



**PRÉFET
DU VAL-D'OISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Plan Partenarial de la Gestion de la Demande et de l'Information des Demandeurs

2024-2029

Décembre 2023

I. Préambule	3
1) Le cadre règlementaire	3
2) Le contenu du PPGDID	4
3) L'association des partenaires	5
4) Le suivi et la mise à jour du PPGDID.....	5
II. Quelques éléments sur la demande et les attributions des logements sociaux dans la CCVO3F	6
III. Le Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs.....	8
1) Les deux niveaux de services d'accueil et d'information	8
2) Liste des guichets selon la fonction proposée	8
3) Les obligations des guichets d'enregistrement.....	10
4) Le rôle de la CCVO3F	10
IV. Le détail de l'information dispensée	11
1) Objectifs	11
2) Les trois niveaux d'informations à délivrer	11
3) Les informations générales	12
4) Les informations propres à la CCVO3F.....	12
5) Les informations individuelles, uniquement au demandeur	15
6) Les différents supports d'information	16
V. Le dispositif de gestion partagée de la demande sur la CCVO3F	17
1) La saisie des demandes	18
2) L'accès des guichets au fichier des demandeurs SNE	18
3) La saisie des étapes du traitement de la demande.....	18
VI. Gestion des demandes spécifiques	20
1) Les situations justifiant d'un examen particulier et leurs modalités de repérage.....	20
2) Les mutations dans le parc social.....	23
3) L'articulation avec la future Convention Intercommunale d'Attribution	23
VII. Le système de cotation de la demande en logement social	24
1) Objectifs	24
2) L'utilisation du module de cotation du SNE	24
3) Le système de cotation retenu pour la CCVO3F	25
4) Les critères obligatoires	25
5) Les critères facultatifs : 10 critères facultatifs retenus pour la CCVO3F et certains travailleurs essentiels	26
6) Les éléments de communication à fournir aux demandeurs.....	33
7) Le processus d'attribution du logement	33
8) Le suivi et l'évaluation du système de cotation	33
VIII. Les actions à conduire dans le cadre de la mise en œuvre du PPGDID	34
IX. Tableaux récapitulatifs des actions	37

I. Préambule

1) Le cadre règlementaire

En 2014, 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 défini 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 d'équité et de transparence, tant pour les acteurs entre eux que vis-à-vis des demandeurs.

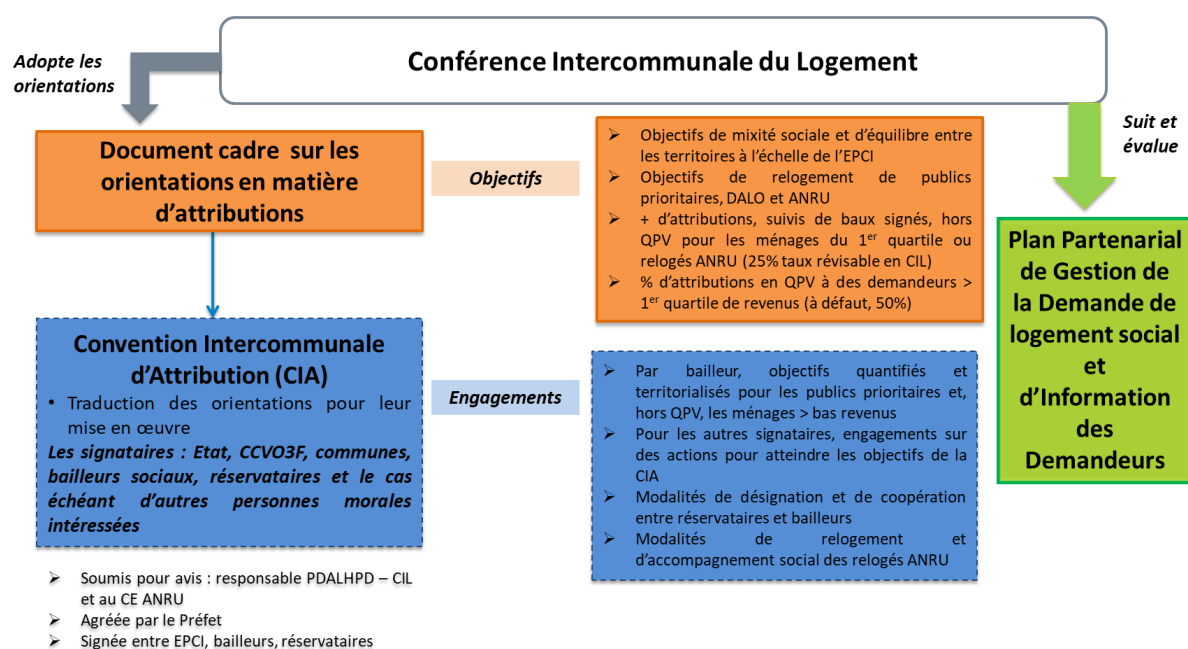
L'article 97 de la loi ALUR (pour l'accès au logement et un urbanisme rénové) du 24 mars 2014 comporte des mesures relatives :

- A la gestion de la demande de logement social ;
- A la gestion des attributions de ces demandes.

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 cet enregistrement, de mieux informer le demandeur, d'apporter plus de transparence et d'équité dans le processus d'instruction et de faire de la CCVO3F, l'échelon de référence pour la gestion de la demande et l'information des demandeurs.

Le PPGDID découle des orientations sur les attributions définies par la CIL, et formalise opérationnellement les moyens et procédures au service d'une meilleure gestion de la demande et de l'information aux demandeurs.

Schéma de mise en œuvre de la réforme des attributions de logements sociaux



La loi n°2018-1021 sur l'Evolution de Logement, de l'Aménagement et du Numérique (Elan) prévoit de nouvelles obligations pour les territoires, dans le cadre des CIL et notamment l'obligation de se doter d'un système de cotation de la demande. Ce dernier précise les critères choisis et leurs pondérations pour prioriser les demandes.

Les demandeurs reçoivent une information appropriée par le biais du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD)

2) Le contenu du PPGDID

Dans un contexte de crise du logement, il importe de faciliter l'accès au logement des ménages et de rendre le système d'attribution des logements sociaux plus lisible et équitable. Ce sont des enjeux majeurs pour les acteurs du logement.

Ainsi dans un objectif d'améliorer l'efficacité des politiques publiques liées au logement social, l'article 97 de la loi Alur confie aux Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) la gouvernance de la politique d'attribution des logements sociaux, en articulation avec les politiques locales de l'habitat qui ont été définies sur leur territoire.

Dans ce cadre, la loi renforce l'information des demandeurs de logement social. De plus, afin d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de logement social au niveau intercommunal, elle prévoit la mise en place d'un dispositif de gestion partagée dans chaque EPCI doté ou devant être doté d'un programme local de l'habitat (PLH) ou d'un Plan Local d'Urbanisme Intercommunal intégrant le Programme Local de l'Habitat (PLUI-H), ce qui est le cas de la CCVO3F (article L 441-2-7 du CCH),

La loi Egalité et Citoyenneté prévoit que ce plan doit être élaboré par les EPCI visés à l'article L. 441-1 du CCH, c'est-à-dire les EPCI tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence habitat et au moins un QPV (ce qui n'est le cas pour la CCVO3F dont le PLH, Programme Local de l'Habitat, est en cours d'élaboration mais qui ne possède pas de QPV sur son territoire).

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs vise à :

- Simplifier les démarches des demandeurs ;
- Améliorer l'information dispensée aux demandeurs ;
- Gérer les demandes de façon partagée à l'échelon intercommunal dans le cadre d'une politique intercommunale et partenariale des attributions.

Informer	Enregistrer	Suivre
- Délivrer une information aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (procédures à suivre, conditions d'accès) - Informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande	- Saisir les demandes de logement social avec numérisation des pièces justificatives - Accompagner le demandeur pour le remplissage du dossier - Modifier et mettre à jour les dossiers des demandeurs	- Réception des rendez-vous des demandeurs sur leur demande (le délai pour tout demandeur qui souhaite être reçu est de deux mois max (art. L441-2-8 du CCH) - Renvoi des demandeurs les plus en difficulté vers un accompagnement social

Le plan doit :

- Prévoir les modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social ainsi que les fonctions assurées par le dispositif de partage de la connaissance et de la gestion de la demande ;
- Assurer une meilleure information du demandeur : préciser ainsi le délai dans lequel le demandeur devra être reçu s'il le demande, les modalités de qualification de l'offre de logements sociaux du territoire, les méthodes d'estimation des délais d'attente, les règles communes quant au contenu et aux modalités d'information délivrée aux demandeurs, l'organisation et le fonctionnement du service d'accueil du demandeur ;

Par ailleurs, Les travaux menée dans le cadre de l'élaboration de la CIA, afin d'améliorer le traitement de certaines situations, ont permis de définir :

- La mise en place d'une instance chargée d'examiner les situations qui nécessitent un examen particulier, au regard des besoins identifiés et de l'articulation avec les dispositifs existants

3) L'association des partenaires

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs de la CCVO3F a été élaboré dans le cadre de groupes de travail organisés par la CCVO3F avec l'appui de l'AMO EOHS, avec notamment les partenaires suivants (membres de la CIL) :

- Communes membres de la CCVO3F / CCAS ;
- Les principaux bailleurs sociaux du parc de la CCVO3F ;
- État (DDETS du Val-d'Oise) ;
- Action Logement ;
- Le SIAO ;
- Partenaires institutionnels : la CAF, le Département

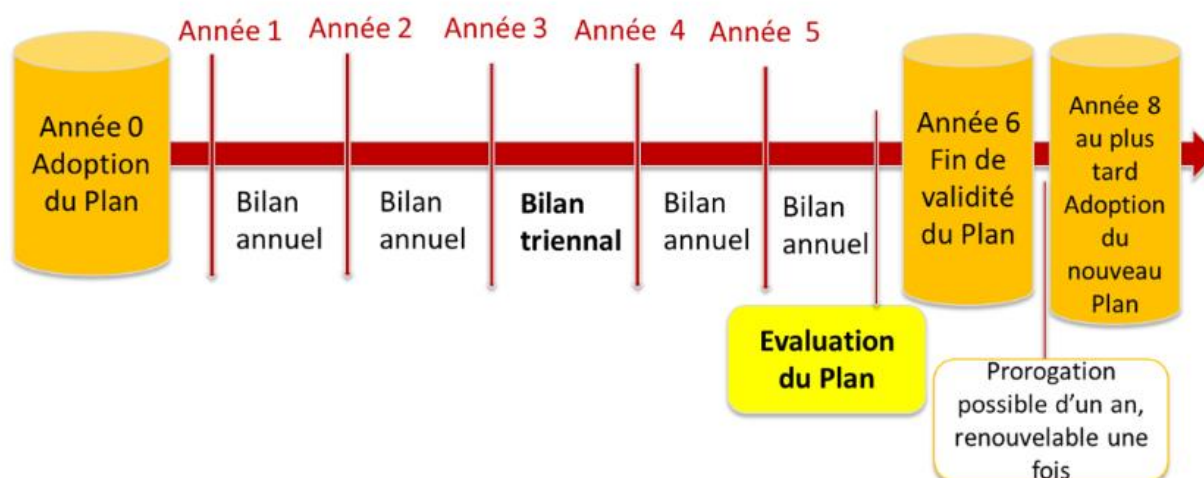
Par le biais de ce PPGDID, l'ensemble des partenaires réaffirme leur adhésion à la politique locale de l'habitat menée par la CCVO3F en s'appuyant sur un socle commun. Ils s'engagent les uns et les autres à mettre en œuvre les moyens pour atteindre les objectifs qui ont été définis.

Une partie des engagements sera déclinée dans le cadre des conventions d'application qui interviendront après l'approbation du présent PPGDID.

4) Le suivi et la mise à jour du PPGDID

La durée de validité et le processus de suivi sont définis par décret :

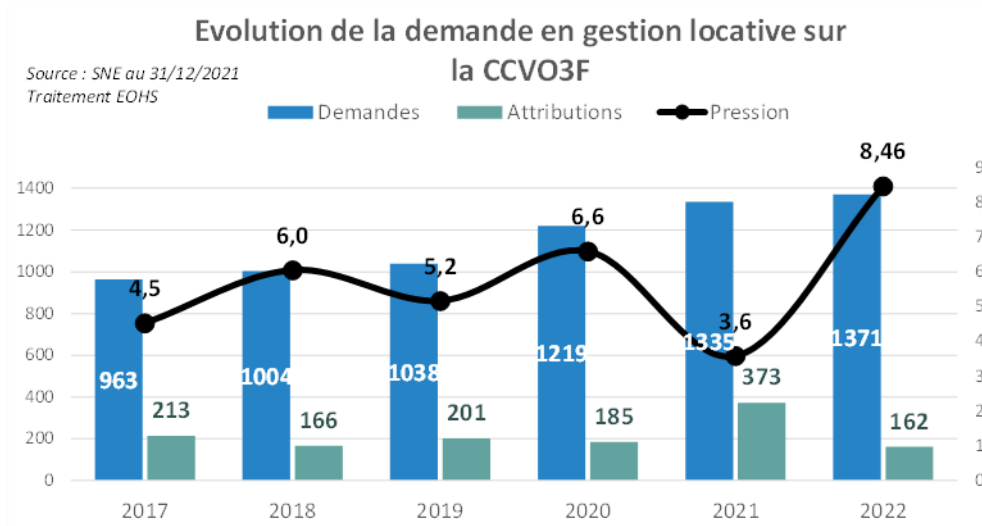
- Durée de validité : 6 ans, pouvant être prorogé d'un an, renouvelable une fois (en attendant un nouveau plan) ;
- Procédure d'évaluation :
 - Bilan annuel de la mise en œuvre du Plan établi par l'EPCI et soumis à la CIL ;
 - Bilan triennal établi par l'EPCI et soumis au représentant de l'Etat et à la CIL ;
 - Après 5 ans et demi de l'entrée en vigueur du plan : évaluation finale du plan et de sa mise en œuvre, conduite par l'EPCI, avec l'Etat et les membres de la CIL.



II. Quelques éléments sur la demande et les attributions des logements sociaux dans la CCVO3F

■ Une forte pression sur le parc social, une demande qui augmente depuis 2020

Au 1^{er} janvier 2023, près de 1 400 demandeurs sont en attente d'un logement social pour 162 attributions réalisées en 2022, soit une pression de 8,5 demandes pour une attribution à l'échelle de la CCVO3F en 2022. Cette pression est en forte hausse par rapport à l'année dernière mais cela s'explique par un fort nombre d'attributions en 2021, lié à des livraisons de logements arrivées en cours d'année.

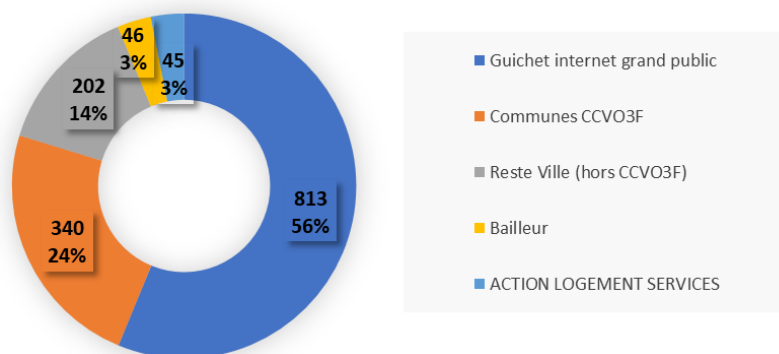


■ Plus de la moitié des demandeurs enregistrés via le Portail Grand Public, soit 636 demandes

- Plus d'un tiers de la demande est effectuée auprès des mairies et C.C.A.S. de la CCVO3F
- Moins de 10% des demandeurs passent par Action Logement Services ou par les bailleurs

Guichets enregistreurs des demandes de la CCVO3F

Source : SNE au 31/12/2022 - Traitements Eohs



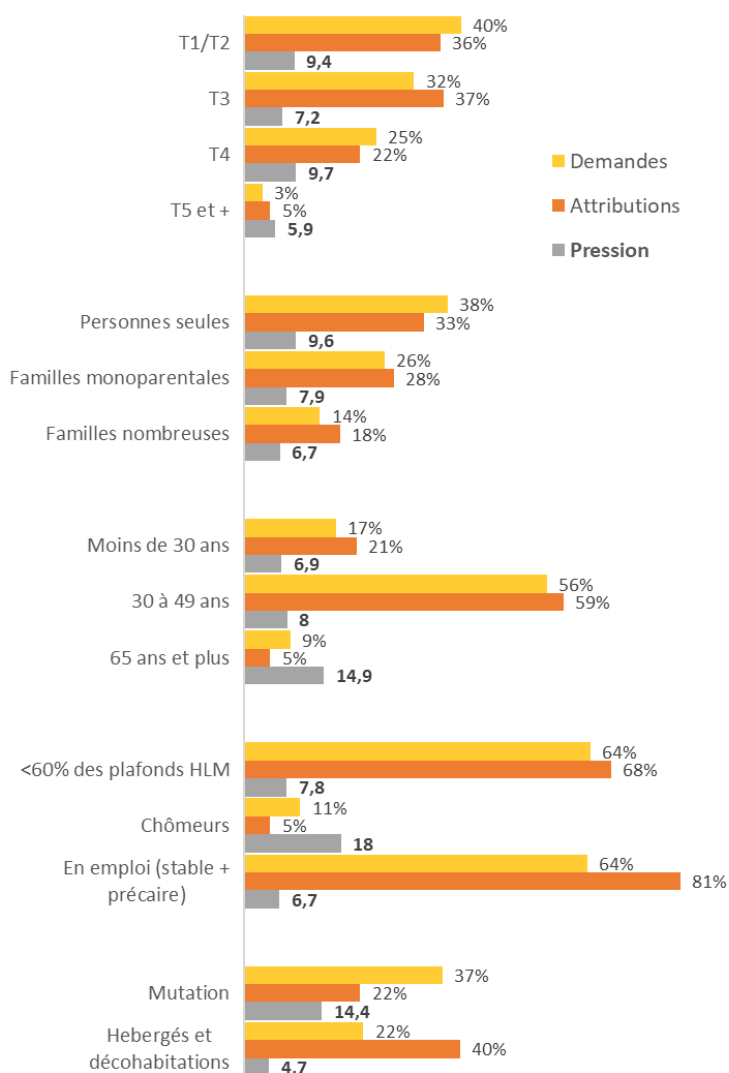
	Demandes	%
C.C.A.S. DE L'ISLE ADAM	191	13%
MAIRIE DE MERIEL	40	3%
MAIRIE DE MERY SUR OISE	71	5%
MAIRIE DE PARMAIN	38	3%

■ **Des difficultés d'accès pour les ménages suivants :**

- Les personnes seules (pression de 9,6)
- Les personnes âgées de 65 ans et plus (pression de 14,9)
- Les chômeurs et les sans emploi (pression de 18)
- Les demandes de mutation (pression de 14,4)

Source : SNE au
31/12/2022
Traitements Eohs

Profil des demandes et des attributions de la CCVO3F en 2022



Motif de la demande	Nombre	%
Logement inadapté (taille / prix)	543	45%
Changements familiaux	268	22%
Problème lié au logement	186	15%
Raisons de santé / handicap	93	8%
Lié à la situation professionnelle	82	7%
Autres motifs	32	3%
Total	1 204	100%

Parmi les principaux motifs de la demande, l'inadaptation du logement (trop petit, inadapté au handicap, non décent...) apparaît comme une des causes principales. Le montant trop élevé des loyers est aussi évoqué. Les changements familiaux (décohabitation, divorce/séparation...) sont la deuxième catégorie de motif de la demande.

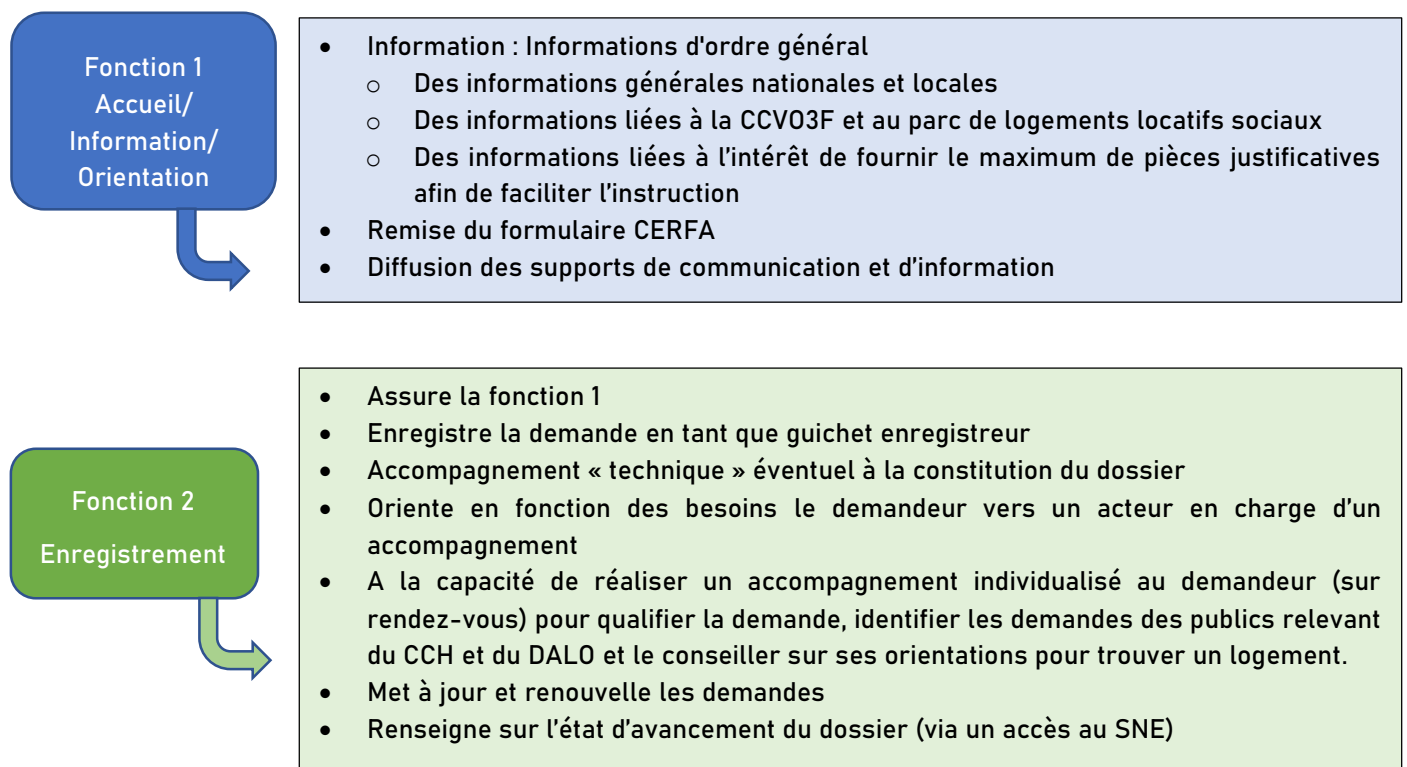
III. Le Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs

1) Les deux niveaux de services d'accueil et d'information

L'organisation du service d'accueil et d'information du demandeur de la CCVO3F répond à plusieurs objectifs :

- Satisfaire le droit à l'information pour les demandeurs de logement social
- Apporter efficacité et simplification pour les démarches du demandeur
- Assurer une équité de traitement et offrir davantage de proximité
- Intégrer la pédagogie dans l'accompagnement

Le SIAD est organisé autour de deux niveaux de service assuré par les différents guichets :



2) Liste des guichets selon la fonction proposée

La CCVO3F compte 4 guichets assurant la fonction d'enregistrement, soit la fonction 2. Ce sont les 4 communes les plus peuplées soit L'Isle-Adam, Méry-sur-Oise, Parmain et Mériel. Ces guichets dispensent les informations de manière orale, puis réceptionnent, enregistrent, mettent à jour et renouvellent si besoin les demandes. Cependant tous ne remettent pas des formulaires CERFA, ni ne renvoient vers le Portail Grand Public.

Les autres communes et les acteurs disposant d'une antenne locale (comme les loges de gardiens pour certains bailleurs par exemple) assurent un rôle d'accueil, d'information et d'orientation, soit la fonction 1. L'objectif du PPGDID est d'outiller ces communes mais également de s'assurer que l'information qu'elles sont amenées à donner soit la plus homogène à l'échelle de la CCVO3F. **Les**

Communauté de Communes de la Vallée de l'Oise et des Trois Forêts

communes concernées par cette situation pourront se positionner, dans le cadre de la mise en œuvre du PPGDID, en tant que guichet d'information avec pour but de :

- Fournir des informations d'ordre général au demandeur,
- Lui remettre le formulaire CERFA si besoin, les supports de communication disponibles sur l'ensemble du territoire de la CCVO3F,
- L'orienter vers un autre acteur en charge d'accompagnement spécifique.

En fonction de l'évolution de la situation, ces communes pourront se positionner sur une autre fonction (niveau 2). Des temps d'échanges entre les communes guichets enregistreurs pourront être organisés par la CCVO3F, pour mutualiser des coûts, comme ceux des formations par exemple.

Les bailleurs ne sont quant à eux pas présents physiquement sur le territoire mais les loges de gardiens peuvent faire office d'antennes de niveau 1.

Liste des guichets	Fonction 1	Fonction 2	Adresse
Béthemont-la-Forêt	X		Mairie – Rue de Montubois – 95840 Béthemont-la-Forêt
Chauvry	X		Mairie – Grande Rue – 95560 Chauvry
L'Isle-Adam		X	CCAS – 4 rue Dambry – 95290 L'Isle Adam
Mériel		X	CCAS en mairie de Mériel – 62 Grande rue 95630 Mériel
Méry-sur-Oise		X	Hôtel de ville – 14 avenue Marcel Perrin – 95540 Méry-sur-Oise CCAS – 14 avenue Marcel Perrin – 95540 Méry-sur-Oise
Nerville-la-Forêt	X		Hôtel de ville – 20 rue Saint-Claude – 95590 Nerville-la-Forêt
Parmain		X	CCAS de Parmain – Mairie de Parmain – Place Georges Clémenceau – 95620 Parmain
Presles	X		Hôtel de ville – 78 rue Pierre Brossolette – 95590 Presles
Villiers-Adam	X		Hôtel de ville – Place Victor Hugo – 95840 Villiers-Adam
CDC Habitat	X		1 rue de Frépillon – 95540 Mery sur Oise 84 rue Claude Monet – 95540 Mery sur Oise 6 rue du docteur Jean cailleux – 95290 L'Isle Adam
Immobilière 3F	X		Espace d'accueil gardien – sis 7 allée des Sablières – 95290 L'Isle Adam Espace d'accueil gardien – sis 8 Villa Poupart – L'Isle Adam

3) Les obligations des guichets d'enregistrement

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

- Que le service enregistreur ne peut pas refuser d'enregistrer une demande pour des motifs tels que : la personne ne réside pas dans la commune, n'y travaille pas ou n'y a pas d'attache familiale. Tout refus pour un motif de ce type constitue une discrimination et peut faire l'objet d'un recours devant les instances judiciaires ;
- Que toutes les modifications, renouvellements et radiations doivent être enregistrées ;
- Que l'organisme attribuant un logement doit mettre à jour les données concernant la situation du demandeur et le logement attribué.

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

Suite au dépôt de son inscription, chaque demandeur de logement social qui le souhaite peut demander à être reçu individuellement par un agent des lieux d'accueil labellisés afin de faire le point sur sa demande et de vérifier la cohérence de son projet. Les guichets assurant la fonction 2 de « suivi sur rendez-vous » pourront réaliser ces entretiens.

Le délai pour que tout demandeur qui le souhaite soit reçu dans les services de son choix est de deux mois maximum¹, à compter de sa demande.

Le demandeur sera reçu par le guichet assurant la fonction de « suivi sur rendez-vous » auprès duquel il en a fait la demande. Le cas échéant, on lui précisera la liste des guichets assurant cette fonction qu'il peut contacter afin d'obtenir un entretien.

La demande d'entretien et la réception du demandeur en entretien devra être inscrite et connue des autres guichets afin d'éviter les doubles entretiens. La date d'enregistrement de la demande et la date de réalisation du rendez-vous sont des informations qui sont partagées dans le dispositif de gestion partagé. Ces informations seront renseignées dans le futur module par le guichet assurant les fonctions de suivi sur rendez-vous. Le fait générateur de déclenchement du délai est la date d'enregistrement de la demande de rendez-vous.

Il convient de distinguer cet entretien réglementaire et obligatoire réalisé dans le cadre du SIAD, des rendez-vous / permanence que certains élus assurent dans leurs communes.

4) Le rôle de la CCVO3F

La CCVO3F assurera une fonction d'interface entre tous les acteurs et une fonction support. Elle produira notamment tous les outils communs de communication sur le parcours de la demande, sur l'offre de logement social dans la communauté de communes. Dans le détail, ses missions seront les suivantes :

- Produire les différents supports d'information délivrée aux demandeurs et les mettre à disposition des lieux d'accueil et d'information ;
- En lien avec ses partenaires, et notamment l'AORIF, la DDETS, assurer la formation du personnel des différents guichets en fonction de leur besoin et assurer l'harmonisation des pratiques ;
- S'assurer du respect de la convention d'accueil et d'information des demandeurs de logement social ;

¹ L'art. L441-2-8 du code de la construction et de l'habitation précise que « Ce délai ne peut excéder un mois, 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 mois »

IV. Le détail de l'information dispensée

1) Objectifs

La CCVO3F, les communes et tous les partenaires chargés de l'information du public et des locataires s'engagent à délivrer une information harmonisée et détaillée 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 :

- Expliquer ses droits trop souvent méconnus ainsi que ses obligations ;
- Bien informer sur les possibilités de démarches en ligne : enregistrement, renouvellement, suivi de son dossier (via le Portail Grand Public) ;
- Délivrer une information qualitative permettant au demandeur d'orienter le plus efficacement possible sa demande au regard de l'offre du territoire ;
- Expliquer le processus des propositions de logements suivant l'offre disponible, le montant des loyers, les communes ciblées ainsi que les typologies recherchées.
- Communiquer le rang et expliquer les points attribués par demandeur selon la grille de cotation de la demande retenue par la CCVO3F (faisant partie du présent document) ;
- Dans un souci de transparence, expliquer ces informations aux demandeurs en insistant sur les conséquences de ses choix.

2) Les trois niveaux d'informations à délivrer

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

- **Des informations générales nationales et locales :**
 - Les règles générales d'accès au parc locatif social, les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national, la liste des lieux d'accueil et d'enregistrement à l'échelle de la CCVO3F et le délai anormalement long du département ;
- **Des informations liées à la CCVO3F et au parc de logements locatifs sociaux :**
 - Les caractéristiques du parc social et les délais d'attente estimés selon les secteurs géographiques et les types de logements, les procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements sur le territoire de la CCVO3F, les critères de priorité applicables sur ce territoire et le système de cotation.
- **Des informations individuelles :**
 - Sur l'état d'avancement du dossier du demandeur.

La logique repose sur la constitution d'un socle commun d'informations localisées et adaptées à la CCVO3F et ses communes, avec, pour les informations d'ordre général, une synthèse et un renvoi aux sites internet nationaux ou locaux (bailleurs) (limitant ainsi les problèmes d'actualisation des différents textes législatifs).

3) 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 (voies de recours en cas de refus d'enregistrement, ...)	Ensemble des guichets participant au SIAD : Portail Grand Public, sites des bailleurs, préfecture du Val d'Oise Site internet CCVO3F et communes Plaquette d'informations
Modalités de dépôt de la demande	Liste des guichets enregistreurs, pièces à fournir	Ensemble des guichets participant au SIAD Site internet CCVO3F, communes Plaquette d'informations
Pièces justificatives	Pièces conditionnant l'enregistrement : (demande CERFA + pièce d'identité) Pièces justificatives complémentaires pour faciliter l'instruction et l'analyse (selon l'arrêté du 20 avril 2023)	Ensemble des guichets participant au SIAD Site internet CCVO3F Plaquette d'informations

4) Les informations propres à la CCVO3F

Catégories d'information	Contenu de l'information	Supports
Caractéristiques du parc social	L'offre par commune et par typologie (de T1 à T6 et +), la forme de l'habitat (maison, appartement...), ... Répartition des logements locatifs sociaux de la commune par organismes présents	Ensemble des guichets participant au SIAD Portail Grand Public Plaquette d'informations
Le nombre de demandeurs et d'attributions sur la commune demandée	Le nombre de logements, de demandes et d'attributions par typologie, nombre de logements et d'attributions par bailleurs par commune et sur l'ensemble des communes, le délai moyen d'attente par commune et par typologie	Ensemble des guichets participant au SIAD Portail Grand Public Plaquette d'informations
La pression de la demande actuelle sur la commune	En complément, pression de la demande (nombre de demandeurs/nb attributions) à l'échelle des communes, par typologie et par commune	Site CCVO3F et communes
Procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements sur le territoire	Informar les demandeurs sur les caractéristiques de la CAL communale, des réservataires, ...	Ensemble des guichets participant au SIAD

Liste des guichets d'enregistrement	Cf. liste des guichets (p. 9 du PPGDID)	Portail Grand Public Site internet CCVO3F Plaquette d'information
Délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande	Maximum deux mois	Ensemble des guichets participant au SIAD
Critères de priorité applicables sur ce territoire	Information claire et objective sur les critères de priorités du CCH (article L441-1), sur l'accès au DALO et les règles édictées spécifiquement par la CCVO3F (lien avec la Convention Intercommunale d'Attribution) Avec orientation si besoin vers une permanence d'accompagnement à l'accès au droit.	Portail Grand Public Site CCVO3F, communes Plaquette d'informations
Informations (générales) sur la cotation de la demande	Présentation de la cotation de la demande et délai moyen d'attente pour obtenir un logement	Ensemble des guichets participant au SIAD Site internet CCVO3F, communes Plaquette d'informations
Informations sur le système de cotation de la CCVO3F	Présentation précise du système de cotation de la demande retenu par la CCVO3F,	Site internet CCVO3F, communes Plaquette d'informations
	Nombre de points, classement du demandeurs	Portail Grand Public

Les partenaires s'accordent sur l'importance d'apporter des informations précises tout en prenant garde de la rendre la plus accessible et la plus claire possibles pour le public qui vient à la recherche d'informations.

■ **Exemple d'informations complémentaires apportées par la CCVO3F :**

Actuellement, deux informations sont directement accessibles au demandeur potentiel via le Portail Grand Public :

- La répartition des logements locatifs sociaux, des demandes et des attributions par typologie (de T1 à T6 et +) sur une commune
- Le nombre logements locatifs sociaux et d'attributions sur la commune par organisme (ici L'Isle-Adam)

Communauté de Communes de la Vallée de l'Oise et des Trois Forêts

Type de logement	Nombre de logements dans cette commune au 01/01/2022	Nombre de demandes de logement en attente dans cette commune au 31/12/2022	Nombre de logements attribués dans cette commune en 2022
T1	41	91	2
T2	309	258	69
T3	496	270	30
T4	294	201	16
T5	32	19	0
T6	0	0	0
T7	0	0	0
T8	0	0	0
T9 et plus	0	0	0

Intitulé de l'organisme	Nombre de logements dans cette commune au 01/01/2022	Nombre de logements attribués dans cette commune en 2022
ERIGERE	382	1
S.A. IMMOBILIERE 3 F	343	14
CDC HABITAT SOCIAL SA H.L.M.	109	70
SEQENS S.A. D'HLM	98	2
S.A. ANTIN RESIDENCES	83	4
O.P.H. VAL D'OISE HABITAT	54	7
VALOPHIS LA CHAUMIERE DE L'ILE DE FRANCE	47	3
FONCIERE DI 01/2008	36	0
FONCIERE DI 01/2006	11	0
O.P.H. DE L'OISE	8	0
FRANCE EURO HABITAT	1	0

Le demandeur ne dispose pas d'une vision globale de la situation à l'échelle de la CCVO3F. Le site de la CCVO3F (relayé par le site des communes) présentera la situation de l'ensemble des communes sous forme de tableaux (par secteur géographique) et de cartographies.

Les informations pourront porter sur le nombre de logements, de demandes, d'attributions total, la pression locative par typologie par bailleur (par l'intermédiaire de filtre par exemple), le taux de rotation, la typologie des logements (individuel/collectif), le délai moyen d'attente par commune et par typologie...

Commune	Nombre de logements	Nombre de demandeurs	Nombre d'attributions	Nb de demandes pour 1 attribution
L'Isle-Adam	...	...	...	...
...	...	...	...	...
CCVO3F	2 152	1 371	162	8,5

Commune	T1-T2		T3		T4		T5 et +	
L'Isle-Adam	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...		...		...		...	
CCVO3F	569	26%	814	38%	622	29%	147	7%

5) Les informations individuelles, uniquement au demandeur

Les informations obligatoires	Détail et sources de l'information
Informations contenues dans la demande telles qu'elles ont été enregistrées et, le cas échéant, modifiées par les soins du demandeur ou rectifiées par un intervenant habilité à cet effet eu vu des pièces justificatives fournies par le demandeur	Via l'accès au SNE et son module de gestion partagée
Principales étapes du traitement de sa demande : décision de la CAL, le rang du demandeur, ...	Via l'accès au SNE et son module de gestion partagée

Information apportée aux usagers en entretien (uniquement pour les guichets assurant la fonction 2)

Lors des entretiens (avec ou sans rendez-vous) aux lieux d'accueil labellisés, pour tout usager de toute commune, l'agent d'accueil du guichet d'enregistrement sera en mesure de :

- Renseigner sur la totalité de sa demande de logement social ;
- Informer l'usager des critères de priorités applicables sur la CC ;
- Orienter vers un logement adapté à ses besoins ;
- Informer l'usager du délai d'attente moyen de sa demande au regard du logement demandé ;
- Conseiller sur ses meilleures chances d'obtenir un logement : liens avec les réservataires, optimisation de sa demande ;
- Informer l'usager du suivi de son dossier ;
- Informer l'usager de ses droits et obligations.

6) Les différents supports d'information

Les partenaires de la CCVO3F 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. Pour ce faire, il sera mis en place à l'initiative de la CCVO3F, des réunions d'information/formation à destination des communes et partenaires du SIAD :

Support de communication	Détail des informations
Portail Grand Public (outil national) www.demande-logement-social.gouv.fr	- Information générale sur la demande + situation de la demande à la commune - Information individuelle (espace personnel du demandeur)
Site de la préfecture du Val-d'Oise	Information générale sur la gestion de la demande
Site Internet de la CCVO3F et communes	- Synthèse des informations d'ordre général et renvoie sur les sites nationaux - Complète l'information sur les caractéristiques de l'offre, la demande, la pression - Liste les lieux d'accueil et guichets selon leur niveau de fonction
Plaquette d'informations	- Ces plaquettes sont éditées par la CCVO3F pour les personnes n'ayant pas d'accès facilité à Internet, et permettent de synthétiser les informations clefs. - Elles seront mises à disposition dans tous les lieux d'accueils du territoire, : communes, bailleurs, points d'accueil des services publics et auprès de tous les partenaires qui le souhaitent.
Lieux labellisés dans le SIAD	- Information générale sur les conditions d'accès au parc social et les procédures à suivre. - Plaquette intercommunale. - Information sur la situation individuelle des demandes via le SNE (pression de la demande) uniquement dans les guichets assurant un 2^{ème} niveau d'accueil et d'enregistrement. - Possibilité d'un rendez-vous individuel pour une information plus détaillée uniquement dans les guichets assurant un 2^{ème} niveau d'accueil et d'enregistrement.

La CCVO3F se chargera de la production des données alimentant les différents supports locaux (sites, et plaquette) et assurera la formation des agents en charge de l'accueil en lien avec les services de l'Etat (DDETS, ...) et de l'AORIF, en fonction des besoins et des sujets.

V. Le dispositif de gestion partagée de la demande sur la CCVO3F

Pour répondre à l'obligation de se doter d'un système de gestion partagée de la demande locative sociale (art. L441-2-7 alinéa 2 du CCH), la CCVO3F et les guichets enregistreurs présents au sein de la communauté de communes adhèrent à la déclinaison départementale du système national d'enregistrement (SNE).

Un point sur le Système National d'Enregistrement (SNE)

Le Système Nationale d'Enregistrement a été mis en service en 2011 afin de permettre le partage de la connaissance de chaque demande entre les acteurs (notamment bailleurs sociaux et réservataires).

Le GIP SNE (groupement d'intérêt public système national d'enregistrement), créé en 2014 en application de la loi ALUR, gère les systèmes d'informations autour du SNE (SNE/ portail grand public, SNE / portail professionnels, infocentre, data logement, portail web professionnels, portail de cartographie de l'occupation du parc social et site d'informations des professionnels) et les services associés (numérisation des pièces justificatives, envoi de courriers et SMS en masse, assistance des demandeurs à l'utilisation du portail grand public, animation des clubs, communication, formation...).

⇒ **Objectifs :**

- Simplifier les démarches des demandeurs en leur évitant de déposer une demande auprès de chaque bailleur ou réservataire.
- Favoriser une plus grande égalité de traitement puisque l'ensemble des acteurs travaille à partir du même fichier.

⇒ **Le SNE est interfacé avec des systèmes d'informations de l'Etat (Comdalo, SYPLO et RPLS) via son Infocentre.** Il joue ainsi un rôle clé dans la connaissance de la demande de logement social, sa localisation, ses caractéristiques et son niveau de satisfaction et sa pression à une échelle fine.

⇒ **La loi 3DS élargit l'accès au SNE aux :**

- Communes réservataires non-guichets d'enregistrement (ne pouvait pas y accéder auparavant)
- **EPCI avec PLH**
- Bailleurs, réservataires et communes qui enregistrent.

Le module Internet « gestion partagée » du SNE permettra notamment de partager l'ensemble des informations du traitement de la demande souhaitées par les partenaires de la CCVO3F et listées par décret, et permettant de suivre la vie d'un dossier (pièces manquantes, refus de proposition...).

Il permettra ainsi de partager les informations suivantes :

- Informations partagées avec les guichets enregistreurs de la CCVO3F ;
- Informations partagées avec le demandeur, à travers une connexion sécurisée au Portail grand Public.

1) La saisie des demandes

Les demandes sont saisies dans le SNE selon deux modalités :

- Par le demandeur lui-même, partir du Portail Grand Public. Pour que cette demande soit effective, le demandeur doit transmettre (via le portail Grand Public) un scan de sa pièce d'identité (ou de son titre de séjour) vérifié par la suite par le GIP SNE. Le délai de vérification est compris entre 5 à 10 jours ouvrés. Il peut également envoyer sa demande en version papier directement au SNE ;
- Par les guichets enregistreurs sur présentation du formulaire de demande (CERFA) et d'une pièce d'identité. Les pièces complémentaires, justifiant de la situation du demandeur ne sont pas exigées lors du dépôt de la demande mais au moment de l'instruction de la demande par le bailleur et du positionnement du demandeur pour un passage en CALEOL. Les guichets enregistreurs demanderont cependant les pièces justificatives complémentaires pour faciliter l'instruction et l'analyse (selon l'arrêté du 20 avril 2023) – sans condition d'enregistrement.

L'attestation comportant le numéro unique doit être transmise au demandeur dans le délai maximal d'un mois à compter du dépôt de sa demande, dans le respect des dispositions des articles L.441-2-1, R 441-2-3 et R 441-2-4 du CCH.

2) L'accès des guichets au fichier des demandeurs SNE

La DDETS établit la liste des accès et garantit leur effectivité, en lien avec l'AORIF (l'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France) qui joue un rôle important en matière de formation des guichets et de mise en réseau.

La création des accès au SNE est effectué par le gestionnaire territorial du SNE, à savoir AATIKO pour la région francilienne, selon le process indiqué sur le site des professionnels du SNE : <https://sne.info.application.logement.gouv.fr/description-du-sne/conditions-dacces-au-sne>. Les formations au SNE sont aussi assurées par le gestionnaire territorial du SNE. La DDETS accorde aussi des droits d'accès en mode « consultation » aux communes qui le souhaitent et qui n'enregistrent pas les demandes (niveau 1). Cet accès permettra aux communes de fournir aux demandeurs des renseignements sur l'instruction de leurs dossiers et les conseiller utilement sur les démarches à faire (mise à jour des informations, fourniture de pièces justificatives...).

La loi 3Ds relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale promulguée a permis début 2023 d'élargir la liste des ayant-accès au SNE au bénéfice des communes réservataires et des EPCI compétents en matière d'habitat.

3) La saisie des étapes du traitement de la demande

Le module Internet « gestion partagé » du SNE permet de partager l'ensemble des informations du traitement de la demande souhaitées par les partenaires de la CCVO3F et listées dans les décrets d'application de l'article 97 de la loi ALUR (art. R. 441-2-15 du CCH) :

- Demandes d'informations ou de pièces justificatives ;
- Le cas échéant, la mention du caractère prioritaire de la demande ;
- Désignation du demandeur, par un réservataire pour une présentation à une CAL ;
- Inscription à l'ordre du jour d'une CAL ;
- Examen par la CAL ;
- Visites de logements proposées au demandeur ;
- Visites de logements effectuées par le demandeur ;

- Décision de la CAL (en cas d'examen du dossier) ;
- Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents ;
- En cas de refus d'attribution par la CAL, les motifs du refus ;
- Eventuel refus du logement par le demandeur et ses motifs
- La signature du bail après attribution du logement concerné.

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.

L'ensemble des guichets enregistreurs des demandes s'engage à alimenter le SNE de l'ensemble de ces données selon des modalités à définir lors de la mise en place du dispositif de gestion partagé du SNE et à traduire formellement ces modalités dans une convention d'application.

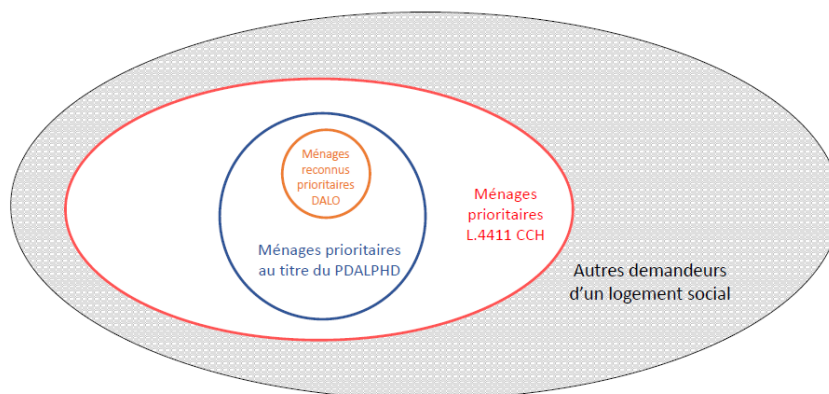
VI. Gestion des demandes spécifiques

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

1.1.1 Rappel des obligations

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

Organisation des publics prioritaires parmi les demandeurs d'un logement social



Des objectifs quantitatifs de prise en compte de ces publics sont définis dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA). Celle-ci rappelle notamment que l'effort de prise en compte de ces publics doit être partagé entre les différents réservataires et collectivités du territoire.

La part des attributions à réserver aux ménages prioritaires.

Etat	Collectivités	Département	Région	Action Logement	Bailleurs	Autre
100%	25%	25%	25%	25%	25%	25%

1.1.2 Le travail partenarial pour la prise en compte des publics prioritaires

La question des publics prioritaires a été abordée d'abord lors des différents temps d'échanges autour de la définition du contenu du PPGDID et de la CIA. La CCVO3F et ses partenaires ont décidé de s'adosser sur le cadre réglementaire pour la prise en compte des publics prioritaires.

Le PPGDID étant un document évolutif, ce dernier pourra être amené à être révisé en fonction des situations remontées par les partenaires du territoire. Ainsi, si de nouveaux besoins apparaissent, et que certaines situations sont soulevées par la suite, ces dernières pourront être intégrées dans le plan.

1.1.3 Les situations qui justifient un examen particulier

Le système de cotation doit être cohérent avec la définition législative des publics prioritaires :

- En premier lieu, les ménages reconnus prioritaires et urgents au titre du DALO
- D'un autre côté, cette définition doit respecter les prescriptions du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) et du CCH.

Communauté de Communes de la Vallée de l'Oise et des Trois Forêts

- **En priorité : Le Droit au logement opposable :**

Pour saisir la Commission de médiation, le ménage doit avoir réalisé, en amont, des démarches pour trouver une solution de logement ou d'hébergement et remplir des critères d'éligibilité :

- Etre dépourvu de logement, c'est-à-dire sans domicile fixe ou hébergé par un tiers ;
- Etre menacé d'expulsion sans possibilité de relogement ;
- Etre hébergé dans une structure d'hébergement ou logé de manière temporaire dans un logement ou un logement-foyer ;
- Etre logé dans des locaux impropres à l'habitation, insalubres ou dangereux ;
- Etre logé dans un local manifestement sur-occupé ou non décent, avec enfant mineur à charge ou une personne handicapée, ou présenter soi-même un handicap ;
- Etre en attente d'un logement locatif social dans un délai anormalement long (fixé à trois ans dans le Val-d'Oise).

- **Puis, les ménages prioritaires listés dans l'article L441-1 du CCH :**

Les publics prioritaires listés dans l'article L 441-1 du CCH

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

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

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

Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition

Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée

Personnes exposées à des situations d'habitat indigne

Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre Ier du même code

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

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

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

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

Personnes menacées d'expulsion sans relogement

Les jeunes majeurs de moins de 21 ans anciennement confiés à l'aide sociale à l'enfance (ASE)**Les publics prioritaires listés dans l'article L 441-1 du CCH**

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

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

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

Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition

Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée

Personnes exposées à des situations d'habitat indigne

Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle, et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales en application du titre XIV du livre Ier du même code

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

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

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

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

Personnes menacées d'expulsion sans relogement

Les jeunes majeurs de moins de 21 ans anciennement confiés à l'aide sociale à l'enfance (ASE)

1.1.4 La mobilisation de la commission d'examen des ménages en difficulté ou avec un contexte particulier

En lien avec les objectifs définis dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) et en cohérence avec le système de cotation, les partenaires de la CCVO3F réunis dans le cadre du PPGDID ont souhaité affirmer le caractère prioritaire de certaines situations sociales et définir les modalités de repérage et d'évaluation de ces demandes.

Pour cela, une commission d'examen des ménages en difficulté ou avec un contexte particulier sera mis en place. Elle devra réunir l'ensemble des partenaires de l'habitat (représentants de la CCVO3F, de l'Etat, de chaque bailleur, des réservataires...) et aura pour objectif d'étudier les situations de ménages rencontrant des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement. L'objectif est d'apporter des solutions soit par la mise en place d'un Fond de Solidarité pour le Logement, l'attribution d'un

logement, la prise en compte d'une demande de mutations, ou encore des mesures d'accompagnement social.

Cette commission se réunira une fois par trimestre, en fonction de l'actualité et des besoins. En cas de difficulté de coordination des agendas, les échanges pourront être réalisés par écrit.

2) 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, choisi par le ménage, au sein du parc social. Chaque bailleur a un mode de fonctionnement qui lui est propre en matière de réponse aux demandes de mutation. En cohérence avec le document-cadre et la CIA, **il est acté dans le PPGDID que les partenaires ne se fixent pas d'objectif chiffré particulier à atteindre sur les demandes en mutation mais souhaitent néanmoins pouvoir continuer le suivi du traitement des demandes de mutation lors des bilans annuels.**

3) L'articulation avec la future Convention Intercommunale d'Attribution

La politique en matière de gestion de la demande de logement social et celle en matière d'attributions de logements sociaux sont indissociables. Le Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGDID) et la Convention intercommunale des attributions (CIA) forment donc les parties inséparables d'un même dispositif.

Cette articulation des documents (PPGDID et CIA) porte sur plusieurs dimensions :

- Les dispositions relatives à la politique de gestion des mutations, visant à faciliter les parcours résidentiels de tous les ménages locataires du parc social, se trouvent déclinées au sein du de la CIA, mais également du PPGDID ;
- La définition des ménages prioritaires devra renforcer l'objectif d'accueil de ces publics et garantir un équilibre entre prise en compte de la demande exprimée par ces publics et rééquilibrage territoriaux. A cet effet, il devra favoriser le traitement de la demande des publics prioritaires dans le cadre du dispositif d'accès au logement social de droit commun ;
- L'animation de l'observatoire pour l'évaluation de la politique d'attribution relevant de la responsabilité de la CCOV3F devra être articulée avec les partenaires du PPGDID pour la collecte des données et leur communication à la CIL ;
- Enfin, les modalités de gouvernance devront être formalisées et l'articulation des instances à créer avec celles existant devra être recherchée.

VII. Le système de cotation de la demande en logement social

1) Objectifs

Le système de cotation est un outil d'aide à la décision : il doit aider les bailleurs sociaux et les réservataires à ordonnancer la demande pour repérer les ménages les plus prioritaires (au niveau national et local) en cohérence avec les objectifs repris dans le document cadre et la CIA.

La cotation a pour objectif :

- De définir les différents niveaux de priorité sur le territoire, en cohérence avec les critères de priorité du CCH et répondant aux enjeux du territoire ;
- D'apporter de la transparence dans le processus d'attribution en rendant lisible les critères de priorité du territoire ;
- De mieux informer les commissions d'attribution pour l'exercice de leur responsabilité d'attribution ;
- De faciliter la justification des décisions aux demandeurs et d'objectiver les choix.

Ce système ne constitue pas un outil d'attribution, il ne se substitue pas au travail de rapprochement de l'offre et de la demande réalisé par les bailleurs et réservataires ni à l'instruction de la demande.

Au final, les CALEOL des bailleurs sociaux restent souveraines dans leurs choix.



2) L'utilisation du module de cotation du SNE

Pour mettre en œuvre la cotation de la demande, le choix a été fait de s'appuyer sur l'outil informatique mis à disposition par l'Etat, à savoir le « module cotation » qui va être intégré dans le SNE (système national d'enregistrement). Ce choix est paru le plus judicieux car le plus simple, sans coût additionnel et le plus pratique, le SNE étant déjà utilisé par l'ensemble des bailleurs sociaux et les communes « guichets d'enregistrement » pour enregistrer la demande. La création des accès au SNE, ainsi que les formations à la prise en main de cet outil, sont gérées par le gestionnaire régional AATIKO et selon un processus détaillé sur ce site : <https://sne.info.application.logement.gouv.fr/description-du-sne/conditions-dacces-au-sne>. Le module SNE présente plusieurs avantages :

- Un ensemble de critères sont définis dans le SNE
- L'EPCI détermine les critères, les points et les pondérations
- Le SNE cote automatiquement les demandes dès lors qu'elles sont enregistrées et intégrées dans la gestion partagée
- Les informations sont disponibles sur le Portail Grand Public et donc visibles par le demandeur

3) Le système de cotation retenu pour la CCVO3F

Comme le permet la réglementation, le système de cotation utilise trois types de critères :

- Les critères obligatoires du CCH ;
 - Les critères facultatifs retenus par la CCVO3F ;
 - Les critères locaux propres à la CCVO3F
- } Au total, on retrouve 55 critères repris dans le module SNE (17 critères obligatoires et 33 facultatifs)
- } Possibilité d'ajouter jusqu'à 10 priorités locales

Pour atteindre un des objectifs des politiques publiques du gouvernement, la cotation doit valoriser la situation des demandeurs hébergés en structure d'hébergement (hôtel, CHU, CHRS...), logés à titre provisoire ou sans-abri. Plusieurs ateliers de travail avec les partenaires concernés, membres de la CIL (communes, bailleurs...), et une concertation dématérialisée, ont permis d'aboutir au système de cotation détaillé ci-dessous.

4) Les critères obligatoires

Critères obligatoires	Points
DALO	100
Dépourvues de logement et d'hébergement	80
Hébergés temporairement dans un établissement	80
Violences au sein du couple	70
Victime de viol/agression	70
Situation de handicap	70
Victimes de traites des êtres humains, de proxénétisme	70
Logement non décent avec au moins un mineur	70
Anciens bénéficiaires de l'ASE	50
Logement indigne	50
Engagé dans le parcours de sortie de prostitution	50
Appartenance de coordination thérapeutique	50
Ménages sous le 1 ^{er} quartile	50
Menacés d'expulsion sans relogement	50
Suroccupation avec au moins un mineur	50
A vécu une période de chômage longue durée	50
Hébergés par un tiers	50

5) Les critères facultatifs : 10 critères facultatifs retenus pour la CCVO3F et certains travailleurs essentiels

Critères facultatifs	Points
Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	10
Travaille commune	10
Habite commune	10
Parent en divorce/séparation	10
Travaille EPCI	5
Ancienneté de la demande (+1 point entre 13 et 18 mois ; + 2 points entre 19 et 24 mois, + 3 points entre 25 et 30, + 4 points entre 31 et 36 mois, + 5 points au-delà de 37 mois)	5
Habite EPCI	5
Sous occupation	5
Travailleurs essentiels (agent-hospitalier, aide-soignant, infirmier hospitalier, aide à domicile, sage-femme, pompier, force de l'ordre, agent de la fonction publique territoriale)	5
Ménages labellisés au titre du PDALHPD	90

Pièces Valides : Les points sont accordés uniquement si le demandeur a déposé le justificatif en correspondance avec le critère

Les pièces justificatives demandées

Les guichets d’enregistrement demandent seulement les pièces obligatoires nécessaires à la constitution d’un dossier de demande de logement locatif social. En revanche, les bailleurs vérifient l’ensemble des pièces lors de l’instruction du dossier et avant le passage en commission d’attribution. Il sera demandé également les pièces justificatives listées ci-dessous si le ménage relève des critères facultatifs de la CCVO3F. La cotation de chaque demandeur ne sera validée que sur présentation des pièces justificatives.

Critères	Pièces à fournir au guichet enregistreur ou à joindre sur la demande de logement social en ligne	Méthode de calcul des critères
Critères obligatoires		
DALO	Aucune pièce n’est requise	Automatique dès la validation de la reconnaissance DALO par la préfecture
Ménages labellisés au titre du PDLALHPD	Aucune pièce n’est requise	Automatique dès la validation de la reconnaissance PDLALHPD par le département, nécessite une validation manuelle de la part du guichet enregistreur
Dépourvues de logement et d’hébergement	Au moins une des pièces suivantes : - Rapport d’un travailleur social - Attestation d’hébergement ou de domiciliation	Le critère est validé si au moins une des champs suivants est coché : - Sans abri, habitat de fortune, bidonville - Occupant sans titre, squat - Camping - Habitat mobile
Hébergés temporairement dans un établissement	Au moins une des pièces suivantes : - Rapport d’un travailleur social - Attestation d’hébergement ou de domiciliation	Le critère est validé si au moins un des champs suivants est coché : - Logé au logement-foyer - Résidence hôtelière à vocation sociale - Structure d'hébergement - Centre départemental de l'enfance

		- Logement temporaire
Violences au sein du couple	Au moins une des pièces suivantes : - Situation d'urgence attestée par une décision du juge ou récépissé de dépôt de plainte ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales - Dépôt de plainte ou main courante pour violences conjugales	Le critère est validé si le champ « Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé » est coché, nécessite une validation manuelle de la part du guichet enregistreur
Victime de viol/agression	Aucune pièce n'est requise	Le critère est validé manuellement par le guichet
Situation de handicap	Au moins une des pièces suivantes : - Carte d'invalidité ou décision de la commission administrative compétente (MPDPH...) - Justificatifs des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)	Le critère est validé si au moins un des champs suivants est coché ou saisi : - Nombre de personnes en situation de handicap - Allocation d'adulte handicapé (AAH) - Allocation d'éducation d'enfant handicapé - Allocation journalière de présence parentale - Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie
Victimes de traites des êtres humains, de proxénétisme	Aucune pièce n'est requise	Le critère est validé manuellement par le guichet
Logement non décent avec au moins un mineur	Au moins une des pièces suivantes : - Rapport d'un travailleur social - Autres justificatifs de situation Ainsi qu'un livret de famille/acte d'état civil	Le critère est validé si le champ « Logement non décent » est coché et s'il y a au moins : - Un enfant à charge ou, - Un enfant en droit de visite ou, - Un codemandeur de moins de 18 ans

Anciens bénéficiaires de l'ASE	Attestation du conseil départemental ou extrait d'une décision judiciaire permettant d'établir qu'il bénéficie ou a bénéficié d'une mesure au titre de l'ASE	Le critère est validé si le champ « Public suivi par l'ASE » est coché
Logement indigne	Au moins une des pièces suivantes : - Arrêté d'interdiction d'habiter - Arrêté de péril d'immeuble - Arrêté d'insalubrité - Analyse plombémie/diagnostic plomb/Diagnostic amiante - Rapport d'un travailleur social - Autres justificatifs de situation	Le critère est validé si le champ « Logement indigne » est coché
Engagé dans le parcours de sortie de prostitution	Aucune pièce n'est requise	Le critère est validé manuellement par le guichet
Appartement de coordination thérapeutique	Attestation d'hébergement ou de domiciliation	Le critère est validé si le champ « En appartement de coordination thérapeutique »
Ménages sous le 1^{er} quartile	Au moins une des pièces suivantes : - Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge - Justificatif de ressources - Attestation CAF	Le critère est validé si le foyer appartient aux 25% les plus pauvres
Menacés d'expulsion sans relogement	Jugement d'expulsion	Le critère est validé si le champ « En procédure d'expulsion » est coché

Suroccupation avec au moins un mineur	Contrat de location/justificatif de propriété Livret de famille/acte d'état civil	Le critère est validé si au moins un critère est validé parmi : - Sur occupation (nombre de pièces) - Sur occupation (surface) Et s'il y a au moins : - Un enfant à charge ou, - Un enfant en droit de visite ou, - Un codemandeur de moins de 18 ans
A vécu une période de chômage longue durée	Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Le critère est validé si au moins un des champs suivants est coché : - Vous avez vécu une période de chômage de plus d'un an - Votre conjoint ou votre codemandeur a vécu une période de chômage de plus d'un an
Hébergés par un tiers	Au moins une des pièces suivantes : - Rapport d'un travailleur social - Attestation d'hébergement ou de domiciliation	Le critère est validé si au moins un des champs suivants est coché : - Chez les parents ou chez les enfants - Chez un particulier - A l'hôtel
Critères facultatifs : ne garder que les critères retenus		
Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)	Le critère est validé si le champ « Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie » est coché
Travail commune	Au moins une des pièces suivantes : - Contrat de travail - Fiche de paie - Autres justificatifs de ressources	Le critère est calculé à partir : - De la commune du lieu de travail principal - De la commune souhaitée pour le futur logement Le critère est validé si les communes correspondent

Habite commune	Au moins une de pièces suivantes : - Contrat de location / justificatif de propriété - Attestation d'hébergement ou de domiciliation - Reçu d'hôtel - Rapport d'un travailleur social - Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	Le critère est calculé à partir : - De la commune du logement actuel - De la commune souhaitée pour le futur logement Le critère est validé si les communes correspondent
Parent en divorce/séparation	Jugement de divorce, ordonnance de non-conciliation ou autres jugements familiaux, mention de la dissolution, saisine du juge aux affaires familiales, justificatif d'un avocat attestant que la procédure de divorce par consentement mutuel extrajudiciaire est en cours Livret de famille ou document équivalent	Le critère est validé si le champ « Divorce ou séparation » est coché et s'il y a au moins : - un enfant à charge ou, - un enfant en droit de visite
Travaille EPCI	Au moins une des pièces suivantes : - Contrat de travail - Fiche de paie - Autres justificatifs de ressources	Le critère est calculé à partir : - De l'EPCI du lieu de travail principal - De l'EPCI souhaité pour le futur logement Le critère est validé si les EPCI correspondent
Ancienneté de la demande	Aucune pièce n'est requise	Obtenue à partir de la date de dépôt de la demande
Habite EPCI	Au moins une de pièces suivantes : - Contrat de location / justificatif de propriété - Attestation d'hébergement ou de domiciliation - Reçu d'hôtel - Rapport d'un travailleur social - Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	Le critère est calculé à partir : - De l'EPCI du lieu de travail principal - De l'EPCI souhaité pour le futur logement Le critère est validé si les EPCI correspondent

Sous occupation	Au moins une des pièces suivantes : - Contrat de location/justificatif de propriété - Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour Ainsi qu'un livret de famille ou document équivalent	Le critère est calculé à partir : - Du nombre de pièces du logement actuel - Du nombre de personnes dans le foyer Le critère est validé si le nombre de personnes dans le foyer est inférieur au nombre de pièces du logement actuel - 1
Travailleurs essentiels (agent-hospitalier, aide-soignant, infirmier hospitalier, aide à domicile, sage-femme, pompier, force de l'ordre)	Contrat de travail du demandeur ou du codemandeur	Le critère est validé manuellement par le guichet, nécessite une validation manuelle de la part du guichet enregistreur

6) Les éléments de communication demandeurs

La Loi Elan, dans son article 111, précise que : « Le public et les demandeurs de logement social reçoivent une information appropriée sur le système mis en place dans le cadre du service d'accueil et d'information. ».

Les éléments d'information fournis aux demandeurs sont les suivants :

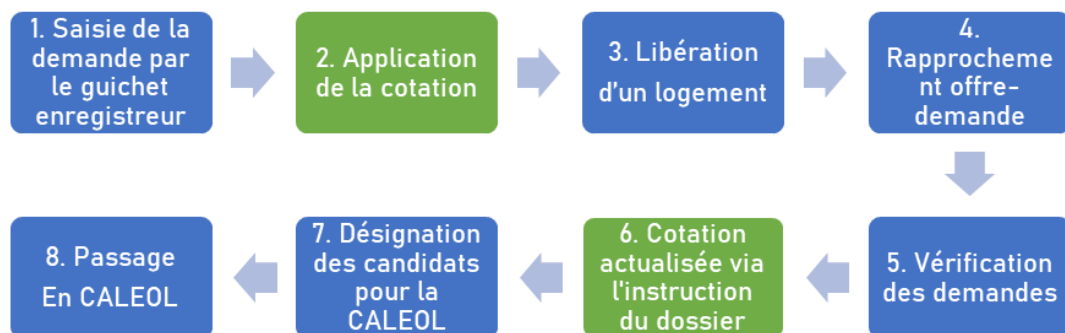
- Les critères et leur pondération ;
- Le positionnement de la demande (par rapport aux autres demandes de même type) ;
- Le délai d'attente de référence pour le produit demandé ;
- Les effets d'un refus ;
- Le caractère prioritaire de la demande (au sens du L.441 du CCH), sous réserve de vérification de la situation au moment de l'instruction de la demande.

7) Le processus d'attribution du logement

L'octroi des points se fait sur la base des informations contenues dans le formulaire de demande (CERFA). On distingue deux types de données :

- Des données réputées fiables : ancienneté, lieu de résidence, âge du demandeur ;
- Autres données déclaratives souvent « corrigées » au moment de l'instruction.

La cotation s'applique en continu, une première fois lors de l'enregistrement de la demande, et ensuite à chaque modification lors de l'instruction de cette demande en vue d'un passage en CALEOL. A ce titre, la « note » obtenue par le demandeur est susceptible d'évoluer entre ces étapes.



8) Le suivi et l'évaluation du système de cotation

Le caractère expérimental de la cotation rend indispensable une évaluation de ce système de cotation tout au long des 6 années du PPGDID. Elle sera réalisée à 3 niveaux :

- La pertinence des critères et des pondérations : les critères retenus font-ils ressortir les ménages les plus prioritaires, certains profils échappent-ils au système, au contraire certains profils qui ressortent sont-ils considérés comme moins prioritaires, le système de points fixé par l'Etat permet-il de réajuster ? Ces éléments qualitatifs devront faire l'objet d'un partage d'expérience des bailleurs sociaux, des réservataires et des communes dans le cadre des instances de suivi de la CIL ;
- L'atteinte des objectifs d'accueil de la CIA : la finalité du système de cotation étant aussi d'aider les acteurs à atteindre les objectifs d'accueil définis dans le cadre de la CIA, les bilans établis chaque année dans ce cadre permettront de vérifier si ce but est atteint ;

Communauté de Communes de la Vallée de l'Oise et des

- La fluidité du fonctionnement du système : il est attendu que, du fait de la pression de la demande, le système de cotation de la demande ne constitue pas un dispositif contribuant à alourdir le processus d'attribution et surtout à le ralentir. L'évaluation de cet aspect est essentielle, elle porte également sur des éléments qualitatifs et sera réalisée périodiquement sur la base d'un partage d'expérience des bailleurs sociaux, des réservataires et des communes dans le cadre des instances de la CIL.

L'évaluation du système de cotation (voir p. 8 suivi et évaluation du PPGDID) :

- L'expérimentation sera engagée début 2024 avec un bilan en fin d'année ;
- Un bilan-évaluation sera également réalisé à mi-parcours et une évaluation globale en fin de plan.

Il est à noter que toute modification du système de cotation est cependant considérée comme une modification du plan et connaît les mêmes règles que son élaboration (délibération de l'EPCI, avis des communes, avis du préfet de région...).

VIII. Les actions à conduire dans le cadre de la mise en œuvre du PPGDID

Pour la mise en œuvre du SIAD

Action 1 – Elaborer une convention réglementaire d'application du service d'information et d'accueil

Les rôles, missions et suivi de chaque partenaire du service d'information et d'accueil seront précisés et décrits dans la convention réglementaire d'application du service d'information et d'accueil : elle reprendra les rôles et missions décrits plus haut en les précisant pour chaque partenaire.

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 guichets d'accueil ou amenées à être en relation avec les demandeurs. L'objectif est de mieux former les agents intervenant sur le territoire de la CCVO3F dans les lieux d'accueil et guichets d'enregistrement, et d'approfondir leurs connaissances sur l'offre dans le parc locatif social et plus précisément sur le formulaire de la demande, les motifs de la demande, la cotation de la demande ainsi que toutes formations techniques liées à la prise en main de l'outil SNE par les agents concernés.

En lien avec les services des différentes communes (Services Logement, accueil et CCAS), la CCVO3F, avec l'appui de la DDETS du Val-d'Oise, de l'AORIF pourra organiser des formations communes afin de renforcer les habitudes de travail en commun et de faire bénéficier d'un socle de compétence équivalent entre les différents agents.

Le contenu de cette formation portera sur :

- La présentation du cadre réglementaire ;
- Le contexte local de la demande de logement social ;
- L'offre de logements au sein du territoire ;
- Les renseignements obligatoires à fournir à tout demandeur de logement social, notamment ses droits et ses obligations ;
- Les outils techniques utilisés par les agents notamment le SNE ;
- Les procédures à suivre, la nécessité de bien renseigner tous les éléments permettant d'apporter une réponse adaptée au demandeur ;
- La déontologie et la charte de confidentialité...

Action 3 – Assurer aux communes un accès au SNE et suivre l'activité de l'ensemble des guichets d'accueil afin d'évaluer et de réorienter à mi-parcours si besoin.

Il s'agit d'encourager/d'accompagner les communes à devenir des lieux d'enregistrement de demande de logements sociaux et d'assurer un accès des communes de la CCVO3F « guichet d'enregistrement » au Système National d'Enregistrement (SNE) de la demande de logement social (en lien avec l'AORIF et la DDETS).

La CCVO3F 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 CCVO3F, leur inscription dans l'un des niveaux de service.

Action 4 - Produire les supports d'information (plaquette intercommunale d'information)

Afin d'harmoniser les premières informations à dispenser aux demandeurs, la CCVO3F réalisera une plaquette d'information qui sera délivrée, sous format papier et/ou dématérialisé, dans l'ensemble des lieux participants au SIAD. L'objectif est d'amplifier le partage d'informations entre les acteurs multiples.

Elle sera également disponible sur le site internet de la CCVO3F (page dédiée au SIAD). Par ailleurs, les sites internet des bailleurs, communes, réservataires pourront renvoyer vers la page internet dédiée de la CCVO3F.

Pour la mise en œuvre de la gestion partagée de la demande

Action 5 – Elaborer une convention règlementaire d'application de la gestion partagée de la demande

Le PPGDID doit prévoir les conditions et modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement au travers d'une convention, conformément aux articles L.441-2-7 et R.441-2-10 du CCH. Les EPCI et leurs partenaires sont réputés remplir leur obligation s'ils adhèrent à un dispositif mis en place au niveau régional, au travers des conventions signées entre l'Etat et les services d'enregistrement de la demande en logement social concernant les conditions et les modalités de fonctionnement du SNE.

Afin d'améliorer la gestion partagée de la demande, une convention devra préciser les rôles, missions et suivi de chaque partenaire. Elle reprendra les rôles et missions décrits plus haut :

- Liste des informations à partager ;
- Règles de saisie et d'actualisation de ces informations ;
- Rôle et habilitation de chaque partenaire dans la cotation de la demande.

Une fois le module de cotation 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 dans une optique d'efficacité et de mutualisation des ressources. La CCVO3F et ses partenaires pourront s'appuyer sur les guides SNE élaborées par la DRIHL : « Saisie des demandes de logement social en Île-de-France ».

Action 6 - Produire le support d'information sur la cotation à destination des demandeurs

Afin d'harmoniser les premières informations à dispenser aux demandeurs, la CCVO3F réalisera une plaquette d'information sur la cotation de la demande qui sera délivrée dans l'ensemble des lieux participant au SIAD, reprise également sur le site internet de la CCVO3F.

Action 7 –Mettre en application le système de cotation et évaluer son impact, modification si besoin.

En lien avec la DDETS et l'AORIF, la CCVO3F procédera au paramétrage des critères de cotation dans le SNE pour expérimenter l'utilisation de la cotation dès le début d'année 2024.

La CCVO3F et ses partenaires réaliseront une évaluation qualitative qui sera menée à mi-parcours. Sur cette base, et sur avis de la CIL, il pourra être décidé de pérenniser ou modifier le système de cotation.

L'évaluation devra principalement porter sur deux aspects :

- L'atteinte des objectifs en matière d'accueil des ménages prioritaires (évaluation quantitative)
- L'impact sur le fonctionnement du process d'attribution (évaluation qualitative) : impact sur la charge de travail des chargés d'attribution, rôle d'aide à la décision pour les bailleurs et les réservataires, compréhension et acceptation par les demandeurs, impact sur la rapidité du process d'attribution, objectif de mixité...

IX. Tableaux récapitulatifs des actions

Axes du PPGDID	Actions	Qui	Quand
A. Le service d'information et d'accueil du demandeur	Action 1 : Elaborer une convention réglementaire d'application du Service d'Information et d'Accueil	Ensemble des partenaires	1 ^{er} semestre 2024
	Action 2 : Mettre en place, animer un réseau et former les agents d'accueil	CCVO3F, communes, Bailleurs sociaux et autres lieux d'accueil (département...) DDETS DU VAL-D'OISE / AORIF / ADIL	1 ^{er} semestre 2024 Puis périodiquement en fonction des besoins
	Action 3 – Suivre l'activité de l'ensemble des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement afin d'évaluer et de réorienter à mi-parcours si besoin.	CCVO3F et ensemble des guichets inscrits dans le SIAD	Bilan annuel Evaluation à mi-parcours
	Action 4 : Produire les supports d'informations - Mettre en place une plaquette commune sur le logement social à l'échelle intercommunale qui sera disponible en version papier dans les lieux d'accueil et guichets d'enregistrement ainsi que sur le site internet de la CCVO3F - Mettre en place sur le site internet de la CCVO3F une section dédiée au logement social et à l'information du demandeur - Mettre en place sur le site internet des communes et des bailleurs un lien de redirection vers la section dédiée au logement social du site internet de la CCVO3F	CCVO3F, Communes, Bailleurs sociaux et autres lieux d'accueil (département, ADIL...)	1 ^{er} semestre 2024 Actualisation régulière si nécessaire

Axes du PPGDID	Actions	Qui	Quand
B. La gestion partagée de la demande	Action 5 : Elaborer une convention réglementaire d'application de la gestion partagée de la demande	Bailleurs sociaux, communes guichets, réservataires	1 ^{er} semestre 2024
	Action 6 : Produire le support d'information sur la cotation à destination des demandeurs	CCVO3F, communes, Bailleurs sociaux	1 ^{er} semestre 2024
	Action 7 – Procéder au bilan et à l'évaluation du système de cotation et modification si besoin.	CCVO3F et ensemble des guichets inscrits dans le SIAD	- Fin 2025 - mi-parcours - fin de plan