



CONSEIL DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU COTENTIN

Délibération n° DEL2022_061

OBJET : Habitat - Élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des Demandeurs de logements sociaux (PPGDID) – Arrêt de projet

Exposé

Le plan partenarial s'inscrit dans le contexte général de la réforme des attributions de logements sociaux.

Dans le cadre de la loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR) consolidée par les lois du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et la citoyenneté et du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN), une large réforme des attributions de logements sociaux a été engagée au niveau national. Elle prévoit que sa définition et sa déclinaison opérationnelle soient confiées aux EPCI en charge d'élaborer un Programme Local de l'Habitat (PLH) sur leur territoire.

La Communauté d'agglomération a donc décidé d'engager en 2021 une démarche partenariale de co-construction de cette politique avec la volonté de l'inscrire comme une action du programme local de l'habitat 2022-2027. Dans ce cadre, une large association de l'Etat, des bailleurs sociaux, des communes du territoire, d'Action Logement et des principales structures œuvrant dans le domaine du logement, permet aujourd'hui de disposer d'un projet de Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID). Ce plan constitue l'un des outils de mise en œuvre de la réforme des attributions sur le territoire du Cotentin.

Son contenu vise à répondre aux objectifs généraux de la réforme en contribuant à une plus grande transparence vis-à-vis du demandeur, une meilleure lisibilité dans le parcours du demandeur, une meilleure efficacité en termes de traitement des demandes et une plus grande équité dans le système d'attribution des logements. Mais au-delà des aspects réglementaires, le projet de PPGDID offre l'opportunité pour Le Cotentin de **renforcer à terme le niveau de service proposé aux demandeurs de logements sociaux et valoriser l'offre de logements locatifs sociaux présente sur le territoire** en développant une communication positive renforçant l'image du logement social.

Le projet s'articule autour de 9 orientations dont la mise en œuvre se décline en 19 actions. Il doit être soumis pour avis successivement aux communes, à la Conférence Intercommunale du Logement et à l'Etat avant son adoption définitive.

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

Orientation 1 – Disposer d'un socle commun d'information fiable, de qualité et territorialisée

Les actions prévues dans le cadre de cette orientation doivent permettre aux lieux d'accueil et d'enregistrement de délivrer aux demandeurs des informations actualisées (parc social disponible pour chaque commune du territoire, typologie, délais moyens, annuaire des lieux d'enregistrement, acteurs sociaux du territoire,...).

Orientation 2 – Faciliter le parcours des demandeurs sur l'ensemble de la Communauté d'agglomération du Cotentin par la création et la structuration d'un Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD)

Les actions prévues dans le cadre de cette orientation ont pour finalité de mettre en place un service d'information et d'accueil des demandeurs. Ce service est une obligation réglementaire. Il s'appuiera sur la mise en réseau des lieux existants structurés selon les 3 niveaux suivants :

Niveau	Principales missions et fonctions	Principaux lieux impliqués
1	Accueil et information	Les Maisons du Cotentin
2	Accueil et information et enregistrement de la demande	Les bailleurs présents sur Le Cotentin et Action Logement
3	Accueil - information – enregistrement de la demande et Accompagnement des demandeurs, notamment sur le volet social	Les communes disposant d'un parc de logement social

Par ailleurs, **un portail internet au service des demandeurs sera développé à l'échelle du Cotentin** et les partenaires s'engagent à homogénéiser le contenu et les modalités de l'information délivrée aux demandeurs. Ceux-ci pourront donc faire leur demande de logement en ligne, sans se rendre obligatoirement sur les lieux d'accueil physique.

Enfin, il est précisé que s'agissant d'une information et de modalités d'enregistrement désormais homogènes sur l'ensemble du Cotentin, le demandeur pourra s'adresser au lieu d'accueil de son choix selon sa situation.

Orientation 3 – Favoriser un accueil homogène et identifié au niveau de la communauté d'agglomération

Les actions prévues dans le cadre de cette orientation ont vocation à homogénéiser l'accueil et l'information des demandeurs en proposant des temps d'information au personnel d'accueil afin de disposer d'une connaissance et d'une méthodologie de travail commune et partagée à l'échelle de l'agglomération.

II. Les orientations en matière de gestion partagée de la demande

Orientation 4 – Le système de gestion partagée de la demande

Le PPGDID prévoit de s'appuyer sur le système de gestion et d'enregistrement de la demande partagée existant sur le département de la Manche, mis en place par convention sur le département depuis le 10 octobre 2014 et géré par Manche Habitat.

Les modalités d'enregistrement feront l'objet d'une harmonisation sur le territoire afin de tenir compte des objectifs de la convention de mise en œuvre du fichier partagé signée en 2014.

Orientation 5 – Contribuer à la cohérence des pratiques des bailleurs et réservataires

Afin d'harmoniser les pratiques en matière d'enregistrement des demandes et des processus d'attribution, l'ensemble des services enregistreurs se fixeront des objectifs en matière de renseignements délivrés, de délai pour la délivrance du numéro unique au demandeur, de fourniture des pièces justificatives permettant de qualifier les demandes, d'adéquation de l'offre avec la demande et de visite en amont des commissions d'attribution du logement proposé.

Orientation 6 – Faciliter la gestion des mutations

Les actions prévues dans le cadre de cette orientation auront vocation à faciliter et satisfaire les demandes de mutations internes en favorisant et harmonisant les coopérations entre bailleurs et réservataires de logements (communes, Action Logement, ...). Une attention particulière sera portée sur le traitement des demandes de mutations difficiles à satisfaire.

Orientation n°7 : Renforcer le partenariat pour améliorer le traitement de demandes prioritaires complexes

La Communauté d'agglomération et ses partenaires se donnent l'objectif de renforcer la prise en compte et le traitement des situations relevant des priorités définies au titre du DALO, de l'article L 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitat et du PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées).

La plupart des situations de priorité et notamment de précarité sont prises en compte par les acteurs de la chaîne d'attribution de logements sociaux. Afin de renforcer et améliorer le traitement des demandes émanant des publics les plus fragilisés, les actions prévues dans le cadre de cette orientation auront pour objectif de développer un travail partenarial afin d'harmoniser le recueil d'informations spécifiques à ce public et de s'assurer qu'un système d'alerte soit présent lorsque le demandeur s'inscrit via internet sans passer par un guichet d'enregistrement.

III. Les dispositifs spécifiques de gestion de la demande : la cotation de la demande et la gouvernance du plan

Le système de cotation de la demande doit être mis en œuvre obligatoirement depuis l'adoption de la loi ELAN. Son entrée en application est fixée au plus tard en 2023. Il constitue un outil d'aide à la décision pour les commissions d'attributions des logements.

Orientation 8 – Mettre en œuvre les dispositifs spécifiques de gestion de la demande

Le PPGDID précise les critères en tenant compte des critères obligatoires définis par l'Etat et des critères locaux issus du diagnostic territorial. Il précise la pondération de chacun des critères, les modalités de mise en œuvre de la grille de cotation, l'information donnée aux demandeurs en matière de cotation de leur demande et l'évaluation du système de cotation.

Orientation 9 – Assurer le pilotage et le suivi du plan

La Communauté d'agglomération du Cotentin, pilote de la réforme des attributions des logements sociaux, assurera le pilotage, la mise en œuvre et l'évaluation du PPGDID. Elle veillera également à l'articulation de ce plan avec le suivi de la convention intercommunale d'attribution en matière d'équilibre territorial des attributions et de mixité sociale.

L'arrêt de projet proposé dans le cadre de cette délibération doit permettre d'engager la phase d'adoption définitive du PPGDID dont les différentes étapes sont les suivantes :

- Le projet de PPGDID arrêté par le conseil communautaire est transmis pour avis à l'ensemble des communes et à la CIL qui disposent d'un délai de deux mois à compter de la date de notification pour donner un avis. En l'absence de réponse de la part des communes, l'avis est réputé favorable.
- Suite à cette première étape, le projet est transmis au représentant de l'Etat pour observations. Le représentant de l'Etat peut demander, dans un délai de deux mois suivant sa saisine, des modifications. En l'absence de modifications, le préfet adresse un courrier signifiant un avis favorable à l'EPCI.
- Par une nouvelle délibération, le conseil communautaire adopte le PPGDID après prise en compte des éventuelles modifications demandées par l'Etat.

Délibération

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu la loi n°2014-366 du 24 mars, dite loi ALUR,

Vu la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté,

Vu la loi N°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN),

Vu l'article L441-2-8 du Code de la Construction et de l'Habitation relatif à l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des Demandeurs,

Vu les délibérations N° 2017-008 du 29 juin 2017 et N° 2018-088 du 28 juin 2018 de la Communauté d'agglomération du Cotentin, créant la CIL et initiant l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des Demandeurs,

Vu la délibération n° DEL2022-009 du 1^{er} mars 2022 relative à l'adoption définitive du Programme Local de l'Habitat 2022-2027,

Considérant la démarche d'élaboration concertée de ce PPGDID avec l'État, les communes et les bailleurs,

Le conseil communautaire a délibéré (Pour : 161 - Contre : 2 - Abstentions : 14) pour :

- **Arrêter** le projet de Plan Partenarial de la Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs joint en annexe,
- **Autoriser** le Président à saisir l'ensemble des communes et la CIL afin qu'elles puissent émettre un avis dans les deux mois à compter de la date de notification de cette demande d'avis,
- **Autoriser** le Président à transmettre, à l'issue de cette période de consultation, le projet à l'État afin qu'il puisse émettre un avis avant adoption définitive du PPGDID,
- **Autoriser** le Président ou son délégataire à signer toute pièce nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

Envoyé en préfecture le 06/07/2022

Reçu en préfecture le 06/07/2022

Affiché le



ID : 050-200067205-20220706-DEL2022_061-DE

- **Dire** que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours auprès du tribunal administratif de Caen (par voie postale au 3 rue Arthur Leduc 14000 Caen ou par voie dématérialisée via l'application « Télérecours citoyens » sur le site www.telerecours.fr) dans un délai de deux mois à compter de sa transmission au représentant de l'Etat et de l'accomplissement des formalités de publicité requises.

LE PRESIDENT,

David MARGUERITTE

Annexe(s) :
Projet de PPGDID

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU

28 JUIN 2022

Date d'envoi de la convocation : le 17/06/2022

Nombre de membres : 192

Nombre de présents : 141

Nombre de votants : 176

A l'ouverture de la séance

Secrétaire de séance : Tony JOUANNEAULT

L'an deux mille vingt deux, le mardi 28 juin, le Conseil de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, dûment convoqué, s'est réuni au complexe sportif Marcel Lechanoine à Valognes à 18h00 sous la présidence de David MARGUERITTE,

Etaient présents :

AMIOT André, VIDEGRAIN Arlette suppléante de AMIOT Guy, ANTOINE Joanna, ASSELINE Etienne, ASSELINE Yves, BARBÉ Stéphane, BAUDRY Jean-Marc, BELLIOU DELACOUR Nicole, BERHAULT Bernard, BERTEAUX Jean-Pierre, BIHEL Catherine, LECRES Marie-Joséphine suppléante de BLESTEL Gérard, BOTTA Francis, BLANQUET Jean-Philippe suppléant de BRANTHOMME Nicole, BRIENS Eric, CAPELLE Jacques, CASTELEIN Christèle, CATHERINE Arnaud, CAUVIN Jean-Louis, COQUELIN Jacques, COUPÉ Stéphanie (A partir de 19h45), CRESPIN Francis, CROIZER Alain (A partir de 18h39), D'AIGREMONT Jean-Marie, DE BOURSETTY Olivier, DENIS Daniel, DIGARD Antoine, DOREY Jean-Marie, DOUCET Gilbert, DUBOIS Ghislain, DUBOST Nathalie, DUCHEMIN Maurice, DUCOURET Chantal, DUFILS Gérard, DUVAL Karine, LEPETIT Vincent suppléant de FALAIZE Marie-Hélène (A partir de 18h56), FAUCHON Patrick, FAUDEMÉR Christian, FONTAINE Hervé, FRANCOIS Yves, GANCEL Daniel, GERVAISE Thierry, MESNIL Thérèse suppléante de GILLES Geneviève, GIOT Gilbert, GOSSELIN Bernard, GOURDIN Sédrick, GROULT André, GRUNEWALD Martine, GUILBERT Joël, GUILLEMETTE Nathalie, HAMON Myriam, HARDY René, HAYÉ Laurent (Jusqu'à 19h45), HEBERT Karine, HELAOUET Georges, POIGNANT Christine suppléante de HOULLEGATTE Valérie, HULIN Bertrand, HURLOT Juliette, JEANNE Dominique, JOLY Jean-Marc, JOUANNEAULT Tony, JOUAUX Joël, JOZEAU-MARIGNE Muriel, LAFOSSE Michel, LAINÉ Sylvie, LAMORT Philippe, LAMOTTE Jean-François, GRATIEN Jacques suppléant de LANGLOIS Hubert, LE BLOND Auguste, LE CLECH Philippe, LE GUILLOU Alexandrina, LE PETIT Philippe, LEBRETON Robert, BRISION Fabienne suppléante de LEBRUMAN Pascal, LECHATREUX Jean-René, LECOQ Jacques, LECOURT Marc, LEFAUCONNIER Jean, LEFEVRE Hubert, LEFRANC Bertrand, LEGOUET David, LEGOUPIL Jean-Claude, LEJAMTEL Ralph, LEMENUÉL Dominique, LEMOIGNE Jean-Paul, LEMONNIER Hubert, LEMYRE Jean-Pierre, LEONARD Christine, LEPETIT Gilbert, LEPOITTEVIN Sonia, LEQUERTIER Colette, LEQUILBEC Frédéric, LEROSIGNOL Françoise, LEROUX Patrice, LESEIGNEUR Jacques, LETERRIER Richard, LEVAVASSEUR Jocelyne, MABIRE Caroline, MABIRE Edouard, MADELEINE Anne, MARGUERIE Jacques, MARGUERITTE Camille, MARGUERITTE David, MARIE Jacky, MARTIN Patrice, MARTIN Serge, MARTIN-MORVAN Véronique, TINCELIN Christiane suppléante de MAUGER Michel, MAUQUEST Jean-Pierre, MEDERNACH Françoise, LUCE Pierre suppléant de MIGNOT Henri, MORIN Daniel (A partir de 18h40), COUVREUR Pascale suppléante de MOUCHEL Evelyne, MOUCHEL Jean-

Marie, OLIVIER Stéphane, PARENT Gérard, PECORARO Yvonne, PELLERIN Jean-Luc, PERRIER Didier, PERROTTE Thomas, PIQUOT Jean-Louis, POIGNANT Jean-Pierre, POISSON Nicolas, PROVAUX Loïc, RENARD Jean-Marie, RENARD Nathalie, ROCQUES Jean-Marie, RODRIGUEZ Fabrice, RONSIN Chantal, SAGET Eddy, SANSON Odile, SCHMITT Gilles, SIMON François, SIMONIN Philippe, SOINARD Philippe, SOLIER Luc, SOURISSE Claudine (A partir de 19h45) TAVARD Agnès, THOMINET Odile, TOLLEMER Jean-Pierre, VANSTEELANT Gérard, VASSAL Emmanuel, VIGER Jacques, VILLETTE Gilbert, VIVIER Nicolas, VIVIER Sylvain.

Ont donné procurations :

AMBROIS Anne à SIMONIN Philippe, AMIOT Florence à PERRIER Didier, ARRIVÉ Benoît à CATHERINE Arnaud, BROQUAIRE Guy à SAGET Eddy, COLLAS Hubert à GANCEL Daniel, COUPÉ Stéphanie à BERHAULT Bernard (Jusqu'à 19h45), CROIZER Alain à COQUELIN Jacques (Jusqu'à 18h39), DESTRES Henri à BARBÉ Stéphane, FAGNEN Sébastien à LEJAMTEL Ralph, FIDELIN Benoît à LAMOTTE Jean-François, FRANCOISE Bruno à HEBERT Karine, GASNIER Philippe à GUILLEMETTE Nathalie, GENTILE Catherine à VASSAL Emmanuel, HAYÉ Laurent à LEBLOND Auguste (A partir de 19h45), HEBERT Dominique à CATHERINE Arnaud, HERY Sophie à MARGUERITTE Camille, KRIMI Sonia à PEROTTE Thomas, LE DANOIS Francis à HURLLOT Juliette, LE POITTEVIN Lydie à VASSAL Emmanuel, LEFAIX-VERON Odile à JOZEAU-MARIGNE Muriel, LEFER Denis à MARTIN-MORVAN Véronique, LEJEUNE Pierre-François à TAVARD Agnès, LELONG Gilles à MARTIN Patrice, LEMOIGNE Sophie à HULIN Bertrand, LEMONNIER Thierry à HAMON Myriam, LEPOITTEVIN Gilbert à GRUNEWALD Martine, LERENDU Patrick à MARGUERITTE David, MAHIER Manuela à DIGARD Antoine, MORIN Daniel à LAINE Sylvie (Jusqu'à 18h40), MOUCHEL Jacky à SANSON Odile, PIC Anna à GRUNEWALD Martine, PLAINEAU Nadège à MARTIN Patrice, ROUELLÉ Maurice à BERHAULT Bernard, ROUSSEAU François à MABIRE Edouard, SOURISSE Claudine à LEFRANC Bernard (Jusqu'à 19h45), VARENNE Valérie à HULIN Bertrand.

Absents/Excusés :

AMIOT Sylvie, ANNE Philippe, BALDACCI Nathalie, BERNARD Christian, BOUSSELMAME Nouredine, BROQUET Patrick, BURNOUF Elisabeth, GODAN Dominique, HUREL Karine, LECHEVALIER Isabelle, LEFAUCONNIER François, LEPLEY Bruno, MAGHE Jean-Michel, TARIN Sandrine, VASSELIN Jean-Paul.

Envoyé en préfecture le 06/07/2022

Reçu en préfecture le 06/07/2022

Affiché le

SLOW

ID : 050-200067205-20220706-DEL2022_061-DE



**PLAN PARTENARIAL
DE GESTION DE LA DEMANDE
DE LOGEMENT SOCIAL
ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS
DE LOGEMENTS SOCIAUX**

Introduction.....	4
Article 1 – Le cadre fixé par la loi	4
Article 2 – La démarche engagée par la Communauté d’Agglomération	5
Article 3 – Les partenaires associés à l’élaboration du Plan Partenarial.....	5
Article 4 – Le champ d’application du Plan Partenarial.....	6
Article 5 – La durée du Plan Partenarial.....	7
Article 6 – L’articulation avec les orientations stratégiques de la Convention Intercommunale d’Attribution.....	7
I. Le fonctionnement actuel de la gestion de la demande et des attributions sur le territoire de la Communauté d’Agglomération du Cotentin	9
II. Les orientations en matière d’accueil, d’information et d’enregistrement du demandeur sur le territoire	18
Orientation n°1 : disposer d’un socle commun d’information fiable, de qualité et territorialisé	18
Orientation n°2 : faciliter le parcours des demandeurs sur l’ensemble de la Communauté d’Agglomération.....	22
Orientation n°3 : favoriser un accueil homogène et identifié au niveau de la Communauté d’agglomération.....	30
III. Les orientations en matière de gestion partagée de la demande	31
Orientation n°4 : Le système de gestion partagée de la demande.....	31
Orientation n°5 : contribuer à la cohérence des pratiques des bailleurs et réservataires	32
Orientation n°6 : faciliter la gestion des mutations.....	34
Orientation n°7 : renforcer le partenariat pour améliorer le traitement de demandes prioritaires complexes.....	36
IV. Les dispositifs spécifiques de gestion de la demande : la cotation de la demande et la location voulue	39
Orientation n°8 – Mettre en œuvre les dispositifs spécifiques de gestion de la demande.....	39
V. Les orientations en matière de suivi du plan	44
Orientation n°9 : assurer le pilotage et le suivi du plan.....	44
VI. Programme d’actions du PPGDID	47
VII. Engagements des partenaires dans la mise en œuvre du PPGDID .	50
VIII. Signataires	52

IX. Annexes Erreur ! Signet non défini.

Annexe 1 – PDALHPD de la Manche **Erreur ! Signet non défini.**

Annexe 2 – Liste, adresse et coordonnées des guichets enregistreurs connus **Erreur ! Signet non défini.**

Annexe 3 – Convention entre l’Etat et les services enregistreurs définissant les conditions et les modalités de mise en œuvre du fichier départemental de la demande locative sociale du département de la Manche du 10 octobre 2014, ses annexes et son avenant du 24 décembre 2015 **Erreur ! Signet non défini.**

Annexe 4 – Grille de cotation applicable au territoire de la Communauté d’Agglomération du Cotentin **Erreur ! Signet non défini.**

Annexe 5 – Liste des critères permettant la labellisation au titre de l’accord-cadre départemental **Erreur ! Signet non défini.**

Annexe 6 – Délibération de la Communauté d’Agglomération du Cotentin validant le PPGDIDLS **Erreur ! Signet non défini.**

Annexe 7 - Glossaire **Erreur ! Signet non défini.**

PROJET

Introduction

Article 1 – Le cadre fixé par la loi

L'article L.441-1-5 du Code de la Construction et de l'Habitation créé par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR) instaure le cadre d'une politique intercommunale des attributions et créé un droit à l'information pour le demandeur de logement social. Cette réforme a été consolidée par la loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté.

Il prévoit l'élaboration par les Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un quartier politique de la ville, d'un **plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'informations des demandeurs** (PPGDID). Le décret n° 2015-524 du 12 mai 2015 précise le contenu, les modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du PPGD.

La réforme de la gestion des demandes et des attributions de logement social a pour objectif de :

- donner au demandeur davantage de transparence sur les procédures d'accès au logement et le rendre plus actif de ses démarches ;
- accroître la lisibilité du parcours du demandeur ;
- développer l'efficacité dans le traitement des demandes en favorisant la mutualisation des informations ;
- accentuer l'équité dans le système d'attribution des logements et de proposer une qualification des demandes sous la forme d'un outil d'aide à la décision.

En fonction des besoins et des circonstances locales, ce plan doit définir les orientations retenues par l'EPCI concernant :

- d'une part, **la mise en œuvre d'un dispositif de gestion partagée de la demande**, afin de permettre un traitement plus efficace et plus transparent des demandes de logements sur le territoire intercommunal ;
- d'autre part, **les modalités locales mises en place pour répondre aux obligations d'information renforcées** prescrites par la loi.

Destiné à être rendu public, le plan se veut être un outil opérationnel. Ainsi il décrit, entre autres, les modalités d'organisation mises concrètement en place sur le territoire, permettant de répondre aux besoins d'information des demandeurs de logement social. Il arrête également les fonctionnalités assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande.

La Communauté d'Agglomération du Cotentin s'est engagée dans l'élaboration de son PPGDIDLS¹ en concertation avec ses partenaires listés ci-après afin de répondre aux objectifs fixés par la loi et de favoriser l'ensemble des mesures permettant de renforcer l'information du demandeur et d'améliorer les réponses apportées à celui-ci. Le présent document répond à l'ensemble des éléments demandés par le législateur.

¹ Plan partenarial de gestion de la demande et de l'information aux demandeurs de logements sociaux

Ce document s'inscrit en cohérence avec les autres outils mis en place dans le cadre de la réforme des attributions, dont la Conférence intercommunale du logement suit la définition et la mise en œuvre sur le territoire.



Principes clés de la réforme des attributions

Article 2 – La démarche engagée par la Communauté d'Agglomération

Le Conseil Communautaire de la Communauté d'Agglomération du Cotentin a, conformément aux obligations du Code de la Construction et de l'Habitation et notamment son article L.441-1-5, délibéré le 29/06/2017 pour autoriser la création d'une CIL.

Par ailleurs, le conseil communautaire a délibéré favorablement le 28/06/2018 afin qu'une procédure d'élaboration du PPGDID soit engagée.

Le Conseil Communautaire a délibéré, le 28 juin 2022, adoptant l'arrêt de projet du PPGDID.

La CIL a émis un avis favorable sur le projet de PPGDID le **(date à définir)**.

Le document a été transmis pour avis dans un délai de 2 mois à l'ensemble des communes et à l'Etat.

Le PPGDID a été adopté de manière définitive par la Communauté d'Agglomération du Cotentin le **XX**.

Article 3 – Les partenaires associés à l'élaboration du Plan Partenarial

Le présent document a été élaboré de manière partenariale par la Communauté d'Agglomération du Cotentin en associant :

- L'ensemble des communes et en particulier celles disposant de logements sociaux,

- Les organismes HLM présents sur son territoire et membres de la CIL :
 - Manche Habitat, également gestionnaire du fichier partagé
 - Presqu'île Habitat
 - Les Cités Cherbourgeoises
 - La SA HLM du Cotentin
 - La SA HLM Coutances-Granville
 - La SEMINOR
- Action Logement Services,
- Les services de l'Etat représentés par la DDETS de la Manche et la DDTM de la Manche
- Les associations membres de la CIL :
 - L'UDAF (Union Départementale d'Aide aux Familles)
 - La CLCV (Confédération Consommation, Logement, Cadre de Vie)
 - L'Association Femmes
 - L'ADSEAM (Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte de la Manche)
 - Le Foyer des Jeunes Travailleurs de Cherbourg-en-Cotentin
- Le SIAO, porté par les GCSMS composé de l'ADSEAM, de l'association le Prépont, de l'association Femmes et du CCAS de Saint-Lô.

Les partenaires ont été associés à l'élaboration du Plan Partenarial à travers des temps de travail collaboratifs qui ont permis de définir et de consolider les éléments de diagnostic, les orientations et le programme d'actions du présent document.

Un atelier partenarial s'est tenu le 16 mai 2021, ainsi qu'un comité technique spécifique le 13 septembre 2021 et un comité de pilotage spécifique le 18 janvier 2022.

Le projet de PPGDID est adopté selon le calendrier et modalités suivantes :

- Un arrêt de projet est validé par délibération **XX** en conseil communautaire du **XX**
- Une présentation pour validation en CIL le **XX**
- Une transmission pour avis aux communes membres de l'agglomération le **XX**, suivi de la prise en compte des retours et avis des communes en amont de la transmission au représentant de l'Etat.
- Une transmission du PPGDID au représentant de l'Etat le **XX**.
- Le PPGDID est adopté par délibération **XX** en date du 28 juin 2022 par le conseil communautaire de l'agglomération du Cotentin

Article 4 – Le champ d'application du Plan Partenarial

Le Plan Partenarial s'applique sur l'ensemble des communes de la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

L'ensemble des demandes de logement social inscrites dans le Système National d'Enregistrement (SNE) et dans le fichier partagé de gestion de la demande « Demande de logement 50 » sont concernées par le Plan Partenarial, dont les demandes des ménages prioritaires.

Le Plan Partenarial s'applique à l'ensemble des dispositifs et instances d'attribution du territoire.

Article 5 – La durée du Plan Partenarial

Les dispositions du Plan Partenarial s'appliquent à compter de son adoption par l'EPCI et pour une durée de six ans, conformément à l'article R.441-2-13 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Une fois par an, après avis de la CIL, l'EPCI délibérera sur le bilan de la mise en œuvre du Plan Partenarial.

Trois ans après l'adoption du Plan Partenarial, un bilan de sa mise en œuvre sera réalisé par la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

Article 6 – L'articulation avec les orientations stratégiques de la Convention Intercommunale d'Attribution

La Conférence intercommunale du logement (CIL) est le cadre de gouvernance locale de la politique en matière d'attribution de logements sociaux. Cette instance partenariale coordonne la concertation et conduit les projets développés par la Communauté d'Agglomération du Cotentin en partenariat avec les communes membres et l'ensemble des partenaires du logement.

La CIL est le lieu de concertation, d'élaboration puis de mise en œuvre et de suivi des documents stratégiques prévus par la loi sur les politiques d'attributions de logement social, de gestion de la demande et d'information du demandeur. Conformément à la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), à la loi Egalité et Citoyenneté et à la loi ELAN, la CIL est chargée d'élaborer, de mettre en œuvre et d'évaluer la convention intercommunale d'attributions.

A travers le document-cadre de la Conférence Intercommunale du Logement et la Convention Intercommunale d'attribution, la Communauté d'Agglomération s'engage pour atteindre les objectifs d'équilibre territorial et d'équité dans le traitement de la demande. Les orientations stratégiques² définies dans ce cadre portent sur :

² Orientations validées lors de la CIL du 27 mai 2019

- L'élargissement des opportunités résidentielles des ménages les plus défavorisés ou concernés par une opération de renouvellement urbain, en dehors des quartiers de la politique de la ville ;
- L'ouverture des quartiers de la politique de la ville à des publics plus diversifiés en poursuivant les efforts engagés ;
- L'assurance de la solidarité entre les différents réservataires dans l'accueil des publics prioritaires sur l'ensemble du territoire intercommunal ;
- La structuration du pilotage et le suivi des orientations afin de faciliter leur mise en œuvre.

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs s'inscrit en cohérence avec ces orientations.

PROJET

I. Le fonctionnement actuel de la gestion de la demande et des attributions sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Cotentin

Un diagnostic territorial du logement locatif social a été mené au cours de la phase diagnostic de l'élaboration de la CIA et du PPGDID sur l'agglomération du Cotentin. Ce diagnostic comprend un approfondissement sur le fonctionnement de la gestion de la demande et des attributions sur le territoire de la Communauté d'Agglomération. Une version synthétique de ce diagnostic, reprenant les enjeux saillants et les perspectives pour le parc social issus de l'analyse effectuée, est présentée dans ce chapitre.

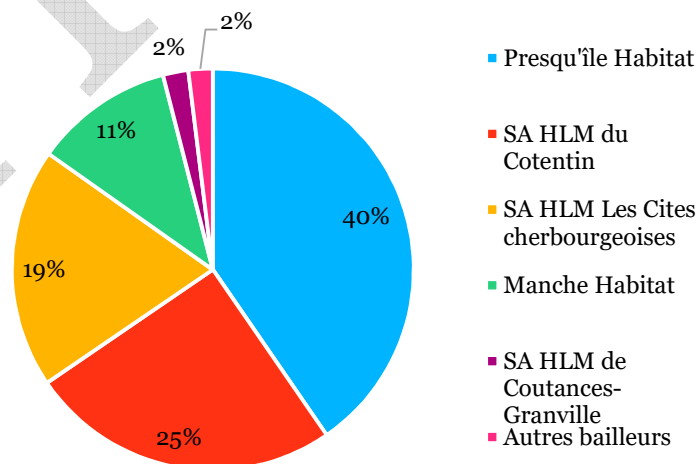
1.1. Un parc locatif social concentré

Le parc social de la Communauté d'Agglomération du Cotentin est fortement concentré, à la fois géographiquement et parmi les bailleurs. Il est en effet constitué de 19 301 logements en 2020, répartis sur 36 communes, dont 15 356 (79 %) à Cherbourg-en-Cotentin. Les autres communes comptant un nombre important de logements sociaux sont Valognes (903 logements), La Hague (734 logements), Bricquebec-en-Cotentin (382 logements).

26 % du parc est situé dans trois QPV, localisés à Cherbourg-en-Cotentin (Les Provinces, Le Maupas-Hautmarais-Brèche du Bois, et Les Fourches-Charcot-Spanel).

Douze bailleurs sociaux interviennent sur le territoire, même si 96 % du parc est géré par quatre bailleurs principaux : Presqu'île Habitat (7 798 logements, intervient surtout à Cherbourg-en-Cotentin), la SA HLM du Cotentin (4 837 logements, intervient sur tout le territoire), la SA HLM Les Cités Cherbourgeoises (3 729 logements, principalement à Cherbourg-en-Cotentin) et Manche Habitat (2 165 logements, sur tout le territoire).

Poids des différents bailleurs sociaux sur l'ensemble du parc locatif social



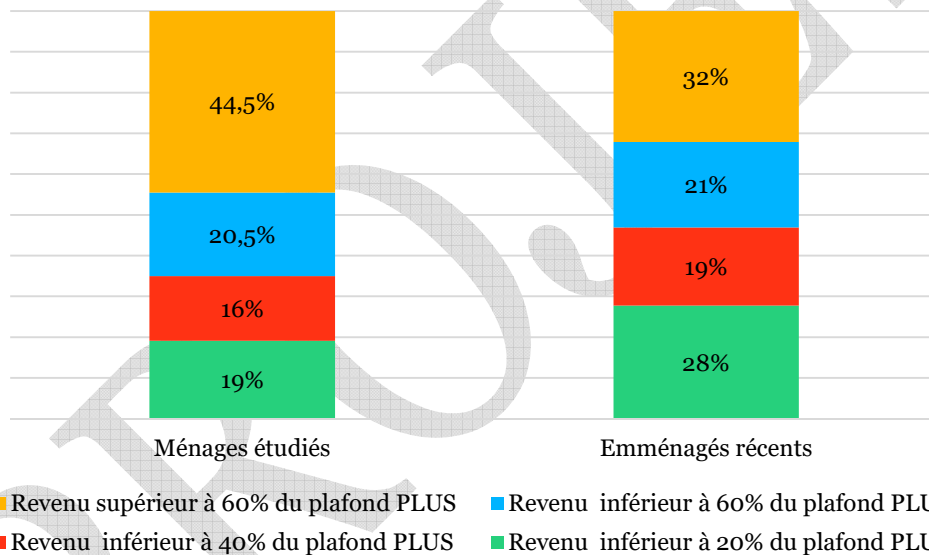
Source : RPLS 2020

1.2. Une occupation du parc caractérisée par des ménages précaires et isolés

L'occupation du parc est économiquement précaire : 56 % des locataires ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources PLUS. Ce taux est de 68 % pour les emménagés récents, traduisant une précarisation de l'occupation. Le QPV des Provinces présente également une occupation très précaire puisque 71 % des habitants ont des revenus inférieurs à ce seuil.

Seuls 52 % des ménages occupants sont composés d'actifs. Parmi eux, 10 % sont au chômage. En QPV, le taux de chômage est légèrement plus important (entre 11 et 12 %).

Niveaux de ressources des occupants actuels du parc social et des emménagés récents

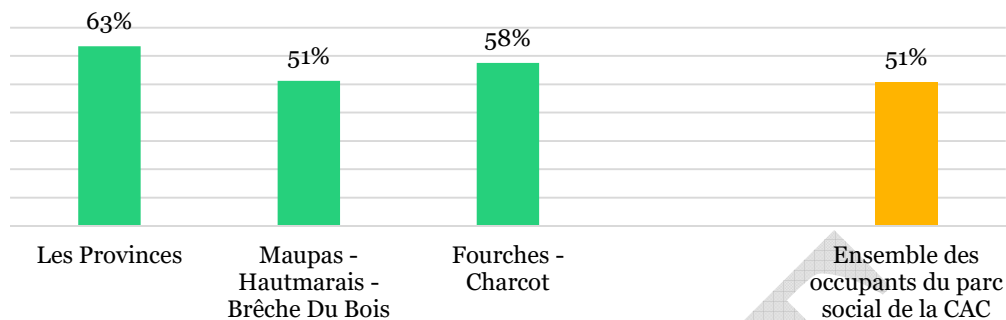


Sources : Enquête OPS 2018

L'occupation se distingue par un grand nombre de ménages isolés, représentant plus de la moitié des locataires. En QPV, ce taux est plus élevé et atteint les 63 % dans le quartier des Provinces. Le pourcentage de familles monoparentales est particulièrement élevé dans le quartier Maupas-Hautmarais-Brèche du Bois : celles-ci représentent 32 % des occupants, contre 21 % des occupants pour l'ensemble du parc.

Ces ménages se voient plus facilement attribuer un logement, ce qui témoigne de l'attention portée à ces publics fragiles.

Pourcentage de personnes seules parmi les occupants du parc social (en QPV et hors QPV)



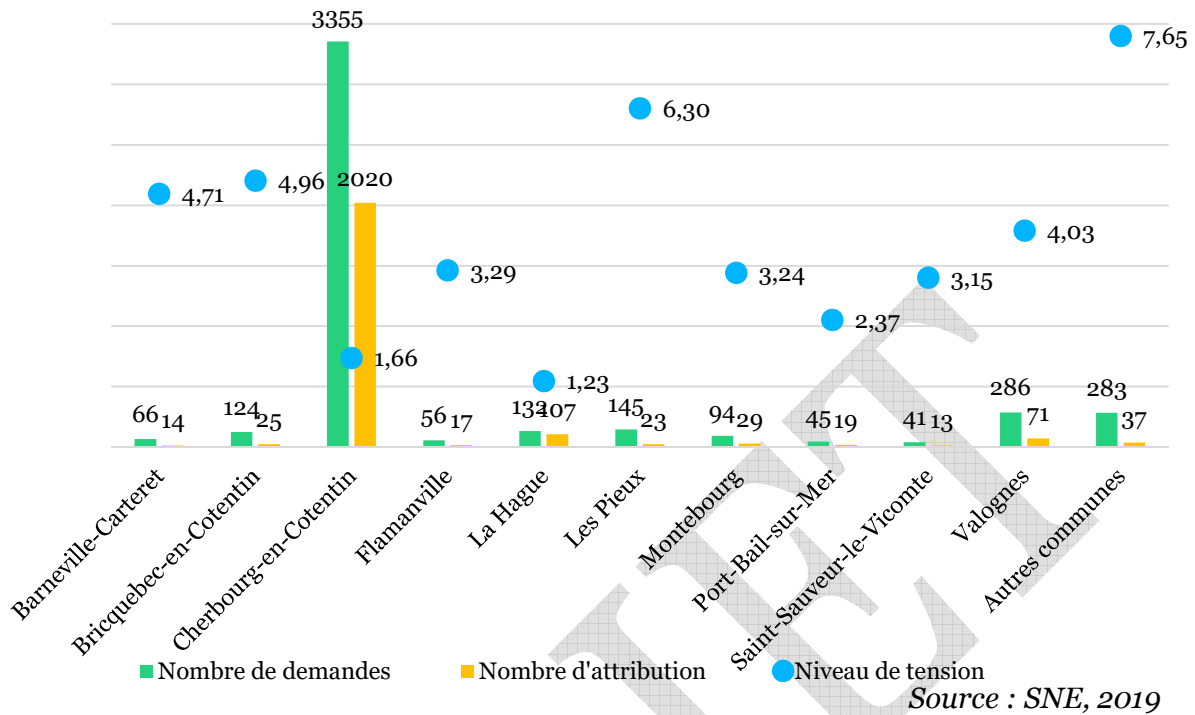
Sources : Enquête OPS 2018

A l'échelle de la Communauté d'Agglomération, 49% des logements sociaux sont sous-occupés ; ce taux dépasse les 60 % pour les communes de Portbail-sur-Mer et Quinéville, mais il peut être relativisé par le faible nombre de logements concernés. L'enjeu de la sous-occupation n'est pour le moment pas perçu comme problématique par les acteurs du logement social sur le territoire.

1.3. Une tension contenue mais réelle, et différenciée selon les typologies des logements et les situations des demandeurs

La tension sur le parc est modérée avec **1,95 demandes pour une attribution**. Cette tension est inférieure à celle pesant sur le parc aux échelles départementale et régionale, les ménages du Cotentin trouvant également des solutions de logement dans le parc privé à bas prix. Cette tension relativement faible est aussi liée au bon taux de rotation observé (10 %). Elle constitue une opportunité pour traiter les situations davantage en souffrance d'attributions (situations bloquées) et loger les ménages prioritaires de manière facilitée. Des variations sont observables à l'échelle communale : Cherbourg-en-Cotentin et La Hague connaissent des tensions inférieures à la moyenne (sans doute corrélées à un parc disponible important et un taux de rotation efficace, à respectivement 11 et 10 %). A l'inverse, certaines communes ont une tension élevée, entre 3,15 et 6,30, traduisant leur attractivité pour les demandeurs et un parc de logements en nombre limité. La forte part de logements individuels, dont le taux de rotation est très faible, dans ces communes, explique en partie cette tension importante.

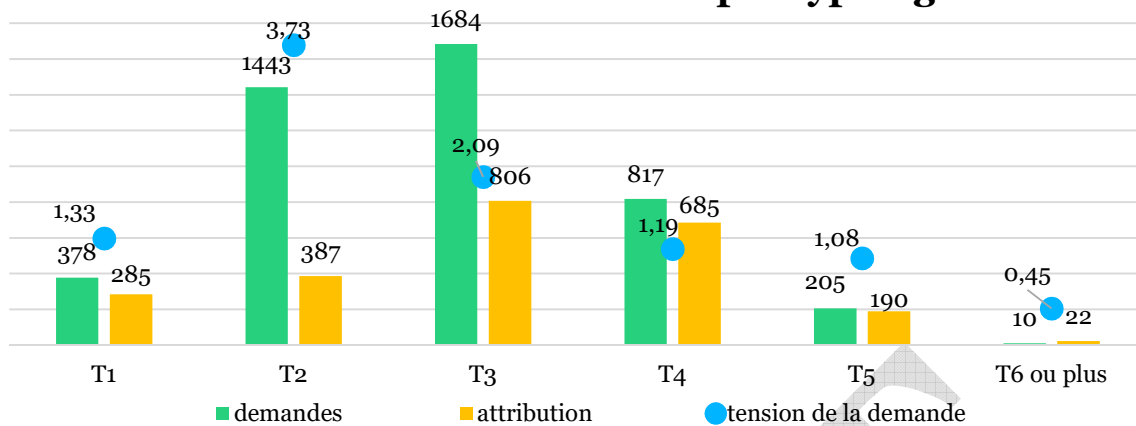
Tension de la demande par commune



Les deux tiers des demandes (65 %) datent de moins d'un an sur le territoire intercommunal. Les attributions sont majoritairement issues de ce vivier de demandes inscrites récemment, puisque 80 % d'entre elles sont issues de demandes de moins d'un an. Ce phénomène constitue un enjeu non négligeable, puisque cela peut donner lieu à des effets potentiels d'augmentation de la part des demandes anciennes en poursuivant cette logique, ou surtout d'effacement du phénomène par non-renouvellement des demandes trop anciennes, qui sont captées par le parc privé.

De plus, on constate une disjonction entre les typologies demandées et les attributions, avec des demandes concentrées sur les T2-T3 (67 %) alors que les attributions sur ces typologies ne représentent que 50 % des attributions totales. Les T4 connaissent plus d'attributions que de demandes en proportion, en lien avec la structure du parc. De fait, la tension est très élevée sur les T2 et moyenne sur les T3, traduisant un besoin en renforcement de la fluidité sur ces typologies.

Tension de la demande par typologie



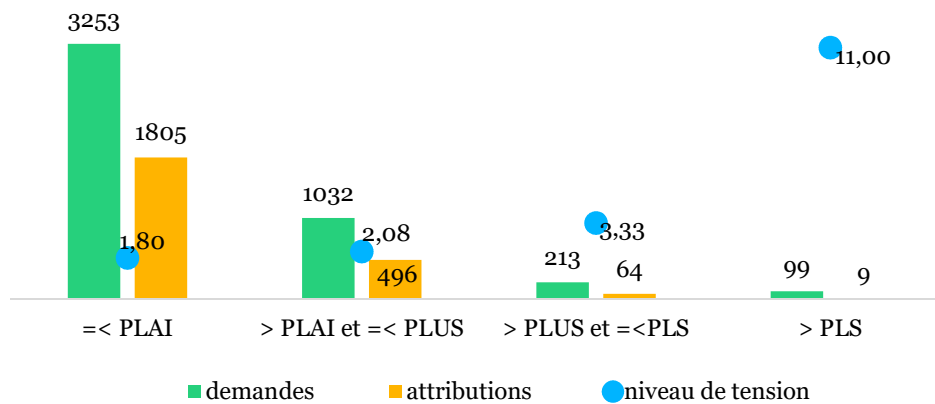
Source : SNE, 2019

L'analyse de la tension par composition familiale révèle une attention dans la gestion des attributions au traitement des situations fragiles : les personnes isolées se voient plus facilement attribuer un logement, a fortiori lorsqu'elles ont des enfants. Ce sont les ménages de deux personnes et les couples qui ont le plus de difficultés à être attributaires d'un logement (toutes proportions gardées) sachant que la tension pour ces ménages est à 2 et 2,3 respectivement, alors que la tension moyenne est à 1,95.

Les demandes et les attributions sont relativement équilibrées du point de vue de la situation professionnelle des demandeurs, traduisant une attention portée aux demandeurs en situation de fragilité. Un effort particulier semble être accordé aux personnes en situation d'emploi précaire ; les artisans et professions libérales font à l'inverse montre d'un écart de trois points entre la demande et les attributions. Les plus fortes tensions s'observent pour les personnes en situation de chômage, les personnes inactives et les artisans/libéraux.

A noter également : plus les niveaux de ressources augmentent, plus la tension augmente, pouvant traduire une dépriorisation des demandeurs dont les ressources sont plus importantes, ainsi qu'une absence de disponibilité du parc correspondant à ces demandeurs.

Tension de la demande selon les plafonds de ressources du ménage à l'échelle de la CA du Cotentin



Source : SNE, 2019

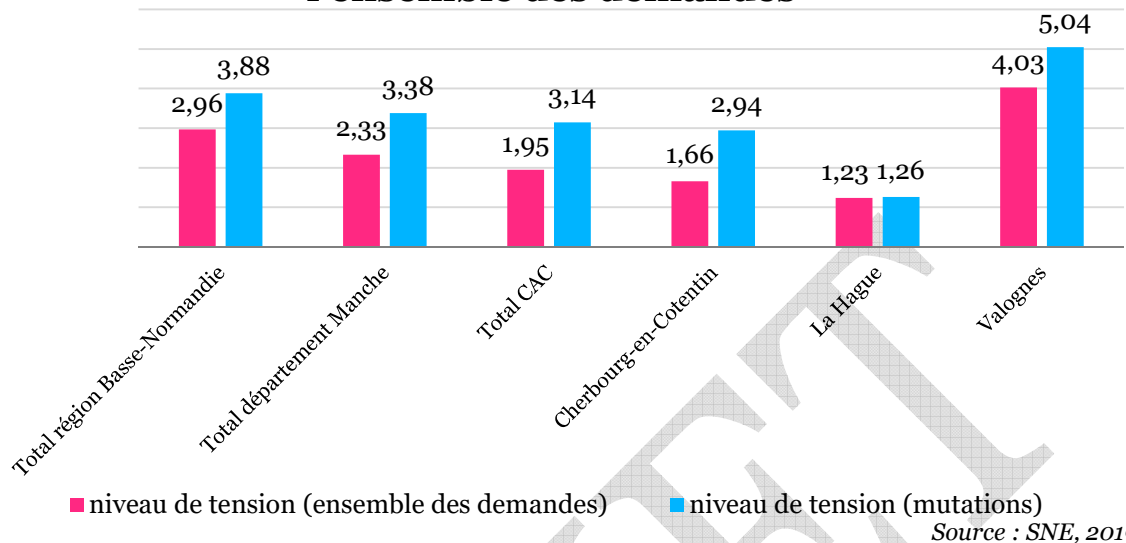
La tension s'observe particulièrement sur la demande issue des ménages ayant besoin d'un logement adapté : handicap (4), raison de santé (4,5). Les ménages demandant un regroupement familial ou en procédure d'expulsion rencontrent aussi des difficultés à obtenir un logement : ils constituent sans doute les situations les plus fragiles, bien qu'exceptionnelles, à prendre en compte. Les situations d'insalubrité et d'indécence rencontrent une certaine difficulté à être traitées, à mettre en regard avec l'absence de procédures DALO sur le territoire. On constate ainsi un **fort enjeu d'amélioration du traitement de ces demandes spécifiques dans les lieux d'accueil et d'enregistrement de la demande, ainsi que d'accompagnement social de ces demandeurs. Des orientations stratégiques permettant de faire face à cet enjeu à l'aide de diverses solutions opérationnelles seront abordées au chapitre III du présent plan.**

1.4. Une part importante des mutations

Les demandes de mutation représentent 42 % des demandes à l'échelle de la Communauté d'Agglomération du Cotentin. Selon les communes, on retrouve un taux entre 23 % (Bricquebec-en-Cotentin) et 46 % (Cherbourg-en-Cotentin). Hormis à La Hague, il existe des difficultés à satisfaire les demandes de mutation, qui représentent seulement 26 % des attributions. Cette difficulté peut s'expliquer par la concentration des demandes de mutation sur le logement individuel, ou par la notion affichée de mutations « de confort », qui n'est pas toujours bien perçue par les services gestionnaires de la demande.

On remarque ainsi que le taux de tension pour les demandes de mutation est plus élevé, à l'échelle de la Communauté d'Agglomération et à l'échelle des communes comprenant les parts les plus importantes de logements sociaux (Cherbourg-en-Cotentin, La Hague et Valognes), que le taux de tension global. Il s'agit donc d'un enjeu très important sur le territoire, à prendre en considération pour fluidifier les attributions dans le parc social.

Comparaison entre le taux de tension des demandes de mutation et le taux de tension de l'ensemble des demandes



1.5. Un processus de traitement des demandes à harmoniser et clarifier pour répondre aux différents enjeux de la demande de logement sur le territoire

1.5.1. Un processus de traitement des demandes, mis en œuvre par le SIAD, dont la lisibilité est à renforcer

Le service d'information et d'accueil du demandeur de logement social (SIAD) a pour objectif d'informer le demandeur sur les démarches à accomplir, l'orienter, le conseiller et le cas échéant l'aider dans ces démarches. Il se composera des lieux d'accueil et d'enregistrement des trois niveaux ainsi que des espaces Internet, en particulier la plateforme partagée IMHOWEB et le site internet « Demande de logement 50 ». Le présent PPGDID détaille les différentes missions assurées par les lieux d'accueil de chacun des niveaux 1, 2 et 3, allant de la transmission des informations générales concernant l'état du parc social (niveau 1) à l'enregistrement de la demande et l'orientation, si nécessaire, vers des services sociaux adaptés au demandeur.

Le réseau actuel des guichets d'accueil et d'enregistrement du territoire est bien maillé, malgré des disparités selon les communes. Ainsi, 18 communes et communes déléguées sont reconnues guichets d'enregistrement de la demande de logement social sur le territoire de la CAC. Néanmoins, plusieurs communes n'ont pas connaissance de leur habilité à accueillir les ménages et/ou à enregistrer leurs demandes, et alors qu'elles avaient délibéré en ce sens ainsi que convenu dans les conventions relatives à la mise en place du fichier partagé, n'assurent pas le rôle de guichet enregistreur. Dix organismes HLM sont guichets d'enregistrement sur le territoire, avec un enjeu de définition du rôle du guichet. Enfin, Action Logement, la DDETS et la DDTM de la Manche sont également reconnus guichets enregistreurs.

Une grande majorité des communes n'ont pas connaissance de tous les lieux d'accueil des demandeurs présents sur le territoire du Cotentin. 1/3 des bailleurs sont également dans ce cas. Plus de la moitié des communes estime que les capacités d'accueil sont insuffisantes sur le territoire du Cotentin, constat qui n'est pas partagé par les bailleurs.

Il existe une forte disparité entre le volume de public reçu par certaines petites communes (quelques ménages par mois) et par les communes déléguées de Cherbourg-en-Cotentin (jusqu'à 600 ménages par mois). Les bailleurs reçoivent entre 100 et 300 ménages par mois. Le volume de personnel dédié à l'accueil des demandeurs est très variable selon les lieux, se situant entre 0,1 équivalent temps plein pour certaines communes et 6 équivalents temps plein pour un bailleur.

Selon les lieux d'accueil, les niveaux d'information donnée sont variables : une majorité des communes ne met pas à disposition du public la documentation relative aux attributions de logements sociaux. Si l'employeur est le principal pourvoyeur d'informations sur les opportunités offertes par Action Logement, de nombreux lieux d'accueil informent les demandeurs de leur possibilité de s'adresser à Action Logement. Cette information n'est cependant pas systématique. La transmission d'informations au sujet de la procédure DALO n'est pas systématique dans les lieux d'accueil : les demandes DALO sont essentiellement accompagnées par les CCAS, d'autant que très peu de ménages du territoire sont éligibles à cette procédure. Enfin, peu de lieux d'accueil proposent aux demandeurs de réaliser un entretien réglementaire. Les bailleurs en effectuent plus fréquemment que les communes. La moitié des communes estime que les pratiques devraient être harmonisées entre les différents lieux d'accueil. Une minorité de bailleurs partagent ce constat. La plupart des lieux d'accueil réalise les enregistrements avec les demandeurs, les autres renvoient les demandeurs vers le site internet de demande de logement social du département de la Manche (fichier partagé). Lorsque des pièces complémentaires à la pièce d'identité et au numéro de sécurité sociale sont enregistrées au moment de l'enregistrement de la demande, il s'agit le plus souvent de documents permettant d'attester des ressources du demandeur (bulletins de salaires, avis d'imposition) ou attestant de la situation familiale du demandeur (livret de famille ...).

Ainsi, les pratiques relatives au traitement des demandes diffèrent fortement selon les lieux d'accueil et d'enregistrement. Il convient d'homogénéiser, sur l'ensemble du territoire, le processus de gestion de la demande et d'attribution de logements sociaux afin de rendre plus lisible son fonctionnement et de favoriser l'accès des demandeurs à l'information quant à l'état du parc social et de leur demande. Le PPGDID, dans ses chapitres II et III, présente des actions à mettre en œuvre dans ce but.

Un partenariat plutôt fonctionnel existe déjà entre les bailleurs. Il convient donc, à travers les actions présentées ci-après dans la CIA, de le renforcer et de l'étendre aux autres réservataires. Ce travail interbailleurs est fortement lié à la gestion du fichier partagé. Manche Habitat transmet régulièrement des informations statistiques sur l'évolution de la demande aux différents bailleurs.

Une charte des bonnes pratiques entre les bailleurs, comprenant des règles communes sur l'enregistrement, la vérification des pièces justificatives, la prospection des demandeurs, a été mise en place.

Le travail interbailleurs a également lieu lors des négociations avec les services de l'Etat concernant les objectifs réglementaires. Des échanges fréquents ont lieu entre les communes et les bailleurs, notamment ceux dont la réservation des logements est entièrement affectée

aux communes. Enfin, les dispositifs d'accompagnement social existants conduisent les bailleurs à travailler conjointement avec les associations (ADSEAM, UDAF, France Terre d'Asile, COALLIA, SOLIHA, CHRS Le Cap...) le département et les CCAS.

1.5.2. Le système de cotation de la demande

En alignant les critères d'accès au parc social, le système de cotation permet d'objectiver le rapprochement offre-demande, de rendre le processus d'attribution plus transparent et d'écartier les risques de discrimination entre demandeurs, tout en mettant en cohérence les objectifs stratégiques et la gestion des demandes entre communes et entre réservataires. La cotation se compose de critères obligatoires, correspondant à des demandes DALO et prioritaires au sens du CCH, et facultatifs, se rapportant à la situation socio-économique du demandeur et déclinés localement.

Il s'agit d'un outil d'aide à la décision et de transparence, mis en œuvre par les EPCI et s'appliquant de manière uniforme à l'ensemble de la demande (quel que soit le réservataire). La loi inscrit le respect obligatoire des critères d'attribution fixés par la loi et par les EPCI, afin de contribuer à la mise en œuvre du droit au logement, de l'égalité des chances des demandeurs et de la mixité à l'échelle des quartiers.

La grille de cotation est annexée au présent PPGDID (annexe 5). Elle permet de rendre le processus d'attribution des logements sociaux plus égalitaire grâce à la pondération des différents critères.

Ce système permet d'assurer une visibilité des demandes des ménages prioritaires les mieux parmi lesquelles trois d'entre elles peuvent être présentées en CALEOL.

Ce système permettant également de réaliser les objectifs de mixité sociale fixé par la Convention Intercommunale d'Attribution.

Ainsi, afin de rendre plus lisible et plus transparent le processus de traitement de ces demandes sur la Communauté d'Agglomération du Cotentin, un plan d'action répondant à des orientations stratégiques est à mettre en œuvre. Pour ce faire, différents outils opérationnels sont présentés aux chapitres suivants du présent PPGD.

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

Orientation n°1 : disposer d'un socle commun d'information fiable, de qualité et territorialisé

La loi ALUR institue un droit à l'information du demandeur. L'objectif est de le rendre acteur et de le placer au cœur du dispositif en lui fournissant une information qui lui permettra d'aiguiller au mieux sa demande et de simplifier les démarches qu'il doit effectuer.

La Communauté d'Agglomération ainsi que les partenaires associés à l'élaboration du Plan Partenarial souhaitent que ce plan permette de disposer d'un socle commun d'informations pour faciliter les démarches des demandeurs à l'échelle du territoire. Afin de les aider dans leur choix, cette information doit être territorialisée.

Pour répondre à cette orientation, les objectifs suivants seront poursuivis :

- élaborer une connaissance partagée du parc et notamment de l'offre disponible,
- outiller les communes pour leur permettre d'apporter en proximité une information précise sur des situations particulières.
- définir une information commune claire et facilement compréhensible pour les demandeurs sur le processus de demande de logements sociaux.

Action 1 - Elaborer une connaissance partagée du parc et notamment de l'offre disponible

La CIA précise les conditions dans lesquelles un observatoire du logement social est créé sur le territoire du Cotentin. Cet observatoire permet *a minima* chaque année de tirer un bilan de l'atteinte des objectifs réglementaires de la loi Egalité et Citoyenneté, renforcés par la loi ELAN, concernant les attributions en vue de renforcer les équilibres en matière de mixité sociale et l'accueil des ménages prioritaires dans le parc social. Il met à jour chaque année les données et son analyse du parc social afin que puisse être tiré un bilan annuel des attendus du PPGDID et de la CIA.

L'observatoire dispose également des informations nécessaires en matière de connaissance du parc social de l'agglomération et de ses dynamiques. Il permet en particulier la connaissance du parc vacant.

Action 2 - Outiller les lieux d'accueil et d'enregistrement pour leur permettre d'apporter en proximité une information précise sur des situations particulières

Les lieux d'accueil et d'enregistrement sont tenus d'informer les demandeurs de logement social sur le parc disponible à une échelle géographique donnée et de les renseigner sur les

procédures à mettre en œuvre pour améliorer leurs parcours en matière de demande de logement. Afin de favoriser cette fonction du réseau d'accueil, les partenaires s'engagent à mettre à disposition des personnels des lieux d'accueil et d'enregistrement une plateforme partagée rassemblant les informations suivantes :

- Les informations sur le parc social disponible pour chaque commune du territoire : volumes, typologies, loyers moyens.

Ces informations, en dehors de celles sur les loyers, sont d'ores et déjà disponibles sur le portail grand public « demande de logement 50 ». L'information sur les loyers moyens pourra être issue du RPLS et sera traitée dans le cadre de l'observatoire.

- Le délai moyen d'attente par typologie de logements, par plafonds de revenus et par commune.

Ces informations peuvent être traitées à partir du RPLS ou collectées auprès du gestionnaire du fichier partagé, Manche Habitat.

- L'annuaire des lieux d'accueil et d'enregistrement, des bailleurs sociaux et des acteurs sociaux du logement du territoire.

Ces informations sont actualisées annuellement par le gestionnaire du fichier partagé. Elles font l'objet du bilan annuel de la mise en œuvre du PPGDID et peuvent être augmentées de nouvelles informations à la demande des partenaires.

Le site « demande de logement 50 » et plusieurs fonctionnalités d'Imhoweb permettent l'accès à ces informations et fonctionnent actuellement en réseau. Ces espaces ont vocation à être améliorés pour faire figurer l'ensemble des informations décrites. Par ailleurs, des temps d'information à destination des acteurs de l'accueil et de l'enregistrement seront organisés pour leur permettre une utilisation de ces différents modules, ainsi que spécifié au sein de l'action 3.3.

Action 3 - La production d'une plaquette sur la demande de logement social, socle d'information aux demandeurs

Outil propre à la Communauté d'Agglomération du Cotentin, la plaquette d'information des demandeurs de logements sociaux sera mise à disposition sur l'ensemble de la Communauté d'Agglomération. Les informations qu'elle comprendra seront autant que possible sous forme d'infographies et de visuels, de manière à pouvoir toucher les demandeurs qui n'ont pas une pleine maîtrise de la lecture en langue française.

Cette plaquette aura pour objectif d'apporter des informations, mises à jour tous les trois ans a minima lors de l'évaluation triennale du plan et/ou lorsque nécessaire, sur le plafond de ressources nécessaire à l'obtention d'un logement, sur le cadre légal et opérationnel régissant l'attribution des logements sociaux et constituera un annuaire des lieux d'accueil et de leurs différents niveaux.

Elle comprendra les éléments suivants :

- la liste, l'adresse, les coordonnées et les horaires des lieux d'accueil et les missions de chacun d'entre eux

- la description du *process* depuis la demande jusqu'à l'attribution des logements sociaux
- la liste des documents nécessaires à l'enregistrement et une précision sur l'intérêt d'y adjoindre les pièces justificatives nécessaires à la qualification de la demande et incluant l'information sur les plafonds de ressources
- une information sur la nécessité de renouveler la demande à chaque changement de situation et *a minima* chaque année
- Un renvoi vers le site internet « Demande de logement 50 » et vers les guichets d'enregistrement et d'accueil pour l'accès à l'information sur les critères de priorisation de la demande et sur le fonctionnement du système de cotation ainsi que sur les modalités du recours DALO
- Des informations chiffrées sur la demande : délai d'attente en fonction du type de logement demandé et de la commune, parc existant en fonction des différentes communes, etc.

La plaquette d'information aux demandeurs sera disponible :

- En ligne, sur le site internet de la Communauté d'Agglomération
- En ligne, sur le site internet des communes
- Dans les Mairies de toutes les communes et lieux d'enregistrement

Les journaux locaux et gazettes communales pourront également se faire le relais de cette plaquette.

Rappel des attendus légaux : Article R441-2-17 du CCH

Tout demandeur de logement social doit pouvoir avoir accès, 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 mentionnées aux deux derniers alinéas de l'article [L. 441-2-6](#) 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, il a accès à des informations concernant :

- les critères de cotation, les modalités de pondération, la cotation de sa demande et la distribution des cotations des demandeurs pour une demande de logement analogue, le délai d'attente constaté en fonction de la typologie et de la localisation de logement demandé, ainsi que les cas dans lesquels les refus de logement adapté à ses besoins et ses capacités ont des effets sur la cotation de la demande et la nature de ces effets ;

- le caractère prioritaire de sa demande au regard des critères mentionnés aux troisième à dix-huitième alinéas de l'article [L. 441-1](#), avec l'indication que cette information est donnée sous réserve de la vérification de sa situation au moment de l'instruction de la demande ;

- 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 et 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 opposable au logement ;

- les conséquences de son éventuel refus de l'offre de logement faite dans les conditions de l'article [R.441-10](#) à la suite d'une décision d'attribution prise par la commission d'attribution, notamment lorsque le logement a été proposé au titre du droit au logement opposable.

Synthèse : le contenu de l'information à délivrer aux demandeurs

Trois niveaux d'information harmonisés sont à fournir aux demandeurs :

- **des informations générales nationales et locales** : les règles générales d'accès au parc locatif social et notamment les plafonds de revenus, les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives qui peuvent être exigées en différenciant les pièces obligatoires des pièces facultatives tout en facilitant la fourniture des pièces facultatives ; les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national, la liste des lieux d'accueil et le délai anormalement long ; les mesures d'accompagnement définies localement et au niveau départemental.
- **des informations concernant les procédures applicables et les personnes morales** intervenant dans le processus d'attribution des logements sur le territoire où il fait sa demande, les critères de priorité applicables sur ce territoire et notamment la grille de cotation, les caractéristiques et la localisation du parc social (dont les services à disposition à proximité du patrimoine identifié dont le recensement est à engager par les communes) ainsi que les volumes d'attributions et les délais d'attente estimés selon les secteurs géographiques (échelle communale) et les types de logements ;
- **des informations sur son dossier et son avancement**, y compris le rang actuel du demandeur dans le cadre du système de cotation, incluant la précision qu'il s'agit d'un classement relatif et à un temps donné.

Orientation n°2 : faciliter le parcours des demandeurs sur l'ensemble de la Communauté d'Agglomération

Le Plan Partenarial doit permettre de faciliter le parcours des ménages. Pour cela, la Communauté d'Agglomération et ses partenaires s'engagent à homogénéiser le contenu et les modalités de l'information délivrée aux demandeurs à l'échelle du territoire. Il s'agit également de faciliter le rôle d'information des communes de plus petite taille par la mise en place d'outils partagés et la mise en réseau des lieux d'accueil.

Le réseau d'accueil des demandeurs de logement social est composé de l'ensemble des lieux d'accueil et d'enregistrement du territoire. La commune de Cherbourg-en-Cotentin et ses communes déléguées en constituent un lieu central au regard du volume de demandeurs accueillis dans les lieux d'accueil et d'enregistrement des communes déléguées et des principaux bailleurs. La Communauté d'Agglomération et ses partenaires souhaitent faciliter les démarches et homogénéiser l'information afin de simplifier les parcours des demandeurs.

A ce titre, la Communauté d'Agglomération et les partenaires s'engagent à :

Action 1 – Identifier les guichets d'enregistrement des demandeurs sur le territoire

Certains lieux d'accueil des demandeurs sont aujourd'hui identifiés en tant que guichets enregistreurs. Néanmoins, une partie d'entre eux sont aujourd'hui qualifiés d' « inactifs » ou ne disposent pas de compte permettant l'accès à Imhoweb.

Les partenaires conviennent que chaque commune disposant de parc social sur son territoire a vocation à être un guichet enregistreur.

Les communes disposant de parc social n'ayant pas encore conventionné pour être guichet enregistreur s'engagent donc à délibérer en ce sens à partir de l'adoption du présent Plan, au 2^{ème} semestre 2022 ou au 1^{er} semestre 2023.

Le gestionnaire du fichier partagé s'engage à ouvrir un accès à Imhoweb aux communes concernées dès le conventionnement effectué et à former les personnels de lieux d'enregistrement à l'utilisation du logiciel.

Action 2 - Identifier les différents lieux d'accueil du territoire et préciser leurs missions selon une typologie

Le SIAD nécessite un travail de structuration qui sera mené par la Communauté d'agglomération et ses partenaires dans les années suivant la signature du présent Plan, à partir de 2023, suite au repérage et au conventionnement des lieux d'enregistrement. Ce travail visera l'harmonisation par le biais de la différenciation des lieux d'accueil des demandeurs selon la typologie définie ci-dessous :

- Les lieux d'accueil de premier niveau : *toutes les mairies des communes de la Communauté d'Agglomération qui le souhaitent, les Maisons du Cotentin* :
 - Diffusion des premières informations (définition du logement social ; conditions d'accès au logement social ; modalités de demande d'un logement social et pièces justificatives ; procédure d'attribution ; information sur la dématérialisation de la demande ; typologie et localisation des logements)
 - Informations locales (typologie et localisation des logements sur le territoire communal le cas échéant, lieux d'accueil existant sur le territoire) ;
 - Diffusion du support d'information intercommunal

- Les lieux d'accueil de deuxième niveau : *les lieux d'accueil des bailleurs sociaux et Action Logement* :
 - Diffusion des premières informations (définition du logement social ; conditions d'accès au logement social ; modalités de demande d'un logement social et pièces justificatives ; procédure d'attribution ; information sur la dématérialisation de la demande ; typologie et localisation des logements)
 - Informations locales (typologie et localisation des logements sur le territoire communal le cas échéant, lieux d'accueil existant sur le territoire) ;
 - Diffusion du support d'information intercommunal
 - Réception des dossiers de demandes et enregistrement,
 - Saisie de la demande initiale et des renouvellements de demande
 - Modifications et mise à jour des dossiers des demandeurs
 - Instruction : numérisation et vérification des pièces, demande de pièces complémentaires
 - Recherche et proposition de logements en adéquation avec la demande formulée
 - Mise à disposition d'indications sur le traitement et l'avancement de la demande incluant le positionnement du demandeur sur la grille de cotation (le rang actuel du demandeur dans le cadre du système de cotation, incluant la précision qu'il s'agit d'un classement relatif et à un temps donné)
 - Assistance aux demandeurs pour remplir leur dossier et sur la saisie en ligne
 - Repérage des publics prioritaires
 - Orientation après enregistrement des demandeurs repérés prioritaires vers un lieu de niveau 3, pour labellisation et accompagnement social

- Les lieux d'accueil de troisième niveau : *les communes disposant de parc social* :
 - Diffusion des premières informations (définition du logement social ; conditions d'accès au logement social ; modalités de demande d'un logement

social et pièces justificatives ; procédure d'attribution ; information sur la dématérialisation de la demande ; typologie et localisation des logements)

- Informations locales (typologie et localisation des logements sur le territoire communal le cas échéant, lieux d'accueil existant sur le territoire) ;
 - Diffusion du support d'information intercommunal
 - Réception des dossiers de demandes et enregistrement,
 - Saisie de la demande initiale et des renouvellements de demande
 - Modifications et mise à jour des dossiers des demandeurs
 - Instruction : numérisation et vérification des pièces, demande de pièces complémentaires
 - Recherche et proposition de logements en adéquation avec la demande formulée
 - Mise à disposition d'indications sur le traitement et l'avancement de la demande incluant le positionnement du demandeur sur la grille de cotation (le rang actuel du demandeur dans le cadre du système de cotation, incluant la précision qu'il s'agit d'un classement relatif et à un temps donné)
 - Assistance aux demandeurs pour remplir leur dossier et sur la saisie en ligne
 - Entretien complémentaire et personnalisé à la demande du demandeur, s'il le souhaite, afin de satisfaire sa demande et de requalifier si besoin sa demande de logement (entretien réglementaire)
 - Réception des demandeurs prioritaires orientés par les lieux de niveau inférieur et par le portail web demandeurs
 - Repérage des publics prioritaires
 - Orientation après enregistrement des demandeurs prioritaires vers un service social
 - Le cas échéant, suivi et accompagnement du demandeur prioritaire et processus de labellisation
 - Requalification de la demande et conseil/orientation dans la définition du projet logement
 - Détection de freins au logement
 - Identification de problématiques spécifiques (besoins d'un accompagnement social, situations particulières, etc.), et orientation vers les institutions ou associations du territoire en fonction de leur situation particulière ;
 - Informations complémentaires sur le parc : fonctionnement du parc social ; caractéristiques du parc social de l'intercommunalité et son environnement ; critères de priorité dans l'accès au logement social.
- Le lieu commun au fonctionnement duquel contribuent l'ensemble des acteurs de l'accueil sur le territoire :

Dans une première phase d'exécution du présent Plan, le lieu commun est un lieu dématérialisé. Il est constitué de la page dédiée au logement sur le site de la Communauté d'Agglomération du Cotentin et des pages dédiées à l'information des demandeurs sur le site du fichier partagé « demande de logement 50 » évoqués à l'action 3 de la présente orientation. Il exerce les missions d'information prévues par cette action.

Dans une deuxième phase d'exécution du présent Plan, lorsque les trois niveaux d'accueil physique du SIAD auront été structurés, les partenaires s'engagent à travailler ensemble à la définition et à la mise en place d'un lieu commun d'accueil, d'information et d'enregistrement physique dont les missions sont les suivantes :

- L'ensemble des missions du niveau 3
- Des permanences assurées par l'ensemble des acteurs du territoire (collectivités, bailleurs, Etat, Action Logement, ADIL, ...)
- Un lieu d'information et d'accompagnement général sur le logement

L'entretien complémentaire individuel et personnalisé ou « entretien réglementaire »

Tout demandeur qui en formule la demande spécifique peut avoir accès à un entretien individuel dans un délai de **deux mois** suivant sa demande.

Assuré par les lieux d'accueil de niveau 3, l'entretien individuel ne se substitue pas nécessairement à d'autres échanges entre le demandeur et les réservataires.

L'entretien individuel doit proposer *a minima* les échanges suivants :

- Présentation des étapes du traitement de la demande et de l'offre de logement
- Mise à disposition des documents de communication communs au réseau d'accueil
- Analyse de la situation particulière du demandeur au regard des informations transmises, et réorientation éventuelle
- Présentation au demandeur de l'avancement de sa demande et approfondissement de sa situation personnelle pour affiner le projet logement
- Présentation du contexte territorial du logement au regard de la situation du demandeur
- Information sur **l'analyse de la demande**, les dispositifs prioritaires et les dispositifs d'accompagnement social
- **Ajustement de la demande** dans IMHOWEB par le lieu d'accueil en présence du demandeur

Action 3 - Augmenter les portails internet existants de fonctions complémentaires

- La page dédiée au logement sur le site de la Communauté d'Agglomération : mettre en place une entrée plus détaillée avec l'ensemble des informations prévues par la loi et dans le PPGD pour le grand public. Elle aura vocation à se concentrer sur l'information locale et spécifique, et à servir de relai pour renvoyer vers des sites existants, notamment vers le site « demande de logement 50 »
- Les pages dédiées à l'information des demandeurs sur le site du fichier partagé « demande de logement 50 » géré par Manche Habitat, en particulier pour les primo-demandeurs :
 - Proposer des « chiffres clés » plus didactiques, sous la forme de graphiques plus lisibles par les demandeurs
 - Mettre en place une entrée plus détaillée avec l'ensemble des informations prévues par la loi et dans le PPGDID pour le grand public, qui renvoie plus directement vers l'ensemble des lieux d'accueil et d'enregistrement du territoire et détaille la procédure d'enregistrement y compris par le biais de l'accueil physique ;
 - Au sein de l'espace personnel du demandeur, mettre en place une entrée détaillée avec les informations prévues par la loi et dans le PPGDID pour le grand public et spécifique au demandeur dont l'espace personnel a été créée et créer une fonction invitant le demandeur à se rendre dans un lieu de troisième niveau lorsqu'une demande comporte un critère de priorité ou de traitement particulier.

Les conditions locales d'enregistrement de la demande (Article R441-2-2 du CCH)

1/L'enregistrement de la demande

Sur le territoire, l'enregistrement de la demande de logement social peut être fait :

- auprès des guichets d'enregistrement dans un délai maximum d'un mois entre le dépôt de la demande et l'enregistrement,
- ou directement sur le portail « Demande de logement 50 » www.demandelogement50.fr.

La demande de logement est faite via le formulaire unique de la demande (CERFA n°14069*04) disponible auprès des guichets d'enregistrement ou sur le portail grand public du SNE.

En cas de dépôt de la demande auprès d'un guichet d'enregistrement, celle-ci doit obligatoirement être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité (carte d'identité recto/verso ou passeport) ou d'un titre de séjour attestant de la régularité du séjour sur le territoire français qui doit être numérisée par le guichet d'enregistrement. L'inscription d'une demande sur le portail « demande de logement 50 » doit également être accompagnée de la pièce d'identité numérisée ou du titre de séjour.

Le scan des pièces est réalisé par les guichets d'enregistrement pour les pièces justificatives qui lui sont confiées. Le gestionnaire du fichier partagé en assure la gestion et le partage.

2/ L'attestation d'enregistrement

Depuis le 1er avril 2017, les attestations d'enregistrement (tout comme celles de renouvellement) sont délivrées et envoyées au demandeur par les personnes et services qui enregistrent la demande ou le gestionnaire départemental du « Fichier partagé Manche ». L'envoi se fait par courrier physique sauf pour les demandes créées intégralement ou renouvelées sur le portail grand public.

Un récépissé d'enregistrement comportant le « numéro unique d'enregistrement » de la demande est ainsi délivré au demandeur. Ce numéro est indispensable pour utiliser ce service. Il permet au demandeur de consulter, modifier, renouveler sa demande et de gérer son dossier unique. Le mode opératoire départemental a fixé le délai pratique de transmission de l'attestation à huit jours maximum.

3/ Les pièces justificatives numérisées

Les personnes et services qui enregistrent la demande ou le gestionnaire départemental du « fichier partagé Manche » doivent numériser et gérer les pièces justificatives qui leur sont transmises par le demandeur. Ces pièces doivent être numérisées au quotidien et dans tous les cas dans un délai maximum de huit jours. Le mode opératoire de saisie et de numérisation est fourni en annexe III de l'avenant à la convention entre l'Etat et les services enregistreurs définissant les conditions et modalités de mise en œuvre du fichier départemental de la demande locative sociale du département de la Manche du 10 octobre 2014, annexée au présent document (annexe 4).

Les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande sont fournies par le demandeur sur demande du bailleur pour l'instruction de la demande.

La liste des pièces justificatives est définie en annexe de l'arrêté du 24 juillet 2013 complétée par l'arrêté du 8 août 2018 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social. L'arrêté du 8 août 2018 est mis à disposition des demandeurs sur le site de saisie en ligne.

La demande de logement et les pièces justificatives constituent le dossier unique. Tous les dossiers uniques présents dans le Système Particulier de Traitement Automatisé de la demande sont visibles de l'ensemble des acteurs du traitement de la demande.

Pour déposer un dossier de reconnaissance prioritaire (ACD), les demandeurs doivent fournir des pièces complémentaires dont la liste figure en annexe du PDALHPD.

4/ Le renouvellement de la demande

Au plus tard un mois avant la date anniversaire de sa demande, le demandeur reçoit par courrier (ou par mail, en cas d'acceptation du renouvellement par voie électronique, ou par SMS pour les personnes qui ont communiqué un numéro de portable lors de l'enregistrement de la demande) un préavis de radiation de sa demande l'informant des modalités pour renouveler sa demande et des conséquences en cas de non-renouvellement.

Le demandeur a la possibilité de renouveler sa demande auprès du guichet d'enregistrement de son choix ou bien de renouveler lui-même sa demande sur le portail grand public.

Une attestation de renouvellement de la demande est remise au demandeur par le guichet d'enregistrement (en mains propres, en cas de saisie de la demande en présence du demandeur, ou bien par courrier). En cas de la saisie en ligne, le demandeur reçoit son attestation de renouvellement par mail.

En cas de non-renouvellement de la demande par le demandeur, la demande sera radiée automatiquement un mois après sa date anniversaire. Il sera possible de la réactiver pendant six mois après sa radiation. L'ancienneté de la demande et le numéro d'enregistrement sont conservés.

5/ La modification de la demande

À tout moment, le demandeur a la possibilité de modifier sa demande de logement, soit sur le portail grand public, soit en prenant contact avec un service enregistreur.

Les informations relatives au demandeur et à la gestion de sa demande

Toutes les informations suivantes délivrées au public et aux demandeurs sont accessibles sur demande auprès des guichets d'enregistrement ou directement sur le portail « Demande de logement 50 »

1 / Les données concernant le demandeur

Le demandeur dispose à tout moment directement sur le portail grand public ou sur demande auprès d'un lieu d'enregistrement, selon son choix, d'un accès aux données qu'il a déclarées et qui ont pu être modifiées par lui ou par un service d'enregistrement.

2 / Les informations relatives au traitement de sa demande

Le demandeur dispose à tout moment directement sur le portail grand public du fichier partagé (imhoweb50) ou sur demande auprès d'un lieu d'enregistrement, selon son choix, d'informations concernant :

- la décision de la commission d'attribution, le positionnement si attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents et les motifs en cas de décision d'attribution sous condition suspensive et en cas de refus,
- si attribution, la description précise du logement proposé, et le cas échéant, le fait que le logement est proposé au titre du DALO,
- les conséquences de son éventuel refus du logement proposé, notamment lorsque le logement est proposé au titre du DALO.

3 / La décision de la Commission d'Attribution de Logement et d'Examen de l'Occupation des Logements

La Commission d'Attribution de Logement et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) prend une des décisions suivantes :

- attribution du logement proposé au candidat,

- attribution du logement en classant les candidats par ordre de priorité, l'attribution étant prononcée au profit du candidat suivant en cas de refus du candidat placé devant lui (la non-réponse dans un délai de dix jours valant refus),
- attribution du logement proposé à un candidat sous conditions suspensives, lorsqu'une des conditions d'accès à un logement social n'est pas remplie par le candidat au moment de l'examen de la demande par la CALEOL ; cette décision emporte l'obligation pour le bailleur de signer le bail si la condition est remplie dans le délai fixé par la décision d'attribution,
- refus sur le logement proposé au candidat,
- non-attribution pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions d'accès au logement social. Le bailleur radie la demande après en avoir informé le demandeur.

Toutes les décisions de refus d'attribution et d'irrecevabilité de la Commission d'Attribution de Logement et d'Examen de l'Occupation des Logements sont notifiées au demandeur par le bailleur par courrier en lettre simple et au plus tard sept jours après la CALEOL et devront être motivées.

Le demandeur pour lequel une décision d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents et qui ne bénéficie pas de l'attribution du logement se voit notifier une décision de refus d'attribution au plus tard sept jours après l'acceptation par le candidat placé devant lui. Dans ce cas, la demande sera examinée en priorité par une prochaine CALEOL pour un logement correspondant aux besoins et ressources du demandeur.

PROJET

Orientation n°3 : favoriser un accueil homogène et identifié au niveau de la Communauté d'agglomération

Le service d'information et d'accueil du demandeur de logement social a pour objectifs d'informer le demandeur sur les démarches à accomplir, l'orienter, le conseiller et le cas échéant l'aider dans ces démarches.

Il se compose des lieux d'accueil et d'enregistrement des trois niveaux ainsi que des espaces internet. La liste des lieux d'accueil et d'enregistrement physiques est précisée en annexe 2. La cartographie des lieux d'accueil et d'enregistrement physiques, ainsi que de ceux qui étaient actifs au 31 décembre 2021, est également précisée en annexe 3.

La répartition territoriale des guichets assurant le service d'accueil et d'information doit permettre à chaque demandeur de logement social d'avoir accès à un lieu d'information. La Communauté d'Agglomération du Cotentin s'engage à encourager le partage des principes d'accueil et d'information au niveau de la Communauté d'Agglomération, dans une logique de « qualité de service » aux ménages et d'homogénéisation de l'accueil et de l'information.

A ce titre, à l'initiative de la Communauté d'Agglomération et de Manche Habitat, gestionnaire du fichier départemental de gestion de la demande, il sera proposé des temps d'information pour le personnel de mairie des communes et pour le personnel d'accueil des différents lieux d'accueil et d'enregistrement afin de disposer d'une connaissance et d'une méthode de travail commune et partagée à l'échelle de la Communauté d'Agglomération. Ces temps d'information et, le cas échéant, de formation, portent sur :

- L'utilisation d'Imhoweb et du fichier départemental de gestion de la demande
- L'utilisation des outils de connaissance du parc et de la demande
- L'accueil harmonisé des demandeurs et le socle commun d'information aux demandeurs
- L'actualité réglementaire en matière d'attributions de logements sociaux.

III. Les orientations en matière de gestion partagée de la demande

Orientation n°4 : Le système de gestion partagée de la demande

La demande est gérée au niveau départemental par le fichier départemental de la demande locative sociale du département de la Manche. Les conditions et modalités de mise en œuvre du fichier départemental sont précisées dans la Convention entre l'Etat et les services enregistreurs du 10 octobre 2014 et son avenant du 24 décembre 2015.

Ces pièces sont annexées au présent Plan (annexe 3).

PROJET

Orientation n°5 : contribuer à la cohérence des pratiques des bailleurs et réservataires

Action 1 - L'accès au fichier partagé de gestion de la demande

Une fois le présent document adopté, la Communauté d'Agglomération du Cotentin pourra avoir accès au STPA (Système Particulier de Traitement Automatisé de la demande) qui se substitue au SNE et au site « Demande de Logement 50 » déjà accessible pour les guichets enregistreurs du territoire, qui comporte les fonctionnalités exigées par la loi. Le gestionnaire du fichier partagé s'engage à donner cet accès à la Communauté d'Agglomération via Imhoweb.

Certains lieux d'accueil sont identifiés en tant que guichets enregistreurs. Néanmoins, une partie d'entre eux sont aujourd'hui qualifiés d' « inactifs » ou ne disposent pas de compte leur permettant l'accès à Imhoweb.

En complément de l'engagement des communes disposant de parc social à délibérer pour l'ouverture d'un guichet conventionné d'enregistrement, un travail d'identification sera mené en partenariat entre la Communauté d'agglomération du Cotentin et le fichier partagé pour déterminer les guichets répondant à cette description et leur proposer la réactivation ou la création de leur compte ainsi qu'une information sur l'utilisation d'Imhoweb.

Action 2 - L'harmonisation des pratiques en matière d'enregistrement

En matière de processus d'enregistrement, les partenaires prennent plusieurs engagements :

- L'ensemble des services enregistreurs s'engage à renseigner les informations concernant le demandeur au sein du fichier partagé via le logiciel de gestion Imhoweb, et à lui délivrer le numéro unique sous 8 jours maximum.
- Les lieux d'accueil et d'enregistrement s'engagent à favoriser la fourniture des pièces justificatives par les ménages, lors de l'enregistrement et en informant de leur nécessité dans le cadre de la qualification ultérieure par les bailleurs, dans le but de permettre aux bailleurs de qualifier plus rapidement les demandes.

Action 3 - L'harmonisation des pratiques en matière de processus d'attribution

Les partenaires s'engagent pour généraliser le fonctionnement suivant, aujourd'hui majoritaire dans la gestion de la demande. A la libération d'un logement :

- Le bailleur gestionnaire du logement avertit par courrier ou par mail le réservataire ou le délégataire du logement non réservé ;
- Le réservataire ou le bailleur positionne trois candidats en CALEOL à l'aide du système de cotation instauré par le présent document, dont il transmet la liste au bailleur gestionnaire ;

- Le bailleur prend en charge la qualification de la demande au regard de l'instruction du dossier réalisé en amont et de son adéquation avec l'offre proposée;
- Le bailleur propose aux candidats la visite du logement avant la CALEOL. Le désistement de certains candidats ne donne pas lieu à l'émission d'une nouvelle liste de candidats ;
- La CALEOL se réunit et décide de l'attribution aux candidats.

Par ailleurs, afin de favoriser l'homogénéisation de certaines pratiques en matière de gestion de la demande de logement social, la commission de coordination s'attachera à favoriser les échanges sur les modes de gestion de la demande entre les différents bailleurs et réservataires, en particulier sur les pratiques des CALEOL en matière de choix d'attribution.

- Un groupe de travail est créé, composé des bailleurs sociaux du territoire, de la Communauté d'Agglomération, de la DDETS, d'Action Logement et des personnels communaux afin :
 - De présenter les contenus des règlements des CALEOL des différents bailleurs sociaux du territoire
 - D'envisager les modalités d'harmonisation des conditions permettant la décision d'attribution, dans le respect des spécificités du parc de chacun des bailleurs sociaux du territoire ;
- Dans ce cadre, les bailleurs pourront mettre à disposition leur charte d'attributions.

Orientation n°6 : faciliter la gestion des mutations

Pour ce qui concerne les parcours résidentiels et les mutations internes, les bailleurs sociaux mettent en œuvre les orientations définies dans le cadre de la loi MOLLE (25 mars 2009) et la loi Egalité et Citoyenneté (27 janvier 2017) et déclinées dans les objectifs de leurs CUS (*conventions d'utilité sociale*) en fonction des caractéristiques de leur patrimoine. Pour ce faire, la Communauté d'Agglomération entend favoriser et harmoniser les coopérations entre bailleurs et réservataires.

Les apports du système de cotation

A ce titre, le système de cotation élaboré par la Communauté d'Agglomération et ses partenaires tient compte des priorités d'attributions du territoire y compris en ce qui concerne les mutations :

- D'une part, les demandeurs de mutation bénéficient de points supplémentaires :
- D'autre part, les demandeurs de mutation dont les critères de priorité font l'unanimité et dont le changement de logement permettent la fluidification des attributions bénéficient de points supplémentaires (logements sous-occupés ou sur-occupés, personnes âgées en difficulté financière, loyer et taux d'effort élevés, évolution du nombre de personnes dans le logement, demande de plus de 18 mois, etc.)

A l'inverse, et pour lutter contre le phénomène des demandes de logement dites « de confort », le système de cotation prévoit un malus pour les demandeurs refusant pour la troisième fois un logement adapté à leurs besoins et capacités, ce qui s'appliquera également aux demandeurs de mutation (sans justification valable³).

L'information aux demandeurs concernant le traitement des demandes de mutation

Selon les acteurs du territoire, une part importante des demandes de mutation provient du souhait des ménages d'améliorer leur situation de confort en matière de logement. En particulier, le parc individuel de la Communauté d'Agglomération est particulièrement attractif pour ces demandeurs. Ce parc, plus cher et entraînant un besoin de confiance accru en matière de gestion des loyers et des charges par les ménages, est aujourd'hui identifié comme l'aboutissement des parcours résidentiels au sein du logement social de la Communauté d'Agglomération.

Pour favoriser l'accès des ménages demandeurs de mutation au parc individuel, les partenaires s'engagent lors de l'enregistrement de la demande de logement de ces ménages, à informer les demandeurs sur les conditions d'accès à ce parc attractif, notamment :

- Adaptation du logement aux besoins et à la situation du ménage
- Bon savoir-habiter

³ Voir IV – Article 14-2. Définition du refus justifié

- Paiement régulier du loyer et des charges.

Le traitement des demandes de mutation difficiles à satisfaire

Les bailleurs sociaux s'engagent à animer semestriellement une réunion dédiée à l'étude des demandes de mutation difficiles à satisfaire (pas de proposition possible par le bailleur). Deux à trois situations seront présentées par chacun des bailleurs afin d'identifier les causes principales de ce blocage et de pouvoir les analyser collectivement, en présence des réservataires et des communes. Ces réunions, dénommées **groupe de travail mutations**, ont pour but :

- De chercher des solutions nominatives aux situations présentées en mobilisant l'inter-bailleurs ;
- D'identifier les causes récurrentes limitant les parcours résidentiels de ces ménages afin que des solutions partenariales puissent être trouvées (dispositifs d'accompagnement social, orientation de la programmation de logements en réponse à ces difficultés, réflexion sur la production de logements à bas niveau de loyer, colocation...);

PROJET

Orientation n°7 : renforcer le partenariat pour améliorer le traitement de demandes prioritaires complexes

La Communauté d'Agglomération et ses partenaires se donnent l'objectif de renforcer la prise en compte et le traitement des situations relevant des priorités définies au titre :

- Du DALO
- Du CCH
- Du PDALHPD

Dans le respect de ces priorités, une grille de critères a été élaborée donnant lieu à la mise en place d'un système de cotation.

Des objectifs quantitatifs de prise en compte de ces publics sont définis dans la Convention Intercommunale d'Attributions (CIA).

Il est par ailleurs rappelé que la plupart des situations de priorité et notamment de précarité semblent bien être prises en compte par les acteurs de la chaîne d'attribution. Néanmoins, les données concernant l'effectivité de la part d'attributions réservées aux publics labellisés prioritaires ne sont pas immédiatement disponibles et partagées à l'ensemble des acteurs locaux. Par ailleurs, la méconnaissance de la notion de priorité par une partie des acteurs de la chaîne de gestion de la demande entraîne un traitement et une orientation parfois partiels.

Action 1 - Améliorer le traitement des demandes prioritaires par la qualification de la demande et l'orientation des demandeurs

En matière de gestion partagée de la demande, les partenaires s'engagent ainsi sur les points suivants :

- Les acteurs de l'enregistrement incitent les ménages à fournir des pièces justifiant de leur situation ;
- Lorsqu'un lieu d'accueil de niveau 2 reçoit un demandeur pour son enregistrement, et qu'il repère la situation prioritaire du demandeur, le lieu de niveau 2 enregistre la demande puis oriente le demandeur à prendre contact avec un lieu de niveau 3 afin que la situation de ce dernier soit qualifiée, évaluée et suivie ;
 - Dans ce cadre, une alerte automatique, à configurer sous Imhoweb, avertit le guichet de niveau 2 lorsqu'une mise à jour du dossier enregistré n'a pas été réalisée 1 mois après l'enregistrement.
- Une fois que l'exposé de sa situation par le demandeur permet au guichet de niveau 3 de déceler qu'il relève d'un ou plusieurs critères de priorité, le demandeur est orienté vers le CCAS, le service social du Département ou un travailleur social du bailleur et, à défaut, tout organisme habilité par le PDALHPD. Si le guichet de niveau 3 dispose d'un service d'accompagnement social, le suivi est réalisé en interne.

- Concernant les publics hébergés en structures (ex : CHRS) Les CCAS, le service social du Département, les travailleurs sociaux du bailleur ou, à défaut, tout organisme habilité par le PDALHPD, réalisent l'évaluation sociale requise et engagent la procédure pour faire reconnaître le caractère prioritaire de la demande :
 - L'information est alors transmise par le référent du SIAO au guichet enregistreur qui pourra alors inscrire au fichier partagé le caractère prioritaire de la demande
- Les guichets de niveau 2 ou 3 vérifient auprès du demandeur reçu s'il n'est pas déjà connu et suivi par un service social et consultent IMHOWEB pour s'assurer que cette demande est correctement saisie, vérifier sa cotation et le cas échéant qu'elle n'est pas déjà considérée comme prioritaire.
- Afin de prendre en compte les demandeurs s'enregistrant sur internet et dans la situation d'être prioritaires, un système d'alerte automatique est intégré au portail web demandeurs, invitant ces derniers, lorsqu'ils ont saisi l'une des caractéristiques leur permettant d'être cotés comme prioritaire, à entrer en contact avec un guichet de niveau 3 afin que leur demande soit qualifiée.

Action 2 - Améliorer le traitement des demandes prioritaires par les partenariats

En matière de partenariat, les acteurs du territoire s'engagent sur les points suivants :

- Le gestionnaire du fichier partagé organise des temps de formation spécifiques à l'attention des personnels des guichets enregistreurs du territoire, au sein desquels interviendront des représentants de l'Etat, des bailleurs sociaux ou des travailleurs sociaux du territoire. Ces temps de formation sont destinés à permettre aux personnels d'améliorer leur capacité à reconnaître et orienter les demandeurs prioritaires.
- Un groupe de travail sur la gestion et le partage des données entre les partenaires est créé par la Commission de Coordination pour améliorer la prise en compte des objectifs de la loi et la connaissance des caractéristiques des ménages prioritaires. Ce groupe rassemble les détenteurs et les utilisateurs des données concernant les ménages prioritaires : l'Etat, le SIAO, les collectivités territoriales réservataires et la Communauté d'Agglomération, Action Logement.

Action 3 - L'accompagnement social des ménages prioritaires

L'accompagnement social des ménages prioritaires, qui constituent souvent des ménages en situation de précarité ou de difficulté sociale et économique, peut être nécessaire pour favoriser leur installation dans le nouveau logement, dans un parcours d'insertion durable.

L'accompagnement social peut aussi être mobilisé avant le relogement du ménage, afin d'apporter l'ensemble des garanties nécessaires à la CALEOL pour l'attribution du logement.

Diverses actions d'accompagnement social liées au logement peuvent être proposées aux ménages en fonction de leur parcours résidentiel, aux fins de favoriser leur autonomie dans la prise en charge de leur situation de relogement. Les acteurs de l'habitat de la Communauté d'Agglomération s'appuient sur plusieurs dispositifs existants en matière d'accompagnement et de diagnostic social, soit à travers des compétences propres, soit en mobilisant des compétences sociales de partenaires à travers notamment l'intermédiation locative.

Les dispositifs d'accompagnement existant sur le territoire

Des mesures à mobiliser pour l'accompagnement des ménages :

- L'accompagnement social lié au logement (ASLL), dispositif du Fond de Solidarité Logement, pour accompagner les ménages dans l'accès ou le maintien au logement
- L'accompagnement vers et dans le logement (AVDL), visant à favoriser l'accès au logement de ménages en grande précarité et sans domicile
- La commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX), qui étudie les situations de ménages menacés d'expulsion
- La commission locale sur les impayés de certaines communes
- La commission départementale pour la santé mentale, les conventions et partenariats liés
- Le CIL PASS Assistance, proposé par Action Logement Services
- L'intermédiation locative et les baux glissants

Des lieux proposant une démarche et une information :

- Les CCAS des différentes communes
- La Maison Départementale de l'Autonomie à Saint-Lô
- Les centres médico-sociaux départementaux de Cherbourg-en-Cotentin et de Valognes
- L'association Femmes 50

En partenariat avec l'Etat et le Conseil Départemental, la Communauté d'Agglomération pourra notamment prévoir que l'animation des sessions d'information et d'échanges de pratiques auprès des acteurs locaux du logement au sujet des ménages prioritaires intègre la bonne maîtrise des procédures d'accompagnement social.

IV. Les dispositifs spécifiques de gestion de la demande : la cotation de la demande et la location voulue

Orientation n°8 – Mettre en œuvre les dispositifs spécifiques de gestion de la demande

Le Plan Partenarial a vocation à définir, les dispositifs suivants :

- A titre obligatoire à partir du 31 décembre 2023 : la cotation de la demande : il s'agit d'une démarche permettant d'ordonnancer les demandes de logement sur la base de critères objectivés, auxquels sont affectés des points ;
- A titre facultatif : la location-choisie ou location voulue : il s'agit d'une démarche visant à renverser la logique d'attribution en partant du positionnement volontaire du demandeur sur un logement disponible pour une attribution.

Le présent PPGDID ne retient pas la mise en œuvre de ce dispositif facultatif. Celui-ci s'il devenait obligatoire ou si les partenaires en cours d'exécution du présent plan souhaitent l'instituer serait à travailler en connaissance des règles de positionnement de 3 candidats en CALEOL et au regard de la grille de cotation.

Action 1 – Mettre en place un système de cotation de la demande

La loi prévoit qu'à compter du 31 décembre 2023, un système de cotation soit mis en place pour tous les territoires concernés par l'obligation de mettre en œuvre la réforme des attributions. Le plan partenarial doit préciser les critères, la pondération, les modalités de la mise en œuvre et de l'évaluation du système de cotation.

La cotation vise à définir de manière partenariale un système d'affectation de « points » aux demandeurs en fonction de critères de priorité (âge, ancienneté de la demande, localisation, statut familial, ressources, etc.), permettant d'établir un ordonnancement des demandeurs face à un logement disponible. L'élaboration du système de cotation a ainsi fait l'objet de discussions lors de plusieurs comités techniques et comités de pilotage ainsi que d'un atelier partenarial le 16 juin 2021.

La grille de cotation

La grille de cotation, rassemblant les critères choisis et leur pondération. Cet outil d'aide à la décision se compose des critères obligatoires imposés par la loi mais également de critères locaux qui ont été choisis à partir d'une liste de critères facultatifs que l'Etat propose dans le cadre de la loi. est annexée au présent document (cf. : annexe n°4 et annexe n°5).

	Critères nationaux obligatoires
	Critères de priorité locale définis par l'Etat
	Critères de priorité locale définis par le PPGD
	DALO

Grande catégorie	Sous-chapitre	Type de critère	Critère	Priorité PDALHPD	Pondération
1. Logement actuel	Conditions du logement actuel		Personne relevant d'un critère de priorité lié à l'état de son logement : logement indigne, logement non-décent	o	105
			Suroccupation ou naissance attendue dans un logement trop petit	o	7
			Personnes dépourvues de logement et d'hébergement ou logement bientôt démoli	o	110
			Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition	o	115
			Personnes hébergées par des tiers	o	100
			Personne sortant d'appartement thérapeutique	o	115
			Personne sortant de détention sans solution de relogement	o	6
			Personne en situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ou logement inadapté au handicap et à la perte d'autonomie	o	105
			Sous-occupation	n	3
			Logement éloigné des équipements et des services	n	6
		Logement éloigné du lieu de travail ou changement du lieu de travail	n	3	
	Procédures en cours		Personnes menacées d'expulsion sans relogement	o	100
			Personnes bénéficiaires d'un suivi AVDL en cours ou personnes en cours de parcours d'insertion nomadisme (en voie de sédentarisation)	o	7
		Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	n	9	
Grande catégorie	Sous-chapitre	Type de critère	Critère	Pondération	
			Précarité liée à l'emploi : CDD, intérim, travailleur pauvre	n	9
			Etudiant, apprenti, ancien étudiant en résidence étudiante	n	6
			Assistant familial ou maternel à son domicile	n	6
			Jeunes de moins de 30 ans ou personnes âgées de plus de 60 ans	n	6
			Rapprochement familial ou départ de personne à charge	n	3
			Divorce ou séparation	n	9
			Parent isolé	n	6
	Situation actuelle		Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge	o	105
			Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé / Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords / Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle / Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme	o	110
			Loyer ou taux d'effort élevé	o*	9
			Personne bénéficiant du statut de réfugié ou sous protection internationale	o*	105
			Personnes âgées en difficulté financière dans un trop grand logement	n	9
	Public prioritaire		DALO	o	1000
			Premier quartile des demandeurs ou bénéficiaires du RSA socle et équivalent en termes de minimum de ressources (RSA parent isolé, ASS, etc) ou personnes ayant subi une période de chômage de longue durée	o	100
	Lien au territoire		Travaille dans la commune	n	6
			Travaille dans l'EPCI	n	9

Grande catégorie	Sous-chapitre	Type de critère	Critère		Pondération
3. La demande	Mutation et ancienneté		Mutation interne au parc social	n	3
			Ménage ayant été classé 2ème ou 3ème en commission d'attribution à au moins deux reprises, n'ayant pas entraîné l'attribution d'un logement	n	9
			Demande enregistrée depuis plus de 18 mois	o	6
	Priorités locales		3ème refus d'un logement adapté aux besoins et capacités du demandeur	n	-10

La définition du refus justifié

- Le « refus d'un logement adapté aux besoins et capacités du demandeur », unique critère en malus de la grille de cotation, est défini de la manière suivante :
 - Un refus illégitime formulé après visite ayant donné lieu à un accord préalable du ménage dans la mesure où la visite s'est déroulée avant la CALEOL et correspondant à la composition et aux revenus du ménage ;
 - Un refus non motivé par le candidat ;
 - A défaut de visite du logement, deux refus consécutifs peuvent être tolérés si motivés.
- Le « refus d'un logement adapté aux besoins et capacités du demandeur » ne peut être défini par les motifs suivants, qui constituent des motifs valides de refus :
 - Logement non adapté en matière de revenus et de composition du ménage
 - Découverte de problèmes dans le logement ou avec le voisinage après la CALEOL ;
 - Logement non adapté à une situation de handicap ou de perte d'autonomie ;
 - Distance aux services, aux établissements scolaires, aux commerces ou au lieu de travail trop importante ;
 - Visite réalisée après la CALEOL malgré l'engagement prévu par le présent PPGDID
- Les bailleurs sociaux s'engagent à demander systématiquement aux ménages refusant une proposition de logement le motif de leur refus et à inscrire ce motif, accompagné de la mention « justifié » ou « injustifié », au dossier du demandeur au sein du fichier partagé.

Les modalités de la mise en œuvre du système de cotation

- Manche Habitat, en tant que gestionnaire du fichier partagé de gestion de la demande, a fait l'acquisition du module de cotation qui sera ainsi intégré à Imhoweb et au fichier partagé.

- La cotation retenue au PPGDID de l'agglomération du Cotentin sera prise en compte par le fichier partagé via le module de cotation. Le gestionnaire du fichier partagé viellera à adapter et partager la charte des bonnes pratiques sur l'enregistrement des demandes afin qu'y soit intégré le système de cotation de la demande.
- A la libération d'un logement, l'ensemble des désignataires utilise dans un premier temps 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.

Les modalités d'évaluation et de révision du système de cotation

Un bilan du système de cotation est réalisé par la commission de coordination et soumis à l'avis de la CIL est réalisé chaque année. Ce bilan observe notamment les impacts de la mise en œuvre du système de cotation sur les attributions aux ménages priorités par ce dernier.

Le système de cotation est évalué et révisé selon les mêmes modalités que le Plan partenarial.

PROJET

Action 2 – Coordonner la gestion de la demande locale avec les dispositifs de location-voulue existants

La loi prévoit que sur les territoires où existe un projet ou un système de location voulue, le plan partenarial contienne le principe, les modalités de la mise en place et de l'évaluation de la location-voulue. Le présent PPGDID a pour vocation de présenter les différents dispositifs mobilisables par les partenaires présents sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Cotentin pour la mise en place d'un système de location voulue, bien que ces derniers ne souhaitent pas mettre en place un tel système.

Les dispositifs de location voulue induisent la mise en place d'un système d'attribution fondé sur le choix de l'usager. Ces expérimentations cherchent à renforcer la lisibilité de l'offre de logements sociaux disponible sur les territoires.

Le présent PPGDID, à travers l'amélioration du contenu et des conditions d'accès à l'information concernant notamment les logements disponibles sur les territoires, porte d'ores et déjà cette ambition. Elle doit se traduire par la possibilité pour le demandeur d'orienter, élargir ou préciser sa demande de logement social en fonction des informations dont il dispose.

La plateforme Bienvéo

L'Union Sociale pour l'Habitat a par ailleurs développé une plateforme, « Bienvéo », visant à répertorier les logements mis à disposition des locataires par les bailleurs sociaux pour leur permettre de postuler à être inscrit sur la liste des candidats proposés à l'attribution en CALEOL. Ce modèle constitue également une réponse à la vacance recensée sur certains patrimoines.

Il est à noter que la Loi Egalité et Citoyenneté prévoit la mise à disposition des logements vacants et leur publication sur une plateforme par les bailleurs sociaux pour la location voulue au plus tard le 1^{er} janvier 2020 La coordination de ces mesures avec le dispositif évoqué au paragraphe précédent sera abordée en commission de coordination.

La coordination avec AL'In

Action Logement a mis en place la plateforme AL'In pour les logements correspondant à ses droits réservés. AL'In correspond à une démarche de location voulue et constitue le mode principal d'enregistrement des demandes par Action Logement.

- Les guichets d'accueil et d'enregistrement peuvent faire connaître AL'In auprès des demandeurs en leur diffusant la documentation nécessaire et informer les demandeurs de la possibilité d'avoir recours au contingent d'Action Logement via leur employeur.
- Action Logement peut mettre à disposition des lieux d'accueil et d'enregistrement la documentation nécessaire et proposer des temps de formation sur les atouts et les fonctionnalités d'AL'In.
- Le groupe de travail évoqué à l'orientation n°7 concernant le partage des données peut intégrer la question de la coordination entre le fichier partagé et AL'In

V. Les orientations en matière de suivi du plan

Orientation n°9 : assurer le pilotage et le suivi du plan

Action 1 – Piloter et mettre en œuvre le Plan Partenarial

Le pilotage du plan

Pour piloter et mettre en œuvre le Plan Partenarial, la Communauté d'Agglomération du Cotentin s'appuiera sur les réunions de la Commission de Coordination, celle-ci mettant à son ordre du jour le suivi du plan au moins une fois par an.

Cette réunion doit permettre notamment de contribuer à l'établissement des bilans de la demande, des attributions et de la mise en œuvre des actions prévues dans le cadre du PPGDID réalisés annuellement et présentés à la CIL.

La mise en place d'une Commission de Coordination

Prévue par la loi, la Commission de coordination aura vocation à devenir le principal outil de la coopération interbailleurs et inter-réservataires pour la mise en œuvre de la politique d'attribution définie dans la cadre de la CIL. Un champ d'action potentiellement plus large pour cette commission sera prévu de façon à ce que l'étendue de ses missions puisse être modulée en fonction des sujets et des besoins.

Cette instance assume les missions suivantes :

- Veille sur l'occupation sociale : à partir de la présentation de l'analyse de l'occupation du parc social et des informations remontées par les partenaires concernant la vie du patrimoine ;
- Coordination de la politique locale d'attribution et mise en cohérence des différentes filières d'accès au logement.
- Suivi opérationnel des objectifs définis dans le PLU, le PLH et le PPGDID pour en assurer la bonne articulation
- Suivi et évaluation des cas spécifiques, en particulier dans le cadre du processus de relogement prévu dans la convention territoriale NPRU

Cette instance est réunie au moins deux fois par an. Elle devra se doter d'un règlement intérieur qui reprendra les présentes missions et pourra les détailler en ce qui concerne les candidatures bloquées et attributions en QPV. La composition de la commission de coordination sera précisée dans le règlement intérieur, validé en CIL.

Les groupes de travail

Par ailleurs, le Plan Partenarial précise la création de plusieurs groupes de travail ici répertoriés :

- Un groupe de travail dédié à la présentation aux partenaires et notamment aux personnels communaux, par les bailleurs, du règlement des CALEOL ainsi qu'à la recherche de pistes d'harmonisation des conditions permettant l'attribution d'un logement locatif social aux candidats présentés en CALEOL ;
- Un groupe de travail animé par les bailleurs sociaux semestriellement dédié à la présentation de demandes de mutations bloquées, à la recherche de solutions nominatives et au repérage des situations de blocage courantes ;
- Un groupe de travail animé par la Communauté d'Agglomération du Cotentin, Manche Habitat, l'Etat et Action Logement concernant la gestion et le partage de données entre les partenaires et la coordination des outils informatiques de gestion de la demande et sources de données.

Les sessions de formation et d'information

Le Plan Partenarial prévoit la mise en place de sessions de formation et d'information de plusieurs types :

- Des formations dédiées à favoriser un accueil homogène et harmonisé sur le territoire, assurées par Manche Habitat et la Communauté d'Agglomération du Cotentin. Elles concernent la formation des personnels d'accueil des lieux d'information et d'enregistrement à :
 - L'utilisation d'Imhoweb et du fichier départemental
 - L'utilisation des outils de connaissance du parc et de la demande existants et à venir
 - Les modalités d'accueil, d'information et d'enregistrement des demandeurs
 - L'actualité réglementaire

Ces formations ont lieu à un rythme biannuel dans les trois premières années du Plan *a minima*.

- Des temps d'information destinés aux personnels d'accueil des lieux d'information et d'enregistrement au sujet des demandeurs prioritaires : critères de priorités, modes de labellisation, orientation et accompagnement social. Ils sont assurés par la Communauté d'Agglomération à un rythme annuel et favorisent la rencontre entre les acteurs locaux de l'accompagnement social au logement.
- Une formation aux principes, fonctionnement et fonctionnalités d'AL'In auprès des personnels d'accueil des lieux d'information et d'enregistrement du territoire est assurée par Action Logement, *a minima* tous les 18 mois.

Le bilan du Plan

Une fois par an, la Communauté d'Agglomération du Cotentin délibèrera sur le bilan de la mise en œuvre du plan.

Trois ans après l'adoption du plan, la Communauté d'Agglomération s'engage à réaliser un bilan de sa mise en œuvre et à l'adresser pour avis au préfet.

Au vu de ce bilan, une révision du plan pour une durée de trois ans pourra être envisagée si elle est nécessaire.

Evaluation au terme du Plan Partenarial

Six mois avant la fin de la durée d'effet du plan, soit cinq ans et six mois après son adoption définitive, la Communauté d'Agglomération s'engage à conduire une évaluation pour permettre l'élaboration d'un nouveau plan. L'ensemble des partenaires sera associé à cette évaluation.

Action n°2 – Articuler le suivi du PPGD à celui de la CIA

Le PPGDID et la CIA sont deux documents élaborés conjointement, portant tous deux sur la gestion du parc social et dont les temporalités de mise en œuvre sont identiques.

Les partenaires s'engagent à vérifier régulièrement la cohérence des actions menées dans le cadre de l'un et de l'autre document. Ce rôle est dévolu à la Commission de coordination et à la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

PROJET

VI. Programme d'actions du PPGDID

Acti on n°	Objectifs	Actions et modalités de mise en œuvre	Calendrier / périodicité	Partenariat
Orientation 1 - Disposer d'un socle commun d'information fiable, de qualité et territorialisé				
1.1	Elaborer une connaissance partagée du parc et notamment de l'offre disponible	Création d'un observatoire du logement social pour tirer un bilan annuel de l'atteinte des objectifs réglementaires et du PPGD, et pour mettre à jour annuellement les données et son analyse du parc social.	A partir de 2023	Pilote : CAC, Partenaires : Manche Habitat, bailleurs
1.2	Outils les lieux d'accueil et d'enregistrement pour leur permettre d'apporter en proximité une information précise sur des situations particulières, notamment les demandes de mutation	Mise à disposition des personnels des lieux d'accueil et d'enregistrement, et mise à jour annuelle d'une plateforme partagée rassemblant des informations sur le parc social disponible, le délai d'attente moyen, un annuaire des lieux d'accueil et d'enregistrement, des bailleurs et des autres acteurs sociaux du territoire.	A partir de 2023	Pilote : CAC Partenaires : SIAD, bailleurs, communes, acteurs sociaux
1.3	Produire une plaquette sur la demande de LLS	Production d'une plaquette sur la demande de logement social, socle d'information aux demandeurs	Dès 2022	Pilote : CAC Partenaire : Manche Habitat, bailleurs sociaux, communes, Etat
Orientation 2 – faciliter le parcours des demandeurs sur l'ensemble de la communauté d'agglomération du Cotentin				
2.1	Identifier les guichets d'enregistrement sur le territoire	<ul style="list-style-type: none"> - Délibération et conventionnement pour devenir guichets enregistreurs pour toutes les communes disposant de parc - Ouverture d'un accès au fichier partagé pour les communes n'en disposant pas, formation des personnels d'accueil 	Dès 2022	Communauté d'Agglomération du Cotentin, Communes Manche Habitat, communes
2.2	Identifier les lieux d'accueil du territoire et préciser leur mission	<ul style="list-style-type: none"> - Structurer la hiérarchie des lieux d'accueil en trois niveaux distincts - Identifier les potentialités et créer le lieu commun 	Après l'action 2.1 Une fois le réseau installé	Pilote : CAC Partenaires : Manche Habitat, ensemble des partenaires
2.3	Augmenter les portails internet existants	<ul style="list-style-type: none"> - Compléter l'entrée « logement social » sur le site de la CA du Cotentin - Améliorer le portail demandeurs du site « demande de logement 50 » 	2023	Pilotes : CAC, Manche Habitat
Orientation n°3 - Favoriser un accueil homogène et identifié au niveau de la communauté d'agglomération				
3	Informer et former les personnels d'accueil et les services enregistreurs	Temps d'information et de formation réguliers sur : <ul style="list-style-type: none"> - L'utilisation d'Imhoweb et du fichier départemental - L'utilisation des outils de connaissance du parc élaborés - L'accueil harmonisé des demandeurs et le socle commun d'information aux demandeurs 	Dès 2023	Pilotes : Manche Habitat

		- L'actualité réglementaire		
Orientation n°4 – Le système de gestion partagée de la demande				
4	Poursuivre l'inscription dans le système de gestion partagée défini dans la Convention entre l'Etat et les services enregistreurs		Dès 2022	Pilote : Manche Habitat, réservataires
Orientation n°5 – Contribuer à la cohérence des pratiques des bailleurs et réservataires				
5.1	Accéder au fichier partagé de gestion de la demande	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les guichets enregistreurs et réactiver ou créer leur compte - Ouvrir l'accès au fichier partagé à la Communauté d'Agglomération du Cotentin 		Pilote : Manche Habitat Partenaires : CAC
5.2	Harmoniser les pratiques en matière d'enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner les informations concernant le demandeur au sein du fichier partagé via le logiciel de gestion Imhoweb, et lui délivrer le numéro unique sous un mois maximum. - Favoriser la fourniture des pièces justificatives par les ménages, lors de l'enregistrement et en informant de leur nécessité dans le cadre de la qualification ultérieure par les bailleurs. 	Dès 2022	Pilote : lieux d'enregistrement, Manche Habitat, lieux d'information
5.3	Harmoniser les pratiques en matière de processus d'attribution	<ul style="list-style-type: none"> - Généraliser le fonctionnement décrit dans le texte, et notamment la visite avant CALEOL - Création d'un groupe de travail réunissant les différents acteurs concernés sur l'harmonisation des pratiques d'attribution. - Mettre à disposition la charte d'attributions et le règlement des CALEOL des bailleurs à l'ensemble des réservataires 		Pilote : bailleurs sociaux
Orientation n°6 – Faciliter la gestion des mutations				
6	Améliorer le traitement des demandes de mutation difficiles à satisfaire	<ul style="list-style-type: none"> - Informer les demandeurs de mutation sur les conditions d'accès au parc social en individuel - Création d'un groupe de travail « mutations » 	A partir de 2022, à raison de 3 réunions par an	Pilotes : Bailleurs sociaux
Orientation n°7 – Renforcer le partenariat pour améliorer le traitement des demandes prioritaires complexes				
7.1	Améliorer la qualification de la demande et l'orientation des demandeurs	<ul style="list-style-type: none"> - Qualifier la demande dans les lieux d'accueil - Orienter les ménages vers les dispositifs d'accompagnement social dans le respect du processus décrit 	Une fois l'action 2.2 réalisée	Pilotes : Lieux d'accueil et d'enregistrement
7.2	Améliorer le traitement des demandes prioritaires par le partenariat	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de temps de formation à destination des personnels des lieux d'accueil - Création et animation d'un groupe de travail sur la gestion et le partage des données 		Pilotes : CD, Commission de coordination Partenaires : réservataires, bailleurs
7.3	Déployer l'accompagnement social des ménages prioritaires	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'accompagnement social des ménages prioritaires en s'appuyant sur les dispositifs existants - Mobiliser l'AS en amont du relogement des ménages 		Pilotes : Lieux d'accueil et d'enregistrement, CD Partenaires : CCAS, SIAO, service social du CD, Etat, CAC, AL

Orientation n°8 – Mettre en œuvre les dispositifs spécifiques de gestion de la demande

8.1	Mettre en place un système de cotation de la demande	<ul style="list-style-type: none"> - Attribution des logements sur la base d'une grille de cotation permettant la pondération de différents critères - Utilisation du module de cotation pour faire ressortir les 20 demandes les mieux classées, parmi lesquelles trois candidats sont sélectionnés par la CALEOL - Bilan annuel du système de cotation, soumis à la CALEOL et impliquant d'éventuelles révisions du système 	S2 2022	Pilotes : Manche Habitat, Commission de Coordination Partenaires : bailleurs, CAC,
8.2	Coordonner la gestion de la demande locale avec les dispositifs de location voulue existants	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer l'intérêt de s'inscrire dans la démarche Bienvéo - Mettre en œuvre AL'In sur le territoire : faire connaître la plateforme aux demandeurs, mettre à disposition de la documentation et organiser la coordination entre AL'In et le fichier partagé 	Dès 2022	Pilotes : bailleurs, Action Logement, communes

Orientation n°9 – Assurer le pilotage et le suivi du plan

9.1	Piloter et mettre en œuvre le PPGD	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi et bilan annuel du PPGD - Création d'un groupe de travail présentant aux partenaires le règlement de la CALEOL et recherchant des pistes d'harmonisation des pratiques d'attribution - Création d'un groupe de travail « mutations » - Création d'un groupe de travail sur la gestion et le partage des données - Formation des personnels des lieux d'accueil (utilisation d'IMHOWEB, d'AL'In, traitement des demandes prioritaires) - Evaluation du Plan 	Dès 2022	Pilote : CAC Partenaires : Commission de Coordination, bailleurs, Manche Habitat, Etat, Action Logement
9.2	Articuler le suivi du Plan Partenarial de Gestion de la Demande à celui de la CIA	Les deux documents ayant été élaborés en parallèle et en cohérence, s'assurer de la cohérence dans la durée de leur mise en œuvre, dans le cadre des réunions de la CIL.	2021-2027	Pilote : CAC Partenaires : membres de la CIL

VII. Engagements des partenaires dans la mise en œuvre du PPGDID

La Communauté d'Agglomération du Cotentin s'engage à :

- Assurer le pilotage, l'animation et le suivi du présent Plan ;
- Assurer la mise à jour de l'observatoire, en lien avec les bailleurs et les services de l'Etat pour l'obtention des données ;
- Outiller les lieux d'accueil et d'enregistrement pour faciliter la prise en compte des demandes de logement ;
- Mettre en place et animer les instances.

L'Etat s'engage à :

- Contribuer aux travaux et participer aux instances organisées par la Communauté d'Agglomération du Cotentin et assurer le co-pilotage de la CIL ;
- Transmettre à la Communauté d'Agglomération du Cotentin les informations nécessaires au suivi des attributions et à la connaissance du parc social.

Les communes signataires du PPGD s'engagent à :

- Contribuer aux travaux et participer aux instances organisées par la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

Les bailleurs s'engagent à :

- Contribuer aux travaux et participer aux instances organisées par la Communauté d'Agglomération du Cotentin ;
- Prendre appui sur le module de cotation acquis par Manche Habitat pour harmoniser les pratiques d'attribution de logements sociaux ;
- Améliorer le traitement des demandes de mutation bloquées en mobilisant l'interbailleurs pour identifier les causes récurrentes et trouver des solutions adaptées
- Garantir l'accès à l'information et aux données contenues dans le fichier partagé sur Imhoweb par la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

Les lieux d'accueil et d'enregistrement de la demande s'engagent à :

- Améliorer le traitement des demandes prioritaires par leur qualification, l'orientation des demandeurs vers les services adaptés, la formation du personnel des lieux d'accueil et le renforcement des partenariats avec les services sociaux ;
- Harmoniser les pratiques entre les lieux d'accueil ;
- Rendre plus transparent l'accès à l'information des demandeurs sur l'état du parc social et le classement de leur demande selon la grille de cotation.

Action Logement Services s'engage à :

- Contribuer aux travaux et participer aux instances organisées par la Communauté d'Agglomération du Cotentin ;
- Participer et animer notamment le groupe de travail sur les données traitant de la coordination entre AL'In et les autres systèmes de gestion de la demande

Envoyé en préfecture le 06/07/2022

Reçu en préfecture le 06/07/2022

Affiché le

 SLO

ID : 050-200067205-20220706-DEL2022_061-DE

- Proposer des temps d'information et de formation sur AL'In et sur les aides mises à disposition par Action Logement pour les ménages

PROJET

VIII. Signataires

Pour la Communauté d'Agglomération du Cotentin,
représentant les communes membres :

Pour le Préfet de la Manche :

Pour la SA HLM du Cotentin :

Pour Manche Habitat :

Pour la SA HLM Coutances-
Granville :

Pour Presqu'Île Habitat :

Pour la SEMINOR :

Pour Action Logement Services :

Pour la SA HLM Les Cités
Cherbourgeoises :

Envoyé en préfecture le 06/07/2022

Reçu en préfecture le 06/07/2022

Affiché le



ID : 050-200067205-20220706-DEL2022_061-DE

PROJET

Envoyé en préfecture le 06/07/2022

Reçu en préfecture le 06/07/2022

Affiché le



ID : 050-200067205-20220706-DEL2022_061-DE

PROJET