

Envoyé en préfecture le 30/09/2019

Reçu en préfecture le 30/09/2019

Affiché le 30/09/2019

ID : 034-213402704-20190926-PJ2019_74-AI

SLOW



montpellier
Méditerranée
métropole

Plan Partenarial de Gestion de la Demande et
d'Information des Demandeurs
2020 – 2025

Montpellier Méditerranée Métropole

Projet -
CIVIL-04.07.19



Sommaire

1- PREAMBULE	2
<i>1.1 Cadre légal et objectif du PPGDID.....</i>	<i>2</i>
<i>1.2 Elaboration et mise en œuvre du PPGDID de Montpellier Méditerranée Métropole.....</i>	<i>3</i>
2- ETAT DES LIEUX DE L'ACCUEIL ET DE LA GESTION DES DEMANDEURS SUR LA METROPOLE	5
<i>2.1 Analyse de la demande et des attributions</i>	<i>5</i>
<i>2.2 Accueil, information et enregistrement de la demande sur la Métropole.....</i>	<i>7</i>
<i>2.3 Traitement des ménages en difficultés.....</i>	<i>9</i>
3- CONTENU OPERATIONNEL DU PPGDID	12
3.1 Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD).....	12
3.1.1- Organisation du service d'accueil et d'information.....	13
3.1.2- Informations à communiquer auprès des demandeurs	15
3.1.3- Dispositif de communication et d'information proposé au demandeur.....	17
3.2 Organiser la gestion partagée de la demande en logement social.....	19
3.2.1- Modalités d'enregistrement des demandes	19
3.2.2- Gestion partagée de la demande.....	20
3.2.3- Organiser la gestion des demandes spécifiques.....	22

I- PREAMBULE

I.1 Cadre légal et objectif du PPGDID

La loi ALUR pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové (24 mars 2014) et la loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale (21 février 2014) ont définis un nouveau cadre de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs.

L'objectif est de faire évoluer la gestion de la demande vers plus de transparence et de lisibilité, tant pour les acteurs entre eux que vis-à-vis des demandeurs.

L'article 97 de la loi ALUR (pour l'accès au logement et un urbanisme rénové) du 24 mars 2014 comporte des mesures relatives :

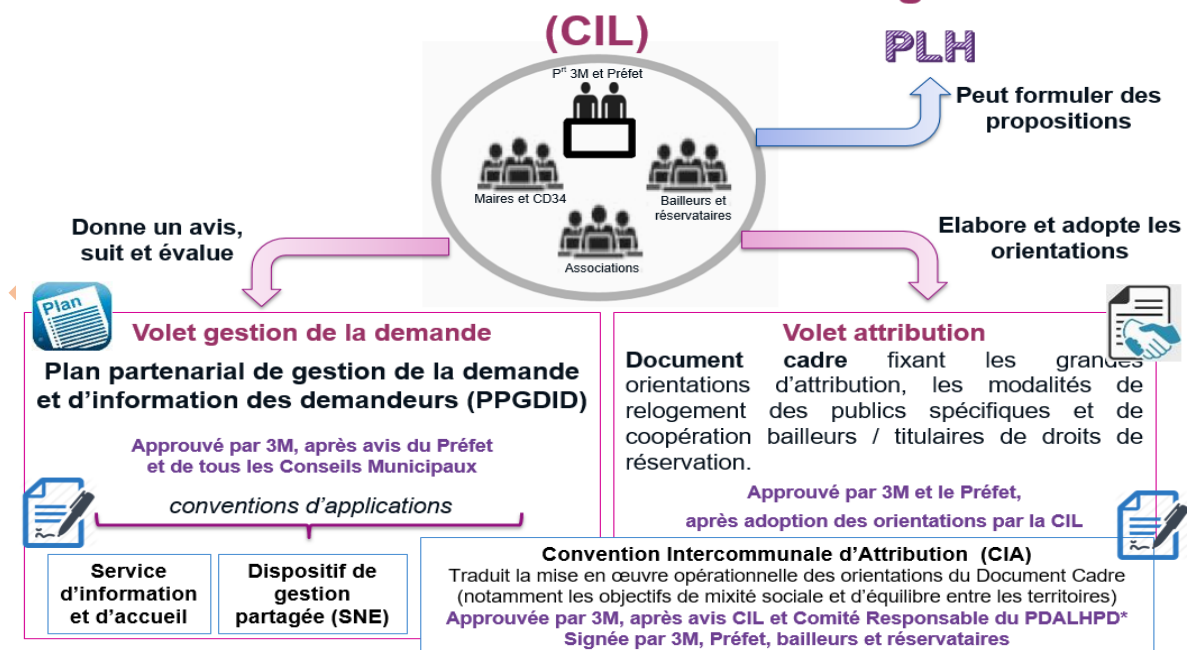
- ↪ à la gestion de la demande de logement social ;
- ↪ à la gestion des attributions de logement social.

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID) s'inscrit dans le volet gestion de la demande de logement social.

Il répond à l'ambition de la loi ALUR de simplifier l'enregistrement, de mieux informer le demandeur, d'apporter plus de transparence et d'équité dans le processus d'instruction et de faire de Montpellier Méditerranée Métropole, l'échelon de référence pour la gestion de la demande et l'information des demandeurs.

Le PPGDID a vocation à définir les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et à satisfaire le droit à l'information des demandeurs en fonction des besoins en logement social et des circonstances locales. L'objectif est de se doter d'un outil qui permette de consolider les règles et les processus communs dans l'attribution des logements locatifs sociaux pour garantir l'équité d'accès de chaque demandeur à l'ensemble des parcs de logements et des territoires et favoriser ainsi la mixité sociale prévue par la politique intercommunale d'attribution.

Conférence Intercommunale du Logement (CIL)



*Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'hébergement des Personnes Défavorisées

Ainsi, le PPGDID définit pour 6 ans les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et à satisfaire le droit à l'information des demandeurs prévu à l'article L 441-2-6 du Code de la Construction et de l'Habitation. C'est un document évolutif, faisant l'objet d'un suivi et d'une évaluation dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL). Il est appelé à être révisé ultérieurement en fonction de l'avancement de la politique intercommunale de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur.

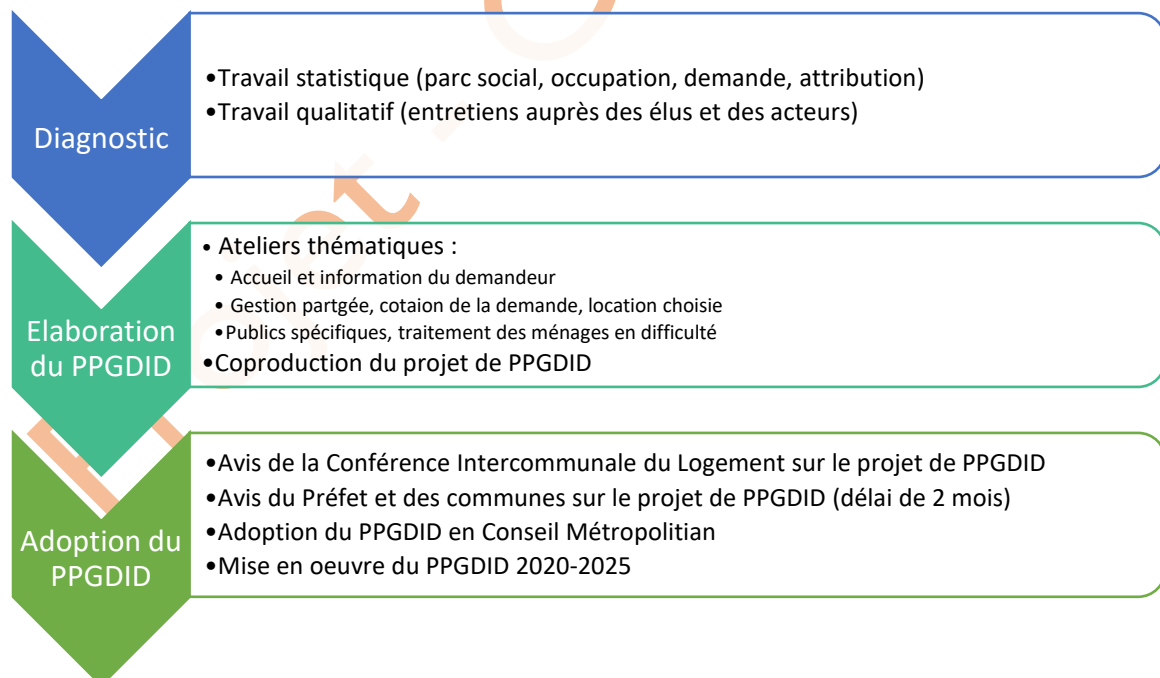
1.2 Elaboration et mise en œuvre du PPGDID de Montpellier Méditerranée Métropole

Par délibération du 22 juillet 2015 du Conseil Métropolitain, Montpellier Méditerranée Métropole s'est engagée à créer la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) et à élaborer le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs.

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs de la Métropole a été élaboré avec les membres de la CIL :

- Montpellier Méditerranée Métropole,
- Etat,
- Communes de la Métropole,
- Bailleurs sociaux ayant du patrimoine sur la Métropole,
- Action Logement,
- Conseil Départemental de l'Hérault,
- Associations (tel que la Fondation Abbé Pierre, CLCV, ADAGES FAPIL)

Le présent PPGDID repose sur un diagnostic partagé, des entretiens et ateliers thématiques, et un processus d'adoption ayant permis de mobiliser l'avis de l'ensemble des partenaires.

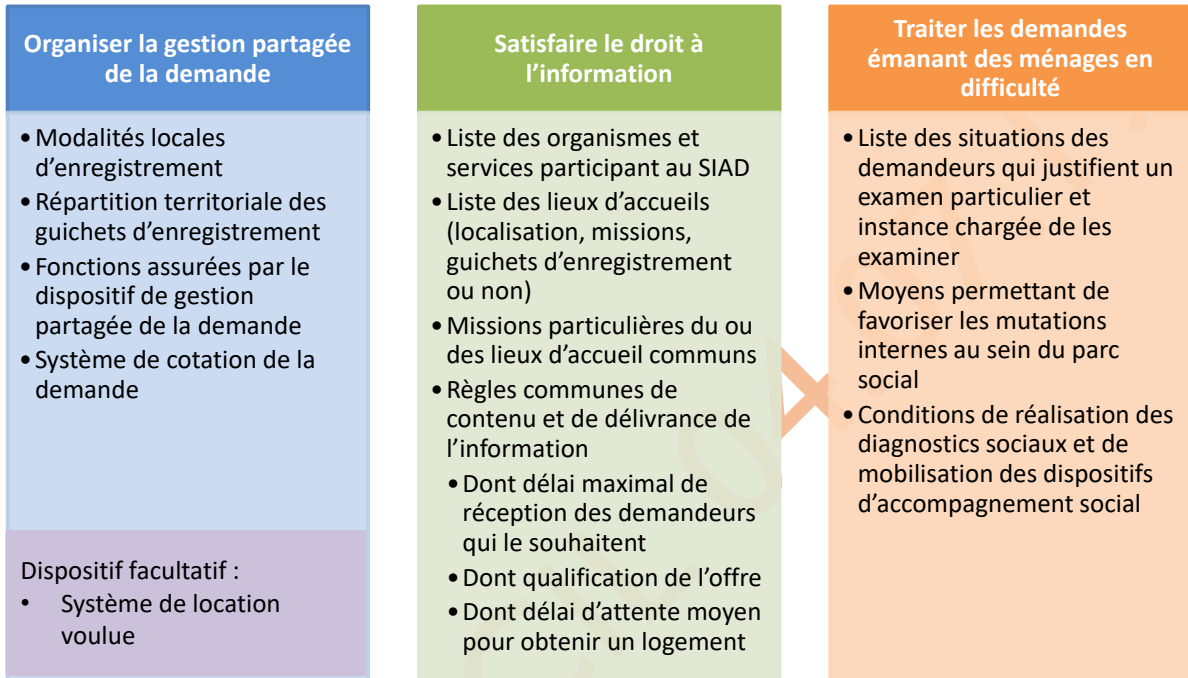


Ainsi, par ce PPGDID, l'ensemble des partenaires réaffirment leur adhésion à la politique locale de l'habitat menée par la Métropole en s'appuyant sur un socle commun. Ils s'engagent les uns et les autres à mettre en œuvre les moyens pour atteindre les objectifs qui ont été définis.

Le PPGDID définit, en fonction des besoins en logements sociaux, les orientations et le plan d’actions des partenaires associés afin de :

- ↗ **simplifier les démarches des demandeurs**
- ↗ **améliorer l'information dispensée aux demandeurs**
- ↗ **gérer les demandes de façon partagée à l'échelon métropolitain dans le cadre d'une politique intercommunale et partenariale des attributions.**

Il s’articule autour de trois grands axes :



La mise en œuvre du plan fera l'objet de conventions opérationnelles obligatoires signées entre la Métropole, les bailleurs sociaux, l'État, les autres réservataires et le cas échéant, d'autres personnes morales intéressées :

- **convention portant sur les conditions et modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement**
- **convention portant sur l'organisation du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD)**

2- ETAT DES LIEUX DE L'ACCUEIL ET DE LA GESTION DES DEMANDEURS SUR LA METROPOLE

2.1 Analyse de la demande et des attributions

Des délais d'attente longs du fait d'une très forte pression

Plus de 24 000 demandeurs recherchent un logement social au 01/01/2018, ce qui représente une pression très forte de 7,5 demandeurs pour un logement libéré. Montpellier Méditerranée Métropole fait partie des métropoles ayant une pression sur le parc social la plus élevée, nettement supérieure au niveau de pression national mais également supérieur à la moyenne constatée sur l'ensemble des Métropoles de France (6,9).

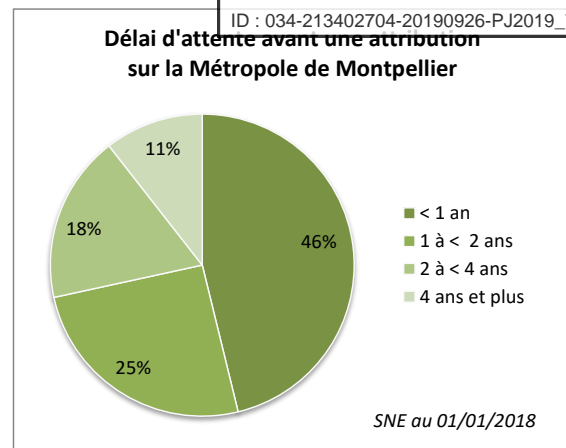
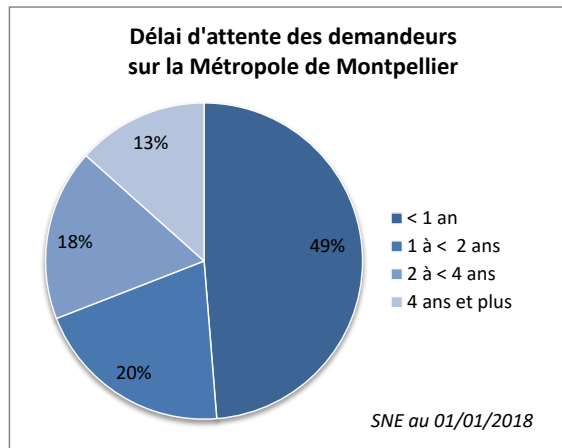
Du fait de la concentration de l'offre à Montpellier, 72% de la demande s'exprime sur la ville centre. Aussi, la pression sur la demande est particulièrement forte à Montpellier (9,1).

Néanmoins, la pression est très élevée également sur les autres communes de la Métropole, notamment celles où le volume de logements libérés annuellement est très faible, notamment Clapiers, Lattes, Laverune, Prades-le-Lez, Pérols ou encore St-Georges d'Orques.

Pression sur la demande et délai d'attente moyen - SNE au 01/01/2018								
	BAILLARGUES	BEAULIEU	CASTELNAU-LE-LEZ	CASTRIES	CLAPIERS	COURNONSEC	MONTPELLIER	METROPOLE
Pression	9,0	3,3	3,2	2,3	18,5	6,9	9,1	7,5
Délai	22,9	3,9	18,8	25,2	27,4	9,0	21,3	20,6
	COURNONTERRAL	CRES	FABREGUES	GRABELS	JACOU	JUVIGNAC		
Pression	1,3	2,4	8,4	4,5	10,0	10,9		
Délai	17,1	16,5	13,7	23,3	17,6	20,2		
	LATTES	LAVERUNE	MONTAUD	MONTFERRIER-SUR-LEZ	MURVIEL-LES-MONTPELLIER	PEROLS		
Pression	39,1	15,5	4,0	8,3	8,0	253,0		
Délai	22,4	25,5	6,2	8,3	8,3	38,4		
	PIGNAN	PRADES-LE-LEZ	RESTINCLIERES	SAINT-BRES	SAINT-DREZERY	SAINT-GENIES-DES-MOURGUES		
Pression	5,2	17,4	10,7	0,1	5,4	1,3		
Délai	19,7	20,6	5,5	14,2	9,0	10,3		
	SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-JEAN-DE-VEDAS	SAUSSAN	SUSSARGUES	VENDARGUES	VILLENEUVE-LES-MAGUELONE		
Pression	25,6	3,2	11,0	8,0	13,2	9,7		
Délai	27,9	15,1	4,2	18,9	14,8	19,1		

La moitié des demandes de logement social qui s'expriment sur la Métropole date de moins d'un an. Cependant, 31% des demandes datent de plus de 2 ans, ce qui représente près de 7 500 demandeurs. 13% des demandes datent même de plus de 4 ans, soit plus de 3200 demandes.

On constate une prise en compte plus faible des dossiers en attente depuis moins d'un an puisqu'ils ne représentent que 46% des attributions, à l'inverse des dossiers en attente depuis 1 à 2 ans, qui sont davantage représentés parmi les attributions.



Le délai d'attente moyen pour aboutir à une attribution sur la Métropole est de 20,6 mois en 2018 (toutes typologies confondues). Pour 9 communes, dont Montpellier, le délai moyen est supérieur à cette moyenne, du fait d'une pression plus importante ou d'une offre moins développée.

Des difficultés particulières pour attribuer des logements à certains profils de ménages

Parmi ces demandes, 30% sont des demandes de mutation, soit 7300 demandeurs déjà logés dans le parc social. La réponse à ces demandeurs est moins positive puisqu'ils ne sont que 21% parmi les attributaires, soit une pression de 11 demandes de mutation pour une attribution à ces demandeurs.

En comparant le profil des demandeurs et des attributaires, on constate une satisfaction de la demande également plus faible pour :

- les familles nombreuses (pression de 10),
- les personnes âgées, notamment celles souhaitant un logement à Montpellier (pression de 14),
- les chômeurs et personne sans emploi (pressions de 12 et 9).

La tension est un peu moins forte pour les ménages hébergés et décohabitants, certainement dû à la priorisation de ces publics, ainsi que pour les personnes occupant un emploi et pour les jeunes.

En ce qui concerne les typologies, on note des difficultés de prise en compte des demandes de petites typologies T1/T2 (pression de 10). Les réponses sont plus favorables pour les demandes de T3, en lien avec une offre plus abondante.

Pression	Métropole	Montpellier	reste métropole
T1/T2	10	14	6
T3	5	6	5
T4	8	10	5
T5 et +	8	8	8
Personnes seules	8	10	5
Familles monoparentales	7	7	6
Familles nombreuses	10	12	6
Moins de 30 ans	6	7	4
30 à 49 ans	7	9	5
65 ans et plus	10	14	6
<60% des plafonds HLM	7	9	5
Chômeurs	12	14	7
En emploi (stable + précaire)	6	7	5
Sans emploi (hors retraités)	9	10	6
Mutation	11	12	8
Hebergés et décohab.	6	7	4

Prépondérance du motif « sans logement propre » parmi les demandes et les attributions

Le premier motif évoqué par les demandeurs est « sans logement propre », avec 20% des demandeurs qui déclarent être dans cette situation. Arrivent en seconde position la taille du logement « trop petit » pour 18% des demandeurs et le prix du logement « trop cher » pour 17% des demandeurs.

On constate une bonne prise en compte dans les attributions des demandes ayant évoqué le motif « sans logement propre » puisqu'ils représentent 28% des attributions. A l'inverse les réponses sont moins favorables pour les demandeurs dont le motif est « logement trop cher » (14% des attributions).

2.2 Accueil, information et enregistrement de la demande sur la Métropole

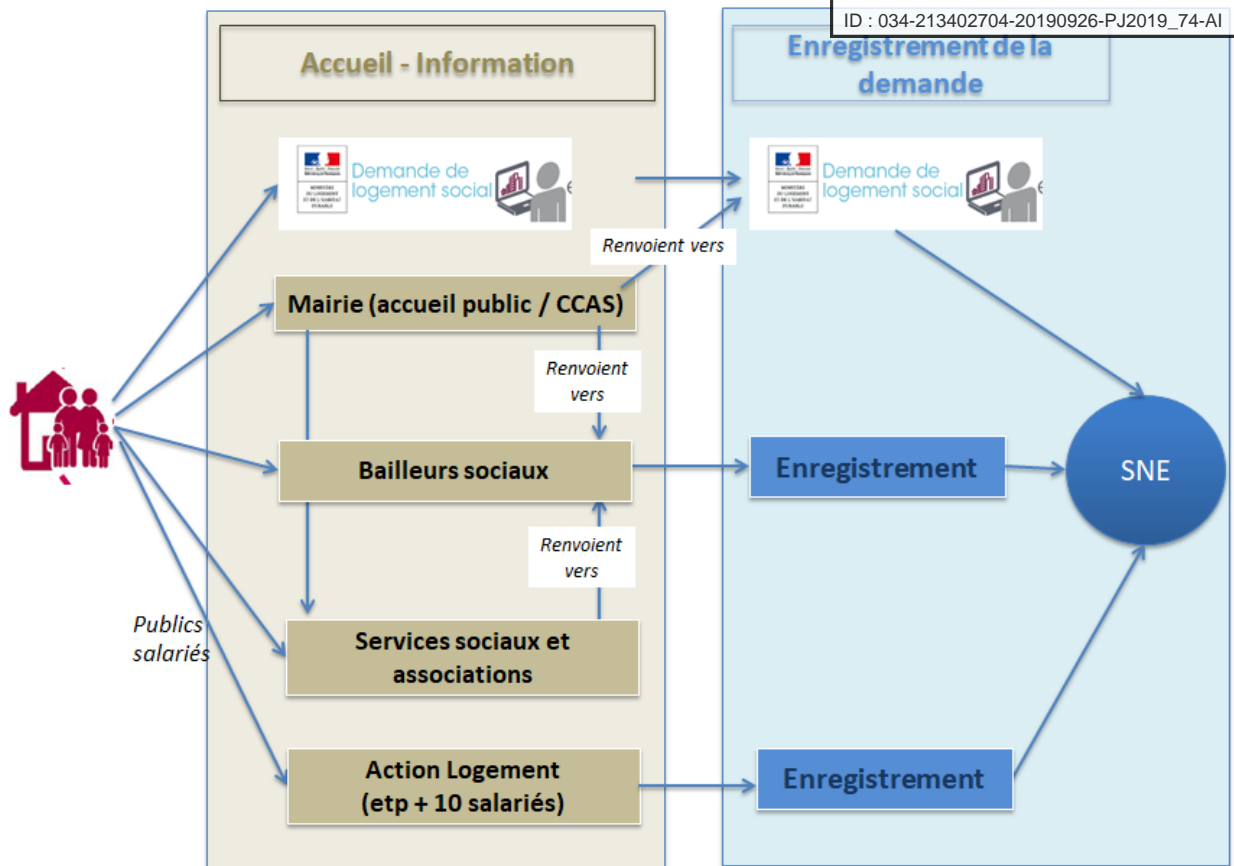
Le parcours du demandeur d'un logement social sur la Métropole

Le schéma suivant synthétise le parcours du demandeur et le rôle des différents interlocuteurs pouvant l'orienter.

L'accueil/information des demandeurs de logement social est assuré par les réservataires, à savoir : l'ensemble des communes de la Métropole, les bailleurs présents sur le territoire et Action Logement pour les publics salariés (en entreprises de plus de 10 salariés). L'information est également assurée par les associations ou autres structures en lien direct avec le public.

Concernant l'enregistrement, seuls les bailleurs et Action Logement ont à ce jour accès au module d'enregistrement de la demande sur le SNE.

Les demandeurs ont la possibilité, via le portail grand public, d'enregistrer eux même leur demande en ligne.



Le rôle des organismes HLM

Les 11 bailleurs présents sur la Métropole assurent l'enregistrement de la demande. Chaque bailleur a développé sa propre stratégie en assurant, ou non, un rôle d'accueil et d'information, en fonction notamment de ses moyens humains et de son périmètre d'intervention.

ACM est le bailleur qui reçoit le plus de demandeurs sur le territoire. Le bailleur historique de la Métropole, reconnu par la population comme étant principal lieu d'accueil, a mis en place, depuis le 1^{er} avril 2015, un Espace Information Logement assurant à la fois l'accueil et l'information, l'enregistrement, l'instruction des demandes, la gestion des pièces administratives et le suivi des demandeurs. En 2018, le bailleur a reçu 10 000 personnes au sein de cet espace et a réalisé environ 1000 entretiens. Au travers de ce service, ACM assure plus de la moitié des enregistrements/renouvellements et des numérisations des demandes sur la Métropole réalisés par les organismes HLM, pour 45% des attributions annuelles.

Le rôle des communes

Les habitants se rendent également assez spontanément en mairie pour faire une demande de logement social. Les mairies sont fortement impliquées dans l'accueil des demandeurs, avec des CCAS dotés de moyens plus ou moins importants selon les communes.

Certains CCAS sont en capacité de mener des entretiens systématiques avec les demandeurs, afin de qualifier la demande et de les orienter dans leur démarche. Cet entretien est important pour les communes. Il permet aux élus référents de mieux connaître les administrés pour lesquels ils seront amenés à défendre les dossiers en Commission d'Attribution de Logement et à faire des propositions de logements.

Actuellement, aucune commune n'enregistre la demande sur le SNE. Les demandeurs se présentent soit vers le portail grand public ou vers les bailleurs, pour qu'ils déposent leur demande. Certaines sont en capacité d'accompagner les demandeurs qui s'enregistrent sur le portail grand public. A noter que certains CCAS accompagnent les demandeurs dans la constitution du dossier, de la vérification des documents jusqu'à l'envoi, directement aux bailleurs.

L'ensemble des communes apportent des informations dites « de base » aux demandeurs concernant la démarche à effectuer (principe du dossier unique, liste des bailleurs présents pour déposer sa demande, pièces justificatives nécessaires, etc.).

Concernant les autres types d'informations spécifiques au territoire, comme les caractéristiques et la qualification du parc social, très peu de renseignements sont communiqués à ce jour. Certaines communes sont en capacité d'expliquer les difficultés d'accès au logement social (peu d'offre, faible rotation, forte pression) mais sans chiffre à l'appui. Ainsi, pour répondre aux obligations de la loi ALUR, il ressort le besoin d'harmoniser les informations délivrées avec des outils partagés, et de calibrer le niveau d'accueil en fonction de la taille et des moyens humains dédiés de chaque structure.

La multiplication des lieux et des intervenants est une richesse pour le territoire et constitue un maillage fort, mais peut engendrer une disparité de l'information délivrée, et par conséquent parfois des différences de traitement sur le territoire.

Dans le cadre du PPGDID, un important effort de formation et de diffusion d'outils, notamment auprès des communes, est à mener, pour s'assurer que les demandeurs soient informés et orientés de manière homogène quel que soit le lieu où ils ont été accueillis.

2.3 Traitement des ménages en difficultés

Plusieurs dispositifs existent aujourd'hui pour répondre à la demande des ménages en difficulté, pour qui le processus classique de gestion de la demande n'est pas adapté.

Le DALO

La loi du 5 mars 2007 ou DALO (Droit Au Logement Opposable) permet aux personnes mal logées ou ayant attendu en vain un logement social pendant un délai anormalement long de faire valoir leur droit à un logement ou à un hébergement. Au regard du Droit Au Logement Opposable, tout ménage désigné prioritaire et urgent par la commission de médiation bénéficie d'une priorité, dont l'État est directement responsable.

Dans le département de l'Hérault, les demandes étant majoritairement concentrées à Montpellier, Montpellier Méditerranée Métropole représente environ 4 demandes DALO sur 5 du Département.

Le PDALHPD et l'accord collectif départemental

Le Département de l'Hérault est chef de file de l'action sociale. Il pilote, avec les services de l'État, le Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées 2017-2022 (PDALHPD). Ce document constitue une feuille de route des actions menées pour améliorer les conditions d'accès et de maintien dans un logement qui leur est adapté, des personnes en situation de précarité.

En plus de ce plan, un accord collectif départemental a été signé pour la le Conseil Départemental et l'ensemble des bailleurs sociaux du département pour le logement des ménages en difficulté économique et sociale (MDES). Par la mobilisation des bailleurs et l'étroite collaboration entre les partenaires, le dispositif s'avère efficace, permettant ainsi de prévenir et réguler le recours à la commission DALO.

Ainsi, le PDALHPD de l'Hérault a classé en 4 niveaux de priorités les critères du CCH (se référer au document cadre de la CIL qui précise les publics) :

- **Priorité 1** : Ménages reconnus prioritaires et urgent par le DALO
- **Priorité 2** : Publics sortant du dispositif d'Accueil, Hébergement et Insertion (AHI) et publics relogés dans le cadre de l'ANRU
- **Priorité 3** : Ménages des Difficultés Economiques et Sociales (MDES)
- **Priorité 4** : Autres ménages prioritaires du PDALHPD, priorité ouverte à d'autres ménages par la CIL (cf. Convention Intercommunale d'Attribution)

L'accompagnement social des demandeurs de logement

L'accompagnement social lié au logement s'inscrit dans le cadre :

- de la Loi 90-449 du 31 mai 1990 relative à la mise en œuvre du droit au logement, dite Loi Besson et visant à mettre en œuvre du Droit au Logement
- du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées 2017-2022 (PDALHPD)
- et du règlement intérieur du Fonds Solidarité pour le Logement (FSL)

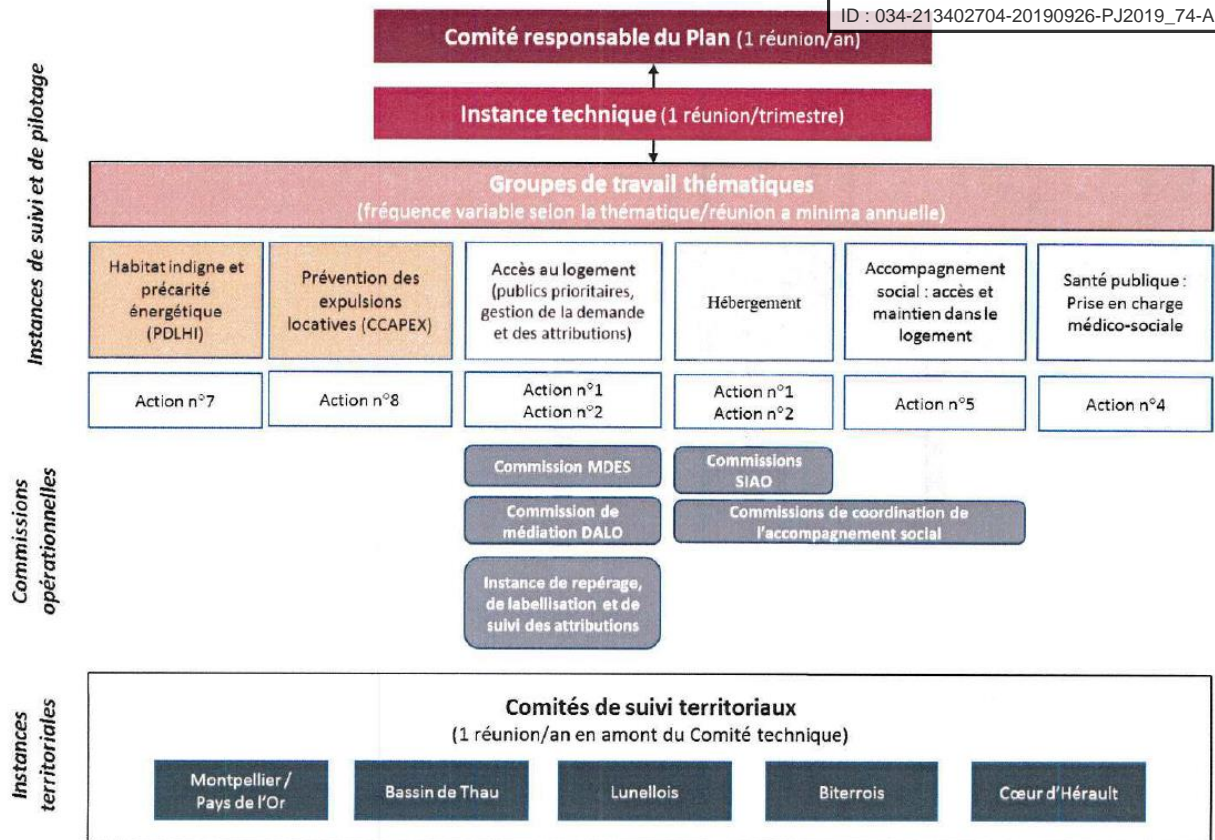
L'accompagnement social lié au logement est une action personnalisée et spécialisée qui est menée auprès d'un ménage dans le domaine du logement. Elle est à distinguer de l'action globale qui est la prise en charge de l'ensemble des difficultés d'un ménage, et ne doit pas être confondue non plus avec les obligations des bailleurs en matière de gestion locative.

Cet accompagnement met en œuvre un ensemble d'actions adaptées permettant à chaque ménage concerné d'acquiescer en fonction de sa situation une autonomie en vue d'accéder ou de se maintenir dans un logement décent et indépendant.

Le PDALHPD précise les mesures spécifiques et territorialisées destinées à répondre aux besoins en hébergement des personnes ou familles relevant du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ainsi qu'aux besoins des personnes ou familles prises en charge par les établissements ou services relevant du schéma d'organisation sociale et médico-sociale. Il prévoit notamment que toutes les demandes de FSL doivent être constituées par un travailleur social d'un service instructeur habilité.

Différentes instances sont prévues dans le PDALHPD :

- Des commissions spécifiques SIAO, MDES et DALO,
- Des commissions de coordination de l'accompagnement social,
- Une instance de repérage, de labellisation et de suivi des attributions,
- Des comités de suivi territoriaux



Source : Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées 2017-2022

Accompagnement social des ménages relogés dans le cadre du NPRU Mosson

Le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU), avec une estimation de 352 relogements à réaliser avant le 1^{er} semestre 2022, représente un enjeu fort pour la période à venir sur la Métropole. Dans un objectif de rééquilibrage territorial, il est attendu qu'une partie des relogements de ces ménages soit réalisé hors site et hors quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Le relogement de ces familles constitue un enjeu collectif, et doit être envisagé de manière partenariale pour assurer une équité de traitement et la qualité des parcours résidentiels des ménages concernés. Afin de formaliser et de sécuriser la démarche d'accompagnement de ces ménages, une charte partenariale de relogement est conclue visant à mettre en place un dispositif de relogement inter-bailleurs et mobiliser une MOUS Relogement (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) assurant l'expertise de Conseil en Economie Sociale et Familiale et le suivi post relogement.

L'état des lieux réalisé dans le cadre de l'élaboration du PPGDID a permis de noter le besoin de communiquer sur ces dispositifs et leur fonctionnement, afin de garantir une meilleure coordination entre les différents partenaires qui réalisent les accompagnements auprès des demandeurs (bailleurs sociaux, travailleurs sociaux dans les CCAS, travailleurs sociaux du Département, etc.).

L'action 5 « Optimiser les mesures d'accompagnement pour fluidifier la sortie d'hébergement, l'accès et le maintien dans le logement » du PDALHPD 2017-2022 répond en partie à ce besoin, avec l'installation de la commission de coordination de l'accompagnement social pilotée par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Hérault et le Conseil Département de l'Hérault.

3- CONTENU OPERATIONNEL DU PROJET

Le contenu opérationnel décrit ci-après du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs de Montpellier Méditerranée Métropole est de nature à apporter des réponses adaptées aux enjeux identifiés dans le diagnostic. Des actions complémentaires sont définies dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

3.1 Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD)

Un objectif de la loi ALUR est de simplifier autant que possible les démarches du demandeur. Elle lui donne aussi un droit à l'information dans le souci de le placer au cœur du dispositif, d'en faire un acteur.

Aujourd'hui sur la Métropole, l'enregistrement des demandes (saisie, renouvellement, modification) est organisé localement selon les modalités suivantes :

- via le Portail Grand Public
- via le formulaire CERFA déposé auprès des services enregistreurs de la demande de logement social déclarés sur le territoire

Guichets enregistreurs	Coordonnées
ACM Habitat	201 Place de Thessalie Quartier Antigone Montpellier
Hérault Habitat	100 rue de l'Oasis 34 085 Montpellier
Erilia	10 Ter, rue de Gignac 34080 Montpellier
CDC Habitat Social	25 avenue de Maurin 34961 Montpellier
ICF	80 place Ernest Garnier 34000 Montpellier
FDI Habitat	Immeuble Harmonie 501 rue Georges Méliès 34078 Montpellier
SFHE	50 rue Ray Charles 34965 Montpellier
Un Toit pour Tous	91 avenue du Pont Juvénal 34000 Montpellier
Promologis	Tour Europa 107 allée de Delos - CS 90754 34967 Montpellier cedex 2
Foncière DI	245 avenue Marie de Montpellier 34000 Montpellier

Les salariés d'une entreprise du secteur privé de 10 salariés et plus, peuvent également se rapprocher d'Action Logement - ex 1 % Logement – pour l'enregistrement de leur demande de logement.

3.1.1- Organisation du service d'accueil et d'information

Afin de renforcer l'information du public et la lisibilité du système d'accès au parc social, le Plan Partenarial de Montpellier Méditerranée Métropole définit un service d'information et d'accueil des demandeurs.

Ce service d'accueil et d'information des demandeurs de logement social permet d'organiser la mise en réseau des différents lieux d'accueil du territoire. A cette fin, l'ensemble des partenaires qui participent à ce réseau adhéreront à une « charte de qualité » (cf. Action 1) en faveur de l'accueil et de l'information des demandeurs.

La création d'un label lieu d'accueil et d'information

Montpellier Méditerranée Métropole et ses partenaires ont retenu le principe de s'appuyer sur les lieux déjà existant sur le territoire en :

- ↳ Créant un label « Service d'Information et d'Accueil du Demandeur » (SIAD),
- ↳ Identifiant et distinguant différents niveaux d'accueil s'agissant de l'information délivrée.

Chaque partenaire aura la possibilité de s'inscrire dans un des niveaux proposés.



Guichet de niveau 1 : Information de base	Rôles/Missions
Informations	<ul style="list-style-type: none"> • Délivre une information de premier ordre aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (informations nationales) • Diffuse des supports de communication et d'information • Réoriente vers le Portail Grand Public ou vers les guichets de niveaux 2, 3 et 4 pour les autres types de demandes

Ce rôle est endossé par l'ensemble des communes, et acteurs du logement social (services sociaux, associations, etc.), recevant du public mais n'ayant pas les moyens ou les compétences pour aller plus loin dans le niveau d'information et d'orientation.

Guichet de niveau 2 : Information renforcée	Rôles/Missions
Informations	<ul style="list-style-type: none"> • Idem niveau 1 • Délivre une information renforcée sur le contexte local (notamment sur les critères de priorité) • Délivre une information sur les procédures applicables et les modalités de dépôt d'une demande : informe sur les documents nécessaires à l'instruction des dossiers et remet le formulaire CERFA
Suivi et orientation (facultatif : selon les moyens)	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'un entretien personnalisé de qualification de la demande permettant la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande • Peut assurer des entretiens complémentaires afin de suivre le ménage dans sa demande (difficultés particulières, point d'étape...) • Oriente les demandeurs les plus en difficultés vers l'accompagnement social adéquat en prenant contact avec les structures ad hoc • Peut recourir au lieu d'accueil commun pour identifier les dispositifs et personnes ressources dont le demandeur a besoin.

Ce rôle est endossé par des communes volontaires, et acteurs du logement social (services sociaux, associations, etc.) recevant du public et souhaitant assurer un niveau d'information renforcé.

En plus du suivi et orientation, ces mêmes partenaires peuvent assurer, en fonction des moyens humains et des compétences dont ils disposent, un diagnostic social sur la situation du demandeur.

Guichet de niveau 3 : Enregistrement et suivi de la demande	Rôles/Missions
Informations	<ul style="list-style-type: none"> • Idem niveau 2 • Informe le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande
Enregistrement/renouvellement de la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Saisit les demandes de logement social sur le SNE avec numérisation et attachement au dossier des pièces justificatives • Conseille les demandeurs sur la constitution de leur dossier, en apportant si besoin une aide au remplissage du formulaire de demande de logement ; • Modifie et met à jour les dossiers du demandeur à sa demande, saisit les renouvellements
Suivi et orientation	<ul style="list-style-type: none"> • Idem niveau 2 • Informe le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande, le contenu de son dossier et les événements survenus en lui en expliquant l'implication pour son parcours (ex : décisions de CAL¹) • Alimente le fichier partagé, notamment sur les événements de la vie du demandeur (date d'entretien,...)

Ce rôle sera endossé par les guichets enregistreurs.

¹ CAL : commission d'attribution de logement

Guichet de niveau 4 : Lieu d'accueil commun	Rôles/Missions
Informations	<ul style="list-style-type: none"> • Idem niveau 3
Enregistrement/renouvellement de la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Idem niveau 3
Suivi et orientation	<ul style="list-style-type: none"> • Idem niveau 3 • Identification des situations nécessitant un examen particulier
Expertise dispositif logement insertion	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil en appui aux partenaires pour le traitement des situations particulières, avec aiguillage vers les dispositifs services et personnes adéquats

Ce lieu d'accueil commun à l'échelle métropolitain sera développé en partenariat avec les guichets enregistreurs et l'ensemble partenaires. Il sera conçu comme un lieu ressource pour l'ensemble des guichets d'accueil. L'hypothèse de travail est de s'appuyer sur l'actuel Espace Information Logement d'ACM, qui pourrait devenir le lieu d'accueil commun métropolitain et permettre une mutualisation des moyens.

Schéma récapitulatif :

	Informations de base	Informations renforcées	Enregistrement	Suivi de la demande via le SNE	Orientation	
Guichet de niveau 4						Lieu d'accueil commun mutualisé
Guichet de niveau 3		<i>Facultatif</i>			<i>Facultatif</i>	Guichets enregistreurs (Bailleurs, Action Logement)
Guichet de niveau 2					<i>Facultatif</i>	Communes, Services sociaux et Associations <u>volontaires</u>
Guichet de niveau 1						Guichet unique de proximité Communes, Services sociaux et Associations
Portail Grand Public 						

3.1.2- Informations à communiquer auprès des demandeurs

La Métropole, les communes et tous les partenaires chargés de l'information du public et des locataires s'inscrivant dans le SIAD s'engagent à délivrer une information harmonisée et détaillée selon le niveau prédéfini ci-dessus, aux demandeurs à la fois sur le parc social et l'offre en logement du territoire ainsi que sur les procédures d'accès au logement social.

L'information développée auprès du demandeur répondra à plusieurs objectifs :

- ↪ développer les possibilités de démarches en ligne : enregistrement, renouvellement, suivi de son dossier (dès que le SNE le permettra) ;
- ↪ délivrer une information qualitative permettant au demandeur d'orienter le plus efficacement possible sa demande au regard de l'offre du territoire ;
- ↪ expliquer ces informations aux demandeurs en insistant sur les conséquences de ses choix.

Les partenaires conviennent que trois niveaux d'informations harmonisés doivent être fournis au public et aux demandeurs, à savoir :

- ↪ **Des informations générales nationales,**
- ↪ **Des informations liées à la Métropole et au parc de logements locatifs sociaux,**

Pour ces deux niveaux, la logique repose sur la constitution d'un socle commun d'informations localisées et adaptées à la Métropole et ses communes. Pour les informations d'ordre général, il s'agira de s'appuyer sur les sites internet nationaux (limitant ainsi les problèmes d'actualisation des différents textes législatifs).

Pour les informations liées à la Métropole, des supports seront créés spécifiquement.

La constitution de ce socle permettra aux communes d'assurer un niveau d'information le plus élevé possible mais sans devenir nécessairement guichet enregistreur.

- ↪ **Des informations individuelles, disponible via le SNE**

Les informations générales

Catégories d'information	Contenu de l'information	Supports
Règles générales d'accès au parc locatif social	Les conditions pour accéder à un logement social : plafonds de ressources, droits du demandeur, etc.	Ensemble des guichets du SIAD - Site internet - Plaquette d'information
Les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national	Information sur les critères de priorités du CCH ² ainsi que sur l'accès au DALO Informations sur les réservataires (Etat, Action Logement,...)	Ensemble des guichets du SIAD - Site internet - Plaquette d'information
Modalités de dépôt de la demande	Dossier Unique et notice d'information du CERFA Liste des guichets d'enregistrement	Ensemble des guichets du SIAD - Site internet - Plaquette d'information
Pièces justificatives	Selon l'arrêté du 24 juillet 2013	Ensemble des guichets du SIAD - Site internet - Plaquette d'information

² Article L441-1

Les informations propres à la Métropole

Catégories d'information	Contenu de l'information	Supports
Caractéristiques du parc social	Répartition des logements sociaux sur le territoire	Guichets de niveau 2, 3 et 4 du SIAD - - Site internet - Plaquette d'information
Niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire qui l'intéresse	Pression de la demande	Guichets de niveau 2, 3 et 4 du SIAD - Site internet - Plaquette d'information
Critères de priorité applicables sur ce territoire	Information sur les règles édictées spécifiquement par la Métropole, à travers sa Convention Intercommunale d'Attribution	Guichets de niveau 2, 3 et 4 du SIAD

Les informations personnelles du demandeur

Une fois la demande enregistrée, tout demandeur de logement social peut avoir accès aux informations personnelles de son dossier. Le demandeur est alors informé sur :

- ↗ le délai d'attente prévisionnel de sa demande,
- ↗ la décision de la commission d'attribution,
- ↗ son rang en cas d'attribution sous réserve de refus du candidat précédent.

Une priorité est donnée à l'information et la consultation des dossiers par voie électronique sur le Portail Grand Public. Le demandeur a alors accès à son dossier grâce à des identifiants personnels attribués lors de l'enregistrement de la demande de logement.

Les services enregistreurs de niveau 3 et 4 ont également accès aux dossiers personnels et peuvent renseigner précisément les personnes qui se présentent pour savoir à quel stade en est leur demande.

Ils répondent également, et plus particulièrement le niveau 4, à tout demandeur qui souhaite doit être reçu dans le délai d'un mois maximum, sauf dans les zones d'urbanisation continue de plus de 50 000 habitants définies à l'article 232 du code général des impôts, où il peut être porté à deux mois³ (le fait générateur de déclenchement du délai étant la date de sa demande de rendez-vous).

3.1.3- Dispositif de communication et d'information proposé au demandeur

Les acteurs de l'habitat de la Métropole s'accordent sur l'importance de diffuser un discours commun, homogène et de qualité aux demandeurs de logement social, concernant l'ensemble des informations exigées par l'article 97 de la loi ALUR et ses décrets d'application⁴.

Pour ce faire Montpellier Méditerranée Métropole s'appuiera, à la fois sur le Portail Grand Public et sur ces propres outils de communication.

Ainsi, la Métropole mettra en place et actualisera (cf. action 4) :

- ↗ une plaquette d'information disponible dans tous les lieux d'accueil labélisés

³ Liste des communes en zone tendue disponible sur www.service-public.fr/simulateur/calcul/zones-tendues

⁴ Art. L.441-2-6, L.441-2-16 et L.441-2-17

un site internet ou une page dédiée sur son site

Support de communication	Détail des informations
Plaquette d'information disponible dans tous les lieux d'accueil labélisés	<p>Cette plaquette pourrait s'appuyer sur le support fait par le ministère avec l'USH, avec ajout des éléments sur les spécificités locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procédures applicables sur le territoire de la Métropole • Fonctionnement du parc social : <ul style="list-style-type: none"> ○ Liste des critères de priorité applicables selon les contingents ○ Accès au parc et priorités • Résultats concernant le délai d'attente moyen à l'échelle de la Métropole et des communes selon la typologie = pression de la demande en fonction des types de logement
Site Internet de la Métropole	<ul style="list-style-type: none"> • Informations identiques à celles présentes dans la plaquette d'information • Liens vers les sites des partenaires • Liens vers le site du Portail Grand Public

Récapitulatif des actions à mettre en œuvre pour l'organisation de l'accueil et de l'information

Action 1 – Mettre en place le SIAD en s'adossant à la convention règlementaire d'application du service d'information et d'accueil.

Cette convention précise et décrit les rôles et le suivi de chaque partenaire du service d'information et d'accueil. Elle reprend les rôles et missions décrits plus haut en les précisant pour chaque partenaire. Les engagements sur la qualité du service sont détaillés dans un volet spécifique, tenant lieu de Charte d'accueil et d'information du territoire.

Action 2 - Mettre en place et animer un réseau et former les agents d'accueil

Temps d'échanges périodiques auxquels seront associées toutes les personnes travaillant dans les lieux d'accueil ou amenées à être en relation avec les demandeurs.

En lien avec les services ressources humaines des différentes communes, la Métropole organisera des formations communes afin de renforcer les habitudes de travail en commun et de faire bénéficier les différents agents d'un socle de compétence équivalent.

Le contenu de cette formation portera sur :

- ↗ la présentation du cadre réglementaire ;
- ↗ le contexte local de la demande de logement social ;
- ↗ les renseignements obligatoires à fournir à tout demandeur de logement social ;
- ↗ les procédures à suivre ;

Action 3 – Suivre l'activité de l'ensemble des guichets d'accueil afin d'évaluer et de réorienter à mi-parcours si besoin

La Métropole assurera le suivi du SIAD, via un référentiel d'activité, à intégrer dans la convention d'application du service d'information et d'accueil. Une évaluation qualitative sera menée à mi-parcours. Sur cette base, les différents acteurs pourront pérenniser ou modifier, en accord avec la Métropole, leur inscription dans l'un des niveaux de service.

Action 4 - Produire les supports d'information (plaquette d'information, page internet dédiée)

Afin d'harmoniser les premières informations à dispenser aux demandeurs, la Métropole réalisera une plaquette d'information qui sera délivrée dans l'ensemble des lieux participant au SIAD.

Elle développera, en parallèle, un support numérique via internet.
Ces deux supports contiendront des informations similaires (cf. page précédente).

3.2 Organiser la gestion partagée de la demande en logement social

Afin d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de logement social au niveau intercommunal, la loi ALUR prévoit la mise en place d'un dispositif de gestion partagée dans chaque EPCI doté d'un Programme Local de l'Habitat⁵. Ce dispositif est destiné à mettre en commun les dossiers de demandes de logement social et les informations relatives à la situation des demandeurs et à l'évolution de leur dossier en cours de traitement.

3.2.1- Modalités d'enregistrement des demandes

Orientations et objectifs

L'enregistrement des demandes (saisie, renouvellement, modification) est organisé localement selon les modalités suivantes :

SOIT un enregistrement par le demandeur lui-même, via le Portail grand Public mis en place par le Ministère chargé du logement, accessible sur le site internet suivant : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr>

Une communication harmonisée et spécifique sera mise en place pour promouvoir l'utilisation du Portail Grand Public sur le territoire de la Métropole. Cette communication se fera notamment par les lieux d'accueil.

SOIT un enregistrement par les guichets enregistreurs ayant accès au Système National d'Enregistrement (SNE), à partir des CERFA et pièces justificatives obligatoires déposées ou transmises par courrier par le demandeur dans un guichet de niveau 2 ou 3 (dans un délai maximal d'un mois et conformément aux règles nationales et locales en vigueur). Dans ce cas :

- Les documents CERFA papier sont accessibles aux demandeurs dans l'ensemble des lieux d'accueil et d'information du demandeur
- Le dépôt des dossiers de demande de logement (CERFA papier et pièces justificatives) peut se faire physiquement, par voie postale ou par mail adressé auprès des guichets enregistreurs du territoire (lieu d'accueil de niveaux 2 et 3).

Les obligations des guichets d'enregistrement

Il existe une convention⁶, identique pour chaque guichet, signée entre l'Etat et chacun des guichets enregistreurs qui définit la mise en œuvre du SNE dans le département et les engagements pris par chaque guichet enregistreur. Cette convention précise notamment :

- ☞ que les services enregistreurs doivent communiquer au demandeur une attestation comportant le numéro unique dans un délai d'un mois à compter du dépôt de la demande ;
- ☞ que toutes les modifications, renouvellements et radiations doivent être enregistrés ;
- ☞ que l'organisme attribuant un logement doit mettre à jour les données concernant la situation du demandeur et le logement attribué.

⁵ Art L.441-2-7 du CCH

⁶ Cette convention est prévue au III du R. 441-2-5 du CCH.

Les conventions établies sont à renouveler tous les ans, par tacite reco

Le délai pour que tout demandeur qui le souhaite soit reçu dans les services de son choix est d'un mois maximum⁷, à compter de sa demande.

Il est important de préciser au demandeur que cet entretien a pour but de donner des informations, de personnaliser la demande de logement et non d'aboutir à une proposition de logement.

3.2.2- Gestion partagée de la demande

Orientations et objectifs

Pour répondre à l'obligation d'enregistrement de la demande locative sociale (art. L441-2-7 alinéa 2 du CCH), il est convenu que le fichier partagé de la demande soit la déclinaison départementale du système national d'enregistrement (SNE).

L'utilisation du dispositif de gestion partagée de la demande est conditionnée par l'accès au SNE. Les communes qui le souhaitent, peuvent choisir de devenir guichet enregistreur afin d'avoir accès aux différentes fonctionnalités du SNE dont celle de gestion partagée.

Le module Internet « gestion partagée » du SNE permettra notamment de partager l'ensemble des informations du traitement de la demande souhaitée par les partenaires et listées dans les décrets d'application de l'article 97 de la loi ALUR (art. R. 441-2-15 du CCH).

Il permettra ainsi de partager les informations suivantes :

Informations partagées avec les guichets enregistreurs de la Métropole

« I.- Le dispositif de gestion partagée des dossiers prévu à l'article L. 441-2-7 contient les informations transmises par le demandeur de logement social lors de sa demande initiale et les modifications qu'il peut y apporter directement. En outre, **il contient au moins les informations concernant les événements suivants et leurs dates de survenance** :

- ⇒ les rectifications éventuelles apportées à la demande par un intervenant habilité à cet effet dans les conditions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en fonction des pièces justificatives fournies par le demandeur ;
- ⇒ le cas échéant, la mention du caractère prioritaire de la demande, soit en application de l'article L. 441-2-3, soit au titre de l'accord collectif mentionné à l'article L. 441-1-1 ou à l'article L. 441-1-2, soit suite à une désignation prononcée par une instance partenariale créée par le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs, une instance locale du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées ou une instance prévue par une convention prise en application de l'article L. 441-1-5 qui peut être l'accord collectif mentionné à l'article L. 441-1 ;
- ⇒ le cas échéant, la mention du ou des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible ;
- ⇒ les événements intervenus dans le processus de traitement de la demande, dont les demandes d'informations ou de pièces justificatives, la désignation par le bailleur ou par le réservataire du demandeur comme candidat à un logement déterminé en vue de la présentation de la demande à une commission d'attribution, l'inscription à l'ordre du jour d'une commission d'attribution et l'examen de la demande par cette commission ;
- ⇒ le cas échéant, les visites de logements proposées et les visites de logements effectuées ;
- ⇒ la décision de la commission d'attribution, le positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou de refus ;

⁷ Art. L441-2-8 du code de la construction et de l'habitation

- ⇒ le cas échéant, les motifs du refus du demandeur ;
- ⇒ la signature du bail après attribution du logement concerné.

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

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

Informations partagées avec le demandeur, à travers une connexion sécurisée au Portail grand Public

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

Lors du dépôt de la demande, le demandeur reçoit les informations mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 441-2-6 et est informé des modalités selon lesquelles il pourra obtenir ultérieurement des informations sur l'état d'avancement de sa demande.

Postérieurement au dépôt de la demande, il a accès à des informations concernant :

- ⇒ la décision de la commission d'attribution, le rang du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive et en cas de non-attribution ;
- ⇒ en cas de décision d'attribution, la description précise du logement proposé et, le cas échéant, le fait que le logement lui est proposé au titre du droit opposable au logement ;
- ⇒ les conséquences de son éventuel refus de l'offre de logement faite dans les conditions de l'article R. 441-10 à la suite d'une décision d'attribution prise par la commission d'attribution, notamment lorsque le logement a été proposé au titre du droit au logement opposable. »

Les guichets enregistreurs s'engagent à alimenter le SNE de l'ensemble de ces données, selon des modalités à définir lors de la mise en place des nouvelles fonctionnalités de partage de l'information du SNE, et à traduire formellement ces modalités dans une convention d'application.

Action à mettre en œuvre pour la gestion partagée de la demande

Action 5 : Traduire la mise en œuvre de ce dispositif de gestion partagée au travers d'une convention opérationnelle

Cette convention sera signée par la Métropole et tous les partenaires associés.

Elle indique notamment :

- ↔ la liste et la définition précise des informations à partager (date de l'entretien individuel, etc.)
- ↔ les règles de saisie et d'actualisation de ces informations
 - ⇒ saisie directe dans le SNE ou alimentation via interface,
 - ⇒ délais,
 - ⇒ définition des critères paramétrables localement (situation des demandeurs, motifs de refus, ...) entre acteurs
- ↔ les autres engagements de chaque partie.

Une fois le module de gestion partagé du SNE en place, ce sera la Commission de Coordination, créée dans le cadre de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) qui sera chargée de piloter le dispositif de gestion partagée et de suivre les attributions réalisées.

3.2.3- Organiser la gestion des demandes spécifiques

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

Les situations justifiant d'un examen particulier et leurs modalités de repérage

La commission « situations complexes », créée dans la Convention Intercommunale d'Attribution, a pour objectif de trouver une solution pour les ménages qui ne peuvent prétendre à aucun dispositif particulier (commission DALO, MDES, SIAO...) mais dont la situation sera identifiée comme complexe ou bloquée. C'est-à-dire des situations présentant un cumul de difficultés d'ordre social et/ou économique, rendant l'accès à un logement social particulièrement difficile. Ces situations complexes nécessitent un diagnostic partagé en vue d'identifier des solutions adaptées, voire alternatives.

Les réponses aux situations de handicap sont d'ores et déjà repérées par les partenaires comme souvent problématiques, faute d'offre adaptée et pourront faire l'objet des premières commissions « situations complexes ». Une fois opérante, cette commission sera élargie à d'autres champs que celui du handicap (mutations complexes, demandeurs « Poulidor » qui sont positionnés en 2ème ou 3ème rangs sur plusieurs CAL, etc.). Cette commission pourra également faire remonter certains profils récurrents de publics en difficulté sur le territoire afin d'identifier une éventuelle priorité 4 supplémentaire.

Modalités de fonctionnement de la commission « situations complexes » (cf. CIA):

- ↪ Pilote / Coordinateur : Montpellier Méditerranée Métropole
- ↪ Membres : représentants de la Métropole, représentant de l'Etat, représentant de chaque bailleur social, réservataires, partenaires sociaux, associations etc.
 - ⇒ Cette commission pourra fonctionner avec un partenariat élargi et adaptable aux situations rencontrées (membres invités selon la situation...).
- ↪ Fréquence : 1 fois par trimestre, en fonction de l'actualité

Les mutations dans le parc social

Le PPGDID doit préciser les moyens permettant de favoriser les mutations internes au parc de logements sociaux.

L'objectif est que la satisfaction de la demande de mutation s'intègre dans un parcours résidentiel positif, c'est-à-dire ascendant et choisi par le ménage, au sein du parc social de la Métropole. Chaque bailleur a un mode de fonctionnement qui lui est propre en matière de réponse aux demandes de mutation.

Des critères de priorité parmi les demandeurs de mutation font cependant consensus auprès des partenaires : les personnes âgées, la sous et sur occupation et les ménages ayant un taux d'effort trop important. Ces trois critères ont été ajoutés à la priorité 4 du PDALHPD et font donc partie des publics prioritaires pour la Métropole.

Il est acté dans le plan partenarial :

- ↪ De ne pas fixer d'objectifs chiffrés pour les demandes de mutations à satisfaire, ce sont les engagements pris par les bailleurs dans le cadre des Conventions d'Utilité Sociales (CUS) qui seront retenus ;

- ↪ De s'attacher aux évolutions des situations familiales des démarches volontaires et de repérer / examiner les situations d'inadéquation du logement avec la composition du ménage, du coût du loyer par rapport aux ressources, les problématiques de vieillissement et de handicap à anticiper, etc. ;
- ↪ Que les bailleurs sociaux poursuivent les politiques volontaristes de construction de parcours avec les locataires qui en font la demande, tout en privilégiant les réponses aux demandes de mutation jugées prioritaires par la CIL.

La cotation de la demande

La loi ELAN a rendu obligatoire la mise en place d'un système de cotation de la demande. Le PPGDID devra préciser les critères retenus ainsi que leur pondération tout en respectant les critères de priorités de l'article L441-1 du CCH. Les EPCI ont jusqu'au 31 décembre 2021 pour se mettre en conformité en rendant l'outil opérationnel. Un futur décret devrait apporter plus de précisions concernant la mise en place des systèmes de cotation.

Un important travail sur l'objectivation et la formalisation des critères est nécessaire. Une réflexion impliquant l'ensemble des acteurs devra être menée dans cette optique et la mise en place du dispositif de cotation se fera progressivement.

Les premiers échanges ont mis en avant un consensus concernant les objectifs souhaités pour ce système de cotation, qui :

- ↪ Permettra de justifier et d'objectiver les choix d'attribution et ainsi de rendre plus transparent le dispositif
- ↪ Permettra de réaliser un premier filtre et d'alimenter le travail réalisé en amont des CAL
- ↪ Devra rester un outil d'aide à la décision

Les partenaires se sont déjà mis d'accord sur les enjeux suivants :

- ↪ Adapter les critères de cotation aux critères de priorité 4 pour les faire ressortir
- ↪ Adapter les critères de cotation aux objectifs de mixité sociale de la CIA
- ↪ Prévoir deux volets : un volet priorité et un volet adéquation offre/demande, afin de ne pas privilégier que les ménages prioritaires

Action à mettre en œuvre pour la mise en place de la cotation de la demande

Action 6 – Travailler sur la mise en place de la cotation de la demande

En s'appuyant sur le futur décret définissant plus précisément les modalités de cotation de la demande, ainsi que sur le retour d'expérience locale, la Métropole constituera un groupe de travail spécifique rassemblant les partenaires, afin de construire une grille de cotation adaptée au territoire de la Métropole.

Calendrier prévisionnel :

Expérimentation sur l'année 2019 par ACM d'un système interne

- ↪ Fin 2019 : bilan expérimentation et co-construction d'une grille partagée

Expérimentation avec une grille de cotation partagée

- ↪ Fin 2020 : bilan expérimentation et consolidation de l'outil de cotation

Mise en place de la cotation sur le territoire métropolitain

- ↪ 2021

La location choisie

Au regard de la tension de la demande et du faible taux de vacance, n'est pas pertinent à ce stade de mettre en place un dispositif de location choisie métropolitain. Le territoire de Montpellier Méditerranée Métropole ne développera donc pas dans le cadre de ce PPGDID de système de location choisie propre, mais les bailleurs ayant du patrimoine sur ce territoire peuvent mobiliser le dispositif Bienveo.

Bienvéo, le nouveau site de vente et de location de logements HLM

L'Union sociale de l'Habitat (USH) a lancé un site répertoriant les offres de logements sociaux, tant à la location qu'à la vente : <https://www.bienveo.fr/>

Ce site recensera à terme, tous les logements sociaux disponibles en France.

En plus des photos et des caractéristiques du bien (surface, nombre de pièces, étiquette énergétique etc.), chaque annonce précise les plafonds de ressources à ne pas dépasser pour pouvoir faire sa demande, selon la région et la taille de la famille. Candidats et bailleurs sont ensuite mis en relation via un formulaire de contact, avant un examen attentif du dossier d'accession par l'organisme HLM.

Pour rappel, la Loi Egalité et Citoyenneté oblige les bailleurs sociaux à publier la liste des logements vacants au plus tard le 1er janvier 2020 avec leur description et leurs conditions d'accès. En plus des photos et des caractéristiques du bien (surface, nombre de pièces, étiquette énergétique etc.), chaque annonce précise les plafonds de ressources à ne pas dépasser pour pouvoir faire sa demande, selon la région et la taille de la famille. Candidats et bailleurs sont ensuite mis en relation via un formulaire de contact, avant un examen attentif du dossier d'accession par l'organisme HLM.

Annexe I : Le Système National d'Enregistrement (SNE) et le Portail Grand Public

Le SNE, opérationnel depuis mars 2011, est le système informatique national pour l'enregistrement des demandes de logement social. Il est développé par le ministère en charge du Logement.

Le SNE permet aujourd'hui de :

- ↗ enregistrer les demandes et délivrer le numéro unique, y compris en ligne via le Portail Grand public ;
- ↗ certifier la date de dépôt des demandes et garantir ainsi leur ancienneté ;
- ↗ mettre à jour les demandes immatriculées en fonction de l'évolution de la situation personnelle des demandeurs ;
- ↗ radier les demandes, notamment au moment de l'attribution d'un logement ;
- ↗ renouveler annuellement les demandes, y compris en ligne via le portail grand public ;
- ↗ partager les pièces justificatives d'une demande entre les différents acteurs (dossier unique) : le demandeur ne donne qu'un exemplaire de ces pièces ;
- ↗ inscrire et partager les événements (désignation pour présentation à une commission d'attribution, attribution d'un logement, ...) affectant la vie d'une demande (gestion partagée) : le demandeur sera à terme alerté de l'avancement du traitement de sa demande ;
- ↗ produire, via son Infocentre, des données statistiques relatives à la demande de logement social et aux attributions de logements sociaux ;
- ↗ fournir au public et aux demandeurs des informations générales sur l'offre de logements sociaux.
- ↗ Celles-ci sont disponibles sur le portail grand public dans la rubrique «statistiques»

Le Portail Grand Public :

Le SNE comprend également un Portail internet Grand Public (le site www.demande-logement-social.gouv.fr) qui permet aux demandeurs de déposer, modifier et renouveler leur demande de logement social en ligne, d'avoir accès à un annuaire des guichets enregistreurs et à des données statistiques sur la demande de logement social de l'ensemble des communes.

Il dispense les informations et fonctionnalités suivantes :

- ↗ Liste des lieux d'enregistrement
- ↗ Consultation des informations statistiques relatives au logement social par commune
- ↗ Etapes de traitement de la demande de logement
- ↗ Enregistrement de la demande en ligne, dépose des justificatifs (enregistrement dématérialisé) et obtention son numéro d'enregistrement
- ↗ Modification de la demande en ligne
- ↗ Renouvellement de la demande en ligne



Il inclut par ailleurs, depuis juin 2017, une application smartphone (« Ma demande de logement social ») donnant la possibilité aux demandeurs de prendre en photo leurs pièces justificatives et de les déposer sous format numérique dans le système national d'enregistrement.

Annexe 2 : Liste des pièces justificatives nécessaires à la demande de logement locatif social (copie ou originaux)

Pièces obligatoires à produire - pour chacune des personnes appelées à vivre dans le logement :

- ✚ **Pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport ou livret de famille ou acte de naissance ; le cas échéant, jugement de tutelle ou de curatelle) ;
- OU
- Titre de séjour en cours de validité**, ou le récépissé de demande de renouvellement de titre de séjour (pour les personnes de nationalité étrangère).

Pièces complémentaires pour faciliter l'instruction - à fournir selon la situation (selon l'arrêté du 24 juillet 2013) :

Situation économique :

- ✚ Avis d'imposition de l'avant-dernière année (N-2) pour toutes les personnes appelées à vivre dans le logement ;

Il s'agit du revenu pris en compte pour déterminer le respect des plafonds de ressources applicables pour l'accès au logement social.

Personnes qui vivront dans le logement :

- ✚ attestation d'enregistrement du PACS ;
- ✚ certificat de grossesse attestant que la grossesse est supérieure à 12 semaines ;
- ✚ extrait du jugement, récépissé de saisine du JAF ou convention homologuée en cas de divorce par consentement mutuel, déclaration de rupture de PACS.

Situation professionnelle :

- ✚ bulletins de salaire des trois derniers mois ou attestation de l'employeur ;
- ✚ notification de pension de retraite ; avis de paiement ASSEDIC ;
- ✚ bulletin de la sécurité sociale (indemnités journalières) ; notification CAF/MSA (prestations sociales et familiales)
- ✚ carte d'étudiant ; avis d'attribution de bourse (étudiant boursier)
- ✚ dernier bilan ou attestation du comptable de l'entreprise évaluant le salaire mensuel perçu ou tout document comptable habituellement fourni à l'administration ;

Logement actuel :

- ✚ quittance ou à défaut attestation du bailleur indiquant que le locataire est à jour de ses loyers et charges ou tout moyen de preuve des paiements effectués ;
- ✚ attestation de la personne qui héberge ou de la structure d'hébergement ;
- ✚ attestation d'un travailleur social, d'une association, ou certificat de domiciliation (sans-abri, camping, hôtel) ;

Motif de la demande :

- ✚ sans logement : document attestant de l'absence de logement (attestation d'un travailleur social, d'une association, ou certificat de domiciliation) ;
- ✚ logement non décent / insalubre – dangereux ou impropre à l'habitation : document établi par un service public, copie d'un jugement ... démontrant l'indécence / l'insalubrité, la dangerosité du logement ;
- ✚ logement repris ou mis en vente par son propriétaire : lettre de congé du propriétaire ou jugement prononçant la résiliation du bail ;
- ✚ procédure d'expulsion : commandement de payer ou assignation à comparaître ou jugement prononçant l'expulsion ou commandement de quitter les lieux ;
- ✚ handicap : carte d'invalidité ou décision d'une commission administrative compétente (CDES, COTOREP, CDAPH) ou d'un organisme de sécurité sociale ;

assistant maternel ou familial : agrément.

Envoyé en préfecture le 30/09/2019

Reçu en préfecture le 30/09/2019

Affiché le 30/09/2019



ID : 034-213402704-20190926-PJ2019_74-AI

Projet - CIL 04.07.19