

**PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA  
DEMANDE ET D'INFORMATION DU  
DEMANDEUR DE LOGEMENT SOCIAL  
POUR LE TERRITOIRE DE L'AGGLOMERATION  
DE LA ROCHELLE**

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>4</b>
1. Cadre réglementaire – Article L.441-2-8 du CCH.....	4
2. Le contenu du document .....	5
3. Les modalités d'élaboration du plan.....	6
4. Les modalités de suivi du plan .....	6
<b>I. Information et accueil des demandeurs</b> .....	<b>8</b>
1. Le droit à l'information du demandeur .....	8
1.1. Rappel des obligations réglementaires .....	8
1.2. L'accueil, l'information et l'enregistrement de la demande sur le territoire de la CA de La Rochelle : état des lieux.....	9
2. Organisation du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs .....	11
3. Contenu de l'information et modalités de délivrance de celle-ci au public et aux demandeurs de logement social .....	14
3.1. Les informations générales nationales.....	14
3.2. Les informations propres à la CA de La Rochelle .....	15
3.3. Les informations personnelles du demandeur.....	15
3.4. Les supports de diffusion de l'information .....	15
4. Pilotage et suivi du SIAD .....	16
<b>II. Le dispositif de gestion partagée de la demande</b> .....	<b>17</b>
1. Contexte et genèse de la création de l'AFIPADE .....	17
2. La gouvernance du dispositif de l'AFIPADE .....	18
3. Les missions du gestionnaire et les modalités techniques de la gestion partagée de la demande.....	19
4. L'AFIPADE sur la CA de La Rochelle .....	20
<b>III. Le repérage et le suivi des ménages en difficulté</b> .....	<b>22</b>
1. Rappel des obligations réglementaires .....	22
2. Les publics dits prioritaires.....	22
2.1. Le Droit au logement opposable (DALO) .....	22
3. La situation sur le territoire de l'agglomération de La Rochelle .....	25
3.1. Les instances qui existent pour l'accompagnement des ménages les plus fragiles	25
3.2. Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement.....	25
4. Repérage des situations dites « complexes » et identification de l'instance chargée de les examiner sur la CA de La Rochelle .....	26

5.	La prise en compte des demandes de mutations .....	27
<b>IV.</b>	<b>La mise en place de la cotation de la demande .....</b>	<b>29</b>
1.	Les objectifs de la mise en œuvre de la cotation de la demande .....	29
2.	Le fonctionnement du système de cotation.....	29
3.	La transparence du système de cotation.....	30
4.	La cotation de la demande sur le territoire de la CA de La Rochelle .....	30
<b>V.</b>	<b>Programme d'actions et mise en œuvre du plan .....</b>	<b>34</b>
1.	Programme d'actions .....	34
2.	Observation et évaluation du Plan .....	42
2.1.	L'organisation du suivi .....	42
2.2.	Les indicateurs de suivi.....	42
2.3.	Révision et prorogation du Plan .....	44
<b>Annexes</b>	<b>.....</b>	<b>45</b>
	Annexe n°1 : Liste des lieux d'information et d'enregistrement de la demande de logement social sur l'agglomération de La Rochelle .....	45
	Annexe n°2 : Glossaire .....	49
	Annexe n°3 : Répartition du parc social par commune (données RPLS 2021) .....	50

# Introduction

## 1. Cadre réglementaire – Article L.441-2-8 du CCH

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

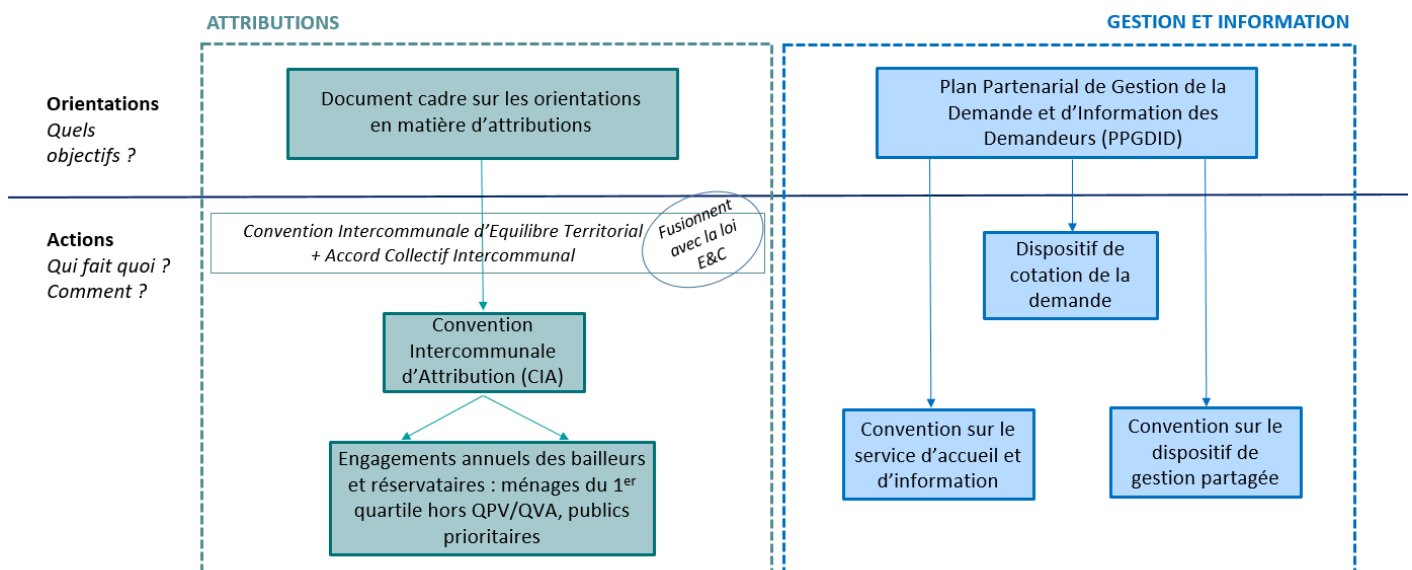
- D'améliorer l'information au demandeur de logement social et de simplifier les démarches,
- De donner une plus grande place aux EPCI dans la gestion des logements sociaux et leur attribution.

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur de Logement Social (PPGDIDLS) répond à ces objectifs et s'inscrit dans le volet gestion de la demande et information des demandeurs. Ce plan définit les actions destinées à :

- Assurer une gestion partagée des demandes de logement social,
- Simplifier l'enregistrement de la demande,
- Satisfaire le droit à l'information du demandeur et mettre en place un service d'information et d'accueil du demandeur,
- Apporter plus de transparence et d'équité dans le processus d'instruction de la demande,
- Mettre en place un système de cotation de la demande de logement social,
- Réfléchir à la mise en place des dispositifs facultatifs.

Le PPGDIDLS découle des orientations définies par la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) dans le document cadre et la Convention Intercommunale d'Attribution. L'élaboration de ce document est obligatoire pour les EPCI tenus de se doter d'un Programme Local de L'Habitat en application du dernier alinéa du IV de l'article L. 302-1 du CCH, ayant la compétence en matière d'habitat et comportant au moins un Quartier Politique de la Ville.

Les lois Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 et ELAN du 23 novembre 2018 ont conforté le rôle de ce document.



La loi n°2022-217, promulguée le 21 février 2022, relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, dite « 3DS », les délais de mise en œuvre de la cotation de la demande et de la gestion en flux sont allongés : la nouvelle date butoir pour la cotation de la demande est le 31 décembre 2023 tandis que celle pour la mise en place de la gestion en flux des réservations de logements sociaux est le 24 novembre 2023.

Dans ce cadre, la Communauté d'agglomération de La Rochelle a pris en compte et intégré le cas échéant l'ensemble des informations communiquées par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) dans les « Porter à connaissance sur le Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs » du 16 janvier 2016 et du 28 juin 2021.

**Le Plan est établi pour une durée de 6 ans et sa mise en œuvre devra faire l'objet de conventions obligatoires signées entre la Communauté d'agglomération (CA), les bailleurs sociaux, l'Etat, les réservataires et éventuellement d'autres personnes morales.**

L'ensemble des modalités du PPGDIDLS ont été introduites à l'article L.441.2-8 du Code de la Construction et de l'Habitation et détaillées dans les articles R.441.2-10 à R.441.2-17.

Le contenu de ce document est évolutif. Il pourra évoluer en fonction de la politique communautaire en matière d'attribution, de gestion de la demande et d'information du demandeur.

## 2. Le contenu du document

Le PPGDIDLS définit les orientations et les actions destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social, à satisfaire le droit à l'information, en fonction des besoins en logement social et des circonstances locales.

Le contenu du document s'articule **autour de 4 axes** :

### Information et accueil des demandeurs

- Règles communes quant au contenu, et aux modalités de l'information délivrée aux demandeurs
- Configuration et conditions de fonctionnement du Service d'Information et d'accueil
- Répartition territoriale des lieux d'accueil

### Gestion partagée de la demande

- Modalités du dispositif de gestion partagée
- Modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social
- Répartition territoriale des guichets à créer ou existants

### Examen des ménages en difficultés – demandes de mutations

- Liste des situations des demandeurs justifiant d'un examen particulier
- Composition et conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner
- Conditions de réalisation des diagnostics sociaux et conditions de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement
- Moyens permettant de favoriser les mutations au sein du parc

### Cotation de la demande

- Organisation du système de cotation de la demande locative sociale

### 3. Les modalités d'élaboration du plan

Par délibération du Conseil Communautaire du 17 décembre 2015, l'élaboration du PPGDIDLS de la Communauté d'Agglomération (CA) a été lancée. La Conférence Intercommunale du Logement (CIL) a été créée par arrêté préfectoral le 24 novembre 2016 et la réunion d'installation de la CIL a eu lieu le 23 juin 2017.

Comme pour l'élaboration du document cadre et de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA), l'ensemble des partenaires a été consulté pour l'élaboration de ce document. Ce plan partenarial a été élaboré en concertation avec l'ensemble des partenaires suivants lors de deux ateliers de travail en juin 2022 auxquels ont été associés :

- La Communauté d'Agglomération de La Rochelle,
- La DDETS,
- Les communes membres de l'Agglomération,
- Les bailleurs sociaux ayant du parc sur le territoire de la CA,
- Action Logement,
- Le Département,
- Les associations.

Une réunion de restitution s'est ensuite tenue le 14 septembre 2022 afin de présenter le projet de plan à l'ensemble des partenaires et de récolter leurs avis en amont de la CIL.

Le PPGDIDLS a ensuite été présenté pour avis à l'ensemble des membres de la CIL, le 6 octobre 2022. L'ensemble des partenaires de la CIL consultés pendant 2 mois à compter du 26 octobre 2022 ont émis un avis favorable et ont adopté le contenu du PPGDIDLS.

Le plan a ensuite été transmis au représentant de l'Etat qui peut faire des observations dans les 2 mois suivant la saisine. Les services de l'Etat consultés ont également émis un avis favorable en date du 9 mars 2023.

Le délai passé, le Conseil Communautaire a délibéré pour adopter le présent PPGDIDLS par délibération n° du 4 mai 2023.


### 4. Les modalités de suivi du plan

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

Trois ans après son entrée en vigueur, un bilan triennal de la mise en œuvre du plan partenarial réalisé par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle est adressé pour avis au représentant de l'Etat et à la CIL. Au vu de ce bilan, une révision du plan pour une durée de trois ans peut être envisagée, si elle est nécessaire. Les modalités de révision sont identiques à celles fixées pour son élaboration.

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

Six mois avant la fin du plan en cours, une évaluation est conduite par la Communauté d'agglomération pour permettre l'élaboration du nouveau. Y participent l'État, les personnes



morales associées à son élaboration et la conférence intercommunale du logement. Cette évaluation est transmise au préfet et rendue publique. Au terme de sa durée d'exécution, un nouveau plan est élaboré en fonction des résultats de l'évaluation.

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

- 1. L'information et l'accueil des demandeurs de logement social**
- 2. Le dispositif de gestion partagée de la demande,**
- 3. Le suivi des ménages en difficulté et les demandes de mutation,**
- 4. La mise en place d'un système de cotation de la demande et ses modalités de mise en œuvre.**

# I. Information et accueil des demandeurs

---

## 1. Le droit à l'information du demandeur

### 1.1. Rappel des obligations réglementaires

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

- les modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement,
- le délai maximum dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social et la détermination des responsables de cette réception,
- les modalités de la qualification de l'offre de logements sociaux du territoire, les indicateurs utilisés, l'échelle géographique à laquelle la qualification est réalisée et les moyens à mobiliser pour y parvenir ;
- les indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen par typologie de logement et par secteur géographique pour obtenir l'attribution d'un logement locatif social ;
- les règles communes relatives au contenu de l'information prévue à l'article R. 441-2-17 et aux modalités de délivrance de celle-ci aux demandeurs ;
- la configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur de logement social (SIAD) prévu à l'article L. 441- 2-7 et les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs prévus au deuxième alinéa du I de l'article L. 441-2-8. Il définit :
  - La liste des organismes et services participant au service d'information et d'accueil des demandeurs de logement ;
  - La liste et la localisation des lieux d'accueil en précisant les missions minimales qu'ils doivent remplir et s'ils sont ou non guichets d'enregistrement des demandes de logement social ;
  - Les missions particulières du ou des lieux d'accueil communs prévus au deuxième alinéa du I de l'article L. 441-2-8, en précisant s'ils sont ou non guichets d'enregistrement des demandes de logement social.

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

- Rendre lisible l'offre de services sur le territoire, aussi bien pour les usagers que les acteurs ;
- Pérenniser la qualité de l'offre de services existants mise en place par les différentes structures et assurer un maillage territorial de qualité afin que l'information et l'accueil des demandeurs en logements sociaux soient équivalents sur l'ensemble du territoire de l'agglomération ;
- Encourager le travail des acteurs présents sur le territoire de la CA.



## 1.2. L'accueil, l'information et l'enregistrement de la demande sur le territoire de la CA de La Rochelle : état des lieux

Sur le territoire de l'agglomération de La Rochelle, plusieurs structures accueillent et informent le demandeur :

- Les mairies, considérées comme un lieu « ressources » par les habitants et qui ont une fonction d'accueil des demandeurs. Elles peuvent dispenser une information de base et orientent également les demandeurs auprès d'un ou de plusieurs bailleurs ainsi que vers le site [demandedelogement17.fr](http://demandedelogement17.fr),
- Les bailleurs, dont les principaux sont bien identifiés sur le territoire, avec des antennes physiques,
- Les associations, comme Altea Cabestan, l'Escale accueillent et accompagnent des personnes en situation d'exclusion. Dans ce cadre, elles peuvent orienter le ménage vers la solution la plus adaptée à sa situation : hébergement, accompagnement social, logement social...,
- L'ADIL moins identifiée par les demandeurs en logement social du territoire, mais qui est en capacité de dispenser de l'information aux ménages qui se présentent,
- La Communauté d'agglomération, qui oriente les demandeurs, par téléphone, le plus souvent vers un bailleur,
- le Conseil Départemental et la DDETS (uniquement pour l'accueil des requérants DALO).

Les demandeurs peuvent s'enregistrer auprès de plusieurs acteurs (la liste des guichets d'enregistrement est consultable sur le portail grand public) :

- Les 17 communes adhérentes à l'Association des Fichiers Partagés de la Demande en logement social (AFIPADE) et qui disposent d'un accès au fichier informatique Imhoweb peuvent enregistrer les demandes mais également les modifier et suivre les demandes ;
- Les bailleurs du territoire ; parmi les bailleurs présents, seul l'OPH de l'agglomération de La Rochelle, Immobilière Atlantic Aménagement, Habitat 17 et Domofrance ont une ou plusieurs agences sur le territoire ;
- Action Logement ; les salariés sont informés par leur employeur de la possibilité d'enregistrement de leur demande de logement via Action Logement qui est réservataire au sein du parc des bailleurs sociaux ;
- Le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) qui a un accès à Imhoweb et qui peut enregistrer la demande des ménages qu'il accompagne ;
- Le site internet [Demandedelogement17.fr](http://Demandedelogement17.fr), accessible à tous et qui permet d'enregistrer et suivre sa demande.

L'ensemble de ces guichets alimente le fichier partagé de la demande du territoire, via Imhoweb qui délivre le numéro unique.

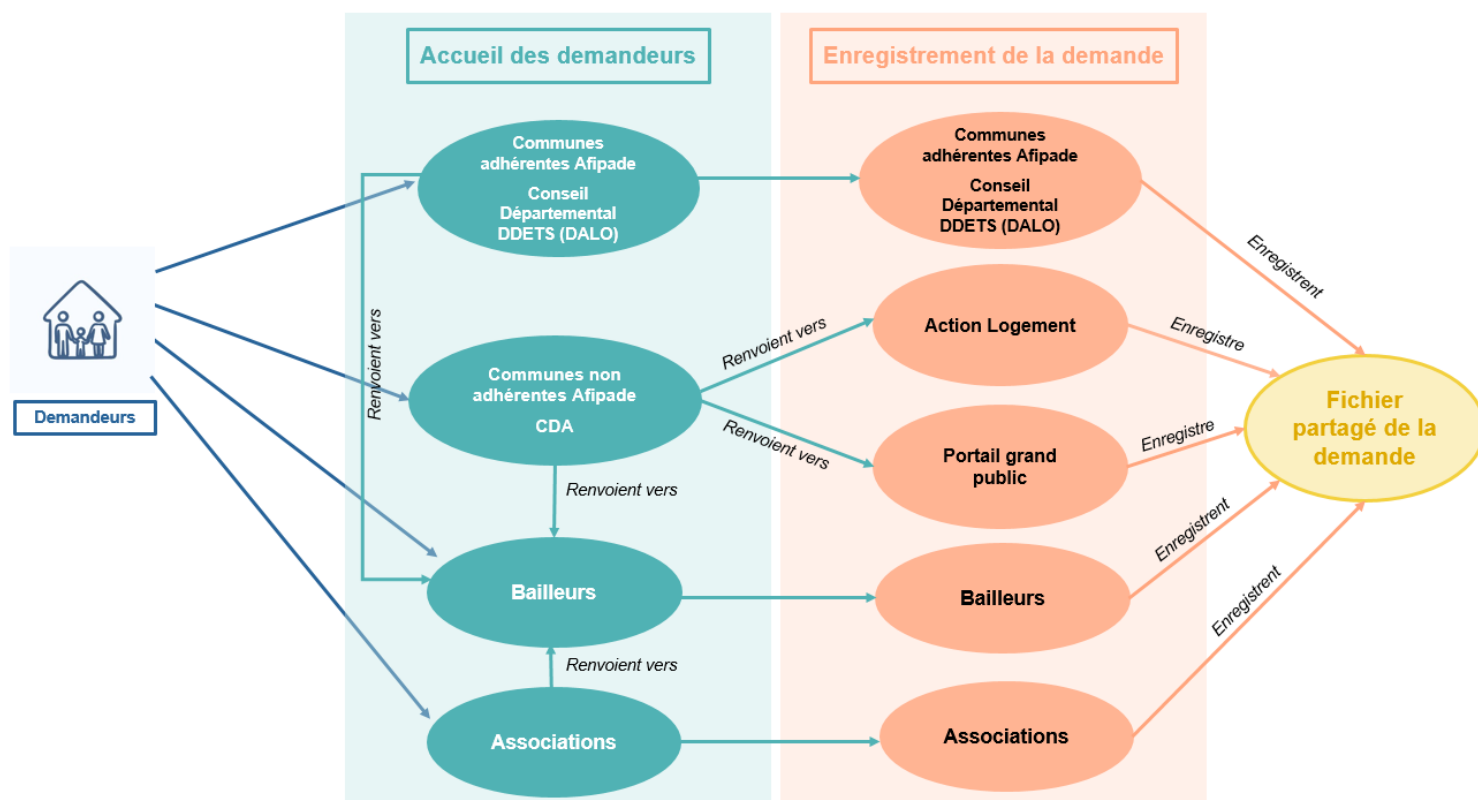
L'information délivrée au demandeur varie en fonction de chaque lieu d'accueil selon les capacités de chacun à donner une information sur l'ensemble du territoire. L'ensemble des informations à communiquer aux demandeurs est disponible par tous sur le site [Demandedelogement17.fr](http://Demandedelogement17.fr). Les informations disponibles portent notamment sur :

- les règles générales d'accès au logement social,

- la procédure d'enregistrement,
- les règles d'attribution des logements,
- les bailleurs sociaux présents sur le territoire...

Le demandeur peut également, soit en se connectant sur le site, soit en se rendant dans un lieu d'enregistrement :

- suivre l'avancement de son dossier,
- modifier et mettre à jour sa demande,
- renouveler sa demande,
- obtenir des chiffres clés sur la demande et l'attribution sur le territoire.



*Parcours d'un demandeur de logement social en 2022*

De nombreux acteurs (communes adhérentes à l'AFIPADE, associations, bailleurs...) sont impliqués dans l'accueil des demandeurs. Cette multitude d'acteurs offre ainsi de nombreuses possibilités pour enregistrer la demande de logement social qui est facilitée par l'existence du fichier partagé commun depuis 2011. Néanmoins cette organisation reste complexe à appréhender et il est constaté un manque de lisibilité sur les fonctions de chaque acteur entre les partenaires et pour le grand public. De plus, les informations à communiquer aux demandeurs varient en fonction des lieux d'accueil et le niveau d'information n'est pas nécessairement le même.

La mise en place du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur de Logement social doit permettre justement de clarifier et rendre plus lisible ce réseau d'acteurs.

## 2. Organisation du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs

Le Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social est rendu par de nombreux guichets organisés en réseau et qui délivrent un niveau d'information différent (cf. schéma d'organisation ci-dessous).

<b>Guichet de niveau 1 « Informations de base »</b>	<b>Guichet de niveau 2 « Enregistrement de la demande »</b>	<b>Guichet de niveau 3 « Suivi de la demande »</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Délivre les informations générales aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social : règles générales d'accès au parc social, modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives, liste des lieux d'enregistrement...</li><li>• Renvoie vers un guichet de niveau 2 et vers le site <a href="http://demandedelogement17.fr">demandedelogement17.fr</a> pour enregistrer la demande</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Délivre les mêmes informations générales que les guichets de niveau 1</li><li>• Enregistre les demandes de logement social sur Imhoweb (numérisation des pièces justificatives)</li><li>• Accompagne les demandeurs dans la constitution de leurs dossiers</li><li>• Modifie et met à jour les demandes, effectue les renouvellement des demandes</li><li>• Oriente les demandeurs les plus en difficulté vers un accompagnement social adéquat</li><li>• Renvoie vers un guichet de niveau 3 pour le suivi de la demande ou vers <a href="http://demandedelogement17.fr">demandedelogement17.fr</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Délivre les mêmes informations générales que les guichets de niveau 1</li><li>• Effectue les mêmes actions d'enregistrement et d'accompagnement que les guichets de niveau 2</li><li>• Offre la possibilité d'un entretien individuel pour offrir une solution la plus adaptée</li><li>• Offre des entretiens complémentaires pour suivre le ménage dans sa demande (renouvellement, difficultés...)</li><li>• Informe le demandeur sur l'état d'avancement de la demande (passage en CALEOL...)</li><li>• Alimente le fichier partagé avec les événements survenus, notamment les motifs de refus éventuels d'un demandeur</li></ul>

La liste des guichets présentés ci-après, notamment ceux relevant des niveaux 2 et 3, n'est pas figée, l'objectif étant qu'elle s'étoffe ces prochaines années. La répartition territoriale des guichets assurant le service d'accueil et d'information des demandeurs doit permettre à chaque citoyen d'avoir accès à un lieu d'information.

**Pour rappel, sous un délai maximal d'un mois après l'enregistrement de sa demande de logement social, tout demandeur qui en fait la demande doit être reçu par un guichet du SIAD de niveau 2 ou de niveau 3 (art. R.441-2-10 du CCH).**

Le service Habitat et Politique de la Ville de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle assure le rôle de tête de réseau et à ce titre ses missions sont les suivantes :

- Coordonner le fonctionnement de l'ensemble des guichets pour optimiser le service rendu aux usagers ;
- Animer le réseau des guichets, afin de permettre des échanges sur les pratiques, la définition collective et la mise en œuvre de pistes d'amélioration, etc. ;
- S'assurer du respect des engagements par chaque guichet, traduits dans la Convention Intercommunale d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social dont ils sont signataires. Définie collectivement, cette dernière vise à harmoniser la nature et le contenu de l'information délivrée par ces guichets.

## Accueil, orientation et information aux demandeurs

### Enregistrement de la demande

### Suivi de la demande

Guichet  
de  
niveau 1

Guichet  
de  
niveau 2

Guichet  
de  
niveau 3

**CDA : Animation et pilotage de ce  
réseau d'acteurs + pôle ressources**

*Organisation générale du Service d'Information d'Accueil et des Demandeurs (SIAD)*

Les guichets rendent les services suivants selon le type de structure qui les porte :

<b>Guichets de niveau 1 « Informations de base »</b>	<b>Communes non adhérentes à l'AFIPADE</b> <b>Communauté d'Agglomération La Rochelle</b> <b>Conseil Départemental 17</b> <b>ADIL et associations</b> ayant un contact avec le demandeur de logement social <b>Demandedelogement17.fr</b> (portail grand public)
Accueil, orientation et informations générales aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (règles générales d'accès au parc social, modalités de dépôt de la demande, liste des lieux d'enregistrement...)	
Renvoi vers un guichet de niveau 2 et vers le portail grand public (demandedelogement17.fr) pour enregistrer la demande	

<b>Guichets de niveau 2 « Enregistrement de la demande »</b>	<b>Communes adhérentes à l'AFIPADE</b> <b>SIAO</b> <b>Demandedelogement17.fr</b> (portail grand public)
Accueil, orientation et informations générales aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (règles générales d'accès au parc social, modalités de dépôt de la demande, liste des lieux d'enregistrement...)	
Enregistrement des demandes de logement social sur Imhoweb avec numérisation et attachement au dossier des pièces justificatives fournies	
Accompagnement des demandeurs dans la constitution de leur dossier	
Modification, mise à jour et renouvellement des demandes	
Orientation des demandeurs les plus en difficulté vers un accompagnement social adéquat	
Information sur la cotation de la demande, le rôle de cette cotation, positionnement relatif de leur demande par rapport aux autres demandes, ainsi que le délai d'attente moyen constaté pour une typologie de logement et une localisation analogue à celui demandé	
Renvoi vers un guichet de niveau 3 pour le suivi de la demande ou vers le portail grand public (demandedelogement17.fr)	

<b>Guichets de niveau 3 « Suivi de la demande »</b>	<b>Action Logement</b> <b>Bailleurs sociaux</b> <b>Demandedelogement17.fr</b> (portail grand public avec les identifiants individuels)
Accueil, orientation et informations générales aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (règles générales d'accès au parc social, modalités de dépôt de la demande, liste des lieux d'enregistrement...)	
Enregistrement des demandes de logement social sur Imhoweb avec numérisation et attachement au dossier des pièces justificatives fournies	
Accompagnement des demandeurs dans la constitution de leur dossier	
Modification, mise à jour et renouvellement des demandes	
Orientation des demandeurs les plus en difficulté vers un accompagnement social adéquat	
Information sur la cotation de la demande, le rôle de cette cotation, positionnement relatif de leur demande par rapport aux autres demandes, ainsi que le délai d'attente moyen constaté pour une typologie de logement et une localisation analogue à celui demandé	

<b>Guichets de niveau 3 « Suivi de la demande »</b>	<b>Action Logement</b> <b>Bailleurs sociaux</b> <b>Demandedelogement17.fr</b> (portail grand public avec les identifiants individuels)
Information des demandeurs sur l'état d'avancement de leurs demandes (prospections passées ou en cours, passages en CALEOL et décisions des CALEOL)	
Entretien individuel avec les demandeurs si nécessaire pour vérifier la cohérence de leur projet et trouver la solution la plus adaptée	
Entretiens complémentaires le cas échéant afin de suivre le ménage dans sa demande	
Alimentation du fichier partagé avec les évènements survenus, notamment les motifs de refus du demandeur	

### 3. Contenu de l'information et modalités de délivrance de celle-ci au public et aux demandeurs de logement social

La convention relative au fonctionnement du Service d'Accueil et d'Information des demandeurs apportera des précisions quant à la répartition des informations à fournir parmi celles listées ci-dessous en fonction du niveau du guichet.

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

Trois niveaux d'information pourront être fournis :

1. Les informations générales nationales
2. Les informations propres au territoire de l'agglomération rochelaise
3. Les informations personnelles à chaque demandeur

#### 3.1. Les informations générales nationales

Les informations générales nationales sont délivrées **par l'ensemble des guichets** et disponibles sur le portail grand public « demandedelogement17.fr ».

Elles concernent les informations listées ci-dessous :

- Les règles d'accès au parc locatif social (conditions pour accéder à un logement social et information générale concernant le principe de cotation de la demande de logement social) ;
- Les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national (notamment les informations sur les critères de priorités de l'article L441-1 du CCH, l'accès au DALO) ;
- Les modalités de dépôt de la demande (délivrance du Cerfa) ;
- La liste des pièces justificatives (selon l'arrêté du 22 décembre 2020).

### 3.2. Les informations propres à la CA de La Rochelle

Les informations propres à la CA de La Rochelle sont délivrées **par l'ensemble des guichets** et disponibles sur le portail grand public « [demandedelogement17.fr](http://demandedelogement17.fr) ».

Elles concernent les informations listées ci-dessous :

- Les caractéristiques du parc social (informations générales sur l'ensemble du parc, quel que soit le bailleur) ;
- Le niveau de satisfaction des demandes en fonction du bien demandé ;
- La liste des guichets d'enregistrement (à faire apparaître sur le site internet de la CA de La Rochelle).

### 3.3. Les informations personnelles du demandeur

Les informations personnelles du demandeur sont délivrées **par les guichets de niveau 3** et pour certaines consultables avec les identifiants personnels du demandeur sur le portail grand public « [demandedelogement17.fr](http://demandedelogement17.fr) ».

Elles concernent les informations listées ci-dessous :

- Le délai d'attente prévisionnel de sa demande ;
- La décision de la CALEOL (dont les propositions faites au demandeur et ses refus) ;
- Son rang en cas d'attribution (sous réserve de refus du candidat précédent) ;
- Les informations détaillées sur sa cotation en temps réel et le positionnement de sa demande par rapport aux autres demandes.

### 3.4. Les supports de diffusion de l'information

**Plusieurs supports sont mis en place**, et seront actualisés régulièrement, afin de diffuser l'information aux demandeurs dans les différents guichets du SIAD :

- **La diffusion d'une plaquette papier (et téléchargeable sur le site de la CA)** actualisée regroupant les informations générales nationales d'accès au logement social ainsi que les lieux d'enregistrement (guichets de niveau 2 et niveau 3) ;
- **Le site internet grand public « [demandedelogement17.fr](http://demandedelogement17.fr) »** ;
- **Le site internet de la CA de La Rochelle** avec des informations actualisées (onglet « Cadre de vie » et « Logement pour tous ») avec un lien renvoyant vers le site [demandedelogement17.fr](http://demandedelogement17.fr) ;
- Les sites internet également des différents partenaires (communes, bailleurs...) ;
- **Une « boîte à outils » numérique** sera créée par la CA de La Rochelle et mise à disposition auprès de tous les guichets d'accueil et d'information. Elle proposera **une information plus détaillée**, concernant notamment les caractéristiques du parc social, les modalités d'instruction des demandes, le repérage et le traitement des situations nécessitant un accompagnement social ou une réorientation vers un dispositif d'hébergement, les lieux d'information complémentaires existants, les conséquences d'un éventuel refus des offres de logements faites à la suite d'une décision d'attribution de la CALEOL. Cette «boîte à outils » numérique sera actualisée et elle devra permettre d'accompagner et d'aider les guichets d'accueil et d'information pour qu'ils puissent répondre précisément aux questions des demandeurs et que l'information fournie soit la même partout ;

- **Des formations** assurées par l'AFIPADE, l'ADIL ou les bailleurs sociaux auprès des personnels en charge de délivrer ces informations à prévoir pour assurer une harmonisation de l'information.

Par ailleurs **une information générale concernant le principe de la cotation de la demande** de logement social, les critères et leur pondération territorialisée à l'échelle de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle, les conditions dans lesquelles le refus d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeur peut modifier la cotation de sa demande et la nature de ces effets, sera mise à disposition du public, via a minima une information sur :

- La plaquette papier « grand public » dont l'information pourra être partagée avec le site internet de la CA de La Rochelle permettant de la télécharger ;
- Le site internet grand public « demandedelogement17.fr » ;
- Les sites internet des guichets d'enregistrement (en particulier ceux des bailleurs sociaux) ;
- La « boîte à outils » de la CA de La Rochelle diffusée numériquement et mise à jour autant que nécessaire auprès de tous les guichets du SIAD.

L'ensemble du contenu et la forme de ces différents outils d'information et de communication sera discuté avec l'ensemble des partenaires impliqués dans le cadre d'un groupe de travail dédié (cf. action n°3).

#### **4. Pilotage et suivi du SIAD**

La Communauté d'agglomération sera chargée du suivi du SIAD en s'assurant de l'implication de chacun des membres selon leur labellisation. Elle animera également le réseau des partenaires en organisant des rencontres entre les différents guichets pour évoquer les difficultés rencontrées et les améliorations à apporter.

La CA sera en charge d'organiser les formations nécessaires en fonction des guichets pour que l'information délivrée soit la plus précise possible. Ces formations pourront être délivrées par des structures partenaires adhérentes au SIAD comme l'AFIPADE ou encore l'ADIL et les bailleurs.

Elle devra également fournir les supports de communication d'information nécessaires aux guichets d'accueil (notamment la plaquette et la boîte à outils numérique). Un bilan triennal et final seront effectués par la CA. Ils seront remis aux représentants de l'Etat pour avis et rendus publics. Un bilan annuel sera également présenté en CIL.

#### **ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE**

**Action 1 : Elaborer la convention du Service d'Information et d'Accueil de Demandeurs**

**Action 2 : Mettre en place un réseau des guichets d'accueil et former les agents d'accueil**

**Action 3 : Améliorer la qualité et la diffusion de l'information délivrée au demandeur en amont d'un dépôt de demande et dans le cadre du suivi**

**Action 4 : Inscrire la Communauté d'agglomération comme coordinateur du SIAD**



## II. Le dispositif de gestion partagée de la demande

---

Conformément au décret n°2015-524 du 12 mai 2015, le PPGDIDLS doit comporter les modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement.

En Charente-Maritime, la gestion des demandes locatives sociales est assurée par le fichier partagé de la demande locative sociale (IMHOWEB) dont l'administration et la gestion sont assurées par l'Association des Fichiers Partagés de la Demande en logement social (AFIPADE). Ce fichier partagé délivre le numéro unique d'enregistrement et permet la gestion partagée des demandes.

La Communauté d'Agglomération de La Rochelle a adhéré au fichier partagé de la demande locative sociale depuis juin 2011.

### 1. Contexte et genèse de la création de l'AFIPADE

La loi MOLLE (Modernisation pour le Logement et Lutte contre les Exclusions) du 25 mars 2009 prévoyait la mise en place d'un nouveau dispositif d'enregistrement des demandes de logement social. Cette réforme impliquait l'utilisation d'un nouveau document Cerfa pour l'enregistrement des demandes, ainsi que la mise en place d'un nouveau système informatique dit « système national du N° unique ».

Le système national est chargé de :

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

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

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

Les acteurs du logement de l'ex région Poitou-Charentes ont souhaité s'orienter dès 2011 vers la création d'un système propre de gestion partagée de la demande, géré à l'échelle régionale, avec des systèmes d'enregistrement à l'échelle des 4 départements. Ce choix a été impulsé par la conjonction de plusieurs constats à l'échelle régionale :

- Le contexte territorial local et les objectifs : regroupement de plusieurs CIL régionaux avec des acteurs de Vendée et du Maine et Loire qui disposaient d'un outil de gestion partagée utilisé dans la région Pays de la Loire, la volonté de plusieurs bailleurs locaux, l'impulsion des services de l'Etat (DREAL) et la volonté de certaines collectivités de

disposer de données de suivi en continu sur la demande et d'un dossier unique pour les demandeurs ;

- La volonté d'investir dans un outil fiable qui permettrait de mettre à jour les informations, de dématérialiser les pièces administratives, de gérer les commission d'attribution de logements (CAL), de conserver l'historique des propositions, d'améliorer la connaissance de la demande et de mettre en place des processus partenariaux de la gestion de la demande ;
- La volonté de partager des règles du jeu communes : construction de chartes de déontologie dans les 4 départements avec un principe commun, celui de ne pas entraver le parcours résidentiel du demandeur.

L'AFIPADE est la structure porteuse de ce projet. Depuis, l'article 97 de la loi ALUR prévoit la finalisation de la réforme de la gestion de la demande avec une généralisation des dispositifs de gestion partagée de la demande.

Lors du CA de décembre 2018 de l'AFIPADE, la possibilité d'un déploiement avait été évoquée suite à la décision de fusion des associations territoriales Hlm (AROSH PC, AROSHA et AROLIM). Ainsi le déploiement de fichier partagé en Haute Vienne a débuté au 1<sup>er</sup> semestre 2021 avec des réunions d'informations avec les acteurs du territoire en lien avec l'UR Hlm (Délégation de Limoges). Depuis le 2<sup>ème</sup> semestre 2021, la Haute-Vienne a été officiellement intégrée. En 2022, un déploiement est en cours dans trois départements de l'ancienne Aquitaine : la Gironde, les Landes et les Pyrénées-Atlantiques

## 2. La gouvernance du dispositif de l'AFIPADE

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

- **Les membres de droit** : les organismes de logement social (ayant plus de 500 logements) , les collectivités, Action Logement et les partenaires ayant pris la décision de devenir lieu d'enregistrement dans le cadre du décret du 2 mai 2010.

Ces membres de droit sont les suivants : les bailleurs sociaux ainsi que 44 collectivités en 2021 (dont le Conseil Départemental de la Charente-Maritime, les EPCI et communes qui ont choisi de devenir lieu d'enregistrement), Action Logement et le SIAO 17.

Ces membres peuvent siéger au Conseil d'Administration et au bureau (seulement les bailleurs de plus de 500 logements et une collectivité par département), ils ont une voix délibérative dans toutes les instances de l'association et ont accès à l'ensemble de la base de données nominative de leurs territoires. Le SIAO 17 est membre de l'Assemblée Générale mais ne siège pas au Conseil d'Administration.

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

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

Il s'agit d'autres EPCI exerçant une compétence en matière d'habitat (12 EPCI en 2021).

- **Le membre associé** : l'Union Régionale Hlm en Nouvelle-Aquitaine qui a une voix consultative à l'Assemblée Générale et au Conseil d'Administration.

Depuis 2018, le Conseil d'Administration de l'AFIPADE est ouvert aux EPCI tenus de mettre en place la gestion partagée de la demande (même lorsqu'ils ne sont pas lieu d'enregistrement), il y a ainsi quatre collèges au sein du Conseil d'Administration :

- **Le collège des bailleurs**
  - Pas de limite de nombre
  - 2 voix par siège
  - Condition : détenir plus de 500 logements dans les territoires couverts (tous départements confondus)
  
- **Le collège des EPCI**
  - Pas de limite de nombre
  - 1 voix par siège
  - Condition : être tenu de mettre en place la gestion partagée (art. L.441-2-7 CCH)
  
- **Le collège des autres collectivités**
  - 4 sièges
  - 1 voix par siège
  - Condition : être lieu d'enregistrement
  
- **Le collège Action Logement**
  - 1 siège = 1 voix
  - Pas de condition

### 3. Les missions du gestionnaire et les modalités techniques de la gestion partagée de la demande

L'AFIPADE est en charge :

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

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

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

A ce jour, le dispositif existant permet déjà :

- de scanner et annexer les pièces à la demande dans le cadre du respect du principe de dossier unique,
- de partager en temps réel les données relatives à la gestion des demandes et aux décisions des commissions d'attribution.

Le nouveau règlement de l'AFIPADE et de l'utilisation d'Imhoweb prévoit une harmonisation des pratiques des services enregistreurs, notamment sur les pièces à scanner.

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

**A partir de 2023, ce système particulier de traitement automatisé sera complété d'éléments sur la cotation de la demande** de logement social (déjà mis en place sur le logiciel Imhoweb). Ainsi, via son espace personnel, chaque demandeur pour lequel une demande existe au sein de ce système, aura accès à un certain nombre d'informations, parmi lesquelles sa cotation en temps réel, qui évoluera automatiquement au gré des informations complétées et modifiées au sein de son dossier. Ces informations seront également accessibles par les guichets de niveau 2 et de niveau 3 du SIAD, qui pourront renseigner les demandeurs sur leur cotation.

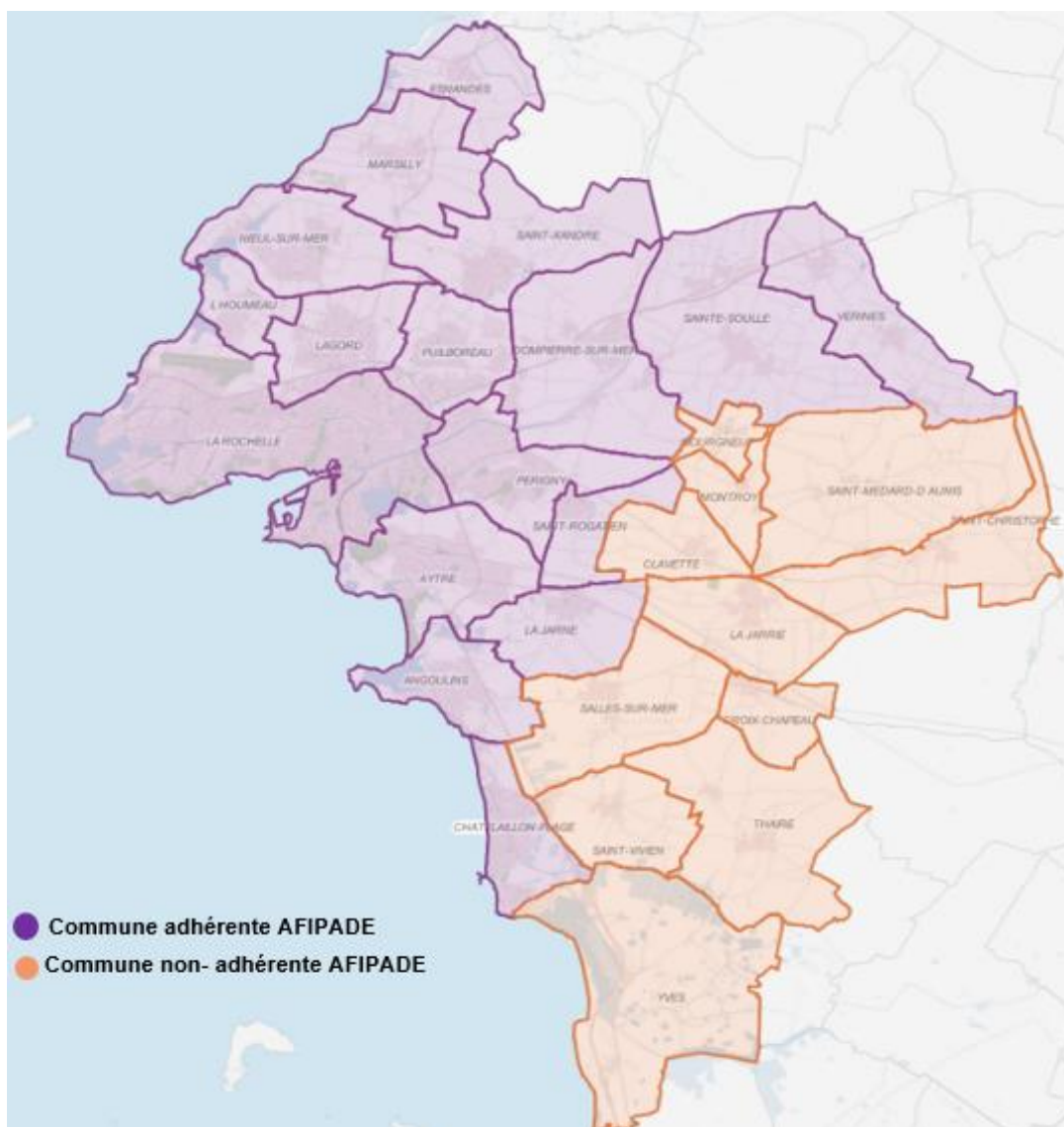
Le traitement des informations figurant dans Imhoweb permet notamment :

- de déterminer, le cas échéant, le caractère prioritaire de la demande,
- d'identifier les demandeurs dont l'attente a atteint ou dépassé le délai anormalement long fixé par arrêté préfectoral,
- d'identifier les demandeurs auxquels la CALEOL a attribué un logement sous réserve de refus du ou des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué.

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

## 4. L'AFIPADE sur la CA de La Rochelle

La Communauté d'Agglomération de La Rochelle est membre de l'AFIPADE depuis juin 2011. A ce jour, 17 communes ont adhéré à l'association : Angoulins, Esnandes, La Jarne, L'Houmeau, Marsilly, Sainte-Soulle, Saint-Rogatien, Saint-Xandre, Vérines, Aytré, Châtelailon-Plage, Dompierre-sur-Mer, Lagord, Nieul-Sur-Mer, Périgny, Puilboreau, La Rochelle (cf. carte en page 20).



Les communes souhaitant adhérer à l'AFIPADE doivent s'acquitter d'une cotisation annuelle remboursée pour moitié par la Communauté d'Agglomération et qui diffère en fonction du nombre d'habitants de chaque commune. Chaque année, lors de l'assemblée générale de l'association, le montant des cotisations annuelles pour les communes est voté.

Les communes souhaitant adhérer à l'AFIPADE seront intégrées automatiquement au Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD) de l'agglomération de La Rochelle.

### **ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE**

**Action 5 : Assurer une communication autour du fonctionnement du logiciel Imhoweb et de l'adhésion à l'AFIPADE**

**Action 6 : Conforter la place de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle dans les instances de l'AFIPADE**

# III. Le repérage et le suivi des ménages en difficulté

---

## 1. Rappel des obligations réglementaires

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

- La liste des situations des demandeurs de logements sociaux qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner ;
- Les moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc de logements locatifs sociaux ;
- Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement en tenant compte des mesures arrêtées par le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

Ce volet est étroitement lié aux travaux et documents portant sur les attributions : le document cadre et la Convention Intercommunale d'Attribution.

## 2. Les publics dits prioritaires

Depuis la loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017, seule l'appartenance à une des catégories de ménages listées au L.441-1 du CCH confère le caractère prioritaire à la demande de logement social.

Il y a deux sources de priorités :

- L'une issue de la procédure du Droit au logement opposable (DALO)
- L'autre liée à la situation dans laquelle se trouve le ménage : appartenance aux différentes catégories de publics prioritaires (L.441-1 du CCH).

**Toute évolution réglementaire, concernant les publics prioritaires et l'application du DALO, sera intégrée de fait dans le PPGDILS.**

### 2.1. Le Droit au logement opposable (DALO)

Le Droit au Logement Opposable, institué par la loi du 5 mars 2007 est un droit au logement pour les personnes qui ne peuvent y accéder par leur propres moyens. Ce droit est dit opposable, c'est-à-dire que le citoyen peut demander à la commission de médiation du département de reconnaître son droit en déposant un recours amiable.

Dans le département, la commission de médiation (COMED) se réunit se réunit 1 fois par mois. Les dossiers déclarés prioritaires sont signalés aux principaux bailleurs sociaux du département.

Actuellement, les situations pouvant être reconnues prioritaires au titre du DALO sont les suivantes :

- Etre dépourvu de logement (sans domicile fixe, hébergé par un tiers...)

- Avoir une décision de justice relative à l'expulsion du logement, sans possibilité de relogement ;
- Etre hébergé dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale de façon continue depuis plus de 6 mois, ou être logé temporairement dans un logement de transition ou un logement-foyer depuis plus de 18 mois ;
- Etre logé dans des locaux impropres à l'habitation, ou présentant un caractère insalubre ou dangereux (y compris une situation d'insécurité liée à des actes de délinquance) ;
- Etre handicapé, ou avoir à charge une personne handicapée, ou avoir à charge au moins un enfant mineur, et occuper un logement indécent ou suroccupé ;
- Etre demandeur d'un logement social depuis un délai supérieur au délai anormalement long ( 24 mois en Charente-Maritime) sans avoir reçu de proposition adaptée à ses besoins (par exemple : nombre de personnes à loger) et capacités (par exemple : loyer adapté à vos ressources) ;
- La loi 3DS a introduit un nouveau critère de saisine DALO (Art.91, L.441-2-3 CCH) pour «handicap » sans condition de délai.

En 2021, la commission a examiné 408 recours pour une demande de logement (DALO) et 27 pour une demande d'un hébergement ou d'un logement de transition (DAHO).

Le nombre de recours pour un logement a augmenté de 90 % en 2021 par rapport à 2020 (193 recours supplémentaires). La commission de médiation, qui se réunit tous les mois, examine 40 dossiers en moyenne par séance, en comptant les recours DAHO et les recours gracieux.

En 2021, 33% des demandes (soit un total de 144 demandes) DALO étaient originaires de l'agglomération de La Rochelle. On observe sur ce territoire une augmentation de 23% par rapport à 2020.

## **2.2. Les publics du Plan Logement D'Abord (PLDA) et du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Publics Défavorisés (PDALHPD)**

Dans le cadre du PDALHPD 2017-2022 et du Plan pour le Logement d'Abord, et de lutte contre le sans-abrisme, au sein des différentes catégories de ménages prioritaires, l'Etat met l'accent sur certaines catégories.

A noter que le PDALHPD est actuellement en cours de révision et que toute évolution réglementaire sera intégrée de fait dans le PPGDIDLS.

Les ménages relevant actuellement du PLDA sont :

- Personnes reconnues prioritaires au titre du DALO : les personnes reconnues prioritaires par la commission de médiation instituée dans le cadre du droit au logement opposable en vertu de l'article R441-14-1 du CCH ;
- Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition : CHRS, CPH, IML, sous-location, résidences sociales, résidences habitat jeunes, centre d'hébergement d'urgence ou logements d'urgence (ALT) ;

- Réfugiés : personnes ayant obtenu le statut « réfugié » ou bénéficiant de la protection subsidiaire ;
- Ménages sans abri ou en abri de fortune.

Les publics prioritaires au titre du PDALHPD et indiqués à l'Art. L.441-1 du CCH sont les suivants :

« a) Personnes en situation de handicap, au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;

b) Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique mentionné au 9° de l'article L. 312-1 du même code ;

c) Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale ;

d) Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;

e) Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;

f) Personnes exposées à des situations d'habitat indigne ;

g) Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre 1er du même code ;

g bis) Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords, lorsque l'autorité judiciaire a imposé à la personne suspectée, poursuivie ou condamnée et pouvant être à l'origine d'un danger encouru par la victime de l'infraction, une ou plusieurs des interdictions suivantes :

-une interdiction de se rendre dans certains lieux, dans certains endroits ou dans certaines zones définis dans lesquels la victime se trouve ou qu'elle fréquente ;

-une interdiction ou une réglementation des contacts avec la victime ;

h) Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévu à l'article L. 121-9 du code de l'action sociale et des familles ;

i) Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme prévues aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10 du code pénal ;

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



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

l) Personnes menacées d'expulsion sans relogement ;

m) Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, dans les conditions prévues à l'article L. 222-5 du code de l'action sociale et des familles, jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge. »<sup>1</sup>

### 3. La situation sur le territoire de l'agglomération de La Rochelle

#### 3.1. Les instances qui existent pour l'accompagnement des ménages les plus fragiles

Sur la Charente-Maritime, et sur la Communauté d'agglomération en particulier, il existe plusieurs Commissions, dispositifs ou encore structures pour accompagner les ménages les plus en difficultés :

- La CCAPEX, (Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives) départementale qui est déclinée en commissions locales, dont une sur l'arrondissement de La Rochelle. Son rôle est de coordonner, évaluer, et piloter le dispositif départemental de prévention des expulsions locatives ;
- L'ILHL (Instance Locale de l'Hébergement et du Logement), qui se réunit tous les mois, sur l'arrondissement de La Rochelle et qui est en charge de l'examen des dossiers les plus complexes ;
- La Commission du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation), qui permet d'évaluer les conditions de satisfaction de la demande d'hébergement et de logement adapté ;
- Le Pôle Départemental de Lutte contre l'habitat indigne.

#### 3.2. Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement

De multiples acteurs interviennent dans le domaine de l'accompagnement social des demandeurs de logements sociaux et des locataires du parc social (CCAS, Département...). Au regard de la multiplicité des intervenants, le PDALHPD a mis en place un référentiel commun d'évaluation sociale en matière de demande d'hébergement et de logement, et notamment :

- La définition de critères détaillés d'un référentiel commun de diagnostic social des ménages éligibles au Plan et l'intégration de l'évaluation sociale dans les outils existants d'enregistrement de la demande ;
- La mise à disposition auprès de l'ensemble des partenaires d'un Guide de l'hébergement et du logement en Charente-Maritime présentant l'ensemble des

---

<sup>1</sup> Article L441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation

dispositifs d'accompagnement social et des offres de logement et d'hébergement (publics ciblés, acteurs compétents, procédures...).

#### 4. Repérage des situations dites « complexes » et identification de l'instance chargée de les examiner sur la CA de La Rochelle

Le PPGDIDLS doit proposer la liste des situations des demandeurs de logements sociaux qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner.

Les ménages dont la situation nécessite un examen particulier peuvent être repérés selon différents moyens :

- Les ménages reconnus DALO après la décision favorable de la commission de médiation (Art. L441-2-3) seront repérés de fait ;
- Les ménages prioritaires au sens de l'article L.441-1 du CCH (repérés via le logiciel Imhoweb) ;
- Les autres ménages ne relevant pas de priorité définie, mais nécessitant un examen particulier, seront repérés par le SIAD, les associations, les CCAS, les travailleurs sociaux, les bailleurs sociaux...

Au quotidien, ce rapprochement offre-demande est réalisé par le biais de plusieurs commissions évoquées précédemment et qui se réunissent parallèlement : les CALEOL (commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements) ; les commissions de médiation DALO ; les commissions locales des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) et l'Instance locale d'hébergement et du logement (ILHL).

Cette dernière instance a été mise en place par le PDALHPD sur chaque arrondissement de Charente-Maritime. **L'ILHL de l'arrondissement de La Rochelle (qui comprend la CA de La Rochelle, la CDC de l'île de Ré et la CDC Aunis Atlantique) a en charge l'examen des situations dites « complexes », « c'est-à-dire restées sans réponse dans le cadre des dispositifs de droit commun ou nécessitant des interventions multiples et articulées. Cet examen a donc pour objet la recherche entre acteurs de solutions adaptées et partagées ainsi que la coordination des diverses interventions et leur suivi dans le temps. »<sup>2</sup>**

L'ILHL se réunit une fois par mois et est co-présidée par le représentant territorial de l'Etat et le représentant du Département. Elle est composée de représentants de la DDETS, des Délégations Territoriales du Département, de la CAF, de la MSA, des EPCI et des communes, des CCAS, des bailleurs sociaux, des bailleurs privés, des associations et du SIAO.

Comme indiqué dans **le règlement intérieur des ILHL**, les situations complexes sont identifiées par l'ensemble des partenaires et en amont de l'ILHL une note écrite et argumentée doit être communiquée à la Délégation territoriale afin de valider ou non la présentation de la situation en commission et les éléments s'y rapportant.

La présentation des situations tient compte des éléments suivants :

- La situation familiale, sociale et financière, situation au regard de l'emploi ;
- Le parcours hébergement / logement ;

---

<sup>2</sup> Règlement Intérieur des Instances Locales de l'Hébergement et du Logement – PDALPHD de la Charente Maritime.

- Le motif de la demande, les souhaits de la famille,
- Les antécédents au regard des accompagnements sociaux déjà exercés.

L'exposé des situations est réalisé par la structure à l'origine de l'inscription de la situation complexe à l'ordre du jour. Des présentations collégiales peuvent également être réalisées et des éléments complémentaires sont apportés par tous les membres de la commission en fonction de ma connaissance qu'ils en ont.

Les membres de l'instance statuent sur les dossiers mis à l'ordre du jour, et en fonction des éléments examinés, rendent un avis ou prennent une décision :

- De rejet en précisant le motif ;
- D'ajournement du dossier ;
- D'attribution de logements, d'extrême urgence, de propositions de candidatures de logements à loyer abordable ;
- D'orientation vers un autre dispositif (pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne, CHRS, etc...).

Les décisions sont prises à la majorité des voix des membres présents (le Président ou les co-Présidents de l'instance ayant voix prépondérante). Les situations sont marquées « signalées ILHL » par la Délégation Territoriale soit dans Imhoweb, soit auprès du SIAO.

Sur le territoire de l'agglomération de La Rochelle, il est proposé d'inscrire l'action de l'ILHL, dans l'optique de favoriser les parcours résidentiels des ménages du territoire, en ciblant les demandes :

- En délai anormalement long sans prospection ni proposition ;
- Celles classées par les CALEOL en seconde position plus de 2 fois.

Des critères pourront être définis pour affiner la liste des situations des demandeurs retenues par l'instance. Ces critères, qui ne seront pas forcément figés sur la durée du Plan, seront à définir collectivement avec les partenaires. Il conviendra notamment d'être vigilant à l'évolution de la situation des demandeurs localement et à l'impact de l'intégration de la cotation sur le traitement des demandes hors délai.

A noter que dans le cadre de la révision du PDALHPD, le fonctionnement de cette instance pourra être amené à évoluer. Les évolutions seront intégrées de fait au présent document.

## 5. La prise en compte des demandes de mutations

En 2021, sur le territoire de la Communauté d'agglomération de La Rochelle, il y a eu 3 701 demandes de mutations pour 334 attributions, soit 9% des demandes satisfaites, contre 16% pour les demandes hors mutations (SNE 2021).

En lien avec le document cadre d'orientations et la Convention Intercommunale d'Attribution, chaque bailleur s'engage à favoriser les mutations au sein de son parc par les actions suivantes:

- Répondre aux objectifs définis dans les Conventions d'Utilité Sociale ;
- Faciliter et développer les mutations inter bailleurs afin d'améliorer la fluidité du parc de logement ;
- Faire des propositions adaptées aux ménages pour favoriser un parcours résidentiel « positif ».

L'examen de l'occupation des logements, mis en place par la loi ELAN, des locataires de plus de trois ans vise directement à fluidifier les parcours résidentiels au sein du parc social, notamment en identifiant des logements qui ne sont pas ou plus adaptés aux ménages qui les occupent. Avec un accompagnement et une communication adaptés, les bailleurs proposeront des solutions adaptées aux ménages.

En plus de ce que prévoit chaque bailleur social sur la mutation au sein de leur parc social, décliné dans leur Convention d'Utilité Sociale respective, trois cas de figure sont différenciés par les bailleurs sociaux, à des degrés plus ou moins poussés :

- Les demandes de mutation qui restent difficiles à satisfaire, et qui sont essentiellement les cas où il y a dégradation du logement actuel et/ou des dettes de loyers. Pour ces situations, les bailleurs sociaux s'engagent à chercher des solutions adaptées (proposition de logements plus petits et/ou moins chers, mise en place d'un plan d'apurement en cas de dettes de loyers...);
- Les demandes de mutation des personnes qui se retrouvent seules ou en couple dans un grand logement suite à l'évolution de la structure familiale (départ des enfants...), s'inscrivant dans un parcours résidentiel, sont à prendre en compte avec une attention particulière ;
- Les attributions réalisées dans le cadre des programmes neufs ne doivent pas se faire uniquement à des ménages en mutation, dans l'idée de ne pas vider les logements existants.

### **ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE**

**Action 7 : S'assurer d'un bon repérage des situations « complexes » et préciser le public cible de l'instance des cas particuliers**

**Action 8 : Conforter le rôle de l'Instance Locale Hébergement-Logement comme instance d'examen des situations particulières sur le territoire de la CA de La Rochelle**

**Action 9 : Favoriser les mutations dans le parc social**

## IV. La mise en place de la cotation de la demande

---

Le système de cotation de la demande constitue un outil d'aide à la décision tant pour la désignation des candidatures examinées en Commission d'Attribution Logement et d'Examen d'Occupation des Logements que pour l'attribution des logements sociaux. Ce dispositif consiste à attribuer des points au dossier des demandeurs de logement social, en fonction de critères objectifs et d'éléments de pondération établis préalablement, portant sur la situation du ménage rapporté à un logement donné ou à une catégorie de logement, ou à l'ancienneté de la demande.

Introduit de façon facultative par la loi ALUR, la loi ELAN du 23 novembre 2018 rend sa mise en place obligatoire pour les EPCI concernés par la réforme des attributions et l'inscrit dans le PPGDIDLS. La date initiale d'obligation de mise en place du système de cotation fixé au 31 décembre 2021 par la loi ELAN a été revu par le décret du 17 décembre 2019 relatif à la cotation de la demande au 1<sup>er</sup> septembre 2021. Dernière évolution en date, l'article 22 du projet de loi 3DS a prévu de modifier la loi ELAN en repoussant la date de mise en œuvre de la cotation au 31 décembre 2023.

Le plan prévoit un système de cotation de la demande dans le respect des priorités et des critères définis à l'article L. 441-1 du CCH. La cotation est intégrée dans le dispositif de gestion de la demande mentionné à l'article L. 441-2-7 du CCH.

### 1. Les objectifs de la mise en œuvre de la cotation de la demande

La mise en place d'un dispositif de cotation de la demande relève de la compétence de l'agglomération de La Rochelle en tant que chef de file de la politique d'attribution sur le territoire.

Le système de cotation mis en place doit être compatible avec les orientations du document cadre et les objectifs de la Convention Intercommunale d'Attribution.

La mise en place d'un système de cotation de la demande recouvre plusieurs objectifs :

- Déterminer les catégories de la demande à satisfaire prioritairement au sein du territoire,
- Rapprocher l'offre et la demande, réduire la part d'appréciation subjective et éviter les éventuelles pratiques discriminatoires,
- Mettre en dialogue les priorités d'attribution des différentes parties prenantes avec la généralisation de la gestion en flux des logements des réservataires,
- Assurer une transparence des systèmes de décision.

### 2. Le fonctionnement du système de cotation de la demande

La cotation consiste à attribuer un nombre de points à chaque demande, en fonction de critères de cotation qui auront été définis dans la grille de cotation finale. **La cotation de la demande doit être considérée comme un outil d'aide à la décision.** Il ne s'agit pas d'établir un classement des demandeurs qui aurait pour conséquence d'introduire une procédure de désignation automatique des candidats ou d'attribution des logements. Ce système de cotation doit éclairer les décideurs.

Le système de cotation participe à la mise en œuvre du droit au logement opposable et doit être cohérent avec la définition des publics prioritaires tels que définis dans le document cadre. Ainsi, les ménages reconnus DALO par la commission de médiation doivent ressortir avec la cotation la plus élevée, au même titre que les ménages prioritaires.

Le système de cotation doit être compatible avec les orientations et objectifs adoptés en CIL et doit :

- Prendre en compte la diversité de la demande locale et les besoins des personnes fragiles,
- Favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des QPV en permettant l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social,
- Favoriser l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des QPV,
- Faciliter l'accès des personnes handicapées à des logements adaptés.

Plusieurs critères seront à prendre en considération pour la cotation :

- Le DALO,
- Les priorités de l'Art. L441-1 du CCH,
- L'ancienneté de la demande,
- Les refus de proposition.

### **3. La transparence du système de cotation**

Postérieurement au dépôt de sa demande, le demandeur doit avoir accès aux informations suivantes :

- Critères de cotation,
- Modalités de pondération,
- Cotation de sa demande,
- Eléments lui permettant d'apprécier le positionnement relatif de sa demande par rapport aux autres demandes, pour une typologie et une localisation de logement analogues à celui demandé,
- Délai d'attente constaté en fonction de la typologie et de la localisation de logement demandé,
- Conditions dans lesquelles les refus de logement adapté à ses besoins et capacités ont des effets sur la cotation de la demande et la nature de ces effets.

### **4. La cotation de la demande sur le territoire de la CA de La Rochelle**

Afin d'anticiper la mise en œuvre de ce système, plusieurs réunions ont été pilotées par l'Union Régionale HLM Nouvelle-Aquitaine entre les mois de janvier et novembre 2020. Rassemblant les EPCI partenaires au niveau régional puis départemental, ainsi que les bailleurs sociaux et l'Etat, ces réunions ont essentiellement eu pour objet de discuter des pondérations des critères de la grille de cotation.

A quelques exceptions près, ce sont les mêmes pondérations qui ont été retenues à l'échelle de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle et déclinées dans le cadre du plan. Des

groupes de travail organisés à l'échelle de l'agglomération (actions 12 et 13 du PPGDIDLS) pourront proposer des modalités de traduction de la cotation sur les volets de la communication auprès du grand public et de l'évaluation du dispositif.

La grille de cotation ci-dessous présentée s'inscrit dans l'obligation réglementaire du respect des objectifs de l'article L.441 du Code de la Construction et de l'Habitation, et des priorités définies à l'article L. 441-1.

			Points
<b>Ancienneté par mois</b>			<b>1</b>
<b>Critères uniques</b>			
<b>Logement actuel</b>	<b>Propriétaire ou locataire</b>	Locataire d'un logement social	<b>10</b>
		Locataire ou sous-locataire d'un logement privé	<b>15</b>
		Propriétaire occupant	<b>5</b>
	<b>Sans domicile</b>	Camping	<b>25</b>
		Habitat mobile	<b>25</b>
		Hôtel	<b>25</b>
		Occupant sans titre, squat	<b>20</b>
		Sans abri, abri de fortune, bidonville	<b>35</b>
	<b>Hébergement ou logement à caractère temporaire</b>	Hébergé chez un particulier	<b>20</b>
		Hébergé chez vos parents ou vos enfants	<b>15</b>
		Hébergé dans un logement à titre temporaire	<b>20</b>
		Logement de fonction	<b>10</b>
		Résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS)	<b>25</b>
		Centre départemental de l'enfance et de la famille ou centre maternel	<b>25</b>
		Résidences étudiantes ou universitaires	<b>10</b>
		Logé en logement-foyer (FJT, FTMA, FPA, FPH), en résidence sociale ou pension de famille (maisons relais)	<b>25</b>
Appartement de coordination thérapeutique		<b>25</b>	
Structure d'hébergement (CHRS, CHU, CADA...)		<b>25</b>	

Critères cumulatifs		Points
Motif de la demande	Nul	0
	Changement de lieu de travail	20
	Départ de personne à charge(s) du foyer	5
	Divorce, séparation	10
	Logement éloigné du lieu de travail	10
	Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	25
	Logement indigne	25
	Logement non décent	15
	Logement non décent + enfant mineur	5
	Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	10
	Procédure d'expulsion	10
	Rapprochement familial	10
	Rapprochement des équipements et services	10
	Logement bientôt démoli	10
	CDD, Intérim	5
	Sortie d'une période de chômage de longue durée	10
	Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé	25
	Personnes victimes de viol/traité des êtres humains/sortie de prostitution	25



	Points
<b>Situation dans le logement actuel (critères cumulatifs)</b>	
Sur-occupation	10
Sur-occupation + mineur	5
Sous-occupation	10
<b>Taux d'effort actuel</b>	
Moins de 30%	0
De 30 à 40%	10
De 40 à 50%	15
> 50%	20
<b>Contingents</b>	
Nul	0
DALO	100
<b>CAL</b>	
Point par attribution CAL (rang 2 ou plus)	5

Refus demandeur	Points retirés
1er refus	0
2ème refus	-5
3ème refus	-5
4ème refus	-5
etc.	-5

Comme décrit dans le programme d'actions, les pondérations proposées pour les deux grilles ci-avant pourront évoluer sur la période de mise en œuvre du PPGDIDLS, en fonction de la pertinence des évolutions proposées à l'occasion du bilan annuel ou de l'évaluation triennale. Les actions ci-après décrites, listent les partenaires associés à la réalisation de ces évaluations.

La traduction du système de cotation dans le présent Plan doit également s'accompagner d'une définition du contenu de l'information due au public et aux demandeurs sur la cotation. Cette information est rendue par les partenaires du Plan, dans le cadre du fonctionnement du Service d'Accueil et d'Information précédemment décrit, et selon un contenu défini ci-avant et à préciser de manière plus détaillée lors de l'actualisation de la Convention d'accueil et d'information des demandeurs d'un logement social.

Concernant l'évaluation de ce système, elle s'envisage à deux niveaux :

- au plan qualitatif, il s'agit de s'interroger à plusieurs titres, à partir de questions qui relèvent d'une liste non exhaustive à préciser lors des évaluations annuelles : l'apport de ce système, tant au stade de l'instruction des demandes de logements sociaux que lors des CALEOL ; la participation de ce système à une plus grande lisibilité du processus d'instruction et d'attribution ; difficultés liées à la traduction de ce système dans les pratiques d'instruction ;

- au plan quantitatif, il s'agit d'analyser par le suivi d'indicateurs (cf. partie « observation et évaluation du plan »), si la mise en place du système de cotation conduit notamment à une évolution des attributions aux demandeurs relevant d'une situation prioritaire au regard des critères nationaux mais également locaux (ces critères se démarquent par une pondération plus forte au sein de la grille de cotation).

### **ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE**

**Action 10** : Paramétrer le système de cotation au sein d'Imhoweb et prévoir la possibilité de l'évolution des fonctionnalités si des dysfonctionnements ou besoins d'évolutions sont identifiés par les guichets d'enregistrements.

**Action 11** : Réévaluer annuellement la pertinence des pondérations de la grille de cotation et celle de gestion des refus

**Action 12** : Mettre en œuvre la communication sur le système de cotation auprès du grand public et des demandeurs

**Action 13** : Evaluer annuellement la mise en œuvre du système de cotation de la demande de logement social

## **V. Programme d'actions et mise en œuvre du plan**

---

### **1. Programme d'actions**

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

## Action n°1 : Elaborer la convention du Service d'Information et d'Accueil de Demandeurs

### Volet du PPGDID

Volet n°1 : Le droit à l'information du demandeur

#### Objectifs

- Organiser le SIAD, liste des organismes et services adhérents au SIAD
- Etablir une liste détaillée et localisation des lieux d'accueil, d'enregistrement et de suivi de la demande en précisant leurs fonctions pour chacun (niveau 1, 2 ou 3)
- Définir le rôle de la CA comme pilote chargé de l'animation du SIAD ainsi que son suivi

#### Acteur(s) pilote(s)

CA de La Rochelle

#### Partenaire(s)

Communes adhérentes à l'AFIPADE  
Bailleurs sociaux et Action Logement  
SIAO  
DDETS et CD17

**Calendrier prévisionnel :** Avant début 2024

## Action n°2 : Mettre en place un réseau des guichets d'accueil et former les agents d'accueil

### Volet du PPGDID

Volet n°1 : Le droit à l'information du demandeur

#### Objectifs

- Identifier l'ensemble des agents d'accueil en lien avec les demandeurs (en particulier dans les communes et CCAS)
- Définir un socle commun d'information à délivrer et mise en place de règles communes
- Créer une boîte à outils numérique qui sera envoyée à tous les guichets d'accueil et actualisée régulièrement
- Organiser des formations à destination des personnes travaillant dans les guichets d'accueil ou amenées à être en relation avec les demandeurs

#### Acteur(s) pilote(s)

CA de La Rochelle  
Guichets du SIAD

#### Partenaire(s)

AFIPADE  
ADIL

**Calendrier prévisionnel :** Tout au long de la durée du PPGDIDLS

## Action n°3 : Améliorer la qualité et la diffusion de l'information délivrée au demandeur en amont d'un dépôt de demande et dans le cadre du suivi

### Volet du PPGDID

Volet n°1 : Le droit à l'information du demandeur

#### Objectifs

- Délivrer une information uniformisée sur le parc de logement social et les délais d'attributions sur le territoire de la CA
- Améliorer le niveau d'information délivré aux particuliers
- Produire les supports d'information nécessaire (plaquette d'information, boîte à outils numérique pour les guichets du SIAD, actualisation des sites internet...)
- Actualiser régulièrement l'information diffusée auprès du grand public et l'ensemble des outils qui seront diffusés auprès des guichets

#### Acteur(s) pilote(s)

CA de La Rochelle  
Guichets du SIAD

#### Partenaire(s)

AFIPADE

**Calendrier prévisionnel** : Mise à jour des supports d'information avant début 2024 et ensuite tout au long de la durée du PPGDIDLS

## Action n°4 : Inscrire la Communauté d'Agglomération de La Rochelle comme coordinateur du SIAD

### Volet du PPGDID

Volet n°1 : Le droit à l'information du demandeur

#### Objectifs

- Mettre en place le suivi et l'animation du dispositif par le service Habitat et Politique de la Ville
- Mettre en place de ressources et d'informations communes à diffuser auprès de l'ensemble des guichets du SIAD
- Réaliser un bilan annuel sur le fonctionnement du SIAD et proposer d'éventuels ajustements

#### Acteur(s) pilote(s)

CA de La Rochelle

#### Partenaire(s)

Guichets du SIAD

**Calendrier prévisionnel** : Annuellement sur la durée du PPGDIDLS

## Action n°5 : Assurer une communication autour du fonctionnement du logiciel Imhoweb et de l'adhésion à l'AFIPADE

### Volet du PPGDID

Volet n°2 : Organisation de la gestion partagée de la demande

### Objectifs

- Relayer et fournir aux communes de l'agglomération des informations sur le fonctionnement du logiciel Imhoweb
- Accompagner les communes de l'agglomération non guichets d'enregistrement pour qu'elles le deviennent
- Améliorer la connaissance et le suivi des demandes et des attributions

### Acteur(s) pilote(s)

CA de La Rochelle

### Partenaire(s)

Communes non adhérentes à l'AFIPADE AFIPADE

**Calendrier prévisionnel** : Tout au long de la durée du PPGDIDLS

## Action n°6 : Conforter la place de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle dans les instances de l'AFIPADE

### Volet du PPGDID

Volet n°2 : Organisation de la gestion partagée de la demande

### Objectifs

- Participer activement au pilotage de l'outil
- S'assurer qu'il continue de permettre une gestion partagée de la demande au niveau intercommunal

### Acteur(s) pilote(s)

CA de La Rochelle  
AFIPADE

### Partenaire(s)

Guichets du SIAD

**Calendrier prévisionnel** : Tout au long de la durée du PPGDID

## Action n°7 : S'assurer d'un bon repérage des situations « complexes » et préciser le public cible à l'échelle de l'agglomération de l'Instance des cas particuliers

### Volet du PPGDID

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

### Objectifs

- Prendre en compte les publics prioritaires (en lien avec la CIA) ainsi que les autres situations « complexes » non comprises dans la liste des publics prioritaires
- Mettre en place un groupe de travail à l'échelle de l'agglomération pour préciser le public cible de l'instance et les modalités de son fonctionnement

### Acteur(s) pilote(s)

CA de La Rochelle  
Guichets de niveau 2 et 3

### Partenaire(s)

DDETS et Délégation territoriale du CD17

**Calendrier prévisionnel** : A lancer début 2024

## Action n°8 : Conforter le rôle de l'Instance Locale Hébergement-Logement comme instance d'examen des situations particulières sur le territoire de la CA de La Rochelle

### Volet du PPGDID

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

### Objectifs

- Participer activement aux commissions de l'ILHL mise en place à l'échelle de l'arrondissement de La Rochelle
- Suivre les évolutions éventuelles de l'instance dans le cadre du futur PDAHLPD

### Acteur(s) pilote(s)

CA de La Rochelle

### Partenaire(s)

Délégation Territoriale du CD 17 et DDETS  
Guichets du SIAD

**Calendrier prévisionnel** : Tout au long de la durée du PPGDIDLS

## Action n°9 : Favoriser les mutations dans le parc social

### Volet du PPGDID

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

### Objectifs

- Réunir un groupe de travail associant notamment les bailleurs, la CA, l'Etat et les communes adhérentes à l'AFIPADE sur la question des mutations
- Définir de façon partenariale les moyens pour favoriser les mutations internes et les mutations inter-bailleurs

### Acteur(s) pilote(s)

Guichets de niveau 3 et CA de La Rochelle

### Partenaire(s)

Guichets de niveau 1 et 2

**Calendrier prévisionnel** : A lancer début 2025

## Action n°10 : Paramétrer le système de cotation au sein d'Imhoweb et prévoir la possibilité de l'évolution des fonctionnalités si des dysfonctionnements ou besoins d'évolutions sont identifiés par les guichets d'enregistrement

### Volet du PPGDID

Volet n°4 : La mise en place d'un système de cotation de la demande et ses modalités de mise en œuvre

### Objectifs

- Décliner la cotation dans Imhoweb et réaliser des tests associés à son intégration
- Réaliser les mises à jour/évolutions au sein d'Imhoweb en lien avec la traduction du système de cotation à évaluer à l'occasion de bilans minima annuels, de l'utilisation de ce logiciel par les guichets d'enregistrement

### Acteur(s) pilote(s)

AFIPADE

CA La Rochelle

### Partenaire(s)

Guichets d'enregistrement (niveaux 2 et 3)

URHLM Nouvelle-Aquitaine

**Calendrier prévisionnel** : Avant fin 2023 puis annuellement

## Action n°11 : Réévaluer annuellement la pertinence des pondérations de la grille de cotation et celle de gestion des refus

---

### Volet du PPGDID

Volet n°4 : La mise en place d'un système de cotation de la demande et ses modalités de mise en œuvre

---

### Objectif

Réévaluer à mener selon notamment les résultats de l'évaluation annuelle du système et dans le respect des conditions réglementaires existantes

---

### Acteur(s) pilote(s)

Guichets du SIAD et UR HLM Nouvelle-Aquitaine

---

**Calendrier prévisionnel** : Evaluation annuelle sur la durée du PPGDIDLS

## Action n°12 : Mettre en œuvre la communication sur le système de cotation auprès du grand public et des demandeurs

---

### Volet du PPGDID

Volet n°4 : La mise en place d'un système de cotation de la demande et ses modalités de mise en œuvre

---

### Objectifs

- Créer un plan de communication à intégrer dans le cadre de la convention du SIAD
  - Réaliser le lancement de la communication dès 2023 pour les premiers éléments d'information
  - Mettre en œuvre une densification progressive de la communication tout au long de l'application du plan
  - Evaluer cette communication et réaliser d'éventuelles modifications et évolutions le cas échéant
- 

### Acteur(s) pilote(s)

Guichets du SIAD et UR HLM Nouvelle-Aquitaine

---

**Calendrier prévisionnel** : 2023 puis tout au long du PPGIDIDLS



## Action n°13 : Evaluer annuellement la mise en œuvre du système de cotation de la demande de logement social

---

### Volet du PPGDID

Volet n°4 : La mise en place d'un système de cotation de la demande et ses modalités de mise en œuvre

---

### Objectifs

- Evaluer sur le plan qualitatif la cotation (apport de ce système, tant au stade de l'instruction des demandes de logements sociaux que lors des CALEOL ; participation de ce système à une plus grande lisibilité du processus d'instruction et d'attribution ; difficultés liées à la traduction de ce système dans les pratiques d'instruction...)
  - Evaluer sur le plan quantitatif la cotation (analyse par le suivi d'indicateurs définis ci-dessous)
- 

### Acteur(s) pilote(s)

Guichets du SIAD et UR HLM Nouvelle-Aquitaine

---

**Calendrier prévisionnel** : Evaluation annuelle sur la durée du PPGDIDLS

## 2. Observation et évaluation du Plan

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs doit faire l'objet d'un suivi régulier afin d'évaluer les actions devant être mises en place. Elaboré pour une durée de 6 ans, des bilans réguliers permettent d'évaluer les actions, la participation de chacun des partenaires et éventuellement de réévaluer certaines actions en fonction de la pertinence et du contexte.

Le suivi du Plan devra permettre :

- D'évaluer le fonctionnement du SIAD
- De mesurer l'implication de chacun des acteurs dans la teneur de l'information délivrée aux demandeurs
- De vérifier la prise en compte des publics prioritaires.

### 2.1. L'organisation du suivi

Un bilan triennal sera élaboré à mi-parcours (trois ans après son adoption par la Communauté d'agglomération) et le contenu du Plan pourra être révisé en fonction de ses conclusions. Ce bilan est transmis pour avis au représentant de l'Etat ainsi qu'à la CIL. Ce bilan doit être rendu public.

Dans les six mois qui précèdent la fin du Plan, une évaluation devra être conduite par la Communauté d'agglomération, associant l'Etat ainsi que toutes les personnes morales ayant contribué à l'élaboration du PPGDIDLS et la CIL. Ce bilan sera remis au représentant de l'Etat et sera rendu public.

Entre le bilan triennal et le bilan final, des bilans annuels pourront être réalisés afin de mesurer l'impact et la pertinence de certaines actions. Ces bilans, non obligatoires, pourront être réalisés par la Communauté d'agglomération et présentés en CIL.



### 2.2. Les indicateurs de suivi

La Communauté d'agglomération de La Rochelle dispose d'un accès à Imhoweb et pourra par conséquent suivre les chiffres relatifs à la demande et aux attributions de logements sociaux ainsi que sur l'occupation du parc social (enquêtes OPS).

Par ailleurs, les guichets du SIAD pourront fournir un bilan d'activité à la Communauté d'agglomération deux fois par an, sur la base de critères définis ensemble et formalisés dans une grille répertoriée dans la Convention du SIAD. Ces données qualitatives permettront d'évaluer chaque lieu en fonction de leur niveau et de mesurer les différentes améliorations à apporter.

Des indicateurs sont proposés ci-dessous pour les thématiques suivantes :

- Qualification de l'offre de logements sociaux du territoire (le parc et son occupation),
- Suivi de la demande de logement social,
- Suivi des entrées / sorties dans le parc des logements sociaux.

L'échelle d'observation sera la Communauté d'agglomération et les communes de l'agglomération. Les indicateurs seront mis à jour tous les ans lorsqu'ils sont issus des données Imhoweb et RPLS, et tous les deux ans lorsqu'ils sont issus des données OPS.

⇒ **Qualification de l'offre de logements sociaux du territoire (le parc et son occupation)**

Plusieurs indicateurs permettent de qualifier l'offre de logements sociaux sur le territoire, et essentiellement les suivants :

Indicateurs	Sources
- Nombre de logements sociaux des bailleurs sociaux (typologie, financement, individuel /collectif, époque construction...) - Niveau de loyers des logements sociaux	RPLS
Taille moyenne des ménages	OPS
Répartition des ménages (composition familiale, âge de la personne de référence, niveau de ressources, activité)	OPS
Taux de vacance	RPLS
Taux de rotation	RPLS

⇒ **Suivi de la demande de logement social**

Plusieurs indicateurs permettent de qualifier les demandeurs d'un logement social sur le territoire et essentiellement les suivants :

Indicateurs	Sources
Nombre de demandeurs de logement social	AFIPADE Imhoweb
Caractéristiques des ménages demandeurs (composition familiale, taille des ménages, âge de la personne de référence, activité, ressources)	AFIPADE Imhoweb
Motifs de la demande	AFIPADE Imhoweb
Pression de la demande en fonction du parc existant	AFIPADE Imhoweb
Délai d'attente moyen des demandeurs	AFIPADE Imhoweb

### ⇒ Suivi des entrées / sorties dans le parc de logements sociaux

Plusieurs indicateurs permettent de qualifier les entrants et sortants du social sur le territoire, et notamment les suivants :

Indicateurs	Sources
Nombre de logements attribués dans l'année	AFIPADE Imhoweb
Temps d'attente moyen / médian pour obtenir un logement	AFIPADE Imhoweb
Pression de la demande (entre le nbre d'attributions et le nbre de demandes exprimées)	AFIPADE Imhoweb
Cotation des ménages attributaires selon leurs caractéristiques (composition familiale et taille des ménages, âge de la personne de référence, activité, ressources, caractère prioritaire de la demande)	AFIPADE Imhoweb
Motifs de la demande	AFIPADE Imhoweb

### 2.3. Révision et prorogation du Plan

Dans le cadre du suivi, une révision du plan est possible dans le cadre d'un avenant qui devra être validé par délibération en Conseil Communautaire.

Par ailleurs, à la suite du bilan final, le Plan en cours peut être prorogé pendant un an jusqu'à l'adoption du nouveau Plan par délibération du Conseil Communautaire.

# Annexes

---

## Annexe n°1 : Liste des lieux d'information et d'enregistrement de la demande de logement social sur l'agglomération de La Rochelle

### **Bailleurs sociaux (avec des bureaux d'accueil grand public sur le territoire de la CA)**

- Coopérative Charente-Maritime Habitat  
8 rue Eugène Thomas  
17000 La Rochelle  
Tél : 05.46.51.10.27
  
- Domofrance  
144 avenue du Maréchal Joffre  
17000 La Rochelle  
Tél : 09.70.83.00.03
  
- Habitat 17  
9-11 avenue de Mulhouse  
17041 La Rochelle Cedex 1  
Tél : 05.46.27.64.80
  
- Immobilière Atlantic Aménagement  
4 rue de la Somme  
17026 La Rochelle Cedex 1  
Tél : 05.46.52.06.06
  
- Noalis  
19 place Charles de Gaulle  
17138 Puilboreau  
Tél : 05.16.42.35.00
  
- OPH de l'agglomération de La Rochelle  
2 avenue de Varsovie  
CS 10555  
17023 La Rochelle Cedex 1  
Tél : 05.46.00.49.94

### **Bailleurs sociaux (avec du parc sur le territoire de la CA mais sans bureau d'accueil)**

- Aquitanis  
1 avenue André Reinson  
33028 Bordeaux  
Tél : 05.56.00.50.50
  
- Clairsienne  
233 avenue Emile Counord

33300 Bordeaux  
Tél : 05.56.29.22.92

- Erilia  
Bâtiment C, Parc d'Activité Kennedy  
5 avenue Rudolf Diesel  
33700 Mérignac  
Tél : 05.57.21.04.50
- ICF Habitat Atlantique  
56 rue Carles Vernet  
33800 Bordeaux  
Tél : 05.46.44.25.01
- Semis  
52 cours Genêt  
BP 70171  
17116 Saintes Cedex  
Tél : 05.46.93.79.51

#### **Communes adhérentes à l'AFIPADE**

- Commune d'Angoulins-sur-Mer  
Avenue du Commandant Lisiak  
17690 Angoulins-sur-Mer  
Tél : 05.46.56.80.25
- Commune d'Aytré  
Place des Charmilles  
17442 Aytré  
Tél : 05.46.30.19.30
- Commune de Châtelailon-Plage  
20 boulevard de la Libération  
17340 Châtelailon-Plage  
Tél : 05.46.30.46.46
- Commune de Dompierre-sur-Mer  
Hôtel de Ville  
Espace Michel Crépeau  
17139 Dompierre-sur-Mer  
Tél : 05.46.35.59.00
- Commune d'Esnandes  
21 avenue de la République  
17137 Esnandes  
Tél : 05.46.01.32.13
- Commune de La Jarne

Rue de l'Eglise

17220 La Jarne

Tél : 05.46.56.63.64

- Commune de Lagord

1 rue de la Métairie

17140 Lagord

Tél : 05.46.00.62.00

- Commune de L'Houmeau

26 rue de la République

17137 L'Houmeau

Tél : 05.46.50.91.91

- Commune de La Rochelle

Service Logement

Place de l'Hôtel de Ville

17086 La Rochelle Cedex 2

Tél : 05.46.51.50.72

- Commune de Marsilly

5 bis rue des Ecoles

17137 Marsilly

Tél : 05.46.01.30.10

- Commune de Nieul-sur-Mer

Rue de Beauregard

17137 Nieul-sur-Mer

Tél : 05.46.37.40.10

- Commune de Périgny

3 rue du Château

17180 Périgny

Tél : 05.46.44.16.22

- Commune de Puilboreau

29 rue de la République

17285 Puilboreau Cedex

Tél : 05.46.68.01.88

- Commune de Saint-Rogatien

Place de l'Eglise

17220 Saint-Rogatien

Tél : 05.46.56.60.77

- Commune de Sainte-Soulle

39 rue Aunis

17220 Sainte-Soulle

Tél : 05.46.37.00.35

- Commune de Saint-Xandre  
Rue de l'Océan  
17138 Saint-Xandre  
Tél : 05.46.37.20.69

- Commune de Vérines  
15 rue de la Verrerie  
17540 Vérines

### **Autres partenaires**

- DDETS  
5 place des Cordeliers  
17000 La Rochelle  
05.46.35.25.30

- Action Logement  
4 rue de la Somme  
17000 La Rochelle  
Tél : 09.70.80.08.00

- Conseil Départemental de la Charente-Maritime  
85 boulevard de la République  
CS 60003  
17076 La Rochelle Cedex 9  
Tél : 05.17.83.43.17

- SIAO 17  
⇒ L'Escale  
23 rue Pascal  
17440 Aytré  
Tél : 05.17.83.46.57

- ⇒ Altea Cabestan  
34 avenue de la Résistance  
17000 La Rochelle  
Tél : 05.46.27.18.80



## Annexe n°2 : Glossaire

ADIL :	Agence Départementale d'Information sur le Logement
AFIPADE :	Association des Fichiers Partagés de la Demande de Logement Social
CALEOL :	Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements
CCAPEX :	Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions
CCAS :	Centre Communal d'Action Sociale
CCH :	Code de la Construction et de l'Habitat
CA :	Communauté d'Agglomération
CHRS :	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIA :	Convention Intercommunale d'Attribution
CIL :	Conférence Intercommunale du Logement
COMED :	Commission de médiation
CPH :	Centre Provisoire d'Hébergement
DALO :	Droit au Logement Opposable
DDETS :	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DREAL :	Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement
EPCI :	Etablissement Public de Coopération Intercommunale
ILHL :	Instance Locale de l'Hébergement et du Logement
IML :	Intermédiation Locative
PDALHPD :	Plan Départemental d'Action Pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PLDA :	Plan pour le Logement d'Abord
PLH :	Programme Local de l'Habitat
PPGDIDLS :	Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs de Logement Social
QPV :	Quartier Prioritaire de la Ville
SIAD :	Service d'Information et d'Accueil du Demandeur
SIAO :	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
SNE :	Système Nationale d'Enregistrement

## Annexe n°3 : Répartition du parc social par commune (données RPLS 2021)

COMMUNES	ZONAGE QPV/PRU	LLS RPLS 2021	PLAI	PLUS	PLS	PLI	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7
ANGOULEMS	B1	140	43	93	4		9	32	64	29	5		
AYTHE	B1	947	166	698	66	17	27	278	372	204	64	2	
BOULAGNEUF	C	6	2	4						6			
CHATELAILLON-PLAGE	B1	153	32	108	12	1	4	34	77	33	5		
CLAYETTE	C	15	4	11				5	6	4			
CROIX-CHAPPEAU	C	11	5	6					5	6			
DOUZE	B1	160	40	120			5	25	75	46	9		
DOUZE	B2	66	17	49				2	52	12			
ESNANDES	B1	102	15	87				22	43	30	7		
L'HOUMEAU	B2	81	11	55	15			4	37	35	5		
LA JARNE	C	49	6	27	16			3	17	26	3		
LA JARRIE	B1	519	236	231	52		207	73	146	82	11		
LAGORD	B2	53	13	40				8	32	12	1		
MARSILLY	C	7	2	5					7				
MONTRON	B1	360	60	268	31	1	5	75	131	115	34		
NIEUL-SUR-MER	B1	593	118	442	33		13	147	267	144	22		
PERIGNY	B1	393	86	287	2	18	6	128	165	84	8		
PUILBOREAU	B1	13 712	531	11 963	797	421	2 006	2 891	4 505	3 448	799	49	12
LA ROCHELLE	C	2		2					2				
SAINT-CHRISTOPHE	C	12	2	10				2	4	6			
SAINT-MEDARD-D'AUNIS	B2	84	12	69	3			9	31	37	7		
SAINT-ROGATIEN	B2	113	34	79				33	59	21			
SAINTE-SOULLE	B2	35	8	27				5	17	12	1		
SAINT-VIVIEN	B2	181	50	126	5			19	123	38	1		
SAINT-XANDRE	B1	20	5	15				1	8	9	2		
SALLES-SUR-MER	C	4	2	2					2	2			
THAIRE	C	20	5	15					17	3			
VERINES	B2	17 838	1 505	14 839	1 036	458	2 282	3 796	6 264	4 444	984	51	12
YVES													
<b>Cda LA ROCHELLE</b>		<b>17 838</b>	<b>1 505</b>	<b>14 839</b>	<b>1 036</b>	<b>458</b>	<b>2 282</b>	<b>3 796</b>	<b>6 264</b>	<b>4 444</b>	<b>984</b>	<b>51</b>	<b>12</b>