répond aux exigences du demandeur et ses capacités financières d'où le problème d'atteindre les objectifs des 25% des attributions des ménages du 1^{er} quartile hors QPV.

En effet, l'analyse de l'occupation du parc social révèle des contrastes territoriaux en termes de peuplement. Une forte spécialisation des QPV dans l'accueil des plus modestes est ainsi observée. L'identification d'immeubles fragiles entre en jeu dans le processus de fragilisation et de spécialisation sociale. Ainsi, il a été proposé à la fin de l'étude, la construction d'outils de suivi dans le cadre de la Convention Intercommunale des Attributions.

Afin de surmonter les difficultés freinant l'objectif d'atteindre les 25 % des attributions des ménages du 1^{er} quartile en dehors des QPV, en plus de favoriser la mixité sociale dans le parc locatif social. Le Mans Métropole prend l'engagement d'accentuer les actions déjà mise en place et de développer d'autres actions favorisant la mixité sociale.

Les actions suivantes sont proposées :

- Développer le parc à bas loyer (PLAi) là ou il n'est pas ou peu présent et notamment hors QPV, avec des modulations (à la hausse ou à la baisse) des taux dans les opérations de logements neufs pour rééquilibrer l'occupation du territoire.
- Développer l'offre de logements de petites typologies et des grandes typologies notamment en dehors des QPV.
- Sensibiliser les membres des CALEOL et les communes aux enjeux du relogement des ménages du 1^{er} quartile et améliorer le taux de réponses positives aux propositions hors QPV faites aux ménages du 1^{er} quartile.
- Mettre en application la cotation de la demande qui peut aider à mieux positionner les ménages du 1^{er} quartile des demandeurs sur des logements hors QPV.

- Favoriser la mobilité résidentielle au sein du parc locatif social.
- Continuer de suivre l'évolution de relogement des ménages du 1^{er} quartile et d'échanger avec les partenaires, notamment les bailleurs sociaux pour atteindre l'objectif de relogement des ménages du 1^{er} quartile.

Le CREHA Ouest a élaboré des tableaux de bord type sur les attributions à l'échelle de la Région Pays de La Loire avec des déclinaisons à l'échelle EPCI.

Il existe plusieurs données disponibles sur le site de saisie en ligne de la demande locative sociale (demandelocation72) :

- le délai moyen de satisfaction des demandes sur l'année,
- le délai d'attente des demandes en cours
- le patrimoine de logement,
- le nombre de logements et le nombre de logements libérés par typologie,
- le nombre de logement par nature (individuels ou collectifs),
- le nombre de demandes en cours, selon la spécificité de la typologie demandée,
- le nombre de demandes satisfaites l'année précédente,
- les communes plus demandées, spécifiées suivant la typologie des demandeurs.

Suite à la loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 et aux dispositions concernant l'attribution des logements sociaux, de nouveaux indicateurs sont à présent disponibles sur le FDLS. Par exemple, il est désormais possible de voir directement si un logement est situé ou non en QPV, mais également s'il fait partie d'une opération de renouvellement urbain et si le demandeur appartient au premier quartile. De plus de nouvelles variables sont disponibles : l'unité de consommation et le revenu par unité de consommation (RUC).

Ces nouvelles données sont directement visibles sur la fiche détail de la demande.

Évolution de la demande locative sociale

En janvier 2023, 9 020 demandes de logement sont en cours sur la communauté urbaine de Le Mans Métropole (68 % des demandes du département de la Sarthe en légère augmentation par rapport à 2022 67 %). Sur le territoire, les demandes internes représentent 44,4 % (contre plus de 45,8% en 2022).

Les demandes de petits logements, type 2 et 3 concernent 60,4 % des demandes de logements sur le territoire de Le Mans Métropole.

Les personnes en recherche de logement indiquent comme premier motif un logement trop petit (27,9 %), ou trop cher (10 %), inadapté au handicap (7,8 %). Les demandes avec un besoin non précisé représentent 7,7 % des recherches.

Du 1^{er} au 31/12/2022, 5 012 ménages ont obtenu un logement sur le territoire de Le Mans Métropole, soit 64 % du département de la Sarthe.

Au 1^{er} janvier 2023, 52,4 % des demandes en cours sur Le Mans Métropole (49 % en Sarthe), ont été saisies par internet.

Délai anormalement long

En Sarthe, ce délai est fixé, conformément aux dispositions du Code de la Construction et de l'Habitation⁵ à 12 mois (arrêté préfectoral du 2 novembre 2006-annexe 4).

Au 1^{er} janvier 2023, 8 978 demandes sont en cours sur la communauté urbaine dont environ 2 662 (29,6 %) en délai anormalement long.

Les personnes en attente d'un logement et en délai anormalement long peuvent faire un recours auprès de la commission de médiation (chargée d'examiner les recours DALO) pour ce motif.

Délai moyen d'ancienneté et de satisfaction

Sur Le Mans Métropole, au 1^{er} janvier 2023, le délai moyen d'ancienneté des demandes est de 14 mois.

Pour les demandes externes, il est de 8 mois et pour les locataires Hlm (demandes internes), il est de 15,3 mois.

Le délai moyen d'ancienneté = le délai moyen d'attente.

Le calcul est le suivant : on prend une photographie de la demande à une date donnée et on calcule le délai moyen pour l'ensemble des demandes, délai entre la date d'enregistrement de la demande dans le FDLS et la date de la photographie. Ce délai reflète bien depuis combien de temps en moyenne les demandes sont enregistrées.

Le délai moyen de satisfaction des demandes est de 10 mois.

Délai moyen de satisfaction : sur une période (en général d'une année), on prend les demandes satisfaites et on calcule depuis combien de temps en moyenne les demandeurs étaient inscrits dans le FDLS : c'est la moyenne des délais entre l'enregistrement de la demande et sa satisfaction. Il est toujours plus court que le délai moyen d'attente car on ne prend que les demandes qui sont satisfaites alors que le délai moyen d'attente comprend toutes les demandes en cours.

Le délai moyen de satisfaction (en mois) : des demandes externes et des demandes internes.

Concernant les demandes externes satisfaites, le délai moyen est de 8,6 mois, tandis que pour les demandes internes satisfaites (locataires HLM), il est de 14,5 mois.

- Sur le territoire de Le Mans Métropole (valeur au 10/10/2023), les données faisant état du délai moyen d'attribution par typologie en mois (demandelogement.fr)

Délai moyen d'attribution (en mois)	T1	T2	T3	T4	T5	T6 et +	Total
Appartement	8	10	8	9	11	26	9
Maison	19	13	18	15	26	0	17
Total	8	10	9	10	13	26	10

⁵ - articles L 441-2-3 et L 441-1-4 du CCH

- le délai moyen d'attribution des logements sociaux en mois par commune de Le Mans Métropole et le nombre d'attributions en 2022.

Communes	Délai moyen en mois	Nombre d'attributions en 2022
Aigné	3.25	3
Allonnes	9.99	183
Arnage	8.36	43
Champagné	13.34	10
Chaufour Notre Dame	14.73	8
Coulaines	7.58	130
Fay	-	-
La Chapelle Saint Aubin	12.81	10
La Milesse	5.05	8
Le Mans	10.14	1 975
Mulsanne	10.96	51
Pruillé le Chétif	22.18	2
Rouillon	17.46	9
Ruaudin	14.05	12
Saint Georges du Bois	6.16	10
Saint Saturnin	14.99	11
Sargé Lès Le Mans	8.12	10
Trangé	8.85	8
Yvré l'évêque	15.20	22

Le CREHA Ouest assure une veille déontologique sur le traitement des demandes et veille à ce qu'il n'y ait pas de pratiques contraires aux règles.

Les éléments suivis sont les suivants :

- Délai de passage en commission d'attribution,
- délai de proposition,
- délai de satisfaction,
- nombre de proposition
- nombre de refus,
- nombre de proposition pour 1 refus,
- nombre moyen de propositions pour satisfaire une demande.

Depuis 2009, les bailleurs examinent annuellement toutes les demandes contenues dans le fichier commun de la demande, dès lors qu'elles sont enregistrées depuis plus de 18 mois.

Cet examen permet de s'assurer qu'aucune demande ne se perd et que toutes sont analysées.

Enjeux

- Actualiser les indicateurs de qualification du parc social et d'attribution,
- communiquer auprès du demandeur sur la localisation du parc social, ses caractéristiques et les délais de satisfaction notamment au travers du site internet de Le Mans Métropole,
- présenter des bilans réguliers des indicateurs de qualification du parc social d'attribution et des évolutions intervenues aux membres de la Conférence Intercommunale du Logement.

Fiche action 1.7

Actualiser et communiquer aux demandeurs les indicateurs de qualification du parc social et d'attribution

Calendrier

Actualisation annuelle

Partenaires de l'action

*Bailleurs sociaux, CREHA Ouest,
Le Mans Métropole*

Pilote de l'action

CREHA Ouest, Le Mans Métropole

Contenu

- Actualiser les bases de données existantes (site de saisie en ligne, données internes sur le parc locatif social de Le Mans Métropole) annuellement,
- Mettre à disposition ces données au demandeur de logement social via :
 - le site de saisie en ligne www.demandelogement72.fr,
 - la mise à disposition sur le site internet de Le Mans Métropole
 - créer un nouvel outil d'information (carte du patrimoine locatif social) pour les demandeurs et les lieux d'accueil,
 - présentation des délais moyens d'attente pour l'attribution d'un logement social, d'ancienneté, de satisfaction et du délai anormalement long.

Il existe plusieurs données disponibles sur le site de saisie en ligne de la demande locative sociale :

- le délai moyen de satisfaction des demandes sur l'année,
- le délai d'attente des demandes en cours,
- le nombre de logements et le nombre de logements libérés par typologie,
- le nombre de logement par nature (individuels ou collectifs),
- le nombre de demande en cours,
- le nombre de demandes satisfaites l'année précédente.

Fiche action 1.8

Actualisation par les bailleurs sociaux de la grille de cotation de l'accessibilité du parc social des seniors ou/et personnes en situation de handicap

Calendrier	2024 - 2025
Partenaires de l'action	<i>Le Mans Métropole, USH, bailleurs sociaux</i>
Pilote de l'action	<i>USH, bailleurs sociaux</i>

Contenu

Pour mémoire, au cours de l'année 2012-2013, Les bailleurs sociaux ont établi une grille commune de cotation de l'accessibilité par rapport au handicap moteur. Le recensement n'a porté que sur les programmes collectifs. L'accessibilité jusqu'à la porte des logements a été analysée mais pas l'adaptation des logements au handicap.

Les programmes dont la cotation est +25 correspondent à ceux qui ne présentent aucun critère limitant l'accessibilité aux personnes handicapées. Entre +12 et +25, ce sont des programmes avec un bon niveau d'accessibilité (peuvent convenir à des personnes vieillissantes). D'après les résultats du recensement de l'offre adaptée en nombre de logements selon leur localisation (au 31-12-2015), sur le territoire de Le Mans Métropole, 12 % des logements étudiés sont situés dans des programmes cotés +25, soit 2 611 logements, et 29 % dans des programmes cotés entre +12 et +25, soit 6 511 logements. Ces résultats ont vocation à progresser dans les années à venir car la quasi-totalité de la production neuve de logements sociaux s'inscrira dans la catégorie +25.

Le travail sur la question de l'accessibilité des personnes en situation de handicap devra être poursuivi en collaboration avec les bailleurs sociaux. Il aura vocation à actualiser et à obtenir un diagnostic global sur l'accessibilité vers et dans le logement social pour les personnes en situation de handicap et/ou vieillissantes. Ce travail sera à conduire en 2024-2025.

2 - Des actions permettant d'accompagner la mise en place du PPG

a) les moyens permettant de favoriser la mutation au sein du parc social

Etat des lieux

Les demandes internes sont gérées au niveau de chaque bailleur social ou via les demandes du fichier commun. Il n'existe pas de système de mutualisation spécifique des demandes de mutation au sein du parc locatif social. Les demandes internes sont statistiquement moins satisfaites que les demandes externes alors qu'elles représentent 43,9 % des demandes en cours au 1^{er} janvier 2023

Enjeux

- Mieux satisfaire les demandes internes pour favoriser le parcours résidentiel au sein du parc locatif social,
- veiller à la bonne adaptation du logement (ressources/loyer, composition familiale, adaptation du logement au vieillissement et au handicap),
- développer la mixité sociale.

Gestion des mutations internes au sein du parc locatif social

Les bailleurs sociaux seront chargés d'assurer, via les demandes de mutations internes ou le traitement des demandes actives du fichier départemental, les réponses à apporter aux demandes de mutation interne.

Pour mémoire, les bailleurs sociaux avaient pris des engagements avec l'État en matière de mutations, dans le cadre de leurs Conventions d'utilité Sociale (2011-2016), en tenant compte du marché local.

Les Conventions d'utilité Sociale (CUS) 2019-2024, prennent en compte les demandes de mutations internes et attribuent des objectifs de relogements pour ces ménages. Ces conventions actent un engagement afin de favoriser les mutations internes.

Nombre de mutations internes (locataires logés dans le parc HLM, tous bailleurs confondus), rapporté au nombre total des attributions (en %) :

Bailleurs sociaux	Objectifs CUS (années 2019 - 2024)
Le Mans Métropole Habitat	27% à 29%
Sarthe Habitat	25%
Mancelle d'Habitation	35%
Podeliha	30%
CDC Habitat Social	31%
ICF habitat Atlantique	25%

Mobilisation du contingent réservé de Le Mans Métropole

Le Mans Métropole propose de contribuer à la satisfaction des demandes internes par une action via son contingent réservé.

Sur les nouveaux programmes mis en location, 30 % de candidats en demande interne (déjà locataire du parc social) seront proposés via le contingent réservé.

Transfert de garantie FSL dans le cas des mutations internes

Par ailleurs, Selon le règlement intérieur adopté par l'Assemblée départementale du 15 mars 2019, le FSL peut se porter garant vis-à-vis du bailleur, sous réserve des conditions d'éligibilité. La garantie peut être accordée dans le cas de mutation interne dans le parc social.

Dans l'hypothèse d'un changement de logement pour le locataire, une possibilité de transfert de garantie par avenant au contrat de garantie est ouverte dans la période des trois années de garantie qui ont été accordées initialement au locataire faisant l'objet d'une mutation.

Fiche action 2.1

Mobiliser le contingent réservé de Le Mans Métropole pour les mutations internes

Calendrier

À partir du second semestre 2024

Partenaires de l'action

Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole

Pilote de l'action

Le Mans Métropole

Contenu

- Dans les propositions de candidats sur les logements réservés pour toute nouvelle mise en location, proposer 30% des demandeurs internes afin de favoriser les parcours résidentiels et de veiller à la bonne adaptation du logement (ressources/loyer, composition familiale, adaptation du logement au vieillissement et au handicap),
- mesurer dans le cadre des statistiques annuelles du service Habitat Logement l'atteinte de cet objectif,
- le cas échéant, soumettre lors des bilans annuels du PPG des mesures correctives.

b) les autres actions pour la mise en place du PPG

Etat des lieux

Le PLH (Programme Local de l'Habitat)

Le programme d'actions du PLH de Le Mans Métropole intègre six orientations dont deux visant à poursuivre la stratégie en faveur de la mixité sociale et à veiller aux conditions de logement et d'hébergement des publics spécifiques.

Ces six orientations sont classées en deux groupes suivant des objectifs précis.

Orientations thématiques visant à améliorer les réponses par segments de parc :	<ul style="list-style-type: none">- renforcer la qualité et l'attractivité du parc privé,- mieux répondre aux besoins d'accès des ménages,- continuer à faire du logement locatif social un levier de mixité,- apporter des réponses à des besoins spécifiques.
Orientations transversales visant à garantir la pertinence et l'efficacité des politiques menées :	<ul style="list-style-type: none">- mettre en œuvre une politique foncière au service du projet habitat,- assurer la qualité du pilotage de la politique de l'habitat.
Parmi ces orientations, celle sur « continuer à faire du logement locatif social un levier de mixité » regroupe des enjeux que sont :	
Rééquilibrer et renforcer l'attractivité du parc locatif social, à travers :	<ul style="list-style-type: none">- une meilleure répartition et de diversification du parc,- la réponse aux objectifs de l'article 55 de la loi SRU,- une attention particulière aux zones les plus tendues du territoire,- une offre diversifiée et différenciée sur l'agglomération en prenant en compte la situation géographique des projets.
Veiller à l'équilibre d'occupation et à l'attractivité du parc, à travers :	<ul style="list-style-type: none">- la réponse aux objectifs de la Convention Intercommunale des attributions,- une offre à bas loyer mieux répartie pour accueillir plus de ménages à bas revenus hors QPV,- l'attractivité des QPV pour y attirer des ménages moins précaires.
Les enjeux de l'orientation « apporter des réponses à des besoins spécifiques »	
Pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap :	<ul style="list-style-type: none">- proposer des réponses diversifiées en habitat inclusif ou à domicile, adaptés à la perte d'autonomie ou aux personnes en situation de handicap,- développer l'offre en structures et promouvoir leur conventionnement PLS.
Pour les jeunes :	<ul style="list-style-type: none">- proposer aux jeunes des solutions de parcours résidentiels, afin de capter et de maintenir cette population sur le territoire,- favoriser l'accès à un logement de qualité et financièrement accessible en travaillant sur l'adéquation offre/demande.
Pour les personnes en habitat-caravane	<ul style="list-style-type: none">- améliorer la connaissance des publics en habitat-caravane,- proposer une offre de logements adaptés pour les ménages habitant en caravane, notamment dans le parc locatif social,- permettre une installation pérenne de ces ménages sur le territoire.

Les autres orientations retenues visent compléter la démarche de diversifier l'offre de logements et répondre au mieux les besoins en termes de logements. Elles confortent le rôle de Le Mans Métropole dans la mise en relation de l'offre et de la demande.

Constat sur les personnes âgées et/ou en situation de handicap

Etat des lieux

Les plus de 60 ans représentent $\frac{1}{4}$ de la population, les projections INSEE prévoient que cette proportion passera à $\frac{1}{3}$ à horizon 2050

Objectifs rendre 100% de logements sociaux accessibles, afin d'aboutir à ce taux, Le Mans Métropole participe au financement des travaux d'adaptation à travers son dispositif de soutien au logement social.

Sur la période 2019-2022, en moyenne 436 logements sociaux ont bénéficié chaque année des financements d'adaptations.

De plus, 69 logements ont reçu des financements de L'Anah pour des travaux d'autonomie/maintien à domicile.

Le Mans Métropole s'engage à faciliter le parcours résidentiel des seniors par :

- le développement d'une offre nouvelle libre de qualité pour les seniors autonomes à proximité des services, commerces, transport, en centre-ville et centre-bourg des communes,
- La mise en place d'un accompagnement (*à définir*) des seniors parfois isolés, résidents dans des logements sous occupés dans leur réflexion et dans leur démarche :
 - des partenariats à développer avec le CCAS, les associations des aînés,
 - des partenariats à développer avec le réseau Habitat jeunes pour expérimenter le HTH (Hébergement Temporaire chez l'Habitant) sur le Mans Métropole ou de l'Hébergement temporaire pour salariés.

Lors des dernières rencontres d'évaluation du Programme Local de l'Habitat les constats suivants avaient été partagés par les partenaires :

- la demande de logement adaptée au handicap et au vieillissement a besoin d'être mieux qualifiée notamment au travers du formulaire complémentaire ou du repérage des publics invisibles.
- Il est souhaitable de développer un travail partenarial visant à permettre le maintien dans le logement et favoriser l'accompagnement des personnes vers des structures adaptées.
- Il existe un panel d'offres adaptées dans le parc public et privé : du maintien à domicile, en passant par les offres alternatives (colocation...) jusqu'aux structures dédiées, qu'il faudrait mieux faire connaître.
- Le logement doit être pensé dans son environnement = vision logement et habitat.

Le PPG et son articulation avec le PLH

Le Plan Partenarial de Gestion vise à structurer la politique communautaire en matière de gestion de la Demande Locative Sociale. Il est élaboré pour une durée de 6 ans. Il est possible de déterminer des actions de court, de moyen ou de long terme à mettre en place pour renforcer l'information du demandeur et la gestion partagée de la demande. Ces actions peuvent associer les bailleurs, l'État, les réservataires ou toute autre personne morale associée.

Enjeux

- Renforcer la communication commune vis-à-vis du demandeur de logement social et des membres de la Conférence Intercommunale du Logement,
- favoriser le dialogue entres partenaires,
- améliorer l'image du logement social en mettant en avant sa qualité, son faible coût et sa diversité.

Fiche action 2.2

Mettre à jour les orientations en matière de logement

Calendrier	2024 - 2025
Partenaires de l'action	Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole, Communes
Pilote de l'action	Le Mans Métropole

Contenu

- Réaliser le bilan des différentes orientations et actions de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) en 2024 - 2025. Puis amorcer sa révision.

Dans ce cadre, l'opportunité de réaliser une étude sur l'occupation du parc social sera étudiée.

Fiche action 2.3

Elaboration de conventions de gestion en flux

Calendrier	Second semestre 2023/2024
Partenaires de l'action	Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole,
Pilote de l'action	Le Mans Métropole

Contenu

- Etablir des conventions entre Le Mans Métropole et les bailleurs sociaux sur les 10% de logements réservés en contrepartie des garanties d'emprunt (actualiser la liste des logements réservés annuellement en indiquant la date d'expiration de la réservation 5 ans après le remboursement du prêt) et contractualiser sur les modalités de proposition de candidats.
- Mettre en place un système d'avenant toutes les années pour un meilleur suivi de l'assiette réservée.
- Négocier si besoin avec les bailleurs sur une gestion spécifique de certaines demandes nécessitant un suivi particulier.

Des conventions de réservations sont élaborées pour passer des réservations en stock à une réservation en flux avec tous les bailleurs sociaux durant le mois de novembre. Dans sa continuité, les conventions de gestion en flux seront signées avec tous les bailleurs sociaux au début de l'année 2024 après délibération du Conseil Communautaire.

3 - Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et des mesures favorisant l'accès et le maintien dans le logement

Enjeux

- Favoriser l'accès et le maintien dans le logement,
- accompagner les ménages.

Etat des lieux

Les indicateurs de suivi de la connaissance de l'exclusion sont présentés chaque année au Comité responsable du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées.

a) Les mesures pour l'accès et le maintien dans le logement des ménages au titre du Fonds de Solidarité Logement (FSL) sous maîtrise d'ouvrage du département.

Le Département de la Sarthe assure la gestion du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) depuis le 1^{er} mars 2005.

En concordance avec les orientations du PDALHPD 2019-2023 et la charte de prévention des expulsions locative 2019-2024, le FSL a pour mission d'aider les Sarthois :

- à l'accès au logement,
- au maintien dans le logement,
- au règlement des factures d'énergie, d'eau, de téléphonie et d'internet.

Ces aides peuvent prendre la forme de garanties et/ou d'aides financières (prêts et subventions) et ainsi que des mesures d'accompagnement social.

Un règlement intérieur encadre et définit les conditions d'éligibilité des ménages et décrit les modalités de saisine. Il est consultable sur le site du Département :

<https://www.sarthe.fr/insertion-logement/logement-habitat/fonds-de-solidarite-logement>.

Le Département gère également un dispositif d'accompagnement social lié au logement (ASLL). Ce dispositif est proposé aux ménages en difficulté afin de favoriser l'accès à un logement décent et autonome et/ou de permettre un maintien durable dans le logement.

Ces mesures d'accompagnement sont exercées par des opérateurs retenus par le Département dans le cadre d'un marché public. Les structures retenues ont un ancrage sur le territoire en proximité des ménages accompagnés.

L'ASLL complète les actions menées par les différents acteurs (travailleurs sociaux, bailleurs, associations de l'hébergement et du logement ou œuvrant dans le champ médico-social).

Les actions mises en œuvre s'inscrivent dans une approche globale :

<p>Pour l'accès au logement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation du logement adapté à la situation, - préparation du budget en vue d'y accéder, - accès aux droits, - renforcement de l'autonomie sur les démarches administratives, etc...
<p>Pour le maintien dans le logement et la prévention de l'expulsion locative</p>	<ul style="list-style-type: none"> - redressement de la situation budgétaire et reprise systématique du paiement du loyer résiduel, - travail sur la gestion budgétaire et mise en place de plans d'apurement, - appropriation du logement et autonomie dans son entretien, - respect des droits et devoirs du locataire
<p>Pour l'inclusion sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - insertion globale (environnement du logement, relations sociales, inclusion numérique,...), - accompagnement vers les partenaires locaux œuvrant dans le champ médico-social et socio-professionnel, - accès aux soins, etc...

Il s'appuie sur la participation des ménages accompagnés, acteurs de leur parcours résidentiel, avec des visites de l'opérateur sur leur lieu de vie. L'ASLL est formalisé sous forme d'une contractualisation tripartite avec la structure en charge du suivi et le Département.

Les obligations de l'opérateur

L'opérateur assure un lien régulier avec le prescripteur et le bailleur. Il associe également l'ensemble des partenaires de proximité pour favoriser l'insertion par le logement mais aussi sociale et socio-professionnelle.

Les mesures d'accompagnement sont d'une durée variable (en moyenne de 6 mois à 1 an), en s'appuyant si nécessaire sur une évaluation ou un diagnostic social et financier dans le cadre de la prévention des expulsions locatives. Un bilan est réalisé par l'opérateur avec le ménage accompagné, à mi-parcours et en fin de mesure, en y associant le référent social et le bailleur. Une demande de renouvellement est étudiée par le FSL, si des besoins de poursuite sont formulés par le ménage et/ou l'opérateur.

b) Les mesures d'accompagnement financées par l'état

Des mesures d'accompagnement vers et dans les logements financés par l'Etat peuvent être mobilisées dans le cadre d'actions vis-à-vis de certains publics présentant des problèmes de santé, des difficultés de parcours ou pour favoriser leur maintien dans le logement ou leur accès en lien avec les missions du SIAO (service intégré d'accueil et d'orientation) géré par l'association TARMAC.

Le financement des mesures de l'Etat est connu chaque année dans le cadre de l'annualité budgétaire. Elles viennent en complémentarité des mesures du FSL et s'adressent aux personnes des structures d'hébergement, les prioritaires DALO, les personnes présentant des situations complexes, des problèmes de santé et d'addictions.

La CCAPEX

L'article 59 de la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions a rendu obligatoire la création d'une commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX).

La CCAPEX 72 a été créée par arrêté conjoint de Monsieur le Préfet et Monsieur le Président du Conseil départemental de la Sarthe en date du 9 mars 2010 modifié le 26 mars 2021. Elle est composée de l'ensemble des acteurs du logement et de l'hébergement :

- **avec voix délibérative** : Etat, Département, EPCI avec Programme Local de l'Habitat, CAF, MDSA,
- **avec voix consultative** : commission de surendettement, bailleurs sociaux, Union Nationale des Propriétaires Immobiliers, Action Logement Services, CCAS, représentants des associations de locataires et œuvrant dans le domaine du logement et de l'hébergement, UDAF, représentant de la chambre départementale des huissiers de justice, association des Maires et adjoints de la Sarthe ou toute personne morale ou physique concernée dont les maires qui ont souhaité participer aux réunions concernant leurs administrés.

La CCAPEX est co-présidée par l'Etat ou le Département.

La commission est compétente pour examiner l'ensemble des dossiers des ménages en situation d'impayés de loyers et/ou menacés d'expulsion, quel que soit le stade de l'impayé et/ou de la procédure, y compris lorsque ceux-ci ne bénéficient pas d'une aide personnelle au logement (APL - Allocation Personnalisée Logement ou AL - Allocation Logement). Il s'agit non seulement des locataires mais aussi des sous-locataires, occupants de résidences sociales, de logements - foyers ou de pensions de famille.

Par ailleurs, elle est compétente pour étudier les situations faisant apparaître un risque d'expulsion locative lié notamment à des troubles de voisinage, troubles de jouissance, défaut d'assurance ou reprise de logement en fin de bail.

La commission se réunit 11 fois sur 12 sur une fréquence d'une fois par mois et émet des avis, des recommandations et, le cas échéant, si le Préfet le juge utile, un avis expert en matière d'octroi ou non du concours de la force publique.

Elle reçoit environ 1 200 saisines par an réparties à 50% entre bailleurs sociaux et bailleurs physiques.

Son rôle, confirmé par le décret n° 2015-1384 du 30 octobre 2015, en plus de la nouvelle loi n°2023-668 du 27 juillet 2023 visant à protéger les logements contre l'occupation illicite, est de :

- coordonner, évaluer et piloter le dispositif départemental de prévention des expulsions locatives et d'examiner les situations individuelles pouvant aboutir à une expulsion locative,

- donner des avis auprès des instances décisionnelles (CAF et MSA pour le versement des aides au logement, FSL pour les aides financières, Préfet pour l'exercice du droit de réservation préfectoral et accord des concours de la force publique, commission de médiation, commission de surendettement, Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), acteurs compétents en matière d'accompagnement social ou médico-social...),
- émettre des recommandations à l'intention de l'ensemble des partenaires, notamment aux bailleurs sociaux sur l'opportunité de conclure un protocole de Cohésion Sociale⁶ (dit protocole Borloo, c'est un contrat entre le bailleur et le locataire précisant les modalités de règlement de la dette et permettant le rétablissement de l'APL) ou de reloger le ménage dans un logement plus adapté. Elle peut préconiser des mutations internes si celles-ci sont de nature à permettre au ménage concerné d'accéder à un logement moins onéreux adapté pour lui,
- orienter vers un référent santé en charge de l'articulation avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) et les acteurs médico-sociaux pour les personnes présentant des comportements inadaptés en lien avec des problématiques de santé,
- décider du maintien ou de la suppression des Aide Personnalisée au Logement (APL) lorsque le bénéficiaire ne règle pas la dépense de logement (L.824-2 du CCH),
- orienter et répartir entre ses membres le traitement des signalements des personnes en impayés locatifs notifiés par les commissaires de justice au représentant de l'Etat dans le département afin d'assurer leur accompagnement social, l'apurement de leur dette et, le cas échéant, leur relogement.

La CCAPEX contribue à favoriser une plus forte mobilisation des ménages. Elle favorise les échanges d'informations, particulièrement avec les organismes payeurs des aides au logement, les services chargés de l'accompagnement social et les bailleurs sociaux. En ce sens, elles permettent un diagnostic partagé et une meilleure coordination des dispositifs.

A ce titre, la CCAPEX de la Sarthe a mis en place des ateliers thématiques destinés aux partenaires et visant à la connaissance mutuelle des acteurs et des dispositifs.

c) Service d'accompagnement social Action Logement

Le service d'accompagnement social Action Logement est un service gratuit proposé aux salariés des entreprises non agricoles de plus de 10 salariés, en CDI, en CDD de plus de 3 mois ou intérimaire en mission et pouvant justifier de plus de 600h de travail sur les 12 derniers mois ; qui rencontrent des difficultés pour accéder à un logement ou s'y maintenir.

Ce service va de l'analyse de la situation du salarié à la recherche de solutions adaptées avec, si nécessaire, l'orientation vers des partenaires spécialisés :

⁶ - L.353-15-2 et L.422-6-5 du Code de la construction et de l'habitation issus de la loi n°2005-32 de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005.

- écoute personnalisée lors d'un rendez-vous physique en agence,
- diagnostic de la situation,
- préconisations de solutions adaptées.

Ce service va de l'analyse de la situation du salarié à la recherche de solutions adaptées avec, si nécessaire, l'orientation vers des partenaires spécialisés : écoute personnalisée

- *préconisations de solutions adaptées* :
 - par la mise en œuvre de produits Action Logement (offres de logements, garantie VISALE , LOCA-PASS®, prêts et/ou subvention sur les charges liées au logement),
 - par la mise en œuvre de partenariats (services sociaux, associations, organismes financiers...),
 - par un suivi de la prestation et mesure de la qualité du service rendu.
 - Confidentialité vis-à-vis de l'employeur.

Fiche action 3.1

Editer chaque année le catalogue des dispositifs d'accueils, d'hébergements, de logements accompagnés et adaptés

Calendrier

Parution chaque année

Partenaires de l'action

Acteurs du logement et de l'hébergement

Pilote de l'action

Le Mans Métropole et Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS)

Contenu

Le Mans Métropole (service Habitat Logement) et l'État (Direction Départementale de la Cohésion Sociale) éditent chaque année sous forme dématérialisée un catalogue des dispositifs d'accueils, d'hébergements, de logements accompagnés et adaptés sur le département de la Sarthe. Ce document est destiné aux professionnels du secteur (environ 300 destinataires). Il n'a pas vocation à être diffusé au public. Il offre une vue complète des partenaires présents sur l'agglomération et de leur champ d'action.

4 - La liste des situations des demandeurs qui justifient un dispositif particulier d'instruction et d'attribution

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande locative sociale et d'Information des Demandeurs (PPGDID) 2024-2029 comporte la liste des différents critères de priorités de la situation des demandeurs de logements sociaux qui nécessite une observation particulière.

Les situations des demandeurs sont examinées dans le cadre de différentes instances : la commission de médiation DALO (Droit au Logement Opposable), le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation), les commissions FSL (Fonds Solidarité Logement).

Certains demandeurs sont jugés prioritaires, critères généraux de priorité (nationales), du fait de critères départementaux ou locaux.

La prise en compte des ménages prioritaires repose sur les préalables suivants :

- Les ménages remplissent les conditions générales d'attribution des logements sociaux définies à l'article R. 441-1⁷ du Code de la Construction et de l'Habitation,
- L'inscription du ménage dans le fichier départemental de la demande locative sociale de la Sarthe avec une demande « active ».

a) Les demandeurs prioritaires et leurs publics prioritaires

La loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 a élargi le nombre de critères prioritaires à 14 pour faciliter la mobilisation des ménages les plus en difficulté à accéder au logement social.

Ils sont catégorisés en deux sources de priorités :

- le DALO : Droit Au Logement Opposable, institué par la loi du 5 mars 2007, est un droit au logement pour les ménages reconnus prioritaires, du fait de leur manque de moyens pour accéder au logement. Ce droit opposable est reconnu au moment où la commission de médiation du département reconnaît ce droit aux ménages déposant un recours amiable.
- L'appartenance au L.441-4 du Code de Construction et de l'Habitation (CCH) : les publics visés sont repérés de façon automatique dans le fichier partagé de la demande locative sociale. En sus des logements sont attribués à des personnes ayant une décision favorable comme mentionnée à l'article L.441-2-3.

En dehors de ces deux sources de priorités, la loi stipule à tous les réservataires l'obligation de loger les ménages DALO ou prioritaires, à hauteur de 25% de leurs attributions.

⁷ – nationalité française ou titre de séjour et respect des plafonds de ressources

◆ **Les demandeurs prioritaires du contingent préfectoral**

Le dispositif de réservation de logements au bénéfice de l'Etat dénommé « contingent préfectoral » est une obligation instituée, en vue d'arrêter de façon partenariale les objectifs et les publics prioritaires, au moyen de conventions.

Une nouvelle convention cadre pour la période triennale 2023-2025 a été signée le 29 août 2023 par le Préfet et l'ensemble des bailleurs sociaux du département. Cette convention, au-delà de préciser les publics les plus prioritaires concernés, précise les modalités de gestion du droit à réservation de l'Etat en Sarthe.

Les publics prioritaires sont définis à l'article L 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation.

La prise en compte de ces publics prioritaires repose sur les préalables suivants :

- les ménages remplissent les conditions générales d'attribution des logements sociaux définies à l'article R 441-1 du Code de la construction et de l'habitation,
- l'inscription du ménage dans le fichier départemental de la demande locative sociale de la Sarthe avec une demande active,
- l'aptitude reconnue du ménage à occuper un logement en tant que locataire en titre.

En effet, parmi ces publics prioritaires, 6 catégories sont considérées par l'État comme les plus prioritaires.

Les demandes de logements sociaux issues des trois premiers rangs de priorité ci-après feront toutes l'objet d'une labellisation et d'un suivi des propositions de relogement par la DDETS.

Priorité 1

Les personnes reconnues prioritaires par la commission de médiation instituée dans le cadre du droit au logement opposable en vertu de l'article R 441-14-1 du Code de la construction et de l'habitation.

La visualisation de ces demandes se fait par le biais du fichier départemental de la demande locative sociale où elles sont contingentées avec le label « CP-DALO ».

Pour l'ensemble des ménages visés en priorité 1, seule la DDETS est habilitée à continger leur demande via le fichier départemental de la demande locative sociale.

Priorité 2

Les personnes victimes de violences au sein du couple (que ces personnes soient mariées, vivent maritalement ou soient liées par un pacte civil de solidarité) ou de la famille, menacées de mariage forcé ou contraintes de quitter leur logement après des menaces de violences ou des violences effectivement subies, les personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords, les personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle, les personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme.

**Priorité 2
(suite)**

Ces violences doivent être attestées par une décision judiciaire (dépôt de plainte ou décision de justice) pour procéder à l'attribution en urgence d'un logement sur le contingent réservé de l'État.

La visualisation de ces demandes se fait par le biais du fichier départemental de la demande locative sociale où elles sont contingentées avec le label « CP- Victimes de Violences ».

- Les personnes bénéficiaires d'une protection internationale (ayant obtenu le statut de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire) hébergées dans les structures d'hébergement pour demandeurs d'asile (CADA, HUDA, PRAHDA) ou dépourvues de logement (hébergées chez un tiers, dans un squat, à la rue, dans un camping) aptes à accéder à un logement autonome, signalées par les travailleurs sociaux des associations ou des collectivités territoriales, les bailleurs sociaux, le SIAO.

La visualisation de ces demandes se fait par le biais du fichier départemental de la demande locative sociale où elles sont contingentées avec le label « CP-Réfugiés ».

- Les personnes sortant de structures d'hébergement généraliste (CHU, CHS, CHRS, hôtels, RHVS) ou hébergées dans une résidence sociale ou en logements intermédiaires, aptes à accéder à un logement autonome, signalées par les travailleurs sociaux des associations ou des collectivités territoriales, les bailleurs sociaux, le SIAO.

La visualisation de ces demandes se fait par le biais du fichier départemental de la demande locative sociale où elles sont contingentées avec le label « CP-sortants de structures d'hébergement ».

- Les personnes se déclarant sans abri ou habitat de fortune et pour lesquelles il y a soit un signalement fait par le SIAO, un(e) travailleur(se) social(e) d'une collectivité locale ou territoriale ou d'une association œuvrant dans le domaine du logement ou de l'insertion, soit une labellisation automatique dans le fichier de la demande locative sociale si le demandeur coche la case « sans abri, habitat de fortune, bidonville ».

La visualisation de ces demandes se fait par le biais du fichier départemental de la demande locative sociale où elles sont contingentées avec le label « CP- Sans abri ».

Pour l'ensemble des ménages visés en priorité 2, seule la DDETS est habilitée à continger leur demande via le fichier départemental de la demande locative sociale, à l'exception des ménages se déclarant sans abri ou en habitat de fortune pour lesquels la labellisation se fera automatiquement dans le fichier de la demande locative sociale.

Priorité 3

Les personnes exposées à des situations d'habitat indigne. Ces situations repérées par la DDETS, la DDT ou l'ARS font l'objet d'un arrêté préfectoral qui servira de justificatif pour la labellisation.

La visualisation de ces demandes se fait par le biais du fichier départemental de la demande locative sociale où elles sont contingentées avec le label « CP- habitat indigne ».

Pour l'ensemble des ménages visés en priorité 3, seule la DDETS est habilitée à continger leur demande via le fichier départemental de la demande locative sociale.

Le reste des publics prioritaires listés à l'article L. 441-1 du CCH.

La visualisation de ces demandes se fait par le biais du fichier départemental de la demande locative sociale où elles sont contingentées avec le label « CP-publics prioritaires Art L.441-1 ».

Priorité 4

Pour l'ensemble des ménages visés en priorité 4, la labellisation se fait automatiquement dans le fichier de la demande locative sociale, à l'exception des personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée pour lesquelles la labellisation se fera manuellement par les bailleurs sociaux, au motif : « autre motif particulier » et sur présentation d'une attestation de pôle emploi.

Les demandeurs prioritaires référencés dans le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)

Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) renouvelé pour la période 2019-2023, a été adopté par arrêté et co-signé du Préfet et du Président du Conseil Départemental le 12 juillet 2019.

En effet, les orientations du PDALHPD sont prises en compte dans le PPG de Le Mans Métropole. En plus, l'attribution des logements se fait également au bénéfice des personnes visées par le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées, défini par le décret n° 2007-1688 du 29 novembre 2007.

Le public prioritaire issues de l'article L.441-1 du CCH sont repérés de façon automatique dans le fichier partagé de la demande locative sociale ; Outre les publics mentionnés au titre du contingent préfectoral, il s'agit :

- Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L114 du code de l'action sociale et des familles, ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap.

- 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, et personnes menacées de mariage forcé (ces situations sont attestées par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre Ier du même code).
- Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers.
- Personnes menacées d'expulsion sans relogement.
- Personnes victimes de violences sexuelles avec mesure d'éloignement.
- Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévu aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10 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.

En dehors des ménages mentionnés par l'article L.441-1 du CCH, le PDALHPD a élaboré un plan pour prendre en considération les besoins des ménages.

Ce plan est décliné en 4 axes et 14 actions prioritaires visant à :

Soutenir l'offre d'hébergement répondant aux besoins des publics, en cohérence avec le déploiement du « logement d'abord ».

Renforcer la coordination partenariale pour développer une offre adaptée visant à favoriser l'accès au logement.

Favoriser le maintien dans le logement des ménages les plus fragiles

Repenser la gouvernance et le dispositif d'observation du Plan.

b) Critères de priorité locaux

Dans le cadre de la révision du PPGDID et la mise en œuvre de la cotation de la demande, Le Mans Métropole, outre l'application des critères de priorité nationales, souhaite inscrire dans sa prochaine convention intercommunale d'attribution l'ensemble des demandeurs appartenant aux priorités locales. Ces critères de priorité locaux seront applicables dans l'attribution des logements sociaux.

Ces critères s'appliqueront également :

- dans la gestion de toute attribution de logements sociaux (orientations en matière de logement définies par la Conférence Intercommunale du Logement),
- dans la gestion du contingent réservé Le Mans Métropole.

Enjeux

- adapter les critères généraux et départementaux aux besoins repérés à l'échelle de Le Mans Métropole,
- la politique de mixité sociale des attributions,
- favoriser l'attribution de logement pour les ménages de 1^{er} quartile.

Etat des lieux

Une attention particulière est portée aux autres situations des demandeurs justifiant un dispositif particulier d'instruction et d'attribution.

Pour toutes les autres situations nécessitant, du fait de leur complexité (ex. impayés, problème de comportement...), un examen particulier, les modalités de relogement seront étudiées dans le cadre des instances existantes de manière partenariale.

Les modalités de relogement des personnes concernées par les démolitions-reconstructions de l'ANRU 2 seront prévues dans le cadre de la convention intercommunale d'attributions (CIA).

L'examen de ces situations pourra être l'occasion d'identifier des besoins spécifiques en termes de logement adapté. En effet, certains publics ne relèvent pas immédiatement d'un logement classique, mais d'un logement adapté ou de structures sociales ou médico-sociales.

Le Mans Métropole dans le cadre de sa compétence en matière d'habitat et de son rôle de délégataire des aides à la pierre de l'État, est mobilisée pour financer des projets en investissement (PLAI dit « classiques » ou « adapté »).

Entre 2019 et 2022, 39% des logements sociaux financés à l'échelle de Le Mans Métropole sont des Prêt Locatifs Aidés d'Intégration (PLAI). Le taux de PLAI dans l'offre nouvelle est ajusté à l'échelle des communes et des IRIS selon la sectorisation du Programme Local de l'Habitat, qui identifie les quartiers les plus et les moins dotés en logements sociaux à bas loyer.

Fiche action 4.1

Mettre à jour les critères de priorité locaux de Le Mans Métropole

Calendrier

En 2024

Partenaires de l'action

Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, Bailleurs sociaux, associations œuvrant dans le domaine du logement, de l'hébergement et du handicap

Pilote de l'action

Le Mans Métropole

Contenu

Le Mans Métropole a adopté en 2018 sa première Convention Intercommunale des Attributions. Cette convention a permis de définir les publics prioritaires sur le territoire. Arrivant à son terme en 2024, elle devra être révisée.

Dans ce cadre, il conviendra notamment de mettre à jour et d'articuler les priorités au niveau intercommunal, dans le respect de l'article L.441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation et d'intégrer la liste des travailleurs essentiels « spécifiques » de Le Mans Métropole.

5 - La cotation de la demande pour la transparence des attributions et la mixité sociale

L'article L. 441-2-8 du CCH stipule que chaque EPCI doté d'un PLH et d'une CIL élabore un PPGDID pour mettre en œuvre une gestion partagée des demandes qui inclut une grille de cotation locale de la demande.

Également, l'article R441-2-10 du CCH modifié par le Décret n° 2019-1378 du 17 décembre 2019 mentionne que :

- Dans le PPGDID est défini, les modalités du système de cotation, notamment les critères choisis, leur pondération et les cas dans lesquels le refus du demandeur d'un offre adaptée a des effets sur ses points de cotation de la demande,
- le système de cotation est **un outil d'aide à la décision** accompagnant les bailleurs sociaux et partenaires réservataires à la mise en œuvre des objectifs de mixité sociale et/ou la mixité résidentielle. Elle doit être appliquée par tous les acteurs de manière uniforme à l'ensemble des demandes de logement social sur le territoire Le Mans Métropole,
- parmi les critères de cotation de la demande, un ensemble de critères est mise en œuvre afin de désigner les demandeurs prioritaires,
- le PPGDID doit préciser les informations communiquées au demandeur, sur le parc social, sur le positionnement relatif du demandeur par rapport aux autres demandes, sur la typologie et le délai d'attente moyen constaté ainsi que la localisation des logements.

Un travail important a été effectué sur la formalisation des critères et sur l'objectivation par la CIL ; ce qui a permis de dégager les **principes opérationnels** de la cotation :

- outiller l'aide à la décision,
- décliner les orientations d'attribution définies en partenariat sur territoire et les priorités définies dans le CCH,
- favoriser la mixité sociale et la qualification du parc,
- réinterroger l'organisation partenariale de la gestion de la demande,
- mettre en place une cellule d'information sur l'accès au logement social.

Tous ces principes opérationnels ont pour but de faciliter l'attribution des logements sociaux et également améliorer le traitement des demandes.

Il est nécessaire de statuer sur le fait qu'il n'est aucun cas un système de classement des demandes ou d'automatisation de l'attribution de logement, mais permet d'ordonner les demandes similaires, de favoriser la transparence des attributions et la sélection des candidats.

Enjeux

- Gagner du temps sur la prise en compte des situations,
- gérer la demande,
- améliorer la transparence,
- articuler les instances existantes,
- émerger les besoins en offre de logements adaptés sur le territoire,
- meilleure distribution des logements afin de ne pas privilégier que des ménages prioritaires sur certains logements.

Etat des lieux

Un travail a été fait au niveau des différentes instances afin de définir la grille de cotation de la demande des logements sociaux et sa pondération. En effet, la grille de cotation de Le Mans Métropole a été travaillée de manière partenariale. La grille de cotation a été approuvée en lors de la Conférence Intercommunale du Logement plénière de mai 2023 et sera mise en vigueur en 2024 après la délibération du Conseil Communautaire.

a) La grille de cotation de la demande : Le Mans Métropole

Une grille de cotation a été élaborée au niveau du territoire pour faciliter l'accès au logement social selon plusieurs critères de priorités. Ces critères ont été choisis en combinant les données issues du *Cerfa 5* et en fonction des priorités nationales, départementales et locales (voir partie 4). Grâce à ce travail, l'obtention des points sera automatisée pour les demandes remplissant un ou plusieurs critères.

Ainsi, en 2024 la grille de cotation regroupera toutes les recommandations réglementaires relevant du respect des priorités définis par l'article L.441-1 du CCH, en plus d'autres critères locaux tel que « l'état de la demande » sont pris en compte afin d'assurer la politique de mixité sociale.

La grille de cotation applicable sur le territoire comporte plusieurs blocs de priorités : tel que celles du contingent préfectoral, des publics prioritaires issus de l'article L.441-1 du CCH, des priorités de l'EPCI et des critères liés à l'état de la demande.

◆ Les critères de priorité Nationale

sont repartis en deux groupes suivant un degré de priorisation allant de Priorité 1 à Priorité 4. Ainsi, chacun des publics prioritaires de 1 à 3 peuvent bénéficier des points cumulables entre eux, par contre les publics prioritaires 4 issus de l'article L.441-1 du CCH sont comptabilisé qu'une seule fois.

La liste des travailleurs essentiels « spécifiques » à Le Mans est inscrite dans la Convention Intercommunale des Attributions (CIA) 2024-2029.

Points cumulables entres eux	Priorité 1	<i>Contingent</i>	CP - DALO	200 points
	Priorité 2	<i>Contingent</i>	Personnes victimes de violences familiales, de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords, les personnes engagées dans un parcours de sortie de prostitution, les personnes victimes de traite des êtres humains ou de proxénétisme	80 points
	Priorité 2	<i>Contingent</i>	Personnes bénéficiaires d'une protection internationale	80 points
	Priorité 2	<i>Contingent</i>	Personnes sortantes de structures d'hébergements ou de logements intermédiaires ou adaptés	80 points
	Priorité 2	<i>Contingent</i>	Personnes dépourvues de logement	80 points
	Priorité 3	<i>Contingent</i>	Personnes exposées à des situations d'habitat indigne sous procédure (ARS ou VDM)	70 points
Ne peut être comptabilisé qu'une seule fois	Priorité 4	<i>Contingent</i>	Autres personnes prioritaires au titre de l'article L.441-1 du CCH	20 points
Priorité nationale	Travailleur essentiel	Statut d'activité du demandeur ou du codemandeur	Personne en activité considérée comme travailleur essentiel au regard de son métier conformément à la liste arrêtée dans la Convention Intercommunale des Attributions de Le Mans Métropole	20 points

◆ **Les critères de priorité de Le Mans Métropole**, Sont détaillés ci-dessous. Ils se décomposent en plusieurs critères, traitant des démolitions dans le cadre de l'ANRU, de la composition des ménages, de l'âge ou encore de l'état de santé.

Ainsi les demandeurs obtiennent autant de points qu'ils répondent aux critères.

Priorité EPCI	ANRU	<i>Motif de la demande</i>	Locataire d'un logement dans le cadre de l'ANRU	80 points
	Composition du ménage	<i>Nombre d'enfants à charge</i>	Supérieur ou égal à 5	15 points
	Âge	<i>Age du demandeur ou du codemandeur</i>	D'au moins 60 ans	15 points
	Âge	<i>Age du demandeur ou du codemandeur</i>	Moins de 25 ans ET étudiant OU apprenti	15 points
	État de santé	<i>Etat de santé du demandeur, codemandeur ou toute personne à charge du foyer</i>	Personne en situation de handicap et dont la demande est supérieure à 12 mois	15 points

Les critères liés aux motifs de la demande sont cumulables avec les priorités nationales et locales. Ils concernent la situation de logement actuel du demandeur, des critères économiques (liés à la mobilité professionnelle par exemple), ou encore la proximité du logement actuel avec les équipements et services.

Motif de la demande	Divorce ou séparation	10 points
	Logement trop grand ET locataire d'un logement HLM OU locataire dans le parc privé OU propriétaire occupant	10 points
	Logement trop petit ET locataire d'un logement HLM OU locataire dans le parc privé OU propriétaire occupant	10 points
	Logement éloigné du lieu de travail OU changement de lieu de travail	10 points
	Locataire ou propriétaire occupant dont le logement est mis en vente par son propriétaire	10 points
	Logement éloigné des équipements et services	10 points
Statut d'activité du demandeur ou codemandeur	Assistant(e) maternel(le) ou familiale	10 points
Statut logement actuel	Locataire du parc HLM depuis au moins 3 ans	10 points

- une valorisation de l'ancienneté de la demande est prise en compte avec l'obtention de points progressivement selon le nombre d'année d'ancienneté.

Ancienneté de la demande	De 1 à 2 ans	4 points
	De 2 à 3 ans	6 points
	Supérieure à 3 ans	8 points

- Une pondération négative, liée aux motifs de refus est intégrée dans la grille de cotation afin de sensibiliser les demandeurs aux conséquences des refus ou des non réponse d'une proposition ou d'une prospection.

Nombre de propositions refusées	De 2 à 3	- 20 points
	Supérieur à 4	- 50 points
Motif de refus de proposition	Non réponse	- 20 points
	Attribution parc privé	- 50 points
	Accession à la propriété	- 50 points
Motif de refus de prospection	Attribution parc privé	- 25 points
	Accession à la propriété	- 25 points
Nombre de prospections refusées	Supérieur à 3	- 10 points

- Lors du passage en CALEOL d'un demandeur, des points sont attribués aux ménages classés 2 ou 3, afin d'augmenter légèrement leur priorité pour un prochain passage en CALEOL.

Point(s) pour attribution CAL	Rang 2 (1 à 2 fois)	2 points
	Rang 2 3 et plus)	4 points
	Rang 3 (1 à 2 fois)	1 point
	Rang 3 (3 et plus)	2 points

b) La mise en application de la cotation sur Le Mans Métropole

La mise en place de la cotation de la demande, a nécessité plusieurs phases d'élaboration et de tests afin d'aboutir à une grille de cotation définitive. La phase de test pour vérifier l'efficacité de la grille a démarrée en 2022 avec Le Mans Métropole Habitat et Sarthe Habitat. Les autres bailleurs ont démarré les tests en 2023.

Une évaluation de la grille de cotation sera effectuée 6 mois après sa mise en application (au cours du deuxième semestre 2024).

Enfin, Le Mans Métropole organisera des sessions de formations auprès des communes et partenaires volontaires du territoire, afin de sensibiliser et former sur le principe de la cotation, la grille et son utilisation. Un volet communication auprès des demandeurs est également prévu. Cette communication au grand public comportera deux volets : l'un physique disponible dans les lieux d'accueil et d'enregistrement des demandes et l'autre, numérique, disponible sur le site Internet de Le Mans Métropole.

Fiche action 5.1

Cotation et protection des données personnelles

Calendrier

2023/2024

Partenaires de l'action

Le Mans Métropole, les Bailleurs sociaux

Pilote de l'action

Le Mans Métropole

Contenu

- La cotation, telle que stipulée par la loi ELAN, constitue un dispositif d'aide à la décision mis en place par Le Mans Métropole. Les traitements opérés à cette occasion relèvent donc de la responsabilité de Le Mans Métropole. L'exploitation des données seront encadrées et une formation sera mise en place à partir de la mise en application de la cotation de la demande. Les données de chaque dossier étudié dans le cadre d'une CALEOL seront encadrées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

- Par ailleurs, le RGPD, dans son article 35 - 4, dispose que l'autorité de contrôle établit et publie une liste des types d'opérations de traitement pour lesquelles une analyse d'impact relative à la protection des données est requise. C'est ainsi que par délibération n° 2018-327 du 11 octobre 2018, la CNIL identifie l'instruction des demandes et gestion des logements sociaux comme traitement nécessitant une analyse d'impact. Cette analyse d'impact permettra d'identifier les risques et de mettre en œuvre un ensemble de dispositions permettant de construire un traitement conforme au RGPD et respectueux de la vie privée des demandeurs de logement.

Enjeux

- Protéger les informations personnelles des demandeurs,
- encadrer l'exploitation des informations dans un but bien défini,
- évaluer la fiabilité du système et la renforcer.

Fiche action 5.2

Mise en place de la cotation de la demande

Calendrier

1^{er} semestre 2024

Partenaires de l'action

Le Mans Métropole, les Bailleurs sociaux et imhoweb

Pilote de l'action

Le Mans Métropole

Contenu

- Après la validation de la grille de cotation lors de la dernière Conférence Intercommunale du Logement et fort du bilan de l'expérimentation de la grille de cotation effectuée par les bailleurs sociaux, il convient à présent de mettre en pratique le système de cotation à partir de 2024.
- L'adaptation de la grille de cotation passe par un suivi régulier afin de corriger les manquements lors de son application ou d'apporter différents changements réglementaires.

Suivi et évaluation de la cotation***Calendrier******2023/2024******Partenaires de l'action****Le Mans Métropole, les Bailleurs sociaux****Pilote de l'action****Le Mans Métropole****Contenu***

- Mettre en place des réunions périodiques avec les bailleurs sociaux et partenaires pour une évaluation d'ensemble sur l'utilisation de la cotation et les points nécessitant des améliorations.

Enjeux

- Suivi des cotations des attributaires aux demandeurs les plus modestes,
- suivi des attributions des ménages prioritaires et évaluer la mixité sociale,
- questionner la fiabilité du système de cotation et la renforcer si nécessaire,
- faire un bilan annuel de la cotation.

Un bilan, traitant des attributions et des points de cotations associés aux ménages prioritaires, sera présenté annuellement en Conférence Intercommunale du Logement Plénière.

6 - Les outils de suivi de la mise en œuvre du PPG

a) la réalisation d'un bilan annuel des attributions de logements sociaux à l'échelle communes/EPCI et la mise à disposition d'au moins un lieu d'accueil.

Etat des lieux

La loi prévoit la réalisation par les bailleurs sociaux à l'attention des Présidents d'EPCI et de la Conférence Intercommunale du Logement d'un bilan annuel des attributions de logements sociaux.

La question du contenu de ce rapport (quantitatif et qualitatif) et de l'échelle quartiers (dont Quartiers prioritaires politique de la Ville) /communes/EPCI reste à définir.

Ce rapport doit être mis à disposition d'au moins un lieu d'accueil. La présentation de ce rapport au demandeur nécessitera une présentation plus synthétique que la version communiquée au Président de l'EPCI et présentée à la Conférence Intercommunale du Logement.

Enjeux

- Renforcer la connaissance des attributions de logements sociaux à l'échelle quartiers (dont Quartiers prioritaires politique de la Ville) /communes/EPCI,
- avoir une vision par bailleur et consolidée de ces attributions de logements sociaux à différentes échelles.

Fiche action 6.1

Etablir le bilan annuel de la cotation, des attributions et demandes des logements sociaux et mettre à disposition celui-ci auprès d'au moins un lieu d'accueil.

Calendrier

Chaque année

Partenaires de l'action

*Direction Départementale de l'Emploi,
du Travail et des Solidarités, Bailleurs sociaux,
CREHA Ouest*

Pilote de l'action

Bailleurs sociaux et Le Mans Métropole

Contenu

- Le contenu du rapport sera à définir en lien avec les bailleurs sociaux et l'État (cf. art. L441-2-8 et L.441-2-5 du CCH). Les indicateurs retenus s'appuieront sur les statistiques de la demande satisfaite : typologie du logement, composition familiale, âge des occupants et ressources des ménages (pour les nouveaux entrants). Les indicateurs pour les attributions pourront être élaborés avec l'appui du prestataire chargé de l'étude sur l'occupation du parc social : typologie du logement, composition familiale, âge des occupants et ressources du ménage.
- La sectorisation des attributions est faite par le fichier commun à l'échelle communale et à l'échelle infra-communale uniquement sur la Ville du Mans.
- Les modalités de mise à disposition au public dans le cadre du service d'information et d'accueil des demandeurs de logements seront à examiner.

Une évaluation annuelle de l'atteinte des objectifs définis par la CIA sera présentée en Conférence Intercommunale du Logement par le service Habitat Logement de Le Mans Métropole avec l'appui des bailleurs sociaux, de l'USH et du CREHA Ouest et de la DREAL.

Cette évaluation portera sur les objectifs définis par la loi Égalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 :

- atteinte des objectifs de relogement hors QPV pour le 1^{er} quartile : global, par secteurs géographiques et par bailleur,
- atteinte des objectifs de proposition de logements pour le 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} quartile en QPV : global, par QPV et par bailleur,
- relogement des prioritaires : global et par bailleur et réservataire,
- actions des bailleurs et partenaires pour l'équilibre territorial,
- demandes en cours sur le territoire de Le Mans Métropole,
- effet de la cotation de la demande sur les attributions.

D'autres partenaires pourront être sollicités pour alimenter ce bilan annuel (Département, Action Logement Services, DDETS, ...).

B) des outils de suivi de la mise en œuvre du PPG⁸

Etat des lieux

Après avis de la Conférence Intercommunale du Logement, un bilan de la mise en œuvre du PPG doit être soumis chaque année au conseil de la communauté. Un bilan mi-parcours (à 3 ans) et final sera également établi au terme des 6 ans du plan. La durée de validité du plan peut être prorogée d'un an.

En cas d'élargissement intercommunal, le plan sera adapté dans un délai d'un an

Enjeux

- Faire connaître les actions menées.
- Suivre l'état d'avancement du plan.

Fiche action 6.2

Etablir le bilan annuel , triennal et final de la mise en œuvre du PPG

Calendrier

À partir de décembre 2024

Partenaires de l'action

Acteurs du logement et de l'hébergement,
Etat (DDETS-DDT) Département, communes

Pilote de l'action

Le Mans Métropole

Contenu

- Présentation d'un bilan annuel sous la forme d'une délibération au conseil de la communauté après avis de la Conférence intercommunale du Logement (CIL).
- Réalisation d'un bilan mi-parcours fin 2026 et final (2028) après avis de la CIL et de l'État. Ce rapport est rendu public.
- Évaluation 6 mois avant la fin de validité du Plan en association avec l'Etat, la CIL et les personnes morales associés à son élaboration.
- Organisation de la consultation des représentants locaux des associations de locataires siégeant à la CNC et associations œuvrant dans le domaine de l'hébergement à l'élaboration du PPG⁹ (source L.441-2-8 du CCH).

⁸ – cf. article R441-2-12 du CCH

⁹ – Les représentants locaux de la Commission Nationale de Concertation sont la CNL (Confédération Nationale du Logement), la CGL (Confédération Générale du Logement), la CLCV (Confédération Consommation, Logement , Cadre de Vie), la CSF (Confédération Syndicale des Familles).

Annexe 1 :	Porter à connaissance de l'état du 25 mars 2016	61
Annexe 2 :	Tableau récapitulatif des lieux d'accueil et d'information du demandeur et leurs missions	77
Annexe 3 :	Arrêté préfectoral du 30 décembre 2015 agréant le fichier départemental de la demande locative sociale	78
Annexe 4 :	Arrêté préfectoral du 2 novembre 2006 définissant le délai anormalement long	80
Annexe 5 :	Convention Régionale sur l'utilisation et la gestion des fichiers partagés	82
Annexe 6 :	Charte interrégionale de déontologie (et son annexe départementale)	91
Annexe 7 :	Grille de cotation de la demande	100
Annexe 8 :	Synthèse des fiches actions	101



**PRÉFET
DE LA SARTHE**

*Liberté
Egalité
Fraternité*

**PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL ET
D'INFORMATION ET DES DEMANDEURS – PPGDID**

Porter à connaissance des services de l'État

Introduction

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGDID) a été instauré par l'article 97 de la loi pour l'accès à un logement et un urbanisme rénové du 24 mars 2014 (loi ALUR).

Le PPGDID découle des orientations sur les attributions définies par la conférence intercommunale du logement (CIL), et formalise opérationnellement les moyens et procédures au service d'une meilleure gestion de la demande en logement social et de l'information aux demandeurs.

Ce dispositif exprime une double volonté du législateur :

- Simplifier les démarches des demandeurs de logements sociaux et améliorer leur information en ce qui concerne l'enregistrement et le traitement de leur demande ;
- Renforcer le rôle des intercommunalités, nouvel échelon privilégié de l'élaboration des politiques publiques locales en matière de logement et d'attributions.

Le plan définit les orientations destinées à :

- Assurer une gestion partagée des demandes de logement social ;
- Mettre en place un système de cotation de la demande de logement social ;
- Satisfaire le droit à l'information du demandeur ;
- Mettre en place un service d'information et d'accueil du demandeur ;
- Traiter les demandes émanant des ménages en difficulté.

Conformément aux dispositions de l'article L 441-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH), l'élaboration d'un PPGDID est obligatoire pour les intercommunalités suivantes :

- Les EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat (PLH) ;
- Les EPCI compétents en matière d'habitat avec au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville.

La communauté urbaine du Mans est dotée d'un PPGDID approuvé le 1^{er} décembre 2016. Par délibération en date du 25 janvier 2018, la communauté urbaine du Mans a arrêté un projet de PPGDID révisé suite à l'entrée de nouvelles communes membres au 1^{er} janvier 2017. Le projet de PPGDID a fait l'objet d'un avis favorable de la Conférence Intercommunale du Logement dans sa séance du 30 mars 2018 et a été approuvé le 12 avril 2018.

La collectivité a engagé une procédure de mise en conformité du plan afin d'y intégrer le système de cotation de la demande locative sociale, rendu obligatoire par la loi pour l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi ELAN) du 23 novembre 2018.

Le préfet dispose d'un délai de 3 mois à compter de la date de réception de la délibération, soit jusqu'au 22/02/2023, pour porter à la connaissance de l'EPCI les objectifs à prendre en compte sur son territoire, au regard du nouveau du système de cotation de la demande locative sociale.

I – Cadre réglementaire du PPGDID

(décret n°2015-524 du 12 mai 2015 relatif au plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur, modifié par le décret n° 2019-634 du 24 juin 2019).

1 – Processus d'élaboration du plan

(article R. 441-2-11 du CCH)

- **Engagement de la procédure**
 - La procédure d'élaboration du plan est engagée par délibération de l'organe de gouvernance de l'EPCI ;
 - Elle fixe les modalités d'association des communes membres et des bailleurs sociaux présents sur le territoire ;
 - Le président de l'EPCI désigne, sur proposition des bailleurs sociaux présents sur le territoire, leur représentant qui sera associé à l'élaboration du plan.
- **Porter à connaissance**
 - Dans un délai de 3 mois suivant la délibération, le représentant de l'Etat sur le territoire porte à connaissance de l'EPCI les objectifs à prendre en compte en matière de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs ;
 - Les bailleurs et les communes membres associés à l'élaboration du plan communiquent à l'EPCI les informations nécessaires à son élaboration, ainsi que toute proposition sur le contenu.
- **Projet du plan**
 - L'EPCI rédige un projet de plan en association avec le représentant des bailleurs sociaux ;
 - Ce projet est soumis à l'avis des communes membres de l'EPCI et de la conférence intercommunale du logement, ou à défaut de chacune des personnes morales associées à son élaboration. Si l'avis n'a pas été rendu dans un délai de deux mois, il est réputé favorable ;
 - Le projet de plan est ensuite transmis au représentant de l'État pour observations. Si l'avis n'a pas été rendu dans un délai de deux mois, il est réputé favorable.
- **Adoption du plan**
 - Le plan est adopté par délibération de l'EPCI ;
 - Il doit intégrer les éventuelles demandes de modification du représentant de l'Etat.

2 – Durée de validité et processus de suivi et d'évaluation du plan

(articles R. 441-2-12, R. 441-2-13, R. 441-2-14 du CCH)

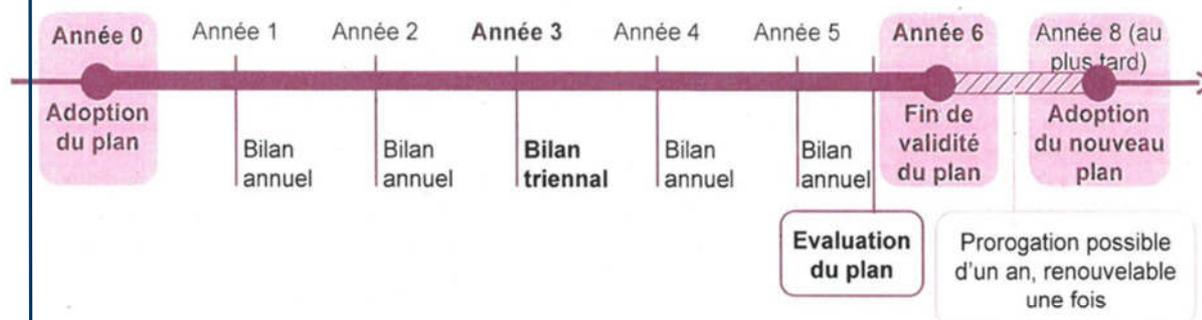
Les délais de validité du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs sont les suivants :

- Le plan est valable 6 ans ;
- Sa durée de validité peut être prorogée d'un an, renouvelable une fois, en attendant l'adoption du nouveau plan.

La procédure d'évaluation prévue du plan se présente comme suit :

- Tous les ans, un bilan de la mise en œuvre du plan est réalisé : après avoir été soumis pour avis à la conférence intercommunale du logement, il est soumis à l'approbation de l'EPCI ;
- Trois ans après l'entrée en vigueur du plan, un bilan triennal est réalisé : il est établi par l'EPCI, soumis à l'avis du représentant de l'Etat et de la conférence intercommunale du logement puis rendu public. Si ce bilan révèle des insuffisances, le plan est révisé en fonction. Le représentant de l'Etat peut être amené à mettre en demeure l'EPCI de procéder à cette révision ;

- Six mois avant sa fin de validité, l'EPCI conduit une évaluation du plan et de sa mise en œuvre, à laquelle sont associés l'Etat, la conférence intercommunale du logement ainsi que les personnes morales associées à son élaboration.



3 – Contenu du plan

(article R. 441-2-10 du CCH)

Le plan définit les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et à satisfaire le droit à l'information prévus à l'article L. 441-2-6 du CCH, en fonction des besoins en logements sociaux et des circonstances locales (article L. 441-2-8 du CCH).

Pour la mise en œuvre de ces orientations, il détermine les actions auxquelles sont associés les organismes bailleurs, l'État et les autres réservataires de logements sociaux et, le cas échéant, d'autres personnes morales intéressées.

La mise en œuvre du plan doit se traduire par des conventions signées entre l'EPCI et :

- Les organismes bailleurs ;
- L'État ;
- Les autres réservataires de logements sociaux ;
- D'autres personnes morales intéressées.

Le plan comporte notamment les éléments suivants :

- Concernant l'enregistrement de la demande, le plan doit préciser les modalités locales d'enregistrement de la demande et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement (1^o de l'article R. 441-2-10).

→ *Les modalités locales d'enregistrement de la demande sont précisées dans la convention régionale Etat / USH des Pays de la Loire / CREHA OUEST du 10 février 2020 relative aux fichiers départementaux de la demande locative sociale des Pays de la Loire.*

- Concernant le dispositif de gestion partagée, le plan doit préciser les orientations de ce dispositif visant à satisfaire le droit à l'information, et notamment (3^o de l'article R. 441-2-10) :
 - Les fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée ;
 - Les modalités de pilotage du dispositif ;
 - Le calendrier de mise en œuvre du dispositif.

→ *Les modalités de mise en œuvre d'un dispositif de gestion partagée sont précisées dans la convention régionale Etat / USH des Pays de la Loire / CREHA OUEST du 10 février 2020 relative aux fichiers départementaux de la demande locative sociale des Pays de la Loire.*

- Concernant la connaissance de l'offre de logements sociaux, le plan doit préciser les modalités de qualification / cartographie du parc social (4° de l'article R. 441-2-10) :
 - Les indicateurs utilisés ;
 - L'échelle géographique à laquelle la qualification est réalisée ;
 - Les moyens mobilisés pour réaliser la qualification.
- Concernant l'estimation du délai d'attente moyen par typologie de logement et par secteur géographique pour obtenir l'attribution d'un logement locatif social, le plan doit préciser les indicateurs utilisés (5° de l'article R. 441-2-10) ;

→ Dans la région Pays de la Loire, la définition des indicateurs a été harmonisée. Les indicateurs sont les suivants :

Pour les logements individuels et/ou collectifs, et par typologie (chambre en colocation, studio/1 pièce, T2/2 pièces, T3/3 pièces, T4/4 pièces, T5/5 pièces, 6 pièces et +) :

- nombre de demandes en cours
- nombre de logements par typologie
- nombre d'attributions réalisées l'année N-1

Les données sont consultables sur le site d'enregistrement en ligne, « rubrique chiffres clés ».

Le demandeur dispose de toutes les données pour calculer lui-même le délai moyen d'attente.

- Concernant l'information des demandeurs, le plan fixe :
 - Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social ainsi que les responsables de cette réception (2° de l'article R. 441-2-10) ;
 - Les règles communes relatives au contenu de l'information prévue à l'article R. 441-2-17 et aux modalités de délivrance de celle-ci aux demandeurs (6° de l'article R. 441-2-10) ;

→ Les règles communes relatives au contenu de l'information délivrée pourront faire l'objet d'une charte.

- Les conditions dans lesquelles les demandeurs disposeront d'informations concernant les procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements sur le territoire de l'établissement de coopération intercommunale, les critères de priorité applicables sur ce territoire dans le respect des articles L. 441-2-3, L. 441-1 et du II de l'article L. 301-1, les caractéristiques et la localisation du parc social, et les indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen selon les secteurs géographiques et les types de logement ainsi que la liste des lieux d'accueil (R. 441-2-16 2° alinéa).
- Concernant l'organisation du service d'information et d'accueil, le plan doit préciser la configuration et les conditions de fonctionnement de ce service (7° de l'article R. 441-2-10) :
 - La nature et le contenu de l'information délivrée ;
 - La liste des organismes et services participant au service d'information et d'accueil des demandeurs de logement ;
 - La liste et la localisation des lieux d'accueil en précisant les missions minimales qu'ils doivent remplir et s'ils sont ou non guichets d'enregistrement des demandes de logement social ;
 - Les missions particulières du ou des lieux d'accueil communs prévus au deuxième alinéa du I de l'article L. 441-2-8, en précisant s'ils sont ou non guichets d'enregistrement des demandes de logement social.

→ La mise en place de ce service d'information et d'accueil fera l'objet d'une convention.

- Concernant l'examen de cas particuliers, le plan doit préciser (8° de l'article R. 441-2-10) :
 - La liste des situations des demandeurs de logements sociaux justifiant d'un examen particulier ;
 - La composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner.

- Concernant les mutations internes au sein du parc de logements locatifs sociaux, le plan doit préciser les moyens permettant de les favoriser (9° de l'article R. 441-2-10).
- En accord avec le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, le plan doit préciser (10° de l'article R. 441-2-10) :
 - Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux ;
 - Les conditions de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement.
- Concernant le système de cotation de la demande, le plan doit préciser (11° de l'article R. 441-2-10) :
 - Les critères de cotation choisis, leur pondération, les cas dans lesquels le refus d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeur a des effets sur la cotation de la demande ainsi que la nature de ces effets ;
 - Les modalités d'évaluation périodique du système ;
 - Les modalités et le contenu de l'information due au public et au demandeur.

→ Les modalités de mise en œuvre du système de cotation sont renvoyées à la convention régionale Etat / USH des Pays de la Loire / CREHA OUEST du 10 février 2020 relative aux fichiers départementaux de la demande locative sociale des Pays de la Loire qui nécessite une mise à jour sur ce point précis.

- Concernant les dispositions facultatives relatives à la location choisie (12° de l'article R. 441-2-10), le plan doit préciser si l'EPCI souhaite l'initier ou rappeler s'il les a déjà mises en place, en définissant les principes, ainsi que les modalités de mise en œuvre et d'évaluation.
- Concernant la participation à titre expérimental de personnes morales soumises à la loi n°70-9 du 2 janvier 1970 à la collecte et à la diffusion d'informations sur l'offre de logements disponibles (ex. ADIL ou agences d'urbanisme), le plan doit en préciser (13° de l'article R. 441-2-10) :
 - Le principe de cette participation ;
 - Les modalités de cette participation ;
 - Les modalités de l'évaluation de cette participation.

II – Éléments à prendre en compte dans le PPGDID

1 – Articulation du PPGDID avec les autres documents territoriaux

Les orientations définies dans le PPGDID doivent être définies en cohérence avec les orientations des documents programmatiques suivants :

- **Le plan départemental de l'habitat**

La collectivité devra rappeler les grands objectifs du PDH en lien avec les politiques de gestion et d'attribution des logements sociaux (ex : faciliter l'accès au logement des ménages les plus modestes, poursuivre la coordination des actions de prévention des expulsions locatives).

- **Le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées**

La collectivité devra rappeler les grands objectifs et les actions du PDALHPD en lien avec les politiques de gestion et d'attribution des logements sociaux (publics prioritaires, DALO, logement d'abord...).

- **Le programme local de l'habitat**

La collectivité devra citer les éléments relatifs aux politiques d'attribution et de peuplement présents dans le PLH (les grandes lignes).

- **La convention intercommunale d'attribution**

La collectivité devra rappeler les objectifs de la CIA relatifs aux engagements en faveur des ménages à bas revenus, en faveur des publics prioritaires, de la mixité sociale....

2 – Enregistrement de la demande et dispositif de gestion partagée

(Convention Etat, USH des Pays de la Loire et CREHA OUEST du 10 février 2020 relative aux fichiers départementaux de la demande locative sociale des Pays de la Loire).

Les fichiers partagés de la demande locative sociale (FDLS) ont été mis en place progressivement dans chacun des cinq départements de la région Pays de la Loire à partir de 1998. Leur administration et leur gestion sont assurées par le centre régional d'études pour l'habitat de l'Ouest (CREHA Ouest) au titre de gestionnaire départemental.

Conformément aux dispositions des articles L. 441-2-1 et R. 441-2-5 du CCH, les fichiers se substituent au système national d'enregistrement de la demande (SNE). Ils font l'objet d'une mise en conformité au cahier des charges national des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social (SPTA). Ils sont agréés en tant que tel par arrêté préfectoral dans chaque département de la région .

Pour accéder au fichier départemental, les partenaires doivent au préalable adhérer au dispositif en signant une convention avec le CREHA Ouest. Ils bénéficient alors d'un accès à l'application informatique « Imhoweb » mise en réseau et portant sur les données de l'imprimé national de demande Cerfa.

La mise en œuvre, la maintenance et le fonctionnement sont assurés par le CREHA Ouest, administrateur de réseau du système d'enregistrement du numéro unique pour le compte de l'ensemble des partenaires signataires.

Les fichiers partagés permettent la gestion partagée de la demande entre les bailleurs, l'État, les collectivités territoriales, Action Logement, de l'enregistrement de la demande à l'attribution du logement.

Leur rôle est :

- D'assurer l'enregistrement de la totalité de la demande de logements HLM dans chaque département, en éliminant les doubles comptes ;
- De faciliter les démarches des demandeurs de logements locatifs sociaux ;
- De permettre le partage de ces demandes entre tous les bailleurs sociaux du département ;
- De faciliter pour les bailleurs, la préparation des propositions faites aux demandeurs en vue de l'attribution des logements ;
- D'opérer un suivi de la demande et des attributions et en particulier des conditions de satisfaction des besoins des demandeurs démunis, et d'offrir ainsi une source d'informations et de statistiques permettant une meilleure connaissance du marché du logement locatif social.

Ils répondent aux dispositions de l'article L. 441-2-7 du CCH, selon lesquelles les établissements publics de coopération intercommunale dotés d'un programme local de l'habitat approuvé, doivent mettre en place un dispositif de gestion partagée de la demande locative sociale. En adhérant aux fichiers partagés, ces EPCI sont réputés remplir leurs obligations.

Ce dispositif de gestion partagée fournit l'ensemble des informations relatives au traitement de la demande sur le territoire de l'EPCI, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Si un EPCI ne souhaite pas adhérer au fichier partagé géré par le CREHA OUEST, il a la possibilité de créer son propre dispositif informatique qui devra être interfacé avec l'application départementale.

3 – Les publics prioritaires pour l'accès au logement social

Les orientations du PPGDID doivent être compatibles avec les orientations adoptées par la conférence intercommunale, déclinées en engagements dans la commission intercommunale d'attributions.

Le plan doit répondre également à des enjeux de politiques publiques nationales, comme la mise en œuvre du droit au logement et la mixité sociale.

Par ailleurs, le système de cotation doit participer à la mise en œuvre du droit au logement opposable et doit être cohérent avec la définition des publics prioritaires.

1. Définition

Dans ce cadre, la question du logement des publics prioritaires est essentielle. Ce public est défini selon plusieurs sources, qu'elles soient nationales, départementales ou intercommunales.

Les publics prioritaires définis par le code de la construction et de l'habitation

Le code de la construction et de l'habitation reconnaît l'accès prioritaire au logement social :

- À des personnes dont la situation répond à l'un ou des critères définis à l'article L. 441-1 du CCH (par exemple les personnes en situation de handicap, les personnes mal logées, les personnes victimes de violence conjugale) ;
- Aux ménages DALO, reconnus « prioritaires et urgent » par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3 du CCH. Cette reconnaissance donne une priorité absolue à l'accès au logement social (obligation de résultat).

Les publics prioritaires du plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD)

Le PLALHPD 2019-2023 accorde une priorité à deux catégories de personnes prioritaires :

> les personnes éprouvant une difficulté d'accès ou de maintien dans un logement du fait de difficultés financières ou d'un cumul de difficultés d'ordre financière ou d'insertion sociale

> les personnes victimes de violences au sein de leur couple ou de leur famille, menacées de mariage forcé ou contraintes de quitter leur logement après des menaces de violence ou des violences effectivement subies.

Par ailleurs, au sein des publics considérés comme prioritaires pour l'accès à un logement social spécifiés à l'article L441-1 du Code de la construction et de l'habitation, quatre profils de ménages sont reconnus comme devant faire l'objet d'une attention particulière :

- les ménages relevant du Droit au logement opposable (DALO)
- les réfugiés
- les sortants d'hébergement de droit commun, hors asile
- les victimes de violences conjugales.

Les publics prioritaires définis à l'échelle de l'intercommunalité

Dans le cadre de la convention intercommunale d'attributions signée le 31/12/2018, la Communauté urbaine du Mans a défini 6 catégories de publics prioritaires spécifiques pour répondre aux problématiques locales :

- > ménages avec 5 enfants à charge ou plus, ménages nécessitant une mutation pour diminuer la charge locative, ménages du 1^{er} quartile
- > situations de handicap ou perte d'autonomie du fait du vieillissement (suppose labellisation)
- > ménages dépourvus de logement (camping, hôtel, sans abri, hébergés...)
- > personnes logées dans des logements impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux (sur justificatif)
- > situations de violences conjugales ou familiales
- > relogements liés au renouvellement urbain.

L'accès au logement des travailleurs dits essentiels

La crise sanitaire a révélé le caractère essentiel de certaines professions pour la continuité de la vie de la Nation. Le Gouvernement a souhaité faciliter l'accès au logement de ces travailleurs – sans pour autant les considérer comme des publics prioritaires – dont le lieu de résidence est parfois éloigné de leur lieu de travail. Ainsi, l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH) a été complété par l'article 78 de la loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale. Le 35^e alinéa de l'article L. 441-1 dispose en effet :

« Sur les territoires mentionnés au 24^e alinéa, la convention intercommunale d'attribution fixe un objectif d'attributions aux demandeurs de logement exerçant une activité professionnelle qui ne peut être assurée en télétravail dans un secteur essentiel pour la continuité de la vie de la Nation. Les modalités de mise en œuvre du présent alinéa sont précisées par la conférence intercommunale du logement en fonction des besoins du territoire. »

La notion de travailleurs essentiels pouvant être appréhendée de manière très large, vous veillerez à la circonscrire aux professions qui répondent aux enjeux du territoire en vous appuyant notamment sur l'annexe 1 relatif à la liste, à titre indicatif, des 35 métiers clés de la première ligne selon les données issues de l'INSEE. Lors des travaux menés par la conférence intercommunale du logement, l'État local pourra utilement s'associer aux réflexions de la collectivité et apporter sa contribution afin d'accompagner et de faciliter l'atteinte de cet objectif.

En outre, la mise en œuvre opérationnelle de cette disposition pourra s'effectuer dans le cadre de la cotation de la demande de logement social, démarche à laquelle les services de l'État sont pleinement associés.

Il est donc nécessaire que la 2^{ème} génération de PPGDID, objet du présent porter à connaissance, mentionne les travailleurs dits essentiels ainsi que les modalités de suivi spécifiques qui en découleraient.

Pour résumer, pour décliner la prise en compte des travailleurs essentiels en tant que public spécifique dans les documents de pilotage de la politique d'attribution :

- > il est nécessaire de prévoir une prise en compte des travailleurs essentiels dans la conférence intercommunale du logement
- > il est nécessaire de prévoir la prise en charge opérationnelle des travailleurs essentiels dans la convention intercommunale d'attribution
- > il convient de prévoir un critère « travailleurs essentiels » dans le système de cotation de logement. Dans le cadre du PPGDID qui associe les bailleurs sociaux et les réservataires, le critère « travailleurs essentiels » pourra être identifié dans le module de cotation d'Imhoweb et faire l'objet d'une pondération spécifique.

2. Dispositifs locaux de gestion des publics prioritaires

La loi Égalité et Citoyenneté a instauré des obligations d'attribution à chaque réservataire de logements et chaque bailleur social, afin de permettre le relogement des publics prioritaires (L.441-1 et DALO).

Le système de réservation est fixé aux articles L.441-1 et R.441-5 du CCH. La réservation de logements d'un organisme HLM est obtenue en contrepartie d'un apport de terrain, d'un financement ou d'une garantie financière.

Peuvent ainsi en être bénéficiaires : l'Etat, les collectivités territoriales, leurs établissements publics, les établissements publics de coopération intercommunale, les employeurs, les collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction, les chambres de commerce et d'industrie et les organismes à caractère désintéressé.

Le réservataire d'un logement dispose d'un droit de proposition de candidats qu'il soumet au bailleur, seul détenteur de la décision d'attribution.

- **Le vivier unique des publics prioritaires dans le fichier partagé**

Les dernières évolutions législatives, le déploiement du plan logement d'abord et l'accroissement de la tension sur le parc locatif social, ont conduit les services de l'État au niveau régional (DREETS et DREAL) et départemental (DDETS), en partenariat avec les acteurs locaux du logement social (bailleurs sociaux, associations, etc.), à définir un nouveau système de gestion des publics prioritaires, dans le cadre d'une stratégie régionale globale, déployée via les fichiers de la demande de locative sociale (FDLS) gérés par le CREHA Ouest.

Le vivier initial des ménages prioritaires du contingent préfectoral, géré par les services de l'État via l'application Imhoweb (FDLS), a été étendu à l'ensemble des publics prioritaires définis à l'article L. 441-1 du CCH, constituant ainsi un vivier départemental unique (dans les 5 départements de la région). Ce vivier s'applique à tous les réservataires pour le décompte des obligations d'attributions à ces publics.

La liste des publics prioritaires a été hiérarchisée avec une priorité accrue sur les quatre publics suivants : DALO, personnes victimes de violences conjugales, réfugiés et sortants de structures d'hébergement. Ils constituent les publics les plus prioritaires de l'État et un objectif d'attributions a été fixé dans les conventions de réservation du contingent préfectoral des 5 départements de la région. Cependant, tous les réservataires doivent contribuer au relogement de ces publics très prioritaires.

- **Le contingent préfectoral**

Le contingent préfectoral vise à privilégier l'entrée ou le relogement dans les logements sociaux de ménages cumulant des difficultés financières ou sociales. Ils sont donc considérés comme publics prioritaires. Le contingent préfectoral est un outil du PDALHPD au même titre que le Fonds de Solidarité Logement du Département.

En Sarthe, ses modalités de gestion sont formalisées au sein d'une convention-cadre dont la dernière génération couvre la période 2019-2022. Une nouvelle convention-cadre 2023 – 2026 sera discutée avec les bailleurs sociaux au cours du premier trimestre 2023 pour une mise en application à partir du début du deuxième trimestre 2023.

La convention-cadre de réservation de logements sociaux par l'État au bénéfice de personnes prioritaires, autres que les agents civils et militaires de l'État, précise les publics éligibles, fixe les droits de réservation du préfet pour couvrir les besoins en logements des personnes sans-abri ou mal logées et définit les modalités d'utilisation et de gestion du contingent préfectoral.

Les publics prioritaires, objets de la prochaine convention-cadre seront :

- Les personnes reconnues prioritaires par la commission de médiation.
- Toutes personnes victimes de violences :
 - dont au sein du couple ou de la famille
 - menacées de mariage forcé ou contraintes de quitter leur logement après des menaces de violences ou des violences effectivement subies
 - les personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords
 - les personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle
 - les personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme.
- Les personnes sortant de structures d'hébergement « généraliste » ou hébergées dans une résidence sociale ou en logements intermédiaires, aptes à accéder à un logement autonome, signalées par les travailleurs sociaux des associations ou des collectivités territoriales, les bailleurs sociaux, le SIAO.
- Les personnes bénéficiaires d'une protection internationale (ayant obtenu le statut de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire) hébergées dans les structures d'hébergement pour demandeurs d'asile ou dépourvues de logement aptes à accéder à un logement autonome.
- Les personnes se déclarant sans abri ou en habitat de fortune pour lesquelles il y a un suivi par le SIAO-115 ou un travailleur social.
- Les personnes exposées à des situations d'habitat indigne.
- Le reste des publics prioritaires listés à l'article L441-1 du CCH.

Pour mémoire, la loi du 7 février 2022 relative à la protection des enfants a ajouté un nouveau critère prioritaire : «mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, dans les conditions prévues à l'article L. 222-5 du code de l'action sociale et des familles, jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge.» **Les systèmes de cotation doivent prendre en compte et pondérer ce nouveau critère.** Par ailleurs, la loi 3DS prévoit que les CIA fixent un objectif d'attribution pour les travailleurs dits essentiels dont les missions ne sont pas télétravaillables.

Les modalités de suivi des publics labellisés au titre du contingent préfectoral :

- Des commissions inter bailleurs présidées par la DDETS dénommées « commissions relogements » se réunissent tous le mois afin de s'assurer du bon suivi par les bailleurs sociaux des demandes labellisées au titre du contingent.
Y sont associés, en complément des représentants des bailleurs sociaux, le SIAO de la Sarthe et les travailleurs sociaux à l'origine de la demande de labellisation.

- La DDETS, en lien étroit avec les bailleurs sociaux de la Sarthe, effectue un suivi trimestriel des attributions de logements, suivies par des baux signés, pour les publics les plus prioritaires (priorités 1, 2 et 3). Par ailleurs, un bilan annuel est transmis au préfet.

4 – Système de cotation de la demande locative sociale

(11^e de l'article R. 441-2-10 du CCH)

Le système de cotation est un outil d'aide à la décision qui :

- Relève de la responsabilité des EPCI, chefs de file de la réforme des attributions ;
- S'inscrit dans le plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGD) ;
- Participe à la mise en œuvre du droit au logement opposable et doit être cohérent avec la définition des publics prioritaires ;
- Doit être compatible avec les orientations adoptées par la CIL ;
- Tient compte de la diversité de la demande constatée localement et notamment des besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées ;
- Favorise l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers, en permettant l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social ;
- Favorise, le cas échéant, l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville ;
- Facilite l'accès des personnes handicapées à des logements adaptés.

En pays de la Loire, un cadre régional pour la mise en œuvre de la cotation a été défini par les partenaires régionaux et départementaux (DREAL, DDETS, USH des Pays de la Loire, CREHA OUEST) et dans le cadre des ateliers « cotation » organisés par l'USH et le CREHA Ouest à l'attention des EPCI concernés.

Méthodologie pour l'élaboration du système de cotation

- Une démarche qui s'appuie sur la définition des orientations et des priorités d'attribution définies localement, qui prend en compte la demande dans sa diversité ;
- Des questionnements à partager avec les partenaires de la CIL :
 - les priorités ;
 - le traitement des situations spécifiques ;
 - la qualification des demandes ;
 - la question des refus ;
 - l'articulation avec les politiques des réservataires ;
 - la prise en compte des mutations.
- Une expérimentation du système de cotation en amont afin d'en évaluer les effets sur la prise en compte de la diversité de la demande.

Recommandations issues du cadre régional

- Un système de cotation propre à chaque EPCI pour tenir compte des priorités locales mais des recommandations visant à une certaine harmonisation territoriale, à l'échelle départementale a minima ;
- Un objectif de cohérence dans la communication aux demandeurs ;
- Un maximum de points par indicateur (pondération) pour aboutir à des échelles comparables ;
- L'identification de 3 catégories de critères (publics prioritaires du CCH, priorités locales, historique et vie de la demande) et une recherche d'équilibre entre les 3 catégories ;

- Complexité à éviter (critères, pondération) pour faciliter l'information (positionnement, délai) aux demandeurs ;
- Importance de qualifier et fiabiliser les demandes.

→ Document cadre réalisé par le CREHA OUEST sur la mise en place d'un dispositif de cotation de la demande de logement social – version du 7 septembre 2020 (DREAL : le CREHA va actualiser le document à l'automne avec le retour d'expérience des EPCI qui se sont lancés dans la démarche, l'aspect de communication et le contexte RGPD).

Les principes à prendre en compte dans le dispositif de cotation pour les publics prioritaires :

- S'appuyer sur la labellisation faite au titre du contingent préfectoral ;
- Tenir compte des priorités évoquées (priorité 1, priorité 2, priorité 3) en appliquant une graduation selon le niveau de priorité (nombre de points différenciés ou pondération) ;
- Possibilité ouverte d'ajouter des critères complémentaires issus des priorités du L. 441-1 du CCH.

III – Enjeux définis par l'État

1 – Données sur la gestion de la demande locative sociale

Au 30 novembre 2022, 121 201 demandes étaient en cours en Pays de la Loire contre 114 690 sur la même période en 2021, soit une augmentation de près de 6 %.

A l'inverse, avec 21 636 attributions réalisées au 30 novembre 2022, une baisse de 6 % est observée par rapport à la même période en 2021 (23 038 attributions au 31/11/2021).

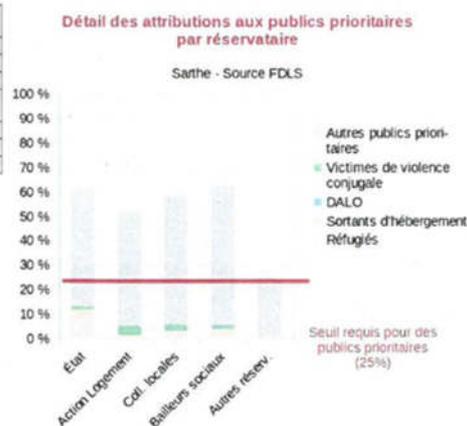
Malgré cette baisse, les attributions pour les quatre publics les plus prioritaires (DALO, réfugiés, sortant d'hébergement et victimes de violences conjugales), avec 2 438, se maintiennent par rapport à 2021 (2 450 attributions).

En Sarthe, au 30 novembre 2022, 13 335 demandes étaient en cours contre 12 400 sur la même période en 2021, soit une augmentation de 7 %, confirmant un nouveau record historique. A l'inverse, avec 3 539 attributions réalisées, une baisse de plus de 8 % est observée par rapport à l'année antérieure (3 831 attributions). Même si avec 26 %, le taux de satisfaction est en baisse, il reste supérieur à la moyenne régionale de près de 8 points (17,8 %).

Concernant les publics prioritaires, la Sarthe présente une augmentation des demandes de 8,7 % en comparaison de 2021 mais dans un même temps une chute de près de 13 % des attributions (2184 en 2022 et 2469 en 2021). Avec 60,8 %, le poids des publics prioritaires par rapport aux demandes en cours est le plus important de la région des Pays de la Loire (38,5%), constat valant également pour les attributions. La Sarthe confirme ainsi une surreprésentation des publics fragiles par rapport aux autres départements ligériens.

La situation des publics les plus prioritaires, quant à elle, présente une baisse inquiétante des attributions de plus de 25 % (261 en 2021 contre 208 en 2022) alors que la demande est stable par rapport à 2021 (188 demandes au 30/11/2022 contre 194 sur la même période en 2021).

Attributions cumulées	État	Action Logement	Coll. locales	Bailleurs sociaux	Autres réserv.	Total
Réfugiés	6	1	9	61	0	77
Sortants d'hébergement	1	2	0	48	0	51
DALO	0	0	0	17	0	17
Victimes de violence conjugale	1	8	8	42	0	59
Autres publics prioritaires	29	97	147	1 706	1	1 980
Publics non prioritaires	23	97	117	1 115	3	1 355
Total	60	205	281	2 989	4	



Le détail des attributions aux publics prioritaires par réservataire fait état de l'atteinte de l'objectif de mixité sociale fixé à tous les réservataires par la loi LEC qui dispose que 25 % des attributions doivent être en faveur du logement ou relogement des publics prioritaires précisés à l'article L441-1 du code de la construction et de l'habitation. Cependant, la part de ces attributions pour les publics prioritaires pourrait être relevée pour permettre aux plus démunis d'accéder facilement à un logement.

La priorisation des publics prioritaires, et parmi eux, des 4 publics prioritaires de l'État est à parfaire. La collectivité devra s'assurer que le dispositif de cotation des demandes locatives sociales garantisse un accès facilité au logement social.

2 – Enjeux à prendre en compte dans l'élaboration du PPGID

A l'échelle de la communauté urbaine du Mans, il s'agit de rendre le demandeur actif dans sa démarche de demande de logement social. Il importe de déterminer la stratégie d'attribution des logements sociaux au niveau de l'EPCI afin, d'une part, de mieux rééquilibrer l'occupation sociale d'un quartier à l'autre ou d'une commune à l'autre et d'autre part, d'avoir un choix plus ample de solutions pour répondre à chaque demande de logement tout en respectant le principe de mixité sociale. Il s'agit de donner l'opportunité à des ménages aux revenus modestes d'accéder à des logements dans des secteurs plus favorisés et de développer un parcours résidentiel.

Aussi, le PPGID doit prévoir un système de qualification de l'offre de logements sociaux du territoire afin d'établir une segmentation du parc qui définit la capacité d'accueil des différentes catégories de demandeurs, dont les publics prioritaires, qui pourra servir de support pour la fixation d'objectifs territorialisés et éclairer les actions à mener pour requalifier le parc, adapter les politiques de loyer notamment.

Pour ce faire, le plan doit notamment prévoir ou préciser :

Une information de qualité et uniforme

L'harmonisation de l'information délivrée par les différents lieux d'accueil, quel que soit l'acteur dont ils dépendent, constitue un objectif essentiel. Cela ne signifie pas que le niveau de détail doit être identique, mais que l'alignement du contenu doit se faire sur les données objectives et partagées, sans préjudice du fait que certains lieux d'accueil peuvent continuer à diffuser de l'information spécifique au partenaire dont ils dépendent (information sur le patrimoine du bailleur ou sur les logements réservés du réservataire par exemple). Les motifs des décisions des CALEOL doivent systématiquement être apportés (R.441-3). Les CALEOL doivent par ailleurs veiller à la mixité sociale des villes et des quartiers et prendre en compte les demandeurs prioritaires, dont les plus prioritaires pour l'État.

Les demandeurs doivent être renseignés notamment sur l'estimation du délai d'attente moyen par typologie de logement et par secteur géographique pour obtenir un logement social, les règles d'information du demandeur sur le traitement et l'avancement de sa demande, les conditions de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement, les moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc et le système de cotation de la demande.

Un système de cotation ou un outil d'aide à la décision transparent pour les demandeurs

Le système de cotation est un outil d'aide à la décision et à ce titre il n'est pas une procédure de désignation automatique des candidats ou d'attribution des logements.

Le système devra donc être transparent pour le demandeur qui devra être informé des critères de cotation, des modalités de pondération et de la cotation de sa demande. A ce titre, le demandeur devra être en capacité d'apprécier le positionnement de sa demande ainsi que le délai d'attente moyen constaté par rapport aux demandes analogues. Il doit être informé de la meilleure note, de la plus faible et de la médiane ainsi que du caractère prioritaire ou non de sa demande, sous réserve de vérification de sa situation lors de l'instruction. Enfin, le demandeur devra avoir connaissance des cas dans lesquels le refus d'un logement adapté à ses besoins et à ses capacités a des effets sur la cotation de sa demande et ses conséquences.

Le système de cotation devra être évalué autant que de besoin afin de mesurer sa contribution à l'atteinte des objectifs légaux et locaux en matière d'attributions et principalement au regard du public prioritaire.

Une répartition toujours équilibrée des lieux d'accueil

Les lieux d'accueil devront poursuivre la délivrance d'une offre de service de qualité auprès des usagers :

- véritable rôle de conseil aux demandeurs et d'orientation vers un accompagnement social si nécessaire
- une information claire sur la cotation de la demande et l'estimation du délai théorique de satisfaction de la demande
- une information disponible par voie électronique,
- un bon fonctionnement des lieux d'accueil et d'information, notamment pour garantir le droit à l'information des demandeurs (horaires d'ouverture, délivrance d'une même information, neutre, gratuite et complète auprès des particuliers, accès à tout moment, directement ou sur demande, aux informations contenues dans la demande locative enregistrée).

Les situations nécessitant un examen particulier

La liste des situations des demandeurs de logements sociaux qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner doivent être clairement exposées. Il importe de détecter les ménages constituant les publics prioritaires et de déterminer le cadre de traitement de leur demande.

Une recherche d'adéquation entre les demandes et le parc existant

L'analyse des besoins exprimés portant sur le type de logements recherchés et la localisation géographique doit déboucher, dans le cadre du PLH, à constituer une offre de logements capable de répondre aux demandes de l'ensemble des habitants.

Validé le : 25 JAN. 2023

Le Préfet


Emmanuel AUBRY

ANNEXE 2 - Tableau récapitulatif des lieux d'accueil et d'information du demandeur et leurs missions

Types de structures	Rôles / Missions
Lieux d'accueil et de consultation	Mission : INFORMATION DE PREMIER ORDRE
<p style="text-align: center;">Mairie d'Allonnes, Aigné, Champagné, Coulaines, La Chapelle Saint Aubin, La Milesse, Mulsanne, Rouillon, Ruaudin, Saint Saturnin, Sargé Lès Le Mans, Yvré l'évêque. CCAS d'Arnage</p>	<p>Accueil, orientation et information des personnes souhaitant déposer une demande de logement social et assurer l'orientation des demandeurs vers les services d'enregistrement.</p> <p>Faciliter l'accueil des demandeurs qui le souhaitent.</p> <p>Consultation du Fichier Départemental de la Demande Locative Sociale.</p> <p>Les modalités d'enregistrement (<i>document cerfa 5 ou en ligne</i>), les conditions d'éligibilité, la liste des lieux d'accueil physique et d'enregistrement, les demandes en cours et leur délai de satisfaction par commune et par typologie (si besoin).</p> <p>Mettre à la disposition des demandeurs la plaquette de communication sur la cotation et la grille de cotation de Le Mans Métropole.</p> <p>Garantir la diffusion d'une information harmonisée.</p>
Lieux d'accueil et de consultation	Mission : INFORMATION DE PREMIER ORDRE
<p style="text-align: center;">Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités Direction Départementale des territoires Département de la Sarthe Service Intégré d'Accueil et d'Orientation</p>	<p>Accueil, orientation et information des personnes souhaitant déposer une demande de logement social et assurer l'orientation des demandeurs vers les services d'enregistrement.</p> <p>Faciliter l'accueil des demandeurs qui le souhaitent.</p> <p>Consultation du Fichier Départemental de la Demande Locative Sociale.</p> <p>Les modalités d'enregistrement (<i>document cerfa 5 ou en ligne</i>), les conditions d'éligibilité, la liste des lieux d'accueil physique et d'enregistrement, les demandes en cours et leur délai de satisfaction par commune et par typologie, informer sur la cotation de la demande.</p> <p>Mettre à la disposition des demandeurs la plaquette de communication sur la cotation et la grille de cotation de Le Mans Métropole.</p> <p>Renseigner les demandeurs sur les publics prioritaires du contingent préfectoral et du PDALHPD.</p> <p>Garantir la diffusion d'une information harmonisée.</p>
Lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement	Mission : INFORMATION DE DEUXIEME ORDRE
<p style="text-align: center;">Service Habitat/Logement de la Ville du Mans/Le Mans Métropole Le Mans Métropole Habitat Sarthe Habitat Mancelle d'Habitation Podeliha CDC Habitat Social ICF Habitat Atlantique, Groupe Action Logement <i>(Action Logement Service Agence Le Mans)</i></p>	<p>Accueil, orientation et information des personnes souhaitant déposer une demande de logement social et assurer l'orientation des demandeurs vers les services d'enregistrement.</p> <p>Faciliter l'accueil des demandeurs.</p> <p>Informer sur la localisation et les caractéristiques du parc locatif social.</p> <p>Les modalités d'enregistrement (<i>document cerfa 5 ou en ligne</i>), les conditions d'éligibilité, la liste des lieux d'accueil physique et d'enregistrement, les demandes en cours et leur délai de satisfaction par commune et par typologie, informer sur la cotation de la demande.</p> <p>Mettre à la disposition des demandeurs la plaquette de communication sur la cotation et la grille de cotation de Le Mans Métropole.</p> <p>Faciliter la prise de rendez-vous des demandeurs et les accompagner sur leurs demandes spécifiques, informer sur les délai d'attente.</p> <p>Enregistrer les demandes de logement social dans le Fichier départemental de la Demande Locative Sociale, modifier et actualiser les demandes en fonction des informations transmises par le demandeur (au plus tard dans les 2 semaines qui suivent le dépôt du dossier).</p> <p>Solliciter et scanner les pièces justificatives obligatoires ou facultatives à la constitution du dossier.</p> <p>Proposition de candidats à la Commission d'Attribution des Logements (CAL).</p> <p>Notification des décisions de la CAL.</p>



PRÉFÈTE DE LA SARTHE

Direction départementale
de la cohésion sociale
de la Sarthe
Affaire suivie par : Annie BON
et Huguette JUTTIN
Téléphone : 02.72.16.43.23
Télécopie : 02.72.16.42.99

ARRÊTÉ du 30 DEC. 2015

constatant la conformité du système particulier de traitement automatisé de la demande de logement locatif social

LA PRÉFÈTE DE LA SARTHE
Chevalier de la Légion d'Honneur
Officier de l'Ordre National du Mérite

VU le code de la construction et de l'habitation et notamment ses articles L 441-2-1, L 441-2-7, R 441-2-1 à R 441-2-9 ;

VU l'arrêté du 23 mars 2015 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social ;

VU la convention de gestion et d'utilisation des fichiers départementaux de la demande locative sociale des Pays de la Loire en date du 21 juillet 2015, conclue entre le préfet de région, l'Union sociale pour l'habitat des Pays de la Loire et le Centre régional d'études pour l'habitat de l'Ouest ;

VU le procès verbal du 11 décembre 2015 de la visite de conformité effectuée par la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement des Pays de la Loire le 23 novembre 2015 ;

SUR proposition du directeur départemental de la cohésion sociale ;

ARRÊTE

ARTICLE 1^{er} : Le système particulier de traitement automatisé IMHOWEB, est désigné comme système d'enregistrement des demandes de logement locatif social sur le territoire du département de la Sarthe, pour enregistrer et partager les demandes en substitution du système national d'enregistrement de la demande locative sociale.

ARTICLE 2 : Le CREHA Ouest assure la fonction de gestionnaire départemental conformément aux dispositions prévues dans la convention régionale précitée. A ce titre, il est responsable vis-à-vis de l'État et des usagers du bon fonctionnement et de la conformité du système particulier avec le système national d'enregistrement, dans les conditions prévues par le cahier des charges fixé par l'arrêté du 23 mars 2015.

ARTICLE 3 : Le présent arrêté constate que le CREHA Ouest a pris les mesures nécessaires pour que le système particulier mis en place dans le département soit conforme au cahier des charges à compter du 1^{er} janvier 2016.

ARTICLE 5 : Le secrétaire général de la préfecture de la Sarthe et le directeur départemental de la cohésion sociale de la Sarthe sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Au Mans, le **30 DEC. 2015**

LA PREFÈTE,

Corinne ORZECZOWSKI

ANNEXE 4 - Arrêté préfectoral du 2 novembre 2006 définissant le délai anormalement long



Liberté • Egalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFECTURE DE LA SARTHE

Service origine :

Direction Départementale de l'Équipement
Service Habitat Construction

Arrêté n° 06-5720 du - 2 NOV. 2006

OBJET : Détermination du délai d'attente anormalement long au sens de l'article L. 441.1.4 du Code de la Construction et de l'Habitat.

Le Préfet de la Sarthe,
Chevalier de la Légion d'Honneur,

- VU la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions en date du 29 juillet 1998,
- VU la loi portant Engagement National pour le Logement en date du 13 juillet 2006,
- VU le Plan Départemental d'Action en faveur du Logement des Personnes Défavorisées de la Sarthe du 11 juillet 2003.

ARRETE

ARTICLE 1 : DEFINITION DU DELAI D'ATTENTE MANIFESTEMENT ANORMAL DE SATISFACTION D'UNE DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL DANS LE DEPARTEMENT DE LA SARTHE

Le délai d'attente manifestement anormal s'applique à l'ensemble des demandeurs HLM. Il caractérise le délai au-delà duquel toute demande devient prioritaire.

Il convient de retenir pour ce délai une valeur de 12 mois sur l'ensemble du département.

Le délai d'attente commence à courir à partir de l'enregistrement de la demande dans le fichier commun de la demande locative sociale en Sarthe.

Ce fichier commun est le dispositif retenu par les partenaires du logement en Sarthe pour délivrer le numéro départemental unique d'enregistrement.

Le demandeur n'ayant pas reçu d'offre de logement dans le délai précédemment fixé pourra saisir la commission de médiation dont la création est prévue par l'article 56 de la loi de lutte contre les exclusions.

.../...

ARTICLE 2 : MODALITE DE REVISION

Ce délai pourra être modifié à tout moment par le Préfet de la Sarthe.

ARTICLE 3 : APPLICATION

Monsieur le secrétaire général de la Préfecture et Monsieur le directeur départemental de l'Équipement sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de la mise en application du présent arrêté.

Le Préfet,

Pour le Préfet,
Le Secrétaire Général

Martin JAEGER



C.R.E.H.A. Ouest
Centre Régional d'Études
pour l'Habitat de l'Ouest



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
DES Pays de la Loire

CONVENTION DE GESTION ET D'UTILISATION DES FICHIERS DEPARTEMENTAUX DE LA DEMANDE LOCATIVE SOCIALE DES PAYS DE LA LOIRE

Entre les parties contractantes suivantes :

- L'Etat, représenté par Monsieur Henri-Michel COMET, préfet de région des Pays de la Loire ;
- L'Union sociale pour l'habitat des Pays de la Loire au titre des bailleurs sociaux, représentée par Madame Fabienne LABRETTE-MENAGER, présidente ;
- Le CREHA Ouest, administrateur des fichiers départementaux partagés de la demande locative sociale, représenté par Monsieur Hervé GUERIN, président ;

PREAMBULE

Des fichiers partagés de la demande locative sociale (FDLS) ont été mis en place progressivement dans chacun des cinq départements de la région Pays de la Loire à partir de 1998. Leur administration et leur gestion sont assurées par le centre régional d'études pour l'habitat de l'Ouest (CREHA Ouest) au titre de gestionnaire départemental. En 2001, chaque préfet de département l'a désigné par arrêté comme centre informatique de gestion du numéro unique, suite à la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

Les fichiers permettent la gestion partagée de la demande entre les bailleurs, l'État, les collectivités territoriales, Action Logement, de l'enregistrement de la demande à l'attribution du logement. En tant que système particulier d'enregistrement de la demande, ils se substituent ainsi au système national d'enregistrement de la demande (SNE), créé par la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (MLLE) de mars 2009.

La loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) poursuit la réforme engagée sur la gestion de la demande locative sociale. Elle garantit également le droit à l'information du demandeur et promeut la mise en place d'une politique locale des attributions.

En application de cette loi et d'un arrêté du 23 mars 2015, les fichiers ont fait l'objet d'une mise en conformité au cahier des charges national des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social (SPTA). Des arrêtés préfectoraux ont été pris en décembre 2015 dans chaque département pour acter cette mise en conformité et confirmer le CREHA Ouest dans son rôle de gestionnaire.

Le but des fichiers est :

- d'assurer l'enregistrement de la totalité de la demande de logements HLM dans chaque département, en éliminant les doubles comptes ;
- de faciliter les démarches des demandeurs de logements locatifs sociaux ;
- de permettre le partage de ces demandes entre tous les bailleurs sociaux du département ;
- de faciliter pour les bailleurs, la préparation des propositions faites aux demandeurs en vue de l'attribution des logements ;
- d'opérer un suivi de la demande et des attributions et en particulier des conditions de satisfaction des besoins des demandeurs démunis, et d'offrir ainsi une source d'informations et de statistiques permettant une meilleure connaissance du marché du logement locatif social.

Les fonctionnalités des fichiers s'étendent au-delà de l'enregistrement des demandes et de leur observation statistique et incluent des modalités opérationnelles notamment de gestion des demandes.

Les fonctionnalités précises sont décrites en annexe 1 de la présente convention.

Les fichiers partagés répondent aux dispositions de l'article L441-2-7 du code de la construction et de l'habitation, selon lesquelles les établissements publics de coopération intercommunale dotés d'un programme local de l'habitat approuvé, doivent mettre en place un dispositif de gestion partagée de la demande locative sociale. En adhérant aux fichiers partagés, ces EPCI sont réputés remplir leurs obligations.

II EST ARRETE CE QUI SUIT :

La présente convention a pour objet de fixer les principes communs de la gestion du numéro unique d'enregistrement, dans le cadre de la mise en œuvre du système particulier de traitement automatisé en Pays de la Loire, et les modalités d'accès aux données nominatives et statistiques des différents fichiers départementaux de la région Pays de la Loire et de définir les traitements spécifiques départementaux liés à la gestion des ménages prioritaires. Elle traite également de la contrepartie financière acquittée par l'État au CREHA Ouest.

Elle comporte cinq volets :

- obligations liées à la gestion du numéro unique départemental d'enregistrement de la demande de logement social ;
- engagements réciproques des parties signataires ;
- identification et suivi des demandeurs de logements locatifs sociaux prioritaires au titre de la loi DALO, du contingent préfectoral et des accords collectifs ;
- accès pour l'État aux données nominatives et statistiques des fichiers partagés de la demande locative sociale ;
- gouvernance régionale et coordination interrégionale.

Elle comporte neuf annexes :

Annexe 1 : fonctionnalités des fichiers de la demande locative sociale ;

Annexe 2 : arrêtés préfectoraux désignant le CREHA Ouest comme gestionnaire départemental ;

Annexe 3 : liste des partenaires ;

Annexe 4 : description des champs présents sur les champs « photos » ;

Annexe 5 : missions du gestionnaire territorial ;

Annexe 6 : décompte financier ;

Annexe 7 : liste des accès des agents de l'État ;

Annexe 8 : liste des membres du comité de pilotage ;

Annexe 9 : charte de déontologie interrégionale et ses volets départementaux.

La présente convention annule et remplace la convention du 22 juillet 2015.

CHAPITRE 1 : LES OBLIGATIONS LIÉES À LA GESTION DU NUMÉRO UNIQUE DÉPARTEMENTAL D'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

1-1 Dispositif

L'État et les bailleurs sociaux, disposant ou gérant des logements locatifs sociaux dans les départements de la région des Pays de la Loire, ont convenu de gérer conjointement un système d'enregistrement et de délivrance du numéro unique de la demande locative sociale. D'autres partenaires (collectivités locales, collecteurs d'Action Logement, etc.) sont également parties prenantes de celui-ci.

Les partenaires des fichiers bénéficient d'un accès à une application informatique mise en réseau et portant sur les données de l'imprimé national de demande Cerfa. La mise en œuvre, la maintenance et le fonctionnement sont assurés par le CREHA Ouest, qui s'est vu confier cette mission par un contrat d'apport

en jouissance. Le CREHA Ouest est également administrateur de réseau du système d'enregistrement du numéro unique pour le compte de l'ensemble des partenaires signataires.

1-2 Conditions d'enregistrement de la demande

1-2-1 Constitution de la demande

Toute demande d'attribution de logement locatif social doit faire l'objet d'un enregistrement départemental dès lors que l'imprimé de demande national Cerfa a été renseigné par le demandeur et qu'il est accompagné de la copie d'une pièce attestant l'identité du demandeur et, s'il y a lieu, de la régularité de son séjour sur le territoire national. La demande peut aussi être enregistrée par le demandeur par voie électronique sur Internet dans chaque département. Il peut la consulter et la mettre à jour à tout moment.

Les informations nécessaires à l'instruction de la demande qui peuvent être demandées par le bailleur ne constituent en aucun cas un préalable à l'enregistrement de la demande. Le demandeur est informé de leur caractère facultatif.

En outre, aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur.

1-2-2 Composition du numéro unique départemental

Chaque demande fait l'objet d'un enregistrement départemental unique, sous la forme d'un numéro départemental, composé :

- du code du département, correspondant à l'objet de la demande ;
- du mois et de l'année de dépôt de la première demande ;
- d'un numéro séquentiel attaché au demandeur ;
- du code permettant d'identifier le service, l'organisme ou la personne morale à l'origine de la création de l'enregistrement.

1-2-3 Délivrance de l'attestation

Une attestation est obligatoirement communiquée au demandeur par le service, l'organisme ou la personne morale qui a enregistré sa demande, dans le délai maximum d'un mois à compter du dépôt de la demande.

En l'état actuel, les volets départementaux de la charte déontologique interrégionale ont fixé les objectifs suivants de délai de délivrance de l'attestation : 8 jours en Loire-Atlantique, 15 jours en Maine-et-Loire, Mayenne et Sarthe, 30 jours en Vendée (cf. annexe 9).

Conformément à l'article R.441-2-4 du CCH, cette attestation comprend :

- les nom, prénom et adresse du demandeur ;
- l'indication des nom et adresse du service, organisme ou personne morale qui a procédé à l'enregistrement ;
- le numéro départemental ;
- la date de réception de la demande ;
- le cas échéant, la date du dernier renouvellement de cette demande
- la liste des bailleurs disposant de logements sociaux dans les communes demandées
- la date à partir de laquelle le demandeur peut saisir la commission de médiation prévue à l'article L.441-2-3, ainsi que l'adresse de la commission ;
- les cas dans lesquels la commission de médiation peut être saisie ;
- l'indication de la durée de validité, des modalités de renouvellement et des conditions de radiation de la demande ;
- les modalités selon lesquelles il pourra obtenir ultérieurement de l'information sur l'état d'avancement de sa demande.
- une annexe à l'attestation indique les pièces justificatives qui doivent être produites lors de l'instruction de la demande et les pièces justificatives complémentaires que le service instructeur peut demander.

Conformément à l'article L.441-2-1 du CCH, les pièces justificatives servant à l'instruction de la demande sont déposées en un seul exemplaire. Elles sont enregistrées dans les fichiers et rendues disponibles aux personnes ayant un accès aux données nominatives de ce système.

1-2-4 Personnes ou services habilités à procéder à l'enregistrement départemental

- les personnes ou services habilités à procéder à l'enregistrement départemental aux termes de l'article R.441-2-1 du CCH sont les suivantes :
- les organismes HLM (offices publics de l'habitat (OPH), entreprises sociales de l'habitat (ESH), entreprises publiques locales (EPL) disposant d'un patrimoine locatif social dans le département concerné ;
- les départements, les communes ou EPCI qui auront préalablement délibéré dans ce sens ;
- le service de l'Etat désigné à cette fin par le préfet ;
- lorsqu'ils sont bénéficiaires de réservations de logements en application de l'article R. 441-5 et qu'ils ont conclu avec le préfet, la convention prévue au III de l'article R. 441-2-5, les employeurs, pour les demandes de leurs salariés et les organismes à caractère désintéressé ;
- les organismes collecteurs d'Action Logement du département concerné disposant de droits de réservation attestés par le représentant de l'UESL ;
- le service intégré d'accueil et d'orientation mentionné à l'article L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles, si la personne morale qui le gère l'a décidé.

Autre service habilité à procéder à l'enregistrement départemental : l'ADIL 44, en tant que mandataire désigné par les bailleurs sociaux et Nantes Métropole.

La liste détaillée est jointe en annexe 3 à la présente convention. Cette annexe est annuellement mise à jour et tenue à disposition du public, notamment sur les sites internet des services de l'Etat (DREAL, DDT, DDSC, préfecture).

1-3 Validité, mise à jour et renouvellement de la demande

La durée de la validité de la demande est d'un an à compter de sa présentation initiale ou, le cas échéant, de son dernier renouvellement.

Un mois au moins avant la date d'expiration de la validité de la demande, le gestionnaire départemental notifie au demandeur la date à laquelle sa demande cessera d'être valide si la demande n'est pas renouvelée et l'informe que le défaut de renouvellement dans le délai imparti entraînera la radiation de sa demande.

Cette notification peut s'effectuer par voie électronique si le demandeur a accepté cette modalité.

Le CREHA Ouest fait procéder à cette opération pour le compte des partenaires signataires de la convention.

Toute mise à jour de la demande par le demandeur s'opère en conservant la date du dépôt initial de la demande.

1-4 Conditions de radiation de la demande

Conformément au cahier des charges de conformité des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social, une demande ne peut faire l'objet d'une radiation du fichier d'enregistrement que pour l'un des motifs suivants, qui demeure inscrit au fichier :

- Attribution d'un logement social au demandeur ;
- Renonciation du demandeur adressée par écrit à l'un des services d'enregistrement, qui procède sans délai à la radiation ;
- Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé ;
- Irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social ;
- Absence de renouvellement de la demande dans le délai imparti par la lettre de notification adressée au demandeur.

A l'instar du S.N.E., la demande non renouvelée est radiée à t +13 mois (un mois après la fin de validité). Elle peut être réactivée jusqu'à t+18 mois (6 mois après la fin de validité à la demande d'un service ayant reçu la demande de renouvellement). L'ancienneté de la demande et le numéro d'enregistrement sont conservés.

1-5 Détection des délais anormalement longs

Le système d'enregistrement doit permettre aux signataires de détecter en continu les demandeurs en délais d'attente anormalement longs afin d'assurer l'examen prioritaire de leur demande.

Le délai est fixé uniquement par arrêté préfectoral (article 70 de la loi ENL du 13 juillet 2006). Ce délai peut être différent selon les territoires infra-départementaux.

1-6 Accès et partage des informations relatives au numéro unique (imprimé Cerfa)

Conformément au cahier des charges de conformité des systèmes particuliers d'enregistrement, le fichier partagé doit organiser l'accès aux informations et leur partage selon les règles du système national.

Ainsi, ont accès aux données nominatives :

- les bailleurs sociaux pour toutes les demandes du département ;
- les services de l'État pour toutes les demandes du département ;
- les collectivités territoriales (ou EPCI) qui assurent le service d'enregistrement pour les demandes d'attribution d'un logement situé sur leur territoire de compétence ;
- les réservataires qui assurent le service d'enregistrement, pour toutes les demandes du département ;
- le cas échéant, un mandataire chargé de l'enregistrement pour les demandes portant sur son territoire de compétence ;
- le gestionnaire du système pour toutes les demandes du département ;
- le comité du PLALHPD pour toutes les demandes du département pour les besoins de ces missions ;
- le secrétariat de la commission de médiation DALO pour toutes les demandes du département ;
- le cas échéant, les EPCI qui n'enregistrent pas et qui ont signé un accord collectif intercommunal, pour les demandes d'attribution de logement situé sur leur territoire.

CHAPITRE 2 : LES ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES DES PARTIES SIGNATAIRES

2-1 Rôle de l'État dans le dispositif

Les services de l'État sont lieux d'enregistrement de la demande locative sociale :

- ils inscrivent les demandes qui leur sont adressées ;
- le cas échéant, ils font procéder à l'enregistrement d'office de la demande par un bailleur s'il est saisi par un demandeur qui n'aurait pas reçu l'attestation d'enregistrement dans le délai d'un mois prévu par la loi.

Le rôle de l'État consiste notamment à :

- copiloter la gestion et l'utilisation des fichiers partagés ;
- assurer la coordination avec le secrétariat de la commission de médiation DALO ;
- assurer la coordination avec les instances nationales et régionales dans le cadre de l'évolution du dispositif du numéro unique ;
- veiller à la conformité des fichiers partagés avec le cahier des charges de conformité des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social ;
- veiller à ce que les fichiers partagés contribuent à l'information des demandeurs sur les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives exigibles ainsi que les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire recherché (article L 441-2-6) ;
- gérer les tables : transmission des données d'ouverture de compte pour les agents de l'Etat au CREHA Ouest ;
- transmettre des bases de données fournies par le CREHA Ouest aux directions départementales interministérielles.
- Assurer le déploiement et la bonne mise en œuvre du dossier unique.

2-2 Rôle du CREHA Ouest dans le dispositif

Le CREHA Ouest est administrateur et gestionnaire des fichiers partagés (cf. annexe 5).

Missions du CREHA Ouest :

- administrer les bases : gérer et paramétrer l'outil, référencer et attribuer les droits d'accès à l'application Imhoweb des différents services habilités à délivrer le numéro unique, assurer la formation et l'appui aux services enregistreurs ;
- assurer la qualité des données et la mise en œuvre des procédures : veiller à ce que les procédures d'enregistrement, dont l'enregistrement en ligne, d'information, de renouvellement et de radiation des demandes soient régulièrement mises en œuvre, mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires, détecter et traiter les doublons ;
- assurer la production de statistiques ;
- animer le dispositif : animer le partenariat local, communiquer, produire des bilans d'activité ;
- assurer le secrétariat des comités de pilotage régionaux : invitations, organisation, relevés de décisions...
- assurer le déploiement et la bonne mise en œuvre du dossier unique.

2-3 Rôle de l'USH des Pays de la Loire dans le dispositif

- copiloter la gestion et l'utilisation des fichiers partagés ;
- participer à l'information des bailleurs sociaux en lien avec le CREHA Ouest ;
- contribuer à l'exploitation de l'application à travers le contrat d'apport en jouissance conclu avec le CREHA Ouest.
- assurer le déploiement et la bonne mise en œuvre du dossier unique.

CHAPITRE 3 : IDENTIFICATION ET SUIVI DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX PRIORITAIRES AU TITRE DE LA LOI DALO, DU CONTINGENT PRÉFECTORAL ET DES ACCORDS COLLECTIFS

3-1 Le contexte et les objectifs

La loi du 5 mars 2007, crée un droit au logement opposable. L'État est l'autorité publique juridiquement responsable de la mise en œuvre du droit au logement et de l'accueil en hébergement. Dans les cinq départements des Pays de la Loire, il assure le secrétariat des commissions de médiation.

Dans les départements sont également mis en place des dispositifs ou accords permettant de traiter les demandes prioritaires en amont d'un éventuel passage en commission de médiation, notamment dans le cadre d'accord collectif départemental, ou à travers la gestion du contingent préfectoral, telle qu'elle est formalisée dans les conventions de réservation signées entre l'Etat et les bailleurs sociaux conformément au décret du 15 février 2011.

L'Etat a besoin des éléments de connaissance nécessaires à la bonne instruction des demandes qui sont faites auprès des commissions de médiation départementales et à la mise en œuvre des autres dispositifs liés aux populations défavorisées.

L'outil de gestion permet un repérage des demandeurs relevant potentiellement des publics prioritaires définis dans la loi DALO et selon les départements, dans le cadre de l'accord collectif départemental ou du contingent préfectoral.

3-2 Dispositif nécessaire à la mise en œuvre du DALO et au suivi des attributions

Les fichiers de la demande permettent aux services de l'État de gérer les labellisations des ménages prioritaires au titre de l'ACD, du contingent préfectoral et du DALO.

S'agissant du contingent préfectoral, sa mise en œuvre nécessite une adaptation des fichiers de la demande en fonction des modifications apportées aux conventions de gestion du contingent préfectoral signées entre

l'Etat et les bailleurs sociaux.

Par ailleurs, les préfetures, peuvent identifier dans le fichier départemental, les demandeurs relevant du contingent préfectoral au titre du droit de réservation pour les agents civils et militaires de l'État, ainsi que les autres contingents prioritaires.

Les fichiers de la demande permettent également d'avoir une traçabilité des propositions de logement faites aux demandeurs, utile dans le cadre de l'instruction des recours DALO par le secrétariat de la commission de médiation.

L'enregistrement dans les fichiers partagés, et par conséquent dans le SNE, vaut pour les bailleurs sociaux compte rendu de l'attribution des logements locatifs sociaux en application de l'article R.441-12-1 du CCH.

CHAPITRE 4 : ACCÈS POUR L'ÉTAT AUX DONNÉES NOMINATIVES ET STATISTIQUES DES FICHIERS PARTAGÉS DE LA DEMANDE LOCATIVE SOCIALE

4-1 Le contexte

Indépendamment des dispositions de nature réglementaire, objet du chapitre 1, les fichiers départementaux rassemblent un ensemble de données complémentaires (liste complète jointe en annexe 4, cette liste étant évolutive et susceptible d'être modifiée).

Sous réserve du respect des seuils de confidentialité, ils permettent l'extraction et le croisement des données à l'échelle communale, ou à celle d'un ensemble de communes (établissements publics de coopération intercommunale, cantons, pays...) et constituent un outil de connaissance qualitative, quantitative et territoriale de la demande locative sociale.

Pour les services de l'État, ces fichiers contribuent à :

- améliorer les conditions de logement des publics en difficulté de logement, notamment dans le cadre de la mise en œuvre du droit au logement opposable, des accords collectifs départementaux, des contingents préfectoraux et plus généralement des plans locaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PLALHPD) ;
- partager la connaissance de la demande locative sociale avec l'ensemble des partenaires du logement social ;
- définir des politiques locales de l'habitat et celles de l'État, notamment en matière d'approche des besoins en logements.

4-2 L'accès élargi aux données nominatives

Au titre du numéro unique, les services de l'État (préfetures, DDT, DDCS) dont le secrétariat de la commission de médiation, disposent d'un accès aux informations nominatives figurant dans l'imprimé national de demande Cerfa. Ils disposent réglementairement d'un accès aux informations relatives aux radiations pour attribution, devant figurer dans le système d'enregistrement national (adresse, situation en quartiers prioritaires ville -anciennement ZUS- surface, typologie, réservataire, ménage prioritaire DALO).

Dans le cadre de la présente convention, les services de l'Etat ont accès à des données nominatives complémentaires pour les demandes en cours, ce qui leur permet de visualiser les propositions de logement faites aux demandeurs et les demandes satisfaites.

La liste des données correspondantes relatives aux demandes en cours et aux demandes satisfaites est définie à l'annexe 4.

L'application informatique est actuellement accessible aux services de l'État suivants, dans le strict périmètre de leur compétence territoriale :

- pour la gestion et l'observation : DRDJSCS délégation départementale 44, DDCS 49, DDCSPP 53, DDCS 72, DDCS 85 ;
- pour l'observation seulement : DREAL, DDTM 44, DDT 49, DDT 53, DDT 72, DDTM 85 des politiques locales de l'habitat et celles de l'État, notamment en matière d'approche des besoins en logements.

La liste des agents des services de l'État ayant accès aux fichiers de la demande locative sociale est jointe en annexe 7. Elle sera mise à jour en tant que de besoin. Un point annuel sera systématiquement réalisé lors des réunions du comité de pilotage du système partagé.

4-3 L'accès aux données

La DREAL a accès à des données anonymisées et des statistiques de l'application des fichiers départementaux.

Le CREHA Ouest fournira aussi à la DREAL, une fois par an, les bases complètes (sous format compatible avec libre office Calc ou Excel) relatives aux situations au 1er janvier des demandes locatives sociales actives et de celles satisfaites. La base au 1er janvier sera communiquée avant le 15 mars de chaque année. Pour le département de la Loire-Atlantique, il sera transmis également une extraction des bases, arrêtées au 1er juillet, avant le 15 septembre de la même année.

Au titre de la présente convention, l'accès des services de l'État aux données statistiques porte sur les demandes en cours au même titre que les informations contenues dans le système national d'enregistrement et également sur les demandes satisfaites (données statistiques relatives aux attributions).

Règles de diffusion des données :

- interdiction de diffusion par les services de l'État de toute donnée nominative à caractère personnel issue des fichiers départementaux de la demande à d'autres fins que la gestion des attributions de logements locatifs sociaux ;
- en cas de demandes d'information auprès des services de l'État par des personnes ou organismes non partenaires du CREHA Ouest, renvoi de ces personnes ou organismes vers le CREHA Ouest ;
- possibilité pour les services de l'État d'utiliser les bases de données dont ils ont été destinataires pour réaliser en interne des analyses, avec mention des sources, et faire la communication de ces dernières ;
- possibilité pour les services de l'État de transmettre les bases de données anonymisées, dont ils ont été destinataires, à des bureaux ou cabinets d'études en vue de l'élaboration de documents d'urbanisme et autres plans stratégiques relatifs au logement, pour le propre usage des services de l'État commanditaires des études, en informant au préalable le CREHA Ouest et avec mention des sources. Dans le cadre d'un copilotage État / autre organisme, si celui-ci n'est pas partenaire des fichiers partagés, la demande de transmission des bases fera l'objet d'un examen tripartite ;
- possibilité de diffusion par les services de l'État de tout document statistique produit par le CREHA Ouest après information de ce dernier.

CHAPITRE 5 : GOUVERNANCE RÉGIONALE ET COORDINATION INTERREGIONALE

5-1 Comité de pilotage

Le comité de pilotage est présidé par la directrice de la DREAL, le président de l'USH des Pays de la Loire, le président du CREHA Ouest, et leurs représentants. Il comprend en outre des représentants de services de l'État désignés dans les départements (directions départementales de la cohésion sociale), des collectivités ou groupement de collectivités (Département, EPCI et communes), des collecteurs d'Action Logement désignés par l'UESL.

La liste des membres du COPILO figure en annexe 8. Elle peut être modifiée à la demande.

Le comité de pilotage se réunit au moins deux fois par an. Il a pour rôle de veiller au fonctionnement du système partagé sous l'angle de sa conformité avec le système d'enregistrement national. Il a également la possibilité de proposer les adaptations qui seraient nécessaires pour assurer cette conformité.

Les fichiers partagés déployés en Bretagne, étant également gérés par le CREHA Ouest, un comité technique interrégional se réunit au moins deux fois par an. Y participent des représentants des DREAL des Pays de la Loire et de Bretagne, de l'USH des Pays de la Loire, de l'ARO HLM Bretagne et du CREHA Ouest.

5-2 Durée et renouvellement de la présente convention

La présente convention prend effet au 1er janvier 2016 pour une durée d'un an. Elle est reconduite tacitement par période annuelle.

La convention est résiliable par l'une ou l'autre des parties à l'issue de la période initiale et à la date de chacun de ses renouvellements, sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée avec un préavis de 6 mois.

5-3 Avenant

Chaque année, la participation financière de l'État versée au CREHA Ouest sera actualisée par voie d'avenant ainsi que, le cas échéant, les annexes de la présente convention.

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention, définie d'un commun accord entre les parties, fera l'objet d'un avenant.

5-4 Modalités financières

Dans la limite des dotations ouvertes en loi de finances, l'État alloue au CREHA Ouest un montant de crédits actualisé chaque année par voie d'avenant. Le montant des crédits s'appuie sur l'évaluation des prestations de gestionnaire des fichiers départementaux assurées par le CREHA Ouest.

Les modalités de versement sont les suivantes :

- une avance de 50% est versée avant la fin du 1^{er} trimestre de l'année n, après signature de la convention ou de l'avenant ;
- un acompte de 30 % est versé en septembre, sur la base d'un bilan d'activité intermédiaire établi à la date du 31 juillet de l'année ;
- le solde de 20 % est versé avant la fin du 1^{er} trimestre de l'année n+1, sur la base de la production du bilan d'activité de l'année n.

5-5 Pérennité du dispositif

L'ensemble des bailleurs sociaux, représenté par l'USH des Pays de la Loire, s'engage à prendre les mesures nécessaires pour assurer a minima avec l'État la pérennité de la mise en œuvre des dispositions réglementaires relatives au système national d'enregistrement, au cas où les fichiers départementaux de la demande viendraient à ne plus assurer cette fonction.

Le CREHA Ouest, en sa qualité d'administrateur du système d'enregistrement, s'engage à restituer l'historique des données relatives à la délivrance du numéro unique en cas de défaillance du système ou de dénonciation par l'État de la mission qui lui a été confiée dans le cadre de cette convention sur le volet de mise en œuvre du système d'enregistrement du numéro unique de demande locative sociale.

Nantes, le

Le préfet de la région des pays de la Loire	La présidente de l'union sociale pour l'habitat des Pays de la Loire	Le président du Centre Régional d'Études pour l'Habitat de l'Ouest
Henri-Michel COMET	Fabienne LABRETTE-MENAGER	Hervé GUERIN



**Fichiers départementaux de la
Demande Locative Sociale
Bretagne et Pays de la Loire**

**Charte déontologique
inter-régionale**

Version 2022

02 28 01 19 50
contact@creha-ouest.org
www.creha-ouest.org

CREHA OUEST
8 avenue des Thébaudières
Bai n°69 44800 Saint-Herblain

Avant-propos

La présente charte **engage les partenaires ayant accès aux Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale Bretagne et Pays de la Loire**, Fichiers dits "partagés", à respecter les **règles déontologiques définies en commun** sous le pilotage des instances représentant le Mouvement H.L.M. et dans le cadre de la réglementation relative à la gestion de la demande et des attributions.

Cette charte déontologique inter-régionale définit les principes intangibles de fonctionnement des Fichiers départementaux et les engagements communs des partenaires. Elle est complétée par des **volets départementaux** reprenant certaines règles déontologiques spécifiques et propres à chaque département.

La charte déontologique constitue une "**règle du jeu**", un **descriptif des devoirs** des partenaires et de l'ensemble des utilisateurs.

Chaque partenaire s'engage à diffuser largement la présente charte déontologique à ses collaborateurs afin que l'ensemble des utilisateurs des Fichiers départementaux s'approprient pleinement ses dispositions.

L'acceptation et la signature de la présente charte déontologique est un **préalable incontournable à l'accès aux Fichiers départementaux et à leur utilisation**.

Le cadre réglementaire et juridique est défini par le Code de la Construction et de l'Habitat qui a évolué ces dernières années au travers de 3 lois :

- La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dite "**loi Alur**" du 24 mars 2014, et plus particulièrement son article 97 : amélioration de l'information du demandeur et du partage de l'information entre partenaires, gestion du "dossier unique" (numérisation des pièces justificatives), mise en place des plans partenariaux de gestion de la demande et d'information des demandeurs par les E.P.C.I. concernés, etc.
- La **loi Egalité et Citoyenneté** du 27 janvier 2017 a fait évoluer le système des attributions de logement social avec une égalité des chances entre demandeurs de logement H.L.M. (objectifs d'attribution selon les quartiles financiers, actualisation des publics prioritaires...).
- La **loi Elan** du 23 novembre 2018 avec la réorganisation du tissu des organismes et la poursuite de l'évolution de la gestion des attributions (cotation des demandes, gestion en flux des contingents...).

Par ailleurs, les Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale Bretagne et Pays de la Loire ont été désignés par **arrêté préfectoral**, conformément à l'**arrêté du 6 août 2018 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social**, en tant que "*systèmes particuliers de traitement automatisé par substitution au système national de traitement automatisé (SNE)*".

Ces dispositifs respectent le Règlement Général sur la Protection des Données (**RGPD**) dont l'objectif est d'encadrer le traitement de données personnelles.

Les partenaires des Fichiers départementaux ont décidé d'améliorer la gestion de la demande locative sociale par la mise en place d'un dispositif de données partagé ayant pour **principaux objectifs** :

- ↳ La mise en commun de la demande et la volonté d'une plus grande transparence
- ↳ La facilitation des démarches des demandeurs et l'assurance de la prise en compte de leur demande par l'affectation d'un numéro départemental unique
- ↳ Le partage de la connaissance de la demande et des attributions, entre acteurs, afin de mieux satisfaire les besoins en matière de logement locatif social, la constitution d'un outil au service des démarches locales
- ↳ L'image du mouvement H.L.M. : action inter-organismes, renforcement du partenariat, modernité, réactivité...

L'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire, puis **l'Association Régionale des Organismes pour l'Habitat en Bretagne** et les **Associations Départementales des Organismes Habitat de Bretagne** ont confié la gestion des Fichiers départementaux au **CREHA OUEST**.

En Ile et Vilaine, le pilotage politique et stratégique du Fichier départemental incombe à **l'A.D.O. 35** et à **Rennes Métropole**. Dans les autres départements bretons, ce pilotage incombe aux **A.D.O.**

Les "partenaires" des Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale Bretagne et Pays de la Loire :

- ↳ Les bailleurs sociaux
- ↳ Les services de l'Etat
- ↳ Les collectivités territoriales et locales
- ↳ Action Logement Services
- ↳ Certaines associations (gestion du S.I.A.O...)
- ↳ Certaines A.D.I.L. et agences d'urbanisme...

Les partenaires signataires s'engagent à respecter les engagements suivants :

CHAPITRE 1 : principes généraux de fonctionnement

1. Réglementation et prérogatives

- Tous les partenaires doivent agir dans le **respect de la réglementation**.
- **Leurs commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (Caleol) étant souveraines, tous les bailleurs sociaux attribuent les logements, de même que les collectivités locales partenaires, pour les logements locatifs sociaux dont elles sont propriétaires.**
- Les partenaires réservataires de logements sociaux (Etat, communes, intercommunalités, Action Logement Services) peuvent sélectionner des candidats et les proposer aux bailleurs sociaux.

2. Engagements vis-à-vis des demandeurs ("charte Qualité")

- **Enregistrement ou transmission** à l'un des lieux d'enregistrement de toutes les demandes de logement locatif social sans exception.
- Conformément à la réglementation, **les demandes doivent être saisies dès leur dépôt**. Par ailleurs, les partenaires s'engagent à valider dans les plus brefs délais toute demande déposée en ligne.
- **Facilitation des démarches** : un seul dépôt est nécessaire pour l'enregistrement de la demande et les pièces justificatives obligatoires sont limitées légalement, constitution d'un dossier unique de pièces justificatives pour l'instruction de la demande, actualisation et renouvellement auprès de n'importe quel lieu d'enregistrement, possibilité de déposer, de consulter et d'actualiser sa demande en ligne.
- **Information en toute transparence des demandeurs** sur l'état d'avancement de leur dossier, obligation renforcée par la loi Alur.
- **Données personnelles** (conformité avec le RGPD) : elles doivent être adéquates, pertinentes et limitées au regard des finalités du traitement (enregistrement, gestion et instruction des demandes de logement social). Elles peuvent faire l'objet d'un droit d'accès de la part du demandeur. Les commentaires saisis ne doivent pas être inappropriés, subjectifs et insultants.

3. Messages à communiquer aux demandeurs

Les partenaires s'engagent à responsabiliser les demandeurs pour garantir le bon fonctionnement des Fichiers départementaux et, à ce titre, à les informer des conditions de prise en compte de leurs demandes :

- **Dossier dûment complété** (avec copie d'une pièce prouvant l'identité ou la régularité du titre de séjour pour toutes les personnes déclarées au niveau de la demande) pour l'enregistrement des demandes y compris pour la saisie en ligne, incitation du demandeur à transmettre l'avis d'imposition dès le dépôt de sa demande afin de faciliter l'instruction.
- **Pièces justificatives** à transmettre pour l'instruction de la demande (se reporter au paragraphe "Gestion du dossier unique" page suivante).
- Réponse rapide aux prospections et aux **propositions de logement**.

- Information du **renouvellement** de la demande ; information de l'**annulation éventuelle** de la demande (par écrit), sans attendre le renouvellement.
- Transmission de **renseignements exacts** et **actualisés régulièrement**.
- Fiabilité et sincérité des renseignements donnés, entre autres pour les **demandes saisies en ligne**.

CHAPITRE 2 : les règles d'utilisation

Ce chapitre décrit les règles d'utilisation quotidienne à adopter par les utilisateurs de l'outil pour les étapes évoquées ci-dessous :

La délivrance d'un numéro départemental unique ne s'effectue que par le biais du Fichier départemental.

1. Enregistrement de la demande, délivrance du numéro unique, actualisation de la demande

- **Acceptation de tous les dossiers de demande**, quel que soit le niveau de revenus imposables des demandeurs, quelle que soit la commune souhaitée dans le département concerné. Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur avant l'enregistrement de sa demande.
- **Mise en œuvre des moyens pour vérifier la pièce d'identité ou le titre de séjour** au moment du dépôt du dossier, y compris pour la saisie en ligne (se reporter aux volets départementaux pour les modalités de vérification de l'identité dans le cadre de la saisie en ligne).
- Pas d'**instruction des dossiers** (prospections ou propositions), de **présentation en commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements** avant l'enregistrement de la demande (seulement un regard préalable avant la saisie pour vérifier le bon renseignement de l'imprimé).
- Qualité, réactivité et rigueur dans la **saisie** et l'**actualisation** des dossiers, vérification de la cohérence et de l'exactitude des données enregistrées.
 - Importance de la vérification des **ressources** (fiabilisation essentielle notamment pour le suivi des attributions selon les quartiles).
 - Obligation d'une **validation réactive des demandes saisies en ligne** (réglementairement la demande doit être validée dès réception)
 - **Doublons** : il est de la responsabilité de l'utilisateur de vérifier si une nouvelle demande ne concerne pas un dossier déjà enregistré dans les Fichiers départementaux. Cette phase demande beaucoup de rigueur.
- **Dans le cadre de l'utilisation d'interfaces** entre l'application Imhoweb et la plateforme AL'in, Action Logement Services s'engage à respecter le caractère universel de la gestion commune de la demande de logement social des Fichiers départementaux.

2. Gestion du dossier unique

- **Règles générales :**

Les pièces non listées par l'arrêté du 6 août 2018 ne peuvent en aucun cas être sollicitées. Si elles sont déposées spontanément, elles ne doivent pas être numérisées.

Le demandeur de logement social n'a à fournir les pièces servant à l'instruction de sa demande (celles de l'arrêté du 6 août 2018) qu'en **un seul exemplaire**. Toute pièce sollicitée par un service enregistreur ou instructeur doit être partagée, c'est-à-dire numérisée et versée dans le Fichier départemental.

Avant de solliciter les demandeurs, le service enregistreur ou instructeur devra systématiquement vérifier les pièces présentes dans le Fichier départemental.

Le délai réglementaire maximal de numérisation et de partage des pièces est de **15 jours** à compter de leur dépôt par le demandeur.

Le service enregistreur ou instructeur s'assure du respect du délai réglementaire de 15 jours de numérisation et du plan de classement, met à jour systématiquement les demandes à la réception des pièces, vérifie leur lisibilité.

- **Règles départementales.** Les points suivants sont définis dans les volets départementaux de la charte déontologique :

Tronc commun de pièces systématiquement sollicitées dans le cadre de l'arrêté du 6 août 2018

Moment de la sollicitation

Gestion des pièces déposées spontanément listées par l'arrêté du 6 août 2018

3. Gestion de l'instruction et des attributions

Les bailleurs sociaux prennent les engagements suivants :

- **Instruction, préparation des commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements, propositions, attributions :**
 - Saisie **a minima** de toutes les prospections (contacts préalables avec les demandeurs) négatives (c'est-à-dire les prospections n'aboutissant pas à un passage en commission) et dans l'idéal de l'ensemble des prospections.
Saisie de **toutes les propositions**, de même que de tous les motifs de refus des demandeurs.
 - Propositions : principe de base ⇨ "blocage" de la demande. Une demande de logement peut être bloquée pendant **15 jours maximum** à partir de la date de la proposition.
 - Durant le laps de temps du blocage, pas de démarches commerciales possibles. De même, le bien ne peut être proposé à deux demandeurs simultanément.
 - Ne pas attendre la fin du délai accordé au demandeur pour renseigner le système si sa réponse est obtenue avant, être précis sur le motif de refus éventuel.
- **Date de signature du bail ou date d'entrée dans les lieux à renseigner obligatoirement** par le bailleur social dès l'entrée effective. Phase essentielle (seules informations permettant d'indiquer qu'une demande est satisfaite) demandant une vigilance accrue et des contrôles réguliers afin que le volume des demandes satisfaites soit parfaitement fiable et que le Fichier départemental renvoie la réalité des attributions effectuées.
- **Pas d'instruction, ni de prospection, ni de passage en commission d'attribution, ni de proposition ou d'entrée dans les lieux** si un numéro départemental unique n'a pas été délivré au préalable.
- Dans le cadre de la commission d'attribution des logements, les bailleurs sociaux le souhaitant peuvent avoir accès à des **zones de commentaires libres** (inscription et séance). Un **acte d'engagement** doit être préalablement renseigné par le bailleur concerné pour le (ou les) département(s) d'intervention (hors Ille-et-Vilaine) avant toute ouverture des droits. L'acte a une durée de 2 ans et doit être cosigné par le DPO et la Direction Générale de l'organisme. Il engage la responsabilité des signataires à la bonne utilisation des zones et à leur contrôle.

4. Exploitation et diffusion des données traitées

- Interdiction d'**utilisation** et de **diffusion** de toute **donnée nominative** issue des Fichiers départementaux, à d'autres fins que la gestion des attributions des logements locatifs sociaux.
- Utilisation des **données non nominatives** des Fichiers départementaux à seules fins statistiques.

Sauf exceptions, la diffusion d'analyses statistiques auprès d'entités non-partenaires des Fichiers départementaux sera effectuée exclusivement par le CREHA OUEST, gestionnaire du dispositif, après accord des instances de pilotage des Fichiers départementaux.

Les données non nominatives sont transmises exclusivement à des fins d'exploitations statistiques et d'études aux personnes et services dont les missions et les attributions le justifient. Elles ne comportent aucune information concernant la nature du handicap des personnes à loger. Leurs destinataires ne peuvent diffuser que des informations agrégées à un niveau suffisant pour éviter l'identification des personnes physiques.

5. Accompagnement des utilisateurs

- Objectif : **responsabiliser les utilisateurs** des Fichiers départementaux dans la saisie et la gestion des données.
- Un **guide utilisateurs** complète la présente charte en mettant l'accent sur certaines dispositions déontologiques, en définissant un protocole de saisie des demandes, etc.
- Des **formations** spécifiques sur le volet déontologie peuvent être organisées par le CREHA OUEST et sont gratuites pour les utilisateurs.

CHAPITRE 3 : évaluation, sanctions

1. Evaluation

- Rôle de la **commission Déontologie** du CREHA OUEST et des instances départementales, notamment à l'appui des tableaux de bord de veille déontologique produits annuellement par le CREHA OUEST pour chaque département (fiabilité de la saisie, indicateurs pouvant faire apparaître l'existence de pratiques non conformes aux règles déontologiques).
La commission Déontologie du CREHA OUEST se réunira obligatoirement au moins **1 fois par an**, et autant que de besoin si saisine en cas de problèmes importants.
Rôle : point sur l'activité des Fichiers départementaux sous l'angle déontologique, proposition d'actions en cas de problèmes constatés, information du Conseil d'Administration et des partenaires si besoin, actualisation de la charte inter-régionale.
Composition (arrêtée par le C.A. du CREHA OUEST) : A.R.O. Habitat Bretagne, U.S.H. des Pays de la Loire, au moins 1 représentant des bailleurs sociaux par département, Action Logement Services, CREHA OUEST.
- Point régulier lors des Conseils d'Administration du CREHA OUEST.
- Veille par l'équipe technique du CREHA OUEST : édition de **9 bilans départementaux annuels** avec des tableaux de bord de veille déontologique adressés à la fois à l'U.S.H. des Pays de la Loire, à l'A.R.O. Habitat Bretagne et aux A.D.O. bretonnes pour gestion des suites à donner, production d'indicateurs de suivi en milieu d'année, rappels aux utilisateurs, traitement des cas d'entorses déontologiques...
- En cas de différend entre deux partenaires, la pratique consistera en un échange entre eux, puis éventuellement à une remontée de l'information auprès de l'équipe technique du CREHA OUEST si besoin. En cas de différends persistants et remettant en cause les fondements du dispositif, la procédure sera la suivante :
 - Echange entre les deux Directions concernées,
 - Puis si besoin, évocation au niveau départemental (commissions Déontologie ou autre) selon modalités propres à chaque territoire.
 - Puis si besoin, évocation en commission Déontologie inter-régionale,
 - Puis si besoin, évocation et décision en Conseil d'Administration du CREHA OUEST.

2. Sanctions

Les instances de pilotage des Fichiers départementaux peuvent décider de sanctions vis-à-vis des signataires contrevenants, en particulier :

- Suspension temporaire ou définitive des fonctionnalités allant au-delà du profil Réglementaire (profil ne permettant d'accéder qu'aux seules fonctionnalités réglementaires [saisie de la demande, délivrance du numéro unique...]) en dehors des fonctionnalités supplémentaires.
- Action Logement Services : suppression temporaire ou définitive de l'utilisation des interfaces en cas de non-respect des règles d'utilisation.

Cachet	Date	Signature

ANNEXE 7 - Grille de cotation de la demande

Catégorie	Sous Catégorie	Type de cotation	Valeur	Nb de points	Délai de prise en compte en nb de mois
Priorité nationale	Priorité 1	Contingent	CP-DALO	200	
Priorité nationale	Priorité 2	Contingent	Personnes victimes de violences familiales, de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords, les personnes engagées dans un parcours de sortie de prostitution, les personnes victimes de traite des êtres humains ou de proxénétisme	80	
Priorité nationale	Priorité 2	Contingent	Personne bénéficiaire d'une protection internationale	80	
Priorité nationale	Priorité 2	Contingent	Personnes sortants de structures d'hébergement ou de logements intermédiaires ou adaptés	80	
Priorité nationale	Priorité 2	Contingent	Personnes dépourvues de logement	80	
Priorité nationale	Priorité 3	Contingent	Personnes exposées à des situations d'habitat indigne sous procédure (ARS ou VDM)	70	
Priorité nationale	Priorité 4	Contingent	Autres personne prioritaires au titre de l'article L441-1 du CCH	20	
Priorité nationale	Travailleur essentiel	Statut d'activité demandeur ou du codemandeur	Personne en activité considéré comme travailleur essentiel au regard de son métier	20	
ANRU	ANRU	Motif de la demande	Locataire d'un logement démolé dans le cadre de l'ANRU	80	
Priorité EPCI	Composition du ménage	Nombre d'enfants à charge	Supérieur ou égal à 5	15	
Priorité EPCI	Age	Age du demandeur ou du codemandeur	D'au moins 60 ans	15	
Priorité EPCI	Age	Age du demandeur ou du codemandeur	Moins de 25 ans ET étudiant OU apprenti	15	
Priorité EPCI	Etat de santé	Etat de santé du demandeur, codemandeur ou de toute personne à charge du foyer	Personne en situation de handicap et dont la demande est supérieure à 12 mois	15	
Etat de la demande	Statut logement	Statut logement actuel	Locataire du parc HLM depuis au moins 3 ans	10	
Etat de la demande	Motif de la demande	Motif de la demande	Divorce ou séparation	10	
Etat de la demande	Motif de la demande	Motif de la demande	Logement trop grand ET locataire d'un logement HLM OU locataire dans le parc privé OU propriétaire occupant	10	
Etat de la demande	Motif de la demande	Motif de la demande	Logement trop petit ET locataire d'un logement HLM OU locataire dans le parc privé OU propriétaire occupant	10	
Etat de la demande	Motif de la demande	Motif de la demande	Logement éloigné du lieu de travail OU changement de lieu de travail	10	
Etat de la demande	Motif de la demande	Motif de la demande	Locataire ou propriétaire occupant dont le logement est mis en vente par son propriétaire	10	
Etat de la demande	Motif de la demande	Motif de la demande	Logement éloigné des équipements et services	10	
Etat de la demande	Statut d'activité	Statut d'activité demandeur ou du codemandeur	Assistant(e) maternel(le) ou familiale	10	
Etat de la demande	Ancienneté	Ancienneté de la demande	De 1 à 2 ans	4	
Etat de la demande	Ancienneté	Ancienneté de la demande	De 2 à 3 ans	6	
Etat de la demande	Ancienneté	Ancienneté de la demande	Supérieure à 3 ans	8	
Etat de la demande	Instruction	Nombre de propositions refusées	De 2 à 3	- 20	12
Etat de la demande	Instruction	Nombre de propositions refusées	Supérieur ou égal à 4	- 50	12
Etat de la demande	Instruction	Nombre de prospections refusées	Supérieur ou égal à 4	- 10	12
Etat de la demande	Instruction	Motif de refus de proposition	Non réponse	- 20	12
Etat de la demande	Instruction	Motif de refus de proposition	Attribution parc privé	- 50	
Etat de la demande	Instruction	Motif de refus de proposition	Accession à la propriété	- 50	
Etat de la demande	Instruction	Motif de refus de prospection	Attribution parc privé	- 25	
Etat de la demande	Instruction	Motif de refus de prospection	Accession à la propriété	- 25	
Etat de la demande	Instruction	Point(s) pour attribution CAL	Rang 2 (1 à 2 fois)	2	24
Etat de la demande	Instruction	Point(s) pour attribution CAL	Rang 2 (3 et plus)	4	24
Etat de la demande	Instruction	Point(s) pour attribution CAL	Rang 3 (1 à 2 fois)	1	24
Etat de la demande	Instruction	Point(s) pour attribution CAL	Rang 3 (3 et plus)	2	24

Points cumulables

Ne peut être comptabilisé qu'une seule fois

Fiche action 1.1

- Mise en place d'une charte d'accueil et d'information des demandeurs sur Le Mans Métropole -

Calendrier	Chaque année.
Partenaires de l'action	<i>Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, Bailleurs sociaux, CREHA Ouest.</i>
Comité de pilotage	<i>Bailleurs sociaux et Le Mans Métropole.</i>

Contenu

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Améliorer l'information du public sur les caractéristiques du parc social du territoire,</i> • <i>hiérarchiser et harmoniser le niveau d'information des lieux d'accueil, d'informations et d'enregistrements,</i> • <i>fluidifier l'information sur les nouveautés telles que la cotation de la demande et le système de points mis en place afin de lutter contre le cloisonnement des informations,</i> • <i>développer les centres d'accueil, d'informations et d'enregistrements au niveau du territoire,</i> • <i>renforcer le lien communes/EPCI sur le suivi des demandeurs.</i>
Principes	<p><i>Mettre en place une charte universelle à tous les lieux d'accueil, d'informations et d'enregistrements présents sur Le Mans Métropole.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Compréhension et utilisation des outils de communication communs,</i> • <i>informations générales sur le processus d'attribution,</i> • <i>information sur la cotation des demandes.</i>
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Travail réalisé en CIL, CIA,</i> • <i>formation aux différents lieux d'accueil, d'informations et d'enregistrements des demandeurs.</i>
Evaluation	<i>Dans le cadre de l'évaluation du PPG.</i>

Fiche action 1.2

- Animation sur la gestion de la demande locative sociale -

Calendrier

Une à deux fois par an.

Partenaires de l'action

CREHA Ouest, Le Mans Métropole, Bailleurs sociaux.

Comité de pilotage

CREHA Ouest.

Contenu

Objectifs

- *Poursuivre l'instance de dialogue entre communes, EPCI et les Bailleurs sociaux,*
- *faire un état des lieux des instances déjà mises en place.*

Principes

- Animation de la qualité de service proposé.*
- *Accompagner les lieux d'accueil, d'informations dans leur nouvelle compétence,*
 - *évaluation de la réglementation en cours sur la distribution des logements sociaux.*

Modalités

- *Mettre en place un dispositif de suivi des demandes locatives sociales.*

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 1.3

- Actualiser le site de saisie en ligne de la demande locative sociale et le dossier papier de demande de logement social -

Calendrier

En cours.

Partenaires de l'action

Bailleurs sociaux, CREHA Ouest, Action Logement.
Le Mans Métropole.

Comité de pilotage

CREHA Ouest.

Contenu

Objectifs

- Mettre à jour les informations liées à la cotation de la demande, les critères de la cotation, ainsi que les éléments nécessaires pour déposer sa demande,
- doter les lieux qui réalisent la mission d'information de base d'un outil d'aide à la communication.

Principes

- Réaliser une plaquette papier et une version dématérialisée qui synthétise les informations sur la cotation de la demande et les informations non évolutives sur le logement social,
- mettre à disposition un document qui indique tous les partenaires en indiquant leurs rôles et leurs coordonnées.

Modalités

- Travail réalisé en interne par le service communication de Le Mans Métropole et le DSI,
- CREHA Ouest pour actualiser le site de saisie en ligne imhoweb avec l'insertion de la grille de cotation.

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 1.4

- Fiabiliser la saisie en ligne de la demande de logement social -

Calendrier

À partir de la mise en place de la cotation de la demande.

Partenaires de l'action

Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole.

Comité de pilotage

Les bailleurs sociaux et les lieux d'enregistrement.

Contenu

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• <i>Fiabiliser la saisie en ligne des demandes de logements sociaux au niveau des plateformes dédiées,</i>• <i>vérifier les documents obligatoires de la saisie de demande de logement,</i>• <i>numérisation des données personnelles des demandes pour une harmonisation des informations.</i>
Principes	<ul style="list-style-type: none">• <i>Vérification des demandes saisie en ligne par le bailleur social saisissant la demande,</i>• <i>mettre sur le site de la demande en ligne les informations transmises en papier.</i>
Modalités	<ul style="list-style-type: none">• <i>Travail réalisé par chaque bailleur social sur les demandes spécifiques adressées à leur service.</i>
Evaluation	<i>Dans le cadre de l'évaluation du PPG.</i>

Fiche action 1.5

- Mettre en place une carte interactive des services de proximité en lien avec la localisation des logements sociaux. Renforcer la communication des modalités d'accès au parc locatif social au niveau des plateformes numériques Le Mans Métropole -

Calendrier

1er semestre 2025.

Partenaires de l'action

Le Mans Métropole, bailleurs sociaux, les communes.
Action Logement

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• <i>Faciliter l'accès à l'information de la localisation et les caractéristiques du parc locatif social, aide à la prise de décision et au choix du parc locatif social d'où l'on souhaite résider,</i>• <i>proposer une carte qui centralise toutes les données sur l'offre du parc social.</i>
Principes	<ul style="list-style-type: none">• <i>Mettre en ligne et en libre accès pour le grand public, un outil cartographique qui permet d'avoir un aperçu global de l'implantation des résidences de logements sociaux sur l'ensemble du territoire Le Mans Métropole (par communes, par quartiers) et sur l'environnement capacitant (commerces de proximité, services...),</i>• <i>inciter les demandeurs à bien qualifier leurs demandes,</i>• <i>informer sur les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives, les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes, l'évolution du dossier de demande.</i>
Modalités	<ul style="list-style-type: none">• <i>Travail réalisé en interne par le service d'information géographique sur les données de la localisation des logements sociaux et sur les données des services présente au niveau de Le Mans Métropole.</i>
Evaluation	<i>Dans le cadre de l'évaluation du PPG.</i>

Fiche action 1.6

- Éditer le Guide Logement annuel -

Calendrier

Parution chaque année au mois d'avril.

Partenaires de l'action

Acteurs du logement et de l'hébergement.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole, Centre d'Information Jeunesse de la Ville du Mans.

Contenu

Objectifs

- Orienter les usagers sur les différents partenaires concernant les demandes de logements suivant les besoins de chacun,
- communiquer sur les spécificités des logements au niveau de Le Mans Métropole.

Principes

- Accompagner les usagers sur les besoins spécifiques de logements,
- diversifier l'offre de logement au niveau de Le Mans Métropole,
- communiquer sur les différents accompagnements que Le Mans Métropole et ses partenaires ont mis en place pour l'amélioration des logements.

Modalités

- Travail réalisé par le service Habitat/Logement en lien avec le service communication sur la base des données du parc de logements,
- remobiliser tous les pôles du service Habitat/Logement afin de communiquer sur les offres nouvelles.

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 1.7

- Actualiser et communiquer aux demandeurs les indicateurs de qualification du parc social et d'attribution -

Calendrier

Actualisation annuelle.

Partenaires de l'action

Bailleurs sociaux, CREHA Ouest, Le Mans Métropole.

Comité de pilotage

CREHA Ouest, Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- *Rendre publiques les informations sur l'évolution offres/demandes des logements sociaux.*

Principes

- *Mettre sur l'interface de la demande de logement social les chiffres détaillés des indicateurs suivis,*
- *également sur le site de Le Mans Métropole en mettant en avant trois indicateurs phares.*

Modalités

- *Travail réalisé par le service Habitat/Logement sur les indicateurs choisis fin d'apporter une réponse spécifique sur les délais d'attentes, de satisfaction et sur les demandes en cours,*
- *ce travail sera appuyé par les données du CREHA Ouest.*

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 1.8

- Grille de cotation spécifique à l'accessibilité du parc social aux personnes en situation de handicap et aux seniors -

Calendrier

2024 - 2025.

Partenaires de l'action

USH, Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- *Développer l'accessibilité des personnes en situation de handicap et personnes âgées au parc social.*

Principes

- *Mettre en place un programme spécifique pour capter plus de personnes en situation de handicap ou personne senior dans le parc locatif social pour le rendre plus inclusif,*
- *faire un diagnostic commun des patrimoines immobiliers de tous les bailleurs afin d'identifier les logements accessibles pour une population demandeur bien spécifique.*

Modalités

- *Ce travail va être réalisé par les bailleurs sociaux et Le Mans Métropole pour échanger sur les critères à mettre en place et quelle gestion proposer pour capter plus de personnes senior et en situation de handicap dans le parc privé.*

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 2.1

- Favoriser les mutations internes avec la mise en place de la gestion en flux -

Calendrier

Second semestre 2024.

Partenaires de l'action

Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- Favoriser le parcours résidentiel au sein du parc locatif social,
- fluidifier les mutations internes sur les logements réservés à Le Mans Métropole,
- essayer de proposer plus de candidats issus du parc locatif social.

Principes

- Négocier avec les bailleurs sociaux à hausser le nombre de propositions aux demandeurs déjà présent dans le parc locatif social,
- favoriser la mixité sociale non pas que sur l'ensemble du parc locatif social mais sur la composition des résidences également.

Modalités

- Travail réalisé avec les bailleurs sociaux sur les axes à améliorer afin de développer le parcours résidentiel.

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 2.2

- Mettre à jour les orientations en matière de logement -

Calendrier

2024 - 2025.

Partenaires de l'action

Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole, communes.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- *Ajuster les politiques d'accessibilité du logement social en collaboration avec les bailleurs sociaux,*
- *développer de nouvelles orientations en matière de logement afin de diversifier l'offre.*

Principes

- *Faire une étude sur l'occupation du parc social,*
- *élaborer des conclusions annuelles sur l'évolution du parc social,*
- *mise en place d'un accord intercommunal du logement.*

Modalités

- *Une réunion sera fixée tous les ans pour discuter sur les orientations à mettre en place.*

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 2.3

- Élaboration de conventions de gestion en flux -

Calendrier

En cours (bientôt finalisé).

Partenaires de l'action

Bailleurs sociaux, Le Mans Métropole.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- Fluidifier l'obtention de logement social,
- faciliter la désignation des candidats sur l'ensemble du parc social des bailleurs sociaux.

Principes

- Elaborer des conventions bilatérales avec chaque bailleur social sur les logements réservés,
- négocier avec les bailleurs sociaux sur une gestion spécifique sur certaines demandes particulières,
- mise en place d'un système d'avenant toutes les années.

Modalités

- Une réunion sera fixée entre les bailleurs sociaux et le Mans Métropole pour la signature des conventions,
- un bilan se fera tous les 6 mois avec les bailleurs pour appréhender les difficultés et proposer de solutions pour une gestion plus fiable.

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 3.1

- Éditer chaque année le catalogue des dispositifs d'accueils, d'hébergements, de logements accompagnés et adaptés -

Calendrier

Chaque fin d'année.

Partenaires de l'action

Acteurs du logement et de l'hébergement, DDETS.
Le Mans Métropole

Comité de pilotage

Le Mans Métropole, DDETS.

Contenu

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place un catalogue sur les dispositifs d'accueil, d'accompagnements et de logements disponibles sur le Département,• travailler avec les services professionnels du secteur sur l'accompagnement des personnes en difficultés pour accéder à un logement.
Principes	<ul style="list-style-type: none">• Faire une concertation avec les principales concernées afin de faire un état des lieux sur les dispositifs d'accueil, d'hébergement et de logements accompagnés et adaptés,• anticiper les manquements et développer le service d'accompagnement.
Modalités	<ul style="list-style-type: none">• Une réunion sera fixée tous les ans pour mettre en œuvre de nouvelles orientations et de faire un diagnostic sur l'offre,• mettre à la disposition des professionnels un catalogue sur les différents accompagnements existants sur le territoire.
Evaluation	Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 4.1

- Mettre à jour les critères de priorités locaux de Le Mans Métropole -

Calendrier

En 2024.

Partenaires de l'action

Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, bailleurs sociaux, associations œuvrant dans le domaine du logement de l'hébergement et du handicap, Pôle régional du handicap, Maison Départementale des personnes Handicapées, Le Mans Métropole.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- Définir la liste des publics prioritaires sur le territoire.

Principes

- Liste à définir en CIA intégrant la liste des travailleurs essentiels spécifique à Le Mans Métropole.

Modalités

- Dans le cadre de la révision de la CIA.

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 5.1

- Cotation et protection des données personnelles -

Calendrier

Mars 2024.

Partenaires de l'action

Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, bailleurs sociaux, Le Mans Métropole.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- *Protéger les données personnelles des demandeurs de logements sociaux,*
- *garantir une transparence et un respect des vies privées.*

Principes

- *Mettre en place une charte réglementaire RGPD à laquelle toutes les communes de La Métropole vont se soumettre.*

Modalités

- *L'exploitation des données sera encadrée et une formation des services d'accueils et d'information de Le Mans Métropole sera mise en place,*
- *les données de chaque demandeur seront encadrées par un code de conduite RGPD.*

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 5.2

- Mise en place de la cotation de la demande -

Calendrier

Mise en place de la cotation le premier semestre 2024, formation à partir de février 2024, bilan de suivi 6 mois après le début de l'utilisation, bilan de suivi des indicateurs tous les 6 mois.

Partenaires de l'action

CIL - CIA.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- Déployer la grille de cotation et d'aide à la décision fonctionnelle,
- vérifier l'existence et la cohérence de la cotation au regard des attributions à destination de tous les publics.

Principes

- Phase de formation aux différents acteurs,
- évaluer l'impact de la mise en œuvre de la cotation sur les attributions, plus spécifiquement des publics prioritaires,
- évaluer l'utilisation de la cotation pour la sélection des candidatures et les attributions en CALEOL.

Modalités

- Mise en œuvre de l'utilisation de la cotation sur imhoweb, généraliser l'utilisation de la cotation sur toutes les demandes enregistrées,
- mettre à la disposition des demandeurs une plaquette d'informations complète de la cotation,
- un suivi des indicateurs de la cotation des attributaires, suivi de l'évolution de la satisfaction des demandes prioritaires,
- faire une réunion d'échange avec les partenaires pour un éventuel ajustement.

Evaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 6.1

- Établir un bilan annuel de la cotation des attributions et demandes de logements sociaux -

Calendrier

Chaque année.

Partenaires de l'action

Bailleurs sociaux, CREHA Ouest.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- *Juger l'efficacité des politiques d'attributions mise en œuvre dans le cadre de la nouvelle réglementation de l'attribution des logements sociaux.*

Principes

- *Avoir un suivi annuel des indicateurs les plus utilisés lors des demandes de logements sur une année,*
- *analyser les contrastes de la demande de logement social (quartiers, communes, nombre de demandes et d'attributions, typologie de logements).*

Modalités

- *Une évaluation annuelle de l'atteinte des objectifs définis par la loi Égalité et Citoyenneté,*
- *mettre à disposition des bailleurs sociaux et partenaires le bilan annuel des attributions.*

Évaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

Fiche action 6.2

- Établir un bilan annuel, triennal et final de la mise en œuvre du PPG -

Calendrier

Juillet 2024 évaluation, Mars 2025 bilan annuel, bilan à mi-parcours 2026, bilan final 2028.

Partenaires de l'action

Acteurs du logement et de l'hébergement, Etat (DDETS-DDT), Département, communes.

Comité de pilotage

Le Mans Métropole.

Contenu

Objectifs

- *Présentation des bilans (annuels, mi-parcours) sous forme d'une délibération au conseil de la communauté.*

Principes

- *Faire une analyse ciblée des attributions et demandes de logements sociaux, faire ressortir les indicateurs les plus marquants des demandes effectuées au cours de l'année, afin d'apporter des réponses offres/demandes plus adéquates au territoire.*

Modalités

- *Exploitation des données sous les différentes plateformes de demandes de logements sociaux, mobiliser les comptes rendus des bailleurs sociaux, des centres d'enregistrements et d'orientations,*
- *réutiliser les comptes rendus des tables rondes sur les axes d'attributions de logements avec tous les partenaires.*

Évaluation

Dans le cadre de l'évaluation du PPG.

mise à jour 2023

