

PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR



Communauté d'Agglomération
du Grand Périgueux

AVRIL 2025

Table des matières

I. INTRODUCTION.....	4
I.1 - Contexte et cadre juridique	4
I.2 - Objectifs et contenus du PPGDID	6
I.3 - Modalités d'évaluation et de révision du PPGDID	6
I.4 - Processus d'élaboration du PPGDID sur la Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux.....	7
II. LE DISPOSITIF D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR.....	8
II.1 - Les enjeux en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement des demandes de logement social	8
II.2 - L'organisation à mettre en place sur le territoire : le Service d'Accueil et d'information du Demandeur (SAID)	9
a - Accueil et Information des demandeurs de logements sociaux (niveau 1).....	10
b - Les modalités d'enregistrement de la demande (Niveau 2).....	10
c - L'accompagnement social (Niveau 3).....	11
d- La Maison départementale de l'Habitat	12
II.3 - La mise en œuvre et le suivi du dispositif d'accueil et d'information du demandeur	13
III. LE DISPOSTIF DE GESTION PARTAGEE	14
III.1 - Les objectifs de la gestion partagée des demandes	14
III.2 - Les modalités de la gestion partagée sur le territoire	14
III.3 - Les modalités de la gestion partagée avec le demandeur.....	16
IV. LA QUALIFICATION DE L'OFFRE DE LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX	17
V. LES DEMANDEURS NECESSITANT UN EXAMEN PARTICULIER.....	17
V.1 - L'éligibilité des demandeurs à un contingent.....	18
V.2 - Les publics prioritaires.....	19
V.3 - Les diagnostics sociaux et mesures d'accompagnement social	20
VI. LES MUTATIONS INTERNES AU PARC SOCIAL.....	20
VII. LA COTATION DE LA DEMANDE	21
VII.1 - Définition et modalités d'élaboration	21

a - Définition	21
b - Modalités d'élaboration.....	21
VII.2 - La grille de cotation de la CA du Grand Périgueux.....	22
VII.3 - L'application de la cotation	23
a - L'utilisation de la cotation dans l'exercice d'attribution.....	23
b - La saisie manuelle de certains critères de la cotation	23
c - Les informations à diffuser auprès des demandeurs	23
VII.4 - La mise en œuvre et le suivi de la cotation de la demande.....	24
VIII. LA LOCATION CHOISIE.....	24
IX. ANNEXES	26
IX.1 - Liste des points d'accueil et d'information (Niveau 1)	26
IX.2 - Liste des guichets enregistreurs et points d'enregistrement présents sur le territoire (niveau 2)	26
IX.3 - Liste des services sociaux du territoire (niveau 3).....	28
IX.4 - La grille de cotation de la demande.....	28
IX.5 - Les indicateurs d'évaluation de la cotation	29
IX.6 - Les références règlementaires.....	30
IX.7 - Le contenu des PPGDID.....	30
IX.8 - Liste des publics prioritaires	31
a - Les publics prioritaires au sens du CCH	31
b - Les publics prioritaires DALO	31
c - Les publics prioritaires définis dans le PDALHPD de la Dordogne (2018-2023).....	32
IX.9 - Glossaire	33

I. INTRODUCTION

I.1 - Contexte et cadre juridique

Dans un contexte de crise du logement, faciliter l'accès au logement des ménages et rendre le système d'attribution des logements locatifs sociaux plus lisible, transparent et équitable sont des enjeux majeurs auxquels sont confrontés les politiques publiques et les acteurs du logement public, depuis plusieurs années.

La réforme de la gestion des demandes de logement social et du régime des attributions a pour objectif de contribuer à :

- Une plus grande **transparence** vis-à-vis du demandeur ;
- Une meilleure **lisibilité** pour le demandeur dans le processus d'attribution ;
- Une meilleure **efficacité** dans le traitement des demandes ;
- Une plus grande **équité** dans les attributions des logements.

Après la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions puis la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion qui a mis en place le Système National d'Enregistrement (SNE), la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR – en parachevant la réforme de la gestion de la demande, en créant un droit à l'information et en réformant le régime des attributions au niveau local – s'insère dans la poursuite des mêmes objectifs.

Mais elle va plus loin en posant le cadre d'une politique des attributions harmonisée à l'échelle intercommunale. Celle-ci viendra compléter la politique de l'habitat incarnée par le Programme Local de l'Habitat (PLH), qui a été intégré en 2019 au PLUiH (Programme d'Orientations et d'Actions- volet Habitat).

Le volet « Réformer la gestion des demandes et des attributions de logement social » de la loi ALUR (Article 97) vise à répondre aux enjeux suivants :

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

La loi ALUR prévoit, dans le cadre des mesures applicables au niveau intercommunal, que tout EPCI doté d'un Programme Local de l'Habitat approuvé, élabore un **Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDID)**.

La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Égalité & à la Citoyenneté vient enfin :

- Préciser, sur certains points très opérationnels, le contour du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (notamment concernant les demandeurs prioritaires, la qualification du parc social, le dispositif de « location voulue ») ;
- Compléter et enrichir les dispositifs relatifs aux attributions des logements locatifs sociaux.

La loi ELAN du 23 novembre 2018 introduit trois dispositifs structurants dans la gestion de la demande et des attributions :

- La CALEOL (article 109 de la loi ELAN, Articles L442-5-2 / L441-2 / L442-3-1 du Code de la Construction et de l'Habitation - CCH). Il s'agit d'examiner régulièrement l'occupation sociale des logements. Ces CALEOL doivent être mises en place sur les communes avec un déséquilibre entre l'offre et la demande de logements (zones A bis, A, B1).
- La cotation de la demande (décret n° 2019-1378 du 17 décembre 2019, modifié par le décret du 30 juillet 2021). Chaque demande fera l'objet d'une cotation qui sera un élément d'aide à la décision pour l'instruction des demandes et les décisions d'attribution.
- La gestion en flux des réservations (décret n° 2020-145 du 20 février 2020, modifié par le décret du 30 juillet 2021). En contrepartie de leur contribution aux opérations de logements sociaux, les réservataires se voient accorder des objectifs de réservation en flux annuels de logement.

La loi 3DS du 21 février 2022 renforce les dispositions de suivi des attributions, notamment par :

- La transmission bisannuelle par les bailleurs de l'atteinte des objectifs d'attribution aux services de l'État ;
- La mise en place d'un objectif d'attribution pour les travailleurs essentiels ;
- L'identification de résidences à enjeux de mixité sociale.

Ainsi, les enjeux de mixité sociale et d'équité dans l'accès au parc social font évoluer les pratiques de gestion de la demande et d'attribution, qui ont vocation à être harmonisées à l'échelle intercommunale.

La circulaire du 18 décembre 2023 relative à la mixité sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville vise à :

- Déployer dans les QPV des dispositifs de recherches de candidats visant à favoriser la mixité sociale (location choisie, annonces sur des sites de locations privées...)
- Renforcer le rôle du maire dans les attributions dans les QPV tout en accompagnant les habitants à la mobilité résidentielle
- Amplifier l'effort d'accueil des plus fragiles en dehors des QPV, en incitant les bailleurs à modifier la structure de leurs loyers et en contrôlant mieux le respect de leurs obligations légales
- Demander aux préfets de ne plus attribuer de logements aux ménages DALO les plus en difficulté dans les QPV et ne plus y créer de places d'hébergement
- Adapter l'offre de logements sociaux en QPV à la diversité de la demande en encourageant plus fortement la diversification des typologies de logements et des modalités de gestion des logements neufs ou rénovés dans les QPV

L'instruction ministérielle du 28 mars 2022 sur la cotation de la demande et la gestion en flux de réservation des logements sociaux précise les conditions de mise en œuvre de la gestion en flux et de la cotation de la demande.

I.2 - Objectifs et contenus du PPGDID

Le contenu du PPGDID est réglementé par les articles R441-262 et suivants du Code de la construction et de l'Habitation. Le décret du 12 mai 2015 précise les attendus relatifs aux 13 orientations à mettre en place par les EPCI, schématisé ci-après :

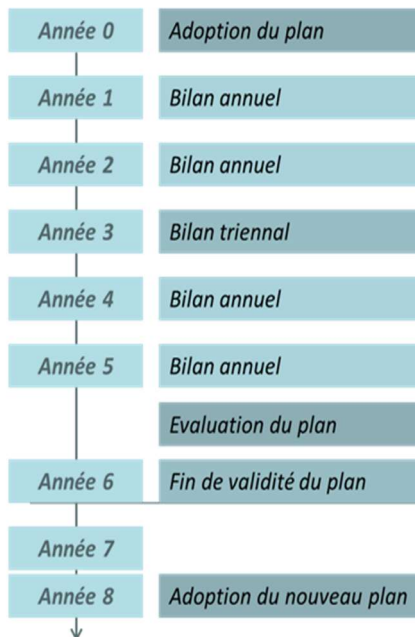
Satisfaire le droit à l'information	Traiter les demandes émanant des ménages en difficulté	Organiser la gestion partagée de la demande
<p>Liste des organismes et services participant à l'information et l'accueil des demandeurs, ainsi que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - leur localisation - leurs missions 	<p>La liste des situations des demandeurs de logements sociaux qui justifient un examen particulier</p>	<p>Les modalités locales d'enregistrement, dont la répartition territoriale des guichets enregistreurs</p>
<p>Les règles communes de contenu et de délivrance de l'information dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le délai maximal pour l'entretien avec les demandeurs qui le souhaitent - La qualification de l'offre - Le délai d'attente moyen pour obtenir un logement 	<p>La composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner, la commission de coordination</p>	<p>Les fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande et son pilotage</p>
	<p>Les moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc de logements locatifs sociaux</p>	<p>Les modalités de mise en œuvre du système de cotation de la demande</p>
	<p>Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement</p>	<p>La participation à des dispositifs de location choisie</p>

I.3 - Modalités d'évaluation et de révision du PPGDID

La durée de validité et le processus de suivi et d'élaboration sont définis par l'article R 441-2-13 du CCH.

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur a une **durée de validité de 6 ans**, pouvant être **prorogée d'un an, renouvelable une fois** (en attendant le nouveau plan).

Quand ? Quoi ?



Chaque année : bilan de la mise en œuvre

- Soumis à la CIL pour avis
- Soumis à la Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux pour approbation

A 3 ans après l'entrée en vigueur du plan : bilan triennal du PPGDID

- Établi par la Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux (actualisation possible du document)
- Soumis au représentant de l'État et à la CIL pour avis
- Rendu public

A 6 mois avant la fin de validité (5 ½ ans après l'entrée en vigueur) : évaluation du plan et de sa mise en œuvre

- Conduite par la Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux avec les services de l'État, la CIL et les personnes morales associées à son élaboration
- Rendue publique

Les indicateurs de suivi et d'évaluation sont présentés en annexe.

En cas de changement du cadre réglementaire, d'évolution du service d'information et d'accueil réglementaire, ou tout autre disposition impactant la gestion de la demande et d'attribution, le PPGDID peut être révisé par délibération de l'EPCI.

I.4 - Processus d'élaboration du PPGDID sur la Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux

La mise en place du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs demande (PPGDID) nécessite la **mobilisation des partenaires et des acteurs du logement social** afin de **formaliser un document complet et pertinent**. Des groupes de travail sont organisés de mars à avril 2024 avec la participation des représentants des organismes ci-dessous :

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| ✓ DDETSPP | ✓ Mairie Saint Crépin d'Auberoche |
| ✓ Conseil Départemental | ✓ Mairie Salon |
| ✓ CA le Grand Périgueux | ✓ Mairie Sarliac sur l'Isle |
| ✓ Mairie Périgueux | ✓ Mairie Savignac-les-Eglises |
| ✓ Mairie Coulounieix-Chamiers | ✓ Mairie Sorges et Ligeux en Périgord |
| ✓ Mairie Marsac-sur-l'Isle | ✓ Mairie Val de Louyre et Caudeau |
| ✓ Mairie Razac-sur-l'Isle | ✓ CIAS |
| ✓ Mairie Sanilhac | ✓ SAFED |
| ✓ Mairie Bassillac-et-Auberoche | ✓ Conseil Citoyen |
| ✓ Mairie Annesse-et-Beaulieu | ✓ Mésolia |
| ✓ Mairie Champcevinel | ✓ Périgord Habitat |
| ✓ Mairie Chancelade | ✓ Domofrance |
| ✓ Mairie Château l'Evêque | ✓ UR HLM |
| ✓ Mairie Escoire | ✓ Action Logement Services |
| ✓ Mairie Mensignac | |

Ce document restitue les orientations prises dans le cadre de ces groupes de travail :

- Un premier groupe de travail, organisé le 14 mars 2024 en présentiel, à destination des élus, a permis rappeler le cadre réglementaire et les enjeux de la gestion des demandes et des attributions, présenter la démarche et le calendrier, présenter la cotation de la demande et co-construire une première version de la grille de cotation.
- Un deuxième groupe de travail, organisé le 15 mars 2024 en présentiel, a permis de dresser l'état des lieux du fonctionnement actuel en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement des demandes de logement social, et d'identifier les points forts et les points faibles du fonctionnement actuel. En amont de cet atelier, un questionnaire a été envoyé à destination de toutes les communes.
- Un troisième groupe de travail, organisé le 11 avril 2024 en présentiel, a permis de définir l'organisation à mettre en place sur le territoire en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement, et d'ajuster la cotation de la demande tout en précisant les modalités de mise en œuvre.

Ce projet de plan est soumis à l'avis des communes membres de l'EPCI et de la Conférence Intercommunale du Logement. Si l'avis des membres et partenaires n'a pas été rendu dans un délai de deux mois, il est réputé favorable en application de l'article R. 441-2-11 du Code de la Construction et de l'Habitation.

II. LE DISPOSITIF D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR

Les points de l'article L.441-2-10 abordés dans ce chapitre sont :

- *La configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du service d'information et d'accueil du demandeur de logement social et les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs : liste des organismes et services participant au service d'information et d'accueil, 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, les missions particulières du ou des lieux d'accueil communs.*
- *Les modalités locales d'enregistrement de la demande et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement,*
- *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,*
- *Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social et la détermination des responsables de cette réception.*

II.1 - Les enjeux en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement des demandes de logement social

L'évaluation de la situation actuelle en matière d'accueil, d'information et d'accompagnement des demandeur a permis de souligner plusieurs enjeux :





- L'accueil, l'information et l'accompagnement des demandeurs sont assurés par une diversité d'acteurs sur la CA du Grand Périgueux. Cette diversité peut parfois entraîner une hétérogénéité dans les pratiques et les connaissances. Il est donc nécessaire **d'harmoniser les pratiques et d'assurer un niveau d'information équivalent pour tout demandeur, quel que soit l'acteur qui l'accompagne** (commune, bailleur, association...).

- **Les agences des guichets enregistreurs présents sur le territoire sont concentrées principalement sur la commune de Périgueux.** Il est à noter que tous les bailleurs sociaux sont d'office guichet enregistreur. L'enjeu est donc **d'élargir la couverture géographique des guichets enregistreurs afin d'assurer l'accès aux services d'enregistrement à tous les demandeurs.**
- Une grande partie des communes jouent un rôle dans l'enregistrement des demandes de logements sociaux. Cela peut se manifester par une aide dans la constitution des dossiers, par une aide au remplissage du CERFA, voire une aide informatique dans l'enregistrement. L'enjeu est donc de **valoriser leurs missions en les outillant et en étudiant l'opportunité pour elles de devenir guichet enregistreur.**
- Les communes accompagnant des demandeurs **n'ont pas de visibilité sur l'avancement des dossiers.** Les bailleurs sociaux ne peuvent pas diffuser d'informations sur les dossiers des demandeurs car ils sont freinés par les normes RGPD. L'enjeu est donc de **favoriser le partage des informations dans le cadre du dispositif de gestion partagée**, mais cela passe par des droits d'accès au SNE (soit en étant guichet enregistreur, soit en ayant des droits de consultation).
- **La plupart des agents des communes ne savent pas vers qui orienter un demandeur**, et les contours des missions des bailleurs sociaux et des travailleurs sociaux sont encore flous. L'enjeu est donc **de clarifier les rôles de chaque acteur.**

II.2 - L'organisation à mettre en place sur le territoire : le Service d'Accueil et d'information du Demandeur (SAID)

Il est proposé de repartir de l'existant tout en l'améliorant, et de mettre en place un **Service d'Accueil et d'information du demandeur (SAID) structuré en trois niveaux** :

- Un premier niveau correspondant aux guichets d'accueil et d'orientation
- Un deuxième niveau correspondant aux points d'enregistrement ou guichets enregistreurs
- Un troisième niveau correspondant à l'accompagnement social des demandeurs

									
		Accueil standard		Accueil spécifique		Social	Création et actualisation		
		Accueil du demandeur et orientation	Information généraliste	Information particulière	Entretien	Accompagnement social	Enregistrement	Suivi de la demande	Renouvellement de la demande
Niveau 3	Travailleurs sociaux						PGP	PGP	PGP
	Guichet enregistreur						SNE	SNE	SNE
	Point d'accueil								
	Portail Grand Public						Via le SNE	Via le SNE	Via le SNE

a - Accueil et Information des demandeurs de logements sociaux (niveau 1)

L'objectif est de **structurer** de manière partenariale l'information communiquée aux demandeurs de logements locatifs sociaux, et de délivrer ce premier niveau d'information **au plus près** des demandeurs, au travers des points d'information et d'orientation.

Un point d'information et d'orientation a pour objectif **d'accueillir et d'informer le demandeur sur le logement social**. Ses missions :

- Informer le demandeur sur le logement social et sur les modalités d'enregistrement d'une demande
- Orienter le demandeur souhaitant enregistrer sa demande vers le Portail Grand Public : <https://demande-logement-social.gouv.fr>, ou vers un des guichets d'enregistrement si le demandeur ne peut pas s'enregistrer en autonomie.

Les points d'informations devront à *minima* délivrer les informations suivantes :

- Ce qu'est un logement social, en quoi il se distingue d'un logement privé.
- Les conditions d'éligibilité au logement social.
- Pourquoi tous les demandeurs ne peuvent être proposés sur tous les logements qui se libèrent (notion de logement réservé et de financement).
- Les modalités d'enregistrement : en ligne sur le Portail Grand Public ou en guichets enregistreur.
- L'offre de logements sur le territoire.
- Le nombre de demandes et d'attributions l'année précédente.
- Les grandes étapes du processus d'attribution.
- La liste des pièces obligatoires à fournir pour l'enregistrement puis pour l'instruction de la demande.
- Le délai moyen d'attente (14 mois en 2023), et informer que le délai augmente mécaniquement suivant les exigences du demandeur.
- La mise en œuvre d'un système de cotation de la demande, et le moyen de connaître la grille.
- La possibilité de solliciter un entretien individuel en guichet enregistreur.

Les points d'accueil redirigent les demandeurs vers le guichet enregistreur pour des demandes d'informations plus précises, ou vers les travailleurs sociaux en cas de besoin d'accompagnement spécifique.

Dans un souci d'efficacité, les acteurs du territoire souhaitent s'appuyer au maximum sur les ressources existantes :

- La documentation du Système National d'Enregistrement ;
- La documentation des bailleurs sociaux ;
- Le formulaire CERFA de la demande de logement social.

Un support permettra de compléter cette démarche.

Ce premier niveau d'accueil est assuré par l'ensemble des communes et des CCAS de la CA du Grand Périgueux, par les Maisons France Service, ainsi que le CIAS du Grand Périgueux.

b - Les modalités d'enregistrement de la demande (Niveau 2)

Toutes les demandes sont enregistrées dans le Système National d'Enregistrement (SNE), soit :

- En ligne, via le Portail Grand Public (PGP) ;

Les demandeurs peuvent directement et en toute autonomie enregistrer leur demande en ligne sur le Portail Grand Public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

Le Portail Grand Public peut également être utilisé par les travailleurs sociaux qui accompagnent des demandeurs dans leur accès au logement social. Ainsi, le recours à la demande en ligne via la Portail Grand Public peut regrouper une grande diversité d'accompagnements réalisés par les travailleurs sociaux et pas uniquement les personnes autonomes dans leur demande de logement social.

Le Portail Grand Public permet aux demandeurs qui le peuvent d'enregistrer leur demande de logement social en toute autonomie. Ceux qui n'ont pas d'accès internet, ou qui ne sont pas en mesure de renseigner leur demande en autonomie sur le Portail Grand Public, sont accompagnés en point d'enregistrement ou par un guichet enregistreur.

- Via un CERFA papier transmis à un guichet enregistreur ;
- Après des **guichets enregistreurs**, qui assurent les missions suivantes :
 - Délivrer les mêmes informations que les points d'information et d'orientation
 - Délivrer des informations spécifiques au demandeur :
 - Données qu'il a déclarées et qui ont pu être modifiées par lui ou par un service d'enregistrement
 - Traitement de sa demande
 - Événements de sa demande
 - Sa cotation,
 - La décision de la commission d'attribution, s'il y a lieu,
 - Le positionnement si attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents,
 - Les motifs en cas de décision d'attribution sous condition suspensive et en cas de refus,
 - Les conséquences de son éventuel refus du logement proposé, notamment lorsque le logement est proposé au titre du DALO.
 - L'importance de justifier sa situation et de la mettre à jour en continu à chaque changement de situation
 - Enregistrer, modifier et renouveler les demandes de logement social
 - Recevoir le demandeur en entretien et le conseiller dans la qualification de sa demande
 - Orienter le demandeur ayant besoin d'accompagnement social vers les travailleurs sociaux des CCAS, du département ou des associations
 - Tous les demandeurs ayant besoin d'être accompagnés dans l'enregistrement de leur demande n'ont pas vocation à être orientés vers des travailleurs sociaux. Le guichet enregistreur a une mission d'accompagnement dans leur demande des ménages en difficulté, que ce soit avec le numérique, ou avec l'écrit de manière générale.

Les acteurs concernés par ce niveau sont :

- Les bailleurs sociaux disposant du patrimoine sur le territoire
- Action Logement Services
- Les communes pouvant devenir point d'enregistrement au vu de leurs missions actuelles et envisager d'être labellisées guichet enregistreur, avec l'accompagnement des services de l'Etat: Champcevinel, Coulounieix-Chamiers (CCAS), Coursac, Lacropte, Marsac-sur-l'Isle, Mensignac, St-Michel-de-Villadeix, Savignac-les-Eglises, Trélissac, Vergt, Château-l'Evêque et Boulazac Isle Manoire.

c - L'accompagnement social (Niveau 3)

L'objectif est que les travailleurs sociaux accompagnent les demandeurs nécessitant un suivi et un accompagnement dédié, ces derniers ne pouvant être assurés par les guichets enregistreurs.

Dans le cadre de l'accompagnement social, les travailleurs sociaux peuvent être amenés à réaliser les missions des niveaux 1 et 2. Il faut noter que les travailleurs sociaux n'ont pas vocation à devenir guichet enregistreur, mais l'aide à l'enregistrement des demandes s'inscrit dans l'accompagnement global des demandeurs pour favoriser l'accès aux droits dans des dimensions variées : santé, logement, emploi, formation etc...

Les acteurs concernés par l'accompagnement social sont les travailleurs sociaux des CCAS, des Centres Médico-sociaux (CMS) et des associations (telles que le SAFED, l'ASD, l'APARE), la Maison de l'emploi, la mission locale, etc.

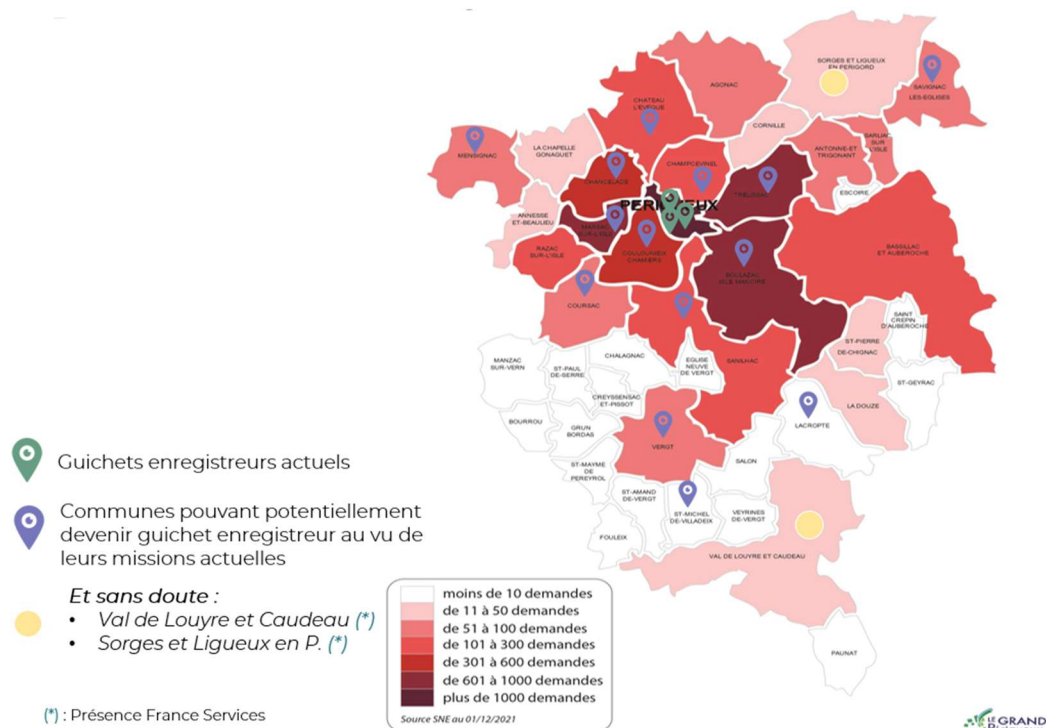
d- La Maison départementale de l'Habitat

À deux pas du pôle d'échanges multimodal de Périgueux, la Maison départementale de l'Habitat regroupera à partir de la fin d'année 2024 plusieurs organismes et services qui accompagnent les ménages dans l'accès au logement et l'amélioration de l'habitat : ADIL 24, SOLIHA Dordogne, l'ATD et le CAUE, le service départemental de l'habitat et Périgord Habitat.

Il sera donc possible d'enregistrer sa demande de logement social auprès de Périgord Habitat au titre de sa mission de guichet enregistreur, en complément des autres guichets enregistreurs du territoire.

Néanmoins, plutôt que de mutualiser l'enregistrement de la demande dans un lieu unique et centralisé, le choix a été fait sur l'Agglomération du Grand Périgueux de **renforcer l'accompagnement de proximité**, en formalisant le rôle de certaines communes comme points d'enregistrement et de labelliser comme guichet enregistreur les communes qui le souhaiteront, avec l'accompagnement des services de l'Etat (voir les modalités d'enregistrement de la demande - niveau 2).

Le schéma d'Accueil ci-dessous a été présenté et validé lors de la Conférence des maires du 20 juin 2024. Les communes concernées examineront l'opportunité de devenir guichet enregistreur.



II.3 - La mise en œuvre et le suivi du dispositif d'accueil et d'information du demandeur

Actions à mener	Contributeurs	Calendrier	Indicateur de suivi
Formations des acteurs			
Sensibiliser les élus sur le logement social et mettre en place une documentation synthétique sur le logement social	<u>Co-pilotes</u> : EPCI, Bailleurs <u>Contributeurs</u> : Elus des communes	À chaque renouvellement de mandat et à chaque bilan triennal Mise à jour régulière de la documentation	Nombre de sensibilisations réalisées Mise en place d'une documentation synthétique sur le logement social à destination des élus
Former les agents des communes à l'accueil et l'information du demandeur sur le logement social, le processus d'attribution, la cotation de la demande, les contingents, les DALO, les publics prioritaires Mettre en place un livret opérationnel à destination des agents	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Opérateur</u> : UR-HLM et/ou autres intervenants à définir	En 2025, puis en fonction des besoins recensés chaque année Mise à jour régulière du livret	Nombre de formations dispensées aux agents d'accueil Mise en place du livret opérationnel
Former les agents d'accueil des guichets enregistreurs à l'utilisation du SNE (formation technique)	<u>Co-pilotes</u> : EPCI, Etat, <u>Opérateur</u> : Assistance SNE	Chaque année	Nombre de formations dispensées aux agents d'accueil Respect de la charte relative à la saisie de la demande de logement social sur le SNE à destination des services enregistreurs, des professionnels en relation avec les demandeurs
Communication à destination du demandeur			
Mettre en place une communication harmonisée à l'échelle intercommunale à destination du demandeur sur le logement social, coordonnées des points d'accueils et des guichets sur le territoire <i>Exemple : sur le site internet de l'EPCI et des communes ; réalisation de plaquettes à destination des demandeurs</i>	<u>Co-pilotes</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services,	2025 et à réactualiser au moins tous les 3 ans	Présence de brochures de communication en ligne et sur site, et actualisées régulièrement En version Facile à Lire et à Comprendre (FALC).
Faire vivre le dispositif d'accueil et d'information			
Tirer le bilan de l'activité et du fonctionnement du SAID <i>Suivi des indicateurs</i>	<u>Co-pilotes</u> : EPCI- Etat <u>Contributeurs</u> : assistance SNE	Souhaitable chaque année, en CIL	Nombre de demandeurs enregistrés par guichet
Temps d'échange et de retours d'expériences des guichets des niveaux 1 et 2	<u>Co-pilotes</u> : EPCI- Etat <u>Contributeurs</u> : Communes, Bailleurs, Action Logement Services, Guichets des communes, association locale	Souhaitable chaque année en commission de coordination CIA	Nombre de réunions organisées Actualisation des documents, recensement des besoins de formation

III. LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGEE

Le point de l'article L.441-2-10 du Code de la Construction et de l'Habitation abordés dans ce chapitre sont : « *Les fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande de logement social, les modalités de son pilotage, ainsi que le calendrier de signature de la convention et de la mise en place effective du dispositif* »

La gestion partagée de la demande de logement social est l'un des piliers de la loi ALUR du 24 mars 2014. Sa mise en place vise au partage des informations sur les différents événements du processus de demande de logement, entre les acteurs et le demandeur, jusqu'à l'attribution d'un logement.

Le dispositif de gestion partagée doit aller au-delà d'un partage des demandes et des pièces justificatives et doit permettre de suivre les événements de la demande (refus du demandeur, proposition en CALEOL...) et le(s) contingent(s) d'éligibilité d'une demande.

III.1 - Les objectifs de la gestion partagée des demandes

Toutes les demandes de logements locatifs sociaux sont enregistrées sur le **Système National d'Enregistrement des demandes** (SNE). Le dispositif de gestion partagée doit fournir toutes les informations nécessaires pour :

- Centraliser les demandes
- Partager les actions réalisées sur les demandes
- Déterminer le caractère prioritaire d'une demande,
- Identifier les demandeurs dont l'attente a atteint ou dépassé le délai fixé par le Préfet (mentionner le délai anormalement long),
- Identifier les demandeurs auxquels la Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) a attribué un logement sous réserve de refus du ou des candidat(s) précédent(s) et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué.

III.2 - Les modalités de la gestion partagée sur le territoire

Les informations minimales contenues dans le dispositif de gestion partagée (R.441-2-15 du CCH) sont :

- Les informations relatives à la demande,
- Les rectifications éventuelles apportées à la demande (par l'intervenant habilité à cet effet),
- La mention du caractère prioritaire de la demande (loi DALO, CIL, instance locale du PDALHPD, etc.),
- Les critères d'éligibilité sur les contingents réservés,
- La mention du ou des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible,
- Les événements intervenus dans le processus de traitement de la demande (pièces demandées, présentation à une CAL, etc.),
- Les visites de logements proposées et effectuées,
- La décision de la CALEOL, y compris les motifs en cas d'attribution sous conditions suspensives ou de refus,
- Les motifs de refus du demandeur,
- La date de la signature du bail après attribution.

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

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

Les évènements d'instruction et d'attribution de la demande doivent être renseignés dans le SNE dans le cadre du Dispositif de Gestion Partagée pour faciliter la coordination et éviter les doubles instructions.

Ainsi, les guichets enregistreurs et les bailleurs sociaux s'engagent à renseigner l'onglet Evènement du SNE, quitte à faire des doubles saisies avec les logiciels privatifs des bailleurs si ces derniers sont mal interfacés. Il est rappelé que l'interfaçage complet avec le SNE est une obligation réglementaire.

Sur le territoire de la Dordogne, le dispositif de gestion partagée est assuré par le Système National d'Enregistrement de la demande de logement social (SNE) mais les bailleurs sociaux utilisent depuis janvier 2024 **le même logiciel privatif pour la gestion de la demande et des attributions (Imhoweb).**

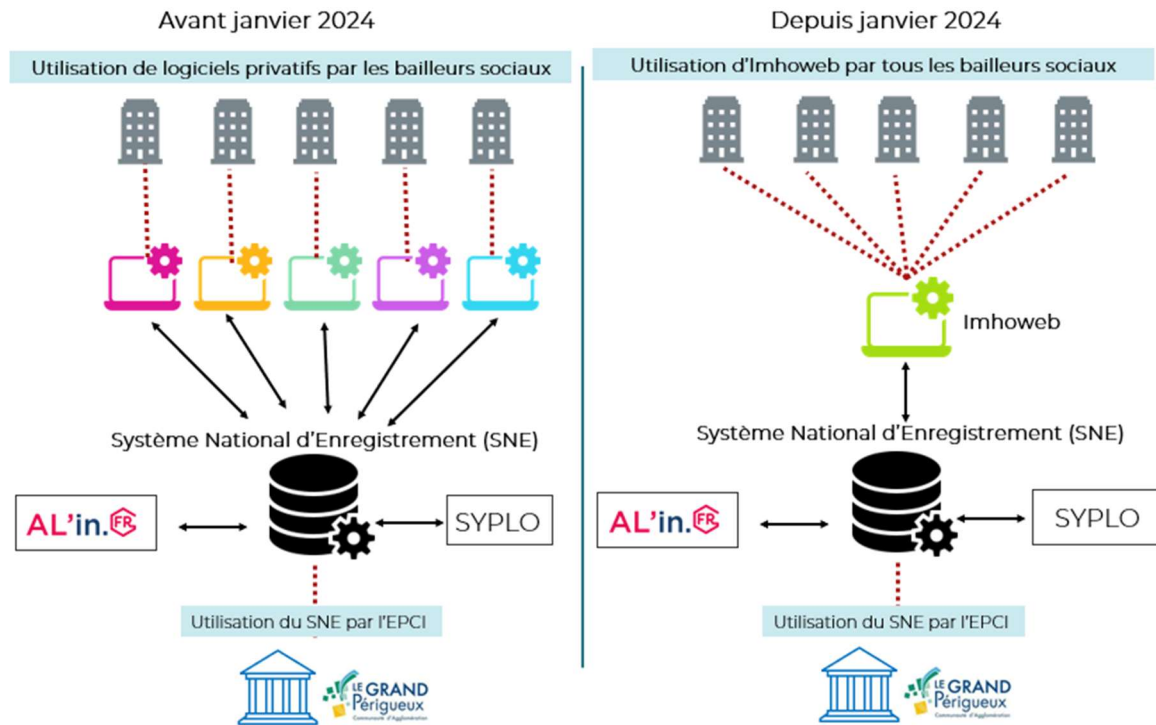
Ce logiciel privatif des bailleurs (Imhoweb) **échange des données avec le SNE**, mais tant qu'un fichier partagé départemental (Système Particulier de Traitement Automatisé ou SPTA) n'est pas mis en place au niveau du département, l'outil **de base dans le dispositif de gestion partagée reste le SNE.**

Même si le SNE est l'outil de gestion partagée du département, il faut noter que cette mutualisation de logiciels métiers permet aux bailleurs sociaux du territoire **de mieux travailler ensemble et en transparence sur les phases d'enregistrement et d'instruction des demandes de logement social.** Le logiciel Imhoweb permet ainsi aux bailleurs sociaux d'accéder aux mêmes informations en temps réel (évènements liés au traitement de la demande) et de suivre l'atteinte des objectifs d'attributions sur une base de données communes.

Sur la CA du Grand Périgueux, l'EPCI et ses partenaires choisissent de maintenir le SNE comme outil de gestion partagée.

¹ Un système particulier de traitement automatisé (SPTA) départemental doit être agréé par le préfet pour enregistrer les demandes et délivrer le numéro unique pour le compte du SNE, à condition que ce système prenne en charge les fonctions du dispositif de partage de la gestion, telles que prévues par l'article R.441-2-5 du CCH issu du décret 2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur.

LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGEE DU TERRITOIRE



III.3 - Les modalités de la gestion partagée avec le demandeur

Tout demandeur de logement social doit pouvoir accéder à tout moment, directement ou sur demande selon son choix, aux informations contenues dans sa demande, telles qu'elles ont été enregistrées, et, le cas échéant, modifiées par ses soins, ou rectifiées par un intervenant habilité à cet effet, au vu des pièces justificatives fournies par le demandeur.

Lors du dépôt de la demande, le demandeur reçoit les informations générales, la procédure de dépôt de la demande et est informé des modalités selon lesquelles il pourra obtenir ultérieurement des informations sur l'état d'avancement de sa demande.

Postérieurement au dépôt de la demande, via une connexion sécurisée au Portail Grand Public, il aura accès aux informations concernant :

- Le délai d'attente prévisionnel en fonction du type de logement sollicité dans les conditions définies par le plan partenarial de gestion partagée et d'information du demandeur,
- La décision de la commission d'attribution, le rang du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou en cas de non-attribution,
- En cas de décision d'attribution, la description précise du logement proposé et, le cas échéant, le fait que le logement lui est proposé au titre du droit au logement opposable (DALO),
- Les conséquences de son éventuel refus de l'offre de logement, faite dans les conditions de l'article R. 441-10 du CCH, à la suite d'une décision d'attribution prise par la commission d'attribution, notamment lorsque le logement a été proposé au titre du DALO.
- Les résultats de la grille de cotation de la demande et l'impact de celle-ci sur sa demande.

IV. LA QUALIFICATION DE L'OFFRE DE LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX

Les points de l'article L.441-2-10 du Code de la Construction et de l'Habitation abordés dans ce chapitre sont :

- *Les modalités de la qualification de l'offre de logements sociaux du territoire, les indicateurs utilisés, l'échelle géographique à laquelle la qualification est réalisée et les moyens à mobiliser pour y parvenir,*

La qualification de l'offre de logements locatifs sociaux consiste à classer les résidences selon leurs situations de fragilité. La qualification permet d'identifier les secteurs à enjeu de mixité sociale, et permet ainsi de guider le rapprochement entre l'offre et la demande et de mieux orienter les attributions dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de rééquilibrage de l'occupation sociale.

Dans un souci de cohérence avec le contrat de ville 2024-2030, il est proposé d'inscrire les résidences situées dans les quartiers dits en décrochage dans la liste des résidences classées comme « fragiles ». Ainsi, il sera appliqué les mêmes précautions en termes de mixité sociale que sur les résidences en Quartier Prioritaire de la Ville.

La liste des résidences classées « fragiles » est annexée à la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

La qualification du parc peut être revue tous les deux ans, au rythme de la parution de l'enquête de l'Occupation du Parc Social (OPS).

V. LES DEMANDEURS NECESSITANT UN EXAMEN PARTICULIER

Les points de l'article L.441-2-10 du Code de la Construction et de l'Habitation abordés dans ce chapitre sont :

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

V.1 - L'éligibilité des demandeurs à un contingent

Afin de pouvoir renseigner le ou les contingents de réservation auxquels chaque demandeur est éligible, il conviendra d'établir un diagnostic des critères d'éligibilité retenus par chaque réservataire ayant des réservations sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux.

Il est à préciser que l'éligibilité à un contingent ne signifie pas que seul celui-ci assure l'attribution du logement social. Par ailleurs, les critères d'éligibilité à un contingent ne peuvent être discriminatoires.

Pour rappel, la discrimination consiste à traiter différemment une personne (ou un groupe de personnes) en raison de l'un des vingt-deux critères prohibés par la loi : sexe, âge, origine, orientation sexuelle, identité de genre, apparence physique, patronyme, lieu de résidence, handicap, perte d'autonomie, opinions politiques, activités syndicales, caractéristiques génétiques, vulnérabilité particulière résultant de la situation économique, apparente ou connue de son auteur, état de santé, situation de famille, grossesse, mœurs, appartenance ou non appartenance, réelle ou supposée à une ethnie, à une race, à une nation, ou à une religion.

Le refus d'accès à un logement, décidé en raison de l'un de ces critères, est une discrimination prohibée par les articles 225-1 et suivants du Code pénal qui prévoient des peines pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amendes. Pour les personnes morales, le montant des amendes peut atteindre 225 000 euros.

Le refus discriminatoire de location est également prohibé par l'article 1er de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs, dite loi « Mermaz », applicable au secteur privé comme au secteur public, sur le fondement duquel la personne concernée pourra demander la réparation du préjudice matériel et moral subi, sous forme de dommages et intérêts.

Contingent État

L'État est réservataire de droit. Le contingent préfectoral est fixé à **25 %** du total des logements de chaque organisme (article R. 441-5 du code de la construction et de l'habitation).

Le contingent Etat est composée des publics suivants :

- Les ménages pour lesquels le préfet est juridiquement garant du relogement : ménages prioritaires au titre du Droit au Logement Opposable (DALO), ménages dont le logement a été déclaré insalubre de manière irrémédiable après un constat de carence ;
- Les ménages correspondant aux publics définis dans le cadre du PDALHPD

La part réservée aux agents civils et militaires de l'État, titulaires et contractuels (ayant un contrat de travail minimum d'un an) est fixée à 5 % maximum.

Contingent Action Logement

Ce parc est réservé aux salariés d'entreprises privées de 10 salariés et plus, ayant déposé un dossier de candidature auprès d'Action Logement Services (ALS).

L'ensemble des logements libérés réservés par Action Logement Service est mis en ligne sur la plateforme de location active Al'In. Pour ces logements, les salariés se positionnent eux-mêmes sur les logements qui les intéressent. Un scoring vient ensuite ordonnancer les demandes en fonction des critères suivants :

- *Si le Demandeur a moins de 30 ans : + 70 points ;*
- *Si le Demandeur est en mobilité professionnelle : + 70 points ;*
- *Si le Demandeur se rapproche de son lieu de travail : + 120 points*
- *Si le Demandeur n'a pas été retenu lors d'une précédente désignation en CALEOL et que son dossier de candidature était complet et éligible au logement, qui a été attribué et accepté par le candidat retenu en rang précédent par la CALEOL : + 40 points ;*

- Si le Demandeur n'a pas été retenu avant transmission au bailleur parce que son dossier de candidature n'a pas pu être transmis au bailleur par le réservataire : + 5 points. Ces 5 points supplémentaires sont cumulables dans un maximum de 100
- Si le Demandeur candidate sur une offre de logement et que celle-ci est reprise par le Bailleur : + 5 points. Ces 5 points supplémentaires sont cumulables dans un maximum de 100 ;
- Si le Demandeur est en situation de handicap et qu'il a complété le Complément à la demande de logement social pour un logement adapté à la perte d'autonomie et au(x) handicap(s) : + 40 points ;
- Si le Demandeur est victime de violences familiales et sa situation est justifiée par une décision judiciaire ou un dépôt de plainte : + 40 points ;
- Si le Demandeur candidate sur un logement situé dans la commune de son lieu de travail : + 40 points ;
- Selon l'ancienneté de la Demande : +1 point par mois d'ancienneté la première année de la demande, 2 points par mois d'ancienneté la deuxième année, 3 points par mois au-delà de 24 mois d'ancienneté de la demande. Le calcul est effectué par rapport à la date de délivrance du NUD/NUR².

La vocation d'Action Logement Services nécessite de répondre à la demande des entreprises sur le bassin, et par conséquent, cela impose à Action Logement Services d'appliquer son propre scoring avant celui de la cotation de la CA du Grand Périgueux qui sera, elle, étudiée en CALEOL.

Contingent Collectivités

En fonction des contributions qu'elles ont apportées (apports fonciers, subventions, garanties d'emprunts), les collectivités sont susceptibles de disposer d'un quota de logements réservés, conformément aux dispositions de l'article R441-5 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Une convention passée entre chaque commune et/ou la CA du Grand Périgueux et chaque bailleur social précise les modalités de mise à disposition du parc réservé, sur lequel les communes peuvent présenter des candidats à la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) lorsqu'un de ces logements se libère.

Les demandeurs présentés sur les contingents collectivités doivent être éligibles au logement social.

V.2 - Les publics prioritaires

Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) de la Dordogne est en cours de renouvellement. Le plan 2024-2030 précisera les orientations en termes d'accompagnement des publics. Toutefois, nous pouvons identifier comme prioritaires les publics relevant d'une des situations inscrites à l'article L 441-I du Code de la construction et de l'Habitation :

- Les personnes prises en charge par le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- Les personnes dépourvues de logement ou mal logées, quelle que soit la forme de leur habitat, notamment celles auxquelles la priorité doit être donnée pour l'attribution de logements ;
- Les personnes dont la difficulté d'accès ou de maintien dans un logement provient de difficultés financières ou de cumul de difficultés financières et de difficultés 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 ;

- Les personnes menacées d'expulsion sans relogement, hébergées ou logées temporairement ou exposées à des situations d'habitat indigne ainsi qu'à celles qui sont confrontées à un cumul de difficultés, en incluant les personnes reconnues prioritaires
- Les personnes en situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
- Les personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique ;
- Les personnes engagées dans le parcours de la sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle ;
- Les personnes victimes des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme.
- Les personnes sortant d'une structure de l'aide sociale à l'enfance

Le caractère prioritaire de la demande doit bien figurer dans les informations saisies dans le système national d'enregistrement, et doivent à ce titre faire l'objet d'une attention particulière lors de l'enregistrement et la mise à jour de leur demande.

Les publics relevant du contingent préfectoral seront labellisés dans SYPLO par le gestionnaire SIAO sur la saisine d'un travailleur social.

V.3 - Les diagnostics sociaux et mesures d'accompagnement social

Il existe plusieurs difficultés pouvant nécessiter un accompagnement pour l'accès et le maintien dans le logement (charges financières, perte d'autonomie, fragilités psychologique...). Le PDALHPD de la Dordogne précise les dispositifs d'accompagnement social relatifs à l'hébergement et au logement :

- L'Analyse et l'accompagnement à la recherche et à l'insertion par le logement (AARIL) est une action pour les ménages considérés comme prioritaires par le PDALHPD en vue d'un relogement adapté à leurs besoins, dans le parc locatif privé, public ou communal, par défaut de solution de relogement dans le parc public.
- L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) qui est accompagnement individuel et contractualisé, qui vise à accompagner les ménages dans l'installation ou le maintien dans le logement (prévenir l'apparition de difficultés, aider dans la gestion de son budget, l'appropriation de son logement et de son environnement...)
- L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) qui est un accompagnement global des ménages et qui vise à favoriser les sorties des structures d'hébergement et de logement temporaire vers le logement et le maintien durable dans le logement
- Le bail glissant qui est un dispositif mobilisant les bailleurs sociaux et les associations agréées pour favoriser l'accès et l'insertion durable dans le logement de certaines catégories de ménages en voie d'autonomie, grâce à une période transitoire de sous-location et d'accompagnement social
- La Mesure d'Accompagnement Social personnalisé consistant à accompagner les personnes rencontrant des difficultés dans la gestion budgétaire dans un cadre contractuel

VI. LES MUTATIONS INTERNES AU PARC SOCIAL

Les points de l'article L.441-2-10 du Code de la Construction et de l'Habitation abordés dans ce chapitre sont :

- *Les moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc de logements locatifs sociaux,*

Face à la forte demande et tension sur les mutations, il est nécessaire pour les bailleurs et les réservataires (hors contingent préfectoral), de mieux prendre en compte les demandes.

Plusieurs leviers ont été identifiés, en lien avec la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) :

- Consacrer 25% des attributions à des demandes de mutation (personnes déjà locataires du parc social et qui souhaitent être loger dans un autre logement social).
- Consacrer 20% des accessions sociales à la propriété, du Bail Réel Solidaire (BRS) et des ventes HLM aux locataires du parc social
- Consacrer 20% des entrées dans le logement intermédiaire à des locataires du parc social
- **Développer le dispositif de bourse d'échange de logements sur le territoire**

Ces engagements visent à tendre vers les objectifs mentionnés, afin de permettre une progressivité dans la réalisation des objectifs. Une analyse des causes de tension sur les demandes de mutation sera réalisée annuellement en concertation avec les bailleurs sociaux et cet objectif sera présenté annuellement en commission de coordination et en CIL, ce qui permettra d'ajuster les objectifs de rééquilibrage par les bailleurs au regard des contraintes locales et de leurs capacités d'action.

VII. LA COTATION DE LA DEMANDE

Le principe et les modalités du système de cotation de la demande sont précisés à l'article L.441-2-10 du Code de la Construction et de l'Habitation.

La loi ELAN, promulguée le 23 novembre 2018, généralise la mise en place d'un système de cotation de la demande sur chacun des EPCI. Ses modalités de mise en œuvre ont été précisées par le décret n°2019-1378 du 17 décembre 2019 et par l'instruction ministérielle du 28 mars 2022.

La Loi 3DS a confirmé ce dispositif en fixant au 31 décembre 2023 sa date de mise en œuvre.

VII.1 - Définition et modalités d'élaboration

a - Définition

La cotation consiste à **attribuer des points reflétant une hiérarchisation des demandeurs**, en fonction de critères définis à l'échelle de l'EPCI.

Les dossiers des demandeurs sont ainsi classés selon ce nombre de points afin d'aller vers un traitement équitable, homogène et transparent des demandes de logement social.

La cotation de la demande est :

- **Un outil au service de la politique d'attribution** mise en œuvre sur la CA du Grand Périgueux en valorisant les publics à enjeux définis dans la convention intercommunale d'attribution.
- Un **outil d'aide à la décision** pour les acteurs contribuant à l'exercice d'attribution des logements locatifs sociaux.

La cotation s'applique de façon uniforme pour toute demande de logement social sur le territoire de la CA du Grand Périgueux.

b - Modalités d'élaboration

Le système de cotation sur le territoire de la CA du Grand Périgueux a été réalisé en cohérence avec le cadre ci-dessous :

- Attribuer une pondération importante pour les ménages prioritaires et DALO
- Harmoniser les grilles de cotation de la demande avec celles des autres intercommunalités de la Dordogne (échelle de 0-100 points).

La démarche d'élaboration a été partenariale associant les représentants des services de l'Etat (DDETSPP) dans le département, le Conseil départemental, des élus et techniciens des communes, des

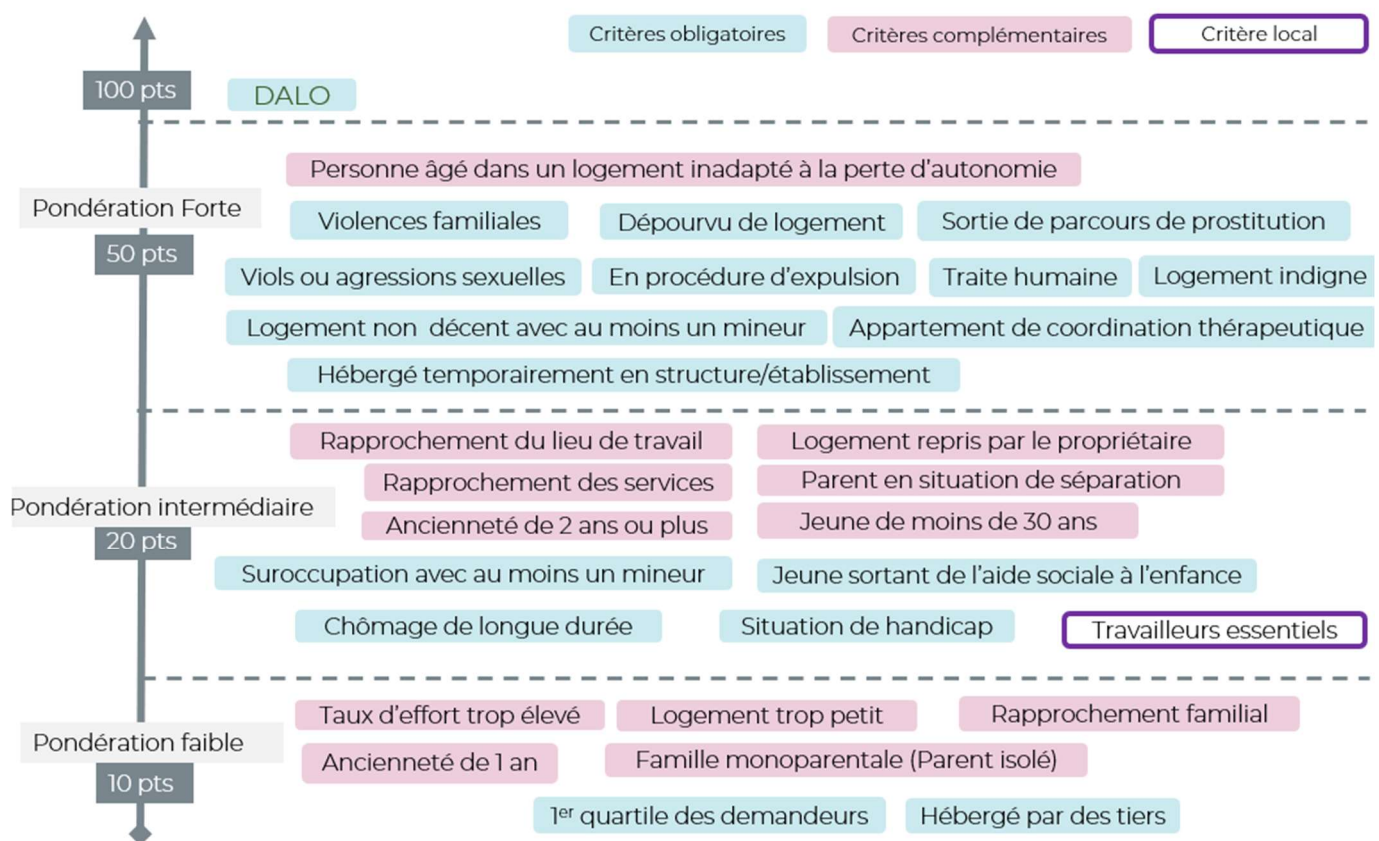
agents des CCAS, des agents et la Vice-Présidente de l'EPCI, des représentants des bailleurs sociaux, Action Logement Services et les associations locales.

Les groupes de travail organisés de mars à avril 2024 ont permis de :

- Définir les principes et les objectifs de la cotation de la demande sur le territoire,
- Co-construire la grille en hiérarchisant les critères obligatoires valorisant les situations prioritaires au sens de la loi et en choisissant les critères facultatifs valorisant les situations à enjeux territoriaux,
- Définir les modalités de mise en œuvre de la grille de cotation.

VII.2 - La grille de cotation de la CA du Grand Périgueux

Voici la grille de cotation de la CA du Grand Périgueux :



Les points de la cotation sont accordés sur la base déclarative du demandeur.

La cotation s'appliquera donc à l'ensemble des dossiers demandeurs enregistrés dans le SNE, qu'ils aient ou non des pièces justificatives. Etant donné que la cotation sera basée sur des éléments déclaratifs, **les bailleurs viendront fiabiliser les dossiers au moment de l'instruction en modifiant la demande et en ajustant la cotation conformément aux pièces justificatives fournies.**

VII.3 - L'application de la cotation

a - L'utilisation de la cotation dans l'exercice d'attribution

A la libération d'un logement, l'ensemble des réservataires peut utiliser le module de cotation afin de faire ressortir les demandes les mieux classées en adéquation avec le logement libéré parmi lesquelles trois candidats pourront être sélectionnés pour la CALEOL.

Le système de cotation s'applique après les dispositifs particuliers des réservataires pour désigner les dossiers pouvant être analysés en CALEOL.

Lors de l'analyse des dossiers en CALEOL, les membres de la CALEOL disposent de la cotation de chaque dossier et pourront utiliser la cotation pour arbitrer leur prise de décision.

La cotation de chaque demande sera mise à jour par les bailleurs, au fur et à mesure de la validation ou de l'invalidation des pièces justificatives au cours de leur instruction.

Il faudrait donc faire de la pédagogie auprès des demandeurs pour expliquer que la cotation à l'enregistrement va nécessairement évoluer au moment de l'instruction en fonction de l'apport des pièces justificatives.

b - La saisie manuelle de certains critères de la cotation

Il appartient aux guichets enregistreurs et aux bailleurs sociaux de cocher manuellement ces critères pour appliquer les points correspondant à ces situations lors de l'enregistrement ou de l'instruction de la demande.

Trois critères obligatoires sont à activer manuellement dans le module de cotation du SNE :

- Victimes de viols ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords
- Victime de traite humaine ou proxénétisme
- Sortie de prostitution avec parcours d'insertion sociale et professionnelle

Le critère local « travailleur essentiel » retenu dans la grille de la CA du Grand Périgueux devra être ajouté manuellement dans le module cotation du SNE.

Le système de cotation de la demande sera intégré par la CA du Grand Périgueux dans le module de cotation du Système National d'Enregistrement de la demande.

c - Les informations à diffuser auprès des demandeurs

Les demandeurs devront être informés de l'existence du système de cotation, notamment :

- De l'obligation réglementaire de la mise en place d'un système de cotation comme un outil d'aide à la décision permettant de rendre les attributions plus équitables et plus transparentes,
- De la grille, avec ses critères et ses pondérations,
- Des résultats du système de cotation pour leur demande, en expliquant qu'elle peut évoluer à la hausse ou à la baisse au cours de l'instruction de la demande et de la validation des pièces justificatives,
- Des modalités d'application de la cotation inscrite dans le présent PPGDID, notamment son application après le rapprochement des demandes.

Le demandeur devra pouvoir connaître la cotation de sa demande tout au long du processus d'attribution.

VII.4 - La mise en œuvre et le suivi de la cotation de la demande

Actions à mener	Contributeurs	Echéance	Indicateurs de suivi
Mettre en place une communication intercommunale sur la cotation à diffuser dans les guichets d'accueil du territoire et les partenaires à destination du demandeur	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	2024 et à réactualiser au moins tous les 3 ans	Présence de brochures de communication en ligne ou sur site, et actualisées régulièrement
Former les agents en charge de l'accueil sur la cotation (cf action sur le SAID)	<u>Co-pilotes</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, travailleurs sociaux, Guichets des communes, association locale	Chaque année	Nombre de formations dispensées aux agents d'accueil
Former les agents en charge de l'enregistrement au module « cotation » du Système National d'Enregistrement (SNE) (cf action sur le SAID)	<u>Co-pilotes</u> : EPCI, Etat, gestionnaire territorial du SNE <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, travailleurs sociaux, Guichets des communes,	Chaque année	Nombre de formations dispensées aux agents d'accueil
Organiser des temps d'échanges, d'information et de retour d'expériences entre partenaires sur la grille, ses objectifs, son interprétation, les problématiques rencontrées	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires, guichets enregistreurs	Chaque année	Nombre de réunions organisées
Elaborer un guide de bonnes pratiques de saisie.	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services	2024 à réactualiser au moins tous les 3 ans	Réalisation du guide
Tirer le bilan de la cotation : impacts sur les attributions, l'équité et la transparence de l'exercice d'attribution	<u>Co-pilote</u> : EPCI - Etat <u>Contributeurs</u> : Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	Chaque année	Part des attributions aux publics prioritaires dont DALO et aux ménages du 1 ^{er} quartile Part des attributions aux publics à enjeux Profils des attributaires ayant peu de points et ayant le plus de points, avec une vigilance sur les demandeurs s'enregistrant en ligne

VIII. LA LOCATION CHOISIE

La loi prévoit que, sur les territoires où existe un projet ou un système de location choisie, le plan partenarial contienne le principe, les modalités de la mise en place et l'évaluation de ce dispositif.

Le principe de location choisie répond à 3 principes clés :

- Une offre est visible de tous les demandeurs,
- Un demandeur est acteur de ses choix (il se positionne sur les logements selon ses priorités),
- Des critères permettent de hiérarchiser les candidatures, dans le respect des conditions de réservation.

Le circulaire du 18 décembre 2023 relative à la mixité sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville incite au déploiement des dispositifs de locations choisies.

Action Logement Services met en œuvre un système de location choisie à travers de la plateforme **AL'in**. Les salariés éligibles au contingent action logement peuvent s'y inscrire et se positionner sur les logements qui les intéressent. Le système de scoring d'Action logement Services vient ensuite ordonner les candidatures par ordre de priorité.

Un système de **Bourse d'Echange de Logements** est mis en œuvre depuis plusieurs années sur le département de la Gironde, et plus récemment sur les départements des Landes et des Pyrénées Atlantiques. La CA Grand Périgueux et ses partenaires soutiennent le déploiement de la Bourse d'Echange de Logements sur le département de la Dordogne afin de favoriser les mobilités résidentielles. Les locataires du parc social peuvent s'inscrire sur la plateforme, et par un système de double correspondance entre leur recherche et l'intérêt des autres locataires pour leur logement actuel, peuvent échanger leur logement avec d'autres locataires.

IX. ANNEXES

IX.1 - Liste des points d'accueil et d'information (Niveau 1)

- Les 43 communes de la CA du Grand Périgueux sont des guichets d'accueil et d'information. Chaque commune apporte des premiers niveaux d'information et orientent vers les guichets enregistreurs (numérique ou physique).
- Les CCAS sur le Grand Périgueux et le CIAS
- La CNL (Confédération Nationale du logement)

IX.2 - Liste des guichets enregistreurs et points d'enregistrement présents sur le territoire (niveau 2)

Organisme	Adresse	Coordonnées	Horaires et Modalités d'accueil (physique, avec ou sans RDV, téléphonique...)
Périgord Habitat	Maison Départementale de l'Habitat 175, rue Martha Desrumaux 24000 PERIGUEUX	LACAVE Sandrine Directrice du Pôle Relations Clientèle	05 53 02 74 90 Lundi et vendredi 9h - 12h30 14h - 16h30 Du mardi au jeudi 9h - 12h30 Sur rendez-vous en dehors de ces horaires.
Domofrance	57 rue du Président Wilson Périgueux	LANGIN Thierry Responsable service location	0970 830 003 (<i>appel non surtaxé</i>) Du lundi au vendredi, de 9h à 17h30 (jusqu'à 16h30 le jeudi)
Mésolia	2 rue Saint-Jacques, 24112 Bergerac	BOUTHIER Nathalie Responsable Gestion Locative - Pôle de Bergerac	05 56 11 50 50 Du lundi au vendredi, accueil le matin de 9h30 à 12h00 et sur rendez-vous les après-midis
NOALIS	161 Rue Armand Dutreix, 87000 Limoges		05 16 42 35 00
3F I2A			A compléter

Clairsienne	233 Avenue Emile Cournot Bordeaux		05 56 29 22 92
Action Logement Services	57 rue du Président Wilson, Périgueux	SEVE Sandrine Responsable développement et suivi locatif NA	05 53 06 82 50

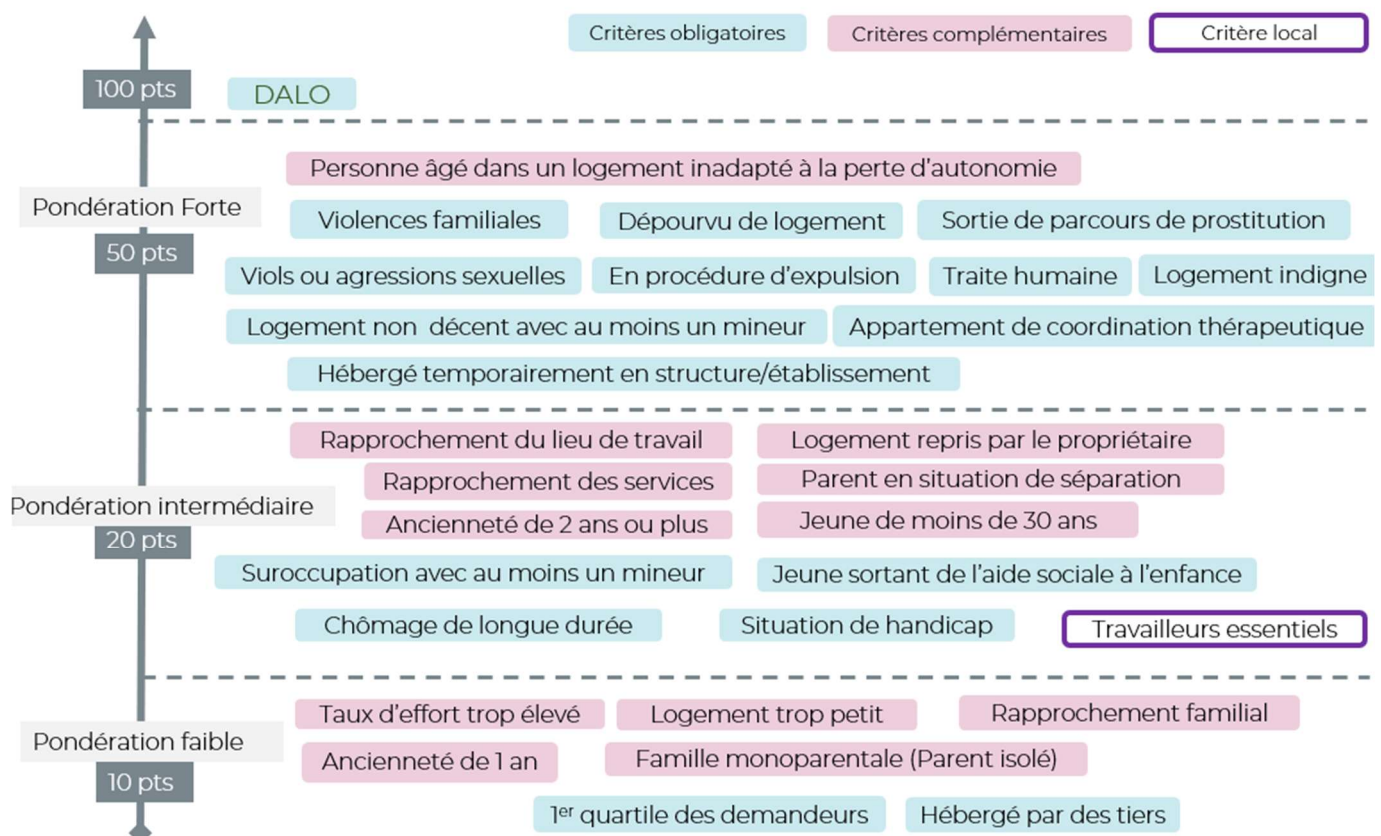
Communes ayant délibéré en faveur d'un SAID de niveau 2 (point d'enregistrement) :

Commune	Adresse	Numéro de téléphone
Champcevinel	8 place de l'Abbé Boisseuil	05 53 03 86 86
Chancelade	2 avenue des Reynats	05 53 07 91 00
Château-l'Evêque	Le Bourg	05 53 54 30 77
Coursac	Route du Bourg	05 53 54 61 61
Marsac sur l'Isle	95 route de Bordeaux	05 53 06 47 47
Sarliac	6 avenue de l'Isle	05 53 07 82 32
Trélissac	Place Napoléon Magne	05 53 02 76 76
Vergt	3 place Charles Mangold	05 53 54 90 05

IX.3 - Liste des services sociaux du territoire (niveau 3)

Organisme	Adresse	Coordonnées	Modalités d'accueil (physique, avec ou sans RDV, téléphonique...)
CCAS Périgueux	2 rue Charles Mangold, Périgueux	05 53 53 11 54	Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
CMS	23 rue de la Boétie, Périgueux	05 53 02 02 00	9h-12h et 14h-17h
Association SAFED	8-10 place Francheville, Périgueux	05 53 05 55 39	

IX.4 - La grille de cotation de la demande



IX.5 - Les indicateurs d'évaluation de la cotation

(Voir page suivante)

Questions évaluatives	Indicateurs cibles	Sources
<p>Dans quelle mesure le système de cotation est-il mis en œuvre pour assurer la juste cotation des demandes ?</p> <p><i>(Effectivité du critère d'équité)</i></p>	<p>100% des dossiers présentés en CALEOL ont une cotation.</p> <p>Modalités de fiabilisation des demandes, et de l'évolution de la cotation.</p> <p>Diffusion d'un guide de bonnes pratiques de saisie.</p>	<p>Module cotation du SNE</p> <p>Observations</p> <p>Entretiens</p>
<p>Est-ce que la cotation de la demande est utilisée ? En CALEOL ? Lors de la désignation des candidats ?</p> <p><i>[Utilité]</i></p>	<p>Pratiques métiers des bailleurs et des réservataires sur l'utilisation ou non de la cotation pour désigner des candidats</p> <p>Arbitrages réalisés par la cotation, en CALEOL</p> <p>[Oui systématiquement, Oui souvent, oui parfois, non jamais]</p>	<p>Entretiens</p>
<p>Dans quelle mesure la mise en place du système de cotation de la demande permet-elle d'attribuer aux demandes évaluées comme prioritaires sur le territoire ?</p> <p><i>(Efficacité du critère d'équité)</i></p>	<p>Quels indicateurs ? Quelle imputabilité à la cotation ?</p> <p>1). Publics prioritaires, macro, % par public</p> <p>2). DALO</p> <p>3). Niveau de points des attributaires, comparé aux points du stock de la demande (sur plusieurs années)</p> <p>4). Autres publics à enjeu du territoire</p> <p>5). Etudier qualitativement les profils d'attributaires à peu de points et les publics avec le plus de points.</p> <p>6). Comparer les résultats cotation et attribution entre ceux qui sont enregistrés en ligne, et ceux qui sont enregistrés en guichets.</p>	<p>Données de la demande et attribution du SNE</p> <p>Entretiens</p>
<p>Dans quelle mesure la mise en place du système de cotation permet-elle de mieux justifier les décisions d'attribution ?</p> <p><i>(Efficacité du critère de transparence)</i></p>	<p>Le nombre de recours/contestations/incompréhension des demandeurs sur les décisions d'attribution (courriers, entretiens élus, entretiens guichets).</p> <p>Construire un taux de satisfaction des demandeurs : accès à l'information, compréhension des informations, disponibilités des agents SAID, compréhension du lien entre cotation et attribution.</p> <p>Diminution de la part des refus d'attribution.</p>	<p>Résultats CALEOL</p> <p>Module attribution du SNE</p> <p>Entretiens</p> <p>Enquête auprès des demandeurs, sur le site de l'EPCI et des guichets enregistreurs.</p> <p>Ou enquête poussée via les coordonnées des demandeurs.</p> <p>Observations</p>

IX.6 - Les références réglementaires

- Loi ALUR : loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, Article 97.
- Code de la Construction et de l'Habitation (articles L 441-2-8 - R 441-2-10 et suivants).
- Décret n°2015-524 du 12 mai 2015 relatif au contenu, aux modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs.
- Décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur.
- Décret n°2015-522 du 12 mai 2015 portant diverses dispositions modifiant le code de la construction et de l'habitation en matière de demande locative sociale.
- Loi LEC : loi n° 2017/86 du 27 janvier 2017 Égalité et Citoyenneté (titre 2).
- Loi ELAN : Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique
- Loi 3DS : Loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et diverses mesures de simplification de l'action publique locale
- Circulaire DALO du 18 décembre 2023
- Circulaire du 18 décembre 2023 sur la mixité sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville
- Instruction ministérielle du 28 mars 2022 sur la cotation de la demande et la gestion en flux de réservation des logements sociaux

IX.7 - Le contenu des PPGDID

Le PPGDID doit comporter obligatoirement les réponses aux 13 points suivants :

- 1° Les modalités locales d'enregistrement de la demande et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement,
- 2° Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social et la détermination des responsables de cette réception,
- 3° ..., les fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande de logement social, les modalités de son pilotage, ainsi que le calendrier de signature de la convention et de la mise en place effective du dispositif,
- 4° Les modalités de la qualification de l'offre de logements sociaux du territoire, les indicateurs utilisés, l'échelle géographique à laquelle la qualification est réalisée et les moyens à mobiliser pour y parvenir,
- 5° Les indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen par typologie de logement et par secteur géographique pour obtenir l'attribution d'un logement,
- 6° 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,
- 7° La configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du service d'information et d'accueil du demandeur de logement social et les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs. Pour la mise en œuvre de ce service, le doit préciser :
 - La liste des organismes et services participant au service d'information et d'accueil,
 - 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,
 - Les missions particulières du ou des lieux d'accueil communs.
- 8° La liste des situations des demandeurs qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner,
- 9° Les moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc de logements locatifs sociaux,

- 10° Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement en tenant compte des mesures arrêtées par le PDALHPD,
- 11° / 12° / 13° Les dispositifs ou expérimentations
 - Un système de cotation de la demande,
 - Un système de location choisie.
 - La collecte et la diffusion d'information sur l'offre de logements disponibles

IX.8 - Liste des publics prioritaires

a - Les publics prioritaires au sens du CCH

L'article L.441-1 du CCH fixe une liste de publics prioritaires :

- Les personnes en situation de handicap
- Les personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique
- Les personnes mal logées ou défavorisées et 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 ou de difficulté d'insertion sociale
- Les personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition
- Les personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée
- Les personnes exposées à des situations d'habitat indigne
- Les personnes victimes de violences intra-familiales ou menacées de mariage forcé
- 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 prostitution et d'insertion sociale et professionnelle
- Les personnes victimes de l'un des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme
- Les 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
- Les personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers
- Les personnes menacées d'expulsion sans relogement
- Les personnes sortant de l'aide sociale à l'enfance

b - Les publics prioritaires DALO

Le droit au logement est garanti par l'État, dans les conditions prévues par la loi, aux personnes qui ne peuvent accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant.

Les critères d'éligibilité sont :

- Être dépourvu de logement, c'est-à-dire sans domicile fixe ou hébergé par une autre personne
- Être menacé d'expulsion sans possibilité de relogement ;
- Être hébergé dans une structure d'hébergement ou logé de manière temporaire dans un logement de transition ;
- Être logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux ;
- Être logé dans un local manifestement sur-occupé ou non décent à condition d'avoir à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter vous-même un handicap ;
- Être demandeur de logement locatif social depuis un délai "anormalement long" et n'ayant pas reçu de proposition adaptée à vos besoins à l'issue de ce délai. (14 mois pour le département de la Dordogne).

c - Les publics prioritaires définis dans le PDALHPD de la Dordogne (2018-2023)

1.2 - Les publics prioritaires du PDALHPD


Le plan s'adresse aux publics définis par la loi Besson du 31 mai 1990 qui a été reprécisée par la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998. Ce public est défini comme « **toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de ses ressources ou de ses conditions de vie** ».

Parmi ces publics, la loi relative au Droit au Logement Opposable (DALO) en 2007 a défini des publics prioritaires pour un relogement ou un hébergement, fixant une obligation de résultat pour l'Etat.

La loi Egalité et Citoyenneté renforce la définition des publics prioritaires (cf. article 441-1 du code de la construction et de l'habitation).

Les publics prioritaires pouvant bénéficier des mesures du plan sont notamment :

- Les personnes dépourvues d'hébergement et de logement ;
- Les ménages hébergés en structures ou logés temporairement : sortie d'allocation logement temporaire (ALT), centre d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS), centre d'hébergement d'urgence (CHU), foyer maternel, résidence sociale, centre d'accueil des demandeurs d'asile (CADA), centre d'accompagnement et d'Orientation (CAO), appartement de coordination thérapeutique (ACT), pensions de famille/maison relais/résidence d'accueil ;
- Les ménages dépourvus de logement y compris ceux hébergés par des tiers ;
- Les ménages menacés d'expulsion ;
- Les personnes ou familles dont la difficulté d'accès ou de maintien dans un logement provient de difficultés financières ou de cumul de difficultés financières et d'insertion sociale : surendettement... ;
- Les familles en situation de surpeuplement manifeste soit moins de 16 m² pour un ménage sans enfant ou 2 personnes, augmentée de 9 m²/personne supplémentaire dans la limite de 70 m² pour 8 personnes et plus ;
- Les ménages exposés à des situations d'habitat indigne, au sens de la loi, ou en habitat précaire ou impropre à l'habitation ;
- Les jeunes âgés entre 18-25 ans en difficulté : rupture familiale, absence de ressources... ;
- Les personnes victimes de violences ;
- Les personnes handicapées et/ou les personnes âgées cumulant de faibles ressources et un logement inadapté ou inaccessible ;
- Les gens du voyage ;
- Les étrangers en situation précaire.

 Les ressources des ménages qui souhaitent bénéficier des aides du FSL doivent être inférieures à celles prévues dans un barème figurant dans le règlement intérieur de ce dernier.

IX.9 - Glossaire

3DS : Différenciation, Décentralisation, Déconcentration et Simplification
 ALS : Action Logement Service
 ALUR : Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
 BRS : Bail Réel Solidaire
 CALEOL : Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements.
 CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
 CCH : Code de la Construction et de l'Habitation
 CERFA : Centre d'Enregistrement et de Révision des Formulaires Administratifs
 CESF : Conseiller en Économie Sociale Familiale
 CIA : Convention Intercommunale d'Attribution
 CIL : Conférence Intercommunale du Logement
 CLCV : Consommation Logement Cadre de vie
 CMS : Centre Médicosocial du Département
 COMED : Commission de Médiation
 DALO : Droit Au Logement Opposable
 DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
 ELAN : Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique.
 EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale
 FNADVL : Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement
 FSL : Fonds de Solidarité Logement
 FULH : Fond Unique pour le Logement et l'Habitat
 OPS : Occupation du Parc Social
 PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
 PGP : Portail Grand Public
 PLH : Programme Local de l'Habitat
 PLUS : Prêt Locatif à Usage Social
 PPGDID : Plan Partenarial de la Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs
 SIAO : Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation
 SNE : Système National d'Enregistrement
 SYPLO : Système Priorité Logement