



**LA CHAPELLE
SUR ERDRE**

Nombre de conseillers en exercice : 33
Votants : 26
Abstentions :
Pour : 26
Contre :

Département de Loire-Atlantique

Ville de LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

SÉANCE DU 02 AVRIL 2024

L'an deux mille vingt quatre, le 02 avril à 19 h, le Conseil Municipal, légalement convoqué le 26 mars 2024, s'est réuni salle Édith Piaf à Capellia, sous la présidence de Monsieur Fabrice ROUSSEL, Maire.

Étaient présents :

Fabrice ROUSSEL
Katell ANDROMAQUE
Jean-Noël LEBOSSÉ
Noelle CORNO
Laurent GODET
Muriel DINTHEER
Philippe LE DUAULT
Camille BRANCHEREAU
Laurent BREZAC
Laurence RANNOU
Viviane CAPITAINE

Frédéric CHATELLIER
Denis BRIANT
Anne OLIVIER
Eric NOZAY
Nathalie LEBLANC
Marc FLEURY
Sylvie LAJEANNE
Philippe RODRIGUES
Isabelle LE HEIN
Thérèse TRESPEUCH

formant la majorité des membres en exercice.

Étaient absents excusés :

Claude LEFORT, Jean-Pierre GUYONNAUD, Martin MOTTET, Oscar NAVARRO, Charlotte PERCHER, Erwan BOUVAIS, Annie LE GAL LA SALLE, Christophe BOUVIER-BRAULT, Myriam BASOSILA MBEWA, Christian GUILLEMINÉAU, Bénédicte de LANTIVY, Sébastien ROUSSEL

Avaient donné procuration, conformément à l'article L 2121-20 du Code Général des Collectivités Territoriales :

Claude LEFORT à Fabrice ROUSSEL, Jean-Pierre GUYONNAUD à Muriel DINTHEER, Martin MOTTET à Noelle CORNO, Oscar NAVARRO à Marc FLEURY, Charlotte PERCHER à Laurent GODET

Madame Isabelle LE HEIN a été élue Secrétaire de Séance.

Approbation du nouveau Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information du Demandeur

DL_2024_04_09

Madame RANNOU expose :

Conformément à la loi pour l'Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové (ALUR) du 24 mars 2014, Nantes Métropole a engagé l'élaboration de son Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information du Demandeur par délibération du conseil métropolitain du 29 juin 2015. Le document a été approuvé le 26 juin 2017. D'une durée de 6 ans et couvrant la période 2017-2022, il a été prorogé d'un an en Conseil Métropolitain du 7 avril 2023.

Le projet du renouvellement du plan est soumis à l'avis de l'État, avant d'être approuvé en conseil métropolitain le 27 juin 2024.

Le Plan Partenarial de Gestion s'intègre pleinement dans les orientations de la Conférence Intercommunale du Logement qui en assure la gouvernance. Il définit les orientations destinées à satisfaire le droit à l'information du demandeur et à assurer l'efficacité et l'équité dans la gestion des demandes.

Il a pour objectif de placer le demandeur au cœur de l'instruction de son dossier, de son inscription au fichier commun de la demande jusqu'à l'attribution d'un logement social tout en lui permettant d'en comprendre les différentes étapes. Celui-ci doit pour cela bénéficier de l'ensemble des informations nécessaires afin de mieux appréhender les règles d'attribution et les délais de satisfaction de sa demande. Le demandeur doit pouvoir devenir acteur de sa demande en prenant en compte les informations précises et complètes qui lui seront délivrées et le cas échéant mieux qualifier sa demande.

Le plan repose sur deux axes principaux :

- L'organisation du service d'accueil et d'information des demandeurs

Ce service a pour objectif de délivrer une information homogène et harmonisée sur les processus d'attribution et l'avancement des demandes. Il repose sur un réseau de lieux d'accueil, à la tête duquel est la Maison de l'Habitant, portée par l'Association Départementale d'Information Logement (ADIL) de Loire-Atlantique, qui intègre l'Espace Habitat Social, les communes, les bailleurs sociaux, les services de l'État et Action Logement.

Pour répondre à l'objectif d'information partagée, l'enjeu est d'actualiser le référentiel du SAIDL au regard de la réalité des missions de chacun des partenaires et de leur public cible, afin de permettre une bonne interconnaissance entre lieux d'accueil et une meilleure lisibilité pour le demandeur ; de maintenir un maillage territorial permettant un accès à l'information et au droit de l'ensemble des demandeurs ; d'améliorer la prise en compte des demandeurs les moins autonomes ou à moment de vulnérabilité de leur parcours ; d'animer et de former le réseau d'accueil des demandeurs.

L'autre objectif est d'harmoniser l'information disponible dans le territoire. L'enjeu est de poursuivre l'harmonisation de l'information délivrée et de diversifier les supports de communication en réponse aux différents degrés d'autonomie des demandeurs ; de fluidifier la gestion de la demande via des informations précises et fiables aux demandeurs sur les modalités de dépôt de sa demande, les pièces à fournir, le renvoi vers les bons interlocuteurs ; et d'améliorer l'attractivité des quartiers prioritaires.

- Le dispositif de gestion partagée et la prise en compte des ménages nécessitant un traitement particulier

L'égalité et l'efficacité de traitement des demande et la transparence vis-à-vis des demandeurs reposent sur la gestion partagée de la demande, à travers le fichier commun de la demande, géré et animé par le Centre Régional d'Études pour l'Habitat de l'Ouest (CREHA-Ouest) via l'outil Imhoweb. Ce fichier est en constante évolution, afin d'intégrer les exigences réglementaires, et d'améliorer la qualification de l'offre et la demande. Le plan définit les modalités locales d'enregistrement de la demande, de sélection des candidats et d'attribution des logements, ainsi que le dispositif d'accès au logement social.

Aujourd'hui, l'enjeu est d'actualiser la liste des guichets d'enregistrement en lien avec la réalité des pratiques ; d'homogénéiser des pièces demandées aux différentes étapes du traitement de la demande, en vue d'une meilleure lisibilité et d'une égalité de traitement entre demandeurs ; d'améliorer la prise en charge des pièces déposées de manière crantée, dans une logique de soutenabilité au regard du contexte de hausse sensible de la demande.

L'autre enjeu est d'améliorer la transparence et la lisibilité de ces priorités et du renforcement du contingentement dans le FDLS ; de définir des engagements annuels quantifiés et territorialisés d'attributions dans la convention intercommunale d'attribution et non dans le PPGDLSID ; d'intégrer la gestion en flux des droits de réservation des logements locatifs sociaux.

Le plan comporte le principe et les modalités du système de cotation de la demande, dont la généralisation a été rendue obligatoire par la loi ELAN.

Il précise les membres, le fonctionnement et les missions des commissions partenariales afin de traiter les situations bloquées ou spécifiques.

Conformément aux dispositions des articles L.441-2-8 et R.441-2-11 du CCH, l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion est le résultat d'un travail partagé avec l'ensemble des acteurs de la Conférence Intercommunale du Logement en particulier Nantes Métropole et ses 24 communes, le Préfet de Loire Atlantique, les bailleurs sociaux présents dans le territoire et l'Union Sociale de l'Habitat des Pays de Loire, les associations représentant les locataires, Action Logement et le « Centre Régional d'Études pour l'Habitat de l'Ouest » (CREHA Ouest), association gestionnaire du fichier partagé départemental de la demande locative sociale.

En application des articles du CCH précités, le projet de plan doit être soumis pour avis à la Conférence Intercommunale du Logement, aux communes membres de la Métropole, ainsi qu'au représentant de l'État dans le département.

La Conférence Intercommunale du Logement a émis un avis favorable lors de sa séance du 20 février 2024.

Vu l'avis favorable de la commission Citoyenneté Solidarité réunie le 19 mars 2024,

Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal décide :

- 1. D'EMETTRE un avis favorable au projet de Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information du Demandeur ;**
- 2. DE S'ENGAGER à mobiliser aux côtés de Nantes Métropole et des partenaires de la Conférence Intercommunale du Logement, au regard des compétences qui sont propres à la commune, les moyens d'action nécessaires à la mise en œuvre du Plan Partenarial ;**
- 3. D'AUTORISER Monsieur le Maire à prendre toute mesure nécessaire à l'exécution de la présente délibération.**

Le Conseil Municipal approuve ces propositions à l'unanimité.

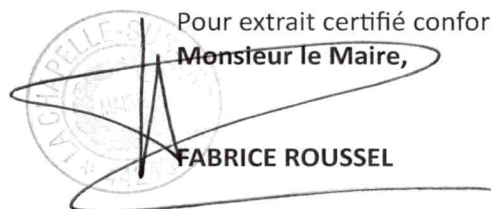
Pour extrait certifié conforme,
La secrétaire de séance

ISABELLE LE HEIN



Pour extrait certifié conforme,
Monsieur le Maire,

FABRICE ROUSSEL



Plan Partenarial de Gestion

de la Demande Locative Sociale
et d'Information du Demandeur

2024-2029

SOMMAIRE

P.3 INTRODUCTION

P.6 BILAN DU PPGDLSID 2017-2022

P.14 OBJECTIFS 2024-2029

1. LA GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE

2. LE DÉPÔT ET L'ENREGISTREMENT DES PIÈCES

3. L'INFORMATION DES DEMANDEURS

4. L'ACCUEIL DES DEMANDEURS

5. L'INTÉGRATION DE LA COTATION

6. LA PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS NÉCESSITANT UN TRAITEMENT PARTICULIER

7. LA GESTION DES DEMANDES DE MUTATIONS INTERNES

8. LA QUALIFICATION DE L'OFFRE

9. LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOCATION ACTIVE

P.31 PROGRAMME D' ACTIONS 2024-2029

P.36 ANNEXES

1. La grille de cotation

2. La liste des lieux d'accueil du SAIDL et des guichets d'enregistrement

INTRODUCTION

La politique d'attributions métropolitaine

Proposer un logement adapté aux besoins et aux ressources de chacun et permettre des parcours résidentiels dans l'ensemble du territoire métropolitain constituent une priorité pour Nantes Métropole.

La politique métropolitaine en faveur du logement social, avec des objectifs de production élevés et une politique de rénovation urbaine ambitieuse ont pour ambition d'y contribuer, tout autant que la définition de priorités partagées à l'échelle de la Métropole en matière d'attributions.

Avec un parc de plus de 63 300 logements locatifs sociaux et une demande locative de 37 294 demandeurs au 1^{er} janvier 2023, les questions de transparence de l'information pour le demandeur, d'efficacité et d'équité dans la gestion des demandes constituent des enjeux majeurs pour une Métropole juste et solidaire.

Ces enjeux partagés sont au cœur des réflexions menées par la Métropole et ses partenaires dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement, mise en place en 2016

Un contexte de tension accrue sur le logement social

Le renouvellement du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information du Demandeur (PPGDLSID) s'est inscrit dans un contexte de tension accrue sur le logement social, l'écart entre demandes et attributions ne cessant de se creuser. En 2022, on comptait ainsi 5 930 attributions contre 6 866 en 2015, et 37 294 demandeurs contre 28 547 au 1^{er} janvier 2016. Le taux de satisfaction a chuté sur la période récente, passant de 19,4 % en 2019 à 15,9 % en 2022. Le délai moyen d'attribution est aussi plus long : en 2022, celui-ci était de 24,7 mois (contre 22,4 mois à l'échelle départementale) quand il était de 18 mois en 2018.

La démarche suivie pour le renouvellement

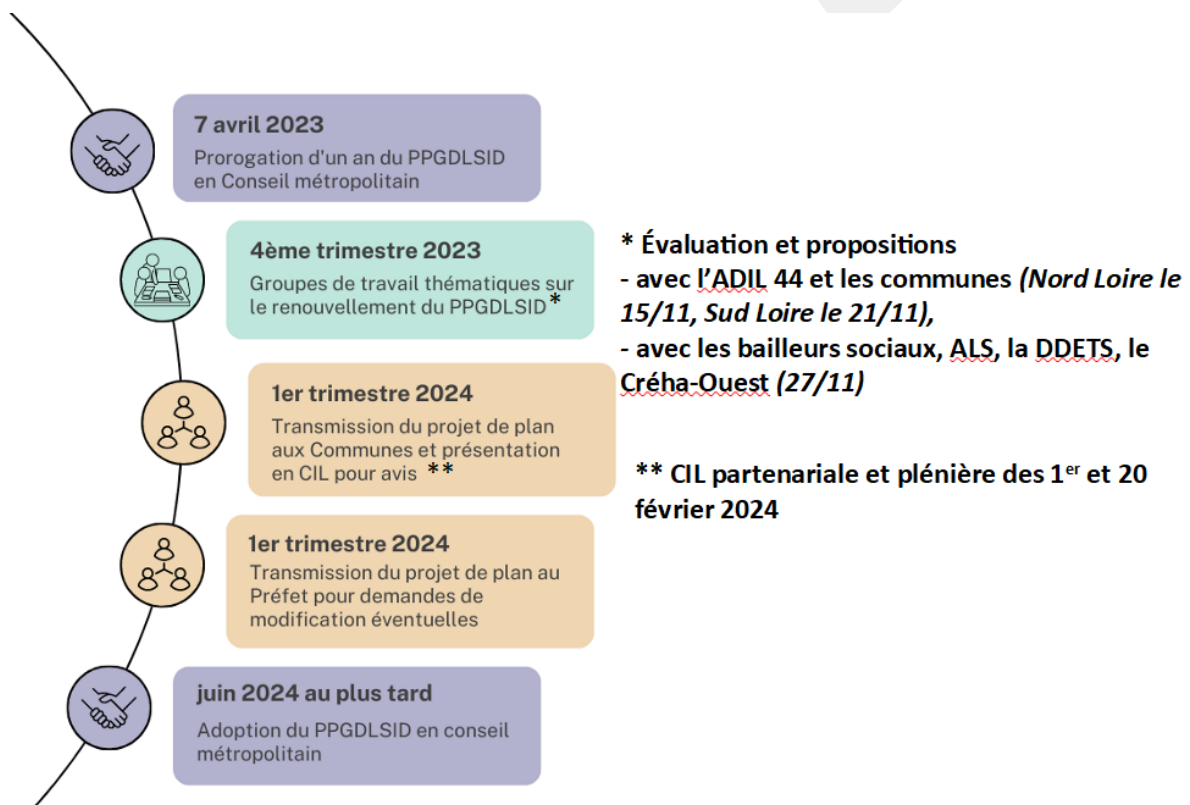
La procédure d'élaboration du précédent PPGDLSID de Nantes Métropole a été engagée par délibération du conseil métropolitain du 29 juin 2015. Le document a été approuvé le 26 juin 2017. D'une durée de 6 ans et couvrant la période 2017-2022, il a été prorogé d'un an en Conseil Métropolitain du 7 avril 2023.

Son renouvellement en 2023 a fait l'objet de 3 ateliers co-animés par l'Association Départementale d'Information Logement (ADIL) de Loire-Atlantique et Nantes Métropole. Ceux-ci ont eu pour objectifs le bilan partagé de la mise en œuvre du document existant et le partage des enjeux présidant la mise à jour de son programme d'actions pour la période 2024-2029 :

- Avec les Communes du Nord Loire le 15 novembre 2023 ;

- Avec les Communes du Sud Loire le 21 novembre 2023 ;
- Avec les Communes, les bailleurs sociaux volontaires présents dans le territoire (Nantes Métropole Habitat, Harmonie Habitat, Habitat 44, CDC Habitat, Aiguillon Construction), Action Logement Services, l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) des Pays de la Loire, le Centre Régional d'études pour l'Habitat de l'Ouest (CREHA-Ouest), gestionnaire du fichier partagé départemental de la demande locative sociale, le 27 novembre 2023. Des échanges avec la DDETS ont également eu lieu en parallèle.

Un questionnaire a été transmis préalablement aux 24 Communes (22 répondants) courant été 2023 afin d'établir un état des lieux partagé des pratiques d'accueil et d'information des demandeurs.



Le projet de plan est soumis à l'avis de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) de Nantes Métropole le 20 février 2024 puis à l'avis des communes membres de la Métropole et à l'avis de l'État, avant d'être approuvé en conseil métropolitain le 27 juin 2024.

Les contours réglementaires du document

La loi ALUR prévoit pour les territoires dotés d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) l'élaboration d'un PPGDLSID, qui définit les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et à satisfaire le droit à l'information, en fonction des besoins en logement social et des circonstances locales.

D'une durée de 6 ans, il contient (articles L441-2-8 et R441-2-10 du CCH) :

1. Les modalités locales d'enregistrement de la demande 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 et la détermination des responsables de cette réception ;
3. Les fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande, les modalités de son pilotage¹ ;
4. Les modalités de qualification de l'offre de logements sociaux, les indicateurs utilisés, l'échelle géographique à laquelle elle 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 ;
6. Les règles communes relatives au contenu de l'information délivrée à l'article R441-2-17 et aux modalités de délivrance de celle-ci aux demandeurs² ;
7. La configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du service d'information et d'accueil du demandeur (SIAD) et les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs :
 - les missions minimales qu'ils doivent remplir ;
 - la liste des organismes et services, en précisant s'ils sont ou non en outre guichet d'enregistrement des demandes ;
 - les missions particulières que doivent remplir le ou les lieux d'accueil communs prévus au deuxième alinéa du I de l'article L441-2-8, en précisant s'ils sont ou non en outre des guichets d'enregistrement ;
8. La liste des situations des demandeurs 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 ;
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 ;
11. Le principe et les modalités du système de cotation de la demande ;
12. Si l'EPCI a souhaité initier un système de location voulue conformément à l'article L.441-2-8, son principe, son champ d'application, les modalités de prise en compte des choix des demandeurs exprimés via le dispositif et les modalités de sa mise en œuvre et de son évaluation ;
13. Si l'EPCI a souhaité la participation à titre expérimental de personnes morales soumises à la loi n°70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce, à la collecte et à la diffusion d'informations sur l'offre de logements disponibles, le principe, les modalités de cette participation, la durée de l'expérimentation et les modalités de son évaluation.

1 Ainsi que le calendrier de la signature de la convention mentionnée au L441-2-7 et de la mise en place effective du dispositif

2 Informations contenues dans la demande, modalités d'obtention des informations relatives à l'état de la demande, cotation, critère prioritaire, décision de la CAL, conséquences du refus, caractéristiques du parc et niveau de satisfaction

BILAN DU PPGDLSID 2017-2022

Axe I. Le service d'accueil, d'information et d'accompagnement des demandeurs de logement social

1. L'organisation du service d'accueil et d'information des demandeurs

Bilan et état des lieux 2023

La mise en œuvre du premier PPGDLSID de Nantes Métropole a permis la mise en place du service d'accueil et d'information des demandeurs de logement social (SAIDL) métropolitain. Afin de renforcer l'égalité de traitement des demandeurs dans l'ensemble du territoire, la Métropole et ses partenaires ont choisi de s'appuyer sur l'ensemble des lieux d'accueil existants dans le territoire et à les structurer en réseau : la Maison de l'Habitant, les Communes, les bailleurs sociaux, la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), et enfin Action Logement Services (ALS).

En 2023, l'état des lieux est le suivant :

- L'Espace Habitat Social (EHS) de l'Association Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) créé depuis 1997 accueille les demandeurs de logements sociaux au sein de la Maison de l'Habitant depuis le 5 avril 2017 et est devenu « tête de réseau ». A ce titre, il a pour rôle de fluidifier l'information entre les différents lieux d'accueil et d'animer le réseau.
- Les 24 Communes, comptent toutes un lieu d'accueil et d'information des demandeurs, qu'il soit téléphonique et/ou physique, assuré par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), un service logement ou l'accueil de la mairie. Elles constituent un maillage territorial et un réseau de proximité gage de réponse à tous les demandeurs, indépendamment de leur lieu d'habitation.
- Les bailleurs sociaux, via leurs sièges sociaux et leurs agences, accueillent aussi des demandeurs. Un numéro d'appel unique commun à tous les bailleurs, réceptionné à l'EHS, a été mis en place depuis 2015.
- ALS informe les demandeurs via un accueil physique au sein de son agence et une plateforme téléphonique nationale. En outre, une permanence hebdomadaire d'une demi-journée d'accompagnement au numérique est proposée sur rendez-vous pour les personnes qui se sont déplacées à l'agence et qui ont besoin d'être accompagnées et aidées sur la pratique de la numérisation.
- Enfin, la DDETS assure deux permanences téléphoniques (deux lignes distinctes), l'une pour le Contingent Préfectoral (CP), l'autre pour le DALO, deux fois par semaine.

Le premier PPGDLSID a établi un référentiel en 3 niveaux pour le SAIDL, en fonction du type d'information disponible et du niveau d'accompagnement proposé dans les différents lieux d'accueil, le niveau 3 correspondant au niveau le plus soutenu. En avril 2021, le positionnement des lieux d'accueil dans le référentiel disponible était le suivant :

Niveau	Communes	Bailleurs sociaux	Autres lieux d'accueil
1 « Accueillir et Orienter » - Informations : règles générales d'accès au parc social, démarches en ligne, confirmation au demandeur qu'il a une demande enregistrée - Transmission de documents (CERFA, chemise, liste des guichets d'enregistrement) - Réception des dossiers et transmission pour enregistrement à l'Espace de l'Habitat Social - Réorientation vers une autre structure si besoin d'accompagnement social - Orientation vers niveau 2	Mauves-sur-Loire Carquefou Thouaré-sur-Loire Sainte-Luce-sur-Loire Basse-Goulaine Saint-Jean-de-Boiseau Indre La Montagne Brains Saint-Léger-les-Vignes Saint-Aignan-de-Grand-Lieu	CIF ICF Gambetta Locatif	
2 « Conseiller et informer » - Informations : parc de logements, processus d'instruction des demandes, information sur les priorités partagées définies par la Conférence Intercommunale du Logement, information sur le rôle d'Actions Logement Service, état d'avancement du dossier du demandeur - Réception de tout demandeur qui le souhaite et accompagnement à la qualification de sa demande - Orientation vers niveau 3 si critères de contingentement respectés, qualification de sa demande	La Chapelle-sur-Erdre Orvault Sautron Couëron Bouaye Rezé Les Sorinières Vertou Saint-Sébastien-sur-Loire Nantes Saint-Herblain	Harmonie Habitat Atlantique Habitations La Nantaise d'Habitations Logi-Ouest CDC Habitat Aiguillon Construction Nantes Métropole Habitat Habitat 44	DDETS
3 « Accompagner » - Informations : présentation de tous les secteurs géographiques et produits de logement aidé, des potentialités des quartiers prioritaires - Accueil de tout demandeur qui le souhaite dans les 2 mois après enregistrement, accompagnement dans le remplissage du formulaire, qualification de la demande si critères de contingentement respectés - Réorientation vers une autre structure des demandeurs pour qui le logement social n'est pas adapté - Accompagnement au parcours résidentiel hors du parc social	Bouguenais		EHS de la Maison de l'Habitant ALS

Il ressort du bilan partagé avec les partenaires que :

- d'une part ce référentiel est faiblement approprié, certains ne connaissant pas son existence et donc le niveau sur lequel ils sont positionnés ;
- d'autre part, il ne correspond pas à la réalité des missions exercées par chacun, certaines communes pouvant par exemple proposer un accompagnement supérieur à ce qui y est indiqué.

En outre, si tous les partenaires donnent un premier niveau d'information à l'ensemble des demandeurs, l'accompagnement proposé par chacun, à l'exception de l'EHS qui accueille de manière équivalente tous les demandeurs, est plus poussé pour leurs publics cibles, et à savoir :

- Pour les communes : la tension sur la demande contribue à ce que l'accompagnement des publics soit recentré sur les ménages relevant des critères de priorité Ville ;
- Pour les bailleurs : seules les demandes de mutation interne font l'objet d'un accompagnement spécifique, pas les primo-demandeurs, qui sont accueillis par l'EHS en lien avec le redéploiement de ses missions ;
- Pour ALS : l'agence accompagne les ménages ALS dans la création d'un compte sur la plateforme Al'in.
- Pour la DDETS : les deux permanences téléphoniques assurées deux fois par semaine (l'une pour le DALO, l'autre pour le CP) concernent en majorité des demandeurs ou travailleurs sociaux souhaitant avoir des informations sur une demande de labellisation en cours d'instruction ou sur l'échéance à laquelle un logement pourra être attribué suite à une labellisation.

Enfin, les partenaires font état d'un afflux des demandes auprès des Espaces Départementaux des Solidarités (EDS), notamment de la part des demandeurs les plus fragiles. Les Communes partagent le constat d'une carence pour l'accueil de ce public, et un questionnement autour des prestations pouvant être réalisées par les Espaces France Services notamment autour de l'accueil informatique.

Enjeux pour le prochain plan

- Actualisation du référentiel du SAIDL au regard de la réalité des missions de chacun des partenaires et de leur public cible, afin de permettre une bonne interconnaissance entre lieux d'accueil et une meilleure lisibilité pour le demandeur ;
- Maintien d'un maillage territorial permettant un accès à l'information et au droit de l'ensemble des demandeurs ;
- Amélioration de la prise en compte des demandeurs les moins autonomes (peu familiers avec le langage administratif, sans équipement informatique, maîtrisant mal le français...) ou à un moment de vulnérabilité de leur parcours ;
- Animation et formation du réseau d'accueil des demandeurs.

2. Harmoniser l'information disponible dans le territoire

Bilan et état des lieux 2023

Le premier PPGDLSID listait les informations délivrées par les lieux d'accueil en fonction de leur niveau dans le référentiel, en poursuivant plusieurs objectifs : l'harmonisation de l'information, la simplification des démarches du demandeur, la qualification de sa demande, la contribution à l'attractivité du territoire.

Il s'agit d'informations relevant de 3 niveaux :

- informations générales d'ordre « national » : règles générales d'accès au logement social ; modalités de dépôt de la demande et pièces justificatives pouvant être exigées ;
- informations locales : liste des guichets d'enregistrement / des lieux d'accueil, procédures applicables sur l'EPCI, personnes morales intervenant dans le processus d'attributions (réservataires et bailleurs sociaux), critères de priorité applicables, caractéristiques du parc social et localisation du parc social, niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire, délai d'attente moyen selon les secteurs géographiques et les types de logement, délai d'attente anormalement long, délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après enregistrement.
- informations individuelles pour le demandeur : informations contenues dans sa demande enregistrée, principales étapes du traitement de sa demande.

Plusieurs supports étaient ciblés : sites Internet (demandelogement44.fr, Nantes Métropole, ADIL 44, partenaires du PPGDLSID), formats papier (« chemise 44 », supports d'information départemental et métropolitain).

En 2023, il ressort du bilan partagé que les lieux d'accueil délivrent un socle commun d'informations, et ce indépendamment de leur niveau dans le référentiel. Celui-ci comprend a minima : les règles générales d'accès au parc social, les modalités de dépôt et d'enregistrement des demandes, la présentation des démarches en ligne. Les lieux d'accueil délivrent en outre en main propre le formulaire Cerfa. La base de connaissances de l'ADIL constitue un espace documentaire de ressources en ligne pour les professionnels (bailleurs, EPCI, communes).

Ce socle commun s'accompagne d'informations délivrées propres à chacun des partenaires :

- Pour les Communes : présentation du processus d'instruction des demandes, du parc de logements situés sur la commune, le cas échéant les critères de priorité Ville. Les Communes indiquent solliciter principalement l'ADIL quand elles recherchent des informations, puis le CREHA-Ouest, ALS et la DDETS.
- Pour les bailleurs : présentation du processus d'instruction des demandes, de l'état d'avancement du dossier du demandeur, voire pour certains la location active et la présentation des QPV ;
- Pour ALS : présentation des critères de contingentement, de la plateforme AL'in ;
- Pour la DDETS : présentation des critères contingentement, de l'état d'avancement du contingentement et du dossier du demandeur ;
- Pour l'EHS : un spectre d'informations délivrées plus large, tenant aux missions de la Maison de l'Habitant, qui centralise dans un même lieu plusieurs services d'information et de conseil aux particuliers pour toute question en matière de logement et d'habitat sur la métropole nantaise.

Globalement, il paraît peut pertinent de conserver les priorités partagées de la CIL comme informations à relayer auprès des demandeurs.

Enjeux pour le prochain plan

- Poursuite de l'harmonisation de l'information délivrée et diversification des supports de communication en réponse aux différents degrés d'autonomie des demandeurs ;

- Fluidité de la gestion de la demande via des informations précises et fiables aux demandeurs sur les modalités de dépôt de sa demande, les pièces à fournir, le renvoi vers les bons interlocuteurs ;
- Amélioration de l'attractivité des quartiers prioritaires.

projet

Axe 2. Dispositif de gestion partagée et prise en compte des ménages nécessitant un traitement particulier

1. Les modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social

Bilan et état des lieux 2023

Nantes Métropole adhère au dispositif de gestion partagée de la demande à l'échelle du département depuis 1999. Géré par le CREHA-Ouest via l'outil Imhoweb, il permet l'enregistrement et la centralisation de l'offre et de la demande de logement social. Il a été désigné comme système d'enregistrement des demandes de logement social en lieu et place du système national d'enregistrement (SNE) par arrêté préfectoral du 30 septembre 2019. Il a su progresser pour répondre régulièrement aux obligations réglementaires.

Le précédent PPGDLSID répertoriait 52 lieux d'enregistrement : 18 communes, 6 collecteurs ALS, 26 lieux portés par des bailleurs sociaux, l'EHS. Leurs missions sont les suivantes :

- Enregistrement des dossiers et numérisation des documents nécessaires au dépôt ;
- Modification des dossiers de demandeurs ;
- Renouvellement des dossiers.

En 2023, le dépôt des demandes auprès des lieux d'accueil représente une demande sur 3, et concerne plus particulièrement les demandeurs les moins autonomes ou ayant besoin d'un accompagnement particulier à un moment de vulnérabilité dans leur parcours.

Le dépôt des demandes en ligne, sur le site demandelogement44.fr, progresse quant à lui. Celles-ci représentaient 67 % des demandes créées entre janvier et octobre 2023, contre 64 % pour les demandes en cours. Il est précisé néanmoins que ces demandes sont validées par l'EHS quotidiennement avant intégration à Imhoweb afin de s'assurer de la recevabilité de la pièce d'identité du demandeur.

S'agissant de la fonction de guichet enregistreur, il ressort du bilan partagé que :

- Au niveau des Communes : la majorité d'entre elles enregistrent les demandes et justificatifs, les autres les réceptionnant et les transmettant à l'EHS pour enregistrement. Le contexte de tension sur la demande et de hausse des sollicitations d'enregistrement a amené certaines Communes à resserrer l'enregistrement sur les demandes relevant des priorités Ville, en réorientant les autres vers l'EHS. A noter aussi s'agissant du contingentement qu'une diversité de pratiques cohabitent, certaines demandant un dossier complet dès son instruction, d'autres non.
- Au niveau d'ALS : ALS prend en charge l'enregistrement des demandes relevant de son contingent, et pour les rares fois où l'agence réceptionne les demandes d'autres demandeurs, les transmet à l'EHS pour enregistrement. Le demandeur doit déposer un dossier complet, comprenant notamment les pièces périssables, afin de pouvoir obtenir l'éligibilité ALS et s'inscrire sur la plateforme AL'in.
- Au niveau des bailleurs, les pratiques sont hétérogènes. De manière générale, le demandeur est renvoyé vers les démarches en ligne ou vers l'EHS. Pour les demandeurs de mutation, tous les bailleurs ne procèdent pas nécessairement à la mise à jour du dossier de demande ou à

l'enregistrement des justificatifs suite à l'entretien. Certains transmettent les pièces à l'EHS pour intégration dans la demande de mutation.

- La DDETS réceptionne uniquement les pièces justificatives nécessaires aux instructions pour le CP et DALO. Elle ne modifie pas la demande ni n'enregistre de justificatif, la seule intervention sur la demande consiste à inscrire le CP et à le retirer.
- Enfin, l'EHS effectue les mises à jour, réalise les demandes de renouvellement et d'annulation, assure l'enregistrement de toutes les demandes, édite le récépissé de dépôt de la demande. L'EHS assure la numérisation des justificatifs déposés selon une liste limitative partagée avec les bailleurs, dont les pièces périssables ne font pas partie. L'EHS vérifie toutefois les informations contenues dans la demande sur la base de ces dernières et la mettent à jour si besoin.

S'agissant des pièces demandées par les bailleurs sociaux pour l'instruction de la demande, il ressort un besoin de systématiser deux pratiques : demande des pièces avant le passage en CALEOL, numérisation des pièces des candidats arrivés en rang 2 et 3.

Enjeux pour le prochain plan

- Actualisation de la liste des guichets d'enregistrement en lien avec la réalité des pratiques ;
- Homogénéisation des pièces demandées aux différentes étapes du traitement de la demande, en vue d'une meilleure lisibilité et d'une égalité de traitement entre demandeurs ;
- Amélioration de la prise en charge des pièces déposées de manière crantée, dans une logique de soutenabilité au regard du contexte de hausse sensible de la demande.

2. Le dispositif d'accès au logement social

Bilan et état des lieux 2023

Le précédent plan indique les deux dispositifs sur lesquels repose le système d'accès au logement social. Il s'agit tout d'abord du dispositif de droit commun autour de quatre filières (communale, ALS, fctionnaires, bailleurs sociaux), qui repose sur des priorités propres aux partenaires, dans le respect des orientations de la CIL.

L'enjeu posé est celui de l'amélioration de la transparence et de la lisibilité de ces priorités et du renforcement du contingentement dans le FDLS. Sur ce point, s'agissant de la filière communale, il ressort du bilan partagé que les publics cibles ou ordres de priorité sont, en 2023, définis partiellement selon les communes. S'agissant d'ALS, il est à noter le lancement en juillet 2020 de la plateforme Al'in, qui regroupe toutes les offres de logement proposées par les organismes bailleurs à ALS, et désormais interfacée à Imhoweb.

La loi ELAN du 23 novembre 2018 prévoit la généralisation de la gestion en flux des contingents de réservation des logements locatifs sociaux. En permettant une plus grande souplesse et une plus grande fluidité dans l'orientation des logements vers tel ou tel public, ou tel ou tel réservataire, le passage à la gestion en flux représente une opportunité pour mieux atteindre les objectifs de mixité sociale et d'équité territoriale. Nantes Métropole a mené courant 2023 une démarche partenariale visant à inscrire la gestion en flux dans la politique d'attribution partagée localement et un cadre concerté.

Il s'agit ensuite des priorités partagées portant sur les ménages prioritaires dans le cadre de l'Accord Collectif Intercommunal (ménages relevant du CP, demandeurs de mutation avec problématiques prioritaires, ménages nécessitant un relogement lié aux opérations de renouvellement urbain, ménage du 1^{er} quartile). L'objectif partagé par l'ensemble des partenaires de la CIL pour ces ménages est celui de 25 % des attributions réalisées par les bailleurs sociaux, les communes et ALS, auquel s'ajoute l'ensemble du contingent préfectoral.

Le précédent plan prévoyait une codification partagée pour le repérage de ces ménages dans le FDLS. Celle-ci est effective aujourd'hui et permet un suivi régulier des attributions aux ménages prioritaires de la métropole dans leurs différentes composantes.

Enjeux pour le prochain plan

- Dans une logique de lisibilité et de complémentarité entre les deux documents, définition des engagements annuels quantifiés et territorialisés d'attributions dans la convention intercommunale d'attribution (contenu de l'accord collectif intercommunal et de la convention d'équilibre territorial) et non dans le PPGDLSID ;
- Intégration de la gestion en flux des droits de réservation des logements locatifs sociaux ;
- Pour le contingent Nantes Métropole/Ville, systématisation de l'identification des ménages dans le FDLS et définition partagée de critères de priorité ;
- Homogénéisation des éligibilités et priorités dans le FDLS.

3. La sélection des candidats et l'attribution du logement

Bilan et état des lieux 2023

Dans le précédent PPGDLSID, les partenaires s'engagent à proposer des candidats en adéquation avec les objectifs de la CIL et l'équilibre d'occupation sociale des programmes, cette étape devant s'appuyer sur des pratiques partenariales renforcées afin d'assurer une fluidification des attributions. L'harmonisation des approches entre les Commissions d'Attribution des Logements, souveraines dans le processus d'attribution, doit garantir la transparence et l'équité de traitement entre les demandeurs.

La loi ELAN du 23 novembre 2018 est venue compléter cette approche, en rendant la mise en place du système de la cotation de la demande et son inscription dans le PPGD obligatoire pour certains Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), dont Nantes Métropole fait partie. La mise en place de la cotation a pour objectifs une meilleure information du demandeur et une plus forte transparence, ainsi qu'un appui à la décision dans la réalisation des objectifs de mixité. Nantes Métropole a travaillé avec ses partenaires depuis 2021 à la mise en place du système de cotation. Sa mise en œuvre est effective depuis le 2 octobre 2023.

Enjeux pour le prochain plan

- Intégration de la cotation de la demande.

4. La prise en compte des situations nécessitant un traitement particulier

Bilan et état des lieux 2023

Le précédent PPGDLSID répertorie les 3 commissions partenariales qui concernent le territoire métropolitain dont le rôle est le traitement des situations bloquées ou spécifiques :

- La commission inter-bailleurs animée par la DDETS dans le cadre de la gestion du CP ;
- La commission inter-bailleurs du dispositifs « parcours résidentiels » qui traite des situations de mutations prioritaires, désormais dénommé comité technique du dispositif « Mutations inter-bailleurs » ;
- Les commissions de relogement des ménages relevant d'opération de renouvellement urbain.

Enjeux pour le prochain plan

- Actualisation des membres, du fonctionnement et des missions des commissions partenariales.

OBJECTIFS 2024-2029

1. LA GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE

Le fichier partagé de la demande

Nantes Métropole adhère au fichier partagé de la demande locative sociale (FDLS) de Loire-Atlantique. Celui-ci est administré et géré par le centre régional d'études pour l'habitat de l'Ouest (CREHA Ouest) au titre de gestionnaire territorial. Le FDLS se substitue au système national d'enregistrement de la demande (SNE). Il fait l'objet d'une mise en conformité au cahier des charges national des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social (STPA). Il est agréé en tant que tel par arrêté préfectoral.

Le FDLS permet la gestion partagée de la demande entre les bailleurs, l'État, les collectivités territoriales, Action Logement, de l'enregistrement de la demande à l'attribution du logement. Son rôle est de :

- Assurer l'enregistrement de la totalité de la demande de logements HLM, en éliminant les doubles comptes ;
- Faciliter les démarches des demandeurs ;
- Attribuer un numéro unique et de permettre le partage de ces demandes entre tous les bailleurs sociaux du département ;
- Faciliter pour les bailleurs, la préparation des propositions faites aux demandeurs en vue de l'attribution des logements ;
- Opérer un suivi de la demande et des attributions et en particulier des conditions de satisfaction des besoins des ménages fragiles, et d'offrir ainsi une source d'informations et de statistiques permettant de mieux connaître le marché du logement locatif social, et ainsi de calibrer la programmation dans la métropole, construire les orientations et le programme de travail annuel de la CIL.

Une convention a été passée entre le préfet de région, l'Union Sociale pour l'habitat des Pays de la Loire (USH) et le CREHA Ouest qui a pour objet de définir les principes communs de la gestion du numéro unique d'enregistrement, dans le cadre de la mise en œuvre du système particulier de traitement automatisé en Pays de la Loire, les modalités d'accès aux données nominatives et statistiques des différents fichiers départementaux de la région et de définir les modalités de gouvernance entre les partenaires.

Le CREHA Ouest est un organisme partenarial, de statut associatif, émanant du mouvement HLM. Il regroupe initialement l'USH, les associations régionales HLM Bretagne et Pays de la Loire, les associations départementales HLM Bretagne, l'ensemble des bailleurs sociaux et Action logement

Services. Il s'est engagé dans la mise en œuvre d'un projet stratégique 2020-2024 visant notamment la modernisation et l'amélioration des services existants (Imhoweb, Observatoire augmenté, Modules de formation...), mais également une meilleure représentativité des collectivités et intercommunalités dans la gouvernance pour répondre à l'expression de leurs besoins spécifiques.

Pour Nantes Métropole, il s'agit d'améliorer les outils de pilotage des politiques de peuplement et d'attributions. Le CREHA Ouest a notamment accompagné le déploiement au niveau local des dernières évolutions réglementaires, à l'image de l'élaboration et la mise en phase test de la grille de cotation, ou encore de la définition des modes de gestion du contingent métropolitain dans le cadre du passage à la gestion en flux des droits de réservation.

Le CREHA Ouest a soumis à son assemblée générale extraordinaire du 11 octobre 2022 une modification de ses statuts effective dès le début 2023, intégrant notamment la création d'un collège des collectivités. Par délibération du Conseil métropolitain du 10 février 2023, Nantes Métropole a décidé de solliciter l'adhésion au CREHA Ouest et de porter sa candidature pour intégrer le collège des collectivités et siéger au sein des instances (AG, CA).

Les informations partagées

- Les informations partagées par les acteurs du traitement de la demande sont les suivantes :
- Les informations transmises par le demandeur (enregistrement, modification de sa demande, pièces justificatives) et rectifications apportées par un intervenant habilité ;
- Le cas échéant : le caractère prioritaire de la demande (DALO, PDALHPD...), le(s) contingent(s) de réservations ;
- La demande de pièces ou d'informations ;
- La désignation du demandeur sur un logement déterminé en vue de la présentation en CALEOL ;
- L'inscription du dossier en CALEOL et son examen. Le cas échéant, visite du logement (visite proposée, effectuée) ;
- La décision de la CALEOL ;
- Le motif qualifié du refus du demandeur ;
- La date de signature du bail.

Ces informations sont disponibles dans le FDLS, dans l'onglet « Historique » de la demande de logement, elles sont datées et leurs auteurs identifiés.

Les formations des lieux d'accueil

Les lieux d'accueil perfectionnent régulièrement leur usage du FDLS. Nantes Métropole propose régulièrement aux agents communaux des formations à l'usage d'Imhoweb par le CREHA-Ouest, dès lors qu'il s'agit d'accompagner la mise en œuvre d'évolutions réglementaires.

2. LE DÉPÔT ET L'ENREGISTREMENT DES PIÈCES

Les objectifs retenus sont les suivants :

- Garantir la soutenabilité, pour l'ensemble des guichets d'enregistrement, des modalités locales de dépôt et d'enregistrement des dossiers de demande et pièces justificatives ;
- Favoriser une égalité de traitement entre demandeurs quels que soient leur contingent et la modalité de dépôt de leur demande ;
- Garantir une lisibilité du processus d'instruction pour le demandeur, en lui évitant d'être sollicité par un service enregistreur pour des pièces qu'il aurait déjà fournies à un autre service ;
- Favoriser une meilleure qualification de la demande.

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 « demandelogement44.fr ».

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

Les modalités locales d'enregistrement

Les guichets d'enregistrement physiques existants sur le territoire de Nantes Métropole sont de deux types :

- Les « guichets d'enregistrement relai », dont les missions sont la réception des dossiers de demande et des pièces justificatives, pour transmission à l'Espace Habitat Social (EHS) de la Maison de l'Habitant ;
- Les « guichets d'enregistrement accompagnateur », dont les missions sont l'enregistrement des dossiers de demande et la numérisation des pièces justificatives, la modification et le renouvellement des dossiers de demandeurs.

Ils sont répartis comme suit :

- L'EHS, « guichet d'enregistrement accompagnateur », qui enregistre toute demande portant sur l'une des communes de Nantes Métropole et valide les demandes créées en ligne ;
- L'agence Action Logement, « guichet d'enregistrement accompagnateur » pour les demandes relevant du contingent ALS, et « guichet d'enregistrement relai » pour les autres ;
- Les 12 lieux d'accueil portés par les bailleurs sociaux (sans compter les agences), « guichet d'enregistrement accompagnateur » pour les demandes de mutation provenant de leurs locataires, et « guichets d'enregistrement relai » pour l'ensemble des demandeurs, et peuvent ponctuellement enregistrer des demandes urgentes ;

- Les lieux d'accueil des 24 communes, qu'il s'agisse de « guichets d'enregistrement relai » ou pour certaines « de guichets d'enregistrement accompagnateur » pour les demandes relevant des priorités Nantes Métropole/Ville.

La liste des guichets d'enregistrement est établie en annexe n°2 du présent document.

Les pièces justificatives à fournir aux différentes étapes de l'instruction de la demande

La liste de pièces justificatives ci-dessous constitue le socle communiqué aux demandeurs par l'ensemble des lieux d'accueil aux différentes étapes de l'instruction de la demande et dont la numérisation est assurée par l'EHS. Les pièces déposées de manière spontanée par le demandeur sont numérisées dès lors qu'elles figurent dans la liste ci-dessous.

Les pièces justificatives susceptibles d'être demandées « en plus » par les différents réservataires pour le contingentement ne sont pas indiquées, ni les pièces périssables demandées par les bailleurs au moment de l'instruction. La prise en compte des pièces périssables réceptionnées au niveau de l'EHS consiste en la vérification des informations contenues dans la demande et à leur mise à jour si nécessaire.

	Liste des pièces concernées (hors pièces non lisibles, non réglementaires et obsolètes)	Bonnes pratiques
Demandées pour l'enregistrement de la demande	<ul style="list-style-type: none"> - Pièce d'identité du demandeur (obligation) - Avis d'imposition des personnes majeures (incitation) 	Veiller à ne pas demander de justificatifs inutiles
Demandées pour l'instruction de la demande	<ul style="list-style-type: none"> - Avis d'imposition des personnes majeures - Décision de l'OFPPRA - Justificatifs de divorce 	Demander les pièces avant le passage en CALEOL Enregistrer les pièces des candidats arrivés en rang 2 et 3
Pièces complémentaires pouvant être demandées pour l'instruction de la demande	<ul style="list-style-type: none"> - Compromis de vente ou lettre de congé du propriétaire - Certificat médical (sans mention de pathologie et de moins de 3 mois) - Carte Mobilité Inclusion (portant la mention invalidité) - Arrêté d'insalubrité - Récépissé de regroupement familial - Acte de décès du conjoint - Jugement de tutelle ou curatelle - Décision de sous-location - Jugement d'expulsion - Rapport d'ergothérapeute - Notification MDPH 	Avant de solliciter les demandeurs, vérifier systématiquement les pièces présentes dans le FDLS et supprimer les pièces obsolètes Enregistrer les pièces des candidats arrivés en rang 2 et 3

3. L'INFORMATION DES DEMANDEURS

Les objectifs retenus sont les suivants :

- Placer le demandeur au cœur du dispositif d'attribution et lui simplifier ses démarches, en lui donnant accès à une information précise et complète lui permettant de devenir acteur de sa demande ;
- Poursuivre l'harmonisation de la communication, à travers la définition des informations partagées entre les lieux d'accueil, et des moyens pour y parvenir ;
- Contribuer à la fluidité de la gestion de la demande, en sensibilisant les demandeurs à la dématérialisation.

Le contenu de l'information sur le site départemental de saisie en ligne

Tout demandeur dispose à tout moment directement sur le site départemental de saisie en ligne d'un accès aux informations suivantes :

- Les données qu'il a déclarées et qui ont pu être modifiées par lui ou par un service d'enregistrement ;
- Ses points de cotation ;
- Les critères de cotation et modalités de pondération contribuant au calcul de la cotation de sa demande ;
- La distribution des cotations des demandeurs pour une demande de logement analogue ;
- Le délai d'attente moyen constaté pour une typologie et une localisation de logements analogues à celui demandé ;
- La décision de la CALEOL, le positionnement si attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents et les motifs en cas de décision d'attribution sous condition suspensive et en cas de non attribution ;
- Si attribution, la description précise du logement proposé, et le cas échéant, le fait que le logement est proposé au titre du DALO ;
- Les conséquences de son éventuel refus du logement proposé ;
- Le cas échéant, la mention du caractère prioritaire de la demande ;
- Le cas échéant, la mention du ou des contingents de réservation dont le demandeur bénéficie.

En complément de ces informations énumérées à l'article R441-2-17 du CCH, le demandeur aura accès à plus d'informations (fiche détail, onglet historique des événements), définies dans le dispositif de gestion partagée (article 441-2-15 du CCH).

Concernant la décision de la CALEOL

Selon l'article R 441-3 du Code de la Construction et de l'Habitat, pour chaque candidat, la commission d'attribution prend l'une des décisions suivantes :

- a) Attribution du logement proposé à un candidat ;

- b) Attribution du logement proposé en classant les candidats par ordre de priorité, l'attribution du logement étant prononcée au profit du candidat suivant en cas de refus de l'offre faite dans les conditions de l'article R. 441-10 par le ou les candidats classés devant lui ;
- c) Attribution du logement proposé à un candidat sous condition suspensive, lorsqu'une pièce justificative, relevant de la liste limitative mentionnée à l'article R. 441-2-4-1, est manquante au moment de l'examen de la demande par la commission d'attribution ; ce type de décision emporte l'obligation pour le bailleur de signer un bail avec l'attributaire sur le logement objet de l'attribution si la fourniture de la pièce dans le délai fixé par la décision d'attribution ne remet pas en cause le respect des conditions d'accès à un logement social du candidat ;
- d) Non-attribution au candidat du logement proposé ;
- e) Décision mentionnée au d de l'article R. 441-2-8 notifiée dans les conditions prévues à l'article L. 441-2-2.

Les décisions de non attribution sont motivées et l'information est accessible au demandeur.

Le demandeur pour lequel une décision d'attribution est prise sous réserve du refus du ou des candidats précédent(s) et qui ne bénéficie pas de l'attribution du logement, a accès à l'information. Le rang de priorité défini par la CALEOL est mentionné et un événement est enregistré dans sa demande pour mentionner une non-attribution suite au bail signé par le candidat classé devant.

Concernant la cotation

La communication de Nantes Métropole portant sur la cotation s'intègre à une communication plus globale sur l'accès au logement social. Il s'agit de la situer dans les différentes étapes du processus d'attribution en tant qu'outil d'aide à la décision ne se substituant pas au discernement dans l'analyse des situations. Il a aussi été souhaité de porter à l'attention des demandeurs l'importance de la mise à jour et du renouvellement de leur demande, qui donnent lieu à un calcul automatique des points.

La grille de cotation est présentée dans le livret « Ma demande de logement social », disponible en version papier sur demande dans l'ensemble des lieux d'accueil, et en version numérique dans l'espace personnel du demandeur sur Imhoweb. Enfin, toute personne y a accès sur le site Internet grand public de Nantes Métropole.

Un socle d'informations commun délivré par l'ensemble des lieux d'accueil

Le socle minimum d'informations ci-dessous est délivré par l'ensemble des lieux d'accueil, sur le site départemental de saisie en ligne, et pour certaines sur le site Internet de Nantes Métropole :

Type d'informations	Informations disponibles a minima	Dans les lieux d'accueil	Sur demande-logement4.fr	Sur le site de Nantes Métropole
Informations	- Règles générales d'accès au parc locatif	X	X	X

général	d'ordre national	social - Pièces justificatives à fournir aux différentes étapes (dépôt, instruction)			
Informations propres au territoire		- Modalités de dépôt et d'enregistrement des demandes (en ligne sur demandelogement44.fr ou en papier via les guichets d'enregistrement) - Cotation de la demande, conséquences d'un éventuel refus	X	X	X
		- Liste des lieux d'accueil et guichets d'enregistrement	X		X
Informations propres au demandeur		- Confirmation que sa demande est enregistrée	X	X	
Support mis à disposition		- Formulaire de demande Cerfa - Pochette demandeur harmonisée (à partir de mi 2024)	X	X	X
		- Livret « Ma demande de logement social »	X	X	X
		- Vidéo « Ma demande de logement social »			X

4. L'ACCUEIL DES DEMANDEURS

Les objectifs retenus sont les suivants :

- Maintenir un maillage territorial et un accueil « universel » du demandeur ;
- Accompagner les demandeurs les moins autonomes (peu familiers avec le langage administratif, sans équipement informatique, maîtrisant mal le français...) ou se situant à un moment de vulnérabilité dans leur parcours ;
- Améliorer l'attractivité des quartiers prioritaires ;
- Proposer les produits d'accession abordable aux ménages dont les ressources le permettent ;
- Accompagner les demandeurs de mutations ;

Le service d'accueil et d'information des demandeurs de logement social (SAIDL)

Nantes Métropole a mis en place un service d'accueil et d'information des demandeurs de logement social (SAIDL) en 2017, afin de renforcer l'égalité de traitement des demandeurs dans l'ensemble du territoire. Cela a consisté en la structuration en réseau des lieux d'accueil existants et au positionnement en tant que tête de réseau de l'EHS, au sein de la Maison de l'Habitant depuis en avril 2017.

Celui-ci a pour missions de :

- Fluidifier l'information entre les différents lieux d'accueil, à travers notamment la mise à disposition d'informations et de ressources documentaires ;
- Animer le réseau du SAIDL, à travers notamment des temps de partage de pratiques, en lien avec Nantes Métropole.

Le SAIDL est constitué de 38 lieux d'accueil physique, dont la liste est établie en annexe n°1 du présent document :

- 12 lieux d'accueil au sein des sièges sociaux des bailleurs, sans compter les agences des bailleurs ;
- L'agence Action Logement,
- Les 24 communes de Nantes Métropole, qui assurent un accueil au niveau du service logement ou au CCAS ;
- L'EHS.

Sont à noter en complément les permanences téléphoniques assurées par la DDETS.
Ce réseau a été structuré dans le plan précédent en 3 niveaux, fonction du type d'information disponible et du niveau d'accompagnement proposé dans les différents lieux. Il convient de l'actualiser selon les modalités suivantes :

- Structuration des lieux d'accueil en fonction de leur public cible ;
- Mise à jour des missions minimales assurées par les lieux d'accueil, en termes d'information délivrée et d'accompagnement du demandeur ;
- Identification des lieux d'accueil « guichets d'enregistrement relais », qui assurent la réception et la transmission à l'EHS des dossiers de demande et pièces justificatives pour enregistrement et mise à jour de la demande, et des « guichets d'enregistrement accompagnateurs », qui assurent la réception des dossiers de demande, l'enregistrement des pièces justificatives et la mise à jour de la demande.

La DDETS

Information délivrée	- « socle commun » (voir .3) - Critères du Contingent Préfectoral, DALO - État d'avancement du contingentement - État d'avancement du dossier du demandeur (prospection, passage en CALEOL, décision de la CALEOL)
Dépôt et enregistrement des pièces	- Pas de guichet d'enregistrement
Accueil	- Téléphonique de tout demandeur

Les bailleurs sociaux

Information délivrée	- « socle commun » (voir .3) - Processus d'instruction des demandes, fonctionnement des CALEOL - État d'avancement du dossier du demandeur (prospection, passage en CALEOL, décision de la CALEOL) - Location active
Dépôt et enregistrement des pièces	- Guichet d'enregistrement relai
Accueil	- Physique et/ou téléphonique (accueil téléphonique commun mis en place par les bailleurs au niveau de l'EHS) de tout demandeur

Action Logement Services

Information délivrée	- « socle commun » (voir .3) - Processus d'instruction des demandes, fonctionnement des CALEOL - Critères de contingentement ALS, plateforme Al'in - État d'avancement du dossier du demandeur (prospection, passage en CALEOL, décision de la CALEOL) - Location active
Dépôt et enregistrement des pièces	- Guichet d'enregistrement accompagnateur pour les demandes relevant des critères de priorité d'ALS - Guichet d'enregistrement relai pour les autres demandes
Accueil	- Physique et/ou téléphonique de tout demandeur - Entretien individuel avec les demandeurs relevant des critères de priorité ALS : conseil et orientation dans la qualification de sa demande et sa recherche de logement (l'interroger pour comprendre sa situation, ses besoins et ses souhaits...)

Les lieux d'accueil communaux « relai »

Les communes concernées : Bouguenais, Brains, Indre, Les Sorinières, Mauves-sur-Loires, Nantes, Saint-Herblain, Thouaré-sur-Loire

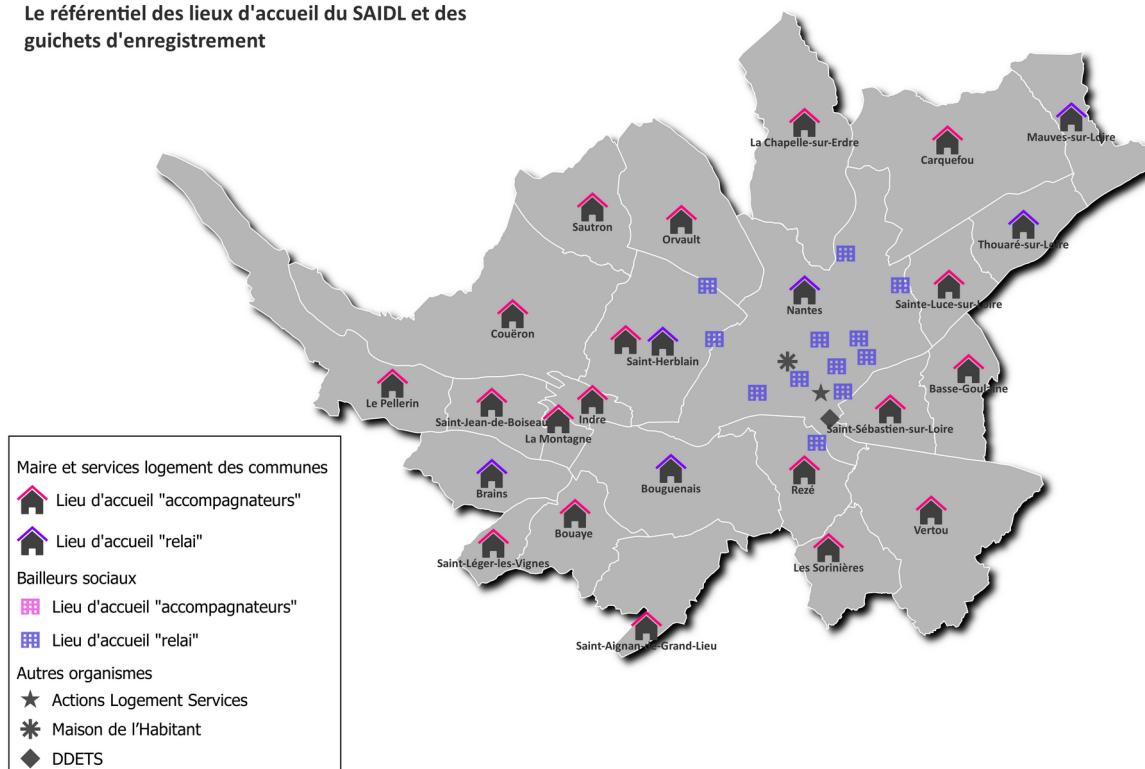
Information délivrée	- « socle commun » (voir .3)
Dépôt et enregistrement des pièces	- Guichet d'enregistrement relai
Accueil	- Physique et/ou téléphonique de tout demandeur

Les lieux d'accueil communaux « accompagnateurs

Les communes concernées : Basse-Goulaine, Bouaye, Carquefou, Couëron, La Chapelle-sur-Erdre, La Montagne, Le Pellerin, Orvault, Rezé, Saint-Aignan de Grand-Lieu, Saint-Herblain, Saint-Jean-de-Boiseau, Saint-Léger-les-Vignes, Sainte-Luce-sur-Loire, Saint-Sébastien-sur-Loire, Sautron, Vertou

Information délivrée	<ul style="list-style-type: none"> - « socle commun » (voir .3) - Processus d'instruction des demandes, fonctionnement des CALEOL - État d'avancement du dossier du demandeur (prospection, passage en CALEOL, décision de la CALEOL) - Présentation du parc de logements sociaux de la commune : localisation, typologie, caractéristiques, montant des loyers, délais moyens d'attente par typologie et par secteur géographique - Pour Orvault, Nantes, Saint-Herblain, présentation des potentialités des quartiers prioritaires
Dépôt et enregistrement des pièces	<ul style="list-style-type: none"> - Guichet d'enregistrement accompagnateur pour les demandes relevant des critères de priorité Nantes Métropole/Ville, à l'exception du service logement de la Ville de Nantes qui l'a délégué à la Maison de l'Habitant - Guichet d'enregistrement relai pour les autres demandes
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil multicanal (mail, courrier, accueil physique et/ou téléphonique ...) - Entretien individuel avec le demandeur relevant des critères de priorité Nantes Métropole/Ville : conseil et orientation dans la qualification de sa demande et sa recherche de logement (l'interroger pour comprendre sa situation, ses besoins et ses souhaits...) - Réorientation vers une autre structure des demandeurs nécessitant un accompagnement particulier ou pour qui le logement social n'est pas adapté (CCAS si besoin d'un accompagnement social, Maison de l'Habitant pour les ménages dépassant les plafonds de ressource)

Le référentiel des lieux d'accueil du SAIDL et des guichets d'enregistrement



L'Espace Habitat Social de l'ADIL

Information délivrée	<ul style="list-style-type: none"> - « socle commun » (voir .3) - Processus d'instruction des demandes, fonctionnement des CALEOL, gestion en flux - État d'avancement du dossier du demandeur (prospection, passage en CALEOL, décision de la CALEOL) - Information sur les réservataires et leurs éligibilités - Location active - Présentation des potentialités des quartiers prioritaires - Présentation des différents types d'offre de logement aidé
Dépôt et enregistrement des pièces	<ul style="list-style-type: none"> - Guichet d'enregistrement accompagnateur
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Physique et/ou téléphonique de tout demandeur - Entretien individuel avec tout demandeur le souhaitant : conseil et orientation dans la qualification de sa demande et sa recherche de logement (l'interroger pour comprendre sa situation, ses besoins et ses souhaits...) - Réorientation vers une autre structure des demandeurs nécessitant un accompagnement particulier ou pour qui le logement social n'est pas adapté

Les Établissements Départementaux des Solidarités (EDS)

Les EDS réunissent les services de la protection maternelle et infantile (PMI) et ceux de l'accompagnement social en lien avec l'insertion et le RSA. Ils apportent des réponses aux publics en matière d'accès au logement social :

- via un premier accueil qui permet d'évaluer la demande de la personne et son niveau d'autonomie, et de l'orienter vers les lieux d'enregistrement ou de dépôt de la demande ;
- via un accompagnement social dès lors que les publics sont connus ou relèvent des missions prioritaires du Département (soutien à la parentalité, insertion des publics éloignés de l'emploi, prévention des violences infra-familiales). Les personnes n'étant pas en capacité de compléter leurs démarches en ligne de manière autonome peuvent être accompagnées par un professionnel de l'EDS.

La réception du demandeur après enregistrement de sa demande

Tout demandeur le souhaitant peut être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social. Le délai maximum de réception du demandeur est fixé à 2 mois.

5. L'INTÉGRATION DE LA COTATION

Le principe

La loi ELAN du 23 novembre 2018 a rendu la mise en place du système de cotation par certains EPCI obligatoire, au plus tard le 31 décembre 2023 (report issu de la loi 3DS).

La cotation constitue une aide à la décision tant pour la désignation des candidatures qui seront examinées, que pour l'attribution des logements sociaux lors du passage en CALEOL. Elle consiste à attribuer des points aux demandes en fonction de critères objectifs d'appréciation établis localement et sur la base des informations renseignées par le demandeur. Elle permet un ordonnancement des demandes. La prospection des candidats au moment de l'instruction de la demande doit permettre un ajustement de la cotation suite à la vérification des données et des pièces justificatives transmises par le demandeur.

La cotation s'inscrit dans une démarche de transparence et vise à favoriser l'égalité de traitement entre les demandeurs. Elle s'applique de manière uniforme, dans son principe comme dans toutes ses modalités, à l'ensemble des demandes de logement social sur le territoire concerné, dont les mutations, et indépendamment du réservataire.

La démarche

La démarche conduite par Nantes Métropole a visé à réaffirmer la conception universaliste du logement social, et à traduire les orientations de la CIL. La mise en place de la cotation s'est ainsi accompagnée de la sanctuarisation d'un volume d'attribution pour les ménages non prioritaires et pour les demandes de mutation.

La grille de cotation, critères et pondération, de Nantes Métropole a été élaborée de façon partenariale en 2021 à travers des groupes de travail techniques et des groupes politiques. Elle a fait l'objet d'une validation en CIL du 25 janvier 2022, tout comme les modifications apportées à l'issue d'une phase d'expérimentation menée de septembre 2022 à janvier 2023, validées en CIL du 22 mars 2023.

L'élaboration du support de communication en groupe de travail de mars à mai 2023, sa présentation aux associations membres de la CIL et la formation des communes et de l'ADIL au module Imhoweb ont précédé le lancement de la cotation le 2 octobre 2023.

Nantes Métropole a participé en parallèle à des ateliers interrégionaux avec l'USH des Pays de la Loire, l'ARO Hlm Bretagne et le CREHA Ouest afin de permettre la constitution d'un socle commun à l'ensemble des territoires initiant la même démarche (familles de critères, niveau de pondération, éléments de langage communs, outils de suivi-évaluation...).

Modalités d'application dans le territoire métropolitain

Les critères choisis sont répartis en trois familles de critères :

- Priorités Etat ;
Les publics dits très prioritaires de l'État bénéficient de la cotation maximale de 20 points.

- Priorités locales ;
- Historique et vie de la demande.

La grille de cotation telle que mise en œuvre en 2023 est en annexe n°1 du présent document.

Conditions dans lesquelles le refus d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeurs peut modifier la cotation

Il existe deux cas de figure dans lesquels un demandeur peut se voir attribuer une décote :

- S'il a refusé d'être positionné en CALEOL suite à une prospection : -5 points pendant 12 mois entre 1 et 3 refus, -10 points pendant 18 mois entre 3 et 5 refus, -15 points pendant 24 mois au-delà de 5 refus.
- S'il a refusé un logement qui lui a été attribué en CALEOL : -15 points pendant 24 mois entre 2 et 3 refus, -20 points pendant 24 points au-delà de 3 refus.

Les décotes visent à sensibiliser les demandeurs à la rareté de l'offre. Elles sont limitées dans le temps afin de permettre un « droit à l'oubli » des demandeurs.

Modalités d'évaluation périodique du système

Un suivi et une évaluation annuelle de la cotation seront mis en place par Nantes Métropole dans le cadre de son groupe de travail dédié et sur la base des indicateurs et outils développés sous l'impulsion du CREHA Ouest.

Des évolutions de la grille pourront être proposées annuellement dans le cadre de la CIL, en fonction des résultats de l'évaluation ou des évolutions réglementaires.

Étude d'impact

Conformément au décret de la loi ELAN, une étude d'impact est en cours de réalisation dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre du dispositif de cotation de Nantes Métropole.

6. LA PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS NÉCESSITANT UN TRAITEMENT PARTICULIER

Les demandes de certains ménages nécessitent un traitement particulier, soit parce qu'elles relèvent de situations dites « bloquées », soit parce qu'elles sont spécifiques. Des commissions partenariales,

exerçant à l'échelle départementale ou métropolitaine, examinent ces demandes afin de fluidifier leur traitement.

La commission inter-bailleurs animée par la DDETS

Cette commission, qui réunit tous les deux mois les services de l'État et les bailleurs sociaux, traite de six situations parmi celles identifiées au sein du contingent préfectoral :

- les ménages relevant du DALO, auxquels le préfet est tenu de faire des propositions de logement dans les 6 mois qui suivent la décision les reconnaissant comme demandeur prioritaire, avec une logique de zoom sur les situations les prioritaires dans l'examen des situations ;
- les ménages sortant de Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) avec une logique de zoom sur les demandes les plus qualifiées et à jour, et une prise en compte des problématiques spécifiques (mobilité, santé, lieu de scolarisation des enfants...) ;
- les ménages sortant d'IML, depuis 2021 ;
- les ménages ayant le statut de réfugié sortant du Dispositif National d'Asile (DNA), qu'il s'agisse de Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA) ou de l'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA). Il peut s'agir de réfugiés relevant des priorité 1 et 2, hébergés dans des dispositifs avec un accompagnement spécifique lié à leur statut sont réfugiés (CNHR, IML, Loca2, Ville Réfugiés...) ;
- les personnes victimes de violences conjugales, pour des demandes contingentées ayant en outre fait l'objet d'un signalement de la part des travailleurs sociaux ;
- à la marge, des ménages à reloger suite à arrêté d'insalubrité ou de local impropre, pour lesquels se sont les prérogatives du DALO qui s'appliquent.

Le comité technique du dispositif « Mutations inter-bailleurs »

Cette commission, animée par l'ADIL, qui réunit les bailleurs mensuellement, traite des mutations identifiées comme prioritaires au sein du parc social métropolitain (raisons de santé/handicap, difficulté économique, sous-occupation et sur-occupation).

Le comité technique de relogement

Cette commission pilotée en inter-communes se réunit afin de traiter le relogement des ménages concernés par des opérations de renouvellement urbain, en mobilisant la solidarité inter-bailleurs et inter-réservataires.

Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logements

Au delà de la problématique de l'accès et de la mobilité dans le parc social, la Métropole et ses partenaires veilleront à mobiliser, pour les ménages qui en ont besoin, les mesures d'accompagnement social dans le cadre de sa compétence autour du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) en complémentarité avec les dispositifs d'accompagnement spécifiques portées par l'État (Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement, plan migrants...).

7. LA GESTION DES DEMANDES DE MUTATIONS INTERNES

Il est rappelé l'objectif de 30 % d'attributions dédiées à la réponse des demandes de mutation, qu'elles soient internes ou inter-bailleurs, partagé par l'ensemble des bailleurs sociaux et des réservataires pour Nantes Métropole. La gestion des demandes de mutations internes doit permettre de favoriser les parcours résidentiels des ménages locataires au sein du parc social de chaque bailleur, et une meilleure adéquation entre l'offre de logements et ses occupants. Plusieurs moyens sont mis en œuvre par Nantes Métropole et les partenaires du PPGLSID afin de favoriser les mutations internes.

Retrait de l'assiette du flux

La convention cadre préalable à la généralisation de la gestion en flux des droits de réservation des logements locatifs sociaux de Nantes Métropole, signée le 4 octobre 2023 par les 14 bailleurs sociaux intervenant sur le territoire, les 3 réservataires et les 24 Communes, vient préciser les modalités de retrait de l'assiette du flux des logements nécessaires aux mutations internes prévu par le cadre réglementaire. Il permet de sanctuariser un volume de mutations cibles, dans un contexte de tension accrue sur le logement social et de baisse de rotation. Ce volume sera déterminé annuellement au regard des engagements inscrits dans les Conventions d'Utilité Sociale et des mutations effectivement réalisées les 3 années précédentes. Les mutations internes intègrent notamment les relogements en cas d'opération de vente : l'objectif est de permettre aux bailleurs sociaux, le cas échéant en lien avec leur politique interne et sans remettre en cause le droit au maintien dans les lieux des locataires, de faire, dans le cadre d'une mutation, des propositions de qualité aux locataires qui ne souhaitent pas se porter acquéreur de leur logement mis en vente.

Mise en place du volet EOL

Les bailleurs sociaux du territoire mettent également progressivement en place le « volet EOL » issu de la loi MOLLE et réaffirmé par loi ELAN. Celle-ci prévoit que les bailleurs mènent l'examen des conditions d'occupation des logements tous les 3 ans à compter de la date de signature des contrats de location, en vue de transmettre à la CALEOL, certaines situations de locataires (sur-occupation, sous-occupation, dépassement du plafond de ressources, besoin d'un logement adapté au handicap ou logement quitté par l'occupant présentant un handicap lorsque ce logement est adapté). Il est attendu ensuite que la CALEOL rende un avis dans lequel elle définit les caractéristiques d'un logement adapté aux besoins du locataire, et que le bailleur examine avec le locataire les possibilités de parcours résidentiels. La réglementation prévoit plusieurs obligations en fonction des situations : proposer un logement adapté, soumettre le locataire à un surloyer, avertir le locataire qu'il va perdre son droit au maintien, étudier le parcours résidentiel possible... Un groupe de travail au sujet du volet EOL a été initié par l'USH. Celui-ci a préconisé de prioriser les occupants ayant une demande de mutation, partant du constat d'un volume de locataires concernés conséquent (notamment les ménages en situation de sous-occupation), et afin d'éviter de susciter de nouvelles demandes auxquelles il serait difficile de répondre.

Les focus peuplement

Enfin, la démarche « focus peuplement » menée à l'échelle de l'ensemble des quartiers prioritaires quantifie les demandes de mutation et identifie les secteurs dans lesquels celles-ci sont prégnantes. Il peut s'agir de demandes motivées par un logement inadapté à la perte d'autonomie ou au handicap, de situations de sur-occupation ou de sous-occupation. Le traitement de ces demandes de mutation, pour être effectif, doit pouvoir s'appuyer sur le développement d'une offre dédiée (ELAN-30 ans, logements ASV), mais aussi l'une identification des freins et l'accompagnement à la mobilité résidentielle, en particulier des personnes âgées.

8. LA QUALIFICATION DE L'OFFRE

Le site de saisie en ligne comprend un descriptif des logements. Les informations suivantes sont actuellement gérées par le CREHA Ouest et renseignées par les bailleurs : la localisation, la typologie, le loyer et les charges, le niveau d'adaptation et d'accessibilité physique du logement (3 niveaux), le financement, le réservataire initial, le DPE le cas échéant, les logements à loyer accessible. L'objectif est de poursuivre en lien avec le CREHA Ouest et les bailleurs sociaux l'amélioration de la qualification de l'offre.

9. LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOCATION ACTIVE

Le principe

La location active a été portée et validée par la CIL de Nantes Métropole depuis 2019. Elle consiste à informer le demandeur des logements disponibles, par le biais d'annonces, en l'invitant à se positionner sur le logement qu'il souhaite.

Le dispositif vise à favoriser la mixité sociale dans les quartiers prioritaires de la Métropole. C'est une nouvelle façon de louer les logements, qui repose sur la notation de choix des demandeurs, pour favoriser l'intégration des ménages dans ces quartiers, et en faire des quartiers « choisis » et non plus « subis ». Une partie des logements des bailleurs disponibles sont rendues visibles au grand public en ligne, dans une logique de « banalisation » de cette offre.

La location active est l'un des leviers de concrétisation de la démarche dite « focus peuplement » menée dans l'ensemble des quartiers prioritaires par Nantes Métropole, qui consiste sur la base d'un diagnostic des données d'occupation du parc social à élaborer une stratégie de peuplement par quartier.

Le champ d'application

Le parc de logements concernés par la location active est celui situé dans les quartiers prioritaires de Nantes Métropole : Bellevue, Dervallières, Le Breil, Bout des Landes, Bout des Pavés, Chêne des Anglais, La Boissière, Port Boyer, Le Clos Toreau, Le Ranzay, Malakoff, Bottière Pin Sec, La Halvêque, La Petite Sensive, Plaisance, Château, Sillon de Bretagne.

Les quartiers de veille Preux et Changetterie à Saint-Herblain sont aussi intégrés. Au global, ce parc représente environ 22 000 logements.

La location active s'adresse en priorité aux :

- ménages cibles de la CIL, à savoir les ménages en lien avec l'emploi – actifs et retraités – ayant des ressources supérieures à 60 % des plafonds PLUS ;
- ménages des 3ème et 4ème quartiles.

Les modalités de prise en compte des choix des demandeurs

Pour le demandeur, la démarche actuelle est la suivante :

- Il consulte en ligne les annonces, mises en ligne par le bailleur gestionnaire du logement pour une durée de 7 jours minimum, sur le site Internet bienveo.fr ;
- Il s'identifie et candidate sur 1 ou plusieurs logements, jusqu'à 5 demandes.
- Le bailleur qui a déposé l'annonce vérifie son éligibilité. Le candidat est invité à s'inscrire dans le FDLS s'il ne l'est pas déjà ;
- En cas de réponse négative, la candidature n'est pas retenue ; en cas de réponse positive, le bailleur organise la visite du logement ;
- En cas d'intérêt pour le logement, la demande du ménage est instruite dans le cadre de la réglementation. En cas de refus, le demandeur n'est pas pénalisé.

Les modalités de mise en œuvre

La mise en œuvre de la location active fait l'objet :

- d'une application souple des règles nationales de sous-occupation pour attirer les ménages en quartier prioritaire, dans le cadre d'une dérogation accordée par l'État. Sans autres ménages positionnés sur le logement dont la composition répond à la typologie du logement, il est possible de présenter en CAL un ménage qui serait en sous-occupation du logement proposé ;
- d'une mutualisation des contingents : les attributions concernées sont susceptibles de relever de l'ensemble des réservataires.

Les modalités d'évaluation

Un bilan de la location active est effectué annuellement par Nantes Métropole et présenté en GT quartiers prioritaires et en CIL. Celui-ci est à la fois quantitatif (annonces publiées, candidatures, attributions) et qualitatif (type et localisation des logements, profil des candidats, modalités de mise en œuvre sur la base des remontées des bailleurs).

Depuis la mise en œuvre du dispositif en 2019, il en ressort un bilan en demi teinte, au regard de la faiblesse du nombre d'annonces publiées, de freins à l'utilisation du site Internet Bienveo et d'une faible appropriation par les bailleurs sociaux dans un contexte de tension accrue sur le logement social.

La CIL a réaffirmé en 2023 sa volonté de poursuivre la location active, en adaptant le dispositif selon les modalités suivantes :

- amélioration des fonctionnalités du site Bienveo ou publication d'annonces directement sur Imhoweb, voire sur d'autres plateformes d'annonces, tel qu'expérimenté à Rennes Métropole ;
- augmentation du volume de logements publiés pour rendre le dispositif efficient ;
- renforcement de la communication.

Un travail pourra en outre être mené avec les bailleurs pour prendre davantage en compte la temporalité des projets de renouvellement urbain dans le déploiement du dispositif. Des logements situés au sein d'immeubles réhabilités et de contextes urbains favorables pourraient être ciblés prioritairement pour la location active, les travaux et démolitions étant peu propices à une projection des ménages dans un nouveau quartier.

PROGRAMME D' ACTIONS 2024-2029

Action 1. Mettre à jour le référentiel du SAIDL

Objectifs	Mettre à jour la liste des lieux d'accueil et guichets d'enregistrement
Contenu et mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none">- Recueillir le positionnement des 24 communes en tant que lieu d'accueil communal accompagnateur ou relai- Recueillir les coordonnées et horaires des lieux d'accueil
Pilotage	Nantes Métropole et ADIL 44
Partenariat	Communes, ALS, bailleurs sociaux
Calendrier de mise en œuvre	2024

Action 2. Mettre en œuvre et évaluer la cotation de la demande

Objectifs	Garantir la pertinence de la grille au regard des priorités partagées en matière d'attributions
Contenu et mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none">- Contribuer aux côtés du CREHA Ouest à la mise en place d'outils de suivi-évaluation de la grille de cotation- Partager un bilan qualitatif de sa mise en œuvre au sein du GT cotation et si besoin proposer des évolutions- Présenter annuellement son évaluation en CIL partenariale et plénière, et soumettre des propositions d'évolutions le cas échéant
Pilotage	Nantes Métropole
Partenariat	Membres du GT cotation (bailleurs et communes volontaires, DDETS, ALS, CREHA Ouest, ADIL 44), et plus largement membres de la CIL
Calendrier de mise en œuvre	2024-2029 Au moins 1 fois/an

Action 3. Rendre plus lisible la gestion territorialisée du contingent métropolitain

Objectifs	Améliorer la lisibilité des critères du contingent Nantes Métropole / Villes et la traçabilité du traitement des demandes
Contenu et mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre les modalités de gestion définies pour le contingent Nantes Métropole/Villes dans le cadre du passage à la gestion en flux (mode de gestion par Commune pour le neuf et la relocation, délais, labellisation des ménages dans Imhoweb) - Partager un bilan qualitatif de leur mise en œuvre au sein du GT gestion en flux et si besoin proposer des évolutions - Étudier l'opportunité de mettre en place des critères communs à l'échelle des 24 communes pour le contingent Nantes Métropole/Ville
Pilotage	Nantes Métropole
Partenariat	Bailleurs sociaux, Communes, CREHA Ouest
Calendrier de mise en œuvre	2024-2029 Au moins 1 fois/an

Action 4. Garantir une prise en charge des pièces justificatives soutenable

Objectifs	Étudier l'opportunité de systématiser l'enregistrement de toute pièce justificative ayant été déposée par le demandeur dans un contexte de hausse sensible de la demande
Contenu et mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Étudier au sein d'un groupe de travail dédié l'opportunité d'investir à l'échelle départementale dans un outil mutualisé permettant de faciliter la numérisation des pièces (numériseur, bornes d'accueil, applications smartphone...), voire leur vérification et la suppression automatique des pièces caduques ou non réglementaires
Pilotage	ADIL 44
Partenariat	Bailleurs sociaux, USH Pays de la Loire, EPCI & Communes volontaires, ALS, DDETS, CREHA Ouest
Calendrier de mise en œuvre	2024-2025

Action 5. Poursuivre la qualification de l'offre

Objectifs	Mieux orienter les attributions via une qualification plus fine et réactive de l'offre et de son occupation afin de trouver le profil adapté
Contenu et mise en œuvre	- Enrichir l'Observatoire augmenté - Enrichir le site de saisie en ligne : identification de l'offre spécifique (logements ASV, ELAN-30 ans...), intégration des données de peuplement (OPS), détermination de publics cibles en fonction de la labellisation de l'offre...
Pilotage	CREHA Ouest
Partenariat	Bailleurs sociaux, USH Pays de la Loire, Nantes Métropole, autres EPCI
Calendrier de mise en œuvre	2024-2025

Action 6. Faire évoluer le dispositif location active

Objectifs	Favoriser la mise en œuvre des orientations d'attribution de la CIL en matière de mixité sociale dans les quartiers prioritaires
Contenu et mise en œuvre	- Définir les adaptations du dispositif actuel à mener au sein du GT QPV (publication d'annonces depuis le FDLS vers Bienvéo, et d'autres plateformes d'annonces en ligne ; mise en visibilité des annonces sur le FDLS pour les demandeurs éligibles ; interface du contact Bienvéo vers le FDLS...) sur la base de retours d'expériences (plateforme Rennes Métropole, bourses au logement...) : périmètre, temporalité, public cible, plateforme support, communication.
Pilotage	Nantes Métropole
Partenariat	Bailleurs sociaux, USH Pays de la Loire, Communes ayant des QPV, Mission politique de la Ville, CREHA Ouest, ALS, ADIL 44
Calendrier de mise en œuvre	2024-2025

Action 7. Identifier les modalités d'accompagnement des demandeurs les moins autonomes

Objectifs	Accompagner les demandeurs maîtrisant mal le numérique, ayant besoin d'un accompagnement pour les démarches administratives ou à un moment de vulnérabilité de leur parcours
Contenu et mise en œuvre	- Recenser les lieux/acteurs ressources du territoire et identifier un process pour l'accueil de ces demandeurs en fonction de leur situation
Pilotage	Nantes Métropole
Partenariat	Communes, Bailleurs sociaux, Département, DDETS, ALS, ADIL 44, CREHA Ouest
Calendrier de mise en œuvre	2024-2025

Action 8. Mener un travail qualitatif sur le traitement des demandes de mutations

Objectifs	Favoriser les parcours résidentiels positifs des locataires du parc social et optimiser l'occupation du parc de logements
Contenu et mise en œuvre	- Réunir un groupe de travail sur l'amélioration du traitement des demandes de mutation, dans le cadre défini par la loi MOLLE et la loi ELAN, et en lien avec la création d'une offre dédiée, avec une attention particulière à l'identification des freins et des leviers à la mobilité résidentielle des personnes âgées
Pilotage	Nantes Métropole, USH Pays de la Loire
Partenariat	Communes et bailleurs sociaux volontaires, Mission Longévité de Nantes Métropole,
Calendrier de mise en œuvre	2024-2025

Action 9. Animer le réseau d'accueil et former les Communes

Objectifs	Favoriser l'interconnaissance et le partage de pratiques entre lieux d'accueil
Contenu et mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir a minima de manière annuelle une rencontre avec les 24 communes - Recenser les besoins en formation et proposer des formations aux Communes (Imhoweb, actions de Nantes Métropole en faveur du logement aidé) - Améliorer l'ergonomie de la base de connaissances de l'ADIL à destination des professionnels
Pilotage	ADIL et Nantes Métropole
Partenariat	Communes, bailleurs sociaux, ALS, DDETS
Calendrier de mise en œuvre	2024-2029

Action 10. Évaluer le PPGDLSID

Objectifs	Analyser l'impact des actions menées dans le cadre du PPGDLSID et mesurer leur pertinence au regard des enjeux locaux de la demande
Contenu et mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Avis annuel de la CIL partenariale et plénière et délibération du Conseil métropolitain sur le bilan de la mise en œuvre du plan - Bilan triennal adressé au Préfet et à la CIL, et rendu public - Évaluation associant la CIL 6 mois avant la fin du plan en cours, transmise au Préfet et rendue publique
Pilotage	Nantes Métropole
Partenariat	Membres de la CIL
Calendrier de mise en œuvre	2024-2029

ANNEXES

1. La grille de cotation



LE CARACTÈRE PRIORITAIRE DE VOTRE DEMANDE

Priorités État

Vous êtes reconnu-e prioritaire au titre du droit au logement opposable (Dalo)	+20
Vous êtes victime de violences conjugales	+20
Vous êtes sortant-e de structure d'hébergement	+20
Vous avez le statut de réfugié-e	+20
Vous êtes en situation de handicap	+20
Vous êtes sans logement, en situation de logement précaire ou âgé de 25 à 30 ans en difficulté économique	+15
Vos revenus relèvent du premier quartile	+15
Autres priorités définies par l'Etat	+15

OU

Priorités Nantes Métropole

Demande de mutation prioritaire	
Relogement dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain	
Dispositif logement d'abord	+ 15



LES MOTIFS DE VOTRE DEMANDE

Votre logement actuel est inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	+ 20*
<small>* sauf si vous bénéficiez de points pour le critère « situation de handicap » des « priorités État »</small>	
Votre logement actuel a été reconnu indigne	+ 8*
Votre logement actuel a été reconnu non décent	+ 6*
<small>* sauf si vous bénéficiez de points pour le critère « autres priorités définies par l'État »</small>	
Votre logement est éloigné de votre lieu de travail ou vous avez changé de travail	+ 5



L'ANCIENNETÉ DE VOTRE DEMANDE

Entre 6 et 18 mois	+ 5
Entre 18 et 36 mois	+ 10
Plus de 36 mois	+ 15



VOTRE SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes assistant-e familial-e ou maternelle	+ 8
--	-----



VOTRE SITUATION ACTUELLE

Vous êtes sans abri, vivez en habitat de fortune, bidonville	+ 10*
---	-------

Vous vivez dans un logement temporaire,
 une structure d'hébergement (CHRS, CHU, CADA...),
 une résidence hôtelière à vocation sociale,
 un centre départemental de l'enfance et de la famille
 ou centre maternel, à l'hôtel,
 en appartement de coordination thérapeutique,
 chez un particulier, chez vos parents
 ou chez vos enfants

+ 10*

* sauf si vous bénéficiez de points pour un des critères des « priorités État »
 ou « priorités Nantes Métropole »

Vous vivez en logement foyer, résidence sociale
 ou pension de famille

+ 10*

* sauf si vous bénéficiez de points pour le critère « sortant d'hébergement »
 des « priorités État »

Vous vivez en camping, en habitat mobile,
 en résidence étudiante ou universitaire

+ 10

L'occupation du logement

Vous êtes locataire d'un logement social et êtes en situation de sous-occupation modérée,	+ 5
de sous-occupation caractérisée	+ 9

Vous êtes locataire d'un logement social ou privé,
 propriétaire de votre logement et vivez en situation
 de sur-occupation

+ 9

Vous êtes locataire et votre loyer représente
 plus de 33 % de vos ressources mensuelles

+ 7



L'HISTORIQUE DE VOTRE DEMANDE

Vous avez refusé d'être positionné en Commission d'Attribution des Logements suite à un contact

NOMBRE DE REFUS	De 1 à 3 :	- 5 pendant 12 mois
	De 3 à 5 :	- 10 pendant 18 mois
	Plus de 5 :	- 15 pendant 24 mois

Votre dossier est déjà passé en Commission d'Attribution des Logements mais n'est pas arrivé en première position

+4 pendant 12 mois

Vous avez refusé un logement qui vous a été attribué en Commission d'Attribution des Logements

NOMBRE DE REFUS	De 2 à 3 :	- 15 pendant 24 mois
	Plus de 3 :	- 20 pendant 24 mois

2. La liste des lieux d'accueil du SAIDL et des guichets d'enregistrement 2024

Les « guichets d'enregistrement relai » assurent la réception des dossiers de demande et des pièces justificatives, pour transmission à l'Espace Habitat Social (EHS) de la Maison de l'Habitant ;
les « guichets d'enregistrement accompagnateur » assurent l'enregistrement des dossiers de demande et la numérisation des pièces justificatives, la modification et le renouvellement des dossiers de demandeurs.

Lieux d'accueil	Type de guichet d'enregistrement	
	Accompagnateur	Relai
Espace Habitat Social de la Maison de l'Habitant	X (tous demandeurs)	
Lieux d'accueil communaux		
Basse-Goulaine (service social)	Tous demandeurs	
Bouaye (service social, CCAS)	Tous demandeurs	
Bouguenais (CCAS)		Tous demandeurs
Brains (Accueil de la Mairie)		Tous demandeurs
Carquefou (service logement, CCAS)	Tous demandeurs	
Couëron (CCAS)	Tous demandeurs	
Indre (service logement, CCAS)		Tous demandeurs
La Chapelle-sur-Erdre (CCAS)	Tous demandeurs	
La Montagne (CCAS)	Tous demandeurs	
Le Pellerin (CCAS)	Tous demandeurs	
Les Sorinières (service logement, CCAS)	Tous demandeurs	
Mauves-sur-Loire (CCAS)		Tous demandeurs
Nantes (service logement)		Tous demandeurs
Orvault (CCAS)	Tous demandeurs	
Rezé (service logement)	Tous demandeurs	
Saint-Aignan de Grand Lieu	Tous demandeurs	
Saint-Herblain (service logement, CCAS)	ménages priorités NM/Ville	Tous demandeurs
Saint-Jean-de-Boiseau (service social)	Tous demandeurs	
Saint-Léger-les-Vignes (service social)	Tous demandeurs	
Sainte-Luce-sur-Loire (CCAS)	Tous demandeurs	
Saint-Sébastien-sur-Loire (CCAS)	Tous demandeurs	
Sautron (CCAS)	Tous demandeurs	
Thouaré-sur-Loire (CCAS)		Tous demandeurs
Vertou (CCAS)	Tous demandeurs	
Action Logement Services	Ménages ALS	Tous demandeurs
Les bailleurs sociaux		
Aiguillon Construction		Tous demandeurs
Atlantique Habitations		Tous demandeurs
CDC Habitat		Tous demandeurs
CIF		Tous demandeurs

Gambetta Locatif		Tous demandeurs
Habitat 44		Tous demandeurs
Harmonie Habitat		Tous demandeurs
ICF		Tous demandeurs
La Nantaise d'Habitations		Tous demandeurs
Logi-Ouest		Tous demandeurs
NMH		Tous demandeurs
Harmonie Habitat		Tous demandeurs
Vilogia		Tous demandeurs
DDETS	-	-