

DEPARTEMENT DE LA CHARENTE  
**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION  
GRANDANGOULEME**

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE  
SEANCE DU 13 JUIN 2024

**Délibération n°2024.06.116**

**Politique de peuplement et d'attributions : adoption du plan  
partenarial de gestion de la demande et d'information des  
demandeurs de logements sociaux 2024-2030**

LE TREIZE JUIN DEUX MILLE VINGT QUATRE à 17 h 30, les membres du Conseil communautaire se sont réunis au siège de la communauté d'agglomération de GrandAngoulême - 25 boulevard Besson Bey à ANGOULEME suivant la convocation qui a été adressée par Monsieur le Président.

**Date d'envoi de la convocation** : 07 juin 2024

**Secrétaire de Séance** : Martine FRANCOIS-ROUGIER

Membres en exercice: **75**  
Nombre de présents: **55**  
Nombre de pouvoirs: **11**  
Nombre d'excusés: **9**

**Membres présents** : Michel ANDRIEUX, Brigitte BAPTISTE, Eric BIOJOUT, Didier BOISSIER DESCOMBES, Xavier BONNEFONT, Jacky BONNET, Catherine BREARD, Michel BUISSON, Séverine CHEMINADE, Monique CHIRON, Fadilla DAHMANI, Jean-François DAURE, Serge DAVID, Françoise DELAGE, Gérard DESAPHY, Gérard DEZIER, Anthony DOUET, Chantal DOYEN-MORANGE, Nathalie DULAIS, Denis DUROCHER, Sophie FORT, Jean-Luc FOUCHIER, Jean-Jacques FOURNIE, Maud FOURRIER, Martine FRANCOIS-ROUGIER, Michel GERMANEAU, Hélène GINGAST, Sandrine JOUINEAU, Francis LAURENT, Michaël LAVILLE, Martine LIEGE-TALON, Raphaël MANZANAS, Annie MARC, Jean-Luc MARTIAL, Charlène MESNARD-CALMELS, Benoît MIEGE-DECLERCQ, Thierry MOTEAU, Isabelle MOUFFLET, François NEBOUT, Dominique PEREZ, Yannick PERONNET, Gilbert PIERRE-JUSTIN, Jean REVEREAULT, Alain RHODE, Martine RIGONDEAUD, Mireille RIOU, Thierry ROUGIER, Gérard ROY, Zahra SEMANE, Roland VEAUX, Philippe VERGNAUD, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Vincent YOU, Hassane ZIAT, Zalissa ZOUNGRANA,

**Ont donné pouvoir** : Sabrina AFGOUN à Gérard ROY, Véronique ARLOT à Gérard DESAPHY, Joëlle AVERLAN à Michaël LAVILLE, Françoise COUTANT à Jacky BONNET, Valérie DUBOIS à Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Christophe DUHOUX à Raphaël MANZANAS, Fabienne GODICHAUD à Thierry MOTEAU, Jérôme GRIMAL à François NEBOUT, Thierry HUREAU à Francis LAURENT, Corinne MEYER à Martine RIGONDEAUD, Martine PINVILLE à Jean-Jacques FOURNIE,

**Excusé.e(s)**: Minerve CALDERARI, Frédéric CROS, François ELIE, Bertrand GERARDI, Gérard LEFEVRE, Pascal MONIER, Jean-Philippe POUSSET, Catherine REVEL, Marcel VIGNAUD,

**Suppléant.e(s)**: Jean-Claude COURARI par Martine LIEGE-TALON,

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

016-200071827-20240613-2024\_06\_116-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 24/06/2024

Affichage : 24/06/2024

**CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 13 JUIN 2024**

**DELIBERATION  
N°2024.06.116**

Rapporteur : Hassane ZIAT

**POLITIQUE DE PEUPEMENT ET D'ATTRIBUTIONS : ADOPTION DU PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS SOCIAUX 2024-2030**

Pilier : Une communauté humaine

Ambition : un territoire qui répond aux besoins de tous ses habitants et de toutes ses communes

Enjeux : Proposer un habitat accessible et adapté

**OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**



Domaines concernés par les objectifs de développement durable impactés positivement :

ODD 1 : Accès à un logement

ODD 11 : Accès à un logement décent et adapté

Afin de répondre à l'obligation réglementaire de la loi Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) de 2014, GrandAngoulême a délibéré le 7 juillet 2022 pour lancer les travaux d'élaboration de son Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID) de logements sociaux pour la période 2024-2030.

Avec pour enjeu d'améliorer le parcours du demandeur de logement social, ce plan doit satisfaire le droit à l'information pour rendre le demandeur plus acteur de sa recherche mais aussi apporter plus de transparence et d'équité dans le processus d'attributions.

L'intérêt de ce plan en faveur des demandeurs est d'autant plus fort dans un contexte difficile pour accéder au logement :

- Hausse de la tension avec 4 demandes pour une attribution en 2023 contre 2 avant le covid ;
- Baisse de la mobilité des locataires du parc social bloqués dans leurs parcours résidentiels avec l'inflation ;
- Difficultés pour produire du logement social avec l'augmentation des coûts des matériaux et de l'énergie.

Méthodologie d'élaboration

Les travaux pour définir le plan se sont déroulés de façon partenariale pendant un an avec :

- Une phase de diagnostic de septembre 2022 à janvier 2023. Les 38 communes ont été consultées via un questionnaire avec 100 % de retour. Six d'entre elles ont été rencontrées sur la base du volontariat. Les échanges avec les acteurs du logement ont été réalisés lors d'entretiens ou de réunions.

Accusé de réception - Ministère de l'intérieur

016-200071827-20240613-2024\_06\_116-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 24/06/2024

Affichage : 24/06/2024

- Une phase de co-construction de février à juillet 2023. Deux ateliers de travail se sont tenus avec les communes et les partenaires en mars et avril. Un groupe de travail élus a été réuni en mai.

Un comité technique composé des services de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP), des bailleurs sociaux, d'Action Logement, de l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL), du groupement d'intérêt public (GIP) Charentes Solidarités, de la Fédération des Acteurs de l'Urgence Sociale de la Charente (AFUS 16) et de l'union régionale Hlm (URHLM) s'est réuni trois fois pour suivre l'avancement de ces travaux.

### Plan d'actions

Le plan a été construit autour de 4 volets et 11 actions :

- Volet 1 : satisfaire le droit à l'information (5 actions) ;
- Volet 2 : assurer la gestion partagée de la demande (1 action) ;
- Volet 3 : mettre en place la cotation de la demande (3 actions) ;
- Volet 4 : examiner les ménages en difficulté et les demandes de mutation (2 actions).

Conformément à l'article L.441-2-8 du Code de la Construction et de l'Habitation, ce plan prévoit la création de deux dispositifs essentiels à sa réussite :

- le **Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs** (SIAD) de logements sociaux afin de garantir et d'harmoniser l'information délivrée aux demandeurs de logements sociaux. Il s'agira dans un premier temps de mettre en réseau les lieux d'accueil existants dont les 38 communes et GrandAngoulême habitat pour donner a minima une information générale aux demandeurs. L'agglomération en sera l'animateur et le lieu ressources.
- la **cotation de la demande** de logement social comme outil d'aide à la décision pour l'attribution des logements. La Commission d'Attribution de Logements Sociaux et d'Examen de l'Occupation des Logements restera souveraine pour les attributions.

### Gouvernance et évaluation

GrandAngoulême pilotera la mise en œuvre des actions de ce plan. A ce titre, il réalisera en lien avec les partenaires les bilans annuels et à mi-parcours mais aussi l'évaluation du SIAD et de la cotation pour en mesurer l'efficacité.

Coprésidée par le Président de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) et Madame la Préfète du Département, la Conférence Intercommunale du Logement sera l'instance chargée de suivre la mise en œuvre de ce plan. Pour rappel, elle est composée de représentants des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, d'Action Logement, des usagers ou des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement.

### Étapes de validation

Conformément à l'article R. 441-2-11 du Code de la Construction et de l'Habitat, ce projet de plan a reçu un avis favorable :

- De la Conférence Intercommunale du Logement réunie le 8 février 2024,
- Des 38 communes pris par délibération ou par courrier (cf. annexe 2).

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

016-200071827-20240613-2024\_06\_116-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 24/06/2024

Affichage : 24/06/2024

Conformément à l'article L441-2-8 du Code de la Construction et de l'Habitation, le projet sera ensuite transmis au représentant de l'État dans le Département. Dans un délai de deux mois suivant sa saisine, il pourra demander à l'EPCI des modifications motivées pour répondre aux objectifs qu'il avait fixés à ce plan dans le porté à connaissance transmis le 30 novembre 2022. Elles devront être prises en compte dans une nouvelle délibération de l'EPCI.

Avec l'adoption de ce plan et la Convention Intercommunale d'Attributions 2019-2024, GrandAngoulême disposera ainsi de l'ensemble de ses documents directeurs réglementaires pour conduire pleinement sa politique locale de gestion de la demande et des attributions.

Vu le Code général des collectivités territoriales,  
Vu le Code de la construction et de l'habitation,  
Vu la délibération n°119 du conseil communautaire du 7 juillet 2022, engageant la procédure d'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs,  
Vu le porté à connaissance de l'État du 30 novembre 2022,  
Vu l'avis favorable du groupe de travail élus du 31 mai 2023,  
Vu l'avis favorable en bureau communautaire du 7 décembre 2023,  
Vu la réunion du 18 décembre 2023 avec le Conseil de Développement,  
Vu l'avis favorable de la Conférence Intercommunale du Logement du 8 février 2024,  
Vu les avis favorables des 38 communes pris par délibération ou par courrier listées en annexe.

**Je vous propose :**

**D'APPROUVER** le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs de GrandAngoulême sur la période 2024-2030 annexé à la présente délibération,

**D'APPROUVER** la grille de cotation de la demande de logement social,

**DE LANCER** la mise en place du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs de logements sociaux,

**D'AUTORISER** Monsieur le Président ou la personne dûment habilitée à prendre toutes les dispositions nécessaires relatives à cette délibération.

<b>Pour : 66</b> <b>Contre : 0</b> <b>Abstention : 0</b>	<b>APRES EN AVOIR DELIBERE</b> <b>LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE</b> <b>A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES</b> <b>ADOpte LA DELIBERATION PROPOSEE</b>
--	--

**Annexe 1** : Plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs de logements sociaux

**Annexe 2** : liste des communes ayant donné un avis favorable par délibération ou par courrier

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

016-200071827-20240613-2024\_06\_116-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 24/06/2024

Affichage : 24/06/2024

## Version projet

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

2023-2029

## POLITIQUE DE L'HABITAT



## LEXIQUE

*AFIPADE : Association des fichiers partagés de la demande de logement social en Nouvelle-Aquitaine*

*AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement*

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

*CCAPEX : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions*

*CCH : Code de la Construction et de l'Habitation*

*DAHO : Droit à l'Hébergement Opposable*

*DALO : Droit Au Logement Opposable*

*FNAVDL : Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement*

*DDETSPP : Direction Départementale de l'Emploi du Travail des Solidarités et de la Protection à la Population*

*FSL : Fonds Solidarité Logement*

*MDS : Maison Départementale des Solidarités*

*ORU : Opération de Renouvellement Urbain*

*PDALHPD : Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées*

*RPLS : Répertoire du Parc de Logements Sociaux*

*URHLM : Union Régionale des HLM de Nouvelle-Aquitaine*

# SOMMAIRE

**MÉTHODOLOGIE**

**DIAGNOSTIC**

**PLAN D' ACTIONS**

**GOVERNANCE ET ÉVALUATION**

# MÉTHODOLOGIE





# PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS



Obligation réglementaire pour les EPCI avec un PLH approuvé (Loi Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) de 2014)

## Enjeux et objectifs

Mieux informer et rendre plus autonome le grand public et le demandeur

Proposer un service de qualité



Traiter les demandes de façon équitable

Apporter de la transparence dans le dispositif d'attribution

Coordonner l'intervention des acteurs



Durée de 6 ans

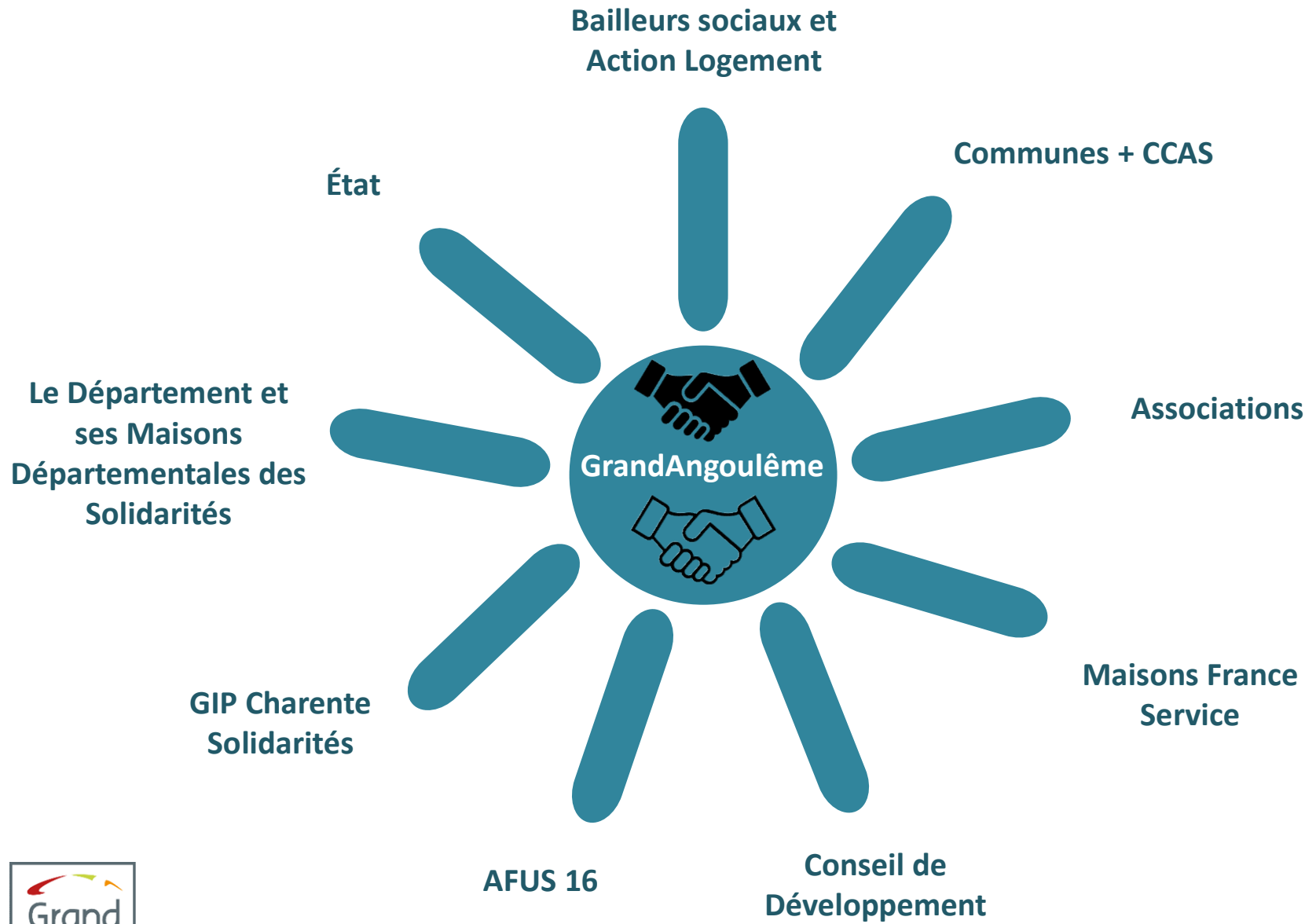


**Deux nouveaux outils**

- ❖ Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD)
- ❖ Cotation de la demande de logement social



# PARTENAIRES ASSOCIÉS





# MÉTHODOLOGIE - PLANNING

## Lancement de la démarche

- Conférence intercommunale du logement (2 juin 2022)
- Délibération du conseil communautaire (7 juillet 2022)
- Porté à connaissance de l'Etat (novembre 2022)
- Comité technique (17 octobre 2022)

## Diagnostic et élaboration

- Entretiens avec les acteurs et questionnaires aux communes (décembre 2022)
- Comité technique (21 février 2023)
- Ateliers de travail avec les partenaires (23 mars et 27 avril 2023)
- Groupe de travail élu (31 mai 2023)
- Comité technique (7 juillet 2023)

## Validation

- Bureau communautaire du 7 décembre 2023
- Conférence Intercommunale du Logement du 8 février 2024
- Consultation des communes de mars à avril 2024
- Conseil communautaire du 13 juin 2024
- Avis de l'État

# DIAGNOSTIC

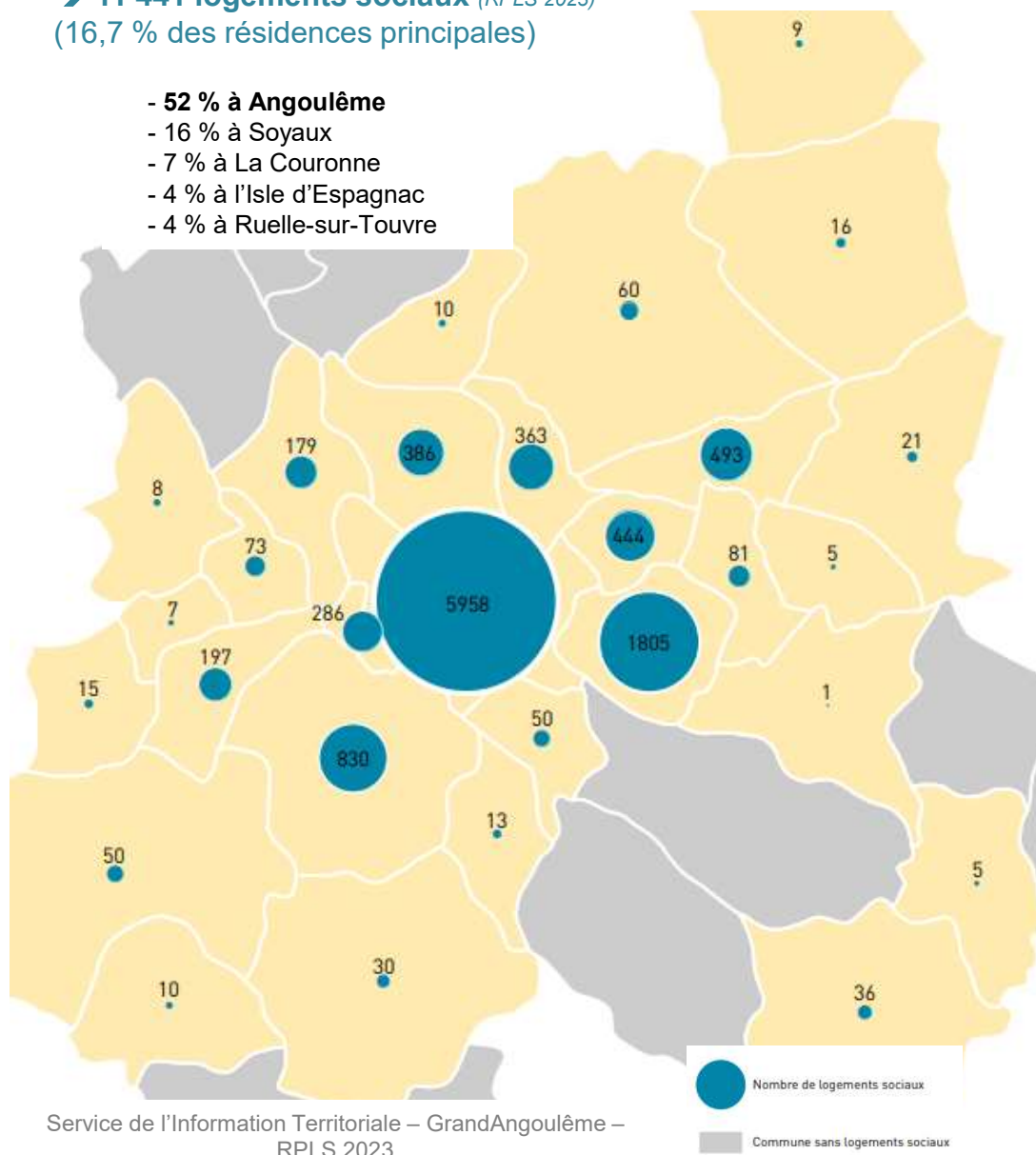
- ▶ Analyse quantitative
- ▶ Analyse qualitative

# ANALYSE QUANTITATIVE

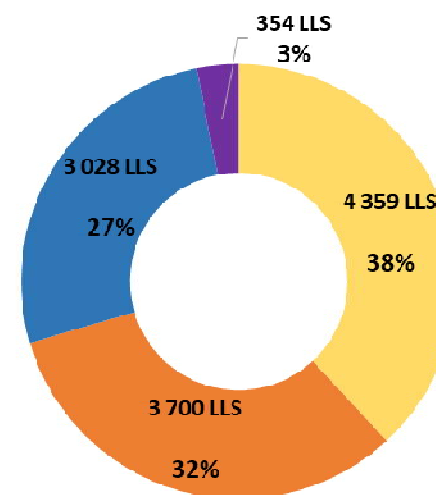
## Parc social concentré sur Angoulême et la 1<sup>ère</sup> couronne

➔ **11 441 logements sociaux** (RPLS 2023)  
(16,7 % des résidences principales)

- 52 % à Angoulême
- 16 % à Soyaux
- 7 % à La Couronne
- 4 % à l'Isle d'Espagnac
- 4 % à Ruelle-sur-Touvre



➔ **3 principaux bailleurs**

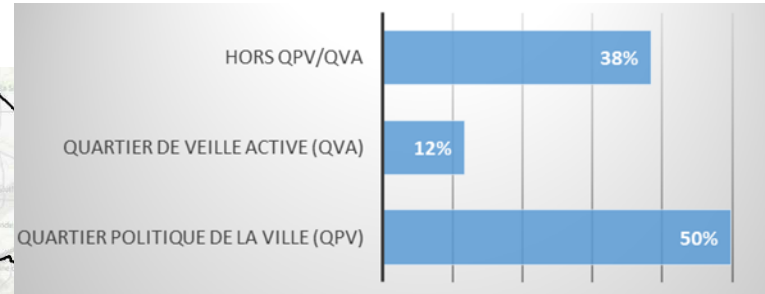


■ Logélia ■ OPH de l'Ang. ■ Noalis ■ Ensemble des autres bailleurs

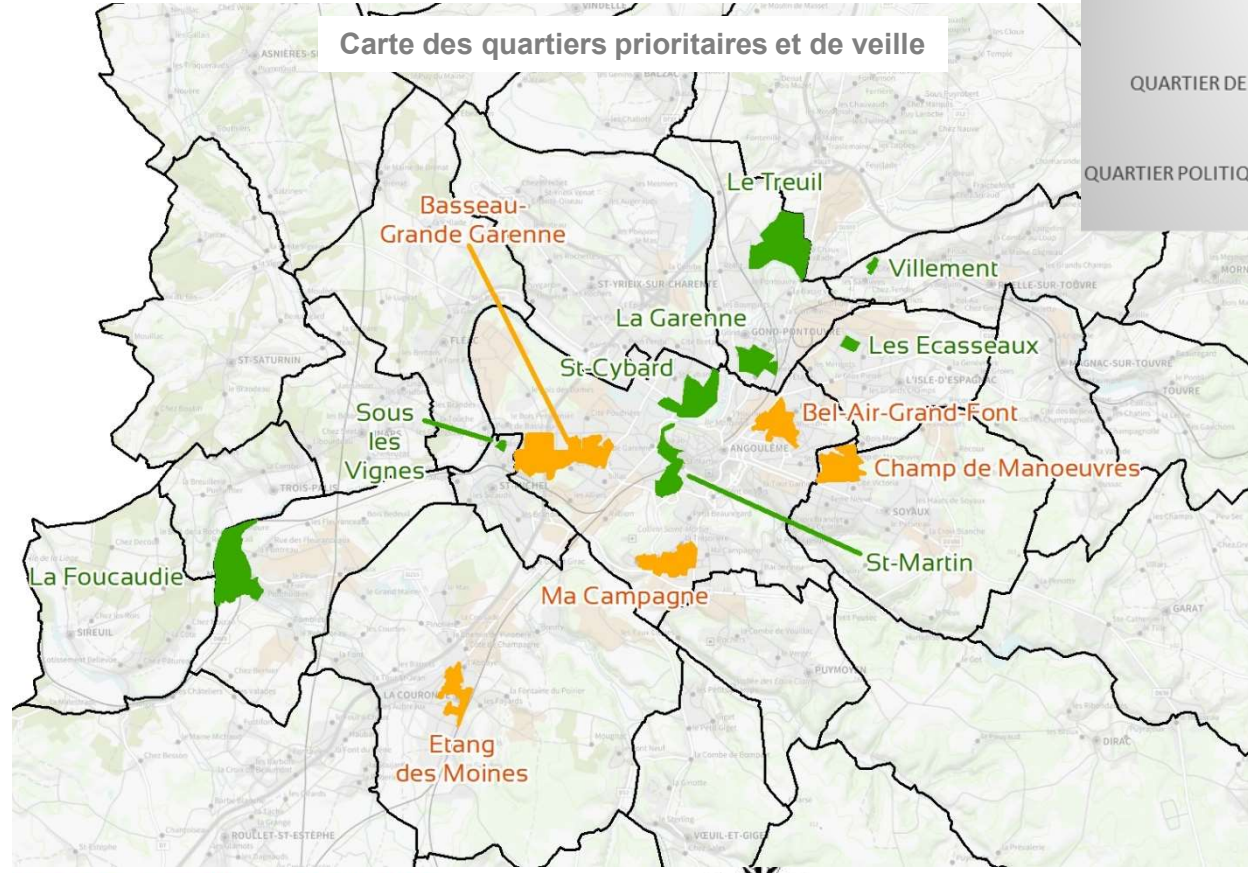
# ANALYSE QUANTITATIVE

## 62 % du parc en quartier prioritaire ou de veille active

### Répartition du parc social (RPLS 2023)



### Carte des quartiers prioritaires et de veille



Source : IGN France Raster, SIG.ville ANCT  
Conception/Réalisation : GrandAngoulême, DGS-SIT, 01/23



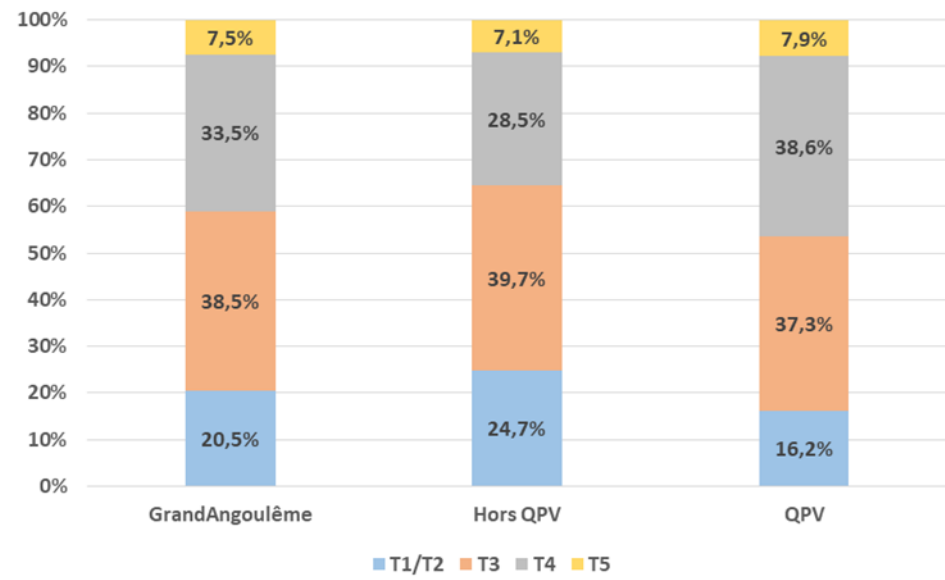
Réf : HAB\_23\_03



# ANALYSE QUANTITATIVE

## Typologies plus grandes et loyers moins élevés en Quartier Politique de la Ville (QPV)

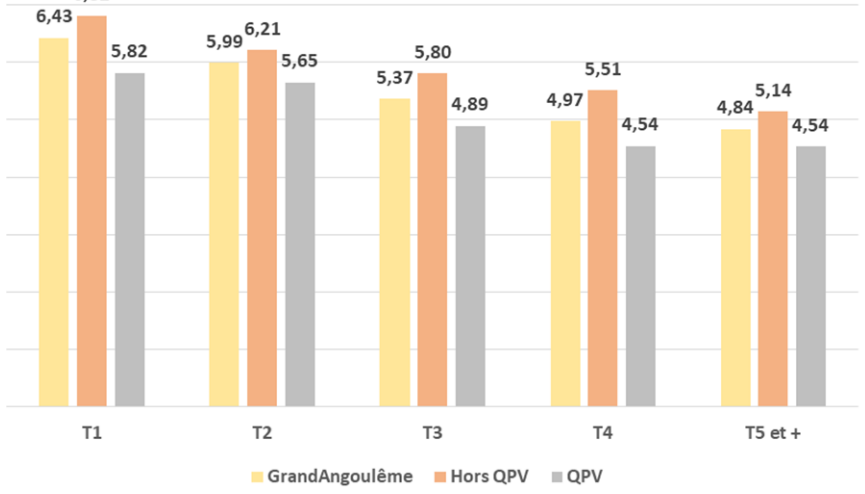
### Typologie en 2023 (RPLS 2023)



➔ 80 % du parc en grande typologie (T3, T4 et T5) plus particulièrement élevé en QPV (84 %)

Seulement 20 % en T1/T2 avec une part plus faible en QPV (16,2 %)

### Loyers en 2023 (€/m<sup>2</sup>) (RPLS 2023)



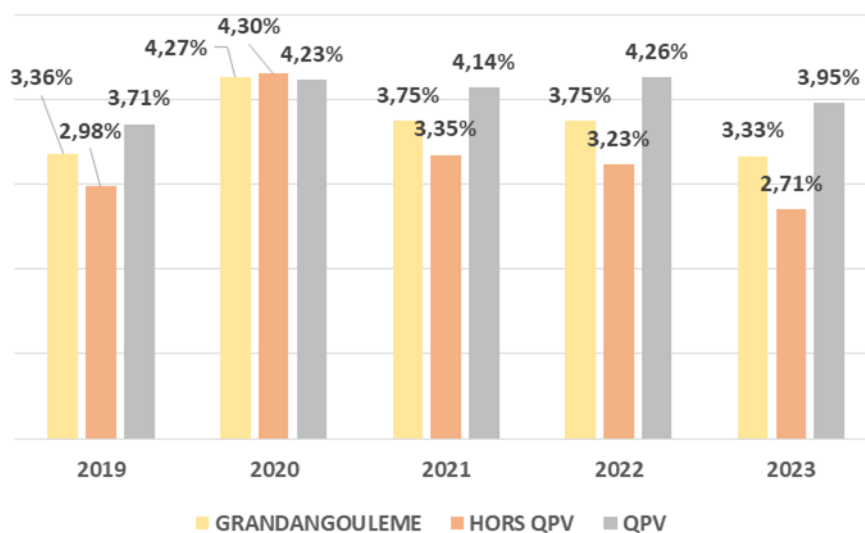
➔ Des loyers en moyenne plus élevés pour les T1 et T2

Des loyers plus faibles en QPV en raison de l'ancienneté du parc social

# ANALYSE QUANTITATIVE

## Très peu de vacance et une mobilité en baisse

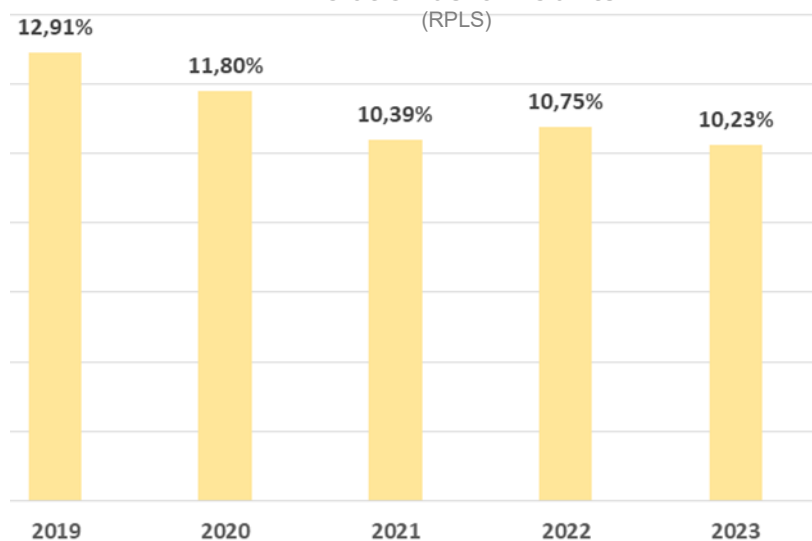
Évolution de la vacance  
(RPLS)



→ Une vacance faible et stable sur l'agglomération plus élevée en Quartier Politique de la Ville (QPV)

Vacance plus élevée en 2020 liée à la période du confinement pendant le covid

Évolution de la mobilité  
(RPLS)



→ Moins de logements se libèrent pour répondre à la demande

Baisse de la mobilité de 2,68 points depuis 2019

En 2023, l'augmentation du coût de la vie bloque les locataires du parc social dans leur parcours résidentiel

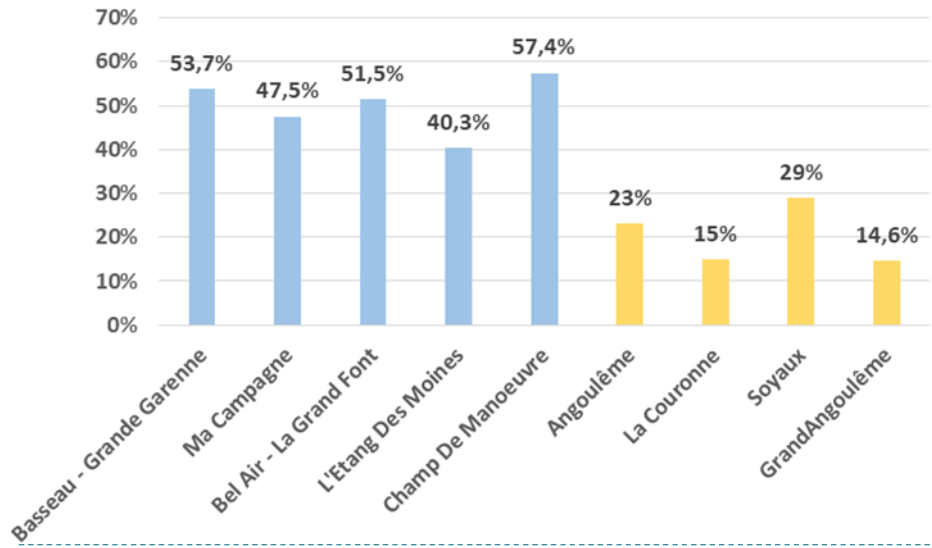


# ANALYSE QUANTITATIVE

## Taux de pauvreté plus fort pour les locataires en quartier prioritaire

Taux de pauvreté des locataires en 2020

(Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA, Fichier localisé social et fiscal (FiLoSoFi))

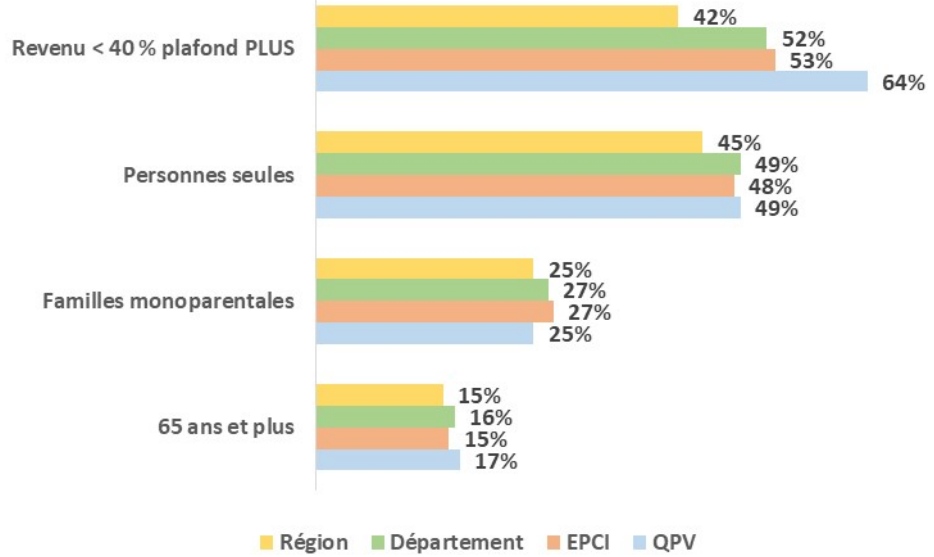


→ Un taux de pauvreté deux fois plus important en Quartier Politique de la Ville (QPV)

(1 102 €/mois pour une personne seule)

Occupation du parc social en 2022

(GIP-SNE, OPS 2022)



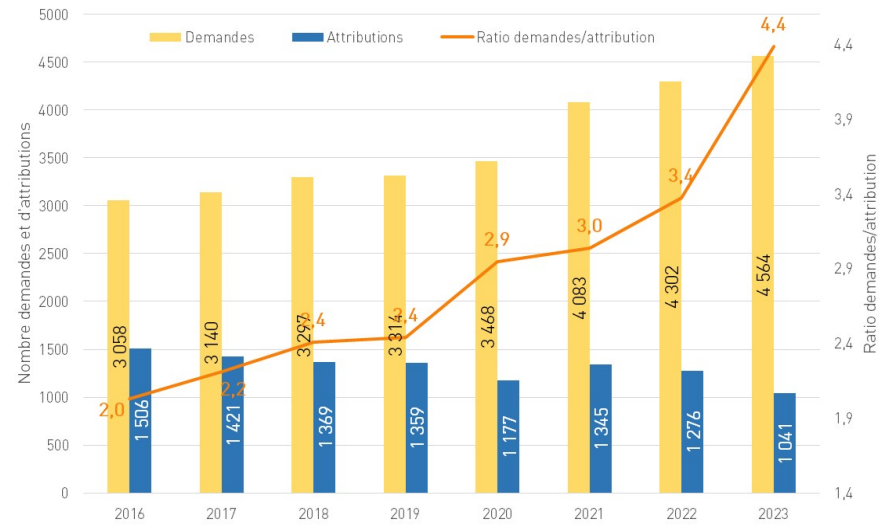
→ Une part importante de ménages avec des revenus très faibles en QPV

→ 1/4 des occupants représentés par des familles monoparentales et près de la moitié de personnes seules

# ANALYSE QUANTITATIVE

## Tension sur la demande en augmentation ces dernières années

Évolution de la demande et des attributions (Imhoweb)



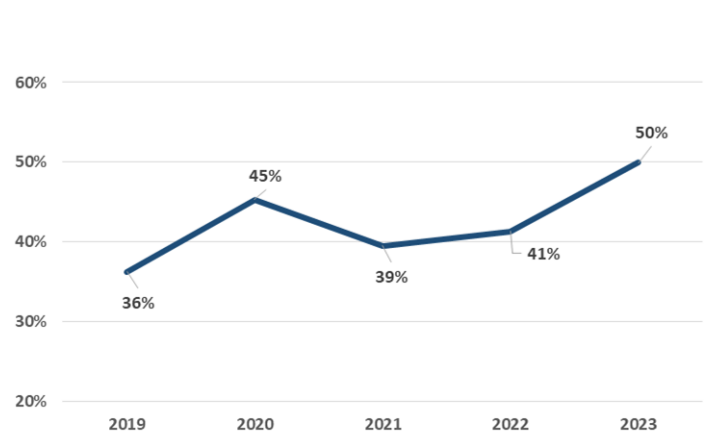
→ Forte hausse de la tension (ratio demandes/attributions) entre 2022 et 2023 (+ 1 point) liée au contexte d'inflation :

- parcours résidentiels limités dans le parc social
- difficultés d'accès au locatif privé et à la propriété

→ Pression particulièrement marquée pour les T2 (6 demandes pour une attribution) (imhoweb 2023)

Un des enjeux du Programme Local de l'Habitat 2020-2025 est d'encourager les bailleurs à produire davantage de petites typologies dans leurs opérations

Évolution du délais d'attributions de plus de 6 mois (Imhoweb)



→ Augmentation du délai d'attributions

9,5 mois en 2023 contre 8 en 2022

### Profil des demandeurs (imhoweb 2023)

- Déjà dans le parc social **36,6 %**
- Avec les minima sociaux **32 %**
- Personnes seules **44,9 %**
- < 30 ans **28%**
- Recherchant sur Angoulême **53 %**
- Sous le seuil de pauvreté (1 158 €/mois pour une personne seule) **57 %**





# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## Méthodologie

### ■ Consultation des communes

- Questionnaire transmis par mail aux 38 communes fin décembre 2022  
(100 % de réponse)
- Entretien bilatéral avec 6 communes en mai 2023 sur la base du volontariat

### ■ Consultation des partenaires

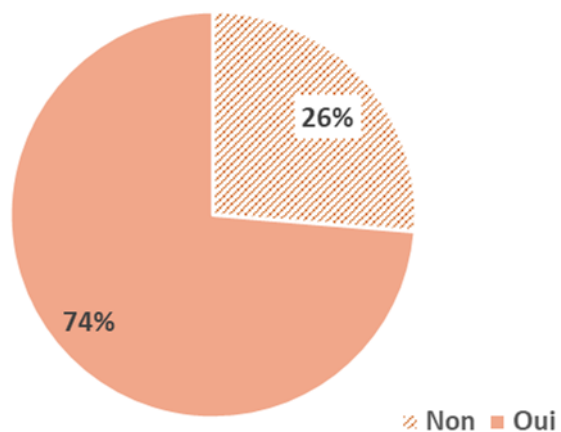
- 9 entretiens en présentiel en novembre et décembre 2022
- 7 entretiens par téléphone en décembre et janvier 2023
- Réunions avec les associations des locataires en octobre 2023 et le conseil de développement en décembre 2023

# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

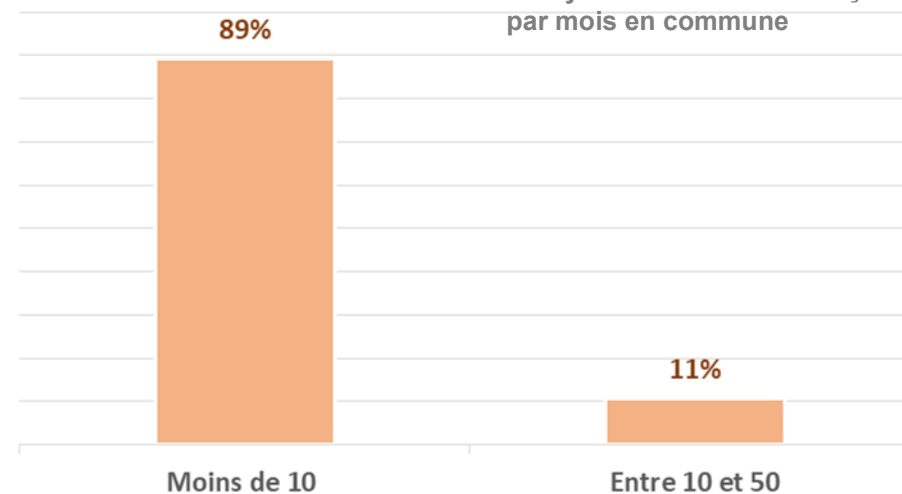
## Résultats du questionnaire aux communes/CCAS

➤ **¾ des 38 communes reçoivent en moyenne moins de 10 personnes** recherchant un logement social avec un accueil en général par le secrétariat de la mairie et/ou les élus

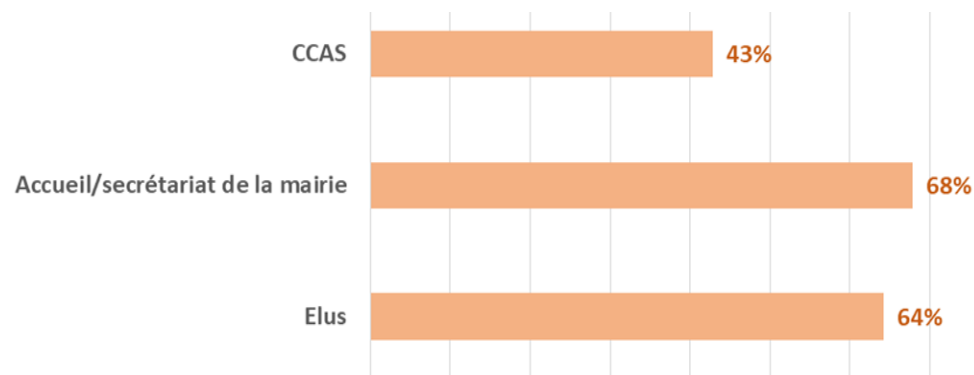
Part des communes recevant des demandeurs de logements sociaux



Nombre moyen de demandeurs reçu par mois en commune



Modalité d'accueil du demandeur  
(plusieurs types d'accueil possibles)

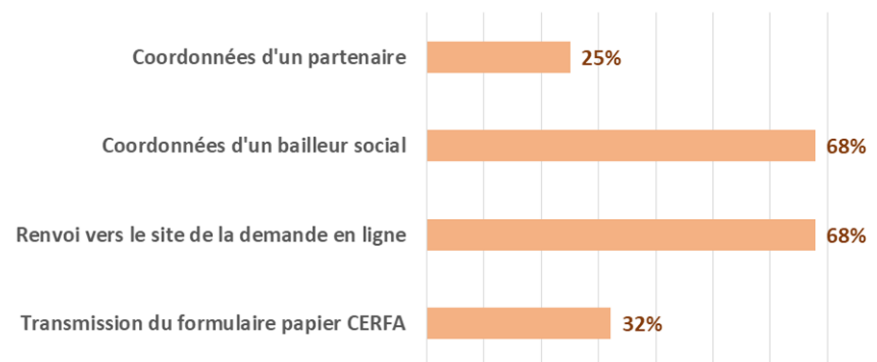


## ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

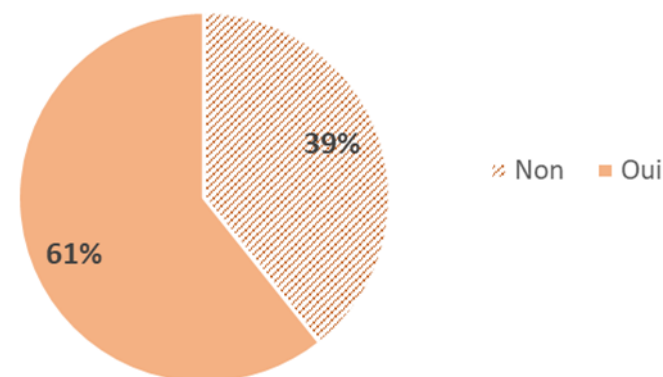
### Résultats du questionnaire aux communes/CCAS

- L'information délivrée portent principalement sur le site internet de la demande en ligne et/ou les coordonnées d'un bailleur social et près de la moitié des communes accompagnent le public pour remplir sa demande

Type d'informations données en commune  
(plusieurs réponses possibles)

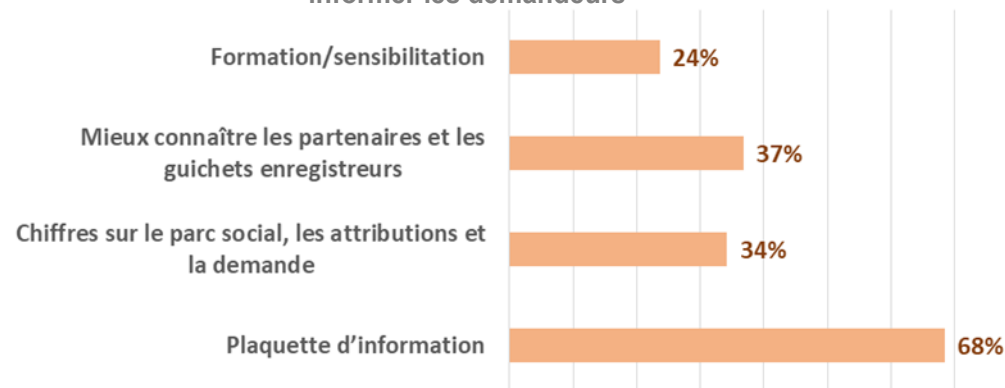


Part des communes aidant les demandeurs dans leur démarche



- Près de 70 % des répondants sont intéressés par une plaquette d'information

Besoins des communes pour mieux informer les demandeurs



# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## Entretiens avec les communes/CCAS

### Entretiens individuels réalisés

**5 CCAS** : La Couronne, Gond-Pontouvre, L'Isle d'Espagnac, Ruelle-sur-Touvre et Soyaux

**1 commune** : Magnac-sur-Touvre

### 3 fonctionnements pour informer les demandeurs

- **Élus** du CCAS directement en lien avec le demandeur par téléphone
- **1 agent référent au sein du CCAS** (informe avec ou sans RDV + accompagnement)
- **Secrétariat de la mairie** (informe sans RDV)

### Besoins identifiés

- **Clarifier l'articulation des acteurs sur un territoire** (commune/CCAS, centre social, France Services, MDS, bailleurs)
- **Harmoniser les pratiques des bailleurs** (avis de vacances, préparation et résultats des CALEOL)
- **Avoir l'information des relogements** des demandeurs suivis par le CCAS

→ Concernant la possibilité d'être guichet enregistreur, un seul CCAS pourrait l'envisager MAIS à la condition de ne pas être seul pour une répartition équilibrée de la gestion de la demande

# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## Bailleurs sociaux : Logélia, Noalis et OPH Angoumois

### ❖ Accueil et information du demandeur

LOGELIA	NOALIS	OPH ANGOUMOIS
<p><b>Une centaine de demandeurs/mois</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 agent d'accueil au siège à Angoulême</b></li> <li>• <b>5 lieux d'accueil physique</b> sans rendez-vous (siège, Grand Font, Basseau, Ma Campagne et La Couronne)</li> <li>• Accueil téléphonique</li> <li>• Site internet</li> <li>• Ordinateur disponible à l'accueil</li> </ul>	<p><b>Près de 60 demandeurs/mois</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 agents d'accueil à Angoulême</b></li> <li>• <b>1 lieu d'accueil physique</b> sans rendez-vous à Angoulême</li> <li>• Accueil téléphonique</li> <li>• Site internet</li> </ul>	<p><b>Près de 50 demandeurs/mois</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 agents d'accueil à mi-temps à Angoulême</b></li> <li>• 1 lieu d'accueil au siège</li> <li>• Accueil physique sur 4 jours sans RDV</li> <li>• Accueil téléphonique</li> <li>• Site internet</li> </ul>

### 🔗 Les trois bailleurs sont guichets enregistreurs

- Enregistrement, mise à jour et numérisation des pièces justificatives sur Imhoweb des demandes de logement social de la Charente reçues par papier
- Validation sur Imhoweb des demandes enregistrées sur le site de la demande
- Utilisation du fichier partagé de la demande avec les événements survenus

### 🔗 Ils donnent de l'information d'ordre générale ...

- Règles générales d'accès au parc et modalités de dépôt d'une demande de logement social
- Formulaire papier à disposition pour la demande ou renvoi vers le site internet de la demande de logement en ligne

*OPH de l'Angoumois fait aussi le lien avec les trois bailleurs et dispose d'un support d'information papier sur la demande*

### ... et sur leur patrimoine

- OPH transmet des éléments sur ses logements avec la grille tarifaire dans son support d'information
- Logélia transmet la liste des logements de son patrimoine et la grille tarifaire
- Noalis publie certains logements disponibles sur son site internet

# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## Bailleurs sociaux : Logélia, Noalis et OPH Angoumois

### ❖ Accompagnement / suivi / orientation

#### LOGELIA

**RDV téléphonique uniquement** pour les demandeurs sélectionnés lors des prospections de logements (nouveau fonctionnement)

#### NOALIS

**Accompagnement physique ou par téléphone avec ou sans RDV**

**Un chargé de suivi social dédié au public en difficulté ou fragile**

#### OPH ANGOUMOIS

**Accompagnement uniquement par téléphone avec RDV**

**Une conseillère sociale pour des situations spécifiques**

#### Missions :

- Complétude des dossiers
- État d'avancement de la demande
- Orientation si besoin vers un travailleur social

### ❖ Partenariats

- **Bailleurs bien identifiés** par certains partenaires et les collectivités locales.
- **Signalements journaliers aux bailleurs de situations fragiles** par des élus, des mairies, des associations, des Maisons Départementales des Solidarités ...
- **Partenariats existants :**
  - Logélia avec Élus d'Angoulême (2 à 3 fois/an)
  - Logélia et Noalis avec le CCAS de Soyaux pour présenter / échanger sur des situations (1 fois/trimestre)
  - Échange avec les communes (référénts habitats) sur les logements à attribuer

#### Besoins et attentes

- Renforcer et harmoniser la communication et l'information aux demandeurs.
- Se questionner sur le délai d'un mois max pour recevoir un demandeur après avoir enregistré sa demande.
- Renforcer le partenariat entre les bailleurs sur les pratiques et les difficultés.
- Avoir du temps pour être dans le qualitatif.
- Intéressés par une rencontre annuelle entre tous les acteurs.
- Ressources pour sensibiliser les autres acteurs.



# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## Action Logement

**Réservataire de logements sociaux (environ 2 000 en Charente)  
pour reloger les salariés d'une entreprise du secteur privé non agricole d'au moins 10 salariés ou  
de plus de 50 salariés pour le secteur agricole.**

**Un service action locative basé à Limoges couvrant 5 départements  
(Corrèze, Creuse, Charente, Dordogne et Haute-Vienne) et une agence à Angoulême.**

### ❖ **Accueil et information**

#### ↳ **Accueil principalement par téléphone et au sein des services RH des entreprises**

- Accueil téléphonique avec plateforme nationale
- Accueil physique à l'agence d'Angoulême sur RDV mais essentiellement pour l'accession sociale et l'accompagnement
- Accueil physique au sein des services RH des entreprises sensibilisées par Action Logement
- Site internet

#### ↳ **Action Logement est guichet enregistreur pour les entreprises assujetties**

Dans la pratique, la demande en ligne est privilégiée, peu de demande papier

#### ↳ **Information générale transmise par la plateforme nationale, le site internet et les entreprises**

- Plaquette d'information existante
- Règles générales d'accès au parc et modalités de dépôt
- Renvoi vers le site de la demande en ligne
- Renvoi vers le site internet AL'IN pour se positionner sur les logements disponibles



# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## Action Logement

### ❖ **Accompagnement / suivi / orientation**

#### □ **Hors agence d'Angoulême**

- Les « **conseillers logements personnalisés** » accompagnent les publics dits « prioritaires » pour déposer leur demande (basés à Bayonne, La Rochelle et à Bordeaux) (évolution en cours)
- Les **conseillers « demande de logement »** instruisent les dossiers pour vérifier l'éligibilité à Action Logement avant l'envoi aux bailleurs avec l'indicateur de l'ordre de priorité avant les passages en CALEOL\*
- Les **conseillers « relations clients »** (basés à Limoges et à Brive) aident, conseillent et orientent les demandeurs

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

#### □ **À Angoulême**

- Accompagnement si besoin par le travailleur social de l'entreprise ou par la **conseillère sociale de l'agence d'Angoulême** sur des situations orientées par les conseillers relations clients
- Signalement par une note sociale dans le dossier (et détection automatique sur la plateforme AL'in) de situations complexes (ou « public prioritaire ») aux bailleurs par le service action locative et l'agence d'Angoulême

### ❖ **Partenariats**

- Bonnes relations avec les Missions Locales, Charente habitat jeune, Angoulême solidarité, GIP Charente solidarité ...

#### Besoin

→ Mieux faire connaître les dispositifs d'Action Logement aux partenaires.

# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

État

**Réservataire de logements sociaux (près de 2 800 logts),  
avec 100 % de son contingent dédié au relogement des publics prioritaires (liste départementale)  
avec une gestion déléguée aux bailleurs sociaux**

**Direction Départementale de l'Emploi du Travail des Solidarités et de la Protection des Populations  
(DDETSPP)**

**La DDETSPP n'est pas un lieu d'accueil et d'information du demandeur mais a pour mission de reloger les publics prioritaires sur son contingent**

- Pas de lieu d'accueil physique mais peut répondre aux appels basculés par l'accueil de la préfecture
- Gère le logiciel SYPLO (Système Prioritaire Logement) pour le suivi des relogements sur le contingent Etat
- Participe aux CALEOL\* et aux instances en lien avec les publics prioritaires (cellule recours, les commissions des structures d'hébergement ...)
- Signale aux bailleurs les publics spécifiques (AFUS16, cellule recours ...) à reloger

# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## Département

### Chef de file de l'action sociale

### Territoire d'action sociale de l'Angoumois réparti en 3 Maisons Départementales des Solidarités (MDS) (sud, nord et centre).

#### ❖ Accueil et information

- Le **secteur « secrétariat » accueille sans RDV** tous les publics dont les demandeurs de logements sociaux
  - Délivre de l'information générale via un guide des procédures
  - Oriente si besoin vers les partenaires notamment France Services pour constituer par exemple un dossier de demande de logement

#### ❖ Accompagnement / suivi / orientation

- **Le secteur « prévention-insertion »** accompagne les publics avec des difficultés liées au logement et oriente vers les dispositifs d'accompagnement social si besoin

#### ❖ Partenariats

- Les communes et d'autres partenaires peuvent orienter les publics vers les MDS



# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## GrandAngoulême

### GrandAngoulême Habitat = service public d'amélioration de l'habitat (ouverture depuis le 3 janvier 2022)

- **Replace l'habitant au cœur des dispositifs et facilite son parcours d'amélioration de l'habitat**
- **Coordonne les acteurs institutionnels et opérationnels afin de mieux mobiliser les aides publiques**

- Un service d'accueil ouvert à tous sans condition de ressources : point d'entrée unique couvrant toute question relative à l'amélioration de l'habitat**
- Un projet partenarial** : ANAH, communes, ADIL, CAUE, GIP Charente Solidarités, FFB, CAPEB, Action Logement
- Un lieu dédié** : 2 rue Jean Mermoz, à proximité immédiate du siège de GrandAngoulême
- Une équipe dédiée** : un agent d'accueil (information, orientation de tout public) et un conseiller rénovation énergétique (conseil technique personnalisé (1h) et assistance à maîtrise d'ouvrage

# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## Associations

### □ Charente Habitat Jeunes pour le public 16 à 25 ans (service Locapart)

- **Accueil physique et téléphonique avec permanences** chez différents partenaires (CIJ, Mission Locale, Ecole 2<sup>nd</sup> chance ...)
- Délivre de l'information générale lors **d'ateliers sur le logement**
- **Accompagne sur RDV** pour le dépôt et le suivi d'une demande.
- **Orienté** vers les partenaires si besoin
- **Partenariat privilégié avec Logélia** pour reloger les jeunes

#### Besoins et attentes

- Mieux faire connaître ses missions
- Développer le partenariat avec les deux autres bailleurs sociaux
- Intérêt pour formations et supports de communication

### □ AFUS 16 pour les publics hébergés prêts au relogement

- N'est pas un lieu d'accueil dédié
- **Soutient les démarches** de demande de logement social
- **Informe l'État des ménages prêts au relogement** avec une demande de logement social

#### Besoin et attente

- Avoir une visibilité sur le suivi des demandes déposées

### □ GIP Charente Solidarités pour les ménages avec une mesure d'accompagnement liée au logement

- N'est pas un lieu d'accueil dédié
- **Soutient les démarches** de demande de logement social dans le cadre des dispositifs d'accompagnement

#### Besoins et attentes

- Avoir une visibilité sur le suivi des demandes déposées
- Connaître les logements disponibles pour proposer des situations



# ANALYSE QUALITATIVE DES LIEUX D'ACCUEIL

## Associations

### □ Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL)

- Accueil physique ou par téléphone
- Délivre de l'information générale et oriente vers le site d'enregistrement en ligne
- Conseil juridique aux locataires

### □ Structures porteuses de France Services

#### Centre social CAJ Grand-Font à Angoulême

- Accueille moins de 5 demandeurs par mois souvent sur orientation d'un travailleur social du CCAS d'Angoulême
- Soutient à la constitution de la demande sur RDV et essentiellement en ligne
- Accompagne dans le suivi de la demande si besoin

#### Effervescentre à Roulet-st-Estèphe

- Accueille moins de 5 demandeurs par mois parfois orientés par la MDS de La Couronne
- Soutient à la constitution de la demande principalement papier
- Accompagne dans le suivi de la demande si besoin (nombreuses sollicitations)

#### MJC Mosaïque à Angoulême (Basseau)

- Accueille en moyenne 2 demandeurs par semaine souvent suivi par une assistante sociale et orientés par la Maison Départementale des Solidarités
- Soutient à la constitution de la demande en ligne et papier mais aussi actualisation
- Oriente vers un partenaire si besoin

#### Oméga à Soyaux

- Accueille moins de 5 demandeurs par mois
- Soutient à la constitution de la demande en ligne et papier mais aussi le renouvellement
- Soutient au montage des dossiers FSL ...
- Accompagne dans le suivi de la demande

#### La Poste à La Couronne

- Une dizaine de demandes par an
- Soutient à la constitution de la demande en ligne et papier mais aussi actualisation
- Orientation vers un partenaire si besoin
- Partenariat avec les assistantes sociales de la MDS de La Couronne, CCAS et Emmaüs



→ La mairie de Brie et La Poste de Dignac reçoivent rarement ce public

# PLAN D' ACTIONS

## 4 volets – 11 actions

5 actions

Satisfaire le droit à l'information

1 action

Assurer la gestion partagée de la demande

Mettre en place la cotation de la demande

Examiner les ménages en difficulté et les demandes de mutation

3 actions

2 actions



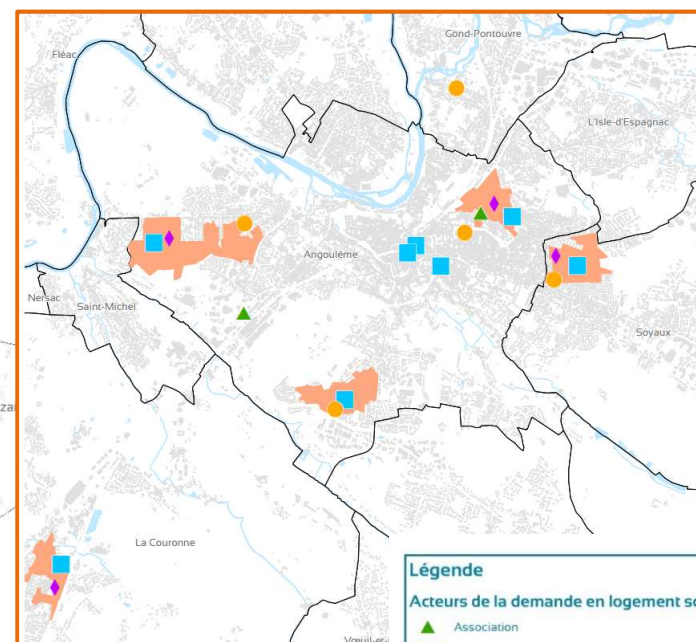
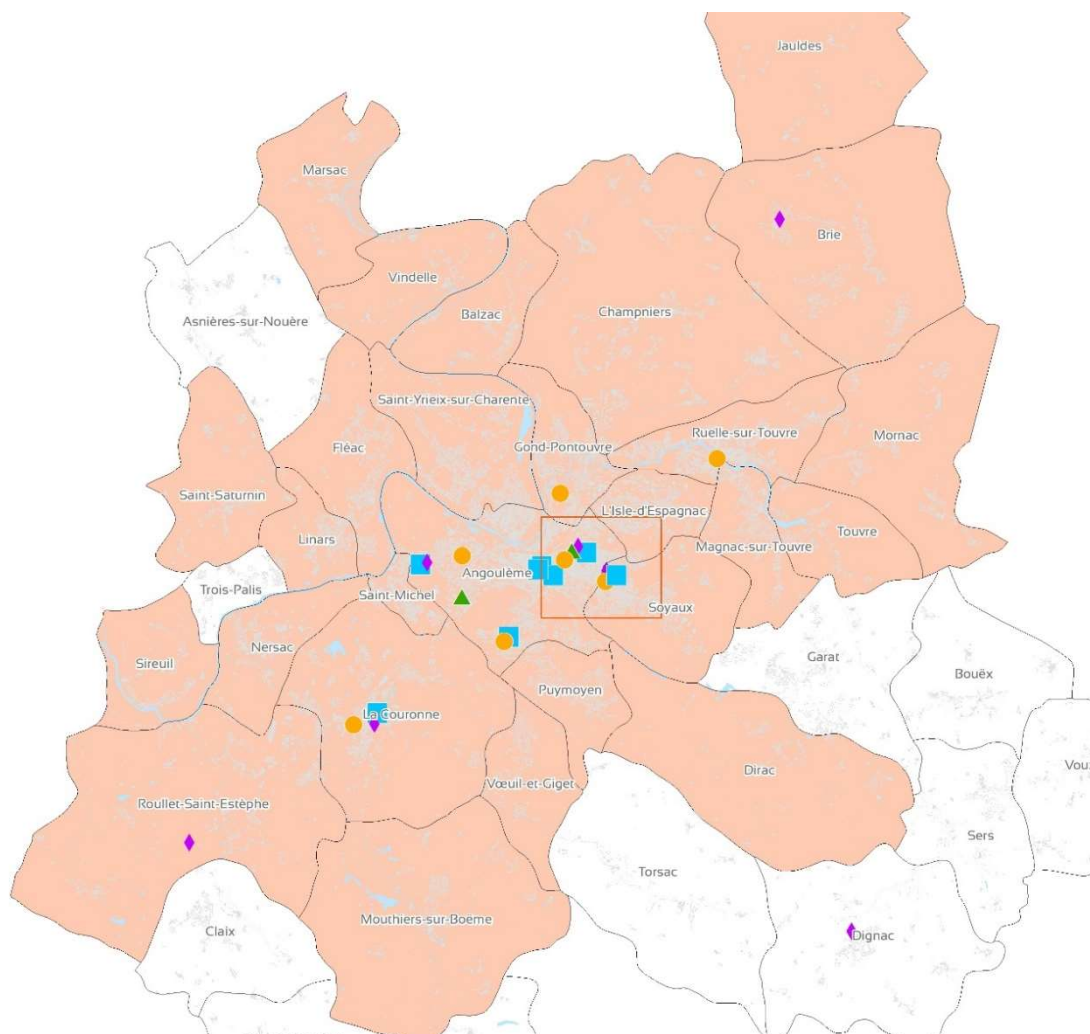
# VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

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

→ mise en réseau des lieux contribuant à délivrer de l'information, orienter et accompagner les demandeurs.

### ➤ Objectifs :

- **Rendre lisible** l'offre de services existante et proposée sur le territoire
- **Améliorer** le maillage territorial
- Proposer des outils **harmonisés** entre les acteurs du territoire



# VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

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

### 3 niveaux d'offre de services

#### Offre de services de niveau 1 « INFORMER LE DEMANDEUR »

- **Apporte au moins une information de base** sur le logement social (définition, conditions d'accès, plafonds de ressources, pièces d'identité recevables...)
- Peut **délivrer les informations propres à l'agglomération**
- Peut communiquer le **patrimoine des bailleurs publics sociaux**
- Transmet les **supports papiers d'information** (plaquette ou flyer)
- Pour faire la demande :
  - **délivre la dernière version du formulaire Cerfa**
  - **et/ou oriente vers le site internet demandedelogement16.fr**
- **Orienté vers les lieux d'accueil** de niveaux 2 et/ou 3 **ou vers d'autres structures compétentes** en cas de besoins spécifiques

#### Offre de services de niveau 2 « INFORMER ET/OU AIDER DANS LES DEMARCHES LE DEMANDEUR »

- **Effectue les mêmes missions que le niveau 1**
- **Accompagne dans la constitution de la demande** ou le renouvellement (cerfa + pièces justificatives + lecture de documents) en vérifiant l'adéquation offre/besoin
- **Accompagne dans le suivi de la demande** (dossier FSL, lecture de documents, traduction ...)
- **Signale les lieux informatiques pour saisir la demande**

#### Offre de services de niveau 3 « INFORMER ET/OU ENREGISTRER ET SUIVRE LA DEMANDE »

- **Effectue les mêmes missions que le niveau 1**
- **Délivre les informations personnelles**
- **Reçoit le demandeur** pour qualifier plus précisément son besoin (entretien individualisé réglementaire)
- **Enregistre, actualise et renouvelle les demandes sur Imhoweb** (numérisation des pièces justificatives)

# VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

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

### Répartition des lieux d'accueil selon l'offre de services

#### Offre de services de niveau 1 « INFORMER LE DEMANDEUR »

- 38 communes
- Maisons départementales des solidarités (*secteur secrétariat*)
- Agence Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL)
- Associations des représentants des locataires
- ...

#### Offre de services de niveau 2 « INFORMER ET/OU AIDER DANS LES DEMARCHES LE DEMANDEUR »

- Certains CCAS
- Structures France Services
- Oméga
- Centres sociaux
- GrandAngoulême Habitat
- GIP Charente Solidarités
- Charente Habitat Jeunes
- Maisons Départementales des Solidarités (*secteur « prévention – insertion*)
- ...

#### Offre de services de niveau 3 « INFORMER ET/OU ENREGISTRER ET SUIVRE LA DEMANDE »

- Action Logement
- Logélia
- Noalis
- OPH Angoumois
- ...

### Évolutions



- Les 38 communes : lieux d'accueil de niveau 1
- GrandAngoulême Habitat : lieux d'accueil de niveau 2 avec création d'1/2 poste
- GrandAngoulême : animateur du réseau et centre de ressources

# VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

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

### *Action*

## Formaliser l'organisation et le fonctionnement du SIAD

(art. R441-2-16 du Code de la Construction et de l'Habitat)

### Enjeu :

Simplifier le parcours des demandeurs de logements sociaux

### À réaliser :

- Lister et cartographier les lieux d'accueil, préciser leurs missions et les modalités de diffusion de l'information
- Faire adhérer les partenaires au SIAD et mobiliser l'ensemble des 38 communes
- À l'échelle de chaque commune, clarifier le rôle de chacun des lieux d'accueil

### Quand :

2024

### Pilote :

GrandAngoulême

### Partenaires :

Tous les lieux d'accueil

# VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

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

### Action

#### Animer et coordonner le SIAD : rôle de GrandAngoulême

##### Enjeu :

Être garant du bon fonctionnement du SIAD sur la qualité de l'accueil et la diffusion d'une information complète et harmonisée à l'échelle du territoire

##### À réaliser :

###### **Piloter le dispositif :**

- Mettre en place et suivre le dispositif
- Réaliser les bilans annuels quantitatifs et qualitatifs (qualité des lieux d'accueil, avis du grand public ...)

###### **Animer le réseau des lieux d'accueil :**

- Faire un listing des personnes ressources dans les lieux d'accueil
- Accompagner les communes dans les missions de lieu d'accueil
- Créer et actualiser les outils pour le grand public et les lieux d'accueil (guide pour renseigner le demandeur ...)
- Diffuser les outils et les documents divers (boîte à outil sur le cloud de GrandAngoulême ...)
- Proposer des rencontres avec les agents des lieux d'accueil (formation, groupes de travail comme sur la précarité énergétique ...)

##### Quand :

Tout le long du plan

##### Pilote :

GrandAngoulême

##### Partenaires :

Tous les lieux d'accueil

# VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

## Information à délivrer au public et aux demandeurs de logements sociaux

**Contenu réglementaire**  
(articles L441-2-6, R441-2-17 et R441-2-16 du CCH)

### Informations générales



- ✓ Règles générales d'accès au parc locatif social
- ✓ Modalités de dépôt de la demande
- ✓ Pièces justificatives à fournir
- ✓ Processus d'attribution d'une demande (instruction, CALEOL)
- ✓ Priorités (DALO + CCH)

### Informations propres à l'agglomération



- ✓ Caractéristiques du parc social\*
- ✓ Niveau de satisfaction des demandes\*
- ✓ Liste des guichets enregistreurs\*
- ✓ Délai d'attente anormalement long DALO
- ✓ Système de cotation\*
- ✓ Modalités pour être reçues\*
- ✓ Conséquences de son refus

### Informations personnelles



- ✓ Données disponibles dans Imhoweb
- ✓ Avancement de son dossier
- ✓ Sa priorité
- ✓ Cotation de sa demande\*
- ✓ Résultats de la CALEOL

# VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

## Information à délivrer au public et aux demandeurs de logements sociaux

### Modalités de diffusion actuelles

#### Informations générales



☞ Dans plusieurs lieux d'accueil (bailleurs, communes, CCAS, Frances Service, Maisons Départementales des Solidarités, associations ...)

☞ Sur les sites internet sans être homogène :

Demande de logement  
en ligne **16**

**ActionLogement**  
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE

**logélia**  
CHARENTE

**Noalis**  
Groupe ActionLogement

**oph**  
de l'Angoumois  
IMMOBIÈRE TERRES OcéAN

#### Informations propres à l'agglomération



☞ Caractéristiques du parc social des bailleurs sur leur propre site internet ou en version papier.

☞ Niveau de satisfaction des demandes et liste des guichets enregistreurs sur le site internet :

Demande de logement  
en ligne **16**

#### Informations personnelles



☞ Par les guichets enregistreurs :

**ActionLogement**  
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE

**logélia**  
CHARENTE

**Noalis**  
Groupe ActionLogement

**oph**  
de l'Angoumois  
IMMOBIÈRE TERRES OcéAN

# VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

## Information à délivrer au public et aux demandeurs de logements sociaux

### Action

#### Développer les outils de communication à destination du grand public et des demandeurs

##### Enjeu :

Mieux informer le public et le demandeur avec un contenu harmonisé pour le rendre plus autonome dans son parcours

##### À réaliser :

- Créer les supports (plaquette et flyer) adaptés selon l'autonomie des publics, le handicap visuel et définir les modalités de diffusion (site internet, lieux d'accueil ...)
- Simplifier la notice explicative du CERFA
- S'appuyer sur les sites internet des partenaires et de la demande en ligne comme outil de diffusion
- Compléter le contenu de l'information réglementaire par d'autres éléments comme la liste des logements foyers, structures d'hébergement (EHPAD, maisons relais ...)

##### Quand :

A partir de 2024  
et tout le long du plan

##### Pilote :

GrandAngoulême

##### Partenaires :

Tous les lieux d'accueil



## VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

### Information à délivrer au public et aux demandeurs de logements sociaux

#### *Action*

### Délivrer une information sur la qualification de l'offre du parc public (L441-2-8 et R441-2-10 du CCH)

#### Enjeu :

Améliorer l'information du public pour faire une demande en adéquation avec le parc social existant

#### À réaliser :

- Définir les critères et l'échelle géographique d'analyse
- Organiser la collecte, la mise à jour et la diffusion des données

#### Quand :

2025

#### Pilote :

GrandAngoulême

#### Partenaires :

Afipade, URHLM-NA, bailleurs sociaux et Action Logement



#### Apports des ateliers de travail

- S'appuyer sur le Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux (RPLS)
- Critères proposés : typo/collectif-individuel/charges/grille de tarifs/mode de chauffage/QPV-hors QPV
- Critères à envisager : Personnes à Mobilité Réduite/séniors

## VOLET 1 – SATISFAIRE LE DROIT À L'INFORMATION

### Information à délivrer au public et aux demandeurs de logements sociaux

#### *Action*

**Définir les modalités pour recevoir un demandeur qui le souhaite dans un délai d'un mois après l'enregistrement de sa demande**  
*(L441-2-8 et R441-2-10 du CCH)*

**Enjeu :**

Améliorer l'information du demandeur sur le contenu et le suivi de son dossier

**À réaliser :**

- Préciser les modalités d'organisation, les objectifs et le contenu de l'entretien individualisé à réaliser par les guichets enregistreurs

**Quand :**

2024

**Pilote :**

GrandAngoulême

**Partenaires :**

Bailleurs et Action Logement

# VOLET 2 – ASSURER LA GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE

## Dispositif de gestion partagée

► **Obligation réglementaire**  
(art L441-2-7 du CCH)



- des demandes et de leurs pièces justificatives
- Informations relatives à la situation et à l'évolution des dossiers

► **Dispositif de gestion partagée créé en 2011 en Charente**

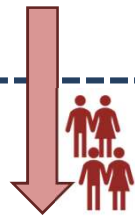


**Logiciel Imhoweb**  
Outil métier commun



Association dédiée et co-gouvernée par l'ensemble des parties prenantes (organismes Hlm, collectivités et réservataires)

► **Application sur GrandAngoulême**



**Guichets enregistreurs :**  
Action Logement, Logélia, Noalis, OPH de l'Angoumois

- pour créer et traiter les demandes
- pour gérer les CALEOL
- pour accéder à une information complète et partagée (événements, prospections, intervention possible des partenaires ...)



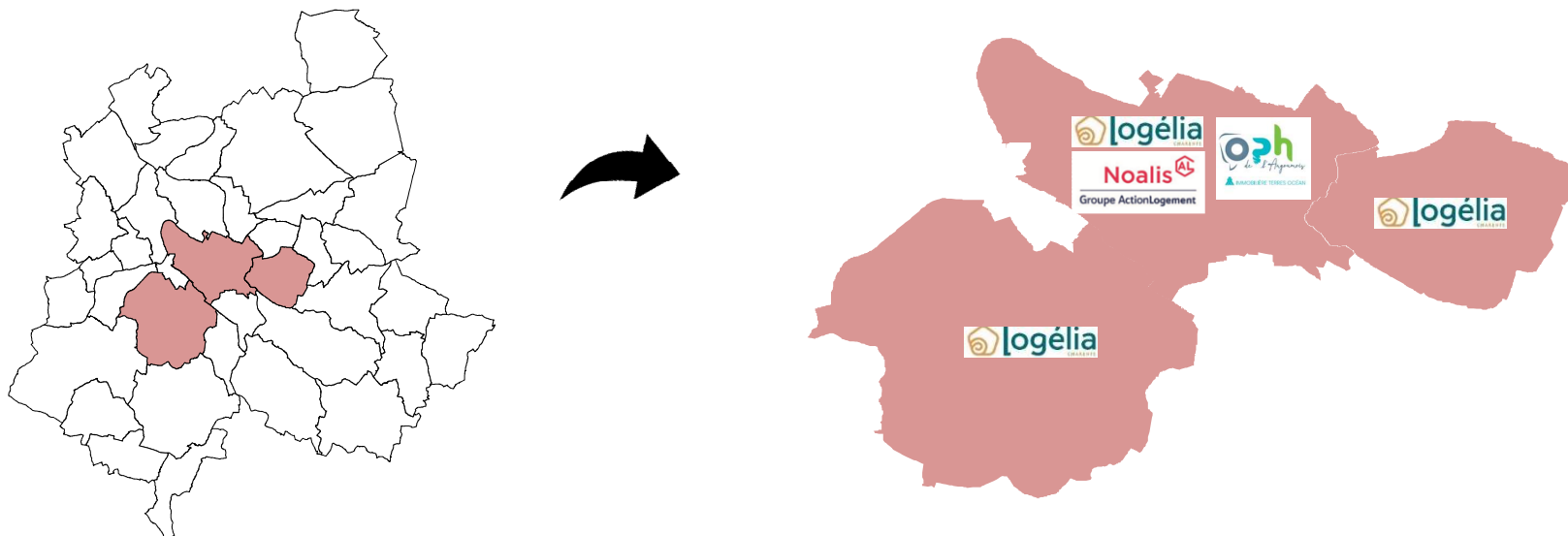
**GrandAngoulême**  
Accès aux données statistiques uniquement

- Conférence Intercommunale du Logement (état des demandes et bilan des attributions)

# VOLET 2 – ASSURER LA GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE

## Localisation des guichets enregistreurs

### Pour déposer sa demande papier :



### Pour déposer sa demande en ligne :



## VOLET 2 – ASSURER LA GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE

### Action

### Élargir et territorialiser l'accès à Imhoweb

(art. R441-2-1 et R441-2-6 du CCH)

#### Enjeu :

Renforcer le nombre de guichet enregistreur sur le territoire dans une logique de meilleur accessibilité  
Améliorer le suivi des demandeurs par certains CCAS et le GIP Charente Solidarités

#### À réaliser :

- Mener une réflexion sur la délégation de la mission de guichet enregistreur aux maisons France services
- Mener une réflexion sur l'accès aux données personnelles en mode consultation dans Imhoweb par GrandAngoulême, certains CCAS et le GIP Charente Solidarités

#### Quand :

Dès 2024 et sur tout le long du plan

#### Pilote :

GrandAngoulême

#### Partenaires :

Afipade, URHLM-NA, État, maisons France Services, CCAS, GIP Charente Solidarités, bailleurs, communes, Conseil départemental ...

## VOLET 3 – METTRE EN PLACE LA COTATION DE LA DEMANDE

### Rappel réglementaire

- ❖ **Une obligation pour les EPCI** de mettre en place ce dispositif avant le 31 décembre 2023  
Lois ELAN de 2018 (*Evolution du logement, de l'aménagement et du numérique*) et la loi 3 DS de 2022 (*différenciation, décentralisation, déconcentration et simplification*)
- ❖ **Une application uniforme à toutes les demandes de logement social** sur le territoire par les bailleurs et les réservataires au stade des désignations et des attributions
- ❖ **Une aide à la décision** tant pour la désignation des candidatures examinées en commission d'attribution que pour l'attribution des logements sociaux
- ❖ **Élaboration dans le cadre du PPGDID qui doit en préciser les modalités d'application :**
  - Les critères choisis, leur pondération et les cas dans lesquels le refus d'un logement adapté est pris en compte
  - Les modalités d'évaluation périodique du système
  - Les modalités et le contenu de l'information due au public et au demandeur
- ❖ **Une prise en compte des publics prioritaires définis dans le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) et des orientations d'attribution définies sur le territoire**

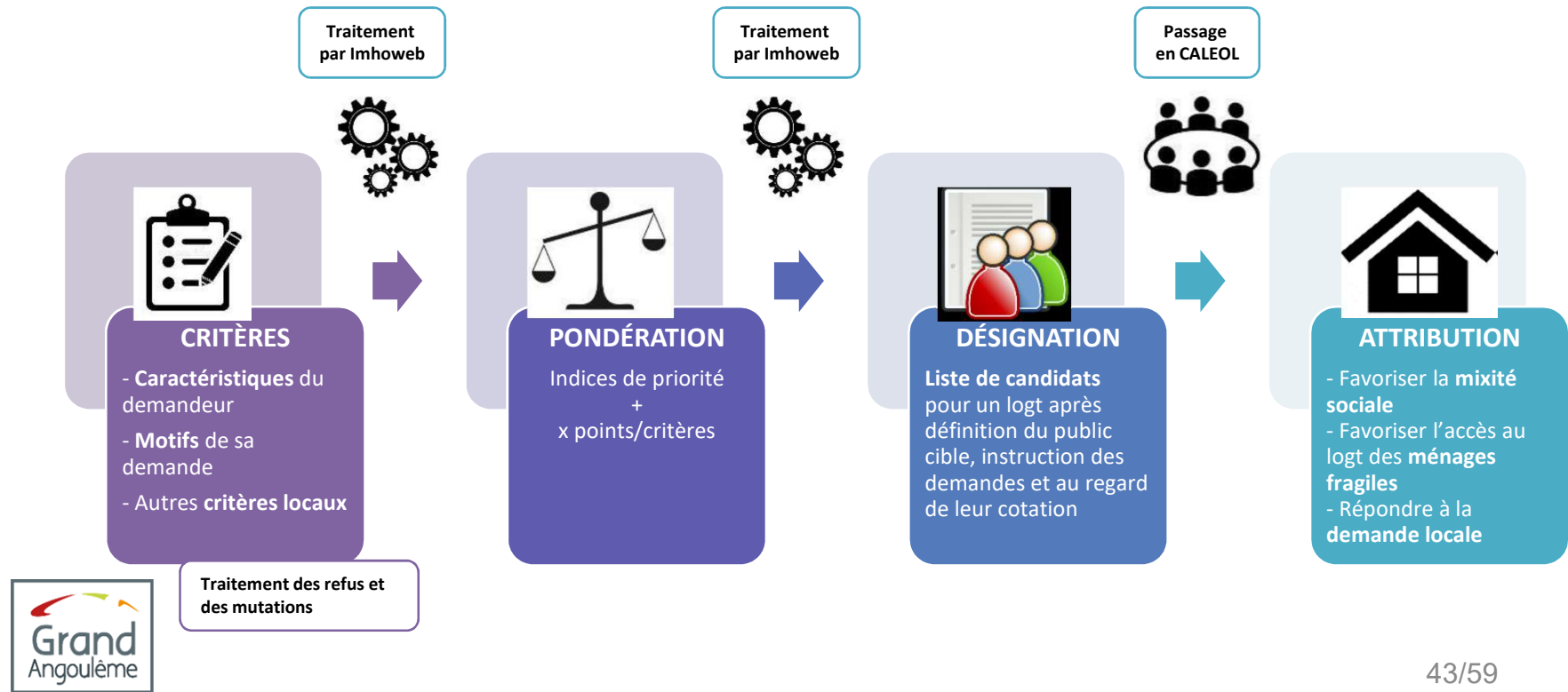
#### Objectifs de la Convention Intercommunale d'Attribution du GrandAngoulême signée en 2021:

- 25 % des attributions aux ménages prioritaires (CCH L441-1 et DALO)
- 25 % des attributions aux ménages du 1<sup>er</sup> quartile hors QPV
- Au moins 50 % des attributions aux ménages des autres quartiles en QPV sans être supérieur à 75 %

# VOLET 3 – METTRE EN PLACE LA COTATION DE LA DEMANDE

## Fonctionnement de la cotation

- ❖ Attribution de points à chaque ménage en fonction des éléments déclarés dans sa demande
- ❖ Attribution des points par le  **système de traitement**  (logiciel Imhoweb) en fonction de critères choisis localement, associés à une pondération permettant de moduler leur poids dans la note totale
- ❖  **Nombre de points évolutifs**  à partir du dépôt de la demande, en fonction :
  - de l'ancienneté de la demande
  - des modifications et compléments apportés au dossier (justificatifs)
  - des éventuelles propositions de logement refusées par le demandeur
- ❖ Cette notation permet d' **ordonnancer les demandes**



## VOLET 3 – METTRE EN PLACE LA COTATION DE LA DEMANDE

### Grille de cotation

- Proposition de grille avec des critères nationaux obligatoires (publics prioritaires du Code de la Construction et de l'Habitat) et des critères locaux issus d'un travail régional piloté par l'URHLM-NA en 2019
- Il est proposé de ne pas prendre en compte les refus au moins pour la 1<sup>ère</sup> année de mise en œuvre de la cotation

Ancienneté de la demande	
Par mois d'ancienneté	1
Logement actuel (critère unique)	
Propriétaire	
Locataire d'un logement social (HLM)	10
Locataire ou sous-locataire d'un logement privé	15
Propriétaire occupant	5
Sans domicile*	
Camping	25
Habitat Mobile	25
Hôtel	25
Occupant sans titre, squat	20
Sans abris, habitat de fortune, bidonville	35
Hébergement ou logement à caractère temporaire	
Hébergé chez un particulier	20
Hébergé chez vos parents ou vos enfants	15
Logement temporaire	20
Logement de fonction	10
Résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS)	25
Résidence étudiante ou universitaire	10
Centre départemental de l'enfance et de la famille ou centre maternel	25
Logement-foyer (FJT, FTM, FPA, FPH), en résidence sociale ou pension de famille (maison relais)*	25
Appartement de coordination thérapeutique*	25
Structure d'hébergement (CHRS, CHU, CADA, ...)*	25



# VOLET 3 – METTRE EN PLACE LA COTATION DE LA DEMANDE

## Grille de cotation

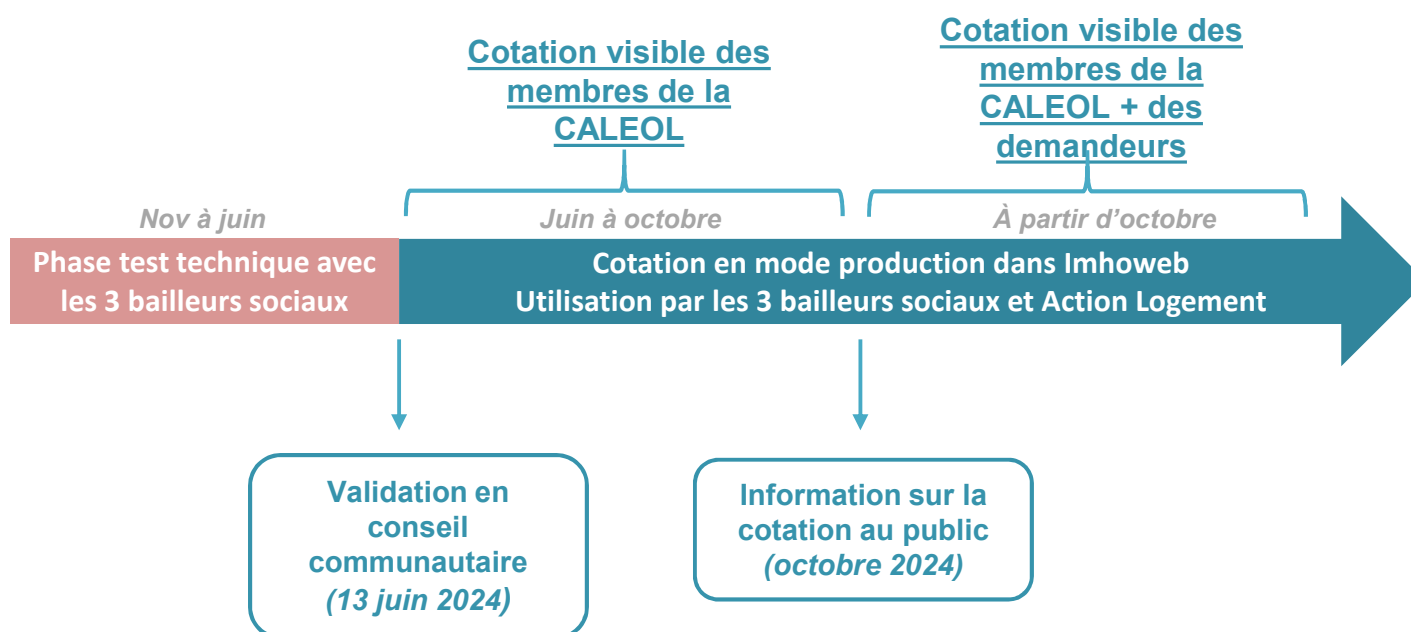
Motifs de la demande (critères cumulatifs)	
Nul	0
Changement de lieu de travail	20
Départ de personne à charge(s) du foyer	5
Divorce, séparation	10
Logement éloigné du lieu de travail	10
Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	25
Logement indigne*	25
Logement non décent	15
Logement non décent avec enfant mineur*	+5
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	10
Procédure d'expulsion*	10
Rapprochement familial	10
Rapprochement des équipements et services	10
Logement bientôt démoli	10
CDD, intérim	5
Sortie d'une période de chômage de longue durée*	10
Violence au sein du couple ou menace de mariage forcé*	25
Personnes victimes de viol/traite des êtres humains/sortie de prostitution*	25
Situation dans le logt actuel (critères cumulatifs)	
Sur-occupation	10
Sur-occupation avec enfant mineur*	+5
Sous-occupation	5
Taux d'effort actuel	
Moins de 30 %	0
de 30 à 40 %	10
de 40 à 50 %	15
> 50 %	20
Contingent	
DALO*	100
CALEOL	
Point par attribution CAL (rang 2 ou 3)	5

**Pondération  
la plus forte**

## VOLET 3 – METTRE EN PLACE LA COTATION DE LA DEMANDE

### Lancement de la démarche en novembre 2023

- Mise en place en partenariat avec l’Afipade et l’Union Régionale HLM de Nouvelle-Aquitaine
- Présentation de la cotation aux membres des CALEOL en avril 2024
- Calendrier :



## VOLET 3 – METTRE EN PLACE LA COTATION DE LA DEMANDE

### Action

### Mettre en œuvre la cotation au sein du logiciel Imhoweb

#### Enjeu :

Déployer un outil de cotation et d'aide à la décision fonctionnelle

#### À réaliser :

- Paramétrer le système de cotation dans Imhoweb, en lien avec l'Afipade, et réaliser les tests associés à son intégration
- Mettre à jour le système de cotation dans Imhoweb à l'occasion de points réguliers sur l'utilisation de ce logiciel par les guichets enregistreurs
- Regarder les évolutions possibles de la grille lors du bilan annuel (nouveaux critères, pondération, gestion des refus ...)

#### Quand :

Tout le long du plan

#### Pilote :

AFIPADE, URHLM-NA

#### Partenaires :

GrandAngoulême, guichets enregistreurs

## VOLET 3 – METTRE EN PLACE LA COTATION DE LA DEMANDE

### Action

### Évaluer annuellement la mise en œuvre de la cotation

#### Enjeu :

Vérifier l'efficacité et la cohérence de la cotation

#### À réaliser :

- Évaluer le dispositif tous les ans lors de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL)

#### Évaluation qualitative :

- Regarder les apports et les contraintes de ce système au stade de la désignation des candidatures examinées et lors du passage en CALEOL
- Voir si ce système participe à une plus grande lisibilité du processus d'instruction et d'attribution

#### Évaluation quantitative :

- Définir les indicateurs de suivi lors de la 1<sup>ère</sup> année de mise en œuvre

#### Quand :

Tous les ans

#### Pilote :

GrandAngoulême

#### Partenaires :

Guichets enregistreurs, Afipade,  
URHLM-NA

## VOLET 3 – METTRE EN PLACE LA COTATION DE LA DEMANDE

### Action

### Définir les modalités et le contenu de l'information sur la cotation due aux demandeurs

(art. R441-2-1 et R441-2-6 du CCH)

#### Enjeu :

Assurer une meilleure lisibilité et une plus grande transparence du processus d'instruction et d'attribution des logements sociaux

Permettre à chaque demandeur de mieux évaluer sa situation par rapport aux autres

#### À réaliser :

- Intégrer les informations sur la cotation dans la plaquette/flyer d'information générale
- Organiser la diffusion de l'information sur les sites internet de la demande en ligne et des partenaires
- Présenter la cotation dans les CALEOL des bailleurs
- Sensibiliser les lieux d'accueil du SIAD sur la cotation et l'enjeu d'une demande complète

#### Quand :

Dès 2024 et sur toute la durée du plan

#### Pilote :

GrandAngoulême

#### Partenaires :

Afipade, URHLM-NA et tous les lieux d'accueil

# VOLET 4 – EXAMINER LES MENAGES EN DIFFICULTÉ ET LES DEMANDES DE MUTATION

## Examiner les ménages en difficulté

### *Liste des situations justifiant d'un examen particulier*

- Situation de handicap
- Sortant d'appartement de coordination thérapeutique
- Mal logés ou défavorisés
- En reprise d'une activité après une période de chômage de longue durée
- Parcours de sortie de la prostitution
- Victime de traite des êtres humains ou de proxénétisme
- Suroccupation
- Jeunes sortis de l'aide sociale à l'enfance

**Ménages prioritaires au sens de l'art. L441-1 du CCH labellisés dans Imhoweb**

- Personnes reconnus DALO
- Hébergés ou en logement temporaire
- Situations d'habitat indigne
- Violences conjugales / victimes de viol / agression sexuelle
- Sans logement - hébergés par un tiers
- Menacés d'expulsion sans relogement

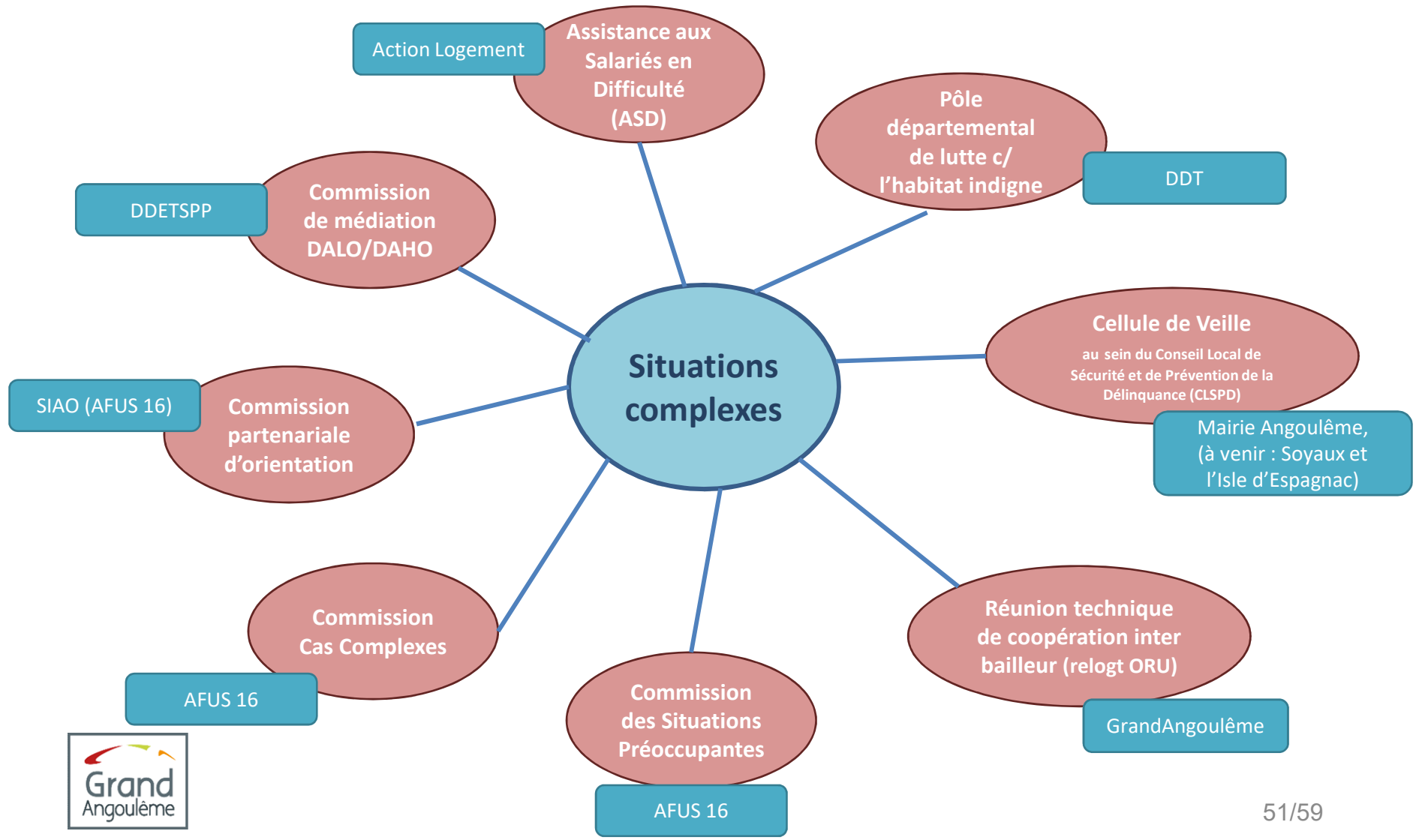
**Ménages prioritaires relogés sur le contingent Etat en Charente**

- Labellisé par une commission (PDALHPD, autre commission locale)
- Suivi FNAVDL en cours
- Délai anormalement long pour l'obtention d'un logement social
- Situation relevant du FSL
- Situation relevant du FSL
- Insertion nomadisme
- Réfugiés
- Renouvellement urbain

# VOLET 4 – EXAMINER LES MENAGES EN DIFFICULTÉ ET LES DEMANDES DE MUTATION

## Examiner les ménages en difficulté

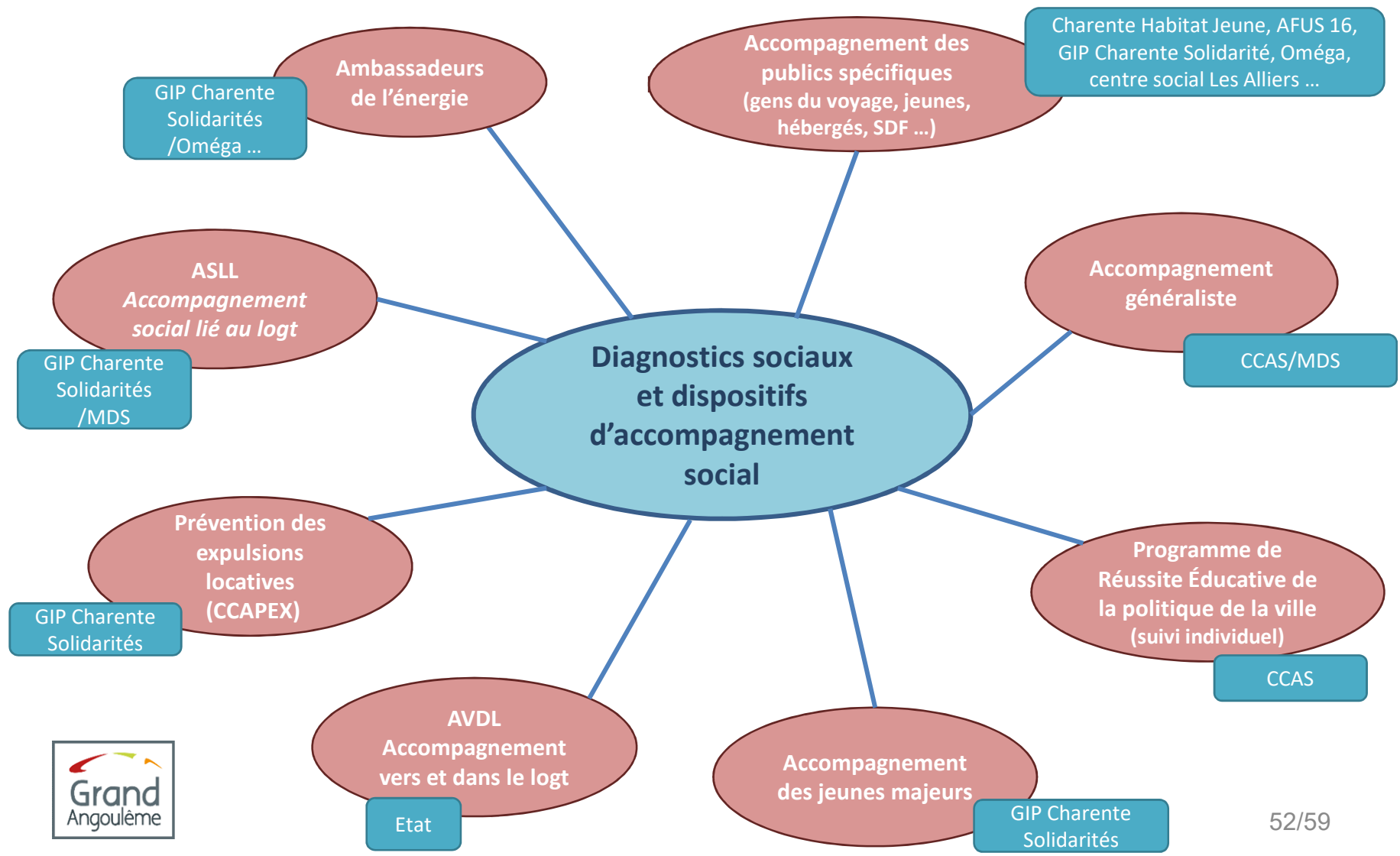
*Instances spécifiques pour étudier les situations complexes*



# VOLET 4 – EXAMINER LES MENAGES EN DIFFICULTÉ ET LES DEMANDES DE MUTATION

## Examiner les ménages en difficulté

### *Diagnostics sociaux et dispositifs d'accompagnement social*





## VOLET 4 – EXAMINER LES MENAGES EN DIFFICULTÉ ET LES DEMANDES DE MUTATION

### Examiner les ménages en difficulté

#### *Action*

### Favoriser une meilleure orientation des ménages en difficulté

#### Enjeu :

Favoriser l'accès au logement des situations les plus fragiles

#### À réaliser :

- Favoriser l'interconnaissance des acteurs, des instances et des diagnostics
- Sensibiliser les lieux d'accueil aux situations nécessitant une attention particulière et les dispositifs (instances et accompagnement) pour les orienter

#### Quand :

Tout au long du plan

#### Pilotes :

GrandAngoulême  
DDETSPP

#### Partenaires :

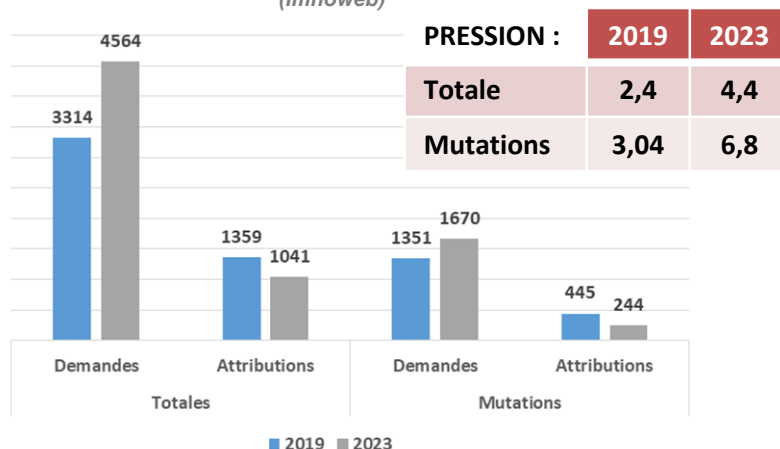
Tous les lieux d'accueil

# VOLET 4 – EXAMINER LES MENAGES EN DIFFICULTÉ ET LES DEMANDES DE MUTATION

## Favoriser les mutations internes au sein du parc social

*Demands de mutation moins satisfaites face à la hausse globale des demandes depuis 2019*

Évolution de la demande et des attributions  
(Imhoweb)



Sur ces 4 dernières années :

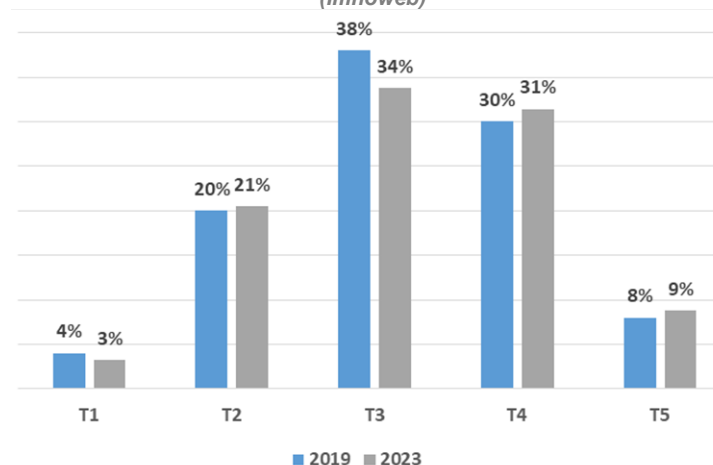
- + 3,76 points sur la pression de la demande de mutation
- Légère baisse de la part des mutations sur le total des demandes (41 % en 2019 contre 37 % en 2023)
- Baisse de 10 points de la part des mutations sur le total des attributions (33 % en 2019 contre 23 % en 2023)

→ ¼ des demandes de mutation pour accéder à un logement plus grand

- Logement trop petit (22 %)
- Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie (13 %)
- Rapprochement familial (8 %)
- Logement trop cher (8 %)
- Logement non décent (7 %)
- Divorces et séparation (4 %)
- Logement éloigné du lieu de travail (4 %)



Évolution des demandes de mutation par typologie  
(Imhoweb)



→ Une baisse de la demande de mutation en T3

## VOLET 4 – EXAMINER LES MENAGES EN DIFFICULTÉ ET LES DEMANDES DE MUTATION

### Favoriser les mutations internes au sein du parc social

#### *Mutations internes chez les 3 bailleurs sociaux*

#### → Des pratiques homogènes entre les 3 bailleurs

- Traitement des demandes de mutation après un an d'occupation dans le parc social sauf si locataire avec besoin d'un relogement en urgence (troubles du voisinage ...)
- Priorité aux mutations économiques et à celles liées au handicap et à la perte d'autonomie nécessitant un logement adapté
- Parcours résidentiel favorisé dans les programmes neufs
- Mutations pour confort non prioritaires sauf pour certaines demandes qualitatives pouvant contribuer à la mixité sociale d'une résidence

#### Moyenne des mutations réalisées par les bailleurs

12 % pour Logélia

9 % pour Noalis

20 % pour l'OPH de l'Angoumois

#### → Un très bon partenariat entre les 3 bailleurs : UNE FORCE

#### → Des difficultés pour répondre aux demandes de mutation :

- Vacance rare des logements principalement recherchés (T2 et T5)
- Remise en état de deux logements lors d'une mutation contre un seul hors mutation



## VOLET 4 – EXAMINER LES MENAGES EN DIFFICULTÉ ET LES DEMANDES DE MUTATION

### Favoriser les mutations internes au sein du parc social

#### *Action*

### Mener une réflexion sur les mutations dans le parc social

#### Enjeu :

Favoriser la fluidité du parcours résidentiel du demandeur

#### À réaliser :

- Définir les enjeux sur la question des mutations sur le territoire
- Réaliser un suivi annuel des mutations et selon une échelle à définir
- Réflexion sur les publics spécifiques (séniors, PMR ...) notamment à travers les labels

#### Quand :

À partir de 2025

#### Pilotes :

GrandAngoulême

#### Partenaires :

Bailleurs sociaux

# GOUVERNANCE ET ÉVALUATION

---



## Conférence Intercommunale du Logement : comité de pilotage

- ❖ Coprésidée par le Président de l'EPCI et Madame la Préfète, elle se réunit une fois par an
- ❖ Instance partenariale dédiée à l'animation de la politique du logement sur le territoire en faveur de la mixité sociale, de l'équilibre territorial et de l'accès au parc locatif social des demandeurs
- ❖ Missions définies dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) 2019-2024 de GrandAngoulême :
  - Adopter les orientations en matière d'attributions de logements et de mutations, les modalités de relogement et de coopération entre les bailleurs sociaux et les titulaires de droits de réservation
  - Suivre la mise en œuvre, sur le ressort territorial de GrandAngoulême, du PPGDID. La CIL donne son avis sur le projet de plan, les bilans (annuels et triennal) et son évaluation
  - Suivre la mise en œuvre de la CIA

# ÉVALUATION

## ► Évaluation réglementaire



👉 S'appuyer sur les indicateurs de suivi de la Convention Intercommunale des Attributions aux différentes échelles de territoires (EPCI, communes et quartiers) :

- l'offre
- la demande
- les attributions
- la pression
- l'occupation du parc social

## ► Évaluations thématiques en groupe de travail avec les partenaires concernés

- Le SIAD avec la vision du grand public et des demandeurs
- La cotation

Pilotage  
GrandAngoulême

**ANNEXE 2**  
**LISTE DES COMMUNES AYANT DONNÉ UN AVIS FAVORABLE**  
**PAR DÉLIBÉRATION OU PAR COURRIER**

Commune	Date du conseil/courrier
ANGOULEME	27-mars
ASNIERES SUR NOUERE	22-avr
BALZAC	12-mars
BOUEX	18-mars
BRIE	08-avr
CHAMPNIERS	10-avr
CLAIX	20-mars
DIGNAC	18-mars
DIRAC	18-mars
FLEAC	25-mars
GARAT	13-mars
GOND PONTOUVRE	09-avr
JAULDES	25-mars
L'ISLE D ESPAGNAC	02-avr
LA COURONNE	21-mars
LINARS	25-mars
MAGNAC SUR TOUVRE	04-avr
MARSAC	21-mai
MORNAC	18-mars
MOUTHIERS SUR BOEME	15 mai
NERSAC	28-mars
PLASSAC ROUFFIAC	03-avr
PUYMOYEN	26-mars
ROULLET ST ESTEPHE	09-avr
RUELLE SUR TOUVRE	29-avr
SERS	02-avr
SIREUIL	08-avr
SOYAUX	11-mars
ST MICHEL	02-avr
ST SATURNIN	18-mars
ST YRIEIX SUR CHARENTE	26-mars
TORSAC	03-avr
TOUVRE	04-avr
TROIS PALIS	11-avr
VINDELLE	08-avr
VOEUIL ET GIGET	02-avr
VOULGEZAC	25 mars
VOUZAN	09-avr

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

016-200071827-20240613-2024\_06\_116-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 24/06/2024

Affichage : 24/06/2024