

PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL (PPGDLSID) - 2019-2024

BILAN TRIENNAL

- **RAPPEL**
- **EVOLUTION PARTENARIALE**
- **MODALITES DE PILOTAGE ET D'EVALUATION**
- **BILAN OBJECTIF N°1 : L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL**
- **BILAN OBJECTIF N°2 : LA GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE**
- **BILAN OBJECTIF N°3 : LA PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS NECESSITANT UN TRAITEMENT PARTICULIER**
- **BILAN OBJECTIF N°4 : LA GESTION DES DEMANDES DE MUTATIONS INTERNES**
- **PERSPECTIVES**
- **ANNEXE 1: COMMUNES PARTICIPANT A L'ACCUEIL ET A L'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS SOCIAUX**
- **ANNEXE 2 : PLAQUETTE INFORMATION SAINT-ETIENNE METROPOLE**

Rappel

L'enjeu du **Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs** (ci-après dénommé « Plan partenarial de gestion » ou PPGDLSID), est d'organiser, à l'échelle intercommunale, la délivrance d'une **information** complète et harmonisée aux demandeurs de logement social et d'assurer la **gestion partagée des demandes**.

C'est pour répondre à cet enjeu que Saint-Etienne Métropole a engagé l'élaboration, concomitamment à celle du troisième Programme Local de l'Habitat et de la Convention Intercommunale d'Attribution (signée le 24 septembre 2018), du **Plan partenarial de gestion**, conformément à l'article 97 de la loi pour l'Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové (ALUR) du 24 mars 2014 et ses décrets d'application du 12 mai 2015.

L'écriture du Plan partenarial de gestion a été le résultat d'un travail collectif conduit, dès 2015, par Saint-Etienne Métropole en association avec :

- ses 53 communes membres ;
- l'Etat (Direction départementale de la cohésion sociale de la Loire) ;
- le Département de la Loire ;
- la CAF de la Loire ;
- Action Logement ;
- les bailleurs sociaux disposant de patrimoine à Saint-Etienne Métropole et représentés par AMOS 42 ;
- l'ADIL de la Loire ;
- SOLIHA Loire ;
- l'Association Service Logement (ASL)

Le Plan a reçu un avis favorable de la Conférence Intercommunale du Logement réunie en séance du 03 juillet 2018.

LE PPGDLSID a ensuite été :

- envoyé pour avis aux communes le 29 août 2018, comme prévu à l'article L 441-2-8 CCH.
- transmis à l'Etat le 11 décembre 2018
- approuvé par une délibération en Conseil Métropolitain le 3 avril 2019.
- notifié par courrier à l'ensemble des partenaires le 7 août 2019.

Le plan partenarial de gestion définit 4 objectifs :

1. l'accueil et l'information des demandeurs de logement social ;
2. la gestion partagée de la demande ;
3. la prise en compte des situations nécessitant un traitement particulier ;
4. la gestion des demandes de mutations internes.

Evolution partenariale

Depuis l'écriture du PPGDLSID, le tissu partenarial a connu des évolutions, notamment :

- AMOS 42 est devenu AURA HLM Loire Drôme Ardèche Haute Loire.

Depuis 2019, les organismes Hlm de la Loire, la Drôme, l'Ardèche et la Haute-Loire travaillent de concert. Rappelons que les deux associations AMOS 42 et ABS 26/07 ont fusionné le 18 janvier 2019 et ont intégré les organismes Hlm implantés en Haute-Loire pour former l'AURA Hlm Loire, Drôme, Ardèche, Haute-Loire. Cette nouvelle entité élargie à 4 départements a pour objectif de mutualiser des moyens tout en maintenant la proximité avec l'ensemble des acteurs de l'habitat.

AURA HLM compte 7 bailleurs présents sur le territoire de Saint-Etienne Métropole : Batigere, Alliade Habitat, Bâtir et Loger, Habitat et Métropole, Ira3F, Toit Forézien, Loire Habitat.

- Evolution du tissu des organismes HLM et processus de regroupement.

La loi Elan du 23 novembre 2018 a acté une importante évolution dans le secteur du logement social. Elle soumet à une obligation de regroupement les organismes de logement social gérant moins de 12 000 logements au 1er janvier 2021. La structuration du tissu des organismes Hlm présents sur le territoire de Saint-Etienne Métropole a ainsi connu d'importantes évolutions.

De façon plus précise :

- ✓ Métropole Habitat Saint-Etienne, Ondaine Habitat, Gier Pilat Habitat, l'OPH de Firminy ont fusionné au sein d'un nouvel organisme qui a été créé : « Habitat & Métropole »,
- ✓ Cité Nouvelle a rejoint Alliade Habitat (fusion-absorption),
- ✓ Bâtir et Loger a intégré le groupe Procivis Logement Social,
- ✓ Le Toit Forézien a intégré la Société Anonyme de Coordination (SAC) Habitat Réuni,
- ✓ Loire Habitat a créé une Société Anonyme de Coordination avec l'OPAC du Rhône.

- Evolution de la DDCS en DDETS.

La Direction départementale de la cohésion sociale est devenue le 1^{er} avril 2021 la DDETS (Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités).

- Evolution de l'ADIL.

L'ADIL a évolué en 2021 pour couvrir le département de la Loire et la Haute Loire.

- Transfert de compétences sociales à Saint-Etienne Métropole.

Les compétences sociales liées aux Fonds Solidarité Logement, à la Prévention Spécialisée et au Fonds d'Aide aux Jeunes en Difficulté (FAJD) ont été transférées à Saint-Etienne Métropole sur son territoire au 1er juillet 2020, dans les conditions définies par la convention de transfert de compétences entre le Département de la Loire et Saint-Etienne Métropole, approuvée par l'Assemblée départementale le 20 décembre 2019 et par le Conseil Métropolitain le 19 décembre 2019.

Le choix de cette compétence sociale permet une synergie avec les compétences déjà exercées par Saint-Etienne Métropole, notamment la politique de la ville et l'habitat.

Modalités de pilotage et d'évaluation

La durée du Plan partenarial de gestion est de 6 ans à compter de son approbation et couvre donc celle du 3 avril 2019 au 2 avril 2025.

A mi-parcours puis à son terme, le Plan partenarial de gestion doit faire l'objet d'une évaluation.

En effet « Trois ans après l'adoption du plan, un bilan de sa mise en œuvre est réalisé par l'EPCI. Il est adressé pour avis au préfet et à la conférence intercommunale si elle est créée. Il est rendu public. Au vu de ce bilan, une révision du plan pour une durée de trois ans peut être envisagée, si elle est nécessaire. Les modalités de révision sont identiques à celles fixées pour son élaboration. Lorsque le bilan fait apparaître une insuffisance du plan ou des actions mises en œuvre et que sa révision n'a pas été engagée, le préfet met en demeure l'EPCI de réviser les orientations et les actions prévues. » (Article 2 / CCH : R.441-2-13).

Article 2 / CCH : R.441-2-14 : Six mois avant la fin du plan en cours, une évaluation est conduite par l'EPCI pour permettre l'élaboration du nouveau plan. Y participent l'État et les personnes morales qui

ont été associées à son élaboration et, si elle existe, la conférence intercommunale du logement. Cette évaluation est transmise au préfet et est rendue publique.

Au terme de la durée d'exécution du plan, un nouveau plan est élaboré en fonction des résultats de l'évaluation. Jusqu'à l'adoption d'un nouveau plan, le plan précédent peut être prorogé pour une durée d'un an, par une délibération de l'EPCI. Cette durée est renouvelable une fois.

A noter qu'un projet de révision du PPGDLSID sera présenté à la CIL du 4 juillet 2023 pour intégrer le système de cotation de la demande de logement social, outil d'aide à la décision pour les Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation de Logements (CALEOL). En effet, la loi Elan (23 novembre 2018) a mis en place la cotation de la demande, dont le calendrier de mise en œuvre a été modifié par la loi 3DS (relative à la différenciation, décentralisation, déconcentration et simplification) du 21 février 2022. Les intercommunalités doivent définir une cotation et l'intégrer dans le cadre du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGDLSID). La date limite est fixée au 31 décembre 2023.

La cotation consiste à attribuer une note à chaque demande en fonction d'un certain nombre de critères qui auront été choisis et validés de façon partenariale.

L'objectif de la réforme est d'assurer une plus grande lisibilité et transparence du processus d'attributions des logements sociaux, tant pour les demandeurs que pour les acteurs qui interviennent dans le processus d'attribution des logements sociaux.

Une note sera établie, via le SNE (système national d'enregistrement des demandes de logement social) à partir de points attribués en fonction de critères obligatoires et facultatifs. Une pondération de ces critères permet de moduler l'importance des critères dans la note totale. A noter que la valeur du critère obligatoire DALO (Droit Au Logement Opposable) doit toujours être supérieure aux autres.

La révision du plan permettra également d'intégrer les modifications partenariales décrites ci-dessus et de réinterroger les communes sur leurs actions en termes d'accueil et d'information des demandeurs de logement social.

BILAN OBJECTIF N°1 : L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL

Depuis l'élaboration du Plan à l'échelle de Saint-Etienne Métropole, les demandeurs de logement social ont pu avoir accès au travers des lieux d'accueil identifiés, à **une information complète et harmonisée** notamment sur l'offre existante, l'état de la demande, le traitement de la demande et le délai moyen d'attente pour obtenir un logement.

1.1 L'information délivrée

Informations d'ordre général sur une demande de logement social	<ul style="list-style-type: none"> - modalités de dépôt de la demande ; - pièces justificatives qui peuvent être exigées ; - règles générales d'accès au parc locatif social ; - procédures applicables sur l'ensemble du territoire national.
Informations propres au territoire	<ul style="list-style-type: none"> - liste des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement ; - procédures applicables et personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements sur le territoire ; - caractéristiques et localisation du parc social ;

	<ul style="list-style-type: none"> - logements sociaux disponibles à la location ou à la vente, tels que renseignés sur <i>bienveo.fr</i> et les sites des bailleurs sociaux ⁽¹⁾ ; - niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire intéressant le demandeur (<u>en 2022, sur SEM 1 attribution pour 2,7 demandes</u>); - délai maximum dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande ⁽¹⁾ ; <u>=> 1 mois</u> - critères de priorité applicables sur le territoire (<u>Cotation de la demande à venir</u>) - indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen selon les secteurs géographiques et les types de logement (<u>information actuellement non disponible sur le Portail Grand Public PGP</u>); - délai d'attente moyen selon certains secteurs géographiques et selon les types de logement ⁽¹⁾ (<u>information actuellement non disponible sur le Portail Grand Public PGP</u>); - délai fixé dans le département par le Préfet au-delà duquel le demandeur peut saisir la commission de médiation (délai anormalement long pour obtenir un logement social). <u>=> 15 mois dans la Loire</u> <p>⁽¹⁾ informations dont la loi et la réglementation en vigueur n'obligent pas la délivrance mais que les acteurs du Plan partenarial de gestion avaient décidé de délivrer aux demandeurs au moment de l'élaboration du plan.</p>
Informations propres au demandeur	<ul style="list-style-type: none"> - informations sur les données le concernant figurant dans le système national d'enregistrement (SNE), le dispositif de gestion partagé et le numéro unique telles qu'elles ont été enregistrées et, le cas échéant, modifiées par ses soins ou rectifiées par un intervenant habilité à cet effet à la vue des pièces justificatives fournies ; - informations sur les principales étapes du traitement de sa demande ; - modalités selon lesquelles il pourra obtenir des informations sur l'état d'avancement de sa demande postérieurement à celle-ci ; - postérieurement au dépôt de sa demande : <ul style="list-style-type: none"> - décision de la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation de Logements (CALEOL), rang en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive et en cas de non-attribution ; - en cas de décision d'attribution : description précise du logement proposé et le fait que le logement lui est proposé au titre du droit opposable au logement le cas échéant; - conséquences de son éventuel refus de l'offre de logement, notamment lorsque le logement a été proposé au titre du droit au logement opposable.

1.2 Les modalités de diffusion de l'information

Afin de garantir le meilleur accès à l'information aux demandeurs de logement social, les acteurs du Plan partenarial de gestion ont mis en place plusieurs canaux de communication (sites Internet, plaquettes d'information papier, communication orale...) :

- site *demande-logement-social.gouv.fr* qui permet de faire une demande en ligne de logement social, et comporte des données-clés par communes : offre et de la demande par typologies de logements, coordonnées des guichets enregistreurs ;
- site *service-public.fr* qui délivre une information généraliste sur les modalités de demande d'un logement social ;
- site *bienveo.fr* qui indique les logements sociaux disponibles à la location ou à la vente,
- site *actionlogement.fr* qui indique les services d'Action Logement en faveur du logement des salariés (cf ;
- support de communication produit à l'échelle de Saint-Etienne Métropole qui comporte notamment des informations d'ordre général sur une demande de logement social et des informations propres au territoire (voir annexe). Ce support de communication a été diffusé sur le site de Saint-Etienne Métropole, envoyé à tous les partenaires du plan en format numérique et en format papier (diffusion de 8 500 exemplaires papier, répartis à l'ensemble des partenaires). Il a été réactualisé en mars 2023.
- communication orale et par courrier concernant les informations propres au demandeur, cette communication ayant notamment lieu entre le demandeur et le bailleur impliqué.

1.3 Les acteurs chargés de l'accueil et de l'information des demandeurs

Le service d'accueil et d'information est ainsi structuré avec des lieux dit de « niveau 1 » et d'autres de « niveau 2 ». Cette organisation permet une couverture du territoire métropolitain (53 communes).

Lieux d'accueil et d'information de niveau 1	
Missions	Accueillir, informer, orienter
	<ul style="list-style-type: none"> - accueil physique et téléphonique des demandeurs de logements sociaux ; - mise à disposition publique des supports de communication édités en lien avec le Plan partenarial de gestion et promotion des sites Internet mentionnés au paragraphe 1.2 ;
Acteurs	<ul style="list-style-type: none"> - pour les lieux d'accueil et d'information équipés, mise à disposition d'un poste informatique permettant au demandeur de consulter sur place certaines informations et d'effectuer des démarches en ligne (notamment accès au site <i>demande-logement-social.gouv.fr</i>) ; - le cas échéant, transmission à un lieu d'enregistrement d'un Cerfa de demande de logement social remis par un demandeur.
	<ul style="list-style-type: none"> - Agence départementale d'information sur le logement de la Loire (ADIL 42) ; - Communes membres de Saint-Etienne Métropole volontaires : <ul style="list-style-type: none"> - Châteauneuf - Fraisses - Genilac - La Ricamarie - La Talaudière - L'Etrat - Lorette

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Rive-de-Gier- Roche-la-Molière- Saint-Christo-en-Jarez- Saint-Galmier- Saint-Héand- Saint-Jean-Bonnefonds- Sorbiers- Unieux- Valfleury- Villars <p>- Pour les publics relevant du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) : travailleurs sociaux du Département, de la CAF, de SOLIHA Loire et de l'Association Service Logement (via le fichier départemental des demandeurs de logement prioritaires géré par la DDETS)</p> |
|--|---|

Le lieu d'accueil et d'information commun

Un lieu d'accueil et d'information commun a été mis en place au travers de l'Agence départementale d'information sur le logement de la Loire (ADIL 42) qui a pour vocation d'offrir au public, gratuitement et de manière neutre, un conseil juridique, financier et fiscal sur toutes les questions relatives au logement. Plus particulièrement en matière d'information des demandeurs de logements sociaux, son rôle consiste à décrypter le parcours de l'utilisateur depuis la demande, jusqu'à l'attribution des logements. En 2022, sur le territoire de Saint-Etienne Métropole, l'ADIL a accueilli 135 personnes qui étaient en recherche de logement social et 62 personnes qui souhaitaient mettre en œuvre le Droit au Logement Opposable. De plus, en 2022, 892 personnes accueillies étaient des locataires du parc social.

Éléments de bilan qualitatifs

Le bilan fait ressortir une nécessité de mieux accompagner les acteurs de niveau 1, notamment communes, dont le métier premier n'est pas lié au logement. Il semble nécessaire d'apporter un socle de base de connaissances, un décryptage du processus d'attribution des logements sociaux et des pistes pour communiquer avec le demandeur (élargir les souhaits des ménages notamment). Il est important de ne pas forcément fournir des données brutes aux demandeurs mais bien de les accompagner dans leurs demandes.

Une fonction support peut également être intéressante pour les travailleurs sociaux de la CAF et du Département (notamment par rapport aux évolutions récentes du CERFA en mai 2023).

Il pourrait être également intéressant d'associer à une démarche d'information collective, les Espaces France Services (1 par canton) et les EPN (Espaces publics numériques). Cette fonction support pourrait être organisée par Saint-Etienne Métropole avec un appui conjoint de l'ADIL et d'AURA HLM.

Lieux d'accueil et d'information de niveau 2 (lieux d'enregistrement)	
Missions	<p>Missions d'accueil et d'information de niveau 1 (voir tableau précédent)</p> <p>+</p> <p>Conseiller, recevoir, enregistrer la demande de logement social</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - enregistrement de la demande de logement social et/ou accompagnement du demandeur dans l'enregistrement de sa demande ; - entretien individuel sur rendez-vous avec le demandeur le souhaitant ; - conseil et orientation du demandeur dans sa recherche de logement social pour définir avec lui des choix pertinents en fonction de l'offre présente et de ses besoins ; - orientation des demandeurs présentant une situation particulière vers les dispositifs d'accompagnement social appropriés ; - information des demandeurs sur l'état de leur demande (active, radiée, inscrite en commission d'attribution) et sur les recours disponibles. <p><i>Observation : être lieu d'enregistrement de la demande de logement social implique : la signature et la mise en œuvre de la convention départementale de gestion du numéro unique et de son annexe, la charte déontologique et de bonnes pratiques des services enregistreurs de la Loire pour l'accès au logement social, sous le contrôle de la DDETS (convention établie en 2011 et annexe mise à jour en 2016) ; la mise en œuvre du cahier des charges du système national d'enregistrement (guides relatifs au système national d'enregistrement accessibles à partir du lien http://sne.info.application.territoires.gouv.fr).</i></p>
Acteurs	<ul style="list-style-type: none"> - Bailleurs sociaux - DDETS - Action Logement.

Un service spécifique pour les salariés d'entreprises de 10 salariés et plus

Action Logement s'adresse aux salariés d'entreprises de 10 salariés et plus relevant du secteur privé, sous réserve de l'accord de l'employeur. Ainsi, bien qu'Action Logement soit en mesure de renseigner les autres demandeurs, Action Logement ne peut proposer des logements qu'à ce public et n'enregistre donc que les demandes émanant de ce public.

Depuis 2020, Action Logement a mis en place une plateforme de location choisie : « AL'in ». Il s'agit d'une plateforme en ligne qui propose une offre de logement social sur laquelle les demandeurs peuvent se positionner. Elle s'adresse uniquement aux salariés des entreprises du secteur privé non agricole composée d'au moins 10 salariés.

Le salarié doit alors s'enregistrer via le SNE, puis sur Al'in pour pouvoir bénéficier des offres d'Action Logement.

1.4 Les données sur l'offre et la demande de logement social diffusées aux demandeurs

Les indicateurs suivants sont consultables sur le site demande-logement-social.gouv.fr, par commune :

- Nombre de logements dans cette commune, par typologie
- Nombre de demandes de logement en attente dans cette commune, par typologie
- Nombre de logements attribués dans cette commune

Puis par bailleurs :

- Nombre de logements dans cette commune, sans typologie
- Nombre de logements attribués dans cette commune, sans typologie

La source des données sur la qualification de l'offre est le répertoire du parc locatif social (RPLS) géré par l'Etat. Il est actualisé annuellement.

A l'écriture du PPGDLSID, en 2018, Saint-Etienne Métropole comptait 44 207 locatifs sociaux gérés par 19 bailleurs sociaux, implantés dans 45 des 53 communes de Saint-Etienne.

Au 1^{er} janvier 2022 Saint-Etienne Métropole comptait 42 400 logements locatifs sociaux conventionnés gérés par 13 bailleurs sociaux et implantés dans 46 communes de la Métropole.

La Métropole a adopté son 3^{ème} PLH en 2019. Le PLH3 vise à favoriser le renouvellement urbain pour renforcer l'attractivité des communes urbaines pour le bénéfice de toute la Métropole stéphanoise et à prioriser le développement des secteurs desservis par les services. Parallèlement, il s'agit également de réduire les déséquilibres sociaux constatés sur le territoire, de favoriser la mixité sociale et d'enrayer la paupérisation des quartiers les plus stigmatisés. Le PLH3 axe fortement ses interventions sur l'amélioration du parc immobilier existant. L'objectif est de requalifier globalement ce parc, de résorber la vacance par des démolitions importantes et de favoriser une plus grande qualité et une meilleure performance énergétique des logements. La stratégie du PLH3 est également de maîtriser la production de logements neufs pour ne pas engendrer davantage de vacance dans le parc existant, de favoriser le développement de cette offre nouvelle dans des secteurs stratégiques.

En matière d'habitat social, le PLH3 prévoit :

- la réhabilitation thermique de 1 200 logements sociaux par an ;
- la démolition d'environ 2 300 logements sociaux déqualifiés sur la période ;
- la production de 360 logements sociaux par an avec une répartition territoriale visant à favoriser la mixité sociale à l'échelle du territoire (taux de PLAI différencié en fonction de la situation des communes 45% ou 25%).

Dans un contexte de marché détendu, il y a un enjeu de régulation de l'offre nouvelle de logements sociaux pour ne pas aggraver la vacance et favoriser la réussite des réhabilitations réalisées.

A noter que le nombre de bailleurs sociaux a évolué sur le territoire, du fait de la loi Elan du 23 novembre 2018, qui a obligé le regroupement de bailleurs sociaux (voir paragraphe évolution partenariale).

Les demandes de logement et les attributions ont évolué de la manière suivante sur SEM :

	2019	2020	2021	2022
Attributions	4 405	3 800	3 849	4 222
Demandes	10 464	10 041	10 343	11 465
1 attribution pour...	2,4 demandes	2,6 demandes	2,7 demandes	2,7 demandes

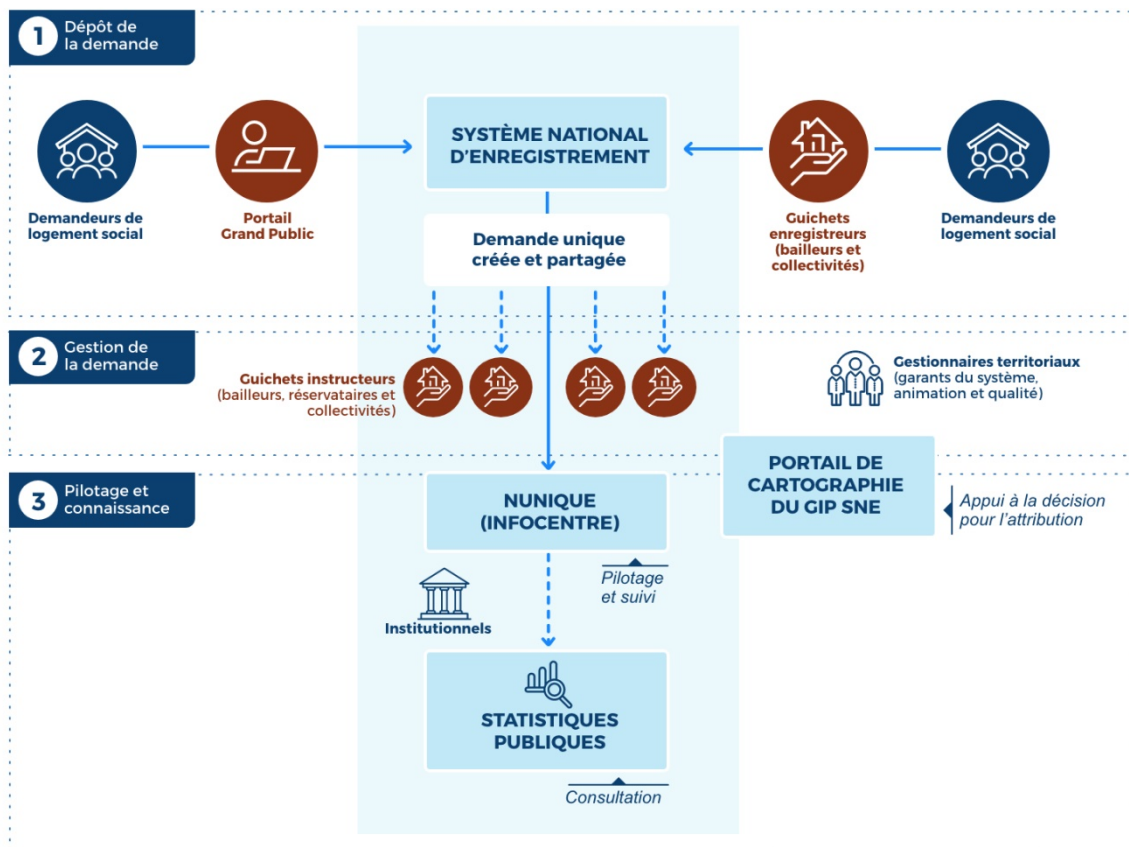
A noter : en 2022, une moyenne de 6 mois pour obtenir un logement (idem 2021) / 13 mois à l'échelle ancienne région RA et 16 mois à l'échelle national.

La source de données de la qualification de la demande est le système national d'enregistrement (SNE) de la demande locative sociale géré par le GIP SNE, telle que renseignée sur le site demande-logement-social.gouv.fr. L'actualisation est annuelle.

Le Système nationale d'enregistrement de la demande

Le système d'enregistrement des demandes de logement locatif social (« numéro unique ») a fait l'objet d'une réforme importante par la loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion. Cette réforme aboutit en 2011 à la mise en place dans chaque département, ou dans la région Ile-de-France, du Système National d'Enregistrement qui se substitue à l'ancienne application « numéro unique ».

Cette réforme a pour objectifs de simplifier les démarches du demandeur de logement, d'améliorer la transparence du processus d'attribution et de mieux connaître quantitativement et qualitativement les caractéristiques de la demande locative sociale.



Cette infographie matérialise le fonctionnement sous SNE et n'inclut pas les SPTA qui peuvent exister dans certains départements.

Source : [Conditions d'accès au SNE | Site des professionnels \(logement.gouv.fr\)](https://www.logement.gouv.fr)

Eléments de bilan qualitatifs

Les bailleurs font remonter un bon fonctionnement du SNE et de la demande unique.

Il faudra évaluer la mise en place de la cotation de la demande, dans le SNE, le portail Grand Public, les logiciels des bailleurs sociaux et des réservataires.

En terme de traitements statistiques, le SNE permet de nombreuses extractions et certaines pourraient être intéressantes à développer (données à l'échelle infra communale, notamment sur un QPV en particulier pour suivre plus finement les attributions, précisions sur les attributions distinctement aux quartiles 2,3,4, travailleurs essentiels).

La cartographie GIP SNE pourrait également être améliorée en proposant des portraits (comme l'EPCI) par adresse et surtout par résidence et par bailleurs (regroupement d'adresse).

BILAN OBJECTIF N°2 : LA GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE

La gestion partagée de la demande mise en place vise à assurer, entre les acteurs du Plan partenarial de gestion et les demandeurs, une bonne circulation des informations relatives à la gestion de la demande et à l'évolution des dossiers en cours de traitement.

A Saint-Etienne Métropole comme dans le reste du département, l'enregistrement des demandes de logement social est réalisé sur le système national d'enregistrement (SNE). La DDETS de la Loire a été désignée par le Préfet de département pour assurer la fonction de gestionnaire départemental de ce système. Elle est chargée à ce titre de veiller à la bonne utilisation du SNE et à la qualité des informations qui y sont renseignées par les lieux d'enregistrement.

Ainsi, l'enregistrement sur le SNE d'une demande de logement social (ainsi que sa modification ou son renouvellement) est organisé localement selon les modalités suivantes :

- soit un enregistrement par le demandeur lui-même, via le portail grand public mis en place et géré par le ministère de la Transition Ecologique et Cohésion des Territoires, accessible sur le site demande-logement-social.gouv.fr ;
- soit un enregistrement par l'un des guichets enregistreurs, à partir du formulaire Cerfa et des pièces dont la fourniture est obligatoire (transmission possible par courrier adressé à un guichet enregistreur).

Conformément aux règles nationales et locales en vigueur, après réception d'un demandeur de logement social par un bailleur social, l'enregistrement du demandeur sur le SNE est à réaliser dans **un délai maximal d'un mois**.

L'enregistrement d'une demande dans le SNE, conduisant à la délivrance d'un numéro unique, implique la fourniture obligatoire par le demandeur principal d'une pièce prouvant son identité ou la régularité de son séjour en France.

Dans la Loire, les demandes enregistrées via le portail grand public demande-logement-social.gouv.fr ont évolué pour passer de 16% en 2019, à 48% en 2022 et rejoindre la moyenne régionale (48% en 2021) et nationale (58 % en 2022).

SAINT-ETIENNE METROPOLE : TYPOLOGIE DES ENREGISTREMENTS DE LA DEMANDE

	2019	2020	2021	2022
Demandes enregistrées en guichet	8 516	6 985	6 532	6 177
<i>Guichet / Demande totale</i>	81%	74%	64%	55%
Demandes enregistrées sur internet (PGP)	2 050	2 488	3 720	4 993
<i>PGP / Demande totale</i>	19%	26%	36%	45%

Les pièces justificatives

Concomitamment ou ultérieurement, pour l'instruction de sa demande, le demandeur principal doit obligatoirement fournir les pièces prouvant l'identité ou la régularité du séjour des éventuelles autres personnes appelées à vivre dans le logement et les pièces permettant de justifier de son revenu fiscal de référence et de celui des éventuelles autres personnes appelées à vivre dans le logement.

Lors de l'instruction de sa demande par un bailleur social, et en vue d'un passage en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation de Logements (CALEOL), il peut être demandé au demandeur principal la transmission d'autres pièces conformément à la convention départementale de gestion du numéro unique et son annexe.

BILAN OBJECTIF N°3 : LA PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS NECESSITANT UN TRAITEMENT PARTICULIER

L'attribution de logements aux ménages prioritaires, tels que définis à l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation, est traitée dans le cadre de l'accord collectif départemental, repris et décliné dans la convention intercommunale d'attribution. Parmi les ménages prioritaires, ceux en difficulté font l'objet d'une identification et d'un traitement partenarial dans le cadre de la commission de médiation DALO et du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) avec les commissions logements territorialisées (CLT) de Saint-Etienne, du Gier-Pilat et de l'Ondaine.

Le PDALHPD 2020-2025, copiloté par l'Etat et le Département, en association avec la CAF, va faire l'objet à l'automne 2023 d'une présentation d'un bilan à mi parcours. Ces travaux seront à articuler avec le bilan triennal du PPGDLSID, notamment sur l'axe 1 du PDALHPD, à savoir « Accueil et accès au logement ».

	2019	2020	2021	2022
Attributions public prioritaire	1 898	1 828	1 553	1 693

Répartition territoriale par CLT

	2020	2021	2022
CLT Saint-Etienne	11	20	69
CLT Gier Ondaine Pilat SEM	10	37	38
Arrondissement Montbrison SEM	0	1	8

BILAN OBJECTIF N°4 : LA GESTION DES DEMANDES DE MUTATIONS INTERNES

Sur la première période du plan, les bailleurs sociaux ont poursuivi les actions menées favorisant les mutations internes, en :

- informant les demandeurs sur le fait qu'une demande de mutation devait être induite par l'existence d'un nouveau besoin : changement de situation personnelle, familiale ou professionnelle ;
- portant une attention particulière au traitement de ces demandes pour trouver une solution de logement répondant à ce nouveau besoin.

De façon globale, le nouveau besoin est précisé comme pouvant être induit par l'une des situations suivantes :

- survenance d'un handicap / problèmes de santé entraînant le besoin d'un logement accessible ou adapté ;
- changement de composition familiale aboutissant à une situation de sur-occupation ou de sous-occupation ;
- baisse de ressources ;
- mobilité professionnelle ;
- prévention d'une expulsion du logement.

De façon plus précise et complémentaire, c'est la politique d'attribution de chaque bailleur qui fixe les orientations liées aux mutations.

Un travail d'explication, sur le fonctionnement et les motifs des mutations, à destination des acteurs de niveau 1 pourrait être intéressant à transmettre. Ceux-ci sont parfois interrogés par les usagers à ce sujet. Ces informations pourront être données lors des temps « support » décrits dans le bilan des acteurs de niveau 1 ci-dessous.

	2019	2020	2021	2022
Demandes de mutation	4 637	4 466	4 161	4 442
Part demande mutation / global demande	44%	44%	40%	39%
Attributions de mutation	1 449	1 303	1 241	1 094
Part attribution mutation / global attribution	33%	34%	32%	26%

PERSPECTIVES

- Une nouvelle version du support de communication de SEM doit être travaillée au deuxième semestre 2023 pour intégrer des informations sur la cotation de la demande de logement social.

Les communes vont être de nouveau interrogées par Saint-Etienne Métropole dans le cadre de la révision du plan de 2023 pour connaître leur positionnement concernant les lieux d'accueil et d'information du public, de niveau 1 et 2 (voir annexe 1, liste actuelle).

- Une information des guichets de niveau 1 et de niveau 2 est prévue fin 2023 par Saint-Etienne Métropole afin de pouvoir informer le demandeur sur la mise en place de la cotation de la demande. Suite à ces échanges, des temps d'échange et de formation pourraient être envisagés avec l'appui de l'ADIL et d'AURA HLM en direction des acteurs de niveau 1 pour mieux répondre aux demandes des usagers.

ANNEXE 1: LISTE DES COMMUNES PARTICIPANT A L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS SOCIAUX (PPGDLSID - 1^{ère} version, en cours actualisation)

- Châteauneuf
- Fraisses
- Genilac
- La Ricamarie
- La Talaudière
- L'Etrat
- Lorette
- Rive-de-Gier
- Roche-la-Molière
- Saint-Christo-en-Jarez
- Saint-Galmier
- Saint-Héand
- Saint-Jean-Bonnefonds
- Sorbiers
- Unieux
- Valfleury
- Villars

ANNEXE 2: PLAQUETTE D'INFORMATION SAINT-ETIENNE METROPOLE (actualisée en mars 2023)