

**HABITAT  
LOGEMENT**

# **PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS 2017-2022**





## TABLE DES MATIERES

<b>I. PREAMBULE</b>	<b>4</b>
<b>II. ETAT DES LIEUX DE LA GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL SUR LE TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION</b>	<b>6</b>
1. ORGANISATION DE LA GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE	6
2. LE DROIT A L'INFORMATION DU DEMANDEUR	9
3. LE SUIVI DES MENAGES EN DIFFICULTE	11
4. LES EXPERIMENTATIONS POSSIBLES	13
<b>III. PROGRAMME D' ACTIONS</b>	<b>14</b>
ACTION N°1 : POURSUIVRE L'ADHESION A L'AFIPADE	15
ACTION N°2 : CREER UN SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR DE LOGEMENT SOCIAL	16
ACTION N°3 : AMELIORER LA QUALITE DE L'INFORMATION DELIVREE AU PUBLIC EN AMONT D'UN DEPOT DE DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL	18
ACTION N°4 : AMELIORER LA QUALITE DE L'INFORMATION DELIVREE AU DEMANDEUR DANS LE SUIVI DE SON DOSSIER	20
ACTION N°5 : REALISER ET METTRE A JOUR UN OUTIL DE QUALIFICATION DU PARC SOCIAL DE LA CDA	21
ACTION N°6 : CONFORTER LE ROLE DE L'INSTANCE LOCALE HEBERGEMENT-LOGEMENT (ILLH) COMME INSTANCE D'EXAMEN DES SITUATIONS PARTICULIERES SUR LE TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE SAINTES	22
ACTION N°7 : DECLINER LA DEFINITION DES PUBLICS PRIORITAIRES DU PDALHPD A L'ECHELLE DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE SAINTES	24
ACTION N°8 : AMELIORER LA CONNAISSANCE DU PARC LOCATIF PRIVE ET DE SES CARACTERISTIQUES POUR BENEFICIER D'UNE VISION PLUS GLOBALE DU MARCHE LOCATIF SUR LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE SAINTES	25

## I. Préambule

---

La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dite loi "ALUR", prévoit dans son Titre III la « Réforme des procédures de demande d'un logement social pour plus de transparence, d'efficacité et d'équité » (article 96 à 102), visant à :

- Améliorer l'information du demandeur de logement social et de simplifier ses démarches,
- Donner une plus grande place aux EPCI dans la gestion de logement social et des attributions.

Parmi ces mesures figurent l'élaboration par tout Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) doté d'un Programme Local de l'Habitat exécutoire d'un Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGDLSID), d'ici le 31 décembre 2015.

La Communauté d'Agglomération de Saintes a décidé d'engager la procédure d'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs par délibération du Conseil Communautaire du 24 juin 2015.

Le PPGDLSID est établi pour une durée de six ans. Il définit les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et à satisfaire le droit à l'information, en fonction des besoins en logement social et des circonstances locales. Les éléments de contenus obligatoires sont précisés à l'article R.441-2-10 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Le plan précise les mesures qui nécessitent des conventions d'application avec chacun des acteurs, dont au moins l'accord collectif intercommunal.

### I. Modalités d'élaboration du plan

Les membres associés à l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs sont les suivants :

- L'Etat,
- Les bailleurs sociaux du territoire (SEMIS, ICF Habitat, SA Atlantique Aménagement, Habitat 17) et leur représentant (AROSH-PC),
- Les communes membres de la Communauté d'Agglomération.

Dans un délai de trois mois à compter de la transmission de la présente délibération, le Préfet transmet à l'EPCI les informations nécessaires à l'élaboration du plan et les éventuelles propositions sur son contenu.

Dans le même délai, les communes et les bailleurs transmettent également les informations nécessaires à l'élaboration du plan, et le cas échéant toute proposition sur son contenu.

Le projet de Plan 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 mentionnées à l'article L 441-1-5 du Code de la Construction et de l'Habitation. Si l'avis n'a pas été rendu dans un délai de deux mois, il est réputé favorable.

Le projet de Plan est par ailleurs transmis au Préfet de département, qui peut demander dans un délai de deux mois suivant sa saisine (CCH : L.441-2-8) des modifications pour répondre aux

objectifs qu'il avait fixés à ce plan au moment du lancement de son élaboration. Si les demandes de modifications motivées du préfet ne sont pas satisfaites, le plan ne peut être adopté.

A l'issue de cette phase d'élaboration, le plan est adopté par délibération de l'EPCI.

## **II. Modalités de suivi du plan**

Une fois par an, après avis de la conférence intercommunale du logement, la Communauté d'Agglomération délibère sur le bilan de la mise en œuvre du plan.

Trois ans après son entrée en vigueur, un bilan triennal de la mise en œuvre du plan partenarial réalisé par la Communauté d'Agglomération de Saintes est adressé pour avis au représentant de l'Etat et à la Conférence Intercommunale du Logement.

Au vu de ce bilan, une révision du plan pour une durée de trois ans peut être envisagée, si elle est nécessaire. Les modalités de révision sont identiques à celles fixées pour son élaboration.

Lorsque le bilan fait apparaître une insuffisance du plan ou des actions mises en œuvre et que sa révision n'a pas été engagée, le préfet met en demeure l'EPCI de réviser les orientations et les actions prévues.

Six mois avant la fin du plan en cours, une évaluation est conduite par l'EPCI pour permettre l'élaboration du nouveau. Y participent l'État, les personnes morales associées à son élaboration et la conférence intercommunale du logement.

Cette évaluation est transmise au préfet et rendue publique.

Au terme de sa durée d'exécution, un nouveau plan est élaboré en fonction des résultats de l'évaluation.

Le Plan Partenarial s'articule autour de 4 grands volets à traiter :

- Le dispositif de gestion partagée de la demande,
- Le droit à l'information du demandeur,
- Le suivi des ménages en difficulté,
- Les expérimentations possibles.

## ***II. Etat des lieux de la gestion de la demande de logement social sur le territoire de la Communauté d'Agglomération***

---

### **1. Organisation de la gestion partagée de la demande**

#### **1.1 Les obligations réglementaires :**

La loi ALUR introduit l'obligation, pour tout EPCI doté d'un PLH approuvé, de mettre en place un dispositif de gestion partagée de la demande sur son ressort territorial, en collaboration avec les bailleurs sociaux et les réservataires. Si un tel dispositif préexiste, il remplit son obligation en adhérant à ce dispositif. Le PPGDLSID doit préciser les modalités de fonctionnement d'un tel dispositif.

Le dispositif de gestion partagée doit remplir un certain nombre de fonctionnalités qui sont précisées dans un décret spécifique du 12 mai 2015.

Il doit permettre de scanner les pièces de l'instruction du dossier dans la perspective d'examen du dossier en Commission d'Attribution de Logement.

Le système doit notamment comporter les informations et les dates auxquelles ces informations ont été apportées par un intervenant habilité sur :

- la mention du caractère prioritaire le cas échéant (accord collectif, autre désignation dans le cadre d'une instance du plan partenarial, ou d'une instance locale du PDALPD, ou encore d'une instance prévue par une convention ad hoc...),
- la mention du ou des contingents de réservation le cas échéant,
- les événements du processus de traitement de la demande (présentation CAL, examen du dossier, visite de logement, décision de la commission, positionnement en cas de refus du candidat de rang 1 ou 2, motif de refus, signature du bail).

Le système doit également permettre :

- de déterminer le cas échéant le caractère prioritaire de la demande,
- d'identifier les demandeurs en attente anormalement longue,
- d'identifier les candidats de rangs 2 et 3 qui ne se sont pas vus proposer de logement,
- d'appliquer le barème de la cotation si un tel système existe,
- d'identifier, si un système de cotation existe, les demandeurs présentant des difficultés qui ne permettent pas de trouver une solution de logement selon les critères définis par le plan et traduits dans le barème de la cotation.

#### **1.2 La situation sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Saintes**

##### **1.2.1 L'organisation du dispositif de gestion partagée de la demande en Poitou-Charentes**

- **Contexte et genèse de la création de l' Afipade**

La loi MOLLE (Modernisation pour le Logement et Lutte contre les Exclusions) du 25 mars 2009 prévoyait la mise en place d'un nouveau dispositif d'enregistrement des demandes de logement social. Cette réforme impliquait l'utilisation d'un nouveau document Cerfa pour l'enregistrement

des demandes, ainsi que la mise en place d'un nouveau système informatique dit « système national du N° unique ».

Le système national est chargé de :

- Revoir les demandes enregistrées et les mettre à disposition de l'ensemble des lieux d'enregistrement,
- délivrer le numéro unique départemental (ou régional en Ile-de-France)
- réaliser des contrôles pour garantir la qualité des données : contrôles d'unicité et de cohérence,
- identifier automatiquement les demandes à renouveler,
- réaliser des tableaux de bord standards et spécifiques.

Un gestionnaire national paramètre les fonctionnalités générales de l'outil.

Face à cette obligation, deux options pouvaient s'appliquer sur les territoires : l'utilisation du système national d'enregistrement et de délivrance du numéro unique, ou la création d'un système de gestion partagée de la demande s'adossant au système national.

Les acteurs du logement de la région Poitou-Charentes ont souhaité s'orienter dès 2011 vers la création d'un système propre de gestion partagée de la demande. Ce choix a été impulsé par la conjonction de plusieurs constats à l'échelle régionale:

- le contexte territorial local : regroupement de plusieurs CIL régionaux avec des acteurs de Vendée et du Maine et Loire qui disposaient d'un outil de gestion partagée utilisé dans la région Pays de la Loire, la volonté de plusieurs bailleurs locaux, l'impulsion des services de l'Etat (DREAL) et la volonté de certaines collectivités de disposer de données de suivi en continu sur la demande et d'un dossier unique pour les demandeurs.
- la volonté d'investir dans un outil fiable qui permettrait à mettre à jour les informations, de dématérialiser les pièces administratives, de gérer les commission d'attribution de logements (CAL), de conserver l'historique des propositions, d'améliorer la connaissance de la demande et de mettre en place des processus partenariaux de la gestion de la demande.
- la volonté de partager des règles du jeu communes : construction de chartes de déontologie dans les 4 départements avec un principe commun, celui de ne pas entraver le parcours résidentiel du demandeur.

L'Afipade (Association des Fichiers Partagés de la Demande de logement social en Poitou-Charentes) est la structure porteuse de ce projet.

- **La gouvernance du dispositif**

La gouvernance du gestionnaire des fichiers partagés de la demande est organisée autour de trois types de membres :

- les membres de droit : les organismes de logement social, les collectivités, directions départementales de l'Etat et les partenaires ayant pris la décision de devenir lieu d'enregistrement dans le cadre du décret du 2 mai 2010.

Ces membres peuvent siéger au Conseil d'Administration et du Bureau, ils ont une voix délibérative dans toutes les instances de l'association et ont accès à l'ensemble de la base de données nominative de leurs territoires.

Ces membres de droit sont les suivants : les 24 bailleurs sociaux présents en région Poitou-Charentes (dont 4 nationaux), un CCAS, 8 directions départementales de l'Etat (les Directions Départementales de la Cohésion Sociale et les Directions Départementales des Territoires des 4 départements de la région Poitou-Charentes), ainsi que 27 collectivités (dont la Région Poitou-Charentes, les Conseils Départementaux de la Vienne et de la Charente-Maritime, les EPCI et communes qui ont choisi de devenir lieu d'enregistrement).

- les membres partenaires : Il s'agit des collectivités et partenaires qui n'ont pas choisi de devenir lieu d'enregistrement de la demande mais qui souhaitent être intégrés au dispositif.

Ces membres ont des voix consultatives lors de l'Assemblée Générale de l'association et ont accès aux données statistiques de leur territoire en continu et de manière autonome.

Il s'agit d'autres EPCI exerçant une compétence en matière d'habitat et certaines villes.

- les membres associés : la DREAL et l'AROSH-PC, qui ont une voix consultative à l'Assemblée Générale et au Conseil d'Administration.

- **Les missions du gestionnaire des fichiers partagés de la demande**

L'Afipade est en charge :

- de la mise en œuvre et de l'animation du dispositif,
- du suivi de l'application des chartes déontologiques d'utilisation départementales,
- de la gestion technique du fichier (rôle du maître d'ouvrage avec le prestataire informatique),
- de l'assistance aux utilisateurs,
- du renouvellement et de la radiation des demandes,
- de la gestion des droits et codes d'accès aux données,
- de la production des statistiques.

### 1.2.2 Les modalités techniques de la gestion partagée de la demande

Le dispositif fonctionne via le logiciel Imhoweb et prend en compte l'ensemble de la chaîne de traitement d'une demande de logement social, en permettant, selon le profil des utilisateurs :

- l'enregistrement de la demande et la délivrance du n° unique départemental,
- le suivi de la demande,
- le rapprochement entre offre et demande,
- la gestion et l'instruction des demandes (Commission d'Attribution de Logements),
- l'observation de la demande.

Les règles d'utilisation du logiciel sont régies par une charte de déontologie déclinée à l'échelle de chaque département.

Depuis 2012, le dispositif comporte un portail internet « grand public » décliné dans chaque département, permettant aux demandeurs de saisir leur demande en ligne.

A ce jour, le dispositif existant permet déjà :

- de scanner et annexer les pièces à la demande (depuis 2011, les organismes et autres lieux d'enregistrement enregistrent à minima la pièce d'identité et l'avis d'imposition),
- de partager en temps réel les données relatives à la gestion des demandes et aux décisions des commissions d'attribution.

### 1.3 Actions à mettre en œuvre en matière de gestion partagée de la demande

En matière de gestion partagée de la demande, le dispositif préexistant à l'échelle de la Région Poitou-Charentes, l'Afipade propose ou proposera dès le 1<sup>er</sup> janvier 2016 l'ensemble des fonctionnalités requises pour un tel dispositif.

Les bailleurs sociaux du territoire utilisent ce dispositif depuis sa mise en place opérationnelle en 2012 et la Communauté d'Agglomération de Saintes a adhéré à l'Afipade en 2015.



**Action n° 1 :** Poursuivre l'adhésion à l'Afipade

## **2. Le droit à l'information du demandeur**

### **2.1 Rappel des obligations réglementaires**

En matière de droit à l'information du demandeur, le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs doit préciser, selon l'article R 441-2-10 du CCH :

- les modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement,
- le délai maximum 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,
- 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 ;
- 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 locatif social ;
- 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 ;
- la configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du service d'information et d'accueil du demandeur de logement social prévu à l'article L. 441-2-7 et les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs prévus au deuxième alinéa du I de l'article L. 441-2-8. Il définit :
  - o la liste des organismes et services participant au service d'information et d'accueil des demandeurs de logement ;
  - o 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 ;
  - o 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 ;

### **2.2 La situation sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Saintes**

#### **2.2.1 Lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande sur le territoire**

Sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Saintes, il existe deux lieux d'enregistrement de la demande :

- Les locaux du siège de la SEMIS, situés cours Genêt à Saintes,
- Les locaux de la délégation territoriale du Conseil Départemental de la Charente-Maritime, situés rue de l'Alma à Saintes.

Les trois autres bailleurs sociaux possédant du parc social sur le territoire (Habitat 17, ICF Habitat et la SA Atlantique Aménagement) ne disposent pas de permanences ou de locaux dans la Communauté d'Agglomération.

D'autres lieux délivrent des informations sur le logement social, voire accompagnent les publics dans le dépôt de leur demande sur le site internet :

- la SEMIS dispose d'une antenne pour ses locataires dans le centre commercial du quartier Bellevue à Saintes,
- le CCAS de Saintes aide le public qu'il reçoit à faire une demande de logement,
- d'autres associations accompagnent de la même manière les publics qui s'adressent à elle.

Ces acteurs jugent que la démarche de dépôt d'une demande n'est pas toujours aisée pour les publics concernés (difficultés d'accès à internet, rassembler les justificatifs nécessaires...). Certains peuvent renoncer, pensant que leur demande ne sera pas satisfaite.

### 2.2.2 L'information délivrée au demandeur

Le site géré par l'Afipade : [www.demandedelogement17.fr](http://www.demandedelogement17.fr) est la seule source d'information sur le logement social de la Communauté d'Agglomération diffusée hors les lieux d'enregistrement existants. Il diffuse des informations sur :

- les règles générales d'accès au logement social,
- la procédure d'enregistrement,
- les règles d'attribution des logements,
- la localisation des lieux d'enregistrement de la demande,
- les bailleurs sociaux présents sur le territoire...

Le demandeur peut ensuite suivre l'avancement de son dossier soit en se connectant sur le site, soit en se rendant dans un lieu d'enregistrement.

### 2.2.3 Délai de réception du demandeur de logement social

Le demandeur de logement social peut, après sa demande, solliciter une rencontre auprès du lieu commun d'accueil. Il doit être reçu dans un délai d'un mois.

### 2.2.4 Qualification de l'offre de logement social, indicateurs de délai moyen d'attente et contenu des informations délivrées aux demandeurs

La qualification de l'offre de logement social sur le territoire est réalisée dans le cadre du diagnostic du parc social établi par la Conférence Intercommunale du Logement de la CDA de Saintes. Ce diagnostic précise : le nombre de logements locatifs sociaux, leur répartition par commune et IRIS, leur typologie (taille, individuel/collectif), leur âge, leur niveau de performance énergétique ainsi que le niveau des loyers pratiqués.

Une synthèse de ces éléments sera mise à disposition du grand public dans le cadre des documents de communication à créer pour la mise en œuvre du service d'accueil et d'information du demandeur de logement social.

Les indicateurs de délai moyen d'attente et le contenu des informations délivrées aux demandeurs sont détaillées dans la convention de mise en œuvre du service d'accueil et d'information du demandeur.

## 2.3 Actions à mettre en œuvre en matière de droit à l'information du demandeur

**Action n° 2 :** Créer un service d'accueil et d'information du demandeur de logement social

**Action n° 3 :** Améliorer la qualité de l'information délivrée au public en amont d'un dépôt de demande de logement social

**Action n°4** : Améliorer la qualité de l'information délivrée au demandeur dans le suivi de son dossier

**Action n°5** : Réaliser et mettre à jour un outil de qualification du parc social de la CDA

### **3. Le suivi des ménages en difficulté**

#### **3.1 Rappel des obligations règlementaires**

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs doit préciser, selon l'article R 441-2-10 du CCH :

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

#### **3.2 La situation sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Saintes**

##### **3.2.1 Le public du PDALHPD de la Charente-Maritime**

Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées de la Charente-Maritime 2017-2022 a été validé le 28 février 2017. Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de la CDA de Saintes constituera, sur le volet relatif aux ménages en difficulté, une déclinaison locale des orientations du PDALHPD.

Le public défini comme prioritaire pour l'accès au logement dans le cadre du PLALHPD sont ceux définis aux article L 441-1, R 441-14-1 et L 441-2-3 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Il s'agit des ménages prioritaires dans le cadre de la loi DALO (ménages de bonne foi) :

- Dépourvus de logement,
- Menacés d'expulsion sans relogement,
- Hébergés dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale depuis plus de 6 mois ou logés temporairement dans un logement de transition ou un logement foyer depuis plus de 18 mois,
- Logés dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux,
- Handicapés ou ayant à leur charge une personne en situation de handicap ou au moins un enfant mineur et occuper un logement soit présentant au moins un des risques pour la sécurité ou la santé énumérés à l'article 2 de décret du 30/01/2002, ou auquel font défaut au moins deux des éléments d'équipement et de confort mentionnés à l'article 3 du même décret, soit, d'une surface habitable inférieure aux surfaces mentionnées au 2° de l'article D 542-14 du code de la sécurité sociale ou pour une personne seule d'une surface inférieure à celle mentionnées au 1 de l'article 4 du même décret,
- Sollicitant un logement social et n'ayant pas de réponse dans un délai de 24 mois.

Les critères de priorité pour l'attribution de logement sont les suivants :

- Personnes en situation de handicap ou de familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap,
- Personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leur condition d'existence,
- Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition,
- Personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée,
- Personnes mariées vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle.

La PDALPHPD 2017-2022 traduit également la volonté de territorialiser les enjeux. Ainsi, une réflexion sera menée sur la notion de priorité des publics selon les territoires.

### 3.2.2 L'instance Locale Hébergement - Logement

Le PDALPD de la Charente-Maritime 2012-2016 a créé des instances locales, instances territorialisées de la mise en œuvre du plan : les Commissions Locales de l'Habitat (CLH). Ces instances sont maintenues dans le PDALHPD 2017-2022 et transformées en instances locales hébergement -logement (ILLH) dans l'objectif de territorialiser l'instance et de s'adapter aux problématiques de chacun des secteurs concernés, et d'élargir leur intervention à l'hébergement.

Les ILLH ont pour objectif de favoriser les partenariats de proximité, d'optimiser la mobilisation des outils de traitement de situation de mal logement et de mieux prendre en compte la globalité des situations du public visé par le plan. Elle unifie en une seule commission les diverses procédures qui émanent du PDALHPD : attribution des aides du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), attribution de logements adaptés et de logements d'urgence, examen de dossiers d'expulsion locative et de situations de logement indigne.

L'ILLH du Pays Saintonge Romane est coprésidée par la Sous-Préfète de Saintes et la représentante du Conseil Départemental issue du canton de Thénac. Elle associe les représentants de la délégation territoriale du Département, du CCAS de Saintes, de la SEMIS, de l'UNPI, la MSA, la CAF, l'association Le Logis, des représentants des distributeurs d'eau et d'énergie.

### 3.2.3 Conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement

De multiples acteurs interviennent dans le domaine de l'accompagnement social des demandeurs de logements sociaux et des locataires du parc social (CCAS, Département...).

Au regard de la multiplicité des intervenants, le PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées) prévoit dans ses orientations le développement d'un référentiel commun d'évaluation sociale en matière de demande d'hébergement ou de logement, et notamment :

- L'élaboration d'un référentiel commun de diagnostic social des ménages éligibles au Plan et l'intégration de l'évaluation social dans les outils existants d'enregistrement de la demande,

- La mise à disposition des acteurs d'un outil présentant l'ensemble des dispositifs d'accompagnement social et des offres de logement et d'hébergement (publics ciblés, acteurs compétents, procédures...)

La Communauté d'Agglomération de saintes souhaite s'inscrire pleinement dans ces travaux et ainsi assurer :

- les meilleures conditions de réalisation des diagnostics sociaux,
- une mobilisation concertée et la plus pertinente possible des dispositifs d'accompagnement social.

### **3.3 Actions à mettre en œuvre en matière de suivi des ménages en difficulté**

**Action n° 6** : Favoriser les mutations dans le parc social

**Action n° 7** : Conforter le rôle de l'Instance Locale Hébergement-Logement comme instance d'examen des situations particulières sur le territoire de la CDA de Saintes

**Action n° 8** : Décliner la définition des publics prioritaires du PDALHPD à l'échelle de la Communauté d'Agglomération

## **4. Les expérimentations possibles**

### **4.1 Rappel de la nature des expérimentations possibles**

L'article R 441-2-10 du CCH précise les expérimentations que la Communauté d'Agglomération pourrait initier dans le cadre du Plan Partenarial :

- La mise en place d'un système de cotation de la demande et ses modalités de mise en œuvre,
- La mise en place d'un système de location choisie et ses modalités de mise en œuvre,
- L'association des acteurs du marché immobilier privé (représentants de bailleurs privés, agences immobilières...) à la collecte et à la diffusion d'informations sur l'offre de logements disponibles, et les modalités de mise en œuvre de ce dispositif.

### **4.2 La situation sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Saintes**

Les dispositifs précités n'ont pas été expérimentés sur le territoire de la Communauté d'Agglomération. Les partenaires du Plan ne souhaitent pas s'engager dans les dispositifs de cotation de la demande ou de location choisie, le caractère plutôt détendu du marché local ne s'y prêtant pas particulièrement.

### **4.3 Actions à mettre en œuvre en matière d'expérimentation**

**Action n° 9** : Améliorer la connaissance du parc locatif privé et de ses caractéristiques pour bénéficier d'une vision plus globale du marché locatif sur la Communauté d'Agglomération

### ***III. Programme d'actions***

---

Le programme d'actions du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs distinguera les actions à mettre en œuvre dès l'approbation du plan et les actions à travailler dans les 6 ans du plan.

## Action n° 1 : Poursuivre l'adhésion à l'Afipade

### Volet du PPGDLSID

Volet n° 1 : Organisation de la gestion partagée de la demande

### Contexte

L'Afipade (Association des Fichiers Partagés de la Demande) propose un outil de gestion partagée de la demande de logement social en Poitou-Charentes. L'association va faire évoluer cet outil dès janvier 2016 pour l'ajuster au cahier des charges présenté par l'Etat dans l'arrêté du 23 mars 2015.

La Communauté d'Agglomération de Saintes a adhéré à ce dispositif en 2015 en tant que membre partenaire.

### Enjeux

- Bénéficier d'un outil de gestion de la demande partagé par les acteurs du logement social
- Améliorer la connaissance et le suivi des demandes et des attributions

### Objectifs opérationnels

- Poursuivre l'adhésion en tant que membre partenaire dans la durée du Plan

### Acteur(s) pilote(s)

Afipade  
Bailleurs sociaux  
CDA de Saintes

### Partenaire(s)

### Calendrier prévisionnel

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Adhésion Afipade						

### Coût et financement

3 000 € annuels

### Indicateurs d'évaluation

/

### Lien avec les autres actions

Outil transversal qui répond en partie à des enjeux des actions n° 2/3/4/5 du Plan

## Action n° 2 : Créer un service d'accueil et d'information du demandeur de logement social

### Volet du PPGDLSID

Volet n° 2 : Le droit à l'information du demandeur

### Contexte

Il existe actuellement deux lieux d'enregistrement de la demande sur le territoire de la Communauté d'Agglomération : les locaux du siège de la SEMIS, bailleur majoritaire du territoire, et ceux de la délégation territoriale du Conseil Départemental.

### Enjeux

- Assurer une uniformité de l'information délivrée en matière de logement social et une équité entre les bailleurs
- Améliorer l'identification des lieux d'information sur le logement social

### Objectifs opérationnels

- Mettre en place un lieu commun d'accueil dans les locaux de la SEMIS, situés 52 cours Genêt à Saintes, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h. Le lieu commun accueille et oriente les demandeurs de logement social.
- Les missions du lieu commun d'accueil sont : l'accueil physique des demandeurs, la délivrance de l'information en matière de logement social, l'aide, le conseil et l'orientation du demandeur dans les démarches et l'enregistrement des demandes de logement social.
- Signature d'une convention de mise en œuvre du lieu commun d'accueil entre la CDA de Saintes, l'Etat, les bailleurs sociaux et les réservataires présents sur le territoire.

### Acteur(s) pilote(s)

CDA de Saintes,  
Bailleurs sociaux

### Partenaire(s)

Conseil Départemental  
Associations d'insertion par le logement

### Calendrier prévisionnel

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Signature de la convention relative à la mise en place du lieu commun d'accueil						
Fonctionnement du lieu d'accueil						

### Coût et financement

/

### Indicateurs d'évaluation



Nombre de personnes reçues

Nature des interrogations des particuliers

Supports de communication produits

---

### Lien avec les autres actions

Outil transversal qui apporte un niveau d'information complémentaire à l'information délivrée par l'Afipade (action n°1)

Outil de mise en œuvre des actions n°2 et n°3

## Action n° 3 : Améliorer la qualité de l'information délivrée au public en amont d'un dépôt de demande de logement social

### Volet du PPGDLSID

Volet n° 2 : Le droit à l'information du demandeur

### Contexte

Actuellement, il n'existe pas de support de communication sur le parc social dans la Communauté d'Agglomération de Saintes. Certains bailleurs diffusent des informations sur leur parc dans leur communication propre.

L'Afipade apporte actuellement sur le site [www.demandedelogement17.fr](http://www.demandedelogement17.fr) un certain nombre d'informations de base sur le parc social et les modalités d'accès à ce parc. L'association va proposer dès 2016 de diffuser un socle d'informations territorialisées permettant de répondre au niveau de détail attendu dans le cadre du Plan Partenarial.

### Enjeux

- Délivrer une information uniformisée sur le parc de logement social et les délais d'attributions sur le territoire de la CDA
- Améliorer le niveau d'information délivré aux particuliers

### Objectifs opérationnels

- Apporter à court terme une information à destination du grand public sur l'offre en logement social de la CDA et les délais d'attribution.  
L'Afipade propose de diffuser sur le site internet grand public dès 2016 une série de données qui permettront de répondre dans un premier temps aux besoins immédiats d'information :
  - En matière d'offre de logement : nombre (année n-1), nature (individuel/collectif), typologie (T1, T2...) à l'échelle communale,
  - En matière de délais moyens d'attributions : nombre d'attributions sur l'année n-1, délai moyen d'attribution (entre enregistrement de la demande et signature de bail)
- Réunir un groupe de travail spécifique pour définir collectivement la marge d'amélioration dans la diffusion de l'information sur le parc social (à minima information à l'échelle des quartiers pour Saintes et plus précise sur le niveau de service) et sur les délais d'attribution (à minima par commune/quartier pour Saintes et par typologie et nature de logement)
- Mettre en place un plan de communication sur les informations définies dans le cadre du groupe de travail ainsi que les orientations en matière d'attribution qui seront définies dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement

### Acteur(s) pilote(s)

Afipade

CDA de Saintes

Bailleurs sociaux

### Partenaire(s)

Autres membres CIL

## Calendrier prévisionnel

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Amélioration du niveau d'information fourni aux particuliers par le biais de l'Afipade						
Réunion du groupe de travail spécifique						
Mise en place du plan de communication spécifique						

## Coût et financement

Pour 2016 : Inclus dans l'adhésion à l'Afipade pour 2016

Pour le temps de la mise en œuvre du plan : A évaluer dans le cadre du groupe de travail

## Indicateurs d'évaluation

Production d'un support de communication concernant l'accès au logement social et l'offre disponible sur le territoire

## Lien avec les autres actions

Action qui permettra d'alimenter l'information délivrée dans le cadre du lieu d'accueil commun (action n°2)

## Action n° 4 : Améliorer la qualité de l'information délivrée au demandeur dans le suivi de son dossier

### Volet du PPGDLSID

Volet n° 2 : Le droit à l'information du demandeur

### Contexte

Le site grand public de l'Afipade : [www.demandedelogement17.fr](http://www.demandedelogement17.fr) permet aux particuliers qui ont déposé une demande de logement social d'accéder à tout moment aux informations relatives à leur dossier.

### Enjeux

- Proposer au demandeur de logement social une information transparente sur le traitement de son dossier

### Objectifs opérationnels

- Mettre à jour les fonctionnalités du site grand public de l'Afipade pour permettre au demandeur d'accéder à une fiche détaillant les principales étapes de traitement de son dossier
- Disposer d'une fiche détaillant les principales étapes de traitement du dossier des demandeurs depuis Imhoweb pour délivrer l'information dans le lieu commun

### Acteur(s) pilote(s)

Afipade

### Partenaire(s)

Membres CIL

### Calendrier prévisionnel

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Accès à une fiche détaillant les étapes de traitement du dossier de demande sur le site grand public de l'Afipade						

### Coût et financement

Financement par le biais de l'adhésion à l'Afipade

### Indicateurs d'évaluation

Adaptation du site grand public de l'Afipade aux nouvelles obligations en matière d'informations délivrées au demandeur de logement social après le dépôt de sa demande

### Lien avec les autres actions

Action qui permettra d'alimenter l'information délivrée dans le cadre du lieu d'accueil commun.

## Action n° 5 : Réaliser et mettre à jour un outil de qualification du parc social de la CDA

### Volet du PPGDLSID

Volet n° 2 : Le droit à l'information du demandeur

### Contexte

Le PPGDLSID doit définir les modalités de qualification du parc social du territoire. Dans le même temps, la Conférence Intercommunale du Logement élabore un diagnostic approfondi de la situation du parc social de la Communauté d'Agglomération. Le volet qualification du parc du présent Plan sera donc le volet diagnostic des travaux de la CIL.

### Enjeux

- Proposer une analyse du parc social approfondie : caractéristiques du parc, occupation du parc, demande / attributions par quartier
- Par résidence, qualifier la capacité d'accueil des publics

### Objectifs opérationnels

- Analyser les données des enquêtes RPLS (Répertoire du Parc Locatif Social) et OPS (Occupation du Parc Social)
- A partir d'indicateur de caractéristiques du parc, d'occupation du parc social et de fonctionnement locatif, qualifier les résidences
- Assurer une mise à jour de la qualification du parc pour évaluer le PPGDLSID dans le cadre de la CIL

### Acteur(s) pilote(s)

Communauté d'Agglomération

### Partenaire(s)

Afipade, bailleurs, CIL

### Calendrier prévisionnel

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Qualification du parc social et des résidences						
Evaluation						

### Coût et financement

/

### Indicateurs d'évaluation

Indicateurs analysés dans les fiches diagnostic

### Lien avec les autres actions

## Action n° 6 : Favoriser les mutations dans le parc de logements publics

### Volet du PPGDLSID

Volet n° 3 : Le suivi des ménages en difficulté qui ne relèvent pas d'une attribution de logement de droit commun.

### Contexte

Les mutations internes constituent l'un des éléments fluidifiants du parcours résidentiel des ménages mais ne sont pas toujours considérées prioritaires face à l'urgence de certaines demandes de logement social.

Elles sont également l'opportunité de dégager des marges de manœuvre en matière d'attributions nouvelles en s'assurant de la bonne adéquation entre la composition familiale du ménage occupant le logement et la taille du logement.

### Enjeux

- Favoriser les mutations internes dans le parc de logements publics

### Objectifs opérationnels

- Réunir un groupe de travail associant la CDA, les bailleurs sociaux, l'Etat et les réservataires sur la question des mutations
- Définir de façon partenariale les moyens pour favoriser les mutations internes (règlements intérieurs des CAL, éventuelles actions spécifiques à mettre en œuvre...)

### Acteur(s) pilote(s)

CDA de Saintes

### Partenaire(s)

Etat, Bailleurs sociaux, réservataires, AROSH

### Calendrier prévisionnel

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Groupe de travail technique						

### Coût et financement

/

### Indicateurs d'évaluation

Réunions du groupe de travail technique

Suivi du nombre de mutations internes

### Lien avec les autres actions

## Action n° 7 : Conforter le rôle de l'Instance Locale Hébergement-Logement (ILLH) comme instance d'examen des situations particulières sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Saintes

### Volet du PPGDLSID

Volet n° 3 : Le suivi des ménages en difficulté qui ne relèvent pas d'une attribution de logement de droit commun.

### Contexte

L'instance Locale Hébergement-Logement (ILLH) du Pays Saintonge Romane est actuellement l'instance locale de mise en œuvre du PDALHPD du Département de la Charente Maritime. Elle a pour objectifs opérationnels :

- L'attribution des aides du FSL et de l'accompagnement lié au logement,
- L'attribution de logements adaptés et de logements d'urgence,
- L'examen des dossiers d'expulsion locative,
- Les situations de logement indigne.

### Enjeux

- S'appuyer sur les instances existantes pour traiter la question des ménages en difficulté pour garantir la lisibilité des dispositifs

### Objectifs opérationnels

- Désigner l'ILLH comme instance d'examen des situations particulières sur le territoire de la CDA de Saintes

### Acteur(s) pilote(s)

Conseil Départemental et Etat

### Partenaire(s)

CDA de Saintes, autres partenaires CIL

### Calendrier prévisionnel

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mobilisation de l'ILLH du Pays Saintonge Romane comme instance de traitement d'examen des situations particulières						

### Coût et financement

### Indicateurs d'évaluation

Nombre de cas traités

Nombre de cas bloqués

### Lien avec les autres actions

## Action n° 8 : Décliner la définition des publics prioritaires du PDALHPD à l'échelle de la Communauté d'Agglomération de Saintes

### Volet du PPGDLSID

Volet n° 3 : Le suivi des ménages en difficulté

### Contexte

Actuellement, l'ILLH examine la situation des ménages qui cumulent les difficultés qui sont recensés par les partenaires membres de l'instance (acteurs de terrains).

### Enjeux

- Participer aux groupes de travail du PDALHPD visant à territorialiser les enjeux et les publics prioritaires
- Clarifier les conditions qui mènent à un examen particulier des ménages dans le cadre de la mobilisation des dispositifs d'accompagnement social

### Objectifs opérationnels

- Participer à la définition territorialisée d'une liste de publics prioritaires qui corresponde aux enjeux du territoire de la Communauté d'Agglomération

### Acteur(s) pilote(s)

Etat, Conseil Départemental

### Partenaire(s)

### Calendrier prévisionnel

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mobilisation des dispositifs d'accompagnement social en priorité en fonction des critères définis dans le plan						

### Coût et financement

### Indicateurs d'évaluation

Définition territorialisée de publics prioritaires

### Lien avec les autres actions



## Action n° 9 : Améliorer la connaissance du parc locatif privé et de ses caractéristiques pour bénéficier d'une vision plus globale du marché locatif sur la Communauté d'Agglomération de Saintes

### Volet du PPGDLSID

Volet n° 4 : Expérimentations possibles

### Contexte

La connaissance des caractéristiques du fonctionnement du parc locatif privé à l'échelle de la Communauté d'Agglomération est actuellement peu satisfaisante. Il serait nécessaire de bénéficier d'une information complète dans l'objectif de mettre en œuvre une politique de soutien au parc social plus pertinente.

### Enjeux

- Disposer d'informations complémentaires sur le fonctionnement du marché locatif privé et les caractéristiques du parc locatif privé

### Objectifs opérationnels

- Réunir un groupe de travail rassemblant un panel de professionnels de l'immobilier et de représentants des bailleurs privés afin de travailler sur des indicateurs à mobiliser dans l'objectif de disposer d'une information globale sur le parc locatif de la Communauté d'Agglomération

### Acteur(s) pilote(s)

CDA de Saintes

### Partenaire(s)

### Calendrier prévisionnel

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Groupe de travail logement locatif privé						

### Coût et financement

### Indicateurs d'évaluation

Réunions du groupe de travail « parc locatif privé »

### Lien avec les autres actions