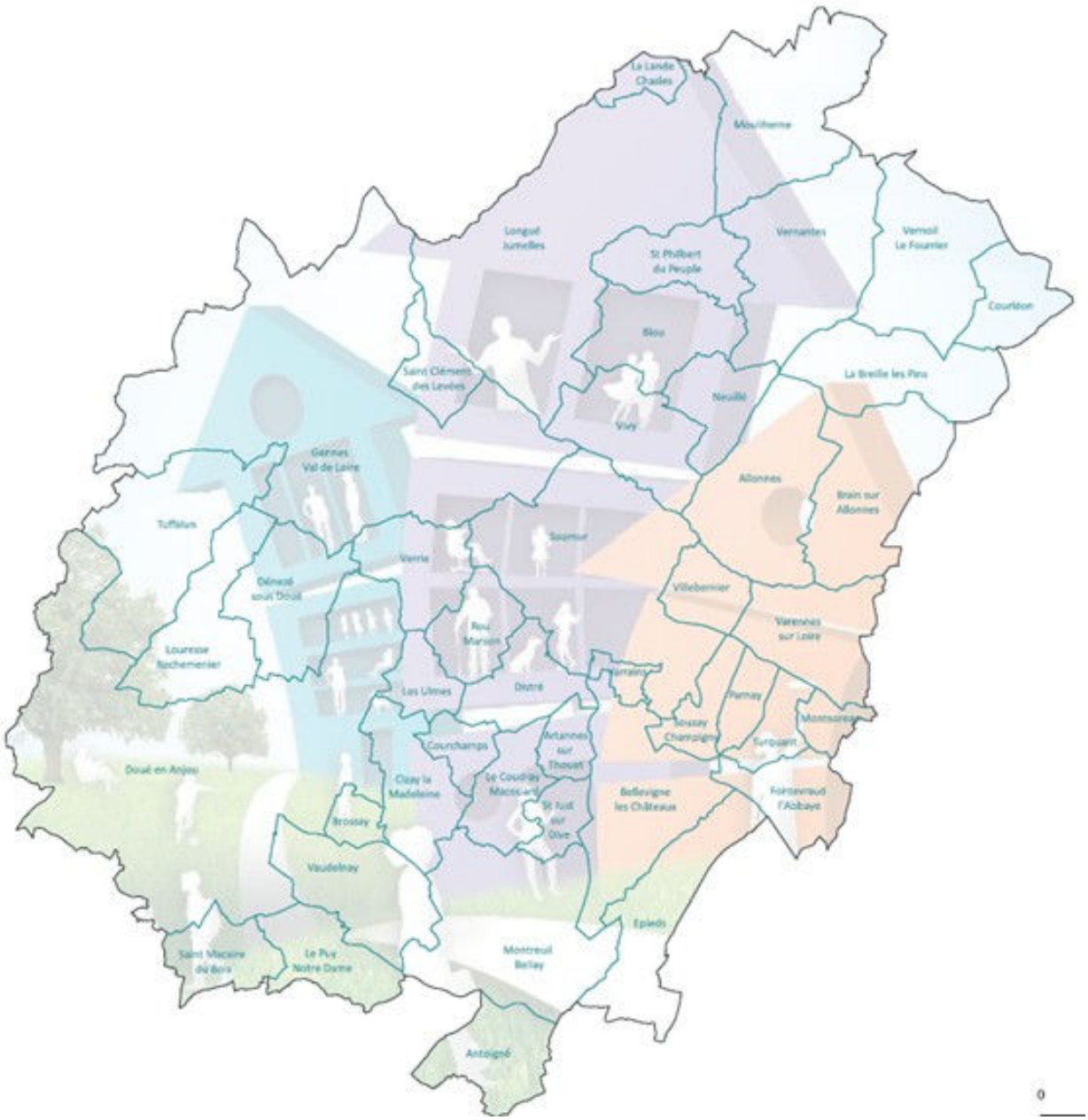
PLAN PARTENARIAL
DE GESTION DE LA DEMANDE LOCATIVE SOCIALE
ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR
(PPGD)
2024 – 2029



SOMMAIRE

PRÉAMBULE .....p 4

1– ÉTAT DES LIEUX DE L'ACCUEIL ET DE LA GESTION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL .....p 8
1.1. Les données générales sur l'offre locative sociale sur le territoire intercommunal .....p 8
1.2. Portrait de la demande et les attributions de logements sociaux .....p 9
1.3. Activité du fichier de la demande locative sociale.....P 12

2 – ACCUEIL ET INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL ..... p 17
2.1. Etat des lieux de l'accueil, l'information et l'enregistrement de la demande ..... p 14
2.2. Le Service d'Information et d'Accueil Logement (SIAL) ..... p 17
2.3. Les guichets d'information et d'accueil ..... p 18
2.4. Les guichets d'enregistrement .....p 18
2.5. Les autres lieux d'information ..... p 19

3 – INFORMATIONS DÉLIVRÉES AU PUBLIC ET AUX DEMANDEURS ..... p 21
3.1. Les informations délivrées au public et aux demandeurs ..... p 21
3.2. Les conditions locales d'enregistrement de la demande de logement social ..... p 22
3.3. Les informations délivrées à tout demandeur de logement social ..... p 23
3.4. Les informations sur le parc et le niveau de satisfaction de la demande ..... p 25
3.5. Le bilan annuel des attributions ..... p 25

4 – ORGANISATION DE LA GESTION PARTAGÉE ..... p 26
4.1. L'adhésion au fichier partagé de la demande ..... p 26
4.2. Le dispositif de gestion partagée ..... p 26
4.3. La qualification du parc ..... p 27

5 – COTATION DE LA DEMANDE LOCATIVE SOCIALE ..... p 28
5.1. Le principe, les enjeux et les objectifs ..... p 28
5.2. La méthodologie, les critères et éléments de pondération ..... p 29
5.3.Le dispositif de communication et d'information proposé au demandeur ..... p 31

6 - TRAITEMENT DES DEMANDES DES MÉNAGES EN DIFFICULTÉ ..... p 32
6.1. Identification des situations justifiant un examen particulier ..... p 32
6.2. Définition des instances chargées de les examiner ..... p 37
6.3. Les diagnostics sociaux et la mobilisation des dispositifs d'accompagnement social ..... p 38

7 - ÉVALUATION, SUIVI, PILOTAGE ET RÉVISION ..... P 44
7.1. Mise en œuvre, suivi et pilotage ..... p 44
7.2. L'évaluation du plan et indicateurs de suivi ..... p 44
7.3. Les modalités de révision du plan ..... p 44

ANNEXES ..... p 50
Annexe 1 : Les guichets d'information, d'accueil et d'enregistrement ..... p 50
Annexe 2 : L'offre de logements locatifs sociaux sur le territoire ..... p 51
Annexe 3 : Plan d'actions pluriannuel du PPGD ..... p 52
Annexe 4 : Liste des pièces justificatives pour l'instruction de la demande ..... p 59
Annexe 5 : Décret n° 2015 – 524 du 12 mai 2015 ..... p 60

PRÉAMBULE

Le contexte national et le cadre réglementaire

Dans un contexte national de crise du logement, favoriser l'accès au logement des ménages et rendre le système d'attribution des logements sociaux plus lisible, transparent, et équitable constituent des enjeux majeurs auxquels sont confrontés les politiques publiques et acteurs du logement social depuis plusieurs années.

Après la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre les Exclusions qui a mis en place le Système National d'Enregistrement (SNE), la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR), réaffirmée par la Loi Égalité et Citoyenneté adoptée le 27 janvier 2017 parachève la réforme de la demande, en créant un **droit à l'information** et en réformant le régime des attributions au niveau local. Elle va plus loin en posant le cadre d'une **politique des attributions harmonisée à l'échelon intercommunal.** Les Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) dotés d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) approuvé sont ainsi désignés comme les **pilotes de la gouvernance d'une stratégie d'équilibre dans le parc social.** Elle rend obligatoire la mise en place d'un **Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information du Demandeur (PPDG)** en y associant les communes membres. La loi ÉLAN du 23 novembre 2018 rend obligatoire la mise en place d'un **système de cotation de la demande et de la gestion en flux** des réservataires et non plus en stock, avec une mise en application retardée par la loi 3DS du 21 février 2022 à compter respectivement du 31 décembre et du 23 novembre 2023.

Les dispositions combinées de l'article L 441-1-5 du Code de la Construction et de l'Habitation et de l'article 5 et 8 de la loi n°2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, ont définis un nouveau cadre de **gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs**. Elles rendent obligatoire la mise en place d'une **Conférence Intercommunale du Logement** (CIL) pour les EPCI dotés d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) approuvé et comprenant sur leur territoire un ou plusieurs quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV).

Le décret n°2015-524 du 12 mai 2015 (*en annexe n°6*), précise le **contenu**, les **modalités d'élaboration et les modalités d'évaluation et de révision du PPGD** tant sur les conditions de gestion et qualification de la demande de logement social, que sur la mise en œuvre du droit à l'information des demandeurs de logement social.

La loi ÉLAN du 23 novembre 2018 portant sur l'Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique prévoit l'instauration d'un **système de cotation de la demande** respectant les priorités et critères définis à l'article L.441-1 du CCH. Le PPGD doit préciser les principes de la cotation, ses modalités locales de mise en œuvre, et en particulier les critères choisis et leur niveau de pondération. Il s'agit d'un **dispositif transparent auprès des demandeurs de logement social**.
Les principaux objectifs poursuivis par cette réforme des attributions sont les suivants :

- Une meilleure **TRANSPARENCE** des attributions,
- Une **SIMPLIFICATION** des démarches,
- Une meilleure **INFORMATION** des demandeurs.

Les objectifs et le contenu du Plan Partenarial de Gestion de la Demande

Le **PPGD entend** :

- Organiser la **gestion partagée** des demandes de logement social,
- Créer un **Service d'Accueil et d'Information du Demandeur** (SIAD), localement dénommé Service d'Information et d'Accueil Logement (SIAL),
- Satisfaire le **droit à l'information du demandeur,**
- Traiter les **situations des demandeurs en difficulté.**

Ce plan, d'une durée de **6 ans**, est adopté après avis des communes membres de la CIL, par délibération de l'EPCI, et fait l'objet d'une concertation avec l'Etat, les communes membres, les bailleurs sociaux, Action Logement, ainsi que les acteurs œuvrant dans le champ du logement et de l'hébergement. Il s'agit d'un document évolutif, faisant l'objet d'un suivi et d'une évaluation dans le cadre de la CIL.

Le plan s'articule autour de 3 grands axes :

ORGANISER LA GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE	SATISFAIRE LE DROIT A L'INFORMATION	TRAITER LES DEMANDES ÉMANANT DES MÉNAGES EN DIFFICULTÉ
Les modalités locales d'enregistrement La répartition territoriale des guichets d'enregistrement Les fonctions assurées par le PPGD Le système de cotation de la demande La gestion en flux *Le système de location choisie (facultatif)*	La liste des organismes et services du SIAL La liste des lieux d'accueil (localisation – missions – guichets) Les missions particulières des lieux d'accueil Les règles communes de contenu et de délivrance de l'information (dont délais moyen d'attente, attribution et qualification de l'offre)	Liste des situations des demandeurs qui justifient un examen particulier Moyens permettant de favoriser les mutations internes Conditions de réalisation des diagnostics sociaux et des mobilisation des dispositifs d'accompagnement social

Le contexte local d'élaboration et de mise en œuvre du PPGD

La Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire créée le 1er janvier 2017, regroupe 45 communes et constitue la 3ème Communauté d'Agglomération du département de Maine-et-Loire. Elle compte 98 862 habitants en 2019 (INSEE).

Le territoire doté d'une ville centre d'environ 30 000 habitants est à dominante semi-rurale et est organisé autour de 5 pôles d'équilibre : **Longué-Jumelles, Gennes Val de Loire, Doué en Anjou, Montreuil-Bellay, Allonnes et le pôle Saumurois (Saumur, Varrains, Distré).** Ces communes sont prioritairement concernées par la mise en œuvre opérationnelle du plan.

La Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire dispose d'un **PLH** adopté par délibération du Conseil Communautaire du 11 juin 2020. Le territoire dispose d'un **quartier reconnu prioritaire au titre de la politique de la ville** : Chemin Vert - Hauts Quartiers (décret n°2014-1750 du 30 décembre 2014) situé sur la commune de Saumur, centralité urbaine du territoire intercommunal.

La **Conférence Intercommunale du Logement** (CIL) a été instituée par décision du Conseil Communautaire du 25 juin 2015. L'arrêté préfectoral n°2016-002 du 02 février 2016 valide la création de la CIL après procédure de consultation. Coprésidée par le représentant de l'État dans le département et le Président de l'EPCI, la CIL constitue l'instance décisionnelle pour définir les orientations des équilibres socio-territoriaux à travers l'élaboration et la mise en œuvre de nouveaux outils partenariaux : la Convention Intercommunale d'Attributions (CIA) dite "**Convention Intercommunale d'Équilibre Territoriale**" (CIET 2018-2023), validée par les instances communautaires le 30 novembre 2017, ainsi que le PPGD, objet du présent document.

La CIET fera l'objet d'une refonte sur la période 2024-2029. L'avenant au PPGD comprendra une révision de la partie concernant la CIET.

❖ **Les partenaires associés à l'élaboration du PPGD :**

- La Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire,
- Le préfet de Maine-et-Loire, assisté des services de la DDETS et de la DDT 49,
- Le Département de Maine-et-Loire,
- L'ensemble des communes membres de la CA SVL et plus spécifiquement les pôles d'équilibre et le pôle saumurois,
- L'USH Pays de la Loire, propriétaire du fichier partagé départemental de la demande locative sociale,
- Les 5 bailleurs sociaux du territoire et plus particulièrement les 3 bailleurs principaux : Saumur Habitat, Maine-et-Loire Habitat et Podeliha,
- Action Logement Services,
- L'association CREHA OUEST, gestionnaire du fichier partagé départemental de la demande locative sociale.

❖ **Les enjeux de l'État à l'appui du porter à connaissance de l'état (22 novembre 2017) :**

- Étudier la répartition globale de la production neuve de LLS sur les communes dépourvues de logements sociaux et sur les communes de plus de 1000 habitants faiblement pourvues en logements très sociaux en décalage avec la demande.
- Étudier la répartition des logements sociaux à bas loyers sur l'ensemble du territoire intercommunal, afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre locative existante aux ressources des demandeurs et éviter les concentrations sur les mêmes quartiers comme le chemin vert, les hauts quartiers.
- Étudier l'opportunité de proposer une offre supplémentaire en petits logements (T2) accessibles aux ménages aux faibles ressources.
- Étudier l'accès au logement des jeunes de moins de 30 ans dans le parc social.
- Étudier l'accessibilité et l'adaptation du parc au vieillissement et au handicap des populations au regard de la part importante des demandeurs de 60 ans et +.
- Étudier l'intérêt de mettre en œuvre, en concertation et comme prévu dans le cadre du PDALHPD, des groupes de projet pour chaque situation identifiée au titre du contingent préfectoral – logement spécifique. Cette instance, à composition variable (MDS, DDCS, CT, bailleurs, associations…) devra chercher des solutions dans le parc existant, ou à produire, et organiser la coordination avec les EPCI voisins.
- Étudier l'opportunité d'adhérer au fichier commun de la demande locative sociale, outil de pilotage de la politique d'attribution et d'enregistrement des demandes.
- Étudier l'adéquation entre le nombre de lieux d'accueil et les besoins d'informations des demandeurs de logements du territoire. « Saumur Loire Développement » devra s'assurer du bon fonctionnement de ces lieux notamment pour garantir le droit à l'information des demandeurs (horaires d'ouverture ; délivrance d'une même information, neutre, gratuite et complète auprès des particuliers ; accès à tout moment, directement ou sur demande, des informations contenues dans la demande locative enregistrée).

❖ **Les enjeux portés par la Conférence Intercommunale du Logement (30 novembre 2017)**

- Étudier une offre privée conventionnée très sociale comme alternative aux constructions en périurbain.
- Étudier la vacance des logements pour atteindre le seuil incompressible situé autour de 4 à 5 %
- Une attention devra être portée sur les attributions logement aux plus défavorisés dans le quartier du Chemin Vert – Hauts Quartiers
- Étudier une offre nouvelle permettant des loyers bon marché

❖ **La mise en œuvre du dispositif :**

Le PPDG repose sur un diagnostic territorial partagé, des analyses statistiques, des entretiens et ateliers thématiques réalisés auprès des élus, des services communaux et des partenaires (institutionnels, bailleurs sociaux, associations locales).

Le processus d'élaboration a permis de mobiliser l'avis de l'ensemble des partenaires depuis sa phase préalable jusqu'à sa phase d'adoption.
Les ateliers thématiques et groupes de travail ont porté sur les thématiques suivantes :

- Accueil et information du demandeur et gestion partagée,
- Cotation de la demande.

❖ **Le calendrier d'élaboration :**

2016 : réunion des premiers groupes de travail et élaboration d'un premier PPG à l'échelle du territoire de Saumur Loire Développement
2018 : reprise des travaux avec la nouvelle géographie de l'EPCI
2020 : mise en pause des travaux du fait du contexte sanitaire
2023 : relance des travaux sur le SIAL et lancement des travaux sur la cotation de la demande

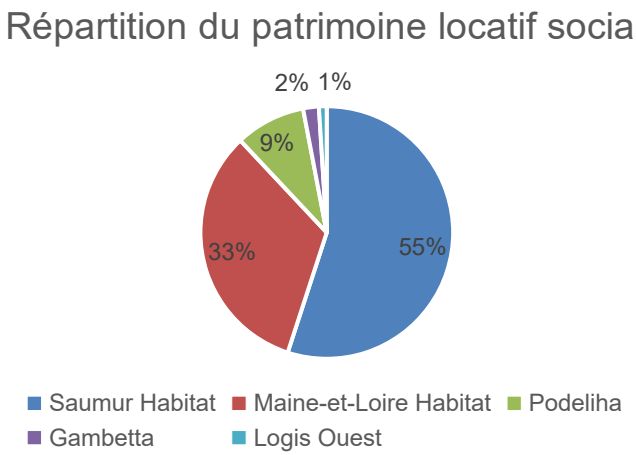
Avec ce PPGD, l'ensemble des partenaires réaffirment leur adhésion à la politique locale de l'habitat menée par la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire en s'appuyant sur un socle commun et partagé. Tous s'engagent à mettre en œuvre les moyens pour atteindre les objectifs définis ci-après.

1– ÉTAT DES LIEUX DE L'OFFRE, DE LA DEMANDE, DE L'ACCUEIL ET DE LA GESTION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL

1.1. Les données générales sur l'offre locative sociale sur le territoire intercommunal

Au 1er janvier 2023, l'Agglomération comptabilise 6 878 logements locatifs sociaux, majoritairement répartis sur le pôle saumurois, qui représente 71.9 % de l'offre disponible. Le parc locatif social représente 14.3 % des résidences principales de l'agglomération.

5 organismes HLM disposent d'un patrimoine locatif sur le territoire. La majorité du parc est détenu par Saumur Habitat (55 %), présent historiquement sur la ville centre et Maine-et-Loire Habitat (33 %) pour les logements sociaux répartis sur le reste du territoire de l'Agglomération. Podeliha dispose de 9 % des logements locatifs sociaux sur le territoire, le groupe Gambetta 2 % et Logis Ouest moins de 0.5 %.



Les communes avec un taux de logement social supérieur à 20 % sont les suivantes : Fontevraud-l'Abbaye (29.10%), Saumur (25.70 %), Montreuil-Bellay (24.21 %) et Longué-Jumelles (20.50 %).

Les communes soumises à l'obligation du seuil de 20 % de logements locatifs sociaux au titre de la loi SRU[1] sont les suivantes : Saumur, Montreuil-Bellay, Longué-Jumelles, Doué-en-Anjou et Gennes-Val-de-Loire. Saumur, Montreuil-Bellay et Longué-Jumelles respectent à ce jour leurs obligations. Les communes nouvelles de Doué-en-Anjou et Gennes-Val-de-Loire ont sollicité une demande d'exonération sur la période 2023-2025 puisqu'elles disposent respectivement de 13.30 % et 12.72 %.

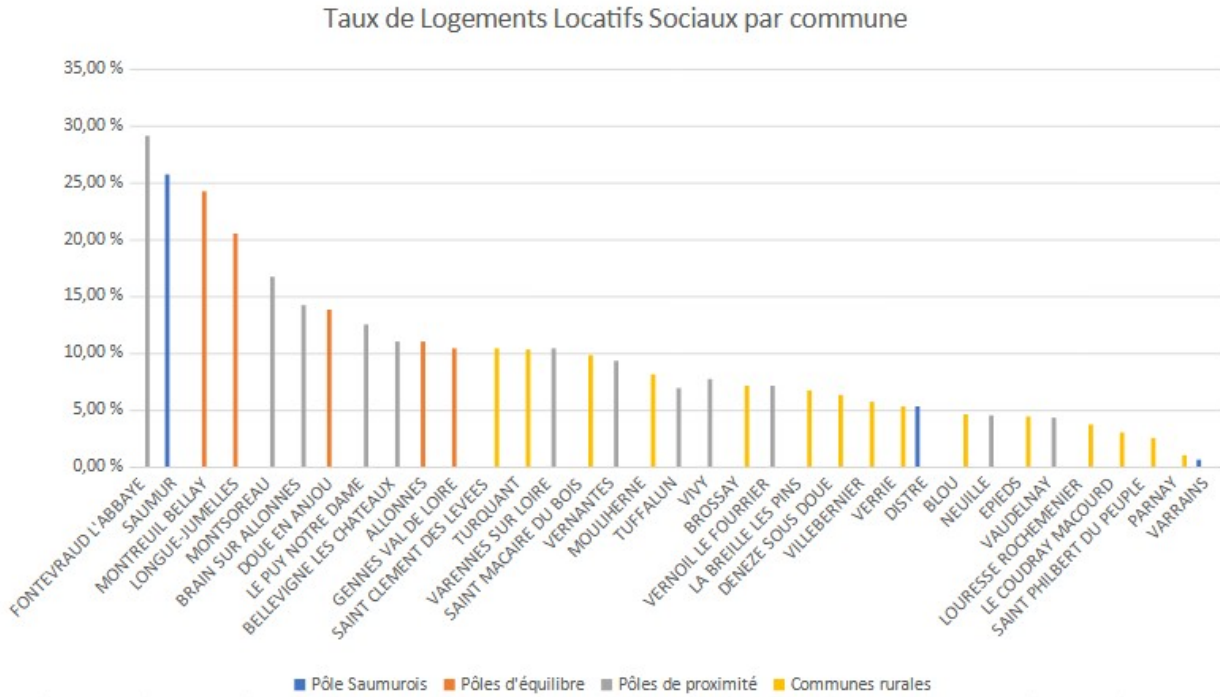
Les deux communes intégrées au pôle saumurois, Varrains (0,6 %) et Distré (5,3 %), sont très faiblement pourvues en logements locatifs sociaux.

Certaines communes de proximité disposent de plus de 10 % de logements locatifs sociaux : Varennes-sur-Loire (10,4 %), Bellevigne-les-Châteaux (11 %), Allonnes (11,1 %), le Puy-Notre-Dame (12,5 %), Brain-sur-Allonnes (14,2 %), Montsoreau (16,7 %).

Plusieurs communes rurales disposent également d'un taux de locatif social relativement important : Saint-Clément des Levées (10.4 %), Turquant (10.3 %), St-Macaire-du-Bois (9.8 %) et Mouliherne (8.1 %). En revanche, 8 communes disposent de moins de 5 % de logements locatifs sociaux : 2 communes de proximité (Neuillé 4,5 % et Vaudelnay 4,3 %) et 6 communes rurales (Blou : 4,6 %, Epieds : 4,4 %, Louresse-Rochemenier : 3,7 %, Le Coudray-Macouard : 3 %, Saint-Philbert-du-Peuple : 2,5 % et Parnay : 1 %).

[1] L'article 55 de la loi Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU) du 13 décembre 2000 impose un taux de 20 % de logements sociaux aux communes de plus de 3 500 habitants appartenant à un EPCI à fiscalité propre de plus de 50 000 habitants comprenant au moins une commune de 15 000 habitants.

Six communes rurales (Antoigné, Artannes-sur-thouet, Cizay-la-Madeleine, Courchamps, Souzay-Champigny et Rou-Marson) **sont totalement dépourvues de logements sociaux** alors que 111 ménages résidant sur ces communes sont recensés dans le fichier de la demande locative sociale au 1er janvier 2023.



En complément, le nombre de logements conventionnés ANAH au 1er janvier 2021 est de 159 logements, soit un taux de 1.7 %, ce qui est légèrement supérieur à la moyenne départementale qui est de 1.4 %.

Le parc de logements locatifs sociaux de l'Agglomération est **équilibré entre logement collectif (51.1 %) et logement individuel (49.9 %)**. De façon général, le parc collectif se situe dans la ville centre et les polarités secondaires tandis que les communes de proximité et rurales proposent principalement du logement individuel. **L'ancienneté du parc** (44,5 % des logements ont été construits avant 1978) conduit à placer la réhabilitation comme un enjeu fort.

Le taux de vacance de 2.2 % est principalement observé sur le pôle central de Saumur et **tend à se résorber progressivement**. La vacance est, en partie, expliquée par une inadéquation entre l'offre et la demande.

Le loyer mensuel moyen observé est légèrement inférieur à la moyenne départementale (5,1 €/m² contre 5,5 €/m²). La part de logements en PLUS représente 89,6 % du parc, contre 6,7 % en PLAI.

141 logements locatifs sociaux ont été livrés *(démolitions déduites)* sur la période 2020-2022.

1.2. Portrait de la demande et les attributions de logement locatif social à l'échelle de l'agglomération

Au 1er janvier 2023, 2 415 demandeurs de logement social sont identifiés sur le territoire de Saumur Val de Loire, dont 38% sont des demandeurs internes. 71 % des demandeurs sont des ménages dont les ressources sont inférieures à 60 % des plafonds PLUS.
Les 25-30 ans représentent 7,63 % des demandeurs, les plus de 60 ans 14,8 %. Les délais de satisfaction de la demande varient de façon significative en fonction des classes d'âge. On note 4,6 mois de délai d'attente en moyenne pour les moins de 30 ans contre 26 mois d'attente en moyenne pour les + de 60

ans. Le revenu moyen par unité de consommation est de 1 191 € mensuels ; ce qui est légèrement inférieur à la moyenne départementale (1 216 € mensuels).

La part des ménages percevant des aides au logement est la plus élevée du département : 56.2 %. 27.3 % des demandeurs sont bénéficiaires des minimas sociaux et 13.8 % sont au chômage. 46.7 % des logements sont sous-occupés.

Parmi les demandeurs, 48 % sont des personnes seules, 26,7 % des familles monoparentales, 11,6 % des couples avec enfants et 10,1 % des couples sans enfants. On observe que la satisfaction de la demande est très variable en fonction de la composition familiale des ménages :

- Une très faible satisfaction de la demande pour les personnes seules : représentent 48 % des demandeurs mais seulement 14 % des attributions,

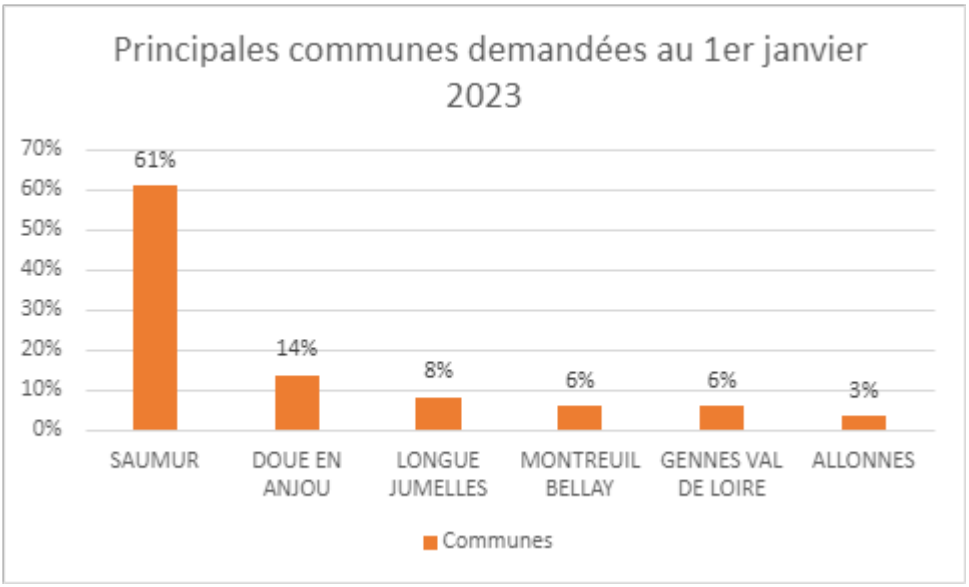
- Une satisfaction de la demande pour les familles monoparentales : représentent 27 % des demandeurs et 28 % des attributions,

- Une relativement bonne satisfaction de la demande pour les couples sans enfants : représentent 10 % des demandeurs mais concernent 17 % des attributions,

- Une priorisation des attributions pour les couples avec enfants : représentent 12 % des demandeurs mais concernent 26 % des attributions.

Concernant l'adéquation entre les typologies de logement demandées et ceux attribués, on observe que les demandes pour du T5, T4 et T3 sont largement satisfaites. A l'inverse, les demandes pour des T2 et T1 sont largement supérieures à l'offre. Les délais d'attente pour accéder à un T2 ou T1 sont donc plus importantes que pour les plus grands logements. En observant uniquement les motifs des demandes des ménages externes au parc HLM (1 533 demandes), 14,5 % occupent actuellement un logement trop petit, 12,2 % évoquent un divorce ou une séparation, et 10,3 % occupent un logement trop cher. 27.3 % des demandeurs sont bénéficiaires des minimas sociaux et 13.8 % sont au chômage.

Les demandes se concentrent sur les communes principales. La ville de Saumur représente 61 % de la demande. Les communes de Doué-en-Anjou, Gennes-Val-de-Loire, Longué-Jumelles et Montreuil-Bellay centralisent 37% des demandes sur le territoire. Sur 80 % des demandes intra-communautaires, 1 demandeur sur 2 sollicite un logement sur la même commune de résidence.



❖ **Les demandes de mutation**

Les demandes de mutation observent une légère hausse sur les 3 dernières années. Pour autant, les délais moyens de satisfaction de la demande restent relativement stables (entre 10 et 15 mois en

moyenne entre 2019 et 2022). Les demandes de mutation se concentrent sur les T2 et T3, et les attributions concernent majoritairement les T3 et T4. Le taux de mutations internes en 2022 est de 19,90 %.

❖ Les délais moyens et délai anormalement long (DAL)

En 2022, le **délai moyen d'attente est de 9,1 mois**. 66 % des demandes actives de logements datent de moins d'un an. La part des demandes de logement en délai d'attente anormalement long[2] (DAL), représentent 25,8 % des demandes. On observe un délai moyen d'attente pour les DAL de 41 mois.

Les principaux motifs de la demande pour les ménages en DAL sont les suivants :

- Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie (16.4 %),
- Logement trop petit (14.7 %),
- Logement trop cher (12.3 %).

En demande interne, comme en demande externe, le délai moyen d'aboutissement de la demande varie en fonction de la nature du bien sollicité. Dans les deux cas, le délai sera plus long pour satisfaire une demande de logement individuel. A noter également que suite au passage en commission d'attribution, le taux de refus en non-réponse atteint 26,4 % en 2022.

❖ Les attributions et objectifs loi LEC en 2022

Sur les 734 attributions réalisées en 2022, 255 ont été réalisées en **QPV** (Chemin Vert Hauts-Quartiers), soit **35% des attributions**.

Parmi les attributions en QPV : 56 % ont été réalisées au profit des quartiles 2, 3 et 4, l'objectif réglementaire de 50 % est donc atteint en 2022. Les attributions en QPV ont été réalisées par Logis Ouest (4 %) et Saumur Habitat (96 %). L'objectif défini localement pour les attributions aux ménages du 1er quartile hors QPV a été intégré dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement à 30 %, et est ainsi plus ambitieux que l'objectif réglementaire de 25 %. En 2022, 25,6 % des attributions ont été réalisées au profit des ménages du premier quartile hors QPV, soit 464 ménages.

Il s'agit du seul EPCI loi LEC doté d'un QPV à atteindre le taux réglementaire des 25 % à l'échelle de la région Pays de la Loire au 1er janvier 2023.

❖ Les ménages prioritaires

Sur les 2 415 demandes en cours au 01.01.23, 46.3 % relèvent d'un public prioritaire soit 1 118 ménages dont 0 DALO. Sur les 734 attributions réalisées en 2022, 454 ont été réalisées au profit des ménages prioritaires, dont 4 au titre du DALO.

Les ménages prioritaires représentent ainsi 61,9 % des attributions. Les ménages très prioritaires (CP 1, 2, 3) représentent 16 % des attributions (moyenne départementale : 17 %).

Parmi les ménages prioritaires, les personnes seules représentent 44.9 % des demandeurs et les familles monoparentales 34.4 % des demandeurs.

Concernant la part des ménages prioritaires entre 2019 et 2023, il est constaté que les demandes ont triplé (de 14 % à 46 %) et les attributions ont doublé (de 34 % à 62 %).

Pour autant, il ne peut pas être conclu qu'il y a plus de ménages prioritaires ou plus en difficulté qu'avant : la typologie des ménages a évolué, ainsi que les modalités du repérage.

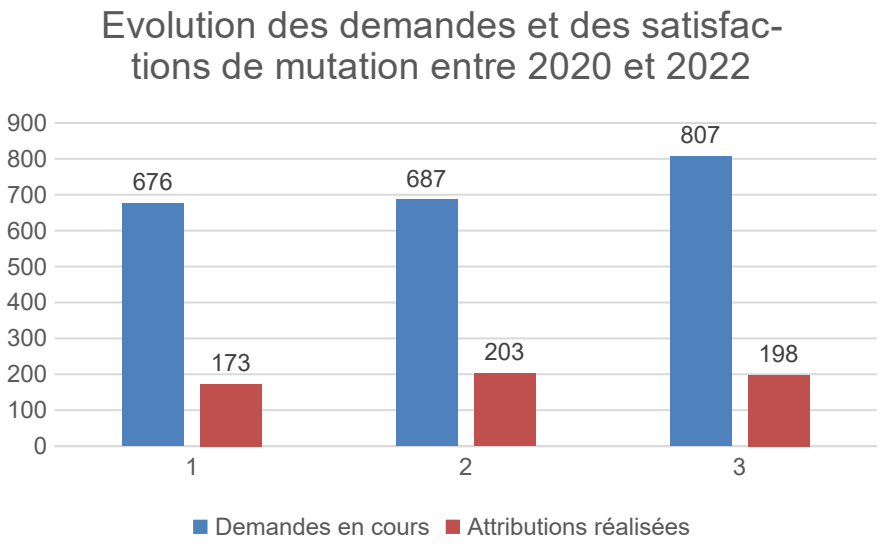
[2] *DAL : délai supérieur à 18 mois*

❖ **Une hausse significative du taux de tension sur le parc locatif social**

Le taux de tension sur le parc locatif social à l'échelle de l'agglomération Saumur Val de Loire passe de 2 demandeurs pour 1 logement disponible en 2019 à 3.3 demandeurs pour 1 logement disponible au 1er janvier 2023.

A l'échelle intercommunale, **la pression locative sociale se renforce de façon significative** ces dernières années, même si elle reste moins marquée que sur les autres agglomérations du département. En effet, le taux de satisfaction de la demande est en constante baisse depuis 2016 : 23 % en 2022, 30 % en 2019, 37 % en 2016.

A l'inverse, le taux de croissance de la demande a marqué un rebond important entre 2020 et 2023 : + 38 %. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cet accroissement du taux de tension : vieillissement de la population, paupérisation des ménages, repli de l'accession à la propriété, tension sur le parc locatif privé, etc.



1.3. Activité du fichier de la demande locative sociale

Au 1er janvier 2023, sur les 2 415 demandes en cours :
- 35,7 % ont été saisies en ligne, ce qui est largement inférieur à la moyenne départementale (53,7 %),
- 58 % ont été saisies par les bailleurs sociaux (Maine-et-Loire Habitat et Saumur Habitat), ce qui est largement supérieur à la moyenne départementale (36,7 %),
- 6,3 % ont été saisies par les collectivités territoriales (mairies et CCAS), ce qui est légèrement inférieur à la moyenne départementale (9,1 %).

Demandes enregistrées en 2022

Commune	Nombre
Mairie d'Allonnes	28
Mairie de Doué-en-Anjou	1
Mairie de Gennes Val de Loire	52
Mairie de Montreuil-Bellay	37
Saumur Habitat	754
Maine-et-Loire Habitat	une centaine

Demandes modifiées en 2022

Commune	Nombre
Mairie d'Allonnes	49
Mairie de Doué-en-Anjou	25
Mairie de Gennes Val de Loire	160
Mairie de Montreuil-Bellay	69

Demandes renouvelées en 2022

Commune	Nombre
Mairie d'Allonnes	3
Mairie de Doué-en-Anjou	5
Mairie de Gennes Val de Loire	9
Mairie de Montreuil-Bellay	16

2 – LE SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL LOGEMENT - SIAL -

Le services d'accueil et d'information des demandeurs prévoit un accueil physique, qualifié et individualisé pour tout demandeur qui le souhaite. Il doit l'informer sur les démarches à accomplir, l'orienter, le conseiller et l'accompagner dans ses démarches.

Sur le territoire de l'Agglomération de Saumur Val de Loire, l'information est délivrée par les guichets d'information et d'accueil et par les guichets d'enregistrement. La nature et le degré de l'information donnée aux demandeurs sont harmonisés.

Rappel du cadre juridique et du rôle des SIAD (Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs)

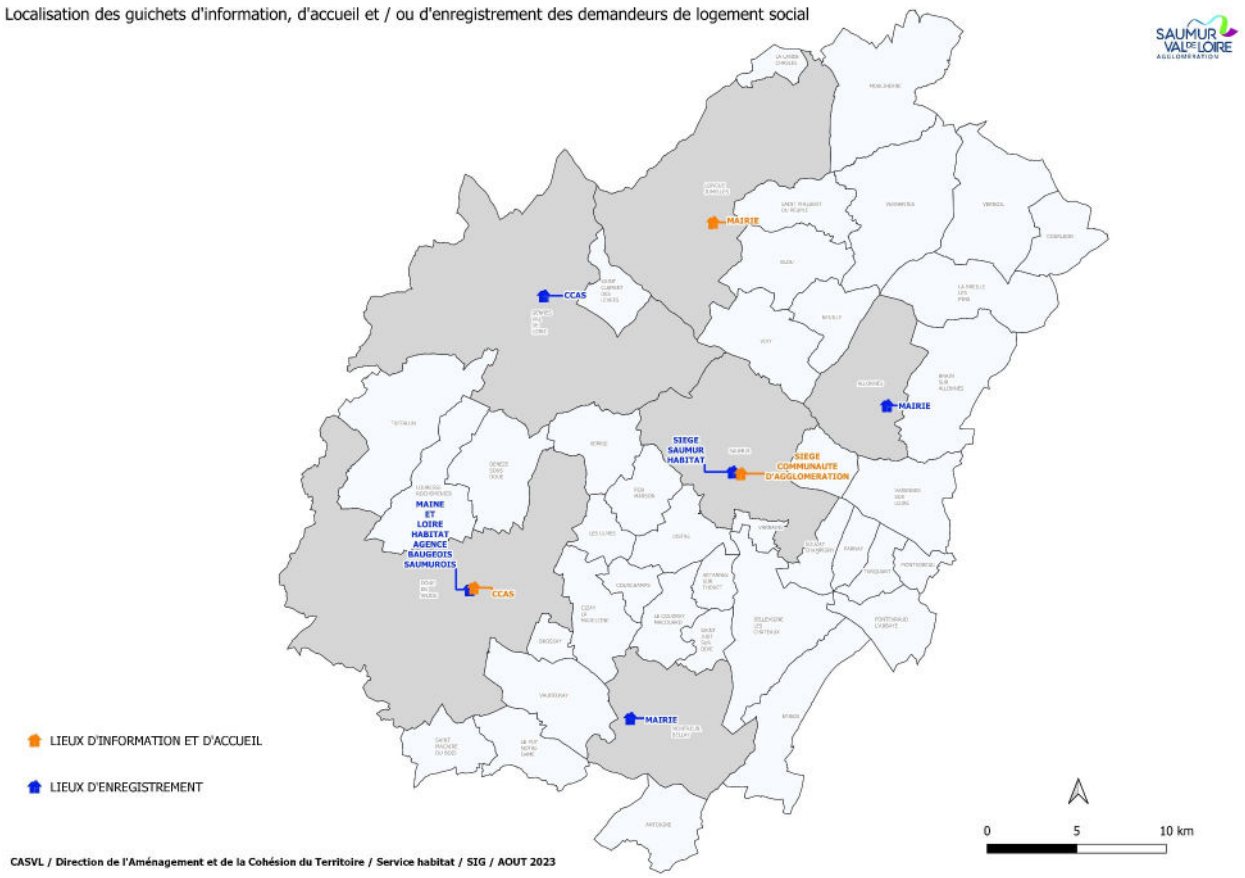
Cadre juridique et rôle du SIAD :
Pour participer à la mise en œuvre du droit à l'information, la loi ALUR prévoit la création d'un service d'information et d'accueil pour tout EPCI doté d'un PLH approuvé (art. L. 441-2-8). Ce service donne lieu à une organisation commune entre les partenaires de l'information du demandeur. Les modalités de création, d'organisation et de fonctionnement de ce service sont fixées dans le PPG. Par ailleurs, le SIAD fait l'objet d'une convention d'application. La création de ce service est à la charge de l'EPCI et des bailleurs sociaux, des réservataires de logements sociaux et des organismes et services qui assurent l'information ou l'enregistrement des demandes de logement social sur le territoire. La liste de ces organismes et services, ainsi que la répartition des tâches, devront être définies dans le plan partenarial.
Le SIAD met en œuvre les actions nécessaires à la mise à disposition du public et des demandeurs de logement social des informations générales, ainsi que celles spécifiques au territoire intercommunal. Ces informations sont fournies selon des modalités et, pour l'accueil physique, selon une répartition territoriale, fixées par la convention prise en application du PPG. Si la convention prévoit une mise à disposition par voie électronique de tout ou partie de ces informations, cette fonction est réputée remplie lorsque le dispositif de niveau départemental ou régional auquel ont adhéré l'EPCI et ses partenaires y pourvoit. De plus, ce service rend consultable le bilan de l'attribution des logements locatifs sociaux établi chaque année par les bailleurs sociaux (L. 441-2-5).

Accueil physique des demandeurs :
Le SIAD comporte des lieux d'accueil physique du demandeur permettant de l'informer sur les démarches à accomplir et de l'orienter, de le conseiller et, le cas échéant, de l'aider dans ses démarches en fonction de l'ambition du service : entretiens individuels pour les demandeurs qui le souhaitent, orientation vers un accompagnement personnalisé. Ce service inclue obligatoirement la mise en place par les partenaires d'au moins un lieu commun d'accueil sur le territoire de l'EPCI. Ce lieu commun doit fournir des prestations renforcées comportant une fonction de conseil, d'aide aux démarches et, le cas échéant, d'orientation vers un accompagnement personnalisé. D'autres lieux d'accueil peuvent être tenus, par les bailleurs sociaux ou les réservataires du territoire par exemple. C'est l'ensemble de ces lieux d'accueil labellisés par le plan qui constitue le volet « accueil physique des demandeurs » du SIAD. Le plan devra préciser les fonctions remplies par chaque lieu d'accueil (s'il est guichet d'enregistrement des demandes ou non par exemple), ainsi que le rôle du ou des lieux d'accueil communs.
Ces lieux d'accueil, communs ou non, devront répondre aux conditions suivantes :
La nature et le contenu de l'information délivrée devront être harmonisés entre les différents lieux d'accueil.
Les lieux d'accueil mettront à disposition les informations prévues au titre du droit à l'information des demandeurs.
Les bailleurs sociaux et les réservataires de logements sociaux pourront donner des informations complémentaires sur leur patrimoine dans leurs lieux d'accueil propres.
La liste et la localisation du ou des lieux d'accueil devront être définies dans le PPGD.

2.1. Etat des lieux actuel de l'accueil, l'information et l'enregistrement de la demande

❖ **Etat des lieux des pratiques actuelles**

Sur le territoire de l'agglomération, huit structures proposent de l'accueil, de l'information, et / ou de l'enregistrement des demandes de logement social.



La Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire : lieu d'information et d'accueil

La Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire assure un rôle de coordination, d'accompagnement, ainsi que d'animation de la politique locale de l'habitat. Des permanences sont ainsi assurées par l'ADIL et Alisée au siège de l'agglomération au sein du guichet unique, dans le but d'informer, de conseiller et d'accompagner les publics sur les problématiques rencontrées liées au logement. A ce titre, les demandeurs de logement social qui sollicitent l'agglomération sont réorientés vers les guichets d'enregistrement.

La commune de Longué-Jumelles : lieu d'information et d'accueil

- La commune est lieu d'accueil et de l'information,
- La commune dispose d'une permanence tous les mardi après-midi tenue par l'élue en charge du logement et sur rdv en dehors de ce créneau. Les RDV sont systématiquement proposés dans un délai inférieur à 2 mois,
- La commune ne dispose pas à ce jour d'agent dédié à l'accueil logement,
- La commune dispose d'un accès à imhoweb et envoie directement aux bailleurs sociaux les propositions de candidats en amont des CALEOL.

La commune de Doué-en-Anjou (CCAS) : lieu d'information et d'accueil

- Le CCAS recueille les demandes de logements, via son travailleur social, (les personnes se présentent spontanément ou/et sont adressées par le bailleur). Cela permet au CCAS de connaître les situations afin d'être force de proposition pour les logements libérés.
- Les propositions sont faites en lien avec l'Elue au logement social et le maire délégué de la commune concernée. Elles sont adressées à la conseillère logement qui étudie plus finement la recevabilité de la proposition. Cette dernière revient vers le CCAS afin d'établir un ordre.
- Le CCAS ne fait pas d'enregistrement mais est amené à modifier la demande avec l'accord du demandeur si nécessaire.
- Les contacts téléphoniques de la part des demandeurs sont nombreux (quotidien)
- Le travailleur social propose aux demandeurs de se remanifester tous les mois.

La commune d'Allonnes : lieu d'information, d'accueil et d'enregistrement

- La commune fait de l'accueil, de l'information et des enregistrements de DLS, sur les plages horaires d'ouverture de la mairie. L'accueil sur rdv n'est pas systématisé,
- La commune oriente principalement les demandeurs vers le formulaire en ligne lorsque c'est possible,
- A réception d'un dossier complet, le délai de 15 jours ouvrés pour l'enregistrement sur imhoweb et la délivrance d'une attestation au demandeur (en main propre ou par courrier) est respecté,
- Une commission communale présélectionne les candidats potentiels en amont de la CALEOL, une fois la commune informée de la libération d'un logement par le bailleur (selon des critères définis en début de mandat),
- L'information se fait à la fois en physique mais également par échanges téléphoniques (nombreux).

- **La commune de Montreuil-Bellay : lieu d'information, d'accueil, et d'enregistrement**
  - La commune fait de l'accueil, de l'information et des enregistrements de DLS, sur les plages horaires d'ouverture de la mairie,
  - La commune oriente principalement les demandeurs vers le formulaire en ligne lorsque c'est possible,
  - A réception d'un dossier complet, le délai de 15 jours ouvrés pour l'enregistrement sur imhoweb et la délivrance d'une attestation au demandeur (en main propre ou par courrier) est respecté,
  - Une commission communale présélectionne les candidats potentiels en amont de la CALEOL, une fois la commune informée de la libération d'un logement par le bailleur,
  - L'information se fait à la fois en physique mais également beaucoup par téléphone. Les rdvs sont priorisés pour les urgences locales.

La commune de Gennes Val de Loire : lieu d'information, d'accueil, et d'enregistrement

- La commune fait de l'accueil, de l'information et des enregistrements de DLS, sur les plages horaires d'ouverture du CCAS,
- Les travailleurs sociaux du CCAS reçoivent systématiquement les demandeurs en rdv,
- A réception d'un dossier complet, le délai de 15 jours ouvrés pour l'enregistrer sur imhoweb et délivrer une attestation au demandeur (en main propre ou par courrier) est respecté,
- Une commission communale présélectionne les candidats potentiels en amont de la CALEOL, une fois la commune informée de la libération d'un logement par le bailleur. La présentation des demandeurs se fait alors de manière anonymisée.

Maine-et-Loire Habitat (agence de Doué-en-Anjou) : lieu d'information, d'accueil, et d'enregistrement

- Le bailleur fait de l'accueil, de l'information et des enregistrements de DLS,
- Le bailleur oriente principalement les demandeurs vers le formulaire en ligne lorsque c'est possible,
- Le bailleur dispose d'un chargé d'accueil qui enregistre les demandes au fil de l'eau. La chargée de clientèle prend le relai pour les situations complexes et les pré-instructions,
- A noter que l'agent qui faisait l'accueil, l'information et les enregistrements précédemment au sein de la commune de Doué-en-Anjou est désormais chez Maine-et-Loire Habitat,
- Le bailleur organise de façon régulière des réunions avec les communes au sein desquelles il dispose d'un patrimoine pour évoquer les problématiques de gestion locative, impayés, etc.,
- A réception d'un dossier complet, le délai de 15 jours ouvrés pour l'enregistrement sur imhoweb et la délivrance de l'attestation au demandeur (en main propre ou par courrier) est respecté,

- La question de la confidentialité de l'accueil n'est à ce jour pas respectée. Des travaux sont prévus dans l'année et permettront une réorganisation des locaux pour accueillir les demandeurs dans les conditions prévues par la loi,
- A l'échelle départementale, le prestataire Handirect peut être amené à réaliser les demandes d'enregistrement pour le compte du bailleur,
- Les visites sont quasi systématiquement organisées après la CALEOL.

Saumur Habitat : lieu d'information, d'accueil, et d'enregistrement

- Le bailleur fait de l'accueil, de l'information et de l'enregistrement de DLS,
- Le bailleur oriente principalement les demandeurs vers le formulaire en ligne lorsque c'est possible,
- La chargée d'accueil reçoit les demandes en format papier et assure l'enregistrement,
- Le bailleur ne reçoit pas sur rdv, sauf pour les situations complexes (qui relèvent du contingent préfectoral et sont alors traitées par un travailleur social dédié),
- A réception d'un dossier complet, le délai de 15 jours ouvré pour l'enregistrer sur imhoweb et délivrer une attestation au demandeur (en main propre ou par courrier) est respecté,
- Les conseillères clientèles sont sectorisées par quartiers / communes,
- Deux CESF officient également sur l'accompagnement des locataires, une personne orientée « accès » et l'autre personne orientée « maintien »,
- Les visites sont quasi systématiquement organisées après la CALEOL.

L'ensemble des lieux d'information, d'accueils, et d'enregistrement souhaitent que seuls les dossiers complets puissent être acceptés en format papier (notamment les pièces justificatives nécessaires à l'enregistrement).

Il est également souhaité que soient systématiquement renseignées dans imhoweb, dans une logique de traçabilité de la demande, les informations relatives à la prospection, à la proposition, ainsi que les refus pré et post CALEOL. Ceci également dans la perspective de mise en œuvre de la cotation de la demande.

Les communes de Fontevraud l'Abbaye et de Bellevigne-les-Châteaux (Chacé) souhaitent devenir des lieux d'information et d'accueil dans le cadre du présent PPGD.

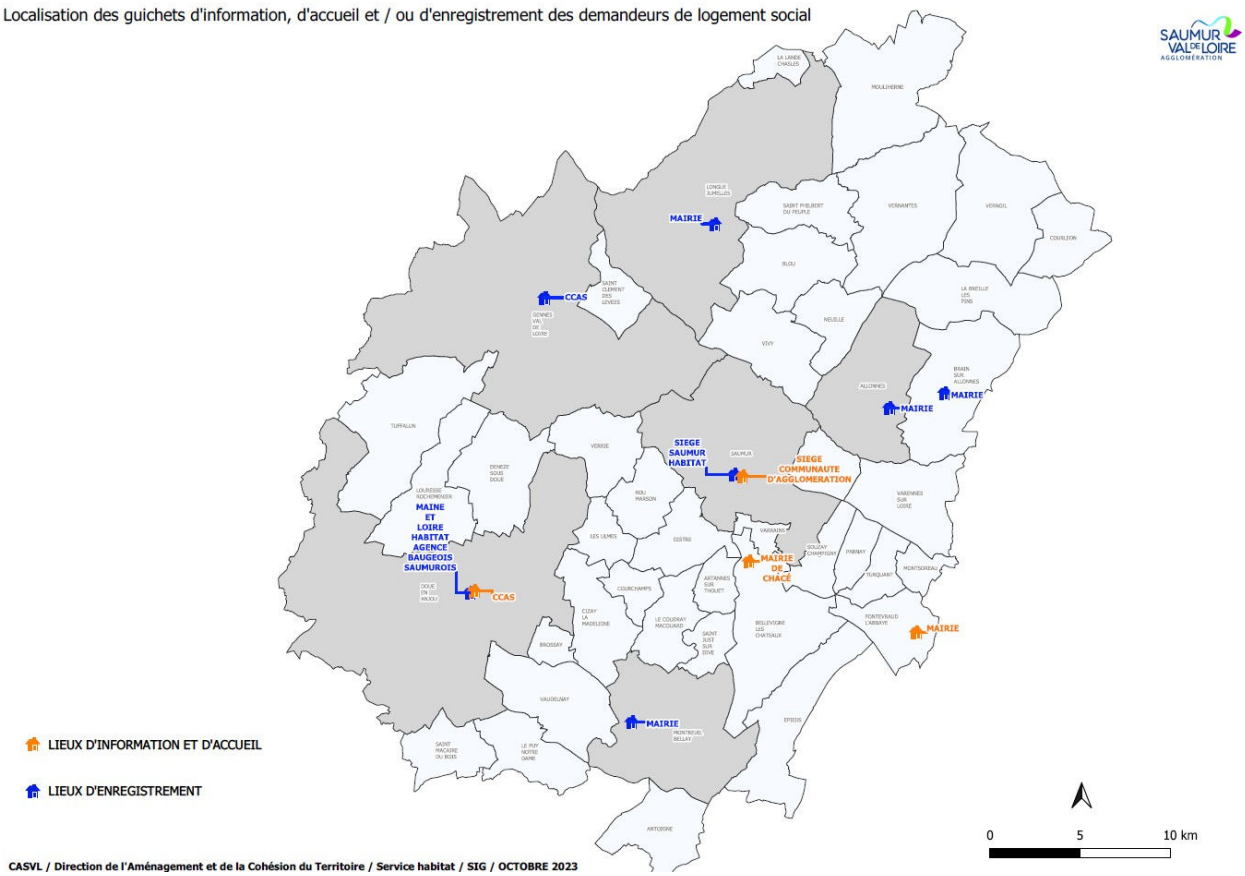
La commune de Brain-sur-Allonnes et de Longué-Jumelles souhaitent devenir des guichets d'enregistrement dans le cadre du présent PPGD.

2.2. Le service d'information et d'accueil « SIAL »

L'ensemble de ces lieux adhérants au fichier partagé de la demande locative sociale, sont labellisés par la signature d'une convention d'application pour la mise en œuvre du dispositif de gestion partagée et l'harmonisation des pratiques sur le territoire. Les partenaires du SIAL s'engagent à réaliser l'ensemble de ces missions par la signature du présent plan partenarial.

Le Service d'Information et d'Accueil Logement est porté et piloté par le pôle habitat de la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire (CA SVL). A ce titre, la CA SVL a un rôle de coordination des guichets d'information, d'accueil et d'enregistrement, afin d'harmoniser l'information délivrée aux demandeurs et les pratiques professionnelles des acteurs.La cartographie du réseau du Service d'Information et d'Accueil Logement évolue au 1er janvier 2024 et tend vers un maillage équilibré du territoire.

Localisation au 1er janvier 2024 des guichets d'information, d'accueil, et/ou d'enregistrement des demandeurs de logement social



2.3. Les guichets d'information et d'accueil

Ces lieux, dotés d'un accès « consultation et statistiques » au fichier partagé de la demande locative sociale, sont en capacité d'apporter une réponse de premier niveau au public et d'orienter si nécessaire, les demandeurs vers un guichet d'enregistrement.

Les lieux d'information et d'accueils identifiés dans le plan sont les suivants :

- CCAS de Doué-en-Anjou,
- Pôle habitat de la Communauté d'Agglomération,
- Commune de Bellevigne-les-Châteaux,
- Commune de Fontevraud-l'Abbaye,

Ils doivent répondre aux missions suivantes :

- Adhérer aux modalités de fonctionnement du fichier départemental de la demande locative sociale,
- Proposer aux demandeurs des conditions d'accueil qui assurent la confidentialité,
- Garantir des plages horaires d'ouverture optimales (5 demi-journées d'accueil par semaine hors vacances scolaires),
- Offrir la possibilité d'un entretien personnalisé au demandeur qui le souhaite permettant la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande (entretien à réaliser sur demande, dans un délai d'objectif d'un mois),
- Délivrer des informations sur les conditions d'attribution des logements sur le territoire et l'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs d'aides au logement,
- Conseiller les demandeurs sur la constitution de leur dossier, en apportant si besoin une aide à la complétude du formulaire de demande de logement,

- Présenter aux demandeurs, sur la base de l'application numérique, les caractéristiques du patrimoine afin de lui permettre de préciser ou d'élargir sa demande,
- Être en capacité d'orienter le demandeur vers un guichet d'enregistrement.

2.4. <u>Les guichets d'enregistrement</u>

Les partenaires conviennent que les guichets d'enregistrement valent également lieux d'information et d'accueil. Ces derniers sont dotés d'un accès complémentaire « consultation, statistiques et saisie » au fichier partagé de la demande locative social. A ce titre, ils sont en capacité d'enregistrer les demandes de logement social.

Sur le territoire de Saumur Val de Loire, 6 guichets d'enregistrement sont identifiés :

- Mairie de Longué-Jumelles,
- Mairie d'Allonnes,
- Mairie de Gennes Val de Loire (CCAS),
- Mairie de Montreuil-Bellay,
- Mairie de Brain-sur-Allonnes,
- Saumur Habitat à Saumur,
- Maine-et-Loire Habitat à Doué-en-Anjou.

❖ **Ils doivent répondre aux missions suivantes :**

- Adhérer aux modalités de fonctionnement du fichier départemental de la demande locative sociale,
- Proposer aux demandeurs des conditions d'accueil qui assurent la confidentialité,
- Garantir des plages horaires d'ouverture optimales (5 demi-journées d'accueil par semaine hors vacances scolaires),
- Offrir la possibilité d'un entretien personnalisé permettant la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande (entretien à réaliser sur demande, dans un délai d'un mois),
- Délivrer des informations sur les conditions d'attribution des logements sur le territoire et l'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs d'aides au logement,
- Conseiller les demandeurs sur la constitution de leur dossier, en apportant si besoin une aide à la complétude du formulaire de demande de logement,
- Présenter aux demandeurs, sur la base de l'application numérique, les caractéristiques du patrimoine afin de lui permettre de préciser ou d'élargir sa demande,
- Réceptionner la demande : les guichets s'engagent à réceptionner toutes les demandes de logement social concernant le territoire de Saumur Val de Loire,
- Numériser les pièces justificatives : les guichets s'engagent à numériser les pièces nécessaires à l'enregistrement et à l'instruction de la demande. Les guichets s'engagent à ne pas supprimer de pièces déposées par un autre guichet, conformément aux dispositions prévues dans les chartes départementales de gestion du dossier unique, sauf si ces pièces sont "périmées",
- Renseigner le fichier partagé quand un demandeur souhaite être reçu après le dépôt de sa demande,
- Informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande,
- Modifier la demande : les guichets s'engagent à modifier toutes les demandes de logement social sans exception à réception des nouvelles informations.

La délivrance du numéro unique est faite par l'envoi automatique d'un mail ou par l'envoi postal réalisé par un prestataire national.

En cas de non-respect des engagements pris et des obligations légales, les guichets concernés ne pourront plus être lieu d'enregistrement.

En cours de Plan, les communes et partenaires peuvent demander la labellisation de leur lieu d'accueil au dernier trimestre de l'année N-1 pour une mise à jour, signature des engagements et application en début d'année N.

Le pilotage de l'articulation entre les guichets d'enregistrement est assuré par la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire. Des rencontres entre les partenaires techniques sont organisées au besoin par la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire.

Focus sur l'entretien complémentaire individuel et personnalisé, ou entretien réglementaire
Tout demandeur qui en formule expressément le souhait peut avoir accès à un entretien individuel dans un délai de 30 jours suivant sa demande. Assuré par les guichets d'enregistrement, l'entretien individuel ne se substitue pas nécessairement à d'autres échanges entre le demandeur et les guichets d'enregistrement.
L'entretien individuel doit proposer *a minima les échanges suivants :*

- *Présentation des étapes du traitement de la demande de logement,*
- *Mise à disposition des documents de communication communs au réseau SIAL,*
- *Analyse de la situation particulière du demandeur, de l'avancement de sa demande et approfondissement de sa situation personnelle pour affiner le projet logement,*
- *Présentation du contexte territorial du logement au regard de la situation du demandeur,*
- *Information sur l'analyse de la demande, les dispositifs prioritaires et les dispositifs d'accompagnement social,*
- *Ajustement dans imhoweb de la demande par le guichet d'enregistrement en présence du demandeur.*
- *Information sur le dispositif de cotation de la demande et sur la cotation de sa propre demande*

2.5. Les autres lieux d'information

A côté du réseau des guichets d'information, d'accueil ou d'enregistrement, d'autres lieux d'information existent sur le territoire de Saumur Val de Loire, sans accès au fichier départemental de la demande locative sociale. Certains s'adressent à des publics particuliers comme les jeunes.

❖ **Lieux d'information sur le logement :**
L'Agence d'Information sur le logement : l'ADIL de Maine-et-Loire, qui assure des permanences au siège de l'agglomération tous les vendredis. L'ADIL offre une information gratuite et neutre sur tous les sujets d'ordre juridique, financier ou fiscal ayant trait au logement.

❖ **Lieux d'information sur l'hébergement et les logements de transition :**
Le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) est la plateforme d'évaluation et d'orientation de l'ensemble des demandes d'hébergement sur le département sur les deux volets hébergement d'urgence et d'insertion. Le 115 est délégué à l'Abri de la Providence. Il coordonne l'attribution de toutes les places d'hébergement d'urgence du Maine-et-Loire. Le Volet Insertion coordonne l'ensemble des demandes d'hébergements et de logements accompagnés du Maine-et-Loire. Le SIAO dispose d'un accès au fichier départemental.

❖ **Lieux d'information spécialisés pour certaines missions ou publics :**
Le Service AIO " Accueil, Information, Orientation" géré par l'association Habitat Jeunes du Saumurois a une mission d'accueil, d'information et d'orientation auprès de tout jeune de 16 à 30 ans en recherche de logement. L'accueil du service logement est ouvert du lundi au vendredi dans les locaux d'Habitat Jeunes du Saumurois, situé à Saumur, 3 rue Fourrier. Les accompagnements sont assurés sur rendez-vous (Tél : 02-41-51-05-53 / aio-lj@habitatjeunesdusaumurois.org).

3 – L'INFORMATION DÉLIVRÉE AU PUBLIC ET AUX DEMANDEURS

L'un des objectifs de la loi ALUR est de simplifier les démarches du demandeur, dans le souci de le placer au cœur du dispositif, voire d'en faire un acteur, doté des éléments nécessaires à la définition d'une stratégie d'accès au logement social.

Les partenaires engagés dans le présent plan conviennent que trois niveaux d'information harmonisés seront fournis au public et aux demandeurs. Ils s'engagent à fournir au public et aux demandeurs 3 niveaux d'information : national, local et individuelle.

Toutes les informations suivantes délivrées au public et aux demandeurs sont accessibles sur demande auprès des lieux d'accueil, des guichets d'enregistrement ou directement sur le site de saisie en ligne départemental « demandelogement49.fr ».

3.1. Les informations délivrées au public et aux demandeurs

Les partenaires du plan s'engagent à fournir au public et aux demandeurs les informations suivantes :

❖ **Les informations d'ordre national :**

Les règles générales d'accès au logement social :

- Être de nationalité française ou être admis à séjourner régulièrement en France, c'est-à-dire être titulaire d'un titre de séjour en cours de validité,
- Louer le logement en tant que résidence principale,
- Ne pas dépasser un niveau de ressources défini par décret annuel et qui est fonction de la composition familiale. (www.demandedelogement49.fr)

Les modalités de renseignement et dépôt de la demande et les pièces justificatives :

- Pour compléter une demande de logement, saisir la demande depuis le site www.demandedelogement49.fr ou télécharger le formulaire Cerfa N°14069 ou le retirer auprès d'un partenaire,
- Joindre les copies de la pièce d'identité (carte d'identité recto-verso ou passeport) pour le demandeur et conjoint ou colocataire (obligatoire), du titre de séjour en cours de validité pour les personnes de nationalité étrangère (obligatoire), l'avis d'imposition ou de non-imposition sur le revenu N-2, pour toute personne vivant dans le foyer, de la quittance de loyer ou attestation d'hébergement, du livret de famille ou justificatif de situation familiale, du justificatif de ressources.

Les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national :

- Dépôt du dossier de demande de logement social auprès d'un partenaire,
- Enregistrement du dossier papier ou vérification du dossier saisi en ligne,
- Instruction du dossier suite à une libération de bien,
- Présentation du dossier en CALEOL,
- Décision de la CALEOL,
- Proposition de logement décidée par la CALEOL.

❖ **Les informations d'ordre territorial :**

- La liste des guichets d'enregistrement (tels que cartographiés ci-après),
- Le délai anormalement long (DAL) : fixé par le préfet à 18 mois sur la CA Saumur Val de Loire,
- Les procédures applicables intervenant dans le processus d'attribution des logements. Les règlements de fonctionnement des CALEOL et les politiques d'attribution seront accessibles sur les sites respectifs de chaque bailleur,
- La qualification de l'offre de logements sociaux du territoire décrite ci-dessous,

- Les données de base suivantes ont pour objectif d'aider le grand public et les candidats demandeurs à cibler leur demande par quelques éléments de cadrage sur le parc de logement, les indicateurs permettant de calculer le délai d'attente moyen,
- Les informations sont fournies par le CREHA OUEST annuellement à partir des données du fichier départemental de gestion de la demande, au plus tard en mars de l'année N pour l'année N-1. Les indicateurs de cette qualification sont les suivants :
- Pour les logements individuels et/ou collectifs, par typologie (studio/T1/T1bis, T2, T3, T4, T5+), par commune et par quartier pour Saumur et par bailleur :
  - Patrimoine de logements,
  - Nombre de demandes en instance en janvier N (sur demandelogements49.fr),
  - Nombre d'attributions réalisées l'année N-1 (sur demandelogements49.fr),
  - Taux de rotation,
  - Délai moyen d'attente (sur demandelogements49.fr).
  - Ces informations sont présentées par les guichets d'accueil sur le site de saisie en ligne « demandelogement49 ».

– Les critères de priorité applicables sur le territoire :
  - Les critères réglementaires, à savoir les articles L441-1 et L441-2-3 (DALO) et les suivants du CCH,
  - Les critères retenus dans les dispositifs locaux (PDALHPD, Contingent préfectoral),
  - Le cadre précisé dans la Convention Intercommunale d'Equilibre Territorial de Saumur Val de Loire,
  - Les critères de priorité doivent être expliqués aux demandeurs (cf. chapitre 6).
– Le dispositif de cotation mis en œuvre sur le territoire (cf. Chapitres 3.3 et 5).

❖ **Les informations d'ordre individuel :**

– Information délivrée à tout demandeur sur les données le concernant qui figurent dans le dispositif de gestion de la demande, ainsi que sur les principales étapes du traitement de sa demande. (cf. chapitre 3.3)

3.2. Les conditions locales d'enregistrement de la demande de logement social

❖ **Les lieux et les acteurs de dépôt de la demande :**

Sur le territoire de Saumur Val de Loire, le dépôt de la demande de logement social peut être fait :
– Auprès des guichets d'enregistrement ;
– Ou directement auprès du site départemental de saisie en ligne « demandelogement49.fr ».

Les personnes ou services susceptibles d'enregistrer les demandes de logement locatif social sont celles énumérées à l'article R 441-2-1 du Code la Construction et de l'Habitation.

❖ **Les pièces justificatives (avant passage en CALEOL) :**

La demande de logement : quel que soit le mode de dépôt de la demande (guichet ou internet), le demandeur doit obligatoirement fournir :
– Un justificatif d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité)

Il est souhaitable d'inciter le demandeur à fournir également l'avis d'imposition sur le revenu N-2 (à numériser et à enregistrer dans le fichier unique), puisqu'il s'agit d'une pièce obligatoire pour l'instruction. En cas de demande en ligne, le demandeur a la possibilité de faire numériser ces documents auprès des guichets d'enregistrement.

L'instruction de la demande : les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande sont fournies par le demandeur. La liste des pièces justificatives est définie en annexe à l'arrêté relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social (cf. annexe n°7). L'arrêté est mis à disposition des demandeurs sur le site de saisie en ligne.

Rappel : aucune autre pièce ne peut être exigée pour instruire le dossier.

Le dossier unique dématérialisé : les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande sont numérisées dans le fichier partagé, soit par les guichets d'enregistrement, soit directement par le demandeur via le site de saisie en ligne « demandelogement49.fr ».

La demande de logement et les pièces justificatives constituent le dossier unique. Tous les dossiers uniques présents dans le fichier partagé sont visibles de l'ensemble des acteurs du traitement de la demande.

❖ **L'enregistrement de la demande :**

Après le dépôt des demandes, les guichets d'enregistrement vérifient l'identité des demandeurs. Une fois validées, les demandes sont enregistrées. Les demandeurs reçoivent une attestation sur laquelle figure un numéro unique départemental de demande, soit par courrier, soit par mail (en cas de demande en ligne).

Dans tous les cas, cette attestation doit leur être fournie dans un délai de 15 jours après le dépôt des demandes (cf. charte déontologique). Les attestations comportent les identifiants et mot de passe de connexion au site de saisie en ligne permettant aux demandeurs de consulter, modifier, renouveler leur demande et de gérer leur dossier unique.

Les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande sont fournies par le demandeur sur demande du bailleur pour l'instruction de la demande. La liste des pièces justificatives est définie en annexe de l'arrêté du 20 avril 2023 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social. L'arrêté du 20 avril 2023 est mis à disposition des demandeurs sur le site de saisie en ligne.

❖ **Validité et renouvellement de la demande :**

Les demandes ont une durée de validité d'un an à compter de leur enregistrement ou de leur dernier renouvellement. Les demandes non renouvelées sont alors archivées et donc radiées deux mois après la fin de leur validité.

Elles peuvent toutefois être réactivées jusqu'à six mois après la fin de leur validité, à la demande des guichets ayant reçu les demandes de renouvellement. Les anciennetés et les numéros des demandes sont conservés.

❖ **La mise à jour et la modification de la demande :**

Les demandeurs ont la possibilité de modifier leur demande de logement à tout moment, soit en contactant un guichet d'enregistrement soit directement sur le site de saisie en ligne «demandelogement49.fr ». L'actualisation des informations contenues dans les demandes est essentielle. Si la nature de la demande change, il faut impérativement que le demandeur fasse une demande écrite.

❖ **La réception du demandeur :**

Tout demandeur le souhaitant doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social. La demande de rendez-vous est faite auprès d'un SIAL, qui renseigne alors le fichier partagé. Le délai

maximum de réception du demandeur est fixé à 30 jours. Le SIAL ayant reçu le demandeur doit renseigner sur la demande la date du rendez-vous.

3.3. Les informations délivrées à tout demandeur de logement social

Les informations dues aux personnes qui envisagent de déposer une demande et à celles qui ont déposé une demande (les demandeurs) sont définies dans le CCH aux articles L441-2-6 et R441-2-17. Toutes les informations suivantes délivrées au public et aux demandeurs sont accessibles sur demande auprès des lieux d'accueil, des guichets d'enregistrement ou directement sur le site de saisie en ligne départemental « Demandelogement49.fr ». Elles complètent celles pouvant être obtenues via le fichier commun de la demande locative sociale (fiche détail, onglet historique des événements).

❖ **Les informations données aux demandeurs qui envisagent de déposer une demande :**

Les personnes qui envisagent de présenter une demande de logement social ont droit à une information sur les modalités de dépôt de leur demande et les pièces justificatives qui peuvent être exigées, sur les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire qui les intéresse.

❖ **Les données concernant le demandeur :**

Le demandeur dispose à tout moment directement sur le site départemental de saisie en ligne ou sur demande auprès d'un lieu d'enregistrement, selon son choix, d'un accès aux données qu'il a déclarées et qui ont pu être modifiées par lui ou par un service d'enregistrement.

Concernant l'accès du demandeur à son dossier (formulaire et pièces justificatives) : le nombre important d'acteurs susceptibles de consulter et surtout de modifier les informations enregistrées, impose de tracer les interventions effectuées. Cette précaution permettra à l'ensemble des acteurs et aux demandeurs eux-mêmes d'identifier le guichet, si ce n'est le demandeur lui-même, ayant procédé à la dernière modification du formulaire ou des pièces déposées et la date de cette modification.

❖ **Les informations relatives au traitement de sa demande :**

Les demandeurs ont droit à une information sur les principales étapes du traitement de leur demande et notamment sur les conditions dans lesquelles est effectuée la désignation des demandes en vue de leur passage en CALEOL.

Via le site départemental de saisie en ligne ou sur demande auprès d'un lieu d'enregistrement, ils ont notamment accès à des informations concernant :

- Les critères de cotation de leur demande, les modalités de pondération de ces critères, la cotation de leur demande, la distribution des cotations des demandeurs pour une demande de logement analogue, le délai d'attente constaté en fonction de la typologie et de la localisation de logement demandés, ainsi que les cas dans lesquels les refus de logement adapté à leurs besoins et capacités ont des effets sur la cotation de leur demande et la nature de ces effets,
- Le caractère prioritaire de leur demande, avec l'indication que cette information leur est donnée sous réserve de la vérification de leur situation au moment de l'instruction de la demande,
- Le droit de visiter le logement (une seule visite par logement),
- La décision de la commission d'attribution, le positionnement si attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents, les motifs en cas de décision d'attribution sous condition suspensive et en cas de non-attribution,
- La description précise du logement proposé, et le cas échéant, le fait que le logement est proposé au titre du droit au logement opposable (DALO) en cas d'attribution,

- Les conséquences d'un refus éventuel du logement proposé, notamment lorsque le logement est proposé au titre du DALO,
- En complément de ces informations énumérées à l'article R.441-2-17 du CCH, le demandeur aura accès à plus d'informations (fiche détail, onglet historique des événements), définies dans le dispositif de gestion partagée -art.441-2-15 du CCH).

La spécificité des publics bénéficiaires d'Action Logement Services :

Les bénéficiaires des logements réservés par Action Logement sont :

- Les salariés d'entreprises du secteur assujetti au versement de la PEEC (Participation des Employeurs à l'Effort de Construction) :
  - Du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus,
  - Du secteur agricole de 50 salariés et plus,
- Les prés retraités sont assimilés aux salariés,
- Les demandeurs d'emploi dans le cadre du dispositif « Droit au logement opposable » (DALO).

Les demandeurs concernés par ces situations peuvent postuler sur les offres réservées ALS, publiées sur la plateforme AL'in (la plateforme locative entièrement digitalisée : al-in.fr). Après avoir obtenu leur numéro unique de demande (NUD), ils pourront s'inscrire sur AL'in et importer leur demande de logement social.

❖ **La décision de la Commission d'Attribution et les conditions de radiation du fichier commun de la demande**

Les décisions des Commissions :

Conformément au décret N°2015-522 du 12 mai 2015, la Commission d'Attribution de Logement et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) décide de :

- L'attribution du logement proposé au candidat,
- L'attribution du logement est prononcée au profit du candidat suivant en cas de refus du logement par le candidat classé devant lui,
- L'attribution du logement proposé à un candidat sous conditions suspensives, lorsqu'une des conditions d'accès à un logement social n'est pas remplie,
- La non-attribution au candidat du logement.

Les conditions de radiation du fichier commun de la demande locative sociale :

Une demande ne peut faire l'objet d'une radiation du fichier d'enregistrement que pour l'un des motifs suivants :

- Attribution d'un logement social au demandeur : l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail,
- Renonciation du demandeur adressée par écrit,
- Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé,
- Rejet pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, prononcée par la commission d'attribution d'un organisme bailleur,
- Absence de renouvellement de la demande dans le délai imparti par la notification adressée au demandeur.

Toutes les décisions d'irrecevabilité des Commissions d'Attribution de Logement sont notifiées aux demandeurs par les organismes HLM. Les décisions de non-attribution sont motivées. L'information est accessible aux demandeurs et figure dans la « fiche historique » du fichier commun de la demande locative sociale (FCDLS). Les demandeurs pour lesquels une décision d'attribution a été prise sous réserve du refus du ou des candidats précédents, et qui ne bénéficient pas de l'attribution du logement, ont accès à l'information. Le rang de priorité défini par les CALEOL est mentionné et un événement est enregistré

dans les demandes pour mentionner une non-attribution suite au bail signé par le candidat classé devant.

Pour rappel, le candidat dispose, conformément aux dispositions réglementaires définies au R441-10, d'un délai de 10 jours pour accepter ou refuser une offre. Au-delà, l'offre est réputée refusée.

3.4. Les informations sur le parc et le niveau de satisfaction des demandes

Les demandeurs ont droit à une information sur les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire mentionné dans leur demande et sur tout autre territoire susceptible de répondre à leurs besoins.

3.5. Le bilan annuel des attributions

Les indicateurs retenus pour le bilan annuel des attributions sont identiques à ceux utilisés pour l'enquête d'occupation du parc social et les statistiques sur la demande.

Il s'agit à minima des indicateurs suivants : typologie de logement, composition familiale, âge des occupants et ressources du ménage (quartile d'appartenance).

Les données nécessaires à la réalisation du bilan annuel des attributions sont issues du CREHA OUEST et présenté en Conférence Intercommunale du Logement. Le bilan est présenté à l'échelle du territoire de la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire. Il permet à Saumur Val de Loire de réaliser le bilan de la mise en œuvre du PPGD dont il est le garant.

4 – L'ORGANISATION DE LA GESTION PARTAGÉE

4.1. L'adhésion au fichier partagé de la demande

En Pays de la Loire, le fichier de la demande locative sociale (FDLS) administré et géré par le CREHA Ouest, est l'outil de gestion des demandes locatives sociales à l'échelon départemental entre les bailleurs, l'État, Action Logement Services et les collectivités qui en sont les financeurs. Depuis son adhésion au FDLS, en juillet 2016, l'Agglomération répond à son obligation de mise en place d'un système de gestion partagée de la demande comme la loi ALUR (CCH : L.441-2-7) le prescrit pour tout EPCI doté d'un PLH approuvé.

Ce dispositif a été désigné comme système d'enregistrement des demandes de logement social par arrêté préfectoral du 13/08/2019 en lieu et place du système national d'enregistrement (SNE). Il répond aux conditions fixées par l'article 97 de la loi ALUR.

Les conditions d'adhésion au fichier sont les suivantes :

- Être signataire de la charte déontologique fixant les droits et devoirs des adhérents à ce fichier, notamment au regard du règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- Être formé à l'utilisation du dispositif ;
- Participer au financement du fichier partagé.

Par cet arrêté, le préfet a désigné le CREHA OUEST comme gestionnaire départemental qui, à ce titre, est responsable vis-à-vis de l'État de son fonctionnement et de sa conformité avec le système national d'enregistrement.

4.2. Le dispositif de gestion partagée

Le dispositif de gestion partagée de la demande fournit l'ensemble des informations relatives au traitement de la demande sur le territoire de Saumur Val de Loire. Il permet notamment de :

- Déterminer le caractère prioritaire des demandes en s'appuyant notamment sur les contingentements et le système de cotation,
- Identifier les demandes non satisfaites, qui dépassent le délai d'attente anormalement long,
- Pour les SIAL des bailleurs sociaux, identifier les demandeurs auxquels les CALEOL ont attribué un logement sous réserve du refus du candidat précédent et le cas échéant les conditions du prochain traitement de la demande.

Le partage de la connaissance et de la gestion de la demande concerne les acteurs du traitement de la demande, tels que définis dans le présent Plan. Les acteurs du traitement de la demande sont signataires de la charte déontologique du fichier partagé.

❖ **Les informations partagées :**

Les informations partagées dans le dispositif par les acteurs du traitement de la demande sont inscrites dans l'onglet « Historique » des demandes de logement. Elles sont datées et leurs auteurs sont identifiés. Ces informations sont les suivantes :

- Les informations transmises par le demandeur (enregistrement, modification de sa demande, pièces justificatives) et les rectifications apportées par un intervenant habilité,
- Le cas échéant : le caractère prioritaire des demandes (DALO, PDALHPD), le(s) contingent(s) de réservations,
- Les demandes de pièces ou d'informations,
- Les désignations des demandeurs sur des logements en vue de leur présentation en CALEOL,
- L'inscription des dossiers en CALEOL et leur examen ; les visites des logements (visites proposées ou effectuées),
- Les décisions des CALEOL,
- Le motif de refus des demandeurs,
- Les signatures des baux.

❖ **Les mutations :**

La question des mutations s'inscrit dans un contexte d'augmentation des prix et des loyers du parc privé qui réduit les possibilités de quitter le parc social et d'augmentation des coûts de l'énergie qui accroît les charges et les risques d'impayés. Elle soulève des enjeux importants d'optimisation de l'occupation du parc, de satisfaction des demandes, de prévention des impayés et des expulsions, d'amélioration des parcours résidentiels et de mixité sociale.

Les actions menées par les bailleurs sociaux et les réservataires pour favoriser les mutations s'appuient sur les dispositions des lois de Mobilisation pour le logement et de lutte contre les exclusions (MOLLE) et de l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN).

La loi MOLLE a défini des mesures destinées à accroître la mobilité dans le parc locatif social, en cas notamment de sous-occupation du logement ou de dépassement de 100% des plafonds de ressources. Elles sont déclinées dans les objectifs des conventions d'utilité sociale des bailleurs sociaux en fonction des caractéristiques de leur patrimoine. La loi ELAN a rendu obligatoire, la mise en place d'un système de cotation de la demande et la transformation de la gestion des réservations de logement en flux.

❖ **La cotation de la demande :**

Le système de cotation de la demande en cours d'élaboration sur le territoire sera intégré par voie d'avenant au présent PPGD.

❖ **La transformation de la gestion des contingents de réservation :**

En contrepartie des garanties d'emprunt, des terrains ou des financements qu'ils apportent, l'Etat, les collectivités territoriales, Action Logement et les organismes à caractère désintéressé peuvent acquérir des droits de réservation, c'est-à-dire des droits de proposer des ménages à loger (candidats) aux CALEOL. Ces droits s'exercent dès la 1ère mise en location et ensuite à chaque libération.

Jusqu'à présent, ces droits de réservation, pouvaient être exercés soit en stock, c'est-à-dire sur des logements physiquement identifiés, soit en flux, c'est-à-dire sur un % des attributions annuelles de chaque bailleur, calculé sur l'ensemble du parc ou sur un ou plusieurs programmes identifiés.

La loi ELAN a supprimé la possibilité de gérer les droits de réservation en stock pour améliorer l'accès au logement, réduire la segmentation du parc, rapprocher l'offre de la demande et favoriser la mobilité résidentielle et l'accès au logement des ménages défavorisés.

Dans le Maine-et-Loire, la gestion en flux a déjà été mise en place dans le cadre de la convention de réservation signée au niveau départemental entre l'État et les bailleurs sociaux (contingent préfectoral) pour loger les demandeurs prioritaires.

Action Logement Services et l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) ont également signé une convention-cadre régionale le 3 mars 2023 définissant les principes d'application de la gestion en flux pour les Pays de la Loire. Cet accord concerne les 27 bailleurs sociaux de la région, membres de l'USH, qui représentent 242 000 logements et porte sur plus de 25 000 réservations.

4.3. La qualification du parc

La qualification du parc s'appuie sur les outils cartographiques développés par le Créha-Ouest, « l'Observatoire Augmenté », qui permet de visualiser les données du RPLS : les résidences y sont également cartographiées avec possibilité de connaître les caractéristiques des résidences.

5 – LA COTATION DES DEMANDES DE LOGEMENTS SOCIAUX

5.1. Le principe, les enjeux et les objectifs

La cotation est une aide à la décision participant à la mise en œuvre des objectifs mentionnés à l'article L441 du Code de la construction et de l'habitation, tant pour la désignation des candidatures examinées en Commission d'attribution que pour les attributions de logements sociaux (Code de la Construction et de l'Habitation R441-2-10 11°).

Elle s'inscrit dans la réforme des attributions qui a pour objet essentiel de mettre en place une gouvernance intercommunale des politiques d'attribution de logements.

La cotation consiste à prioriser les demandes locatives sociales en les hiérarchisant. Elle se concrétise par la définition commune de critères de priorité pondérés entre eux par l'attribution des points. Elle constitue un référentiel commun qui s'ajoute aux outils déjà existants dont disposent les commissions d'attribution des logements sociaux et de l'examen de l'occupation des logements (CALEOL) et les réservataires de logements sociaux pour orienter les attributions et éclairer les décisions d'attribution.

C'est un moyen d'amélioration de la transparence, de renforcement de l'égalité de traitement et de lutte contre les discriminations et de développement des liens avec les demandeurs. Il ne s'agit pas d'un rapprochement automatisé de l'offre et de la demande locative sociale et elle ne remet pas en cause la souveraineté des CALEOL. Elle n'est pas non plus opposable car elle ne change pas les voies juridiques ouvertes aux demandeurs pour contester les décisions d'attribution des CALEOL.

Depuis la loi relative à l'égalité et à la citoyenneté du 27 janvier 2017, les intercommunalités concernées par la réforme des attributions de la loi ALUR pouvaient recourir au système de cotation de la demande.

L'article 111 de loi ELAN du 23 novembre 2018 a rendu sa mise en place obligatoire et l'a inscrite dans le Plan partenarial de gestion de la demande (PPGD), pour les territoires des Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) mentionnés à l'alinéa 20 de l'article L.441-1 du CCH. Il s'agit des EPCI tenus de se doter d'un Plan local de l'habitat (PLH) ou ayant la compétence habitat et au moins un Quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).

Le décret n° 2019-1378 du 17 décembre 2019 relatif à la cotation de la demande de logement social est venu préciser que le PPGD doit présenter :

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

La date butoir de mise en œuvre de la cotation de la demande de logement social a été reportée du 31 décembre 2021 au 31 décembre 2023 par la loi relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, dite loi «3DS».

5.2. La méthodologie, les critères et éléments de pondération

❖ **Les orientations du système de cotation**

Le système de cotation repose sur un équilibre entre trois enjeux prioritaires partagés :

- Être au service des publics définis prioritaires au niveau national ;
- Mettre en œuvre les objectifs de mixité de la charte intercommunale d'équilibre territorial,

- Reconnaitre la souveraineté des commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements et leur laisser un espace suffisant pour gérer les équilibres d'occupation du parc.

Il s'applique de manière uniforme, dans son principe comme dans toutes ses modalités, à l'ensemble des demandes de logement social concernant des communes du territoire communautaire.

❖ **La présentation des critères et des pondérations**

Le barème de cotation comprend trois catégories de critères détaillées ci-dessous :
1 – Les publics prioritaires du code de la construction et de l'habitation (CCH) ;
2 – Les priorités locales ;
3 – L'historique de la demande.

A chaque critère correspond un nombre de points qui s'ajoutent et parfois se retranchent, pour former la note globale de cotation. L'attribution des points est conditionnée dans certains cas à la production de justificatifs.

Les points acquis au titre des catégories de critères « 1 - Publics prioritaires du contingent préfectoral » et « 2 - priorités locales » ne se cumulent pas entre eux. Ils se cumulent en revanche avec ceux acquis dans le cadre de la catégorie « 3 - historique de la demande ».

La grille de cotation en cours de définition sur la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire sera intégrée par voie d'avenant au présent PPGD en fin d'année 2024.

❖ **L'organisation de la phase expérimentale au 1er semestre 2024**

Le système de cotation établi doit être testé avant d'être appliqué pour vérifier sa bonne adaptation à l'objectif recherché d'équilibre entre les trois enjeux prioritaires. Les demandes des ménages de certains territoires vont être cotées à cet effet au premier semestre 2024. Cette cotation ne sera pas communiquée aux ménages concernés.

Les territoires volontaires sur lesquels les tests seront effectués ont été définis, d'un commun accord entre tous les partenaires concernés lors du groupe de travail dédié, en tenant compte des caractéristiques des communes et des quartiers, des taux de rotation observés, de la présence de plusieurs bailleurs sociaux, et des enjeux liés au relogement dans le cadre du PRU Chemin Vert Hauts Quartiers.

Les territoires sur lesquels l'expérimentation sera lancée sont : la commune de Longué-Jumelles, la commune de Montreuil-Bellay ainsi que le QPV Chemin-Vert Hauts-Quartiers.

❖ **Les modalités d'évaluation et de révision**

Le barème de cotation fera l'objet d'un bilan annuel et d'une évaluation triennale. Il sera évalué annuellement au cours des deux premières années suivant son application, pour mesurer sa contribution à l'atteinte des objectifs légaux et locaux d'attribution. Il sera révisé en tant que de besoin.

5.3. Le dispositif de communication et d'information proposé au demandeur et aux élus

❖ **Pour le demandeur**

Le système de cotation sera expliqué et mis à la disposition du public et des demandeurs lorsqu'il entrera en application au 1er janvier 2025, une fois la période des tests clôturée. Les demandeurs auront notamment accès à des informations concernant :

- Les critères de cotation ;
- Les modalités de pondération ;
- La cotation de leur demande ;
- Le délai d'attente constaté en fonction de la typologie et de la localisation demandées ;
- Les cas dans lesquels les refus de logement adapté aux besoins et aux capacités ont des effets sur la cotation de la demande et la nature de ces effets.

Les explications données aux demandeurs seront harmonisées. Des référentiels communs de communication seront établis à cet effet à destination des demandeurs d'une part et des élus, des membres des CALEOL, des personnels des SIAL et des travailleurs sociaux d'autre part.

Les explications mettront particulièrement l'accent sur la fonction d'aide la décision du système de cotation. Elles souligneront la nécessité d'actualiser les demandes en temps réel, de produire les justificatifs requis pour bénéficier des points associés à certains critères. Elles insisteront aussi sur les contrôles qui seront réalisés au moment de l'instruction et sur la distinction entre les critères « automatiques » et ceux « manuels » qui nécessitent l'intervention d'un guichet d'enregistrement.

Le système fera l'objet de larges actions de communication concertées entre partenaires. Il sera notamment publié sur le site internet des demandes en ligne « demandelogement49.fr » et sur ceux des services d'information et d'accueil des demandeurs.

❖ **Pour les élus, membres des CALEOL, des partenaires du Plan, des personnels des guichets et des travailleurs sociaux**

Les informations et formations des élus, des membres des CALEOL, des partenaires du Plan, des personnels des guichets et des travailleurs sociaux seront définies dans le cadre d'un plan de formation qui constituera l'une des actions du Plan. Ils bénéficieront notamment de présentations :

- Du bilan des tests du projet de système de cotation ;
- Du système de cotation et de ses modalités d'application ;
- Du référentiel commun de communication ;
- Des évaluations et des évolutions du système de cotation.

6 - TRAITEMENT DES DEMANDES DES MÉNAGES EN DIFFICULTÉ

6.1. Identification des situations justifiant un examen particulier

Le PPGD comprend la liste des situations des demandeurs de logements sociaux qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner : voir ce qui est prévu par le PDALHPD et rappeler les objectifs/engagements en termes de relogement des demandeurs DALO et PDLALHPD ou contingent préfectoral.

Le PDALHPD du Maine-Et-Loire définit les ménages rencontrant des difficultés particulières pour se loger ou se maintenir dans le logement, et les moyens permettant leur accès ou leur maintien dans un logement indépendant. Le PDALHPD est intégré au Plan Départemental de l'Habitat et de l'Hébergement 2020-2025. Il comprend un diagnostic territorialisé des problématiques propres au logement et à l'hébergement des personnes défavorisées, notamment sur le secteur de Saumur Val de Loire.

A partir de ce diagnostic et d'une analyse des besoins des ménages défavorisés du département, l'État et le Département ont élaboré un plan d'actions qui s'articule autour de 5 axes :

- Passer d'une logique logement à une logique habitat,
- Poursuivre et amplifier la requalification du parc existant,
- Diversifier la production de logement et d'hébergement pour l'adapter aux besoins,
- Garantir l'accès durable au logement des ménages les plus modestes et les plus en exclusion,
- Poursuivre la coordination des actions de prévention des expulsions locatives.

Le plan définit les ménages rencontrant des difficultés particulières pour se loger ou se maintenir dans le logement et les moyens permettant leur accès ou leur maintien dans un logement indépendant.

❖ **Parmi les ménages identifiés dans le PDALHPD, les suivants sont priorisés :**

- Les jeunes de 18 à 25 ans vulnérables,
- Les personnes présentant des problèmes de santé mentale,
- Les personnes reconnues réfugiés,
- Les personnes hébergées dans une structure d'hébergement,
- Les personnes victimes de violences dans le cadre familial,
- Les ménages menacés d'expulsion,
- Les personnes sortantes de détention,
- Les gens du voyage sédentarisés ou en voie de sédentarisation,
- Les personnes précaires et en situation de handicap ou de perte d'autonomie,
- Les ménages en situation d'habitat indigne ou d'habitat précaire ou occupants des logements impropres à l'habitation,
- Les ménages en situation de précarité énergétique,
- Les ménages précaires (faibles ressources) ou ayant besoin d'un logement adapté,
- Les familles monoparentales.

❖ **La priorité est donnée dans le département aux ménages cumulant des difficultés économiques et sociales. Sont notamment concernées :**

- Les personnes en situation de handicap,
- Les personnes ayant obtenu le statut de réfugié,
- Les victimes de violences dans le cadre familial,
- Les familles monoparentales et/ou très nombreuses en grande difficulté,
- Les personnes âgées fragilisées,
- Les gens du voyage,
- Les jeunes en situation de précarité,
- Les personnes ayant des problèmes de santé (santé psychique, addiction).

❖ **Le contingent préfectoral, un outil au service de la mise en œuvre du PDALHPD**

L'État est réservataire de droit de logements sociaux. Le contingent préfectoral est fixé au maximum à 30 % du total des logements de chaque organisme dont 5 % maximum sont réservés aux agents civils et militaires de l'État. L'objectif de ce contingent est de loger les personnes prioritaires qui ne parviennent pas à accéder au logement locatif social par les circuits classiques d'attribution, et notamment par les autres contingents.

En Maine-et-Loire, le contingent préfectoral a été mis en place pour la première fois le 1er janvier 2012. Les deux premières conventions, signées avec tous les bailleurs sociaux disposant d'un patrimoine dans le département, ont couvert les périodes 2014-2017 et 2017-2020. La convention actuelle a été conclue pour la période 2021-2024 et a été modifié par avenant en 2022.

Le principe retenu pour le fonctionnement du contingent préfectoral est celui du flux avec une gestion déléguée aux bailleurs sociaux.

La convention arrête la fixation :

- D'un objectif global annuel :

L'objectif annuel est fixé sur la base de 25 % du nombre total des attributions prononcées. Ne sont pas pris en compte dans le calcul du flux annuel, les logements nécessaires dans l'année, aux mutations de locataires du parc social du bailleur, au relogement dans le cadre d'opérations ANRU et LHI ou dans le cadre d'une opération de vente. Le niveau de cet objectif est défini par le flux observé à l'année N. Cependant, les attributions de l'année N-1 serviront de base de calcul pour déterminer une estimation du nombre de relogements au début de l'année N. Ce prévisionnel sera réajusté à chaque fin de trimestre de l'année N en fonction des attributions réelles.

- D'un objectif indicatif annuel au bénéfice des 5 publics très prioritaires définis en priorité 1 et 2 :

Pour les publics « DALO » et « victimes de violence », l'objectif annuel est 100 % de relogement des ménages déclarés prioritaires.

Pour les publics « sortants d'hébergement » et les « bénéficiaires de la protection internationale », une fourchette d'objectif est fixée :

- L'estimation basse est calculée comme suit : le nombre de relogement répondant à ce critère de l'année N-1 auquel s'ajoute le nombre de demandeurs en file active répondant à ce critère au 1er janvier de l'année N.
- L'estimation haute est calculée comme suit : le nombre de relogement répondant à ce critère de l'année N-1 auquel s'ajoute le nombre de demandeurs en file active répondant à ce critère au 1er janvier de l'année N.

La modalité de calcul pour ces 2 publics est définie pour 2021 et peut être revue chaque année. Les situations des ménages prioritaires sont réparties selon quatre degrés de priorité présentés en ci-après.

Les priorités du contingent préfectoral sont traitées en ordre décroissant (1>2>3>4) : lorsqu'un logement se libère, les bailleurs sociaux s'engagent à vérifier l'adéquation du logement libéré avec le besoin d'un ménage contingenté en priorité 1 selon les critères suivants : localisation du logement, adaptation de la taille à la composition familiale, adaptation aux ressources du ménage, adaptation à la problématique spécifique de la famille (notamment dans les cas de handicap, mode de vie spécifique). Si le logement libéré ne répond à aucun besoin des ménages contingentés en priorité 1, alors les bailleurs recherchent des candidats en priorité 2 puis en priorité 3 et en priorité 4. Les publics visés par la priorité 4 sont essentiellement des ménages hébergés chez des tiers ou dans leur famille. C'est en fonction de la situation déclarée par les ménages lors de l'enregistrement de leur demande que l'outil de gestion de la demande sociale les contingente automatiquement.

Priorité 1

Les personnes reconnues prioritaires par la commission de médiation instituée dans le cadre du droit au logement opposable (DALO) en vertu de l'article R441-14-1 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Priorité 2

Condition de ressources : ménages dont le revenu fiscal de référence permet l'accès au logement PLAI à l'exception des personnes victimes de violences.

- Les personnes réfugiées ou bénéficiant de la protection subsidiaire domiciliés dans le département ;
- Les personnes sortant d'hébergement ;
- Les personnes victimes de violences familiales notamment les violences conjugales envers les femmes ;
- Les personnes avec des parcours et situations spécifiques : personnes sortant d'incarcération sans solution de logement, jeunes avec un parcours d'aide sociale à l'enfance primo demandeurs de logement, personnes repérées par le SAMU social, les maraudes, les accueils de jour et le 115 comme vivant à la rue, sans solution de logement ou d'hébergement et ayant déjà eu un parcours logement, personnes en situation de handicap ou ayant à charge une personne en situation de handicap.

Priorité 3

Condition de ressources : ménages dont le revenu fiscal de référence permet l'accès au logement PLAI.

- Les personnes logées dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux sous réserve des droits à l'hébergement ou au relogement auxquels le demandeur peut prétendre en application des dispositions des articles L521-1 et suivants, des articles L314-1 et suivants du code de l'urbanisme ou de toute autre disposition ouvrant au demandeur un droit à relogement ;
- Les personnes ayant fait l'objet d'une décision de justice prononçant l'expulsion du logement et / ou faisant l'objet d'un avis ou d'une recommandation pour être contingentés émis par les commissions territoriales de la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX) lorsque la situation du ménage nécessite un relogement ;
- Les personnes bénéficiaires d'une aide financière du Fonds de Solidarité Logement avec une recommandation de relogement économique ;
- Les personnes en situation de surendettement faisant l'objet d'une décision de recevabilité dans le cadre d'un dossier prenant en compte des dettes de loyer et déposé auprès d'une commission de surendettement ;
- Les familles monoparentales en grande difficulté, bénéficiaires de minimas sociaux ;
- Les associations chargées de l'insertion par le logement qui se trouvent en difficulté pour capter un logement dans le cadre de l'entrée d'un nouveau ménage dans le dispositif de sous-location;
- Les personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
- Les personnes dont le mode de vie nécessite un logement spécifique ;
- Les personnes dont le logement est repris par le bailleur privé (ayant reçu un congé légal de la part du bailleur).

Priorité 4

Condition de ressources : ménages dont le revenu fiscal de référence permet l'accès au logement PLAI, sauf pour le critère « personnes mal logées ou défavorisées » pour lequel il est plafonné à 40% des plafonds PLUS. L'attribution de cette priorité est effectuée automatiquement, à partir des critères renseignés dans le formulaire de demande de logement social

Ménages priorisés	Critères renseignés dans le formulaire
Personnes menacées d'expulsion sans relogement	"en procédure d'expulsion"
Personnes dépourvues de logement, y compris celles hébergées chez des tiers	"hébergé chez vos parents ou chez vos enfants" "hébergé chez un particulier" "vivant en camping" "habitat mobile" "hébergé à l'hôtel" "sans abri ou abri de fortune ou bidonville" "occupant sans titre ou squat"
Personnes logées dans un local manifestement sur occupé ou non décent à condition d'avoir à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée	Comparaison du nombre d'occupants avec la typologie du logement actuel ou "logement non décent" ou "logement indigne" ET Enfant mineur fiscalement à charge ou avoir une personne à charge dont le handicap est reconnu par la Maison Départementale des personnes handicapées
Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition	"logement de fonction" "logement temporaire" "structure d'hébergement"
Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions 'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale	Déclaration de ressources inférieures à 20 % des plafonds PLUS
Personnes en situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap	Renseignement du complément à la demande de logement social "logements adaptés aux handicaps et à la perte d'autonomie"

❖ **Le contingent Action logement Services :**

Les bénéficiaires d'Action Logement concernent les publics salariés des entreprises assujetties au versement de la PEEC (Participation des Employeurs à l'Effort de Construction) de 10 salariés et plus, dont les jeunes actifs et les ménages en mobilité.

Les critères de priorité applicables par Action Logement Services sont en particulier ceux relevant des 2 ANI de référence (ANI : ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL). Action Logement Services dispose par ailleurs d'une expertise dans l'accompagnement des salariés en mobilité résidentielle et/ou professionnelle, dans l'accompagnement des jeunes de moins de 30 ans, salariés en difficultés financières (propose des services et aides financières qui facilitent l'accès au logement).

❖ **Le contingent du ministère de la Défense :**

L'État peut en contrepartie d'un apport de terrain, d'un financement ou d'une garantie financière, obtenir un droit à réservation sur les logements HLM lors de la mise en location initiale ou ultérieure. Ils doivent alors signer avec l'organisme d'HLM gestionnaire une convention de réservation. La convention de réservation de logement précise le délai (2, 3 ou 6 mois) dans lequel le réservataire propose des candidats à l'organisme ainsi que les modalités d'affectation du logement à défaut de proposition au terme de ce délai.

La convention de réservation est communiquée au préfet du département de l'implantation des logements réservés. Si l'autorité, le ministère de la Défense ne présente pas de candidat dans les délais requis notifiés ci-dessus, le bailleur reprend sans préavis, sous réserve de l'en informer, la libre disposition du logement en cause en vue de sa location. Sur le territoire de l'agglomération, 25 logements de LogiOuest sont réservés au contingent du ministère de la défense.

❖ **La Convention Intercommunale d'Équilibre Territoriale de Saumur Val de Loire (2018-2023) :**

La Convention intercommunale d'équilibre territorial décline les orientations de la Conférence Intercommunale du Logement en actions opérationnelles. Elle fixe notamment comme objectifs :
- Atteindre 50 % d'attribution aux ménages des quartiles 2, 3 et 4 sous 10 ans en QPV,
- Atteindre 30 % d'attribution aux ménages du 1er quartile hors QPV sous 10 ans, prioritairement au sein du pôle saumurois (Saumur, Distré et Varrains) et des pôles d'équilibre (Gennes-Val-de-Loire, Allonnes, Montreuil-Bellay, Doué-en-Anjou et Longué-Jumelles).

Cette convention est en cours d'évaluation et de révision. Une nouvelle convention pour la période 2024-2029 est en cours d'élaboration.

6.2. Définition des instances chargées d'examiner les demandes des ménages en difficulté

❖ **La commission inter bailleurs :**

La commission inter-bailleurs a été mise en place en Maine-et-Loire en mars 2008. Conçue comme l'outil opérationnel de mise en œuvre du droit au logement opposable, ses fonctions ont été élargies pour gérer l'ensemble du contingent préfectoral dès 2011. La commission est compétente à l'échelle du département de Maine-et Loire. Elle est composée de :

- La DDETS,
- L'ensemble des représentants des bailleurs sociaux,
- Action Logement Services,
- Le Département.

Elle se réunit en tant que de besoin et environ une fois par mois. Elle a pour mission de définir, de manière concertée, le bailleur social chargé de rechercher un logement et de faire une proposition de logement pour les ménages dont la demande de logement social est prioritaire au titre du droit au logement opposable et du contingent préfectoral. Elle permet d'articuler accès au logement et actions en matière d'accompagnement social

La commission inter-bailleurs est compétente pour étudier :

- Les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation (Priorité 1) : Passage en commission inter-bailleurs sans délai et relogement dans un délai de trois mois après la décision de la commission de médiation,
- Les ménages bénéficiaires du contingent préfectoral (Priorité 2). Passage en commission inter-bailleurs 4 mois après la date de reconnaissance du caractère prioritaire,
- Les ménages bénéficiaires du contingent préfectoral priorité 3 pourront être présentés en commission inter-bailleurs exceptionnellement et au vu du caractère d'urgence exprimé par le travailleur social,
- L'examen des cas particuliers.

❖ **La commission CCAPEX :**

La Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX) a été mise en place en vertu de la loi du 25 mars 2009. Elle est co-présidée par le préfet et le Département ou leur représentant. Elle a pour but d'essayer d'intervenir le plus en amont possible des impayés de loyer afin d'éviter

l'expulsion. Quatre commissions territoriales à l'échelle des arrondissements ont été créées : Angers, Cholet, Saumur et Segré.

A ce jour, la commission est saisie essentiellement par les bailleurs sociaux, les organismes payeurs des aides au logement et par les services préfectoraux. Elle traite, le plus en amont possible, des situations individuelles en impayé de loyer ou les ménages menacés d'expulsion.

Le rôle de la commission est donc de rendre le travail de l'ensemble des partenaires plus efficace en leur donnant la possibilité, sur une même situation, et de manière simultanée, de donner un avis ou une recommandation partagée sur les solutions à mettre en œuvre pour éviter l'expulsion.

Les bailleurs du territoire sont signataires de la charte départementale de prévention des expulsions (2022-2027) et mettent en application ses préconisations aux différentes phases avant attribution, précontentieux, contentieux, etc.

6.3. Les diagnostics sociaux et la mobilisation des dispositifs d'accompagnement social

En complément des moyens internes des bailleurs sociaux pour la réalisation d'un premier diagnostic social des besoins et capacités des ménages demandeurs de logement social, plusieurs dispositifs d'accompagnement social sont mobilisables auprès du Département, de l'Etat, de la CAF et de certains CCAS. Action logement propose également un dispositif d'assistance.

❖ **Les moyens externes aux bailleurs sociaux :**

Pour les demandes complexes qui nécessitent une évaluation, les bailleurs pourront proposer aux demandeurs de rencontrer un(e) « chargé(e) d'actions sociales » ou équivalent.

Il est fait ici référence aux diagnostics liés à la demande locative du demandeur, et non pas aux diagnostics sociaux et financiers (DSF) réalisés dans le cadre des expulsions locatives.

La répartition de la prise en charge effectuée par les partenaires institutionnels est réalisée comme suit:

- CAF :
  - Famille allocataire déjà accompagnée,
  - Famille avec enfant à naître ou avec au moins un enfant à charge de moins de 21 ans,
  - Parent n'ayant pas la garde habituelle de leur(s) enfants(s),
- ADIL :
  - Personne seule ou couple,
  - Locataire du parc privé sans enfant, non accompagné par ailleurs,
- Département :
  - Famille non accompagnée par la CAF,
  - Bénéficiaire RSA avec une référence Sociale MDS,
  - Situations non accompagnées dans les situations précédentes (MSA…).

Les mesures d'accompagnement social du Département de Maine-et-Loire

➢ **Pour l'accès au logement**

Les ménages peuvent solliciter un accompagnement social auprès des travailleurs sociaux de la Maison Départementale des Solidarités dont ils dépendent géographiquement qui les informeront sur les outils et dispositifs d'aide à l'accès au logement voire les soutiendront dans les démarches, et évalueront la cohérence de la demande de logement et son autonomie dans sa recherche de logement adapté.

Si le demandeur rencontre des difficultés importantes nécessitant un accompagnement soutenu et s'il satisfait aux conditions fixées par le règlement intérieur du Fonds de Solidarité Logement, il peut solliciter auprès du Département avec l'aide d'un travailleur social (du Département ou d'un autre organisme), le bénéfice d'une mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL) au titre du FSL. Cette demande sera examinée au sein d'une commission sociale locale.

Cet accompagnement est exercé par une association ou un conseiller logement du Département, en fonction notamment du lieu de résidence du demandeur. Cette mesure limitée dans le temps a pour objectif de l'aider à définir un projet cohérent, à réaliser les démarches inhérentes à l'accès, à gérer son budget, à s'approprier son environnement, à maîtriser les droits et devoirs d'un locataire.

Si les difficultés du demandeur sont telles que l'accès au logement comme locataire en titre n'est pas adapté, le ménage peut solliciter, avec un travailleur social, auprès du SIAO, l'accès à un hébergement ou logement accompagné. Le SIAO orientera le ménage vers l'offre la plus adaptée à son besoin et la plus rapidement mobilisable. En cas d'orientation vers un logement temporaire ou en sous-location loué par une association, il sollicite un accompagnement social spécifique (accompagnement social lié au logement en hébergement ou accompagnement dans le cadre d'une sous-location) auprès du Département qui en définit les objectifs et la durée.

➢ **Pour le maintien dans un logement**

Les ménages peuvent solliciter d'eux-mêmes un accompagnement social auprès des travailleurs sociaux de la Maison Départementale des Solidarités dont ils dépendent géographiquement. En cas de difficulté importante nécessitant un accompagnement soutenu et s'il satisfait aux conditions fixées par le règlement intérieur du Fonds de Solidarité Logement, le locataire peut solliciter avec l'aide d'un travailleur social, le bénéficie d'une mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL) au titre du FSL.

Cet accompagnement est exercé par une association ou un conseiller logement du Département, en fonction du lieu de résidence du demandeur. Cette mesure limitée dans le temps a pour objectif de l'aider à réaliser les démarches inhérentes à son maintien dans le logement, à gérer son budget, à s'approprier son environnement, à maîtriser les droits et devoirs d'un locataire.

En l'absence de contact avec le locataire ou en cas de difficultés de mobilisation dans le temps du locataire malgré un cumul de difficultés repéré par un professionnel (travailleur social, CCAPEX), une pré-mesure d'accompagnement social lié au logement peut être attribuée par le Département au bénéfice du locataire et exercée par une association. D'une durée de 3 mois, elle vise à rechercher l'adhésion d'un locataire en grande difficulté et à le remobiliser. Cette pré-mesure peut se prolonger à la demande du ménage par une mesure d'accompagnement social lié au logement.

Les mesures d'accompagnement financée par l'Etat ou dans le cadre du FNAVDL

➢ **Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)**

Cette mesure d'accompagnement vers et dans le logement est à destination des personnes ou familles éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, à accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir.

S'agissant du soutien de l'accès et le maintien dans le logement de ménages sortant de dispositifs d'hébergement ou hébergés chez des tiers, l'association désignée pour exercer la mesure devra : évaluer la situation et les besoins, accompagner dans l'ouverture des droits, définir un projet logement et de le rechercher, aider à l'installation et à la gestion, constituer un réseau partenarial (bailleurs, secteur social…), mettre en œuvre le relais dans l'accompagnement. La mesure est validée par la DDETS.

S'agissant du maintien dans le logement ou le relogement de ménages repérés et orientés par la CCAPEX, en procédure d'expulsion locative non accompagnés par un travailleur social, il s'agira de : évaluer la situation, accompagner dans les démarches nécessaires au maintien ou au relogement (budget, administratif, médiation bailleur, ouverture de droits…), construire un réseau partenarial (bailleur, secteur social et santé…) et de relais dans l'accompagnement.

Selon les difficultés à résoudre, il est possible de distinguer plusieurs niveaux d'investissement en temps pour l'accompagnement ; il peut être modulé en termes d'intensité et de fréquences.

➢ **Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) pour le public DALO**

Cette mesure permet la réalisation de diagnostics logement et d'accompagnements vers et dans le logement à destination des ménages reconnus prioritaires au titre du droit au logement opposable sur le territoire de Maine et Loire. Le diagnostic qui conclut à la nécessité d'un accompagnement ou la décision de la commission de médiation le préconisant vaut prescription de la mesure, après validation de la direction départementale de la cohésion sociale de Maine et Loire. L'association qui exerce la mesure, commence immédiatement l'intervention, sous réserve des limites quantitatives prévues par la convention. L'association devra déclencher le diagnostic dans les 2 semaines suivant la demande expresse de la direction départementale de la cohésion sociale.

Les mesures d'accompagnement de la CAF de Maine-et-Loire

La COG, convention d'objectifs et de gestion, signée pour la période 2023 -2027 entre l'Etat et la Caisse Nationale des Allocations Familiales réaffirme l'engagement des Caf dans le développement des services attentionnés aux familles, notamment dans les domaines de la parentalité, de l'insertion et de l'accès et du maintien dans le logement. Dans ce dernier champ, la Caf de Maine-et-Loire apporte des réponses adaptées aux familles par la complémentarité de ses interventions : le versement des aides personnelles au logement, le financement d'équipements et de services, des aides financières et une équipe de travail social.

L'action sociale de la Caf s'adresse aux familles avec au moins un enfant à charge ou à naitre et aux parents qui bénéficient de la garde alternée des enfants ou qui n'ont pas la garde habituelle de leur(s) enfant(s).

Les travailleurs sociaux de la Caf, au cours de leur accompagnement, peuvent être amenés à travailler avec les familles le maintien ou l'accès au logement.

Ils peuvent intervenir auprès des familles en impayés de loyer dans le cadre de la prévention des expulsions locatives, sur sollicitation des familles, d'un service de la Caf, des bailleurs ou de tout autre partenaire. Ils proposent au locataire un accompagnement pour les soutenir dans la reprise du paiement du loyer courant, la mise en place d'un plan d'apurement et dans l'ensemble des démarches nécessaires.

Le dispositif d'accompagnement social d'Action Logement Services

Le service d'accompagnement social est un service gratuit proposé par Action Logement Services aux salariés des entreprises non agricoles de plus de 10 salariés et des entreprises du secteur agricole de plus de 50 salariés en CDI, en CDD de plus de 3 mois ou en mission intérim de plus de 3 mois ou en mission et pouvant justifier de plus de 600h de travail sur les 12 derniers mois.

Ce dispositif s'adresse aux salariés qui rencontrent des difficultés pour se maintenir dans leurs logements ou pour y accéder du fait d'évènements ne relevant pas d'une décision délibérée (séparation, arrêt maladie, surendettement…).

Ce service, assuré par des professionnels de l'action sociale, va de l'analyse de la situation du salarié à la recherche de solutions adaptées avec, si nécessaire, l'orientation vers des partenaires spécialisés :

- Écoute personnalisée ;
- Préconisations de solutions adaptées :
  - Par la mise en œuvre de produits Action Logement (offres de logements, Avance LOCA-PASS®, aides financières), par la mise en œuvre de partenariats (services sociaux, associations, organismes financiers…),
  - Par le financement de mesures ASLL avec des partenaires locaux,
  - Par un suivi de la prestation et mesure de la qualité du service rendu.
- Confidentialité vis-à-vis de l'employeur.

❖ **Les moyens internes aux bailleurs sociaux, en référence à la charte en lien avec le PDALHPD :**

Saumur Habitat

Dans le cadre de l'accompagnement social Saumur Habitat s'est engagé à :

- L'accompagnement des Conseillères Logement en phase d'attribution du logement et de prévention de l'impayé,
- Proposer un logement adapté aux ressources économiques et sociales du ménage,
- Faciliter avant même la constitution de l'impayé, les mutations de logement en cas de changement de situation économique ou familiale,
- Rechercher la maîtrise des charges,
- Informer sur les droits et les devoirs des locataires, sur le contenu exact du loyer et des charges et sur le versement de l'APL en tiers payant,
- Accompagner les locataires dans leur démarche d'ouvertures de droits si nécessaire (FSL DG et 1er mois de loyer, LOCAPASS, garantie de loyer,)
- Accompagner les ménages les plus fragiles avec la mise en place d'une veille par la conseillère ESF ou la conseillère logement.

L'accompagnement de la Conseillère en Économie Sociale et Familiale :

- Reçoit le public et instruit les dossiers de demandes de logement pour les personnes venant des structures d'accueil temporaire, des personnes SDF, personnes suivies par le comité de probation, autres familles cumulant des difficultés économiques et sociales lourdes,
- Suit les personnes logées en logement temporaire et orientées par les associations et autres institutionnels et suit les conventions conclues avec les partenaires,
- Analyse les besoins des locataires et établit les diagnostics économiques et sociaux des ménages,
- Accompagne les familles dans les différentes démarches liées au relogement,
- Assure le suivi et accompagne pendant 6 mois des personnes ayant bénéficiées d'un FSL accès (en cas de dérapage : passage au contentieux),
- Instruit les dossiers de mutation économique des familles en grandes difficultés.

En phase précontentieuse, l'accompagnement du chargé pré contentieux peut consister à :

- Assurer une détection rapide des impayés et instaurer un contact de proximité avec le locataire,
- Dès le 1er impayé relancer le locataire par courrier afin d'obtenir la reprise du paiement,
- Mettre en place un traitement individuel des ménages en amont de toute procédure contentieuse par la mise en place d'un entretien téléphonique, d'un rendez-vous au domicile du locataire ou au siège du bailleur,
- Informer et orienter les locataires en difficulté vers les services susceptibles de les aider dans le règlement de leurs difficultés (travailleurs sociaux CAF, MDS, CCAS,),

- Prendre en compte les difficultés du ménage et leurs causes et adapter son intervention en conséquence,
- Organiser si cela est opportun une rencontre tripartite entre le locataire, le bailleur et le travailleur social,
- Mettre en place un plan d'apurement précoce et réaliste, d'un montant et d'une durée adaptée à la capacité contributive du ménage et qui pourra être modulé en fonction de l'évolution des ressources du ménage,
- Faciliter le relogement économique en cas de logement inadapté aux ressources du ménage.

En phase contentieuse, l'accompagnement du chargé contentieux peut consister à:

- Mettre en œuvre toutes les démarches tendant à mobiliser le ménage : courriers, visite à domicile ou contact téléphonique, en fonction des situations,
- Informer les services préfectoraux des différents actes de la procédure (assignation, commandement de quitter les lieux, réquisition de la Force Publique) par voie d'huissier,
- Présenter en Commission de Prévention des Expulsions (CPE) les dossiers des locataires au stade du commandement de payer (entre 2 et 3 mois de loyers impayés) avec lesquels il n'y a aucun contact malgré les diverses actions du précontentieux. Le bailleur sollicite en amont de l'inscription du dossier en CPE les travailleurs sociaux de la CAF ou de la MDS si un accompagnement est en cours,
- Proposer la signature d'un protocole d'accord après le jugement, pour permettre le rétablissement de l'APL,
- Présenter en CCAPEX les dossiers des ménages au stade du concours de la Force Publique,
- Proposer aux ménages dont le bail est résilié mais qui ont soldé leur dette la signature d'un nouveau bail dans un délai de 3 mois suivant la résolution de la dette.

Maine et Loire Habitat

Favoriser le développement local par une politique partenariale :

Dans les faits, Maine-et-Loire Habitat informe les communes, sous 48h, des congés qu'il reçoit de ses locataires et sollicite, dans l'optique de convoquer la commission d'attribution de logements, les dossiers d'éventuels candidats susceptibles d'être présentés. Ceux-ci feront l'objet d'une demande de pièces complémentaires, le cas échéant, et seront proposés avec les candidats sélectionnés par l'agence.

En parallèle des attributions, un bilan de la gestion locative est proposé aux communes qui en font la demande. Il récapitule l'offre de logement social, le profil de la pression locative et toutes les informations de la gestion locative (vacance de logements, impayés, vente de patrimoine…)

Renforcer les actions facilitant le droit au logement des personnes défavorisées :

Maine-et-Loire Habitat s'inscrit dans tous les processus qui permettent de loger les populations les plus fragiles et reste attaché à faciliter l'attribution aux personnes handicapées, celles relevant du droit au logement opposable ou celles qui entrent dans le cadre du contingent préfectoral. A ce titre, un conseiller social est affecté sur le secteur de la communauté d'agglomération Saumur Val de Loire pour établir, avant la CAL, un bilan social. Celui-ci est porté à la connaissance des membres de la commission d'attribution, il permet régulièrement de prononcer l'attribution et de solliciter en parallèle un suivi social du futur locataire.

Accompagner les familles au niveau social :

L'accompagnement des familles par le conseiller social ne se limite pas à prévoir son entrée dans les meilleures conditions mais aussi à intervenir en cours de location pour épauler une famille sur la gestion

de son budget, pour mettre en place un tutorat technique lorsqu'il existe des réparations locatives qui bloquent une mutation ou tout autre motif nécessitant l'intervention d'un travailleur social.

Ainsi, le travailleur social est systématiquement saisi de toutes les demandes d'adaptation du logement au handicap. Il apporte la synthèse sociale nécessaire et complémentaire de la faisabilité technique et financière.

En matière de trouble de voisinage, il est encore un maillon essentiel pour jouer le rôle du conciliateur et permettre, au moins pendant quelques temps, le retour à une situation normale entre deux locataires.

En matière de contentieux, certaines situations méritent l'intervention du conseiller. Celle-ci stoppe toute la procédure juridique et laisse place à une phase de négociation par objectifs qui ne permet pas l'intervention multipartite et nécessite la mise en place d'un climat de grande confiance. Cette démarche est mise en œuvre dans le cadre de la lutte contre les expulsions.

Action de prévention des expulsions : une plateforme multi-partenariale

Dans le cadre de la prévention des expulsions, si le ménage est assigné en résiliation de bail, il est contacté par un travailleur social dans l'optique de réaliser un diagnostic social et financier (DSF) aux trois stades de la procédure (assignation, commandement de quitter les lieux, demande de concours de la force publique) selon une répartition des publics définie dans le guide technique « Prévention des expulsions locatives ». Cette répartition s'effectue entre la CAF, le Département, l'ADIL et les CCAS de Cholet et Angers.

Ces différentes rencontres avec le ménage permettent notamment d'expliciter la procédure d'expulsion locative, de rappeler au locataire ses obligations de paiement du loyer et des charges et de la souscription d'une assurance locative et d'accéder à ses droits, de l'inciter à reprendre contact avec son bailleur et amorcer une médiation avec ce dernier.

Pour les locataires en impayés de loyers qui n'ont pas répondu aux propositions d'accompagnement réalisées par les travailleurs sociaux du Département ou de la Caf sur le territoire de Saumur Val de Loire, les situations sont évoquées lors d'une commission de préventions des expulsions. Cette commission regroupant le Département, la Caf, la ville de Saumur, l'association Habitat Solidarité, les bailleurs sociaux Maine-et-Loire Habitat et Saumur Habitat, se réunit tous les 2 mois afin de procéder aux orientations des locataires en impayés. L'association Habitat Solidarité est alors mandatée pour aller au-devant de ces ménages et rechercher leur adhésion avant le début de la procédure d'expulsion. La commission étudie ensuite l'impact de ces accompagnements réalisés par l'association Habitat Solidarité.

❖ **Les moyens permettant de favoriser les mutations internes**

Pour ce qui concerne les parcours résidentiels et les mutations internes, les bailleurs sociaux mettent en œuvre les orientations définies dans le cadre de la loi MOLLE (mesures destinées à accroître la mobilité dans le parc locatif social, en cas notamment de sous-occupation du logement ou de dépassement de 100% des plafonds de ressources), et déclinées dans les objectifs de leurs Conventions d'Utilité Sociale (CUS) en fonction des caractéristiques de leur patrimoine. Le cas échéant, ces objectifs de mutation peuvent faire l'objet d'une convention spécifique.

Saumur Habitat

Saumur Habitat vise à fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes tout en maintenant un taux de 20% de mutation parmi les attributions.

Saumur Habitat pratique une politique de mutation volontariste afin de proposer les logements les plus adaptés aux évolutions sociales et familiales de ses locataires. Les demandes de mutations sont exami-

nées individuellement dès lors qu'elles sont enregistrées dans le fichier commun de la demande permettant de vérifier l'adéquation du logement à la taille de la famille (naissance, décès, séparation, mariage, concubinage, décohabitation), de s'assurer d'éventuelles difficultés financières qui pourraient se faire jour et d'examiner le souhait du locataire sur la qualité du service rendu (volonté d'obtenir un logement individuel, un nouveau programme…).

Cette démarche de parcours résidentiel s'inscrit dans une volonté de fidélisation des locataires au bailleur en apportant une certaine garantie quant à l'adaptation de leur logement à chaque situation. Au titre du parcours résidentiel, Saumur Habitat se donne pour objectifs de :

- Proposer un changement de logement en cas d'évolution de la situation familiale ou sociale,
- Proposer un logement en mutation dont le niveau des loyers et des charges sera adapté aux capacités financières du ménage,
- Muter les personnes à mobilité réduite dans des logements adaptés,
- Rechercher des logements adaptés aux difficultés comportementales de certains locataires en collectif,
- Fidéliser les anciens locataires en leur proposant prioritairement les programmes neufs,
- Permettre aux familles de devenir propriétaire de leur habitation.

Maine et Loire Habitat

Dans le cadre de la mise en place de la convention d'utilité sociale, Maine-et-Loire Habitat et l'Etat avaient convenu, pour l'office, d'un objectif de 15 % de mutation dans le cadre des attributions de logements.

Cet indicateur perdure dans les objectifs de l'organisme mais il est nécessaire de préciser qu'il est toujours difficile à atteindre. En effet, le parc de logement de Maine-et-Loire Habitat est principalement composé de logements individuels (75 %). Ce type d'habitat représente souvent la fin d'un parcours résidentiel.

Par ailleurs, l'âge moyen des locataires augmente et la proportion d'aînés est chaque année un peu plus importante. Le maintien dans un logement autonome est beaucoup moins cher qu'en maison spécialisée et l'office vient de signer avec l'ADMR un accord de partenariat pour proposer les services à la personne dans tous ses logements. Cette mesure vise à maintenir à domicile des populations vieillissantes pour limiter les départs vers les structures pour personnes âgées.

7. ÉVALUATION, SUIVI, PILOTAGE ET RÉVISION

La durée de validité et le processus de suivi et d'élaboration du PPGD sont définis par décret (*n°2015-524 du 12 mai 2015*).

7.1. Gouvernance, suivi et pilotage

❖ **Le pilotage décisionnel :**

L'instance de pilotage se réunit annuellement dans un format instance plénière dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement pour les travaux suivants : présentation du bilan et de l'évaluation de l'année n-1, et validation des évolutions éventuelles.

❖ **Le pilotage opérationnel :**

Le pilotage opérationnel est garanti par la constitution d'un groupe de travail restreint qui se réunit de façon semestrielle pour assurer l'animation, le pilotage, et l'évaluation au fil de l'eau. Ce groupe s'assure du suivi et de la mise en œuvre des fiches actions, et est force de proposition sur les évolutions à venir.

Des groupes projets peuvent se réunir en tant que de besoin sur des sujets thématiques. Le suivi technique général du plan est assuré par le service Habitat de la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire.

7.2. L'évaluation du plan et indicateurs de suivi

Le plan est validé pour une durée de 6 ans. Il fait l'objet de 3 évaluations :

❖ **Annuelle**

Après avis de la CIL, le bilan de la mise en œuvre du PPGD et des conventions mentionnées est soumis, une fois par an, à l'organe délibérant de l'EPCI.

❖ **Triennale**

Un bilan triennal de sa mise en œuvre réalisé par l'EPCI est adressé pour avis au représentant de l'État et à la CIL. Ce bilan est rendu public. S'il y a lieu, le plan peut faire l'objet d'une révision. Lorsque le bilan fait apparaître une insuffisance du plan ou des actions par lesquelles il est mis en œuvre au regard des objectifs fixés par le représentant de l'État dans le département et que la révision du plan n'a pas été engagée, celui-ci met en demeure l'EPCI de lancer la révision du plan.

❖ **A 6 mois avant la fin du plan**

Six mois précédant le terme du plan, une évaluation, à laquelle sont associés l'État et la CIL est conduite par l'EPCI. Cette évaluation est transmise au représentant de l'État et rendue publique.

7.3. Les modalités de révision du plan

Le plan peut fait l'objet d'une prorogation pour une année supplémentaire, renouvelable une fois (en attendant le nouveau plan).
Au terme des 6 ans, un nouveau plan est élaboré en fonction des résultats de l'évaluation.

LES ENGAGEMENTS DES SIGNATAIRES

L'ensemble des signataires ci-contre s'engage à mettre en œuvre le présent plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs conformément aux conditions générales sus mentionnées.

Préfecture de Maine et Loire	Monsieur le préfet de Maine et Loire ou son représentant,
Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire	Monsieur le Président ou son représentant,
CREHA OUEST	Représenté par Monsieur le Directeur,
Département du Maine-et-Loire	Monsieur le Président ou son représentant,
CAF de Maine-et-Loire	Représentée par Madame la Directrice,
Saumur Habitat	Représenté par Monsieur le Directeur Général,
Maine-et-Loire Habitat	Représenté par Monsieur le Directeur Général,
PODELIHA	Représenté par Monsieur le Directeur Général,
LogiOuest	Représenté par Monsieur le Directeur Général,
Groupe GAMBETTA	Représenté par Monsieur le Directeur Général,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

Commune de Le Maire,

ANNEXE 1 : LES GUICHETS D'INFORMATION, D'ACCUEIL, ET D'ENREGISTREMENT SUR LE TERRITOIRE DE SAUMUR VAL DE LOIRE

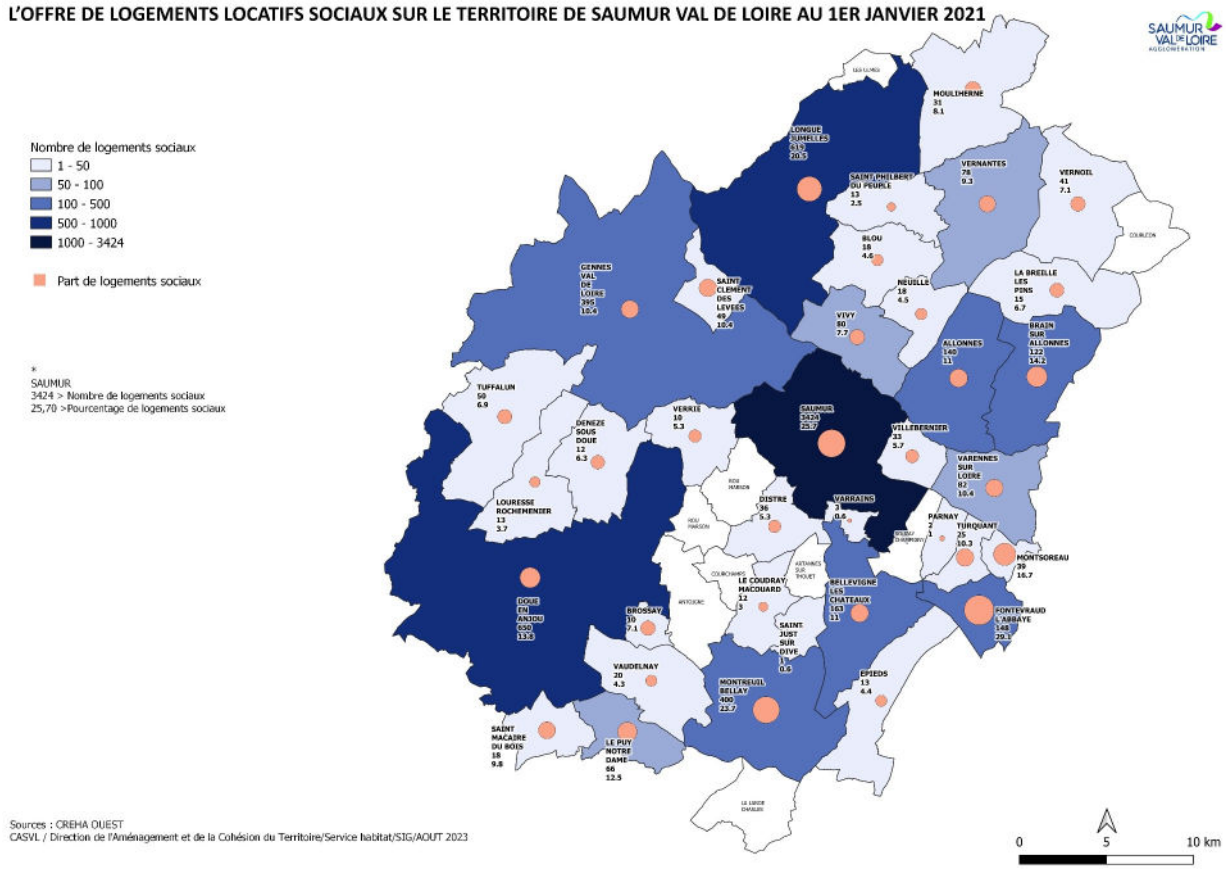
LIEUX D'INFORMATION ET D'ACCUEIL

Structure	Adresse et horaires d'ouverture	Coordonnées
Mairie de Brain-sur-Allonnes	1, place de la mairie 49 650 Brain sur Allonnes Horaires d'ouverture : Du lundi au samedi de 8h30 à 12h30	mairie@brain-sur-allonnes.fr https://brain-sur-allonnes.fr/fr/ 02 41 52 03 28
CCAS de Doué-en-Anjou	1 Place de Justice de Paix 49 700 Doué-en-Anjou Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi : 9h-12h30 / 14hh-7h30 Samedi : 9h-12h	accueil-ccas@doue-en-anjou.fr 02 41 83 98 46 https://www.doue-en-anjou.fr
CCAS de Bellevigne-les-Châteaux	Place de la Mairie, Chacé 49400 Bellevigne-les-Châteaux Horaires d'ouverture : Lundi : 13h30-17h Mardi - mercredi : 8h30-12h Jeudi : 13h30-17h Vendredi : 8h30-12h Samedi : 10h-12h	ccas@bellevigne-les-chateaux.fr 02 41 52 97 23 https://www.bellevigneleschateaux.fr/
Mairie de Fontevraud-l'Abbaye	1 Pl. des Plantagenets 49590 Fontevraud-l'Abbaye Horaires d'ouverture : Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8h30-12h mercredi: 8h30- 12h /15h-17h	mairie@fontevraud-abbaye.fr 02 41 51 71 21 https://fontevraud-abbaye.fr/
Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire	11 Rue du Maréchal Leclerc 49400 Saumur Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi : 9h–12h30 / 13h30-17h	habitat@saumurvaldeloire.fr 02 41 40 45 56 https://www.saumurvaldeloire.fr/

GUICHETS D'ENREGISTREMENT

Structure	Adresse et horaires d'ouverture	Coordonnées
Saumur Habitat	213 Boulevard Benjamin Delessert 49 412 Saumur Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi: 9h – 12h / 13h30-17h00 /(16H30 le vendredi)	Gestionlocative@saumurhabitat.fr 02 41 83 48 10 http://www.saumurhabitat.fr/
Maine-et-Loire Habitat	13 Rue de Taunay 49700 Doué-la-Fontaine Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi : 8h30–12h30 /14h-17h	Agence.baugeois-saumurois@mlhabitat.fr 02 49 71 12 26 https://www.maineetloire-habitat.fr/
Mairie d'Allonnes	135 rue Albert Pottier 49 650 Allonnes Horaires d'ouverture : Lundi – mardi – jeudi : 9h / 12h –14h –17h30 mercredi – vendredi – samedi : 9h / 12h	mairie@allonnes-49.fr 02 41 52 00 30 https://www.allonnes.fr/
CCAS de Gennes-Val-de-Loire	19 Rue nationale 49350 Gennes-Val-de-Loire Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi : 8h45-12h30/13h45 -17h samedi : 9h - 12h	ccas@gennesvaldeloire.fr 02 41 51 99 79 https://www.gennesvaldeloire.fr/
Mairie de Montreuil-Bellay	2 place de la mairie 49 260 Montreuil-Bellay Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi : 9h-12h / 14h-18h	cabinetmaire@ville-montreuil-bellay.fr Information@montreuil-bellay.fr 02 41 40 17 60 https://www.ville-montreuil-bellay.fr/
Mairie de Longué-Jumelles	1 Place de la Mairie 49160 Longué-Jumelles Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi : 8h-12h / 14h-18h	l.lucien@ville-longuejumelles.fr 02 41 52 57 00 https://www.villedelonguejumelles.fr/
Mairie de Brain-sur-Allonnes	1, place de la mairie 49650 Brain sur Allonnes Horaires d'ouverture Du lundi au samedi :8h30 -12h30	mairie@brain-sur-allonnes.fr 02 41 52 03 28 https://brain-sur-allonnes.fr/fr/

ANNEXE 2 : L'OFFRE DE LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX SUR LE TERRITOIRE DE SAUMUR VAL DE LOIRE AU 1ER JANVIER 2021



Sources : CREHA OUEST
CASVL / Direction de l'Aménagement et de la Cohésion du Territoire/Service habitat/SIG/AOUT 2023

ANNEXE 3 : LE PLAN D'ACTIONS PLURIANNUEL DU PPGD (2024-2029)

Action n° 1 : Constituer et animer le groupe de travail du réseau des services d'accueil et des guichets d'enregistrement	
Calendrier	2024 -> 2029 – rencontres trimestrielles
Partenaires	**Membres du groupe de travail :** • Les membres du SIAL **Pilotage** : pôle Habitat – CA Saumur Val de Loire **Associés en tant que de besoin** : Services de la DDETS, du Département, USH, autres bailleurs sociaux, etc.
Objectifs	– Mettre en place le Service d'Accueil et d'Information du Logement "SIAL", – Organiser la mise en réseau des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement, – Créer un lieu d'échange de pratiques sur l'organisation et le fonctionnement des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement, – Tendre vers une harmonisation des pratiques des lieux d'accueils et des guichets d'enregistrement, – Organiser la gestion partagée, – Développer le rôle d'animation, de coordination et de suivi du réseau par la CA Saumur Val de Loire.
Contenu	– Identifier parmi chaque membre du SIAL le personnel en charge d'informer et d'accueillir les demandeurs et identifier le temps passé par membre du SIAL à ces missions, – Créer une feuille de route pour harmoniser les réponses apportées aux demandeurs qui font la demande d'un rdv personnalisé ou d'un point sur leur dossier, – Construire une liste d'indicateurs pour assurer un suivi de la gestion de la demande et en assurer son recensement par l'ensemble des membres du SIAL (nombre de demandeurs reçus à l'accueil / en rdv personnalisé / par téléphone par an, etc. / typologie des demandeurs reçus / etc.), – Créer un process pour améliorer l'articulation et la coordination entre les communes, les lieux d'accueils, et les lieux d'enregistrement, pour maintenir le relai de proximité que constituent les communes pour les demandeurs.

Action n° 2 : Informer et former les personnels du réseau des services d'accueil et des guichets d'enregistrement	
Calendrier	2024 - > 2029
Partenaires	• Les membres du SIAL • L'USH • Le Créha Ouest **Pilotage** : Pôle Habitat – CA Saumur Val de Loire **Associer en tant que de besoin** : Action Logement Services, services de la DDETS, services du Département, USH, Créha Ouest, ADIL, AURA, associations réalisant les mesures d'accompagnement social, etc.
Objectifs	– Accompagner une montée en expertise de l'ensemble des lieux d'accueils et d'enregistrement, – Disposer d'un socle commun de compétences, – Favoriser l'interconnaissance des acteurs qui facilite la bonne orientation des usagers dans le réseau d'accueil des demandeurs.
Contenu	– Organiser des temps d'information et de formations annuels à destination des personnels des lieux d'accueil et d'enregistrement, – Distinguer les besoins en fonction du niveau des professionnels à former : ○ Des formations à destination des agents d'accueil, ○ Des formations à destination des agents instructeurs (guichets d'enregistrement), ○ Des formations à destination des élus. – Liste des sessions de formations à mettre en œuvre sur la durée du plan : ○ L'utilisation d'imhoweb et du fichier départemental, ○ Le contexte local de la demande de logement social, ○ Les modalités d'accueil, d'information et d'enregistrement harmonisé des demandeurs et le socle commun d'informations aux demandeurs, ○ L'actualité législative et réglementaire en matière de demande, d'offre et d'attribution de logements sociaux, ○ Principes, fonctionnement et fonctionnalité de la plateforme Al'In d'Action Logement Services, ○ Les demandes prioritaires : critères de priorité, modes de labellisation, orientation et traitement des demandes, accompagnement social, etc., ○ Traitement des ménages en difficulté, ○ Utilisation des outils de connaissance du parc de logements (Observatoire Augmenté du Créha Ouest – Observatoire de l'ADIL, etc.), ○ La cotation de la demande de logement et son application sur imhoweb, ○ La relation aux usagers et aux demandeurs / gestion de conflits, etc., ○ Liste non exhaustive : être en capacité de répondre à tout autre besoin exprimé en matière de formation sur les problématiques des lieux d'accueils et guichets d'enregistrement. - Le plan de formation fera l'objet d'un calendrier en fonction des priorisations identifiées

Action n° 3 :	Expérimenter la grille de cotation de la demande locative sociale et assurer son déploiement
Calendrier	2024 : expérimentation A compter de 2025 : déploiement
Partenaires	– Maine-et-Loire Habitat, Saumur Habitat, Podeliha , Groupe Gambetta, Logis Ouest – L'ensemble des communes de la CA Saumur Val de Loire – Action Logement Services – CA Saumur Val de Loire **Pilote :** Pôle Habitat – CA Saumur Val de Loire **Associer en tant que de besoin** : USH et Créha Ouest, Services de l'Etat et du Département
Objectifs	– Assurer le déploiement de la grille de cotation de la demande locative sociale sur le territoire intercommunal après une phase test de 6 mois, – Professionnaliser la chaîne de décision et de rapprochement offre/demande : réduire la part d'appréciation subjective et éviter les éventuelles pratiques discriminatoires, – Assurer une transparence et lisibilité des systèmes de décision en matière d'attribution de logement social, – S'assurer du rôle d'aide à la décision de la grille de cotation auprès des membres des CALEOL, – Conforter le rôle des CALEOL qui reste l'organe de décision pour les attributions, – Garantir les équilibres de peuplement et affirme la politique locale d'attribution, en conciliant les objectifs de droit au logement et de mixité sociale, – Informer et communiquer auprès du public et des demandeurs sur les critères de cotation et de pondération, son positionnement individuel, le délai moyen d'attente constaté pour une typologie et une localisation analogue.
Contenu	– Mettre en œuvre la phase de test de la grille de cotation au 1er semestre 2024 sur les communes de Montreuil-Bellay, de Longué-Jumelles, ainsi que sur le QPV Chemin-Vert Hauts Quartiers à Saumur, pour l'ensemble des bailleurs ayant du patrimoine sur ce quartier et ces communes, – Réunir tous les mois le groupe projet constitué des représentants des communes en phase test, l'ensemble des bailleurs sociaux disposant de patrimoine dans ce quartier / communes, Action Logement Services, l'USH, le Créha Ouest, les services du Département et de l'Etat, – Ajuster si nécessaire le projet de grille de cotation et les éléments de pondération à l'issue de la phase test, – Assurer le déploiement de la grille de cotation à l'ensemble du territoire intercommunal au 1er janvier 2025.

Action n° 4 :	**Construire une offre d'information et de communication adaptée et harmonisée à destination du public, des demandeurs, des personnels membre du réseau du SIAL, des partenaires, ainsi que des décideurs et des élus**
Calendrier	Entre 2024 et 2026
Partenaires	- Créha Ouest - L'ensemble des communes de la CA Saumur Val de Loire - CA Saumur Val de Loire **Pilote :** Pôle Habitat / Service Communication– CA Saumur Val de Loire **Associer en tant que de besoin** : l'ensemble des bailleurs sociaux, Action Logement Services, l'USH, les Services de l'Etat et du Département, etc.
Objectifs	- Produire des supports d'information clairs et lisibles dans le but de favoriser l'accès à l'information des demandeurs, - Améliorer l'information du public, des demandeurs, des personnels membre du réseau du SIAL, des partenaires, ainsi que des décideurs et des élus, - Organiser une communication harmonisée sur la cotation de la demande de logement.
Contenu	**Communication à destination des usagers, des demandeurs et des partenaires :** - Elaborer une plaquette d'information sur " la demande de logement social sur la CA Saumur Val de Loire ", - La plaquette d'information aux demandeurs sera disponible : ○ En ligne, sur le site internet de la Communauté d'Agglomération ○ En ligne, sur le site internet des communes ○ Dans les Mairies de toutes les communes et lieux d'enregistrement ○ Les journaux locaux et gazettes communales pourront également se faire le relais de cette plaquette. - Mettre en place sur le site de la CA Saumur Val de Loire une page dédiée au logement social et à l'information au demandeur ainsi qu'une Foire aux Questions (FAQ) - Mettre en place sur le site des communes et des bailleurs sociaux un lien de redirection vers la section dédiée au logement social du site internet de l'agglomération **Communication à destination des communes non labellisées** - Créer un guide à destination des agents d'accueil **Communication à destination des lieux d'accueil et d'enregistrement des demandeurs :** - Créer un guide à destination des agents d'accueil des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement - Créer pour les lieux d'accueils et guichets d'enregistrement un espace dématérialisé en ligne avec des données, des outils, des guides, les plaquettes, etc. **Communication à destination des élus et membres des CALEOLS** - Une plaquette d'information sur la cotation de la demande **Les divers documents seront actualisés :** - Annuellement pour les données présentées sur la page dédiée du site internet - Tous les 3 ans pour les plaquettes d'information (en lien avec l'évaluation triennale du PPGD et/ou lorsque nécessaire, sur le plafond de ressources nécessaire à l'obtention d'un logement, sur le cadre légal et opérationnel régissant l'attribution des logements sociaux et constituera un annuaire des lieux d'accueil et de leurs différents niveaux)

Action n° 5 :	**Assurer une mission de suivi et évaluation des actions du PPGD**
Calendrier	2024 - > 2029
Partenaires	• Créha Ouest • USH • L'ensemble des bailleurs sociaux : Maine-et-Loire Habitat, Saumur Habitat, Podeliha, Groupe Gambetta et Logis Ouest • L'ensemble des communes de la CA Saumur Val de Loire et particulièrement les lieux d'accueils et guichets d'enregistrement • Les services de l'Etat et du Département • Action Logement Services • Le pôle Habitat - CA Saumur Val de Loire **Pilote :** Pôle Habitat / Service Communication– CA Saumur Val de Loire **Associer en tant que de besoin :** ADIL, AURA, Etc.
Objectifs	- Améliorer le service rendu aux demandeurs de logement social, - Garantir une gestion partagée des demandes de logement social, - Proposer des évolutions du plan, - Participer à la production des bilans annuels et triennaux.
Contenu	**Organiser les bilans annuels du PPGD dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement** - Réaliser une évaluation annuelle des lieux d'accueil et guichets d'enregistrement sur la base des indicateurs d'évaluation renseignés au fil de l'eau : ○ Nombre d'entretiens individuels réalisés ○ Nombre d'entretiens individuels réalisés plusieurs fois pour un même ménage et raisons ○ Provenance du demandeur ○ Etc. **Organiser l'évaluation triennale du PPGD dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement** - Réaliser un sondage pour mesurer la satisfaction des demandeurs et des attributaires récents, en partenariat avec les organismes HLM **Organiser la révision du PPGD et son renouvellement** - Réaliser un sondage pour mesurer la satisfaction des demandeurs et des attributaires récents, en partenariat avec les organismes HLM

Action n° 6 :	Renforcer la connaissance partagée du parc social, de son occupation, de la demande et des attributions de logement social
Calendrier	2024 -> 2029
Partenaires	• Créha Ouest • USH • L'ensemble des bailleurs sociaux : Maine-et-Loire Habitat, Saumur Habitat, Podeliha, Groupe Gambetta et Logis Ouest • L'ensemble des communes de la CA Saumur Val de Loire et particulièrement les membres du réseau des SIAL • Les services de l'Etat et du Département • Le pôle Habitat - CA Saumur Val de Loire **Pilote :** Pôle Habitat / Service Communication– CA Saumur Val de Loire **Associer en tant que de besoin :** ADIL, AURA, Etc.
Objectifs	- Construire une connaissance partagée du parc et de l'offre disponible, - Procéder à la qualification du parc social et sa mise à jour, - Organiser le partage des données issues de l'observatoire augmenté, - Contribuer aux bilans et évaluations annuelles et triennales du plan.
Contenu	Le contenu de cette fiche action sera précisée en cours de PPGD

Action n° 7 :	**Etudier l'opportunité d'un travail collaboratif des situations des ménages nécessitant un examen particulier**
Calendrier	2024 -> 2029
Partenaires	• L'ensemble des communes lieux d'accueil et guichets d'enregistrement et les CCAS • Les services de l'Etat et du Département ainsi que les MDS • Services d'accompagnement social des bailleurs sociaux • Le pôle Habitat - CA Saumur Val de Loire / Département -Etat **Pilote :** Pôle Habitat / Service Communication– CA Saumur Val de Loire **Associer en tant que de besoin :** Associations réalisant de l'accompagnement social, acteurs du secteur de l'hébergement, le SIAO et la CAF.
Objectifs	- Identifier et recenser les catégories de ménages les plus fragiles en termes d'accès au parc social sur le territoire, - Apporter des réponses individualisées aux cas bloqués (demandes de mutation bloquée, demande très ancienne justifiée, etc.), et aux ménages nécessitant un examen particulier, - Tendre vers une meilleure fluidité dans les parcours résidentiels.

Contenu	- Améliorer la coordination des moyens et des acteurs pour traiter les situations des ménages justifiant un examen particulier, développer les concertations et améliorer le partage des situations complexes,
	- Intégrer les réflexions en cours au niveau départemental sur la problématique santé mentale / accès et maintien dans le logement, en lien avec les structures d'hébergement et les professionnels du secteur médico-social,
	- Mobiliser en tant que de besoin les dispositifs d'accompagnement : contingent préfectoral, DALO, diagnostics sociaux, mesures d'accompagnement social (ASLL, AVDL, CAF),
	- Améliorer l'efficacité des diagnostics sociaux établis pour :
	  ○ Appuyer les demandes de logement social
	  ○ Contingenter les demandes
	  ○ Mettre en œuvre le droit au logement opposable
	- Etudier l'opportunité de créer une commission interbailleurs locale dédiée à l'examen des situations complexes et/ou bloquées sur le territoire
	  ○ Définir les situations justifiant le recours à cette instance
	  ○ Préciser les processus pour soumettre une situation à la Commission,
	  ○ Etablir le règlement de l'instance.

ANNEXE 4 : LA LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES POUR L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

Extrait des règles déontologiques propres au Département de Maine-et-Loire :

Dans le cadre de la mise en œuvre du dossier unique et en complément des règles générales définies dans la charte déontologique inter-régionale, les partenaires du Maine-et-Loire se sont engagés sur les principes suivants :

- Tronc commun de pièces justificatives sollicitées lors du dépôt des dossiers de demande et numérisées :
    - Pièce d'identité ou titre de séjour,
    - Avis d'imposition,
    - Quittance de loyer ou attestation d'hébergement,
    - Livret de famille ou justificatif de situation familiale,
    - Et justificatifs de ressources.

  Si les partenaires demandent des pièces complémentaires lors de l'instruction des Commissions d'attribution, ou une actualisation des pièces initiales, ils s'engagent également à les numériser.

- Les documents fournis spontanément par le demandeur devront également être numérisés, dans les mêmes conditions que ceux demandés par les bailleurs. Les bailleurs refuseront les documents non autorisés (arrêté du 22 décembre 2020), incomplets, illisibles ainsi que ceux que le demandeur refuserait de voir numérisés.

ANNEXE 5 : Décret n° 2015-524 du 12 mai 2015 relatif au contenu, aux modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs prévu à l'article L. 441-2-8 fixe, pour chacune des actions permettant de mettre en œuvre les orientations mentionnées au même article, la liste des partenaires y contribuant.

Il comporte notamment :

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

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

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

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

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

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

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

8° La liste des situations des demandeurs de logements sociaux qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner ;

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

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

11° Si l'établissement public de coopération intercommunale a initié ou souhaite initier un système de cotation de la demande, son principe, les modalités de sa mise en œuvre et de son évaluation, ainsi que les conditions dans lesquelles le demandeur est informé du délai d'attente prévisionnel de sa demande;
12° Si l'établissement public de coopération intercommunale a initié ou souhaité, conformément à l'article L. 441-2-6, initier un système de location choisie, son principe, les modalités de sa mise en place et de son évaluation ;

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

Il précise celles des mesures qui nécessitent des conventions d'application mentionnées au III de l'article L. 441-2-8, dont au moins l'accord collectif intercommunal mentionné à l'article L. 441-1-1 et, le cas échéant, les modalités d'articulation du plan avec l'accord collectif mentionné à l'article L. 441-1-2.

GLOSSAIRE

ALUR (loi) Loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi du 24 mars 2014)
APL Aide personnalisée au logement
ANRU Agence nationale pour la rénovation urbaine
CAL Commission d'attribution des logements
CALEOL Commission d'attribution des logements et de l'examen de l'occupation des logements
CCH Code de la construction et de l'habitat
CIA Convention intercommunale d'attribution
CIET Convention intercommunale d'équilibre territorial
CIL Conférence Intercommunale du Logement
CUS - Convention d'utilité sociale
DALO - Droit au logement opposable
DDETS Direction départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DDT Direction départementale des territoires
DHUP Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages
ELAN (loi) Loi portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi du 23 novembre 2018)
EPCI Etablissement public de coopération intercommunale
LEC Loi Égalité et citoyenneté (loi du 27 janvier 2017)
LLS Logement locatif social
MOLLE - Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (loi)
NPNRU Nouveau programme national de renouvellement urbain
OLS Organisme de logement social
OPAH Opération programmée d'amélioration de l'habitat
OPH Office public de l'habitat
OPS Occupation du parc social
PDALHPD Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
PIG Programme d'intérêt général
PLAI Prêt locatif aidé d'intégration
PLH Programme local de l'habitat
PLI Prêt locatif intermédiaire
PLS Prêt locatif social
PSLA - Prêt social location accession
PLU Plan local d'urbanisme
PLUi Plan local d'urbanisme intercommunal
PLUS Prêt locatif à usage social
NPNRU Nouveau Programme national de rénovation urbaine
POPS Protocole d'occupation du patrimoine social
PPGD Plan partenarial de gestion de la demande
QPV Quartier prioritaire de la politique de la ville
RPLS Répertoire du patrimoine des logements sociaux
SCoT Schéma de cohérence territoriale
SLS Supplément de loyer de solidarité
SNE Système national d'enregistrement
SRU (loi) Solidarité et renouvellement urbains (loi du 13 décembre 2000)
VEFA Vente en état future d'achèvement