



Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information du Demandeur

Version corrigée après consultation

Grand Chambéry

Direction de l'urbanisme et du développement local

106 allée des Blachères – CS 82618 – 73026 Chambéry cedex

04 79 96 86 32- grandchambery.fr -  [@GrandChambery](https://twitter.com/GrandChambery) - cmag-agglo.fr

SOMMAIRE

1. PRESENTATION GENERALE DES DISPOSITIFS REGLEMENTAIRES	4
Rappel du contexte et des objectifs	4
2. LE CONTEXTE LOCAL ET LA DEMARCHE D'ELABORATION DU PLAN.....	6
Présentation du contexte territorial	6
La méthode de travail.....	7
Conduite et modalités d'élaboration du nouveau plan.....	7
Déroulement de la méthode de travail.....	7
2. LES ORIENTATIONS.....	9
ORIENTATION N°1. Conforter le service d'accueil des demandeurs	9
☐ Action n°1 Réglementaire : Assurer le fonctionnement et la hiérarchisation du service d'accueil	9
☐ Action n°2 <i>Evolution</i> : Harmoniser et partager un socle d'information entre les différents guichets et acteurs.....	12
☐ Action n°3 <i>Evolution</i> : Mettre en place des actions collectives de partage d'information auprès des demandeurs	13
☐ Action n°4 <i>Locale</i> : Assurer une veille sur les expériences d'actions partenariales concernant les lieux d'accueil et actions d'information partagée menées dans d'autre territoire	13
ORIENTATION N°2. Améliorer la communication et l'information des demandeurs	14
☐ Action n°5 <i>Evolution</i> : Actualiser et diffuser les supports d'information auprès du grand public	14
☐ Action n°6 <i>Locale</i> : Communiquer annuellement un support sur les « chiffres clés » du logement social.....	15
ORIENTATION N°3. Définir et partager les modalités locales d'enregistrement	16
☐ Action n°7 <i>Réglementaire</i> : Définir le processus d'enregistrement de la demande	16
☐ Action n°8 <i>Réglementaire</i> : Assurer les modalités de gestion partagée de la demande	17
ORIENTATION N°4. Accueillir et accompagner les publics en difficulté	19
☐ Action n°9 <i>Réglementaire</i> : Améliorer l'organisation collective du traitement des ménages en difficulté pour accéder et se maintenir dans le logement	19
ORIENTATION N°5. Poursuivre la qualification du parc.....	20
☐ Action n°10 <i>Evolution</i> : Assurer l'observation de l'occupation du parc social.....	20

ORIENTATION N°6. Partager les modalités d'attribution.....	22
☐ Action n°11 <i>Evolution</i> : Opérationnaliser le système de cotation et actualiser la charte partenariale	22
☐ Action n°12 <i>Règlementaire</i> : Suivre la gestion en flux en lien avec les communes	24
☐ Action n°13 <i>Règlementaire</i> : Partager et définir les critères de priorité des demandes de mutation.....	25
 MISE EN OEUVRE ET SUIVI DU PPGDID.....	 26
 Synthèse des actions	 28
 Annexes.....	 30
Annexe n°1 : Liste des guichets du 1 ^{er} niveau.....	31
Annexe n°2 : Liste des guichets du 2 nd niveau enregistreurs	33
Annexe n°6 : sYSTEME DE COTATION DE CHAMBERY	37
Annexe n°7 : Cadre REGLeMENTAIRE	39
 Lexique.....	 43

RAPPEL DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS

Afin d'améliorer la lisibilité, l'efficacité et l'équité des attributions de logements sociaux, une réforme importante avec la **loi n° 2014-366 du 24 mars 2014** pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (dite loi « ALUR ») et la **loi n° 2014-173 du 21 février 2014** de programmation pour la ville et la cohésion urbaine (dite loi « Lamy ») a été mise en place.

Ainsi la Communauté d'agglomération de Grand Chambéry a été dotée par la loi de nouvelles responsabilités en matière de gestion des demandes et d'attribution de logement social.

Tout EPCI doté d'un PLH approuvé doit élaborer un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur (PPGDID).

Un premier PPGD a été approuvé le 21/12/2016 en conseil communautaire. Un travail de bilan et de révision des différents documents-cadre a été mené (document-cadre, PPGD, CIA) en 2024 et présenté à la CIL en décembre 2024.

Ce plan définit les orientations destinées à :

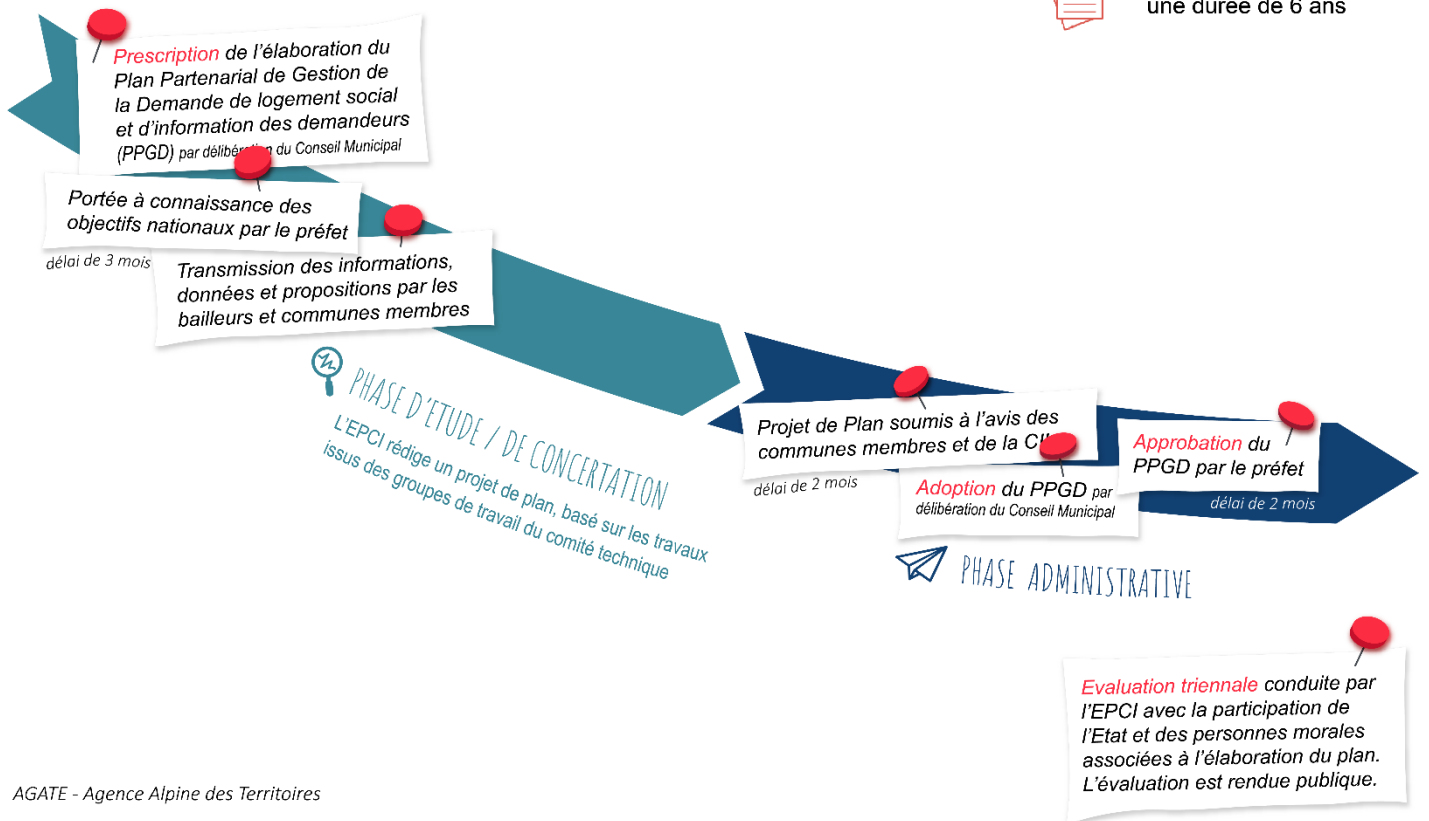
- Assurer, une **gestion partagée des demandes de logement social** en mettant en commun les demandes et les pièces justificatives, les informations relatives à la situation des demandeurs et le traitement de leur dossier ;
- Satisfaire, le droit à l'information des demandeurs sur tout le territoire par la création et l'organisation d'un service commun d'information et d'accueil, l'harmonisation et la précision des informations transmises (caractéristiques du parc, délais moyens d'attente), la réception du demandeur à sa demande ;
- Organiser, collectivement le traitement des demandes de logement des ménages en difficulté ;
- Favoriser, les mutations au sein du parc social ;
- Prévoir et suivre, le système de cotation de la demande qui constitue un outil d'aide à la décision pour l'attribution des logements ;
- Assurer, le suivi de la gestion en flux.

Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des Demandeurs (PPGDID)

Procédure d'élaboration



Document adopté pour une durée de 6 ans



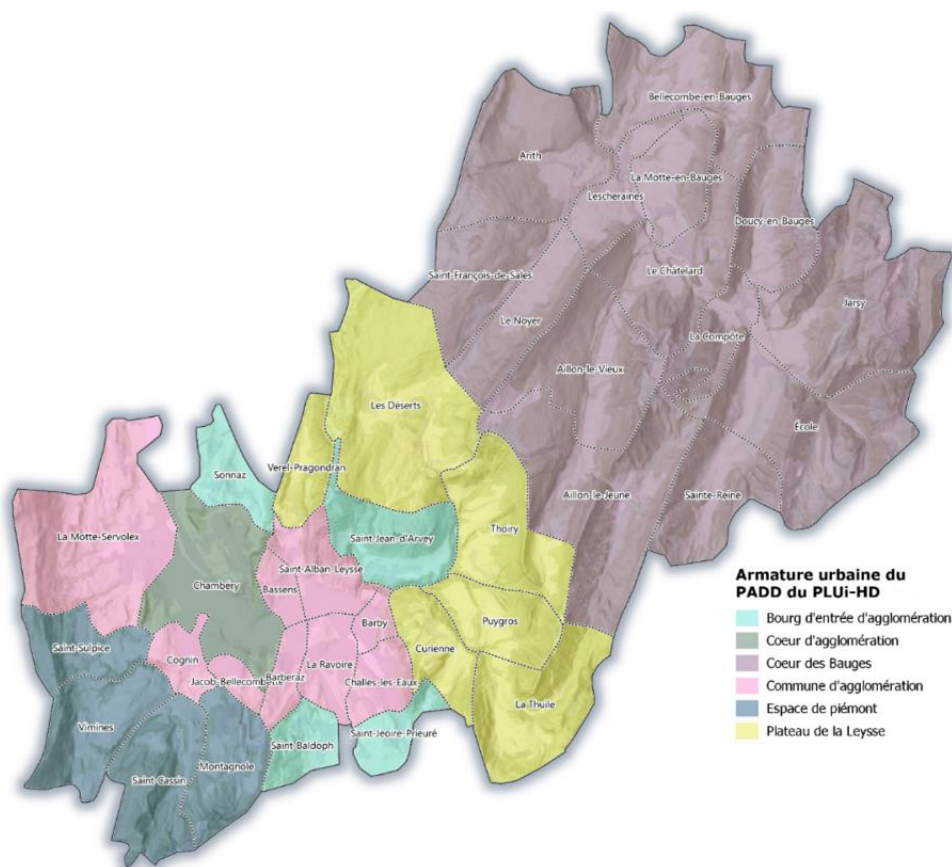
PRESENTATION DU CONTEXTE TERRITORIAL

La communauté d'Agglomération de Grand-Chambéry regroupe aujourd'hui **38 communes**, réunissant **138 240 habitants** au total. Ce sont environ 6 200 habitants supplémentaires qui habitent sur l'agglomération par rapport à 2014, soit l'équivalent d'une commune comme Saint-Alban-Leysse. L'agglomération constitue le principal pôle urbain d'un département attractif.

Grand Chambéry a approuvé son Plan Local d'Urbanisme Intercommunal Habitat et de Déplacements (PLUI-HD) le 18 décembre 2019. Ce document d'urbanisme vise à planifier et gérer le développement et l'aménagement du territoire sur l'ensemble des 38 communes de l'intercommunalité à l'horizon 2030.

Elaboré par la communauté d'agglomération en partenariat avec l'ensemble des communes du territoire, le PLUI HD définit les orientations d'aménagement du territoire de Grand Chambéry en termes de logements, de mobilité, de transition énergétique, de cadre de vie, d'économie, de tourisme, d'agriculture, de préservation des espaces naturels... Ces orientations sont mises en œuvre par une réglementation de l'usage des sols s'imposant aux demandes d'autorisation d'urbanisme.

Le PLUI-HD s'attache tout particulièrement à détailler la programmation et les actions à déployer en termes d'Habitat et de Déplacements. Il remplace le programme local de l'habitat et le plan de déplacements urbain, pour une meilleure coordination des politiques publiques d'aménagement.



LA METHODE DE TRAVAIL

Conduite et modalités d'élaboration du nouveau plan

En application de cette réforme, la Communauté d'agglomération a créé la conférence intercommunale du logement (CIL) puis approuvé un Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs par délibération du 21 décembre 2016 pour une durée de six ans. Un bilan triennal a été réalisé et soumis pour avis à la conférence intercommunale du logement le 8 novembre 2019 et au préfet de la Savoie.

Le Plan est arrivé à terme le 21 décembre 2022. L'élaboration d'un nouveau Plan a été lancée par délibération n°012-23C du 26 janvier 2023 et conduite.

Conformément au code de la construction et de l'habitation, le président a sollicité la désignation d'un représentant des organismes bailleurs sociaux mentionnés à l'**article L. 411-2** et des sociétés d'économie mixte de construction et de gestion de logements sociaux mentionnées à l'**article L. 481-1**.

Les actions et orientations du document seront pensées et mises en œuvre en cohérence avec les publics ciblés, des enjeux identifiés et objectifs visés par le **Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées** (PDALHPD) de la Savoie (en cours d'élaboration qui sera adopté et effectif le 1^{er} janvier 2026), durant les 6 ans de validité du PPGDID.

L'élaboration du PPGDID a été conduite par un comité technique constitué de représentants de Grand Chambéry, de l'Etat, du Département, d'Action Logement et des bailleurs sociaux. Un représentant de la ville-centre a été associé. Une réunion de concertation sur le projet de Plan, à laquelle ont été conviés les communes membres de Grand Chambéry et le représentant des organismes bailleurs sociaux, a été organisée le 7 février 2025.

Conformément au code de la construction et de l'habitation, le projet de Plan sera soumis pour avis aux communes membres et à la Conférence intercommunale du logement.

Déroulement de la méthode de travail

Elaboration d'un diagnostic et enjeux en matière de demande, d'attribution, d'occupation et de fonctionnement du parc social :

Il s'agissait dans un premier temps de dresser un portrait du fonctionnement du logement social sur le territoire permettant de comprendre les flux qui s'y exercent, à travers l'analyse du parc social, de son occupation et des mouvements qui l'affectent. L'objectif était également d'observer l'évolution menée ces dernières années avec une comparaison des données de 2018 à 2023 :

- Analyse statistique à partir des données RPLS et SNE
- Approfondissement qualitatif : confrontation des analyses quantitatives au travers des échanges menés avec les bailleurs sociaux en comité technique en juin 2024.

Elaboration d'un bilan du PPGD

Un bilan des actions du PPGD a été réalisé au travers d'un travail concerté, sous la forme d'ateliers et de temps de réflexion réunissant les partenaires.

- Mai 2024 : Réalisation d'un bilan des actions du PPGD et de la CIA sous forme d'ateliers en COTECH. L'objectif était de dresser un bilan des différentes actions menées et de faire ressortir les grands enjeux pour l'élaboration des nouveaux documents.
- Juin 2024 : Mise en place d'un groupe de travail dont l'objectif était de hiérarchiser et prioriser certaines actions à partir des ateliers effectués en mai 2024.

Elaboration d'une stratégie commune afin d'identifier les actions à mener dans le nouveau PPGDID :

- Octobre 2024 : Présentation en COTECH des grandes orientations retenues et de la trame des documents (PPGDID, Document cadre et CIA) ;
- 7 février 2025 : Réunion de concertation avec les communes et le représentant des bailleurs sociaux pour présentation, échanges et avis sur la démarche développée ;
- 28 février 2025 : présentation des documents cadres en CIL pour avis à émettre.

ORIENTATION N°1. CONFORTER LE SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS

- **Action n°1 Réglementaire : Assurer le fonctionnement et la hiérarchisation du service d'accueil**

Contexte et constats :

- De **multiples lieux d'accueil** en mairie fournissent différents niveaux d'information, d'accompagnement et de conseils, selon si elles disposent d'un service logement ;
- Les **guichets d'enregistrement**, dont 4 antennes physiques à Grand Chambéry assurent une fonction importante d'information des demandeurs ;
- **Action Logement**, réservataire, dispose d'une antenne au Bourget-du-Lac ;
- De multiples **relais d'information** sur le territoire en particulier les centres sociaux du département. Les centres sociaux de certains secteurs font remonter qu'une demande de rendez-vous sur 2 est sollicitée par les usagers en raison de problématique logement (accès, maintien, prévention des expulsions) ;
- Mise en place en 2025 par Grand Chambéry de **permanences « Logement Jeunes »** dans le cadre de l'AMI Logement d'Abord avec la FOL Savoie.

Objectif stratégique :

Le service d'information et d'accueil du demandeur de logement social est assuré au travers d'une organisation commune entre les partenaires de l'information du demandeur :

Les objectifs poursuivis par les partenaires sont les suivants :

- D'assurer le relai d'une personne « ressource » au sein des communes pour garantir la qualité de l'information et l'orientation des demandeurs ;
- Garantir l'accessibilité aux lieux d'accueil
- Optimiser et améliorer le service qui est rendu et qu'il soit accessible à tous, y compris les personnes en difficulté ;
- Permettre à tous les accueillants d'accéder et de se maintenir à un niveau d'information suffisant pour répondre aux demandes et garder une fluidité dans l'utilisation du SNE. Créer une culture commune à tous les acteurs ;
- De multiples lieux d'accueil de différentes natures : mairies, bailleurs sociaux, Action logement, Maisons France Service, CCAS, ...
- Fiabiliser les dossiers de demande de logement en proposant un accompagnement qualitatif des demandeurs, tout en incitant le demandeur à fournir les pièces justificatives le plus en amont possible

Organisation : ¹

Dans l'immédiat, cette organisation s'appuie sur les lieux d'accueil existants, portés par les centres sociaux du département, les bailleurs sociaux, les mairies, les Maisons France Services, les CCAS, les guichets d'enregistrements et Action Logement, favorisant ainsi la proximité avec le public.

¹ Voir Annexe n°1 et n°2 sur la liste des guichets en annexe n°1 et n°2 pages 31 et 33

Aussi, les partenaires mettront en œuvre les actions nécessaires permettant de :

- Conserver les services d'accueil personnalisés et locaux destinés aux demandeurs, assurés par les mairies ;
- Rendre consultable le bilan de l'attribution des logements locatifs sociaux établi chaque année par les bailleurs sociaux dans le cadre du service d'accueil d'information et d'accueil (**article L.441-2-8 du CCH**)

En application du CCH, une **convention d'application** sera élaborée et signée par les acteurs afin de formaliser l'engagement des partenaires au sein de cette démarche.

Le rôle de chaque guichet a été défini, afin que chacun ait connaissance des missions de l'ensemble des partenaires, afin d'informer, d'accompagner, et d'orienter le grand public vers l'interlocuteur qui sera le plus adapté pour lui apporter une réponse à sa situation. L'organisation des guichets est détaillée dans le tableau ci-dessous :

1 ^{er} niveau de Guichet	Rôle	Missions	Acteurs
Informer et Oriente le Grand public	Informer	Délivre une information de premier ordre aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social	<ul style="list-style-type: none"> • Centres sociaux du département (CSD 73) • Communauté d'Agglomération de Grand Chambéry (CAGC) • Les communes de Grand Chambéry • Maison France Service (MFS) • Les bailleurs sociaux • Action Logement • Centre Communal d'Action Social • CSD 73 • Les bailleurs • Maisons France Services (MFS) • Chambéry • Action Logement
		Propose une information sur les procédures applicables et les modalités de dépôt d'une demande, ainsi que sur les documents nécessaires	
		Délivre une information sur le contexte locale (tension, parc, délais, cotation)	
		Diffuse les supports de communication et d'information	
	Orienter	Orienté vers un ou plusieurs autres lieux d'accueil et d'information qui pourront répondre de façon adéquate aux attentes formulées par le demandeur (exemple : contingents réservataires)	
		Orienté vers les aides/ assistances numériques du territoire	
		Pré-identifie et oriente les publics en difficulté, qui pourraient être reconnu comme publics prioritaires (au titre du PDALHPD et/ou du CCH) vers les travailleurs sociaux du département.	
	Conseiller	Conseille et aide à la formalisation de la demande, qualification de la demande de logement social *	
		Propose des entretiens individuels pour accompagner le demandeur dans son inscription du Portail Grand Public (PGP)	
		Explications et accompagnement sur la plateforme AL'IN	
		Reçoit et aide à l'enregistrement des salariés du secteur privé de 10 salariés et plus	

2 nd niveau de Guichet	Rôle	Missions	Acteurs
Enregistrer	Enregistre les demandes	Collecte les CERFA	<ul style="list-style-type: none"> • CSD 73 • Les bailleurs sociaux • Action Logement
		Enregistre toutes demandes reçues dans le délai réglementaire sur le SNE	
		Valide les demandes déposées via le site de saisie en ligne	
		Assure la réception des demandeurs qui se sont enregistrés auprès d'eux et qui sollicitent un entretien. Les demandeurs ayant formulés une demande sur le portail grand public devront adresser leur demande de rendez-vous auprès d'un des guichets d'enregistrement de leur choix.	
		Définit une date d'entretien obligatoire avec le demandeur de logement social, dans un délai d'un mois ²	
	Assure la gestion des dossiers	Assure la gestion des dossiers incomplets	
		Renouvelle et annule les demandes	

Les mairies ayant signer une convention de réservation en flux peuvent disposer d'un accès au SNE consultant à leur demande. Le cas échéant, elles peuvent renseigner le demandeur sur les informations saisies sur le SNE.

L'ensemble des acteurs en lien avec les usagers (travailleurs sociaux, SIAO, bailleurs, ...) est tenu de rappeler la nécessaire complétude/ mise à jour de la demande de logement social (pour connaître les pièces nécessaires pour la complétude des dossiers les usagers pourront se référer à la documentation du service public : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10007>)

Mise en œuvre :

- Conventionner le service d'information et d'accueil du demandeur (SIAD) durant les deux premières années ;
- Proposer des temps de formation auprès du personnel des communes disposant d'un parc de logement social, des conseillères numériques des Maisons France Services et du personnel des CCAS et de tous professionnels recevant des demandeurs de logement sociaux. Evaluer à une par an, dont l'objet sera construit en fonction des besoins émis par les acteurs ;
- Rendre lisible les missions de chaque lieu d'accueil ;
- S'appuyer sur les permanences Logement Jeunes pour les moins de 30 ans³ ;
- Proposer la mise en place d'un espace collaboratif entre tous les guichets du territoire afin qu'ils puissent échanger facilement et s'entraider. Les sensibiliser à cet outil.

Acteurs :

² NB : l'OPAC Savoie ne prend pas de rendez-vous pour les demandeurs, mais reçoivent à l'accueil les demandeurs lorsqu'ils se présentent

³ Une vigilance est à conserver, sur la pérennité du dispositif

La DDETSPP, le Département 73, le CSD 73, la CA Grand Chambéry, Action Logement, les Bailleurs Sociaux, les 38 communes de CAGC, les conseillères numériques et les MFS

Suivi et évaluation :

- Un bilan du fonctionnement du service d'information et d'accueil sera réalisé annuellement afin de proposer des ajustements et des actions à mettre en œuvre si besoin ;
- Signer la convention du SIAD.

➤ Action n°2 Evolution : Harmoniser et partager un socle d'information entre les différents guichets et acteurs

Contexte et constats :

Le plan partenarial de gestion de la demande, doit permettre de diffuser aux demandeurs les informations sur l'accès au logement social sur le territoire. Certaines informations, sont nationales, et cadrent les règles générales en matière d'accès au parc locatif social. Par ailleurs, le demandeur est en droit d'accéder aux informations propres au territoire, afin d'avoir une connaissance sur le logement auquel il peut prétendre, ses droits en fonction de sa situation, ainsi que les informations concernant l'attribution de logement :

- Expliquer les droits et les obligations ;
- Bien informer sur les possibilités de démarches en ligne, délivrer l'information qualitative sur l'offre du territoire permettant d'orienter le demandeur sur sa demande.

Objectif stratégique :

- Partager un socle d'information commun entre l'ensemble des acteurs ;
- S'assurer de la mise à disposition du grand public et des demandeurs de conseils et d'information complète et harmonisée sur la demande et les attributions ;
- Réorienter les publics et des demandeurs spécifiques vers des dispositifs adaptés à leur situation, parfois autre que le logement social et/ou vers des structures pouvant répondre aux besoins d'accompagnement ;

Le socle d'information partagé entre les acteurs, à transmettre aux demandeurs ⁴:

Les informations générales d'ordre national :

- Les règles générales et les conditions d'accès ;
- Les critères de priorité CCH et DALO ;
- Les modalités de dépôt de la demande ;
- La liste des pièces justificatives ;
- Le délai d'attente et le contexte de saturation.

Les informations locales :

- Les procédures et démarches locales ;
- La liste des lieux d'accueil, d'information et des guichets enregistreurs ;
- Les critères de cotation ;
- Les caractéristiques du parc social ;
- Les différents contingents réservataires.

⁴ Voir Annexe n°3 sur le socle d'information partagé et leur transmission aux demandeurs, page 35

Les informations individuelles :

- Les principales étapes du traitement de la demande ;
- Les décisions ;
- La description du logement proposé ;
- Les conséquences éventuelles en cas de refus .

Mise en œuvre :

- Inscription dans la convention du SIAD ;
- Valoriser les supports d'information existant (Etat notamment, CSD 73, département 73 , bailleurs, ...) ;
- Communiquer sur les pièces justificatives nécessaires à chaque critères de la grille de cotation ;
- Proposer une carte simple du nombre de logements sociaux par communes sur le site internet de la CA Grand Chambéry.

Acteurs :

La DDETSPP, le Département 73, le CSD 73, la CA Grand Chambéry, Chambéry, les 38 communes, les Bailleurs Sociaux, Action Logement, les MFS, les CCAS

Suivi et évaluation :

- Réunion des acteurs
- Evolution de la fréquentation

➤ **Action n°3 Evolution: Mettre en place des actions collectives de partage d'information auprès des demandeurs**

Mise en œuvre :

- Mise en place d'actions collective pour favoriser le niveau d'informations des demandeurs en exerçant une rotation des intervenants (bailleurs sociaux, travailleurs sociaux ...) ;
- Les modalités d'organisation seront définies en COTECH. Il est envisagé dans l'immédiat un rythme de 6 mois.

Suivi et évaluation :

Evolution des sollicitations individuelles auprès des bailleurs sociaux et assistantes sociales sur de l'information de premier niveau.

Acteurs :

Les Bailleurs Sociaux, Action Logement, Travailleurs sociaux

➤ **Action n°4 Locale : Assurer une veille sur les expériences d'actions partenariales concernant les lieux d'accueil et actions d'information partagée menées dans d'autre territoire**

Un groupe de travail sera mis en place afin d'engager une veille sur les actions partenariales menées dans d'autres territoires concernant les lieux d'accueil et actions d'information partagées. Il observera également la création et l'organisation de lieux communs en vue de développer le service rendu au demandeur.

Ce groupe de travail pourra utilement s'informer sur les expériences existantes afin d'enrichir la réflexion, si besoin en s'appuyant sur des experts.

Suivi-évaluation :

- Evaluation annuelle des actions par le groupe de CoTech de la CIL

ORIENTATION N°2. AMELIORER LA COMMUNICATION ET L'INFORMATION DES DEMANDEURS

➤ Action n°5 *Evolution* : Actualiser et diffuser les supports d'information auprès du grand public

Contexte et constats :

Elle est encadrée par la loi : Le demandeur doit connaître: les critères et leur pondération, la cotation de sa demande et la distribution des cotations pour une demande analogue, le délai d'attente de référence constaté pour un produit analogue et les cas dans lesquels les refus de logement ont des effets sur la cotation de la demande et la nature de ces effets.

- Dans l'immédiat : mobilisation des outils nationaux (portail grand public) et communication unifiée sur le territoire (site internet de Grand Chambéry)
- Existence du site grand public « ma demande de logement social » qui délivre un grand nombre d'information : lieux d'enregistrement, parc social par commune, délai d'attente ;
- Nécessité de délivrer une information cohérente aux demandeurs.

Objectifs stratégiques :

- Harmoniser les informations à destination du grand public et sur le site internet de Grand Chambéry ;
- Assurer le suivi et l'actualisation du support d'information à destination du Grand public réalisé au printemps 2024 ;
- Responsabiliser le demandeur dans son parcours et lui permettre de mieux cibler sa demande ;

Mise en Œuvre :

- S'appuyer sur le site internet grand public ;
- Harmoniser et compléter les informations délivrées au grand public et aux demandeurs ;
- Permettre aux bailleurs sociaux et aux réservataires de mieux apprécier la demande ;
- Diffuser les supports existants également auprès de tous les relais d'information (ADIL, autres réservataires, assistantes sociales, ...) ;
- Valoriser les supports de communication existants (site internet grand public notamment)
- Mettre à disposition du grand public une information générale harmonisée sur l'accès au logement social via la plaquette d'information papier et/ou numérique, le site internet du PGP, et les sites internet des différents partenaires (les informations transmises se baseront sur le socle d'information précisé dans l'action n°2).

Composition de la plaquette d'information

- Comment déposer et les étapes de l'enregistrement
- Les pièces justificatives

- Le système de cotation de la demande
- Les étapes d'attribution
- Les contacts

Acteurs :

La DDETSPP, le CSD 73, le Département 73, la CA Grand Chambéry, Action Logement, les Bailleurs sociaux, les 38 communes de la CAGC, la FOL de Savoie

Suivi-évaluation :

Bilan annuel en cotech sur les besoins de modifications des supports en fonction des évolutions réglementaires et des remarques formulées par les demandeurs.

- **Action n°6 Locale : Communiquer annuellement un support sur les « chiffres clés » du logement social**

Contexte et constats :

Tous les ans, les bailleurs actualisent les données sur la demande, et les attributions. Ces données, permettent de comprendre et d'évaluer la tension qui existe sur le territoire de Grand Chambéry en matière de logement.

Objectifs stratégiques :

Doter le territoire d'outils permettant d'informer de façon homogène le demandeur de logement social et l'inciter à être acteur de sa demande de logement.

Organisation :

Des informations sont mises à disposition via le Portail Grand Public sur l'offre et les attributions de logement par commune, bailleur et typologie.

En complément de cet outil, la Communauté d'Agglomération élaborera un document annuel sur les « chiffres clés », permettant une transparence sur les données du logement social local notamment :

- Le nombre de logements sociaux par typologie et localisation
- Les informations sur les éléments de confort : mode de chauffage, ascenseur, balcons, garages,
- La proximité avec les services et équipements publics : commerces, école, transports en commun...
- Informer sur la tension, et les délais d'attente

Par ailleurs, l'agglomération communiquera aux différents acteurs et membres de la CIL, ces éléments lors des COPIL annuels.

Mise en œuvre :

Production et communication d'un support contenant les chiffres-clés annuels et qui se réalise en deux niveaux :

- Une version simplifiée à destination du grand public ;
- Une version plus étayée à destination des partenaires et des communes.

Dans le cadre de ce support, un focus sur les QPV et QVA sera réalisé.

Acteurs :

La DDETS PP, la CA Grand Chambéry, les Bailleurs Sociaux, Action Logement

Suivi-évaluation :

- Création d'une maquette type à destination du grand public ;
- Création d'un support opérationnel à destination des acteurs.

ORIENTATION N°3. DEFINIR ET PARTAGER LES MODALITES LOCALES D'ENREGISTREMENT

- **Action n°7 Réglementaire : Définir le processus d'enregistrement de la demande**

Contexte et constats :

Les demandes de logement social sont enregistrées par les bailleurs sociaux et Action Logement dans les conditions définies au sein des conventions signées par le préfet, gestionnaire départemental du Système National d'Enregistrement, et les guichets d'enregistrement.

Le gestionnaire départemental assure également de manière régulière le suivi et le contrôle des procédures d'enregistrement, de qualité de de complétude de l'enregistrement, de renouvellement et de radiation par les bailleurs des demandes de logement social dans le SNE.

Parmi les bailleurs sociaux, 4 ont un guichet d'enregistrement physiquement situé sur le territoire :

- Espace Location à Chambéry, guichet unique pour Cristal Habitat
- L'agence de OPAC SAVOIE à Chambéry
- L'agence d'ICF Habitat Sud Est Méditerranée à Chambéry
- L'agence de Savoienne Habitat à Bassens

Objectifs stratégiques :

- Permettre un meilleur partage entre acteurs, des modalités locales d'enregistrement du territoire pour offrir une meilleure lisibilité du processus aux demandeurs;
- Identifier les modalités d'enregistrement et connaître leurs principales fonctions ;
- Lutter contre les difficultés concernant la complétude des dossiers, la survenance de propositions multiples et la difficulté d'analyse des refus ;
- Encourager l'enregistrement, la mise à jour et le renouvellement en ligne par les demandeurs et les guichets.

Le parcours du demandeur :⁵

Afin de faciliter le parcours des demandeurs, et leurs permettre une bonne lisibilité du processus de leur demande jusqu'à l'attribution d'un logement social, l'ensemble des guichets devront avoir la connaissance partagée des modalités d'enregistrement, de dépôt et d'attribution de logement social.

⁵ Voir le « Parcours du demandeur » détaillé en annexe 4 page 35

Réception du demandeur qui le souhaite :

Le demandeur devra être reçu dans un délai d'un mois maximum à réception de la demande. Toutefois les responsables de cette opération pourront contacter le demandeur sous un délai de 15 jours en cas de conditions particulières d'urgence de la demande, et en fonction de ce qui lui sera possible de faire.

Le déroulé de cet entretien devra permettre de :

- Vérifier l'adéquation des informations du CERFA ;
- Qualifier la demande en logement social ;
- Vérifier la cohérence entre l'offre et la demande ;
- Identifier et sensibiliser le demandeur sur les difficultés éventuelles : liées à la typologie demandée, le quartier, les ressources dépassant les plafonds, etc. ;
- Modifier le contenu de la demande si besoin ;
- Renseigner le demandeur sur le traitement de sa demande ;
- Renseigner le demandeur sur le dispositif de cotation de la demande et la cotation de sa demande ;
- Alerter sur les conséquences d'un refus du demandeur sur une proposition de logement.

Les lieux d'accueil et d'information inciteront les demandeurs qui y ont accès à enregistrer leur demande sur le portail grand public afin que les guichets d'enregistrements puissent consacrer les entretiens avec le public sur cet objectif plutôt que de la saisie.

La réussite de cette action est conditionnée par l'adhésion de tous les guichets enregistreurs.

Mise en œuvre et conditions de réussite :

- Informer sur ce parcours dans la plaquette diffuser au grand public
- Information du public ;
- Formation et prise de compétence des guichets d'enregistrement ;
- Information des communes et des travailleurs sociaux.

Acteurs :

L'Etat, les Bailleurs Sociaux, Action Logement, les MFS, les Mairies et les CCAS

Suivi-évaluation :

Un bilan sera réalisé afin d'évaluer le nombre de demandes d'entretien et par conséquent la capacité des guichets d'enregistrement à répondre dans les délais.

- **Action n°8 Réglementaire : Assurer les modalités de gestion partagée de la demande**

Contexte et constats :

Depuis le 1er octobre 2015, le Système National d'Enregistrement national a remplacé le logiciel départemental. Les accès ont été maintenus pour l'ensemble des bailleurs et action logement. Certaines des communes ayant accès au SNE ont signé une convention avec l'Etat concernant sa mise en œuvre. Le dossier unique nécessite la mise en place de règles de gestion et d'organisation communes. Le demandeur ne fournit qu'un seul exemplaire des pièces servant à la qualification ou à l'instruction de sa demande. Toute pièce demandée doit être partagée sur le SNE, en étant préalablement numérisée.

Objectifs stratégiques :

- S'appuyer sur le système national d'enregistrement pour gérer la demande ;
- Suivre les événements survenus dans le traitement de la demande (informations, pièces justificatives, désignation, inscription en CALEOL, examen, visite, décision, motifs de refus, signature du bail).

Organisation :

1/ La constitution du dossier partagé : les pièces demandées

Tous les guichets demandent à minima les pièces obligatoires à la constitution du dossier : pour rappel il s'agit :

- CERFA ;
- Pièce d'identité ou titre de séjour valide ;
- Avis d'imposition N-1 ;
- Justification de la situation familiale.

Qui permettent d'enregistrer la demande dans le délai légal d'un mois.

2/ Pour l'instruction avant passage en CAL/CALEOL

Les pièces complémentaires seront demandées par les bailleurs au moment de l'instruction du dossier en vue de l'attribution d'un logement. Cela permet d'avoir des pièces justificatives récentes qui ne nécessitent pas d'être réactualisées (sauf lors du renouvellement de la demande).

3/ La matérialisation du dossier partagé

Les guichets enregistreurs collaborant à la gestion partagée doivent participer au récolement des pièces justificatives et à leur enregistrement dans le SNE. Ils devront tous procéder à la numérisation et l'enregistrement des pièces dans le SNE.

Les bailleurs : répondent à leurs obligations réglementaires et alimentent la base SNE.

Mise en œuvre et conditions de réussite :

Accès et ouverture des droits au SNE pour les communes qui le souhaitent. L'agglomération recensera auprès des communes les demandes d'ouverture d'un droit d'accès et de les accompagnera dans cette démarche.

Point de vigilance : les systèmes sont différents du côté de l'Etat et du Département pour lesquels le suivi est configuré par MSD et non par EPCI

Acteurs :

La DDETSPP, la CA Grand Chambéry, les communes/CCAS, les Bailleurs Sociaux, Action Logement, la ville de Chambéry, les MFS, les réservataires

Suivi-évaluation :

- Signature des conventions SNE ;
- Mise en place d'une charte de gestion partagée ;
- Enregistrement, modification et gestion des pièces jointes et événements via le SNE.

ORIENTATION N°4. ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LES PUBLICS EN DIFFICULTE

- **Action n°9 Réglementaire : Améliorer l'organisation collective du traitement des ménages en difficulté pour accéder et se maintenir dans le logement**

Contexte et constats

Dans le cadre des attributions de logement se tiennent des commissions SIAO Bailleurs : en 2022 et dans l'objectif d'améliorer les attributions pour les personnes sans-abris et en hébergement, les services de l'Etat DDETSPP et Grand Chambéry ont mis en place une commission mensuelle réunissant les bailleurs sociaux et le SIAO. Cette commission a pour vocation d'étudier les candidats (hébergés depuis plus de 12 mois) ou sans abris reconnus prioritaires du contingent préfectoral (labellisation SYPLO). Sont examinés mensuellement l'ensemble des candidats éligibles au regard de la vacance dans le parc des bailleurs. Les ménages en difficulté sont ceux définis réglementairement dans le cadre du PDALHPD, du Plan Logement d'Abord et du CCH.

En parallèle, toujours dans le cadre de l'AMI Logement d'abord, Grand Chambéry a lancé un appel à projet le 16 octobre 2024, pour trouver un opérateur qui souhaiterait mettre en place une équipe pluridisciplinaire avec un cahier des charges détaillé. Celui-ci contenait :

- L'accompagnement de 40 personnes sans domicile (à la rue, en squat, hébergées chez des tiers ou en hébergement d'urgence) dont 10 jeunes sans ressources avec des besoins accrus en termes d'accompagnement sanitaire (troubles psychiques et/ou addictions) et social ;
- Le caractère pluridisciplinaire de l'équipe d'accompagnement constituée a minima de travailleurs sociaux, infirmiers, travailleur pair, et présence éventuelle de médecin, conseiller en insertion professionnelle, chargé de gestion locative.

Organisation :

L'Etat porte notamment :

- Le **service intégré d'accueil et d'orientation** (SIAO), qui oriente en fonction de la situation vers un hébergement ou un logement d'insertion ou de droit commun, avec ou sans accompagnement social ;
- L'**accompagnement vers et dans le logement** (AVDL), mesure prescrite par le SIAO qui permet d'accompagner les personnes en difficulté de logement : aide à la recherche et à l'accès au logement, aide au maintien dans le logement et lutte contre les expulsions ;
- L'**atteinte des objectifs annuels du Plan Logement d'abord 2023-2027** comportant le relogement des personnes hébergées et sans-abris, le développement des pensions de famille et résidences sociales, le relogement des bénéficiaires de la protection subsidiaire.

Le Département gère :

- Les **centres sociaux** qui sont relais d'information pour les usagers et pour l'instruction des demandes de réservation et inscription sur le contingent préfectoral ;
- Le **fonds solidarité logement** (FSL), qui permet d'attribuer des aides financières pour accéder ou se maintenir dans leur logement et/ou de bénéficier d'un accompagnement social personnalisé pour les ménages en difficulté d'insertion dans et par le logement (ASLL, AEB, MASP) ;
- L'**accompagnement social lié au logement** (ASLL), proposé en complément des aides financières aux ménages en difficulté dans leur parcours d'insertion dans et par le logement.

L'Etat et le Département co-pilotent :

- Le **plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées** (PDALHPD) qui définit les mesures destinées à permettre à toute personne en difficulté d'accéder à un logement décent et indépendant ou de s'y maintenir ;
- La **commission de coordination des actions de prévention des expulsions** (CCAPEX), qui a deux missions principales : le pilotage de la politique de prévention des expulsions locatives ;
- le traitement des situations individuelles complexes au sujet desquelles elle formule des avis et recommandations. Elle se réunit mensuellement ;
- La commission cas complexes.

Action Logement intervient également dans l'aide aux salariés en difficultés :

- Accompagnement CIL-PASS Assistance : possibilité pour les salariés en difficulté d'accès ou de maintien dans le logement de bénéficier d'un accueil par un conseiller social spécialisé, de la réalisation d'un diagnostic individuel, d'un accompagnement dans les démarches, d'une orientation vers les partenaires spécialisés et d'une mobilisation des aides Action Logement adaptées ;
- Mobilisation des aides AL adaptées pour les locataires ou les propriétaires, salariés d'entreprises de 10 salariés et plus du secteur privé.

Mise en Œuvre conditions de réussite :

- Participations de Grand Chambéry aux instances départementales (participation aux travaux d'élaboration du PDALHPD participation à l'équipe dédiée du PDALHPD, COREP et équipe dédiée, commissions DALO et CALEOL) de manière plus régulière ;
- Savoir reconnaître les publics prioritaires et essentiels : en s'appuyant sur les dispositifs et acteurs en places pour la labélisation des ménages prioritaires

Acteurs :

L'Etat, la DDETSPP, le Département 73, la CA Grand Chambéry, le SIAO, les Bailleurs Sociaux, Action Logement

ORIENTATION N°5. POURSUIVRE LA QUALIFICATION DU PARC

➤ Action n°10 Evolution : Assurer l'observation de l'occupation du parc social

Contexte et constats :

L'établissement de l'observatoire du parc dans les différents secteurs de l'agglomération servira d'outil et de base pour mieux appréhender les enjeux et les spécificités du territoire :

- Lors du choix des candidats à proposer par les réservataires au moment de la libération d'un logement ;
- Lors du choix de la CALEOL entre les différents candidats proposés.

Afin de constituer un outil opérant et adapté au contexte des quartiers, ces indicateurs seront constitués autant que possible à l'échelle de l'immeuble au sein des Quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), sous réserve de respect d'un seuil de confidentialité, sinon à l'échelle de sous-secteurs à définir. Dans les autres secteurs, en vue d'alléger le travail statistique, ces indicateurs seront constitués à l'échelle du quartier pour les Quartiers en veille active (QVA, dont le périmètre est plus petit) et de la commune pour le reste de l'agglomération (Chambéry hors QPV et QVA pour la ville centre).

Objectifs stratégiques :

L'intérêt de cet observatoire est d'avoir une veille, entre les partenaires, sur :

- Un niveau de cumul de difficultés sociales rencontré dans un immeuble ou un secteur ;
- Une différence significative de ces difficultés avec les autres secteurs ;
- Qui doivent inciter l'ensemble des intervenants dans le processus d'attribution à une vigilance particulière sur l'attribution réalisée.

En aucun cas, ce dispositif d'alerte ne doit conduire à bloquer (ou retarder) l'attribution d'un logement et contribuer au développement de la vacance.

- Assurer le suivi des indicateurs dans les différents secteurs de l'agglomération ;
- Intégrer ce suivi dans les données-clés qui seront transmises annuellement.

Mise en œuvre et conditions de réussite :

Intégrer le suivi dans les données-clés du rapport.

L'observatoire permettra de suivre les critères suivants :

Indicateurs de gestion :

- Taux de vacance (RPLS) ;
- Taux de mobilité (RPLS) ;
- Taux d'acceptation des propositions de logement (critère à constituer par les organismes).

Indicateurs sociaux :

- Taux d'activité professionnelle des majeurs (OPS) ;
- Part des ménages dont les ressources sont inférieures à 40% du plafond PLUS (OPS) ;
- Part des ménages bénéficiant des aides au logement (OPS) ;
- Part des familles monoparentales avec 3 enfants et plus (OPS).

Indicateurs de tension

- Niveau de tension par typologie de logement ;
- Niveau de tension par ressources des ménages ;
- Niveau de tension par typologie de logement niveau de loyer ;

L'indicateur sera calculé en plusieurs étapes :

- Calcul de la moyenne de l'agglomération pour chaque critère ;
- Affectation de l'indice 1 pour l'agglomération.

Pour chaque secteur (ou immeuble dans les QPV) et pour chacun des 7 critères : chaque point de pourcentage, en plus ou en moins par rapport à la moyenne de l'agglomération ajoute (ou enlève) un point à l'indice du secteur.

Du fait du caractère très discriminant de certains critères (refus proposition, bénéficiaires des aides au logement...) les partenaires pourront convenir de l'application de pondérations dans le calcul des indices.

Ces évaluations de critères alimenteront les réflexions sur la pertinence du système de cotation, et permettront d'entamer les réflexions annuelles pour le vérifier son efficacité, et son utilité

Acteurs :

Suivi-évaluation :

La mise à jour des indicateurs sera faite tous les ans après mises à jour des données sociales de l'enquête OPS, et la mise à disposition des données issues de RPLS, et partager à l'ensemble des membres de la CIL

De façon complémentaire, les partenaires pourront également s'appuyer sur l'outil cartographique SNE.

ORIENTATION N°6. PARTAGER LES MODALITES D'ATTRIBUTION

➤ Action n°11 Evolution : Opérationnaliser le système de cotation et actualiser la charte partenariale

Contexte et constats :

Grand Chambéry a déployé son système de cotation de la demande en juin 2024. Dans le même temps, elle a rédigé une charte locale de la cotation afin d'opérationnaliser son système.

La cotation de la demande est un outil d'aide à la décision des Commissions d'Attribution des Logements et d'examen de l'Occupation de Logements (CALEOL) qui demeurent seules compétentes pour décider des attributions des logements.

Le système de cotation de la demande définit notamment :

- Les critères de cotation choisis, leur pondération, les cas dans lesquels le refus d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeur a des effets sur la cotation de la demande ainsi que la nature de ces effets ;
- Les modalités d'évaluation périodique du système ;
- Les modalités et le contenu de l'information due au public et au demandeur.

Le système de cotation constitue une aide à la décision participant à la mise en œuvre des objectifs mentionnés à l'**article L. 441** tant pour la désignation des candidatures examinées en commission d'attribution que pour l'attribution des logements sociaux.

Il s'applique de manière uniforme, dans son principe comme dans toutes ses modalités, à l'ensemble des demandes de logement social sur le territoire concerné. Toutefois, le plan partenarial de gestion peut prévoir un système de cotation spécifique aux demandes de mutation des locataires du parc social.

Parmi les critères de cotation de la demande, un critère ou un ensemble de critères met en œuvre les priorités définies à l'**article L. 441-1**, notamment en faveur des personnes bénéficiant d'une décision favorable mentionnée à l'**article L. 441-2-3**.

Le système de cotation est compatible avec les orientations adoptées par la conférence intercommunale du logement et approuvées en application de l'**article L. 441-1-5**.

Le plan précise les informations communiquées au demandeur, notamment afin de lui permettre d'apprécier le positionnement relatif de sa demande par rapport aux autres demandes, ainsi que le délai d'attente moyen constaté, pour une typologie et une localisation de logement analogues à celui demandé.

Le plan prévoit la périodicité et les modalités d'évaluation du système de cotation, notamment au regard des objectifs mentionnés à l'**article L. 441** et des priorités fixées par l'**article L. 441-1** ainsi que des orientations adoptées par la conférence intercommunale du logement ou, pour la Ville de Paris, la conférence du logement, et approuvées en application de l'**article L. 441-1-5**.

Objectifs stratégiques :

- Mesurer les effets de la cotation sur les attributions et les équilibres territoriaux
- Identifier les conditions de sa mise en œuvre par les acteurs du territoire
- Identifier les publics et les situations pour lesquels la cotation répond mal aux besoins, et/ou qui seraient mal prises en compte par la grille de cotation, et notamment celles pour lesquelles des observations ont été formulées (situation de handicap, perte d'autonomie, violences familiales, rapprochement familial,...

La cotation⁶

Grand Chambéry a fait le choix d'utiliser l'outil de cotation proposé par le SNE :

- 24 **critères obligatoires** sont calculés automatiquement en fonction d'une interface avec le logiciel DALO et le logiciel SYPLO, des coches du CERFA ou calculés en fonction des champs libres du CERFA
- 9 **critères facultatifs** doivent être validés manuellement par le guichet. Il s'agit des critères de précisions complémentaires et de critères relevant de priorités locales.

Chaque critère doit être justifié par des pièces justificatives. L'ensemble des pièces demandées pour chaque critère est spécifié dans la *charte partenariale de la cotation* réalisée. Le délai d'attente moyen pour obtenir une demande d'attribution d'un logement locatif social sera renseigné lorsque le demandeur aura finalisé sa demande. Les critères des précisions complémentaires permettent de valoriser des publics nécessitant un traitement particulier. Sur les demandes de logement social, un nouvel onglet « cotation » affichera les critères des précisions complémentaires.

Tout guichet pourra accéder à ces critères :

- Soit sur l'onglet « cotation » du SNE
- Soit sur son propre outil (cf. SNE Dossier Interfaces_Gestion partagée)

Le guichet devra cocher le critère si la situation de la demande décrite dans le champ libre « Précisions complémentaires » correspond à la définition du critère. La validation du critère par le guichet entrainera l'ajout des points à la cotation de la demande.

Concernant la plateforme AL'IN :

Afin d'ouvrir un compte sur AL'IN et postuler sur la plateforme, Action Logement demandera de pièces complémentaires qui seront enregistrées sur le SNE (renseigner le SIRET de l'employeur sur le SNE, rajouter bulletins de paie, documents relatifs à la situation familiale).

La sélection des candidats via la plateforme AL'IN nécessite l'application d'un scoring interne qui permet de répondre à la vocation d'Action Logement et qui figure dans la Convention Quinquennale signée avec l'Etat.

Lorsque les candidats sont transmis au bailleur, la cotation s'applique et fait bien évidemment partie des éléments de décision dont s'empare la CALEOL.

⁶ Voir annexe n°4 sur le système de cotation de Grand Chambéry, pages 36-37

Par ailleurs, les éléments de scoring de la plateforme se rapprochent pour certains de ceux retenus sur le territoire : jeunes de moins de 30 ans, rapprochement du lieu de travail ou mobilité professionnelle, ancienneté.

Les situations relevant des publics prioritaires (handicap, violences, DALO, hébergés ou sans logement) font l'objet d'une identification en amont, et peuvent être orientés vers une offre spécifique.

Mise en œuvre et conditions de réussite

L'application de la cotation de la demande nécessite de renforcer la coopération des acteurs locaux et de fixer un certain nombre de « règles » de fonctionnement permettant d'harmoniser les modes opératoires des acteurs locaux.

A cet effet, une charte partenariale a été réalisée et vise à :

- Harmoniser les modalités d'application de la cotation de la demande et contribuer à sa fiabilité / son efficacité ;
- Veiller à la diffusion de la charte auprès des chargés d'enregistrement de chaque bailleur ;
- Faciliter la convergence des stratégies d'attribution et de peuplement ;
- Faciliter la mobilité dans le parc social et mieux répondre aux besoins des locataires dont la situation change :
 - Faire face aux situations de changement des locataires ;
 - Accompagner et conseiller.

Les acteurs :

Le Département 73, la DDETSPP, la CA Grand Chambéry, les Bailleurs Sociaux, Action Logement

Suivi-évaluation :

- Travailler sur les possibilités d'extraction des données des outils pour suivre les indicateurs ;
- Suivi de la qualification du parc social et de ses occupants grâce à l'outil cartographique du SNE ;
- Apport de données qualitatives par les bailleurs sur le fonctionnement social et locatif des résidences ;
- Pour la première année, le suivi sera réalisé une fois par an par le comité technique ;
- Les années suivantes, le suivi sera réalisé une fois par an. Le comité technique se réunira 2 fois par an au minimum ;
- Une actualisation régulière de la charte sera effectuée dans le cadre du suivi de la cotation de la demande.
- Le suivi régulier devra permettre de faire remonter des situations qui seraient mal prises en compte par la grille de cotation et notamment seront observées les situations suivantes : handicap, perte d'autonomie, violence familiales, rapprochement familiales.

Actuellement, l'outil SNE ne permet pas un suivi qualitatif de qualification de la demande. Lors de l'amélioration du système, il s'agira de faire évoluer les indicateurs pour suivre le système de cotation.

➤ **Action n°12 Réglementaire : Suivre la gestion en flux en lien avec les communes**

Contexte et constats :

La loi Elan a modifié les modalités de gestion des droits de réservation des logements locatifs sociaux. Désormais, depuis sa publication, la gestion en flux est le seul mode de gestion des droits de réservation

des logements locatifs sociaux. Le décret n° 2020-145 du 20 février 2020 relatif à la gestion en flux des réservations de logements locatifs sociaux précise les modalités de mise en œuvre de la gestion en flux : échelle de la convention de réservation, calcul du flux, logements soustraits du flux, taux du préfet, bilans, etc. et des collectivités locales.

Objectifs stratégiques :

La gestion en flux vise à apporter plus de souplesse et de fluidité dans la gestion du parc social, et précisément :

- Optimiser l'allocation des logements disponibles à la demande exprimée : elle permet au bailleur de s'affranchir des périmètres de programme et de contingent, et ainsi de mieux appairer l'offre et la demande en orientant le logement libéré vers un réservataire ;
- Faciliter la mobilité résidentielle ;
- Favoriser la mixité sociale en permettant la mobilisation du parc à bas loyer en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) en même temps que l'accès au logement des plus modestes.

Mise en œuvre et conditions de réussite :

Une instance de travail sur la gestion en flux a été mise en place via AURA HLM Savoie.

- Chaque année, avant le 28 février, le bailleur transmet aux réservataires le bilan des logements attribués par réservataire avec la typologie, le financement, la taille, le loyer, la localisation dans et hors QPV, commune, et les logements soustraits du flux (ANRU, Orcod, mutations, ventes, police des bâtiments insalubres). Sur les territoires de la réforme des réservations, ce bilan est également transmis aux EPCI, métropoles, et aux CIL qui peuvent procéder à une évaluation ;
- Chaque année, un bilan des attributions est présenté en commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) ;
- Un bilan sur les attributions destinées aux plus fragiles : un bilan trimestriel est prévu afin de déterminer la part des attributions destinées aux personnes les plus fragiles. Il s'agit des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est inférieur à un montant constaté annuellement par arrêté du ministre chargé du logement (1er quartile).

Acteurs : La DDETSPP, AuRA HLM, la CA Grand Chambéry, les Bailleurs Sociaux, Action Logement,

Suivi-évaluation :

Il convient de mettre en place un suivi en COTECH par le biais de bilans qualitatifs réguliers (au moins un an par an). L'objectif est de pouvoir échanger collectivement sur ces bilans spécifiquement sur le territoire de Grand Chambéry et en particulier sur les contingents des communes et de Grand Chambéry.

Une réunion avec les communes sera tenue annuellement notamment pour assurer le suivi des contingents communaux.

- **Action n°13 Réglementaire : Partager et définir les critères de priorité des demandes de mutation**

Contexte et constats :

Pour rappel, l'engagement est de 30% pour les mutations inter bailleurs dans le cadre de la CUS (6 ans) 2019-2025.

Sur les mutations internes, le bailleur peut utiliser le pourcentage défini dans la CUS et au plus 10% de ses entrées pour choisir lui-même ses candidats de mutations internes, le reste pouvant être affecté à ses contingents.

A ce jour chaque bailleur a mis en place des critères et une filière spécifique pour ses mutations internes

Les critères de priorité définis par les bailleurs :

- Favoriser les mutations économiques ;
- Favoriser les mutations quand le logement est inadapté au handicap ;
- Favoriser les mutations dans le cas d'une sous-occupation forte.

Précisions concernant Action logement :

ALS contribue à la mutation bailleur. Dans le cadre de la plateforme de location active AL in, c'est le demandeur qui est acteur de son positionnement, donc du choix du logement sur lequel il se positionne qu'il soit primo demandeur ou en mutation. Le demandeur a le choix de candidater dans l'offre globale de logements neuf ou ancien, quel que soit le bailleur.

Objectif stratégique :

- Poursuivre l'effort de prise en compte des mutations prioritaires ;
- Apporter de la lisibilité sur les critères de priorité et les limites d'intervention des bailleurs sociaux sur les demandes de mutations internes ;
- Définir des critères communs de priorité des demandes de mutations ;
- Développer les mutations inter-bailleurs, et favoriser l'échange d'informations sur les situations des demandeurs dans un respect des règles de confidentialité ;
- Appliquer aux mutations inter bailleurs les mêmes priorités que les mutations bailleurs ;
- Prendre en compte les projets de renouvellement urbain dans les priorités de mutations inter bailleurs.

Mise en œuvre et conditions de réussite :

- Echanger sur les critères de priorité de demande de mutations définis par chacun des bailleurs
- Chaque bailleur doit préciser dans la gestion partagée si une proposition de logement est en cours.

Acteurs :

La DDETSPP, l' AuRA HLM, la CA Grand Chambéry, les Bailleurs Sociaux, Action Logement

Suivi-évaluation :

- Poursuivre les échanges sur ce sujet avec les bailleurs dans le cadre des COTECH ;
- Travailler sur la fluidité du parcours et la sortie du parc en mettant en place notamment des indicateurs de suivi.

MISE EN OEUVRE ET SUIVI DU PPGDID

Le comité technique de la CIL, constitué de représentants de Grand Chambéry, de l'Etat, du Département, d'Action Logement, des bailleurs sociaux et de représentant(s) des communes sera chargé de la mise en œuvre et du suivi des actions et du suivi du PPGD. Il se réunira 2 fois par an.

Les acteurs devront veiller à intégrer des réflexions cohérentes et dans la continuité du PDALHPD (en cours d'élaboration) au moment des COTECH et des COPIL de la CIL de Grand Chambéry

Il suivra en particulier le bilan annuel de :

- Le fonctionnement du service d'information et d'accueil des demandeurs ;
- La cotation de la demande ;
- La gestion en flux des contingents sur le territoire de Grand Chambéry.

Une observation du parc social est indispensable afin de mettre en œuvre les actions prévues au plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs mais aussi les orientations du document cadre sur les attributions. Une actualisation annuelle d'indicateurs clés sera réalisée afin d'observer les tendances sur le territoire.

Grand Chambéry pourra proposer des groupes de travail complémentaire pour construire des actions spécifiques.

Indicateur permettant d'estimer le délai d'attente moyen :

Le PPGDID doit en outre préciser les indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen. Il sera calculé par commune selon la formule suivante : délai moyen entre le dépôt de la demande et la signature du bail. Il sera actualisé une fois par an.

Il est nécessaire d'étudier avec le gestionnaire SNE la possibilité d'établir des requêtes pour connaître ce délai par typologie de logement par commune. Dans l'immédiat, il est possible de communiquer sur le taux de tension par typologie.

Synthèse des actions

Orientations	Actions	Moyens de mise en œuvre	Partenaires mobilisés
Orientation n°1 Conforter le service d'accueil des demandeurs	N°1 / Assurer le fonctionnement et la hiérarchisation du service d'accueil	Conventionner le service d'information et d'accueil du demandeur (SIAD). Proposer des temps de formation auprès du personnel communal. Rendre visible les missions de chaque lieu d'accueil	Grand Chambéry, DDETSPP, CSD73, Action Logement, Bailleurs sociaux, les 38 communes, les conseillères numériques et les MFS
	N°2 / Harmoniser et partager un socle d'information entre les différents guichets et acteurs	Valoriser les supports d'information existant. Proposer une grille de cotation qui pour chaque situation, indique quel document pourrait être demandé	Grand Chambéry, Chambéry, les mairies, les Bailleurs, Action Logement, MFS, CCAS, DDETSPP, Département 73, CSD 73
	N°3 / Mettre en place des actions collectives de partage d'informations auprès des demandeurs	Organisation récurrente de temps de partage d'informations	Bailleurs, Travailleurs sociaux, CSD 73
	N°4 / Assurer une veille sur les expériences d'actions partenariales concernant les lieux d'accueil et actions d'information partagée menées dans d'autre territoire	Mise en place d'un groupe de travail	Grand Chambéry
Orientation n°2 Améliorer la communication et l'information des demandeurs	N°5 / Actualiser et diffuser les supports d'information auprès du grand public	S'appuyer sur le site internet grand public. Harmoniser et compléter les informations délivrées au grand public. Mettre à disposition du grand public une information générale harmonisée	CSD 73, Grand Chambéry, DDETSPP, Département 73, Action Logement, Bailleurs sociaux, les 38 communes, FOL de Savoie
	N°6 / Communiquer annuellement un support sur les chiffres-clés	Production et communication d'un support / rapport contenant les chiffres clés annuels	DDETSPP, Grand Chambéry, Bailleurs, AL
Orientation n°3 Définir et partager les modalités locales d'enregistrement	N°7 / Définir le processus d'enregistrement de la demande	Formation et prise de compétence des guichets. Information du public, des communes, et des travailleurs sociaux	Etat, Bailleurs, AL, MFS, Mairies/ CCAS
	N°8 / Définir les modalités de gestion partager	Prévoir une demande groupée pour toutes les communes qui souhaitent une ouverture de leurs droits au SNE en consultation afin de partager le même niveau d'information et de formation	Etat, Grand Chambéry, Mairies/CCAS, Bailleurs, AL, Chambéry, MFS, Réservataires

<p>Orientation n°4</p> <p>Accueillir et accompagner les publics en difficulté</p>	<p>N°9 / Améliorer l'organisation collective du traitement des ménages en difficulté pour accéder et se maintenir dans le logement</p>	<p>Participation aux instances départementales. Savoir reconnaître les publics prioritaires et essentiels</p>	<p>SIAO, Bailleurs, Etat, DDETSPP, Grand Chambéry, AL</p>
<p>Orientation n°5</p> <p>Poursuivre la qualification du parc</p>	<p>N°10 / Assurer l'observation et le suivi d'indicateurs de fragilité dans les différents secteurs de l'agglomération</p>	<p>Intégrer le suivi dans les données-clés du rapport</p>	<p>Grand Chambéry, DDETSPP, Bailleurs, CD73</p>
<p>Orientation n°6</p> <p>Partager les modalités d'attribution</p>	<p>N°11 / Opérationnaliser le système de cotation et actualiser la charte partenariale</p>	<p>Harmoniser les modalités d'application de la cotation de la demande et contribuer à sa fiabilité/ efficacité</p> <p>Organiser le suivi et l'actualisation de la charte partenariale</p>	<p>Etat, DDETSPP, CD73, Grand Chambéry, Bailleurs, AL</p>
	<p>N°12 / Suivre la gestion en flux en lien avec les communes</p>	<p>COTECH de bilan et de suivi réguliers (annuels pour les attributions, trimestriel pour les attributions aux plus fragiles)</p>	<p>Etat, DDETSPP, AuRa HLM, Bailleurs, AL, Grand Chambéry</p>
	<p>N°13 / Partager et définir les critères de priorité des demandes de mutation</p>	<p>Echanger sur les critères de priorité de demande de mutations définis par chacun des bailleurs</p> <p>Proposer une méthode de suivi particulier des mutations avec les critères QPV, QVA et hors QPV</p>	<p>Etat, AuRA HLM, Bailleurs, AL, Grand Chambéry</p>

Annexes

- Annexe n°1 : Les guichets d'accueil et d'information de Grand-Chambéry ;
- Annexe n°2 : Les guichets d'enregistrement ;
- Annexe n°3 : Les assistances numériques ;
- Annexe n°4 : Les informations partagées et leur transmission aux demandeurs ;
- Annexe n°5 : Parcours du demandeur ;
- Annexe n°6 : Le système de cotation et ses critères d'application ;
- Annexe n°7 : Cadre réglementaire ;
- Lexiques

ANNEXE N°1 : LISTE DES GUICHETS DU 1^{ER} NIVEAU:

1/ Organisme de logement social	Type	Coordonnées
CRISTAL HABITAT	Espace location	28 rue Yvon Morandat, 73 0 Chambéry
I.C.F. HABITAT SUD-EST MEDITERRANEE	Agence	1017 avenue de Lyon 73 0 Chambéry
OPAC SAVOIE	Agence	7 rue Jean Girard Madoux 73 0 Chambéry
S.C.P. SAVOISIENNE HABITAT	Agence	4 Rue de la Martinière 73 025 Bassens
Action Logement	Agence	Savoie Technolac Bât le Fennec- 19 Allée du Lac St André 73370 Le Bourget-du-Lac
2/ Organisme communal	Coordonnées	
Mairie de Aillon-le-Jeune	9, route de la Combe	
Mairie de Aillon-le-Vieux* ⁷	67 route du Drou	
Mairie de Arith*	4 Montée-de-Lachat	
Mairie de Barberaz	Place de la Mairie	
Mairie de Barby	6, Place de la Mairie	
Mairie de Bassens	297, route de la Ferme	
Mairie de Bellecombe en Bauges*	3399, route de Bellecombe-en-Bauges	
Mairie de Challes-Les-Eaux	171, Avenue Charles Pillet	
Mairie de Chambéry	Service logement – 1 place du Forum (Les Hauts de Chambéry)	
Mairie de Le Châtelard	22, Rue Henri Bouvier	
Mairie de Cognin	8, rue de l'Epine	
Mairie de La Compôte	2, place de la Mairie	
Mairie de Curienne	109, route des Vachers	
Mairie les Déserts	La Combe	
Mairie de Doucy en Bauges*	1897, route de la Chapelle	

* : pas de logements sociaux sur la commune

Mairie de Ecole	14 place des Fusillés
Mairie de Jacob-Bellecombette	7, rue de la Mairie
Mairie de Jarsy	Chef-Lieu
Mairie de Lescheraines	1025, route de Croës
Mairie de Montagnole	2, place de la Mairie
Mairie de La Motte-en-Bauges	955, route de la Motte
Mairie de La Motte-Servolex	36, avenue Costa-de-Beauregard
Mairie de Le Noyer*	2540, route du Noyer
Mairie de Puygros	687, route du Lac
Mairie de La Ravoire	Allée de l'Hôtel de ville
Mairie de Saint Alban Leysse	120, avenue de la Mairie
Mairie de Saint Baldolph	Chemin de la Mairie
Mairie de Saint Cassin	60, chemin de la Grande Maison
Mairie de Saint François de Sales	Le Charmillon, 3240 route de Plainpalais
Mairie de Saint Jean d'Arvey	2461, route des Bauges
Mairie de Saint Jeoire Prieuré	215, chemin des Frasses
Mairie de Sainte Reine*	651, route de Sainte-Reine
Mairie de Saint-Sulpice*	157, rue du Chef-Lieu
Mairie de Sonnaz	Square François-Jarret
Mairie de Thoiry*	107, route du Chef-Lieu
Mairie de la Thuile	1, route du Lac
Mairie de Verel-Pragondran	Chef-Lieu
Mairie de Vimines	343, montée du Chef-Lieu

ANNEXE N°2 : LISTE DES GUICHETS DU 2ND NIVEAU ENREGISTREURS

Organisme de logement social	Type de guichets	Coordonnées	Horaires
ADOMA	Agence	62 Avenue de Genève, 74 0 Annecy	
I.C.F. HABITAT SUD-EST MEDITERRANEE	Agence	1017 avenue de Lyon, 73 0 Chambéry	Lundi, mardi et mercredi : 9h-12h et 14h-17h Jeudi et vendredi uniquement sur RDV
OPAC SAVOIE	Agence	55 chemin des Moellerons, 73 1 Aix-les-Bains	Lundi, jeudi : 14h – 16h (sur rdv le matin) Mardi, mercredi, vendredi : 10h – 12h ; 14h- 16h
	Agence	135-155 route de Chavort, 73 8 Montmélian	
	Agence	7 rue Jean Girard Madoux, 73 0 Chambéry	
	Agence	125 Forum Saint Antoine, 73 3 Saint-Jean-de-Maurienne	
	Agence	301 avenue des Salines Royales, 73 6 Moûtiers	
CRISTAL HABITAT	Agence sud	142 rue Jean Mermoz, 730 Chambéry	Lundi, mercredi et vendredi : 9h-12h Mardi et jeudi : 14h- 17h
	Agence Nord	411 rue du Mâconnais, 73 0 Chambéry	Lundi, mercredi et vendredi : 9h-12h Mardi et jeudi : 14h- 17h
SOLLAR	Agence	28 rue Garibaldi 696 LYON	Sur rendez-vous
S.C.P. SAVOISIENNE HABITAT	Agence	4 Rue de la Martinière, 73 0 Chambéry	Lundi au jeudi : 8h30-12h et 14h-18h Le vendredi 8h30-12h ; 14h-17h.
STE NATIONALE IMMOBILIERE	Agence	96 boulevard Marius Vivier Merle, 9 3 Lyon- 3e arrondissement	Lundi au jeudi : 8h30-17h15 Le vendredi : 8h30-12h
Action Logement	Agence	19 Allée du Lac Saint André, 73 370 Le Bourget-du-Lac (Savoie Technolac Bâtiment le Fennec)	Lundi au vendredi : sur rendez-vous.
HALPADES	Point de contact interne	Place Grenette, 73 150 Rumilly	Lundi : 14h-17h Jeudi : 8h30-11h30
ADIL DE LA SAVOIE	Point de contact	25 rue Jean Pellerin, 73 0 Chambéry	Lundi au vendredi : Sur rendez-vous.

ANNEXE N°3 : LES GUICHETS D'ASSISTANCES NUMERIQUE

Organismes	Type de services	Coordonnées	Horaires
APF France Handicap 73	<ul style="list-style-type: none"> Aide aux démarches, Accès internet/ matériel informatique 	306, Rue Jules Bocquin 73000 Chambéry	Lundi au vendredi (fermé le mercredi) : 9h – 12h ; 14h – 17h
MLJ du Bassin Chambérien	<ul style="list-style-type: none"> Accès internet/ matériel informatique 	79, place de la Gare 73000 Chambéry	<i>Pas renseigné</i>
CCAS	<ul style="list-style-type: none"> Aide aux démarches 	145, Rue Paul Bert 73000 Chambéry	Du Lundi au vendredi : 8h30-12h30 ; 13h30-17h
MFS - Biollay	<ul style="list-style-type: none"> Aide aux démarches, Accès internet/ matériel informatique 	1, Rue Louis Blériot 73000 Chambéry	Mercredi 8h30- 12h30 13h30 - 17h
MFS - Bellevue	<ul style="list-style-type: none"> Aides aux démarches 	138, Rue Lucien Chiron 73000 Chambéry	<i>Pas renseigné</i>
MFS - Barberaz	<ul style="list-style-type: none"> Aides aux démarches 	3, Allée des Comtes de Savoie 73000 Barberaz	Lundi : 13h30-18h30 Mardi : 9h – 12h ; 13h30 – 17h Mercredi : 8h-12h30 Jeudi : 13h30-18h30 Vendredi : 9h-12h
MFS Chambéry- le Haut	<ul style="list-style-type: none"> Aide aux démarches, Accès internet/ matériel informatique 	1, place du forum Cristal Mairie de Quartier 73000 Chambéry	Lundi : 8h30 – 17h Mardi/ Mercredi : 8h30-12h30 ; 13h30-17h Jeudi : 13h30-18h Vendredi : 8h30-12h30
MFS- La Motte	<ul style="list-style-type: none"> Aides aux démarches 	134, Rue des Allobroges 73290 La Motte-Servolex	Lundi : 14h-17h Mardi au jeudi : 9h-12h ; 14h-17h Vendredi : 9h-12h (sans rendez-vous le mercredi après-midi et les jeudi et vendredi matin)
CA Grand Chambéry service numérique	<ul style="list-style-type: none"> Aide aux démarches, Accès internet/ matériel informatique 	https://www.grandchambery.fr/mon-quotidien/numerique/les-conseillers-numeriques	Varie en fonction des différents lieux des permanences, se renseigner sur le site internet de l'agglomération Grand Chambéry

ANNEXE N°4 : LES INFORMATIONS PARTAGEES ET LEUR TRANSMISSION

	LES INFORMATIONS PARTAGEES	TRANSMISSION DANS LES GUICHETS
Les informations générales d'ordre national (Transmise par tous les guichets)	Les règles générales et les conditions d'accès au parc locatif : plafonds de ressources, droits du demandeur	Portail Grand Public, Dépliant national,
	Les procédures applicables sur le territoire national : critère de priorité du CCH et DALO	
	Les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives demandées : dossier unique, CERFA	
	Le contexte de saturation	Explication du contexte de saturation Conseil d'élargir la demande
	Le délai anormalement long fixé par le préfet	24 mois
Les informations locales (Transmise par tous les guichets)	Les procédures et démarches locales, information sur les contingents et leurs conditions d'accès	Document de communication et d'information du demandeur avec un schéma du circuit de la demande sur le dépliant local
	Les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements	
	La liste des lieux d'accueil et d'information	
	La liste des guichets enregistreurs	
	Les critères de cotation	Cartographie simple et chiffres clés sur le dépliant local à renouveler tous les ans
	Les caractéristiques du parc social local (localisation, nombre de logements, typologie, ...)	
	Les indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen par secteur géographique et par typologie de logement	
Les informations individuelles (Transmise par les guichets qui disposent d'un accès au SNE)	Les principales étapes du traitement de la demande	Portail Grand Public Explication de la procédure générale Suivi individuel
	Les modalités d'accès ultérieur aux informations sur l'avancement de la demande	Accès au dossier personnel via le Portail Grand Public Suivi individuel
	Les informations contenues dans sa demande et les éventuelles modifications	
	La décision de la commission d'attribution des logements, le rang en cas d'attribution et les motifs de la décision	Module de gestion partagée du SNE
	Description précise du logement proposé	
	Conséquences éventuelles en cas de refus (notamment pour les DALO)	

ANNEXE N°5 : LE PARCOURS DU DEMANDEUR

Etape 1 : Inscription

a/ Soit remplir une demande sur le site internet « Portail Grand Public »

b) Soit remplir le dossier CERFA

Tous demandeurs souhaitant enregistrer une demande de logement social, peut le faire en toute autonomie sur le portail grand public (PGP) du gouvernement www.demande-logement-social.gouv.fr

Tout demandeur peut venir récupérer une formulaire papier du CERFA de demande de logement social à un guichet. Il peut alors le remplir sur place ou bien l'emporter

Tout **demandeur peut venir déposer son CERFA** de demande de logement social dans l'un des guichets enregistreurs de la CA Grand Chambéry à leurs jours et horaires d'ouverture, au-delà des services enregistreurs de fait (bailleurs et action logement)

*Les **services enregistreurs ont l'obligation d'enregistrer, de modifier, de compléter**, toutes les demandes présentées quel que soit le demandeur pour peu qu'elles concernent le département et sans pouvoir opposer aux demandeurs une quelconque condition ;*

Action Logement se réserve le droit de n'enregistrer que les demandeurs salariés éligibles, conformément à la réglementation. Le guichet enregistreur réceptionne et vérifie le formulaire CERFA et la copie de la pièce d'identité du demandeur.

Etape 2 : Soumission de la demande

Envoi de la demande de logement avec tous les documents requis à l'organisme de logement social compétent. Les pièces justificatives complémentaires peuvent être nécessaires à l'instruction de la demande. Le bailleur peut les demander directement au demandeur.

Etape 3 : Réception du numéro unique

Après enregistrement de sa demande, le demandeur reçoit son numéro unique (soit par courrier, soit par mail) 30 jours maximum après les démarches. L'attestation comporte les identifiants et mot de passe de connexion au site de saisie en ligne.

ATTENTION : La réception de ce numéro signifie que le dossier est enregistré dans le SNE. En revanche, il ne signifie pas forcément que la demande est complète et déposée.

Certaines situations nécessitent un dépôt de pièces justificatives complémentaires afin que la demande soit enregistrée et déposée. Le demandeur à la possibilité de vérifier le dépôt de la demande sur le PGP (en autonomie ou dans un guichet d'accueil) ou auprès d'un guichet bénéficiant d'un accès au SNE.

Etape 4 : Attente de la réponse

Après la soumission, il peut y avoir une période d'attente pendant laquelle votre demande sera examinée. Le demandeur est informé de l'issue de sa demande.

Etape 5 : Modification de la demande

À tout moment, le demandeur à la possibilité de modifier sa demande (changement de situation familiale, personnelle, professionnelle, ...), soit en prenant contact avec un service enregistreur soit directement sur le portail grand public (il pourra grâce à son attestation de numéro unique consulter, modifier, renouveler sa demande et gérer son dossier)

Etape 6 : Validité et renouvellement

La demande a une durée de validité d'un an à compter de sa présentation initiale ou de son dernier renouvellement. Une demande non renouvelée est radiée 1 mois après la fin de sa validité. Par ailleurs, elle peut être réactivée jusqu'à 6 mois après la fin de validité, à la demande d'un service ayant reçu la demande de renouvellement. L'ancienneté et le numéro unique de la demande sont conservés.

ANNEXE N°6 : SYSTEME DE COTATION DE CHAMBERY

CRITÈRES OBLIGATOIRES	PIÈCES JUSTIFICATIVES NÉCESSAIRES	Première demande	Demande de mutation
Droit au logement opposable (DALO)	<ul style="list-style-type: none"> Décision de la commission DALO 	100	0
Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé	<p>Il faut au moins une des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Production du récépissé du dépôt d'une plainte par la victime ; Ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre Ier du code civil, un récépissé de dépôt de plainte, Un document établi par un travailleur social ou une association 	40	40
Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humaines ou de proxénétisme	<ul style="list-style-type: none"> Récépissé de dépôt de plainte, ou un document établi par un travailleur social ou une association 	40	40
Personnes dépourvues de logement et d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> Attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation 	40	40
Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle	<p>Il faut au moins une des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Justificatif d'engagement dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle prévu à l'article <u>L. 121-9</u> du code de l'action sociale et des familles Attestation d'un travailleur social ou une association 	15	15
Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords	<p>Au moins une des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Justificatif de l'autorité judiciaire ayant 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 : <ul style="list-style-type: none"> 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 ; Récépissé de dépôt de plainte, ou un document établi par un travailleur social ou une association 	40	40
Personne en situation de handicap	<p>Au moins une pièce suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> Carte mobilité inclusion invalidité ou carte d'invalidité pour les personnes qui en sont titulaires à titre définitif ; Décision d'attribution d'un droit ou d'une prestation par une commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées ; Décision d'attribution d'une pension d'invalidité par un organisme de sécurité sociale ; Décision d'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) Certificat médical justifiant le besoin d'adaptation* 	35	35
Personnes hébergées par des tiers	<ul style="list-style-type: none"> Attestation de la personne qui héberge, d'un travailleur social, d'une association 	35	0
Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition	<p>Il faut au moins une des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attestation d'un travailleur social, d'une association ou certificat de domiciliation Quittance de loyer ou redevance 	25	0
Personnes menacées d'expulsion sans relogement	<ul style="list-style-type: none"> Commandement de payer ou assignation à comparaître ou jugement prononçant l'expulsion ou commandement de quitter les lieux 	25	0
Sur occupation avec au moins un mineur	<p>Il faut toutes les pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrat de location/justificatif de propriété Livret de famille ou acte d'état civil 	5	5
1er quartile des demandeurs (niveaux de ressources les plus faibles)	<p>Au moins 1 pièce suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge Autre justificatif de ressources Attestation CAF ou MSA 	25	25
Logement indigne	<p>Il faut au moins une des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Une décision administrative (arrêté du préfet, du maire ou du président de l'établissement public de coopération intercommunale, mise en demeure ou fermeture administrative), Un jugement du tribunal, une attestation de la CAF ou de la MSA, Ou tout autre document établi par un service public, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement démontrant la situation d'indignité, photos ; 	20	0
Appartement de coordination thérapeutique	<ul style="list-style-type: none"> Attestation du gestionnaire relative à l'hébergement ou la domiciliation dans un tel appartement 	20	0

CRITÈRES FACULTATIFS	PIÈCES JUSTIFICATIVES NÉCESSAIRES	Première demande	Demande de mutation
Logement non décent avec au moins un mineur	<ul style="list-style-type: none"> Document établi par un service public, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement, photos, copie du jugement d'un tribunal statuant sur l'indécence du logement, d'une attestation de la CAF/ MSA ou autre document démontrant l'indécence du logement ; Livret de famille/ acte d'état civil 	5	0
A vécu une période de chômage de longue durée	<ul style="list-style-type: none"> Attestation pôle emploi Contrat de travail 	5	0
Public ASE (Aide Sociale à l'Enfance)	<ul style="list-style-type: none"> Attestation du conseil départemental ou extrait d'une décision judiciaire permettant d'établir une mesure au titre de l'ASE 	35	0
Divorce ou séparation	<p>Il faut la pièce suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> Divorce : jugement de divorce ou convention homologuée en cas de divorce par consentement mutuel ; Dissolution du PACS : mention de la dissolution dans l'acte de naissance ; récépissé d'enregistrement de la déclaration de rupture à l'officier de l'Etat civil ou au notaire En instance de divorce : copie de l'acte de saisine du juge aux affaires familiales dans les conditions prévues au code de procédure civile ou, lorsque c'est un divorce par consentement mutuel, justificatif d'un avocat attestant que la procédure est en cours 	25	25
Logement éloigné du lieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> Justificatif de domicile (contrat de location, quittance de loyer ou justificatif de propriété) Contrat de travail ou document justifiant de l'emploi futur 	25	25
Sur-occupation (nombre de pièces)	<ul style="list-style-type: none"> Justificatif de domicile (contrat de location, attestation d'hébergement, quittance de loyer) précisant la surface du bien occupé Livret de famille 	15	15
Logement bientôt démolì	<ul style="list-style-type: none"> Commandement de quitter les lieux 	15	25
Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	<p>Il faut au moins une des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Carte mobilité inclusion invalidité ou carte d'invalidité pour les personnes qui en sont titulaires à titre définitif ; Décision d'attribution d'un droit ou d'une prestation par une commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées ; Décision d'attribution d'une pension d'invalidité par un organisme de sécurité sociale ; décision d'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document) 	15	15
Ancienneté de la demande (délai supérieur à 2 ans)	<ul style="list-style-type: none"> Pour l'ancienneté de la demande, aucune pièce justificative n'est requise : le critère retenu est calculé depuis la date de dépôt de la demande de logement social 	10	10
Jeunes de moins de 30 ans	<p>Il faut au moins une des pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Carte d'identité ou passeport du conjoint ou du codemandeur Titre de séjour du conjoint ou du codemandeur <p>NB : l'identité du demandeur est justifiée au dépôt de la demande.</p>	10	0
Logement non décent	<ul style="list-style-type: none"> Document établi par un service public, un travailleur social, un professionnel du bâtiment ou une association ayant pour objet l'insertion ou le logement (photos). Ou une copie du jugement du tribunal statuant sur l'indécence du logement Ou une attestation de la CAF ou de la MSA Ou tout autre document démontrant l'indécence du logement 	10	0
Taux d'effort trop élevé	<ul style="list-style-type: none"> Justificatif de domicile (contrat de location, attestation, d'hébergement, quittance de loyer) précisant le loyer et les charges versées Déclaration d'impôt N-1 	25	25
Parent isolé	<p>Il faut au moins une pièce suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> Livret de famille ou acte d'état civil Certificat de grossesse 	5	5
Sous-occupation (écart + 2 pièces)	<ul style="list-style-type: none"> Justificatif de domicile (contrat de location, attestation d'hébergement, quittance de loyer) précisant la surface du bien occupé Livret de famille 	0	25

CRITÈRES DE PRIORITÉ LOCALE	PIÈCES JUSTIFICATIVES NÉCESSAIRES	Première demande	Demande de mutation
Jeunes isolés (18-25 ans) sans logement et sans ressources et sans ressources stables	<ul style="list-style-type: none"> • Carte d'identité • Déclaration d'impôt N-1 	15	0
Hors 1er Quartile et accepte un logement en QPV (Quartier Prioritaire de la Ville)	<ul style="list-style-type: none"> • Déclaration d'impôt N-1 	15	15
Occupation injustifiée d'un logement adapté	<ul style="list-style-type: none"> • Justificatif de domicile (contrat de location, attestation d'hébergement, quittance de loyer) précisant l'adaptation du logement 	15	15

CRITÈRES DE PRIORITÉ LOCALE	PIÈCES JUSTIFICATIVES NÉCESSAIRES	Première demande	Demande de mutation
1 refus d'une proposition adaptée		-5	-5
2e refus d'une proposition adaptée		-10	-10
Déclaration frauduleuse		-15	-15

ANNEXE N°7 : CADRE REGLEMENTAIRE

Rappel de l'article L. 441-2-8 :

I.-Un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs est élaboré, en y associant les communes membres, un représentant des organismes bailleurs mentionnés à l'article L. 411-2 et des sociétés d'économie mixte de construction et de gestion de logements sociaux mentionnées à l'article [L. 481-1](#) et un représentant de la société mentionnée à l'article [L. 313-19](#), ainsi qu'un représentant du service intégré d'accueil et d'orientation mentionné à l'article L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles par les établissements publics de coopération intercommunale mentionnés au vingt-quatrième alinéa de l'article L. 441-1.

Le plan partenarial définit les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et à satisfaire le droit à l'information prévu à [l'article L. 441-2-6](#), en fonction des besoins en logement social et des circonstances locales.

Pour la mise en œuvre de ces orientations, il détermine les actions auxquelles sont associés les organismes bailleurs, l'Etat et les autres réservataires de logements sociaux et, le cas échéant, d'autres personnes morales intéressées, notamment les associations mentionnées à [l'article L. 366-1](#) du présent code. Au nombre de ces actions, il prévoit un système de qualification de l'offre de logements sociaux du territoire en fonction d'indicateurs fixés par le plan ainsi que les moyens à mobiliser pour atteindre les objectifs fixés. Le plan prévoit les modalités d'organisation et de fonctionnement d'un service d'information et d'accueil des demandeurs de logement.

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. Il précise son principe et ses modalités, notamment les critères choisis et leur pondération, ainsi que les conditions dans lesquelles le refus d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeur peut modifier la cotation de sa demande. La cotation est intégrée dans le dispositif de gestion de la demande mentionné à l'article L. 441-2-7. Le public et les demandeurs de logement social reçoivent une information appropriée sur le système mis en place dans le cadre du service d'accueil et d'information.

II.-Le projet de plan est soumis pour avis aux communes membres de l'établissement public de coopération intercommunale ou de l'établissement public territorial de la métropole du Grand Paris. Si les avis n'ont pas été rendus dans le délai de deux mois suivant la saisine, ils sont réputés favorables.

Le projet de plan est transmis au représentant de l'Etat dans le département ou, en Ile-de-France, au représentant de l'Etat dans la région, qui peut demander, dans le délai de deux mois suivant sa saisine, des modifications pour répondre aux objectifs qu'il avait fixés à ce plan. Le plan ne peut être adopté si ces demandes ne sont pas satisfaites.

Le plan est révisé dans les mêmes conditions.

III.-La mise en œuvre du plan fait l'objet de conventions signées entre l'établissement public de coopération intercommunale, la commune de Paris ou l'établissement public territorial de la métropole du Grand Paris et les organismes bailleurs, l'Etat, les autres réservataires de logements sociaux et, le cas échéant, d'autres personnes morales intéressées.

Lorsqu'un bailleur social ou un réservataire refuse de signer une convention, le représentant de l'Etat dans le département ou, en Ile-de-France, le représentant de l'Etat dans la région fixe par arrêté les conditions de sa participation à la mise en œuvre de la convention.

Rappel de l'article R441-2-10 :

Le PPGD comporte notamment :

1° Les modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement ;

2° Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social et la détermination des responsables de cette réception ;

3° Dans le respect des dispositions de **l'article R. 441-2-15**, les fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande de logement social, les modalités de son pilotage, ainsi que le calendrier de signature de la convention mentionnée au troisième alinéa de **l'article L. 441-2-7** et de la mise en place effective du dispositif ;

4° Les modalités de la qualification de l'offre de logements sociaux du territoire, les indicateurs utilisés, l'échelle géographique à laquelle la qualification est réalisée et les moyens à mobiliser pour y parvenir ;

5° Les indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen par typologie de logement et par secteur géographique pour obtenir l'attribution d'un logement locatif social ;

6° Les règles communes relatives au contenu de l'information prévue à **l'article R. 441-2-17** et aux modalités de délivrance de celle-ci aux demandeurs ;

7° La configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du service d'information et d'accueil du demandeur de logement social prévu à **l'article L. 441-2-8** et les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs prévus au deuxième alinéa du I du même article. Il définit :

- Les missions minimales que doivent remplir les lieux d'accueil pour participer au service d'information et d'accueil des demandeurs de logement ;
- La liste des organismes et services participant au service d'information et d'accueil des demandeurs de logement et leur localisation, en précisant s'ils sont ou non en outre guichets d'enregistrement des demandes de logement social ;
- Les missions particulières que doivent remplir le ou les lieux d'accueil communs prévus au deuxième alinéa du i de **l'article L. 441-2-8**, en précisant s'ils sont ou non outre guichets d'enregistrement des demandes de logement social ;

8° 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 ;

9° Les moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc de logements locatifs sociaux ;

10° Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement en tenant compte des mesures arrêtées par le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées en application **du IV de l'article 4 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990** visant à la mise en œuvre du droit au logement ;

11° Le principe et les modalités du système de cotation de la demande. Il définit notamment :

- Les critères de cotation choisis, leur pondération, les cas dans lesquels le refus d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeur a des effets sur la cotation de la demande ainsi que la nature de ces effets ;
- Les modalités d'évaluation périodique du système ;
- Les modalités et le contenu de l'information due au public et au demandeur.

Le système de cotation constitue une aide à la décision participant à la mise en œuvre des objectifs mentionnés à **l'article L. 441** tant pour la désignation des candidatures examinées en commission d'attribution que pour l'attribution des logements sociaux.

Il s'applique de manière uniforme, dans son principe comme dans toutes ses modalités, à l'ensemble des demandes de logement social sur le territoire concerné. Toutefois, le plan partenarial de gestion peut prévoir un système de cotation spécifique aux demandes de mutation des locataires du parc social. Parmi les critères de cotation de la demande, un critère ou un ensemble de critères met en œuvre les priorités définies à **l'article L. 441-1**, notamment en faveur des personnes bénéficiant d'une décision favorable mentionnée à **l'article L. 441-2-3**.

Le système de cotation est compatible avec les orientations adoptées par la conférence intercommunale du logement et approuvées en application de **l'article L. 441-1-5**.

Le plan précise les informations communiquées au demandeur, notamment afin de lui permettre d'apprécier le positionnement relatif de sa demande par rapport aux autres demandes, ainsi que le délai d'attente moyen constaté, pour une typologie et une localisation de logement analogues à celui demandé.

Le plan prévoit la périodicité et les modalités d'évaluation du système de cotation, notamment au regard des objectifs mentionnés à **l'article L. 441** et des priorités fixées par **l'article L. 441-1** ainsi que des orientations adoptées par la conférence intercommunale du logement ou, pour la Ville de Paris, la conférence du logement, et approuvées en application de **l'article L. 441-1-5**.

12° Si l'établissement public de coopération intercommunale, la Ville de Paris ou l'établissement public territorial de la métropole du Grand Paris a initié ou souhaité initier un système de location voulue conformément à **l'article L. 441-2-8**, son principe, son champ d'application, les modalités de prise en compte des choix des demandeurs exprimés via le dispositif et les modalités de sa mise en œuvre et de son évaluation ;

13° Si l'établissement public de coopération intercommunale a souhaité la participation à titre expérimental de personnes morales soumises à la **loi n° 70-9 du 2 janvier 1970** réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce, à la collecte et à la diffusion d'informations sur l'offre de logements disponibles, le principe, les modalités de cette participation, la durée de l'expérimentation et les modalités de son évaluation.

Il précise celles des mesures dont la mise en œuvre fait l'objet de conventions d'application en vertu du III de l'**article L. 441-2-8**, notamment le dispositif de gestion partagé des dossiers mentionné à l'**article L. 441-2-7** et le service d'information et d'accueil des demandeurs de logement.

Lexique

ADIL : Agence Départementale d'Information sur le Logement

AEB : Accompagnement Educatif Budgétaire

AL : Action Logement

ALUR : (loi du 24 mars 2014 pour) l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové

ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement

CA : Communauté d'Agglomération

CALEOL : Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements

CCH : Code de la Construction et de l'Habitation

CIL : Conférence Intercommunale du Logement

Contingent de réservation : en contrepartie de financements, l'Etat, les collectivités territoriales et Action Logement bénéficient d'un droit de réservation sur une proportion des programmes de logements sociaux.

DALO : Droit Au Logement Opposable

DDT : Direction Départementale des Territoires

DDETSPP : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de Protection des Populations

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

MASP : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé

MFS : Maison France Services

NPRU : Nouveau Programme de Renouvellement Urbain

OPS : Occupation du Parc Social

PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes défavorisées

PPGDID : Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des Demandeurs

PLUi HD : Plan Local d'Urbanisme intercommunal avec volet habitat et déplacement

PRU : Projet de Renouvellement Urbain

QPV : Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville

QVA : Quartier en Veille Active

RPLS : Répertoire Parc Locatif Social

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

SNE : Système National d'Enregistrement