



Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs

Approuvé en conseil communautaire du

Par suite d'un avis favorable des communes membres

Applicable à compter du

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
LES SIGNATAIRES	3
PREAMBULE	6
1. LE SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DES DEMANDEURS (SIAD)	10
1.1. Pourquoi créer un SIAD ?.....	10
1.2. Organisation générale du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur de Logement Social d'Agglo Seine Eure	11
1.3. Formalisation des engagements des membres du SIAD	16
1.4. Les missions d'Agglo Seine Eure dans le cadre du SIAD : La Maison de L'Habitat comme « Lieu commun »	18
1.5. Les outils pour accompagner le SIAD dans l'exercice de ses fonctions	20
2. LES CONDITIONS D'ENREGISTREMENT ET LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL	22
1.1. Etat des lieux : où sont situés les guichets d'enregistrement sur le territoire d'Agglo Seine Eure ?	22
1.2. Vers la possibilité de créer de nouveaux guichets d'enregistrement de la demande pour améliorer le service rendu aux habitants et la couverture territoriale	23
1.3. Demande en ligne.....	25
1.4. Recevoir les demandeurs qui le souhaitent en entretien individuel.....	27
1.5. Gestion partagée de la demande	28
1.5.1. Enjeux et finalités.....	28
1.5.2. Moyens de mise en œuvre	29
3. LES MOYENS POUR FAVORISER LES MUTATIONS DANS LE PARC LOCATIF SOCIAL	31
Cf. partie 4	31
4. L'ORGANISATION DE L'EXAMEN COLLECTIF DES SITUATIONS « COMPLEXES »	32
5. LA MISE EN PLACE DE LA COTATION DE LA DEMANDE	34
5.1. Préambule	34
5.2. Principes généraux de la cotation	36
5.3. Le périmètre d'application du dispositif	36
5.4. La grille de cotation applicable sur le territoire d'Agglo Seine Eure	37
5.5. La mise en place d'un système de malus pour les refus.....	40
5.6. Les modalités d'attribution des points	40
5.7. Les modalités d'évaluation périodique du système de cotation.....	40
5.8. Les modalités et le contenu de l'information à fournir aux demandeurs	41
6. LE DISPOSITIF DE GOUVERNANCE, DE SUIVI ET D'EVALUATION	44
7. ANNEXES	45
8. GLOSSAIRE	57

LES SIGNATAIRES

Sont signataires Du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID)



L'Etat, représenté par le Préfet de l'Eure, M. BABRE

L'Agglo Seine Eure représentée par son Président, M. LEROY

Le Conseil départemental de l'Eure, représenté par son Président, M. RASSAËRT

Les communes du territoire :

La commune d'Acquigny, représentée par son Maire, Monsieur Patrick COLLET

La commune d'Ailly, représentée par son Maire, Monsieur Frédéric ALLOT

La commune d'Alizay, représentée par son Maire, Monsieur Arnaud LEVITRE

La commune d'Amfreville-sous-les-Monts, représentée par son Maire, Monsieur François VIGOR

La commune d'Amfreville-sur-Iton, représentée par sa Maire, Madame Marie-Joëlle LENFANT

La commune d'Andé, représentée par son Maire, Monsieur Jean-Marc MOGLIA

La commune d'Authueil-Authouillet, représentée par son Maire, Monsieur Denis NOEL

La commune de Cailly-sur-Eure, représentée par son Maire, Monsieur Eric JUHEL

La commune de Champenard, représentée par son Maire, Monsieur David POLLET

La commune de Clef Vallée d'Eure, représentée par son Maire, Monsieur Christophe CHAMBON

La commune de Connelles, représentée par son Maire, Monsieur Pierre MAZURIER

La commune de Courcelles-sur-Seine, représentée son Maire, Monsieur Joël LE DIGABEL

La commune de Crasville, représentée par son Maire, Monsieur Jean-Michel DERREY

La commune de Criquebeuf-sur-Seine, représentée par son Maire, Monsieur Jérémy THIREZ

La commune de Fontaine-Bellenger, représentée par son Maire, Monsieur Jean-Claude DUPLOUIS

La commune de Gaillon, représentée par sa Maire, Madame Odile HANTZ

La commune d'Herqueville, représentée par sa Maire, Madame Annick VAUQUELIN

La commune d'Heudebouville, représentée par son Maire, Monsieur Hubert ZOUTU

La commune d'Heudreville-sur-Eure, représentée par son Maire, Monsieur Dominique SIMON

La commune d'Igoville, représentée par sa Maire, Madame Nathalie BREEMEERSCH

La commune d'Incarville, représentée par son Maire, Monsieur Patrick MAUGARS

La commune de La Harengère, représentée par son Maire, Monsieur Fernand LENOIR



La commune de La Haye-le-Comte, représentée par son Maire, Monsieur Alexandre DELACOUR

La commune de La Haye-Malherbe, représentée par son Maire, Monsieur Jean-Marc MARAIS

La commune de La Saussaye, représentée par son Maire, Monsieur Didier LERINOT

La commune de La Vacherie, représentée par son Maire, Monsieur Jean-Claude COURANT

La commune du Bec-Thomas, représentée par son Maire, Monsieur Jean-Luc FLAMBARD

La commune du Manoir Sur Seine, représentée par son Maire, Monsieur Daniel BAYART

La commune du Mesnil-Jourdain, représentée par son Maire, Monsieur Pierrick GILLES

La commune du Val d'Hazey, représentée par son Maire, Monsieur Philippe COLLAS

La commune du Vaudreuil, représentée par son Maire, Monsieur Bernard LEROY

La commune de Léry, représentée par sa Maire, Madame Janick LEGER

La commune des Damps, représentée par son Maire, Monsieur René DUFOUR

La commune des Trois Lacs, représentée par son Maire, Monsieur Joris BENIER

La commune de Louviers, représentée par son Maire, Monsieur François-Xavier PRIOLLAUD

La commune de Mandeville, représentée par son Maire, Monsieur Dominique MEDAERTS

La commune de Martot, représentée par son Maire, Monsieur François CHARLIER

La commune de Pinterville, représentée par son Maire, Monsieur Didier DAGOMET

La commune de Pîtres, représentée par sa Maire, Madame Florence LAMBERT

La commune de Pont-de-l'Arche, représentée par son Maire, Monsieur Richard JACQUET

La commune de Porte-de-Seine, représentée par son Maire, Monsieur Jean-Philippe BRUN

La commune de Poses, représentée par son Maire, Monsieur Georgio LOISEAU

La commune de Quatremare, représentée par son Maire, Monsieur Pascal LEMAIRE

La commune de Saint-Aubin-sur-Gaillon, représentée par son Maire, Monsieur Philippe DOOM

La commune de Saint-Cyr-la-Campagne, représentée par son Maire, Monsieur Max GUILBERT

La commune de Saint-Didier-des-Bois, représentée par son Maire, Monsieur Jacky GOY

La commune de Saint-Étienne-du-Vauvray, représentée par son Maire, Monsieur Eric LARDEUR

La commune de Saint-Étienne-sous-Bailleul, représentée par sa Maire, Madame Yvonne BERGER

La commune de Saint-Germain-de-Pasquier, représentée par sa Maire, Madame Laurence LAFFILLE

La commune de Saint-Julien-de-la-Liègue, représentée par son Maire, Monsieur Alain THIERRY

La commune de Saint-Pierre-de-Bailleul, représentée par son Maire, Monsieur Pascal JUMEL

La commune de Saint-Pierre-du-Vauvray, représentée par sa Maire, Madame Laëticia SANCHEZ

La commune de Saint-Pierre-la-Garenne, représentée par sa Maire, Madame Liliane BOURGEOIS

La commune de Surtauville, représentée par son Maire, Monsieur Hervé PICARD
 La commune de Surville, représentée par son Maire, Monsieur Gildas FORTE
 La commune de Terres de Bord, représentée par son Maire, Monsieur Patrice HILIPPE
 La commune de Val-de-Reuil, représentée par son Maire, Monsieur Marc-Antoine JAMET
 La commune de Villers-sur-le-Roule, représentée par son Maire, Monsieur Franck BAUMANN
 La commune de Vironvay, représentée par sa Maire, Madame Nadine LEFEBVRE
 La commune de Vraiville, représentée par son Maire, Monsieur Hervé GAMBLIN

Les organismes de logement social :

MonLogement 27, représenté par son Directeur Général, Monsieur Etienne CHARRIEAU
CDC Habitat Grand Ouest, représenté par son Directeur Interrégional, Madame Camille BONIN
Foyer Stéphanois, représenté par son Directeur Général, Monsieur Franck ERNST
Immobilière Basse Seine, représenté par son Directeur Général, Monsieur Cédric LEFEBVRE
Logement Familial de l'Eure, représenté par son Directeur Général, Monsieur Pascal DISSE
Logéal Immobilière, représenté par sa Directrice Générale, Madame Christel ROUSSEL
Logeo Seine, représenté par son Directeur Général, Monsieur Mathias LEVY-NOGUERES
Logirep, représenté par sa Directrice Adjointe, Madame Agnès HUGOT
Poste Habitat Normandie, représenté par son Directeur Général, Monsieur Antoine CRAMOISAN
Siloge, représentée par sa Directrice Générale, Madame Peggy ABERT
Siemor, représentée par son Président du Directoire, Monsieur Thierry FOUCAUD

Action Logement, représenté par sa Directrice, Madame Cécile COLMARD

L'Union pour l'Habitat Social de Normandie, représentée par sa Directrice, Madame Laure TANKERE

PREAMBULE

Le contexte législatif

Les lois du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR), du 21 février 2014 de Programmation pour la Ville et la cohésion sociale ainsi que la loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 et la loi Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) du 23 novembre 2018, positionnent les intercommunalités comme chefs de file de la politique d'attribution des logements sociaux et de gestion de la demande sur leur territoire.

Il est également attendu des intercommunalités qu'elles définissent et formalisent avec leurs partenaires un Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID).

Le contexte local

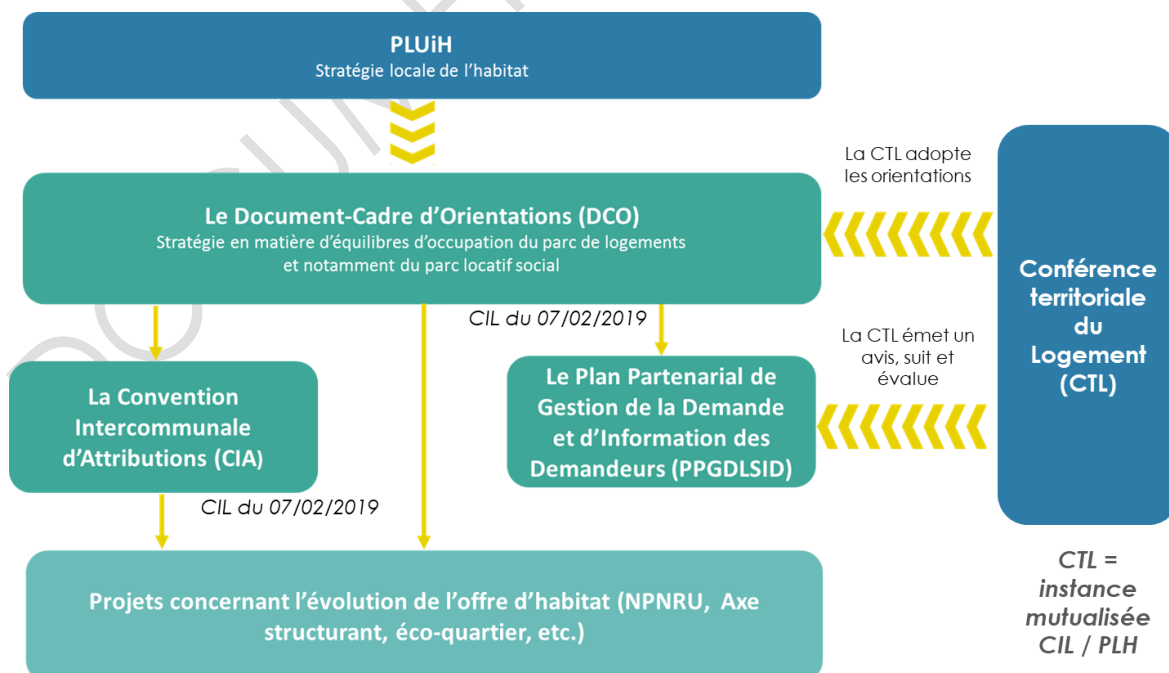
L'ex Communauté d'Agglomération Seine-Eure (CASE) s'est doté en 2019 d'un PLUiH dont le volet habitat vaut PLH (approuvé en Conseil Communautaire en décembre 2019).

Au 1er septembre 2019, l'ex-CASE et l'ex-Communauté de Communes d'Eure-Madrie-Seine (CCEMS) ont fusionné pour donner naissance à un nouveau territoire regroupant 60 communes et 103 285 habitants : **l'Agglo Seine Eure**.

Le PLH actuel (PLH3), élaboré à l'échelle de l'ex-CASE s'applique à l'ensemble des 60 communes d'Agglo Seine Eure. **L'élaboration d'un nouveau PLH à l'échelle du nouveau territoire a été lancée fin 2021.**

De la même manière, l'ex-CASE a installé une Conférence Intercommunale du Logement (CIL) en 2016. Entre 2016 et 2019, l'ex-CASE a élaboré sa stratégie intercommunale d'équilibre socio-territorial, formalisée dans le Document Cadre d'Orientation (DCO) et a adopté sa Convention Intercommunale d'Attribution (CIA), déclinaison opérationnelle du DCO.

Suite à la fusion, une actualisation de la CIA a été lancée en 2021 afin de l'étendre au nouveau périmètre et de procéder à des ajustements si besoin.



Une démarche stratégique pour Agglo Seine Eure et ses partenaires

La mise en place d'une démarche partagée à l'échelle intercommunale sur les volets « attributions » (document-cadre d'orientations et Convention Intercommunale d'Attribution) et « gestion de la demande et information des demandeurs » (Plan Partagé de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs) constitue un levier pour :

- Conforter la dynamique démographique et l'attractivité résidentielle du territoire.
- Mieux répondre à la diversité des besoins dans le parc locatif social.
- Lutter contre la spécialisation sociale de certains quartiers, résidences.
- Informer et accompagner les demandeurs de logement sur le territoire : un atout pour attirer et fidéliser des habitants, améliorer la mixité dans le parc locatif social, changer son image.

Les objectifs, contenu et conditions d'application du PPGDLSID

Les objectifs :

- Des demandeurs mieux informés et plus « autonomes », capables d'être acteurs de leur demande.
- Un traitement plus équitable, en ayant accès à la même information.
- Des demandes mieux qualifiées, grâce à des lieux d'accueil professionnalisés.
- Un traitement rationalisé, pour accompagner plus efficacement les demandeurs en difficulté.

Le contenu :

Le contenu du PPGDLSID est défini par l'article R.441-2-10 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Il définit les orientations et un plan d'actions pour :

- Organiser la gestion partagée de la demande de logement social ;
- Satisfaire le droit à l'information des demandeurs ;
- Traiter les demandes émanant des ménages / situations « complexes », nécessitant de mobiliser des solutions collectives.
- Définir une stratégie et des moyens pour répondre collectivement aux demandes de mutation.

Le Plan est soumis à l'avis de la CTL, des communes, du représentant de l'Etat dans le département avant d'être adopté en conseil communautaire par délibération.

Conditions d'application :

Il s'applique sur une période de 6 ans et couvre l'ensemble du territoire communautaire.

Toutes les communes s'engagent, au même titre que les partenaires institutionnels et Agglo Seine Eure, à contribuer à la mise en œuvre des orientations et actions formalisées dans le présent document.

A noter que les moyens (financiers et d'ingénierie) mobilisables par Agglo Seine Eure et ses partenaires pourront impacter la mise en œuvre du plan d'actions du PPGD. Les bilans permettront d'explicitier si besoin ces impacts.

L'engagement et l'adoption du PPGDLSID

La procédure d'élaboration du PPGDLSID d'Agglo Seine Eure a été engagée par délibération n°20-180 en date du 15 octobre 2020.

Le Porter à Connaissance de l'Etat réalisé à l'échelle d'Agglo Seine Eure a été transmis en décembre 2020.

Le PPGDLSID a été présenté et soumis à l'avis de la CTL lors de la séance plénière du 24 mai 2022.



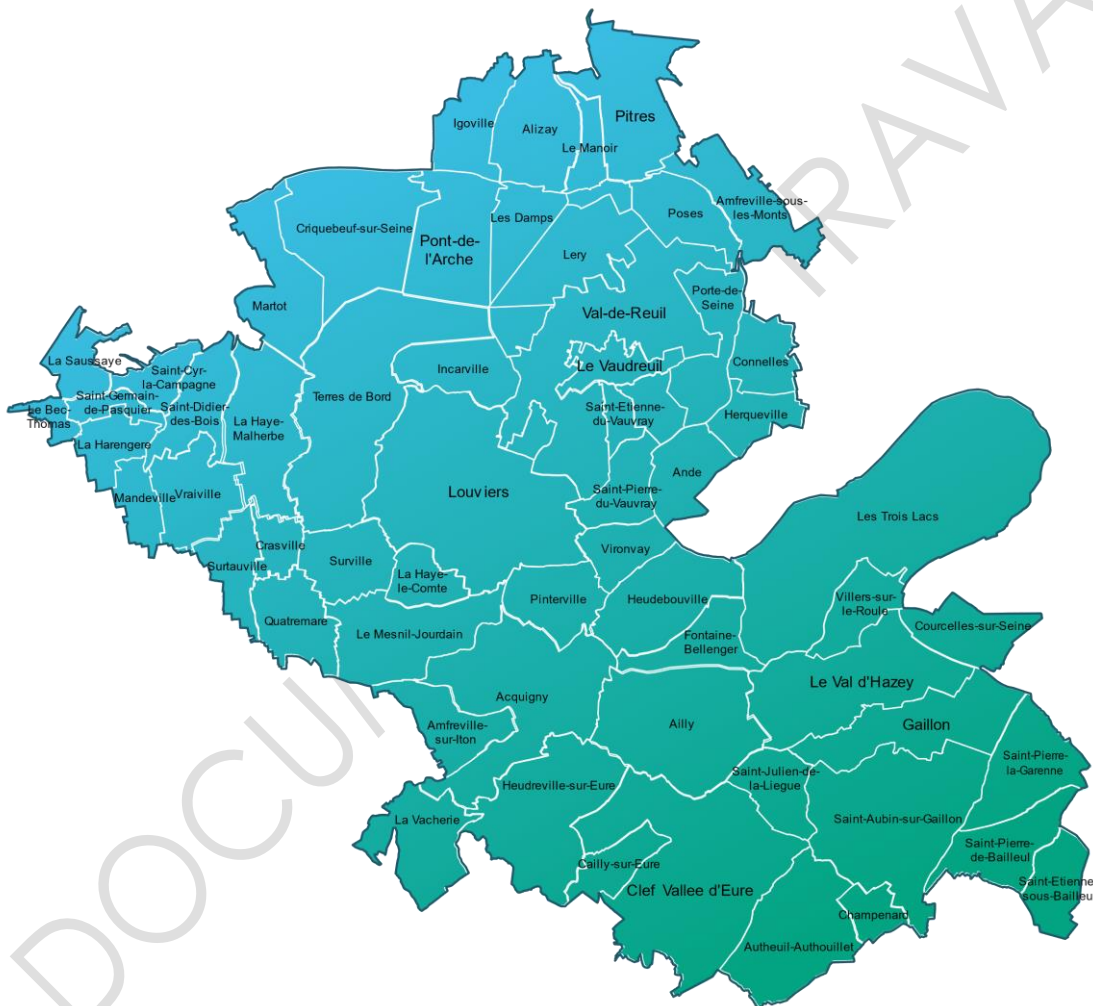
Il a été transmis pour avis des communes membres de l'EPCI en date du (à préciser) et du préfet de département en date du (à préciser).

Il a été adopté par délibération n° xx de l'EPCI lors du Conseil communautaire en date du (à préciser), date de son application opérationnelle.

Il est établi pour une durée de 6 ans et devra faire l'objet de bilans annuels, d'un bilan triennal et d'une évaluation finale.

Il peut faire l'objet d'avenants soumis à délibération du Conseil communautaire dans le cas de modifications et/ou d'évolutions préalablement approuvées par la CTL.

Le PPGDLSID s'applique à l'ensemble du périmètre d'Agglo Seine Eure à savoir les 60 communes. Le périmètre d'application intégrera automatiquement les nouvelles communes qui rejoindraient l'EPCI.



L'association des partenaires à l'élaboration du PPGDLSID

L'élaboration du PPGDLSID a été menée conjointement à l'actualisation de la Convention Intercommunale d'Attribution.

Ils ont fait l'objet de plusieurs temps de travail et d'échanges organisés avec les représentants des structures membres de la CTL : Agglo Seine Eure, les communes et leur CCAS, les bailleurs sociaux, le Département de l'Eure, l'Etat représenté par la DDCS, les associations d'insertion par le logement, l'Union pour l'Habitat Social de Normandie, l'ADIL 27, la Caisse d'Allocation Familiale...

Ces derniers ont été associés sous différentes formes :

Deux séances de formation aux communes : 17 mai 2021

Dispositif de cotation	Atelier partenarial 1 : 9 juin 2021 <i>Principes de la cotation et premier travail sur les critères</i>
	Atelier partenarial 2 : 21 juin 2021 <i>Echanges et ajustements de la 1ère grille de cotation, modalités d'information</i>
	Atelier partenarial 3 : 7 juillet 2021 <i>Stabilisation du dispositif</i>

Séminaire partenarial CIA et PPGD : 14 septembre 2021

Actualisation CIA et élaboration du PPGD	Atelier partenarial 1 : 5 octobre 2021 <i>PPGD : Information et accueil des demandeurs</i>
	Atelier partenarial 2 : 12 octobre 2021 <i>CIA : actualisation de la territorialisation des objectifs</i>
	Atelier partenarial 3 : 8 novembre 2021 <i>PPGD : Enregistrement de la demande et gestion partagée de la demande</i>
	Atelier partenarial 4 : 22 novembre 2021 <i>PPGD : traitement des situations complexes</i>

Suite aux ateliers, une première version du PPGD a été élaboré par Agglo Seine Eure accompagné du bureau d'études NovaScopia. Ce document a été soumis aux élus et aux partenaires lors d'un atelier de stabilisation le 27 avril 2022.

Une réunion de travail a été organisée entre Agglo Seine Eure et ses EPCI voisins (Seine Normandie Agglomération et Evreux Porte de Normandie) et les services de l'Etat afin de mieux connaître les choix des autres EPCI.

Cette démarche de concertation et de co-construction des nouveaux outils de la CTL que sont la Convention Intercommunale d'Attribution et le PPGDLSID s'est déroulée dans un contexte d'appropriation collective des nouvelles directives définies par le législateur. Les outils créés n'ont donc pas intérêt à rester figés mais ont vocation à évoluer en fonction des politiques menées et des orientations qui pourraient être prises au cours de leur existence ainsi qu'en fonction des résultats constatés lors des bilans annuels réalisés et de l'évolution des modes de faire qu'ils auront générés sur le territoire, auprès des acteurs locaux et des demandeurs de logement social.

[Le calendrier de validation et de mise en place effective](#)

Le projet de Plan a été soumis à l'avis :



- De la Conférence Intercommunale du Logement qui a rendu un avis (à préciser).
- Des communes membres d'Agglo Seine Eure.

L'Etat a émis un avis (à préciser) en date du (à préciser).

Le projet de Plan a été adopté par délibération du Conseil Communautaire d'Agglo Seine Eure le (à préciser).

Le dispositif est mis en place de façon effective et opérationnelle à partir du (à préciser) dans sa forme décrite dans le présent document

1. LE SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DES DEMANDEURS (SIAD)

1.1. Pourquoi créer un SIAD ?

La création d'un SIAD est une obligation réglementaire ; le SIAD est avant tout une mise en réseau des structures contribuant à délivrer de l'information, orienter et accompagner les demandeurs de logement social.

Le SIAD doit permettre :

- D'améliorer et de rendre lisible l'offre de services actuellement proposée sur le territoire, auprès du grand public et des usagers.
- D'améliorer les conditions d'accueil et la qualité de l'information délivrée aux demandeurs.
- De soutenir l'investissement et le travail des différents structures et acteurs ; mutualiser les outils, échanger sur les bonnes pratiques et les difficultés rencontrées.

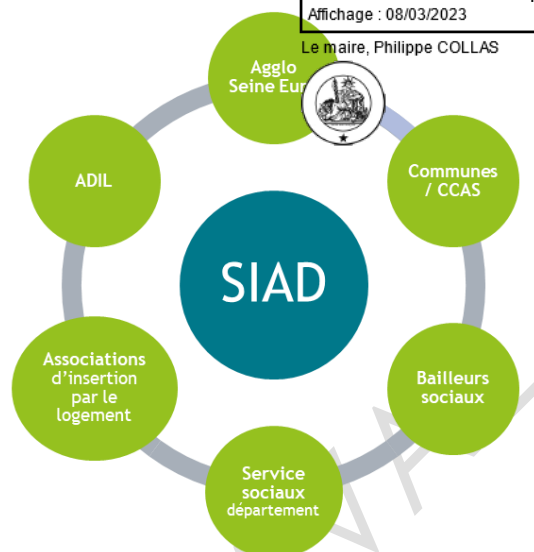
La situation actuelle présente certaines limites :

- L'offre de service « complète » (accueil, information, accompagnement, enregistrement) est aujourd'hui assurée par plusieurs bailleurs (Siloge, IBS, MonLogement27) et par le Service Logement de la Ville de Louviers. La Ville de Val-de-Reuil est actuellement en cours de procédure pour devenir guichet enregistreur. Cette offre de service est concentrée à Louviers et Val-de-Reuil.
- Si le maillage territorial des structures d'information et d'accueil est plutôt satisfaisant (13 communes informent les demandeurs, Maison de l'Habitat, 5 antennes de bailleurs sociaux, 2 CMS, 2 MDD, permanences de l'ADIL, PIMMS Médiation et le CHRS), l'offre de service est cependant assez concentrée dans les pôles urbains de l'agglomération. Aussi, les communes offrant un service d'accueil et d'information n'apportent a priori que des informations concernant leur commune.

- De la même façon, les bailleurs sociaux informent et orientent les demandeurs par rapport à leur propre patrimoine.

Deux enjeux prioritaires sont identifiés pour la structuration d'un SIAD :

- Fiabiliser et homogénéiser l'information délivrée aux demandeurs.
- Améliorer la couverture territoriale de l'offre de service.



1.2. Organisation générale du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur de Logement Social d'Agglo Seine Eure




1.2.1. Une organisation du SIAD en 3 niveaux

L'organisation générale du SIAD se décline en plusieurs lieux d'accueil physique.

Les échanges avec les partenaires et acteurs du territoire ont permis de définir une structuration du SIAD. Cette structuration se veut lisible et facilement appropriable par les partenaires (bailleurs, techniciens des communes, membres des association...) comme par les usagers (demandeurs et potentiels demandeurs de logements sociaux).

Une organisation des lieux en 3 catégories en fonction des missions qu'ils s'engagent à remplir :

- les lieux « Information » : ils délivrent un premier niveau d'orientation basique et orientent si besoin les demandeurs vers les structures et partenaires adéquats.
- les lieux « Accompagnement » : ils délivrent une information complète, orientent les demandeurs et les accompagnent pour définir leur demande.
- et les guichets d'enregistrement : ils délivrent une information complète, orientent les demandeurs, les accompagnent pour définir leur demande et enregistrent la demande.

Structure	Niveau 1 "lieux d'information" (information d'ordre général + orientation)	Niveau 2 "lieux d'accompagnement" (information complète+ orientation + accompagnement)	Niveau 3 "guichet d'enregistrement" (Enregistrement de la demande)
			
Information des demandeurs : informations générales	X	X	X
Information des demandeurs : information complémentaires		X	X
Orientation des demandeurs	X	X	X

Accompagnement des demandeurs		X	
Enregistrement de la demande			X

1.2.2. Structuration du SIAD : état des lieux


Un recensement des différentes missions actuellement réalisées par les communes et partenaires au niveau de l'information, l'orientation, l'accompagnement, l'enregistrement de la demande a été effectué (S2 2021)

Les missions actuelles des structures intervenant auprès des demandeurs : le rôle des COMMUNES (inclut les Maisons France Service présentes dans certaines communes).

Structure	Information des demandeurs	Orientation des demandeurs	Enregistrement de la demande	Accompagnement des demandeurs
Alizay	X	X		(X)
Courcelles-sur-Seine	X			(X)
Gaillon (CCAS)	X	X		(X)
Gaillon – Maison France Service « Espace Condorcet »	X	X		X
Igoville	X	X		X
La Saussaye				(X)
Le Manoir-sur-Seine	X			X
Le Val d'Hazey	X	X		X
Léry	X	X		X
Louviers (CCAS)	X	X	X	X
Louviers – Maison France Service « La Chaloupe »	X	X	X	X
Louviers - Maison de l'Habitat	X	X		
Pitres (CCAS)	X	X		X
Pont-de-l'Arche (CCAS)	X	X		X
Pont-de-l'Arche - Maison France Service	X	X		X
Saint-Étienne-du-Vauvray		X		
Val-de-Reuil (CCAS)	X	X	Procédure en cours pour devenir guichet enregistreur	X
Val-de-Reuil – Maison France Service	X	X		X

Les missions actuelles des structures intervenant auprès des demandeurs sur le territoire : le rôle des PARTENAIRES et ACTEURS de l'habitat

Structure	Localisation	Information des demandeurs	Orientation des demandeurs	Enregistrement de la demande	Accompagnement des demandeurs
Le Foyer Stéphanois	Val-de-Reuil	X			
Logéo Seine	Le Vaudreuil	X			
Siloge	Val-de-Reuil	X	X	X	X

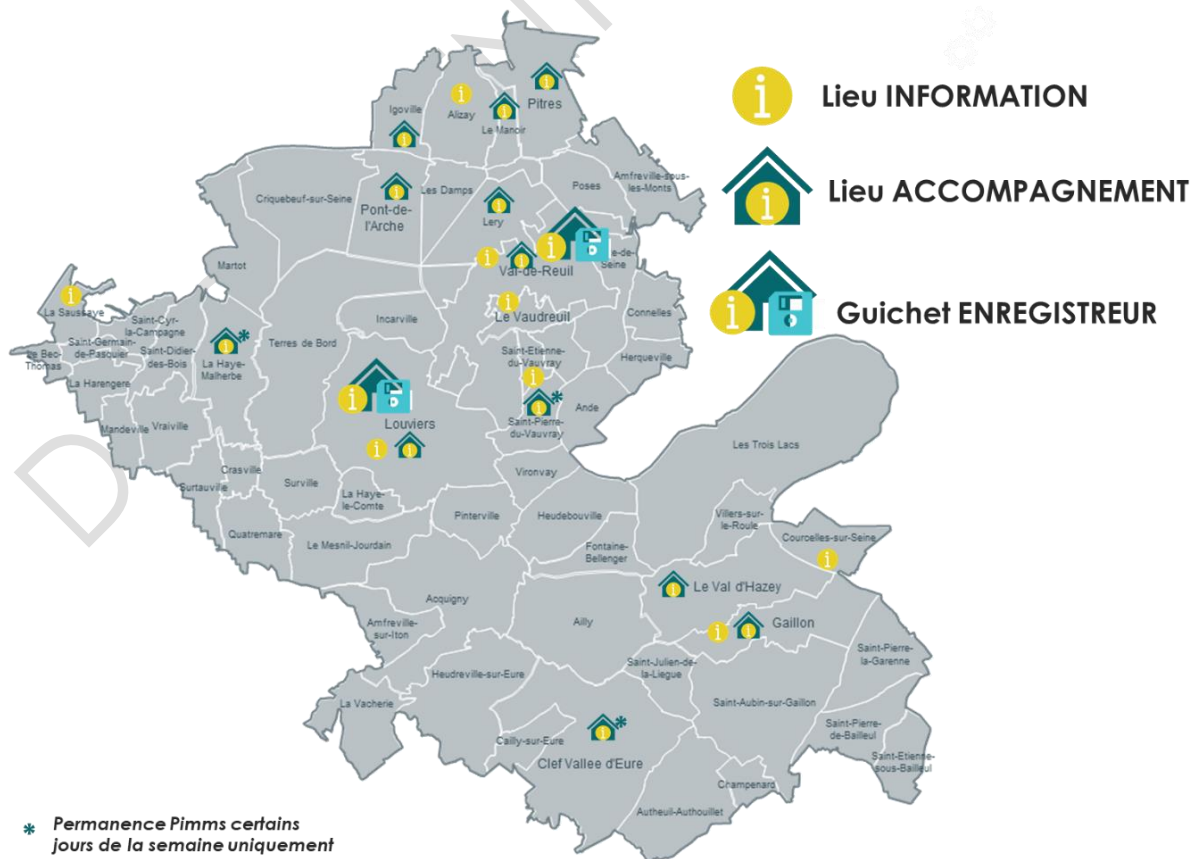
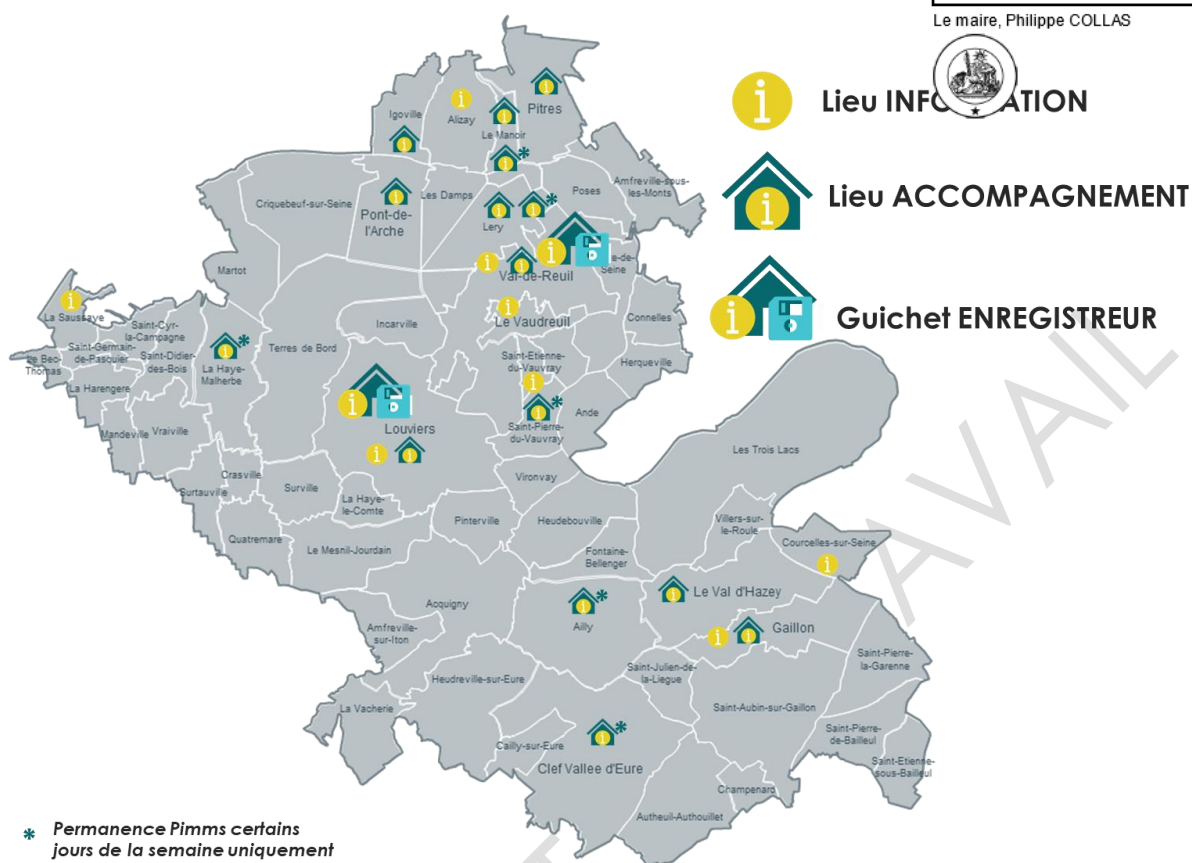
Immobilière Basse Seine	Val-de-Reuil	X	X	X	
MonLogement27	Louviers	X	X	X	
Pimms Médiation Seine Eure - Val de Reuil	Val-de-Reuil	X	X		 X
Pimms Médiation Seine Eure - Louviers	Louviers	X	X		X
CD27 - MDD Val de Reuil	Val-de-Reuil	X	X		X
CD27 - MDD Louviers	Louviers	X	X		X
CD27 - CMS Pont de l'Arche	Pont-de-L'Arche	X	X		X
CMS Gaillon	Gaillon	X	X		X
ADIL27 - Permanences Louviers, Gaillon, Val-de-Reuil		X			
CHRS	Louviers	X	X		X

De permanences itinérantes Pimms interviennent également auprès des demandeurs sur le territoire

Jour présence	Localisation	Information des demandeurs	Orientation des demandeurs	Enregistrement de la demande	Accompagnement des demandeurs
Lundi	Léry	X	X		X
Mardi	Manoir-sur-Seine	X	X		X
Mercredi	Ailly/Clef Vallée d'Eure	X	X		X
Jeudi	La Haye-Malherbe	X	X		X
Vendredi	Saint-Pierre-du-Vauvray	X	X		X

La traduction de ce recensement sous format cartographique est la suivante :

Figure 1 Etat des lieux ACTUEL des missions des communes et structures sur le territoire (S2 2023)



Cela permet de mettre en évidence certaines limites aujourd'hui en termes de maillage territorial : Si le maillage territorial des structures d'information et d'accueil est plutôt satisfaisant (13 communes informent les demandeurs, Maison de l'Habitat, 5 antennes de bailleurs sociaux, 2 CMS, 2 MDD, permanences de l'ADIL, PIMMS Médiation et le CHRS, permanences itinérantes Pimms dans 5 communes), l'offre de service est cependant assez concentrée dans les pôles urbains de l'agglomération.

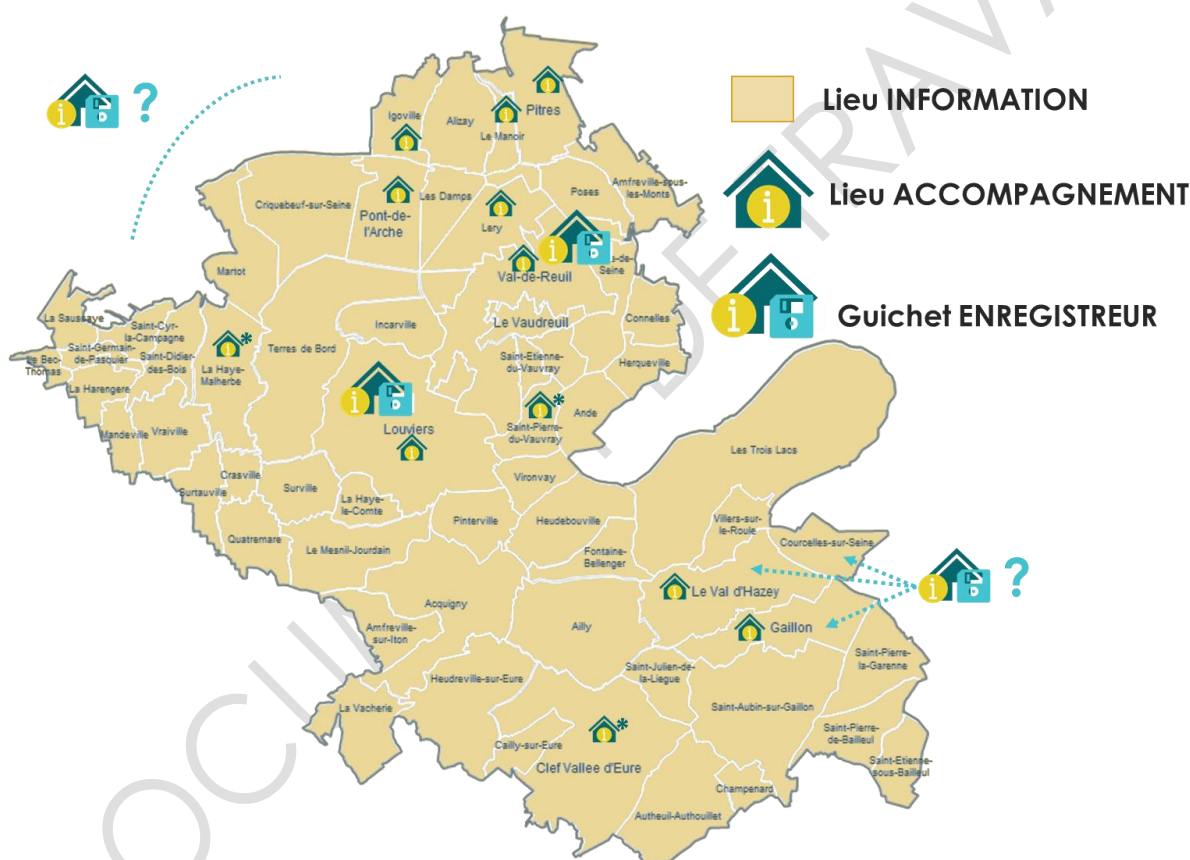


DOCUMENT DE TRAVAIL

La suite suivante : COLLAS

- Que l'ensemble des communes soient a minima des « lieux d'information »
- Que les structures pratiquant déjà l'accompagnement aient les « lieux d'accompagnement »
- Que les structures proposant déjà l'enregistrement de la demande maintiennent ce service. Une réflexion doit être engagée pour ouvrir de nouveaux guichets dans certaines communes (cf. partie 2. LES CONDITIONS D'ENREGISTREMENT ET LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL)
- La Maison de l'Habitat constitue le « lieu commun » : pôle ressources pour les acteurs du SIAD

La traduction de cette proposition sous format cartographique est la suivante :



1.3. Formalisation des engagements des membres du SIAD

Le présent Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs de Logement Social cosigné par l'ensemble des structures participant au Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs tient lieu de Convention d'application du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs.

1.3.1. Engagements des « lieux d'information », les « lieux d'accompagnement et les guichets d'enregistrement

Les « lieux d'information », les « lieux d'accompagnement et les guichets d'enregistrement de la demande s'engagent à travers la signature de ce présent Plan à respecter les conditions suivantes :

- Accessibilité pour tous les publics sans distinction et sans condition de résidence préalable, avec une attention particulière pour les personnes en difficultés qu'elles soient physiques, sociales ou économiques ;
- Lisibilité par la diffusion d'un message clair et homogène visant à rendre plus compréhensibles pour les ménages les processus d'attribution, les règles et les logiques nationales et locales qui s'appliquent, ainsi que le dispositif de cotation.
- Qualité d'accueil, d'écoute, de conseils, d'orientation voire d'accompagnement assurant l'équité de traitement des usagers et la confidentialité des échanges.

Les « lieux d'information », les « lieux d'accompagnement et les guichets d'enregistrement participent à la mise en œuvre et au fonctionnement du Service d'Information et d'Accueil des demandeurs de logement (participation aux rencontres techniques, formations, co-construction des outils de communication et des outils d'animation, etc.) ainsi qu'à l'évaluation de ce dernier (construction et complétude de tableaux de bord, bilan annuel de fonctionnement, etc.).

1.3.2. Les lieux d'information

Il est prévu que toutes les communes remplissent le rôle de « lieux d'information » proposant a minima les fonctions suivantes :

- L'information des demandeurs sur des données d'ordre général (règles d'accès à un logement social, le processus d'attribution, les critères de priorité, les caractéristiques du parc social, etc.).
- Les lieux d'information auront pour mission d'informer les demandeurs et usagers de l'existence d'un dispositif de cotation de la demande de logement social sur le territoire. Si ces derniers souhaitent avoir des informations supplémentaires, les lieux d'information les orienteront vers les lieux d'accompagnement ou les guichets d'enregistrement.
- L'orientation des demandeurs vers les lieux d'accompagnement, les guichets d'enregistrement et/ou vers les structures compétentes en cas de besoins spécifiques détectés chez le demandeur ou en cas de sollicitation par ce dernier.

1.3.3. Les lieux d'accompagnement

Les lieux d'accompagnement remplissent a minima les fonctions suivantes :

- L'information des demandeurs sur des données d'ordre général (règles d'accès à un logement social, le processus d'attribution, les critères de priorité, les caractéristiques du parc social, etc.) ;
- Les lieux d'accompagnement seront en capacité d'apporter des explications aux demandeurs et usagers sur le dispositif de cotation de la demande (objectifs visés, fonctionnement...)
- L'information des demandeurs sur des données détaillées et territorialisées (sur les caractéristiques du parc social d'Agglo Seine Eure, le délai moyen d'attribution, les typologies en tension...)
- L'orientation des demandeurs vers les structures compétentes en cas de besoins spécifiques détectés chez le demandeur ou en cas de sollicitation par ce dernier.
- La mise à disposition de matériel informatique et d'accès internet au portail grand public et l'accompagnement des demandeurs à l'enregistrement de leur propre demande en ligne.

1.3.4. Les guichets d'enregistrement de la demande locative sociale

Les guichets d'enregistrement devront proposer les mêmes services que les lieux d'accompagnement et permettre en plus des fonctions suivantes :

- L'enregistrement de la demande locative sociale via un guichet d'enregistrement et le SNE, dans le respect des engagements des services enregistrés en matière de qualité des données et de service rendu et de la charte de mise en œuvre du dossier unique dans le département ;
- L'information des demandeurs sur des données d'ordre personnel via le dispositif de gestion partagée (état d'avancement de sa demande) ;
- La réception en entretien individuel personnalisé du demandeur, réalisé après l'enregistrement, à sa demande et dans un délai max de 1 mois ;

1.4. Les missions d'Agglo Seine Eure dans le cadre du SIAD : La Maison de L'Habitat comme « Lieu commun »

Les acteurs (communes et bailleurs) offrent un niveau de services satisfaisant, de qualité et couvrant le territoire intercommunal. Dans ce contexte, la mise en place d'un « lieu physique » d'accueil commun des demandeurs dans les locaux de la Maison de L'habitat apporterait une plus-value très limitée, d'autant plus que les administrés ont tendance à s'orienter prioritairement vers leur Mairie ou, de manière plus générale, vers les Mairies.

Le « lieu commun » - qui constitue une obligation réglementaire – est par conséquent envisagé non pas comme un lieu « physique » d'accueil des demandeurs mais plutôt comme un « pôle ressources » pour les acteurs du SIAD ».

Agglo Seine Eure se positionne en tant que tête de réseau du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs.

A ce titre et par le biais de la Maison de l'Habitat (« lieu commun ») elle remplit les missions suivantes :

- **Coordonner l'ensemble des lieux** d'information et d'accompagnement et des guichets d'enregistrement de la demande : constituer et diffuser une **information homogénéisée** entre les partenaires, élaborer et mettre à jour les outils de communication (plaquette, guide ressources pour les professionnels), etc. ;
- **Animer le réseau** des lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement : organiser les formations-actions, favoriser les échanges de pratique en vue de leur harmonisation, etc. ;
- **Diffuser et analyser les bilans** annuels des attributions de logements sociaux ;
- S'assurer du **respect des engagements** collectifs pris par les membres du SIAD.

Le SIAD est conçu comme un dispositif organisé et animé par Agglo Seine Eure mais au pilotage participatif et partenarial.

Action n°1 : Positionner Agglo Seine Eure comme un pôle ressource pour les acteurs du SIAD « lieu physique d'accueil commun » (obligation réglementaire)

Principes et objectifs : Faire de la Maison de l'Habitat **un pôle de ressources d'accompagnement pour les acteurs du SIAD ».**

Outils et moyens de mise en œuvre :

Pilotage et animation du réseau d'acteurs

- S'assurer que les membres du SIAD remplissent les missions auxquelles ils se sont engagés en fonction de leur positionnement dans la classification établie par le PPGDLISD.
- Animer le réseau des acteurs du SIAD ; elle organisera des rencontres régulières des lieux « d'accompagnement » mais aussi des « lieux d'information » pour construire des



outils communs ; échanger sur les pratiques et les difficultés rencontrées, favoriser l'homogénéisation des informations délivrées aux demandeurs de logement social et des pratiques des différentes structures.

- Procéder à l'évaluation du PPGD

Mise à disposition d'outils communs pour faciliter et soutenir l'intervention des différentes structures œuvrant sur le territoire auprès des demandeurs de logement social, en particulier les lieux communes (« lieux d'information ») :

- Agglo Seine Eure mettra en place des **outils communs – cf. action 4** : check-list des informations à fournir, trame d'entretien individualisé avec un demandeur, outil numérique (cartographie du parc locatif social sur le territoire, mise à disposition de données...)
- Agglo Seine Eure **organisera également des formations** pour les communes, agents des services Logement et / ou CCAS des communes : nouvelles dispositions réglementaires, prise en main des outils, formations à l'occasion d'un renouvellement des équipes techniques dans les communes... (**cf. actions 2 et 3**).

Moyens à mobiliser :

- 0,5 jour de travail par semaine (25 jours par an)

Indicateurs :

Calendrier : Dès l'approbation du PPGD

Action n°2 : Organiser des formations à destination des communes (niveau 1 : lieux d'information)

Principes et objectifs : Organisation de temps de formations spécifiques à destination des communes afin de leur permettre d'assurer la diffusion d'une information cohérente et d'orienter au mieux les demandeurs vers d'autres lieux du SIAD.

Outils et moyens de mise en œuvre : Réalisation de formations régulières (3 à 4 par an) afin de donner aux agents des communes ou élus tenant les permanences les clés pour orienter les demandeurs de logement social

- Donner des explications d'ordre général sur le parc
- Donner des informations sur le processus (de la demande à l'attribution, les documents à fournir...)
- Diffuser la plaquette à destination du grand public, donner les noms des sites sur lesquels trouver l'information et inciter les demandeurs à s'enregistrer en ligne
- Orienter vers les lieux d'accompagnement si besoin

Moyens à mobiliser :

- Préparation des formations : 1,5 jours
- Animation : 2 jours par an
- Accompagnement et réponses aux questions régulières : 3 jours par an

Indicateurs :

- Nombre de formations réalisées par an
- Satisfaction des communes vis-à-vis de l'accompagnement proposé (questionnaire annuel à l'ensemble des communes)

Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD



Action n°3 : Organisation de temps de Formations – Echanges entre les agents du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs (niveau 1 : lieux d'information et niveau 2 : lieux d'accompagnement)

Principes et objectifs : Organisation de formations et de temps d'échanges techniques à destination des structures délivrant l'information (Maison de l'Habitat, agents des communes, élus...).

- Les formations doivent permettre d'assurer la diffusion d'une information cohérente et homogène sur l'ensemble du territoire.
- Partager des modes de faire, constituer partager une information uniformisée pour des réponses cohérentes et collectives (harmoniser les éléments de langage), faire monter en qualification les agents, s'informer sur les évolutions réglementaires, etc.

Outils et moyens de mise en œuvre : Réalisation de formations-échanges réguliers (3 à 4 par an) selon les besoins des partenaires. A titre d'exemple :

- L'enregistrement de la demande locative sociale,
- La procédure de demande et d'attribution d'un logement social de A à Z,
- Les dispositifs d'accompagnement social existants, les dispositifs d'aide, l'accueil d'urgence
- Savoir repérer des situations complexes difficiles nécessitant un accompagnement particulier (l'arbre des causes)
- Savoir conduire l'entretien individuel

Moyens à mobiliser :

- Préparation des formations : 3 jours
- Animation : 2 jours par an

Indicateurs :

- Nombre de formations/temps d'échanges réalisées par an
- Satisfaction des partenaires vis-à-vis de l'accompagnement proposé (questionnaire annuel – mutualisé avec action n°2)

Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD

1.5. Les outils pour accompagner le SIAD dans l'exercice de ses fonctions

La création et la mise à disposition d'outils pour les lieux d'information (niveau 1) et lieux d'accompagnement (niveau 2) permettra de répondre aux enjeux et aux besoins mis en évidence dans le cadre des ateliers consacrés aux PPGDLSID :

- Être en capacité de délivrer des informations **fiables, complètes et homogènes** aux demandeurs et au grand public.
- **Elargir le spectre de la demande** en faisant mieux connaître l'offre disponible sur le territoire et les conditions d'accès au logement social.
- Expliquer aux ménages les étapes du cheminement de la demande et les **mécanismes des processus d'attribution** – en insistant sur les aspects méconnus et qui peuvent générer des incompréhensions et frustrations : contingents, critères de priorité applicables...
- Disposer d'informations sur les **caractéristiques du parc, les délais d'attente...** Et ce, pour chaque commune sur l'ensemble du parc, quel que soit le contingent considéré.

- **Soutenir et faciliter le travail au quotidien des acteurs intervenant auprès des demandeurs.**
- **Favoriser l'enregistrement de la demande en ligne** sur le portail grand public en relayant l'information et le lien d'accès sur les sites internet de SNA des communes...
- Être en capacité d'expliquer les indicateurs affichés sur le portail la procédure à suivre pour l'enregistrement en ligne.



1.5.1. L'information des demandeurs sur des données d'ordre général

Les données d'ordre général seront disponibles via le portail numérique national et les lieux d'information (niveau 1) et les lieux d'accompagnement (niveau 2) composant le SIAD. Des outils de communication accessibles au grand public (type brochure) seront également élaborés et diffusés via les différents lieux.

Les données relevant du socle national :

- Les règles générales d'accès à un logement locatif social ;
- Les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives demandées ;
- Les procédures applicables.

Les données spécifiques au territoire d'Agglo Seine Eure :

- Les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements ;
- Les critères de priorité applicables (CIL, DALO, critères de cotation...) ;
- Les caractéristiques et la localisation du parc social ;
- Le délai moyen d'attribution, selon les secteurs géographiques et le type de logement ;
- La liste des lieux d'accueil du territoire (lieux d'information (niveau 1) et lieux d'accompagnement (niveau 2) ;
- Les modalités d'enregistrement et la liste des guichets d'enregistrement de la demande.

1.5.2. L'information des demandeurs sur des données d'ordre personnel

Les données d'ordre personnel seront accessibles au public via les guichets d'enregistrement et le portail national de la demande locative sociale www.demande-locative-sociale.gouv.fr (Module de gestion partagée de la demande).

Après l'enregistrement de sa demande de logement social, tout demandeur qui en fait la demande doit être reçu lors **d'un entretien individuel physique** dans un délai maximal **d'un mois**. Les guichets d'enregistrement réalisent cet entretien individuel.

Fiche action n°4 : Créer et mettre à disposition des acteurs du SIAD des outils communs

Action n°4 : Créer et mettre à disposition des acteurs du SIAD des outils communs

Principes et objectifs : Mettre à disposition des outils pour délivrer une information fiable, homogène et compréhensible par tous – des outils qui seront créés progressivement : à destination des demandeurs, à destination des lieux d'information locaux et à destination des lieux d'accompagnement et guichets d'enregistrement.

Outils et moyens de mise en œuvre :

- Pour les demandeurs : une brochure pour les demandeurs délivrant les informations générales listées ci-dessus : conditions d'éligibilité au logement social, modalités de dépôt d'une demande, grandes étapes de la démarche de demande et d'attribution, modalités de fonctionnement des contingents, des commissions d'attribution logement, quelques chiffres clés sur le territoire, des liens vers des sites ressources (regroupement des liens vers les sites des bailleurs, les sites gouvernementaux sur la demande de logement social ainsi que les tutoriels vidéos sur la demande (ex. le site de la ville de Louviers dispose d'une page renvoyant vers les sites de tous les bailleurs)).

- Pour les lieux d'accompagnement et lieux d'information :
 - o une check-list des informations à délivrer aux demandeurs
 - o la charte
- Pour les lieux d'accompagnement : mise à disposition d'un numérique et cartographique = caractéristiques du parc locatif social sur le territoire, délais d'attente, guide d'entretien personnalisé avec les demandeurs de logement social, liste des instances et dispositifs d'accès au logement / maintien dans le logement

Moyens à mobiliser :

- Recueil des informations : 3 jours
- Travail sur le contenu et validation : 3 jours
- Maquettage : 2 jours
- Diffusion : 1 jour
- Mise à jour : 1 jour/an

Indicateurs :

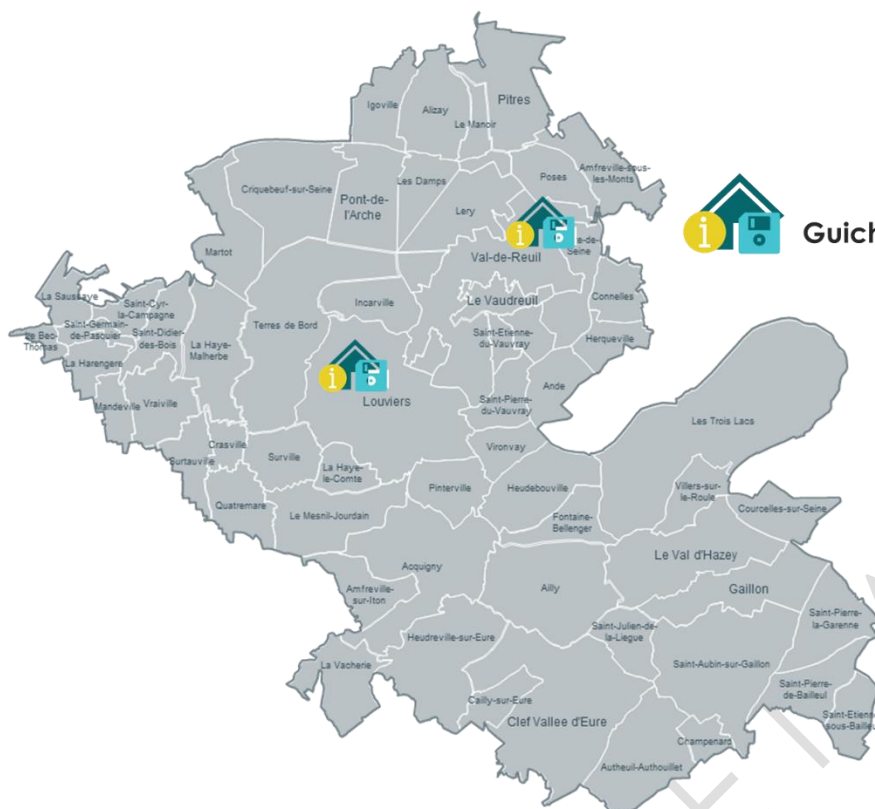
Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD

2. LES CONDITIONS D'ENREGISTREMENT ET LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

1.1. Etat des lieux : où sont situés les guichets d'enregistrement sur le territoire d'Agglo Seine Eure ?

Début 2022, on dénombre 4 guichets d'enregistrements sur le territoire et un cinquième en cours de construction. Ces guichets sont concentrés dans le cœur urbain du Nord du territoire, à Louviers et Val-de-Reuil :

- CCAS de Louviers
- CCAS de Val-de-Reuil – procédure en cours pour devenir guichet d'enregistrement
- Agence MonLogement27 de Louviers
- Agence IBS de Val-de-Reuil
- Agence Siloge de Val-de-Reuil

**Guichet ENREGISTREUR**

1.2. Vers la possibilité de créer de nouveaux guichets d'enregistrement de la demande pour améliorer le service rendu aux habitants et la couverture territoriale

Au travers des différentes actions visant à améliorer l'information, l'accompagnement des demandeurs (cf. partie précédente) et les conditions d'enregistrement de la demande, l'enjeu est double :

- Simplifier la démarche pour le demandeur : accès aux informations, dépôt / renouvellement de la demande de logement social...
- Soutenir les missions au quotidien des différents acteurs intervenant auprès des demandeurs, éviter les situations de frustration en informant ces derniers en amont sur les délais, le processus de cheminement de la demande, les critères de priorité dans les attributions, le fonctionnement des contingents...

Actuellement les guichets d'enregistrement sont concentrés dans le Nord du territoire et sont ainsi moins accessibles aux habitants du Sud d'Agglo Seine Eure. La possibilité de créer de nouveaux guichets dans le pôle urbain Sud du territoire (Gaillon, Le-Val-d'Hazey) doit être étudiée. Aussi, certaines communes comme Courcelles et Alizay vont déjà assez loin dans l'accompagnement et transmettent les demandes d'enregistrement (CERFA) aux bailleurs. Les communes dans cette position pourraient avoir vocation à devenir également guichets enregistreurs afin de renforcer le maillage territorial.

La création de deux nouveaux guichets d'enregistrement permettrait :

- Globalement d'améliorer le service rendu aux habitants du territoire.
- De rendre ce service davantage accessible à tous les habitants d'Agglo Seine Eure, notamment ceux qui ont besoin d'être accompagnés dans la proximité (usagers mis en difficulté par les démarches administratives ou l'utilisation de l'outil informatique, personnes vieillissantes, en situation de handicap...).



- D'attirer dans le parc locatif social une plus grande diversité de profils de clients (qualité de service).

Une convention départementale précise l'ensemble des engagements des guichets enregistreurs auxquels devront se soumettre ces deux nouveaux guichets.

Une réflexion doit être engagée sur ce sujet dans la poursuite des échanges avec les communes ayant eu lieu dans le cadre des ateliers (réunion de présentation aux communes...).

Action n°5 : Étudier la faisabilité de créer 2 nouveaux guichets d'enregistrement au sein des communes

Principes et objectifs : Créer les conditions favorables pour que de nouvelles communes puissent devenir guichet enregistreur et accompagner les communes volontaires

- Sensibiliser les communes pour la création de nouveaux guichets d'enregistrement notamment dans le Sud du territoire (possibilités : Gaillon, Courcelles, Le Val-d'Hazey) et au Nord (le Vaudreuil) et favoriser les retours d'expériences des communes déjà engagées.
- Poursuivre les échanges engagés lors des ateliers partenariaux
- Accompagner les communes volontaires pour leur inscription en tant que guichet d'enregistrement.

Outils et moyens de mise en œuvre :

- Organiser des temps d'échange avec les communes et l'Etat afin de présenter ce que permet et ce qu'implique le fait de devenir guichet enregistreur.
- Organiser un temps d'échange entre les communes intéressées et les communes engagées dans ce dispositif afin de partager leur retour d'expérience.
- Si communes s'engagent :
 - o Accompagnement par la Maison de L'Habitat en tant que pôle ressource pour aux communes s'engageant dans le dispositif : information, conseils, support.
 - o Délibération en conseil municipal
 - o Signature de la convention avec le Préfet et de la charte qualité par les communes guichets enregistreur (Département)

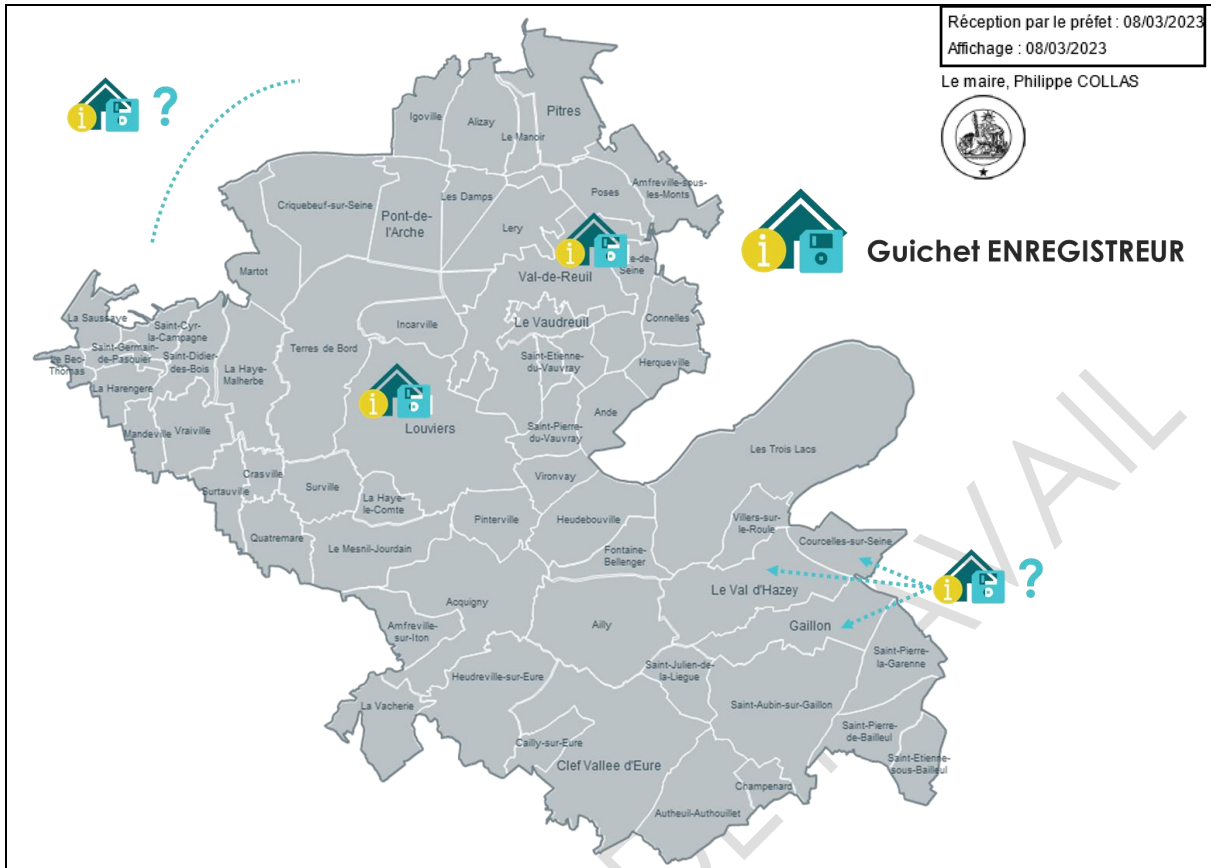
Moyens à mobiliser :

- Organisation de temps d'échange avec les communes et l'Etat : 1 jour
- Organisation et animation de temps d'échange entre les communes volontaires et les communes déjà engagées : 2 jours
- Accompagnement des communes : 2 jours

Indicateurs :

- Nombre de communes participant aux temps d'échanges
- Nombre de communes engagées dans la démarche pour devenir guichet enregistreur

Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD



1.3. Demande en ligne

Les deux options de demande en ligne :

- La demande peut être enregistrée sur le site Internet national <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>. Après réception du numéro unique, le demandeur peut également consulter, mettre à jour ou renouveler sa demande sur ce site.
- Le public peut également télécharger le formulaire CERFA sur le site <http://vosdroits.service-public.fr> ou se procurer le formulaire en version papier auprès des bailleurs sociaux, à la Préfecture, à la Direction Départementale des Territoires à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. Le formulaire rempli (accompagné des pièces justificatives) doit être déposé dans un guichet d'enregistrement.

Une part significative des demandeurs est suffisamment autonome pour être capable de déposer et / ou de renouveler en ligne leur demande de logement social. **Le portail national est à promouvoir comme une « porte d'entrée » majeure pour l'enregistrement et le renouvellement des demandes, voire comme la « 1^{ère} porte d'entrée ».**

Pour favoriser le recours au portail numérique et faire en sorte que les demandes soient correctement renseignées, il conviendra collectivement de :

- **Mieux faire connaître cette plateforme**, via différents canaux de communication :
 - o Les sites internet de l'agglomération et des communes, journaux communaux et journal communautaire.
 - o A l'accueil de La Maison de l'Habitat et en Mairie : affichage et mise à disposition de la plaquette nationale...
- Mettre à disposition des demandeurs et des structures du SIAD des **outils pédagogiques** pour expliquer les informations à apporter dans le renseignement de la demande, en insistant sur les points auxquels porter une attention particulière lors du renseignement

du CERFA (par exemple : lorsque le dépôt de la demande est validé, le demandeur ne peut plus modifier en ligne certaines informations, et doit se rapprocher d'un service enregistreur : une vigilance à avoir lors de la saisie des différentes informations)

- Mettre à disposition si cela est possible dans les structures du service un **équipement informatique et / ou indiquer les lieux où du matériel est en libre accès (bibliothèques...)**
- D'accompagner si besoin certains usagers dans certaines étapes (par exemple, la création d'une adresse mail).

Action n°6 : Inciter les demandeurs à s'enregistrer en ligne

Principes et objectifs : Mettre à disposition des demandeurs toutes les informations nécessaires pour déposer leur demande sur le portail national :

- Des informations claires et des liens vers le portail sur le site d'Agglo Seine Eure et des communes.
- Des tutoriels pour accompagner au dépôt de la demande en ligne.
- Les outils et listes des lieux mobilisables pour déposer sa demande en ligne pour les demandeurs ne disposant pas du matériel informatique suffisant (ordinateur, scanner...).

Outils et moyens de mise en œuvre :

- **Mettre à disposition sur le site d'Agglo Seine Eure avec des d'information sur les sites Internet des communes :**
 - o Le lien permettant d'accéder à la plateforme nationale, accompagné d'explications et d'indicateurs / de cartographies sur les caractéristiques de l'offre locative sociale sur le territoire, les délais moyens d'attente...
 - o Vidéo sous la forme d'un « Tutoriel » ou une bande dessinée pour expliquer les informations à apporter sur le CERFA : quels types d'informations, où les trouver (exemple du revenu fiscal de référence).
 - o Pour faciliter l'appropriation des informations par l'ensemble des usagers et les demandeurs, il serait intéressant de s'inspirer de méthode de type FALC (« Facile à Lire et à Comprendre »).
- **Communiquer auprès des demandeurs :**
 - o Au sein des plaquettes et outils d'information à destination des demandeurs, bien indiquer les points de vigilance et les erreurs de saisies fréquentes. Préciser aux demandeurs qu'une fois la demande validée il ne pourra pas revenir en arrière.
 - o Rappeler que le demandeur est acteur de sa demande et doit mettre à jour ses informations régulièrement.
- **Pour les demandeurs ne disposant pas du matériel informatique nécessaire pour enregistrer leur demande de logement social en ligne :**
 - o Informer les demandeurs qu'il est possible de scanner ses documents avec son Smartphone via une application dédiée.
 - o Donner une liste de lieux où il est possible d'accéder à un scanner (bibliothèques...).
 - o Donner la liste des lieux où des ordinateurs en libre-service sont disponibles (Maisons France Service, Solidaribus... étudier la possibilité de remettre un ordinateur au sein de la Maison de l'Habitat).
 - o Associer et recenser les Maisons France Service (Pont de l'Arche, Louviers, Gaillon, Val-de-Reuil) qui peuvent proposer un accompagnement à l'enregistrement en ligne et/ou du matériel informatique.

Moyens à mobiliser :

- Recueil des informations : 3 jours
- Travail sur le contenu et validation : 3 jours
- Maquettage : 2 jours



- Diffusion : 1 jour
- Mise à jour : 1 jour/an
- Si réalisation de tutoriels : 2 jours / Si tutoriels récupérés : 0 jour

Indicateurs :

- Evolution annuelle du taux de demande en ligne

Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD

1.4. Recevoir les demandeurs qui le souhaitent en entretien individuel

Tout demandeur le souhaitant doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social. La demande de rendez-vous est faite auprès d'un guichet d'enregistrement.

Le délai réglementaire maximal pour l'accueil du demandeur est fixé à 1 mois.

Il est essentiel que les demandeurs puissent être informés de cette possibilité. Dans cette optique, il conviendra de s'assurer que :

- Ce point est bien intégré dans les informations fournies au demandeur par les guichets d'enregistrement lors du dépôt de sa demande.
- Pour les demandes déposées sur Internet : le courrier indiquant que la demande a bien été enregistrée indique cette possibilité.

La date du rendez-vous pour un entretien personnalisé pourra faire partie des « événements » à indiquer dans les demandes.

Dans la continuité du travail mené par l'Union pour l'Habitat Social de Normandie pour harmoniser les pratiques, et afin d'élaborer un cadre commun, homogène, qui rappelle clairement des règles applicables (notamment concernant les pièces justificatives), un guide d'entretien sera créé.

Le demandeur peut disposer à tout moment d'informations concernant :

- L'état d'avancement du traitement de sa demande.
- La décision de la commission d'attribution, le positionnement si attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents, les motifs en cas de décision d'attribution sous condition suspensive et en cas de non-attribution,
- 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, notamment lorsque le logement est proposé au titre du DALO.

Actuellement, le demandeur peut avoir ces éléments d'information auprès des guichets d'accueil et d'enregistrement de la demande mais n'a pas accès à ces informations en ligne.

La configuration actuelle du Système National d'Enregistrement ne permet pas d'offrir ce service. Le module de gestion partagée du Système National d'Enregistrement (SNE) mis en place permettra à terme de restituer des informations aux demandeurs directement en ligne.

Action n°7 : Créer un guide d'entretien pour encadrer et harmoniser les pratiques

Principes et objectifs : Après l'enregistrement de sa demande de logement social, tout demandeur qui en fait la demande doit être reçu lors d'un entretien individuel physique dans un délai maximal d'un mois. Différents lieux peuvent réaliser cet entretien individuel, en particulier les guichets enregistreurs.

**Outils et moyens de mise en œuvre :**

- Un guide de conduite de l'entretien individuel sera élaboré afin d'accompagner les agents dans la réalisation de cette mission et **uniformiser les pratiques**. Il précisera les objectifs de l'entretien, les questions à poser, les actions à mener, les services pouvant être proposés, etc.
- LE guide sera élaboré par Agglo Seine Eure et soumis aux partenaires pour validation.

Moyens à mobiliser :

- Rédaction du guide : 1 jour
- Temps d'échange : 0,5 jour

Indicateurs :

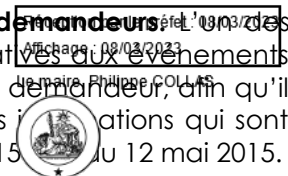
Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD

1.5. Gestion partagée de la demande

1.5.1. Enjeux et finalités

La mise en place d'un Dispositif de Gestion Partagée de la Demande locative sociale permet de répondre à plusieurs enjeux :

- **Organiser un partage entre les différents acteurs des informations sur l'apparition d'événements affectant la vie d'une demande** pour ensuite être en capacité d'en restituer une partie au demandeur – par Internet, dans un guichet d'enregistrement ou dans un lieu d'accompagnement du SIAD.
- **Mettre en commun les informations concernant :**
 - o Le caractère prioritaire d'une demande.
 - o L'éligibilité de la demande à l'un des contingents.
- **Pour repérer les demandes :**
 - o Dont l'ancienneté dépasse la durée minimale fixée par le préfet pour l'introduction d'un recours DALO (demandes « anormalement longues »).
 - o « Poulidor », à savoir celles des demandeurs ayant déjà bénéficié d'une ou plusieurs attributions de logement sous réserve qu'un candidat mieux classé la/les refuse et pour lesquels l'attribution ne s'est finalement jamais concrétisée (car le candidat mieux placé ne l'a accepté).



- **Être en capacité de restituer une partie de l'information aux demandeurs.** Un des objectifs, assigné par la loi, de la collecte des informations relatives aux événements de gestion d'une demande est de les restituer partiellement au demandeur, afin qu'il puisse suivre l'avancement du traitement de sa demande. Les informations qui sont communicables au demandeur sont définies par le décret n°2015-523 du 12 mai 2015.

Les événements à partager sont listés par le décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur :

- Demandes d'informations ou de pièces justificatives.
- Désignation du demandeur, par un réservataire, pour présentation à une CAL.
- Inscription à l'ordre du jour d'une CAL.
- Examen par la CAL.
- Visites de logements proposées au demandeur.
- Visites de logements effectuées par le demandeur.
- Décision de la CAL (en cas d'examen du dossier).
- Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents.
- En cas de refus d'attribution par la CAL, les motifs du refus.
- Eventuel refus du logement par le demandeur et ses motifs.

1.5.2. Moyens de mise en œuvre

Afin de répondre aux évolutions induites par la loi ALUR et son décret d'application n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur, un module de gestion partagée de la demande a été mis en place dans le Système National d'Enregistrement (SNE).

Comme évoqué précédemment, ce module doit permettre de partager les **événements** de la « vie » d'une demande.

Le module de gestion partagée permettra à terme de :

- Inscrire et partager les événements affectant la vie d'une demande ;
- Repérer les demandes ayant dépassé le délai anormalement long ;
- Repérer les demandeurs ayant bénéficié d'une ou plusieurs attributions de logement sous réserve qu'un candidat mieux classé la/les refuse et pour lesquels l'attribution ne s'est jamais concrétisée (demande Poulidor) ;
- Disposer de caractéristiques supplémentaires sur une demande (le/les contingents de réservation, auxquels la demande est éligible) ;
- Introduire progressivement la possibilité pour le demandeur de suivre l'avancement du traitement de sa demande, directement via le portail grand public de la demande locative sociale.
- Connaître le nombre de points attribués à chaque demandeur dans le cadre du dispositif de cotation de la demande.

De plus, le dispositif de gestion partagée constitue une source d'information exhaustive sur la demande de logement social enregistrée sur le territoire, sur son traitement, ainsi que sur les attributions effectuées. Il doit pouvoir alimenter les observatoires locaux et l'élaboration des politiques locales de l'habitat et des politiques sociales sur les territoires.

Afin d'harmoniser les pratiques et de favoriser la gestion partagée de la demande, des outils seront mis à disposition des acteurs :



- Une charte à destination des services enregistreurs pour s'engager à enregistrer toutes les demandes, harmoniser les pratiques d'entretiens et renseigner le module partagé de la demande. Cette charte sera travaillée en cohérence avec la charte départementale des bailleurs guichets enregistreurs (en cours d'adoption).
- Les nouveaux guichets enregistreurs peuvent bénéficier de formations délivrées par l'Etat sur la prise en main du SNE.

Action n°8 : Organisation par la Agglo Seine Eure d'une formation / temps d'échange à destination des agents des communes sur le fonctionnement et la « prise en main » du module de gestion partagée de la demande de logement social, en complément du « recto-verso » publié par le Ministère

Principes et objectifs : Un échange local - formation sur l'utilisation du dispositif de gestion partagée pour s'assurer d'une prise en main opérationnelle par les acteurs locaux (interface entre les logiciels bailleurs et le SNE, renseignement de l'onglet "publics prioritaires", etc.) à destination des techniciens/nouveaux techniciens.

NB : les nouveaux guichets peuvent bénéficier de formations délivrées par l'Etat.

Outils et moyens de mise en œuvre :

- Formation organisée et animée par Agglo Seine Eure : pour les guichets actuels, les nouveaux techniciens, si mises à jour...
- Pour les nouveaux guichets : formation délivrée par les services de l'Etat.

Moyens à mobiliser :

- Formation : 1 jour/an

Indicateurs :

- Réalisation de la formation

Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD

Action n°9 : Elaborer une charte à destination des services enregistreurs

Principes et objectifs : Elaborer une charte à destination des services enregistreurs pour s'engager à :

- enregistrer toutes les demandes
- harmoniser les pratiques d'entretiens
- renseigner le module partagé

Outils et moyens de mise en œuvre :

- Elaboration partenariale de la charte lors d'un atelier organisé et animé par Agglo Seine Eure. Il est important que les pratiques soient harmonisées, notamment entre les bailleurs et les guichets enregistreurs des communes – en particulier sur les pièces à fournir.
 - o Un début de charte avait déjà été engagé entre les bailleurs à l'échelle du Département. Lors du dernier copil SNE, les bailleurs ont décidé de se revoir pour l'affiner. La charte d'Agglo Seine Eure pourra s'appuyer sur ce travail.
 - o Les bailleurs se sont notamment mis d'accord sur :
 - Le fait de demander uniquement la carte d'identité lors du dépôt de la demande et le reste des pièces lors de l'instruction.
 - Essayer de ne pas faire de doublon de proposition pour les demandeurs.
- Signature de la charte par l'ensemble des guichets enregistreurs
- Intégration de la charte à la plaquette à destination des guichets enregistreurs



Moyens à mobiliser :

- Elaboration et animation de l'atelier : 1 jour
- Rédaction de la charte : 1 jour
- Signature de l'ensemble des guichets

Indicateurs :

- Elaboration de la charte
- Signatures de la charte

Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD

3. LES MOYENS POUR FAVORISER LES MUTATIONS DANS LE PARC LOCATIF SOCIAL

Cf. partie 4

4. L'ORGANISATION DE L'EXAMEN COLLECTIF DES SITUATIONS « COMPLEXES »



La mise en place d'une Commission d'examen des situations « complexes » est une obligation réglementaire ; au-delà de son caractère obligatoire, elle a un rôle important à jouer pour améliorer l'accès au parc locatif social de certains profils de ménages et trouver des réponses aux situations « bloquées ».

L'objectif est de pouvoir mettre en commun des solutions inter-bailleurs et inter-réservataires pour :

- Trouver des solutions adaptées à des situations auxquelles les bailleurs et réservataires – individuellement – ne sont pas en capacité de répondre.
- Être en capacité de répondre de manière réactive à des situations potentiellement urgentes qui, sans réponse rapide, peuvent se dégrader.

Agglo Seine Eure fixe les objectifs suivant pour cette commission :

- Permettre l'accès au logement social de droit commun aux ménages dans une situation bloquée.
- Valoriser le travail partenarial permettant l'étude approfondie des dossiers et ainsi qu'une sécurisation des partenaires.
- S'articuler avec les dispositifs et autres commissions existantes (DALO, SYPLO).

Etant donnée l'existence de nombreuses instances spécifiques, la Commission des Situations complexes ne pourra être saisie que dans le cas où aucune autre instance ne pourra répondre à la situation.

Les partenaires du logement et de l'accompagnement social pourront solliciter la Commission pour traiter les cas suivants (*nb : cette liste est donnée à titre indicatif. Les membres de la commission pourront soumettre d'autres situations*).

- « Prise de relais » sur des situations qui ne trouvent pas de solutions dans le cadre d'autres instances, ou pas suffisamment rapidement (impayés de loyers, menaces d'expulsion...).
- Situations non reconnues comme prioritaires au titre du DALO et qui méritent d'être réexaminées, sans considérer pour autant la Commission comme une instance de recours.
- Règlement des « situations injustes » : ménages Poulidor, au-delà de deux présentations en CAL.
- Situations de ménages pour lesquels l'offre disponible est limitée et/ou la temporalité est contrainte : locataires ayant besoin une offre adaptée (seniors, PMR, handicap), relogements dans le cadre d'opérations de démolition ou de réhabilitation lourde hors ANRU.
- Les ménages locataires du parc privé et en demande de logement social bloquée (ménages en situation d'impayés, insalubrité).
- Les jeunes suivis par la Mission Locale et qui ont parfois une demande bloquée pour des raisons de solvabilité.
- Plus largement : les ménages en demande de mutation « bloquée ».

Le choix a été fait d'inclure les mutations à cette commission afin d'éviter de multiplier les instances. La réponse aux demandes de mutation est en effet un enjeu stratégique.

Elle doit permettre :

- De contribuer à améliorer les conditions de logements des ménages (adaptation de la taille du logement à l'évolution de la situation personnelle du ménage...).



- D'offrir des parcours résidentiels au sein du parc locatif social et favoriser l'accès au logement des ménages qui ont besoin de muter.
- De réduire la sous-occupation, à la fois pour libérer des grands logements pour les familles, et mieux répondre aux besoins des seniors.

La mise en place de la Commission se fera progressivement pour l'adapter aux besoins et enjeux du territoire : volume de ménages concernés, profils cibles, modalités de fonctionnement, fréquence...

Action n°10 : Installer la Commission d'Examen des situations complexes

Principes et objectifs : Mettre en place une commission partenariale permettant l'accès au logement social de droit commun et au maintien dans le logement aux ménages dont la situation est bloquée et n'ayant pas trouvé de solution via les autres instances et dispositifs. Cette instance doit également permettre de répondre aux demandes de mutation bloquées.

Cette commission devra permettre l'étude approfondie des dossiers et une sécurisation des partenaires.

Outils et moyens de mise en œuvre :

- **Installation de la commission :**
 - o Etablir une liste indicative des profils de demande complexe
 - Lister les profils éligibles tout en laissant la possibilité aux partenaires d'amener une situation bloquée si cela leur semble nécessaire (ex : une situation non listée mais avec un délai anormalement long).
 - Avoir une vigilance accrue sur l'éligibilité des situations abordées à d'autres dispositifs.
 - Aborder en priorité les situations présentant un cumul de difficultés.
 - o Mobiliser les partenaires (Département, techniciens des communes, bailleurs, CMS, CCAS, centres sociaux, associations, SIAO, CAF...) : informer sur l'installation de la commission et ses règles de fonctionnement, établir la liste des contacts de chaque structure.
 - o Etablir le planning des commissions et informer les partenaires
 - o Construire un tableau de bord de suivi des situations anonymisé et sécurisé
- **Fonctionnement de la commission :**
 - o Réparage des situations bloquées et transmission à Agglo Seine Eure par l'ensemble des partenaires.
 - o Enregistrement dans le tableau de bord.
 - o Une première étape de "filtrage" où les partenaires décident de manière collégiale de la faire entrer ou non dans la commission : par visio / échange de mails.
 - o Organisation d'une réunion plénière tous les 3 mois : 25 à 30 dossiers maximum.
 - o Si la situation du ménage évolue suite à la commission : transmission par les partenaires des informations à Agglo Seine Eure pour actualiser le tableau de bord.
- **Porteur de la commission :** Agglo Seine Eure aurait en charge l'organisation de ces commissions. *Après une mise en place et une évaluation de ce dispositif sur l'ensemble des EPCI de l'Eure concernés, il pourra être proposé de mutualiser cette commission à l'échelle départementale si cela semble pertinent au vu du bilan.*
- **Tour de table envisagé :** Département, Communes disposant de logement social (techniciens), Bailleurs, CMS, Centres sociaux, CCAS, Associations et associations d'hébergement, SIAO, CAF...



- Le principe du tour de table est de disposer du maximum de personnes expertes dans leur domaine pour échanger collectivement sur les situations et trouver des solutions – sans forcément « amener » des situations.
- **Fréquence et modalités de réunions :**
 - Une première étape de « filtrage » où les partenaires présentent des situations et les membres décident de manière collégiale de la faire entrer ou non dans la commission des cas complexes - Via échange de mail / avec appui de la visio-conférence si besoin.
 - Une réunion plénière tous les 3 mois à l'échelle intercommunale : avec un maximum de 25-30 dossiers - En présentiel.
- **Le partage des informations sur les ménages :** Faire signer aux ménages une autorisation de partage des informations (ex. : ce mode de fonctionnement a été adopté en Seine-Maritime).
- Réalisation d'une cartographie (liste/état des lieux) de l'ensemble des dispositifs et structures existantes en matière d'accès au logement et d'hébergement pour faciliter le fonctionnement de la commission des cas complexes.

Moyens à mobiliser :

- Installation de la Commission : 3 jours
- Pour chaque commission (4 par an) :
 - Préparation (recueil des situations et inscription dans le tableau de bord : 1 jour
 - "Filtrage" : réunion et actualisation du tableau de bord : 0,5 jour
 - Organisation et animation de la réunion : 0,5 jour
 - Suivi et actualisation du tableau de bord : 0,5 jour

Indicateurs :

- Nombre de dossiers étudiés par la commission / solutions trouvées (évolution du « stock » de dossiers)
- Retours de partenaires sur l'organisation, le fonctionnement et l'efficacité de la commission (enquête en ligne)

Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD

5. LA MISE EN PLACE DE LA COTATION DE LA DEMANDE

5.1. Préambule

La loi ELAN du 23 novembre 2018 rend obligatoire la mise en place d'un dispositif de cotation de la demande de logement social dans le cadre du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information du Demandeur (PPGDLSID). Le décret du 17 décembre 2019 précise le contenu attendu.

Le PPGDLSID doit préciser :

- Les critères retenus et leur pondération.
- Les conditions dans lesquelles le refus d'un logement adapté aux besoins et aux capacités du demandeur peut modifier la cotation de sa demande.



- Les modalités d'information des demandeurs.
- Les modalités d'évaluation du dispositif de cotation.

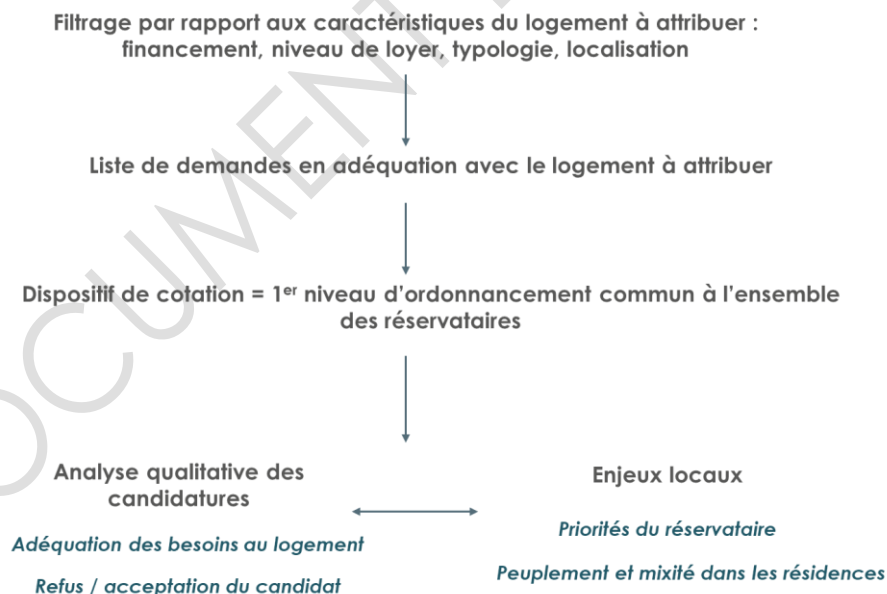
Ce dispositif qui s'inscrit dans la continuité des travaux menés dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL), il fait partie intégrante du PPGDSID.

Le système de cotation de la demande est un outil d'aide à la décision, ce qui signifie :

- Que les Commissions d'Attribution des Logements (CAL) restent souveraines et compétentes pour attribuer les logements locatifs sociaux.
- Que le dispositif de cotation ne se substitue pas au travail essentiel d'instruction qualitative des dossiers nécessaires pour établir la liste ordonnancée des trois candidats à soumettre en CAL.
- Que l'ordonnancement des candidats issu de l'application du dispositif de cotation pourra être retravaillé en fonction de différents paramètres, notamment :
 - Si la situation ou la demande du candidat n'est pas en adéquation avec les caractéristiques du logement à attribuer.
 - En fonction des enjeux en termes d'équilibres de peuplement et de mixité dans les résidences.
- Que la cotation n'est pas opposable : elle ne crée pas de voie juridique nouvelle pour permettre à un demandeur dont la demande bénéficie d'un plus grand nombre de points de contester sa non-sélection sur un logement donné.

Le dispositif de cotation consiste à attribuer des points au dossier des demandeurs de logement social, en fonction de critères objectifs et d'éléments de pondération établis de manière partenariale à l'échelle de la Communauté d'Agglomération Seine Eure. Il s'appuie sur les enjeux de peuplement qui ont été définis par les élus.

Rappel du rôle du dispositif de cotation dans les processus d'attribution



Le dispositif de cotation a été coconstruit avec les communes, élus et techniciens ainsi que les partenaires.

- Deux séances de formation à destination des communes et des partenaires.
- Trois ateliers de travail avec les communes et partenaires.
- Deux temps de travail et de validation dédiés avec les élus de d'Agglo Seine Eure.

5.2. Principes généraux de la cotation

Le module de cotation du Système National d'Enregistrement (SNE) met à disposition des EPCI 64 critères qui peuvent être sélectionnés et pondérés (16 critères issus du Code de la Construction et de l'Habitation (CHH) obligatoires, 37 critères relatifs à la situation du demandeur, 10 critères de priorités locales, un critère relatif aux pièces justificatives).

Les critères sont appliqués selon 4 méthodes distinctes :

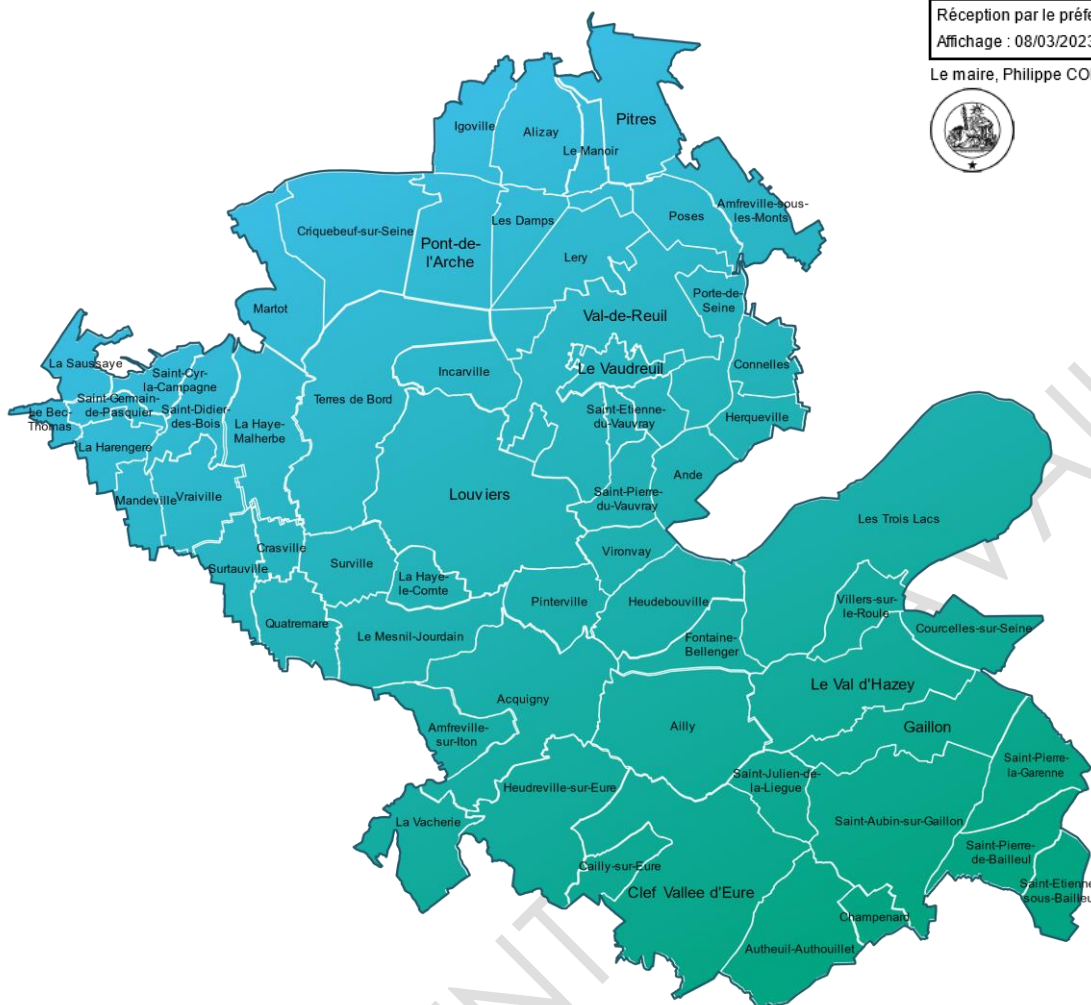
- 68% des critères sont validés en fonction des cases cochées dans le CERFA.
- 20% des critères sont validés par calcul selon les informations renseignées dans le CERFA.
- 10% des critères devront être validés manuellement par un guichet (communes ou service enregistrement de la demande des bailleurs).
- 2% issus de COMDALO

Les échanges partenariaux lors des ateliers ont abouti à :

- Pondérer les 16 critères obligatoires relevant du Code de la Construction et de l'Habitation (publics prioritaires).
- Retenir et pondérer 13 critères facultatifs relatifs à la situation du demandeur.
- Dont 1 critère de priorité locale qui nécessitera une validation manuelle par les guichets d'enregistrement : « travailleur du territoire habitant en dehors du territoire ». Ce critère est explicité dans la suite du document.
- Les modalités de calcul et les pièces justificatives nécessaires pour chaque critère sont précisées en annexe.

5.3. Le périmètre d'application du dispositif

Le dispositif de cotation s'applique sur l'ENSEMBLE de la demande exprimée sur le territoire d'Agglo Seine Eure.



La Communauté d'Agglomération Seine Eure et ses partenaires n'ont pas souhaité créer de dispositif de cotation spécifique pour les demandeurs de mutation. En effet, les demandes de mutations bloquées ne constituent pas une problématique majeure sur le territoire (contrairement à d'autres EPCI voisins). Certains critères de la grille de cotation permettront de faire ressortir les demandes de mutation les plus urgentes (ancienneté de la demande, taux d'effort, sous-occupation...).

5.4. La grille de cotation applicable sur le territoire d'Agglo Seine Eure

La grille de cotation traduit :

- Les critères de priorité applicables dans l'accès au parc locatif social (ménages reconnus prioritaires au titre du DALO et publics prioritaires au titre de l'article L.441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation).
- L'échelle de notation de ces critères (de 10 à 20 points) est donc supérieure à celle des critères facultatifs, conformément à ce qui est attendu du point de vue réglementaire.
- Les ménages reconnus DALO bénéficieront de la pondération la plus élevée (60 points).
- Agglo Seine Eure et ses partenaires ont souhaité pondérer les différents critères obligatoires et prioriser l'accès au parc locatif pour certains profils de publics, notamment ceux qui sont dans les situations les plus urgentes et ceux qui rencontrent le plus de difficultés dans l'accès au logement locatif social. La note attribuée aux critères obligatoires est de 10 points, à l'exception des profils suivants qui bénéficieront d'une notation supérieure.




- 20 points seront attribués pour les profils suivants :
 - Victimes de viol ou d'agression sexuelle, violences intra-familiales et mariage forcé (CCH), victimes de traites
- 15 points seront attribués pour les profils suivants :
 - Personnes en situation de handicap au sens du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH).
 - Personnes sans logement incluant les personnes hébergées par des tiers.
 - Publics sortant d'un hébergement ou logement temporaire (structure d'hébergement, d'un logement de transition ou d'un appartement de coordination thérapeutique)
 - Personne mal logée (habitat indigne, logement non décent avec mineur, suroccupation avec mineur).
- Les ambitions que les élus des communes d'Agglo Seine Eure et leurs partenaires souhaitent porter s'agissant des profils de ménages à mieux satisfaire dans l'accès au logement locatif social. Agglo Seine Eure et ses partenaires ont choisi de retenir les critères facultatifs suivants :
 - Des critères permettant de faire ressortir les demandes urgentes qui ne relèvent pas des critères de priorité applicables selon le Code de la Construction et de l'Habitation :
 - Divorce ou séparation : 8 points
 - Logement démolé : 6 points
 - Logement repris ou mis en vente par son propriétaire : 6 points
 - Des demandeurs avec un taux d'effort supérieur à 40% : 3 points.
 - Ancienneté de la demande : 3 points entre 1 et 3 ans d'ancienneté, 6 points au-delà de 3 ans d'ancienneté.
 - Des critères permettant d'améliorer les conditions de logement et le quotidien des habitants :
 - Logement non décent : 6 points
 - Logement inadapté au handicap et à la perte d'autonomie : 8 points
 - Naissance attendue dans logement trop petit : 3 points
 - Des critères permettant de favoriser l'installation sur le territoire d'actifs :
 - Travailleur pauvre : 8 points
 - Travailleur sur Agglo Seine Eure : 6 points
 - Jeune de moins de 30 ans
 - Des critères permettant de fluidifier les parcours résidentiels et de libérer les grands logements :
 - Sous-occupation : 3 points
- Un critère de priorité locale est intégré dans la grille de cotation, il sera validé manuellement par les guichets d'enregistrement :
 - Le travailleur du territoire n'y habitant pas. Cela permet de répondre à un enjeu propre au territoire : une part importante des actifs du territoire réside en dehors du territoire.

Les points alloués pour les critères sont cumulatifs.

La grille de cotation suivante s'appliquera sur le territoire d'Agglo Seine Eure à compter de (à préciser)

Critères obligatoires

Nombre de points

Victimes de viol ou d'agression sexuelle, violences intra-familiales et mariage forcé (CCH), victimes de traites	Réception par le préfet : 08/03/2023 Affichage : 08/03/2023 Le maire, Philippe COLLAS
Personnes sans logement (y compris hébergé par des tiers)	 15
Publics sortant d'un hébergement ou logement temporaire (structure d'hébergement, d'un logement de transition ou d'un appartement de coordination thérapeutique)	15
Personnes mal logées : habitat indigne, suroccupation, logement non décent avec mineur	15
Personnes en situation de handicap	15
Pour toutes les autres situations publics prioritaires + demandeurs du 1er quartile	10
DALO	60

Règlementairement, **les ménages DALO doivent systématiquement apparaître en premier à travers le dispositif de cotation.**

Pour rappel, les ménages DALO cumulent déjà un voire des critères obligatoires (au moins 10 points), et éventuellement des critères facultatifs.

Critères facultatifs		
		Nombre de points
Divorce ou séparation		8
Logement inadapté au handicap et à la perte d'autonomie		8
« Travailleur pauvre » = demandeurs du 1er quartile avec un emploi		8
Travail sur Agglo Seine Eure		6
Logement démolit		6
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire		6
Logement non décent		6
Ancienneté de la demande Une pondération à définir selon l'ancienneté de la demande : Proposition : - moins de 1 an : 0 point - entre 1 et 3 ans : 3 points - plus de 3 ans : 6 points	entre 1 et 3 ans	3
	plus de 3 ans	6
Taux d'effort trop élevé (>40%)		3
Jeune de moins de 30 ans		3
Sous-occupation		3
Naissance attendue dans un logement trop petit		3

Critère de priorité locale	
	Nombre de points
Travailleur/futur travailleur du territoire n'y habitant pas	
Travaille sur Agglo Seine Eure	6
Habite en dehors d'Agglo Seine Eure	



5.5. La mise en place d'un système de malus pour les refus

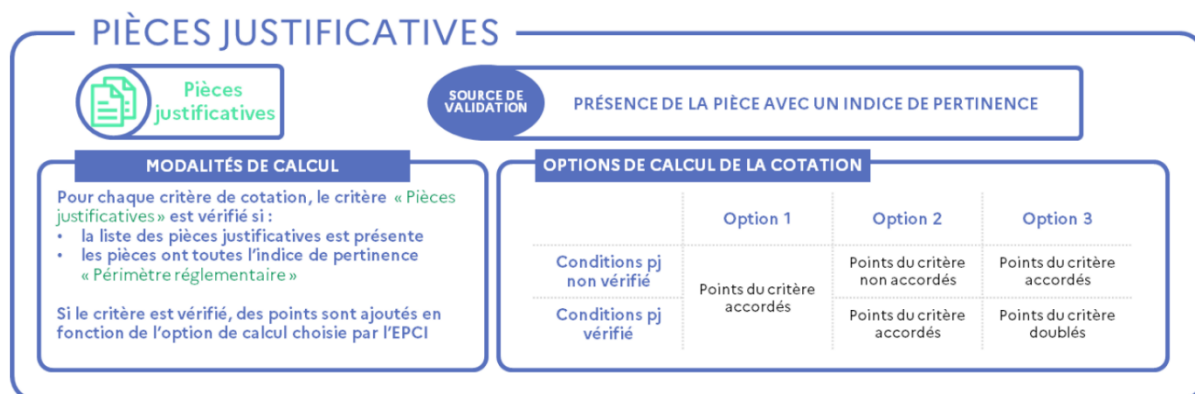
Le dispositif de cotation inclut la possibilité de mettre en place un malus pour les refus.

Agglo Seine Eure et ses partenaires n'ont pas souhaité intégrer de système de malus dans sa grille de cotation. La problématique des refus injustifiés non légitimes ne serait pas particulièrement prégnante sur le territoire.

Ce sujet pourra être requestionné à l'occasion des bilans/évaluations du dispositif de cotation.

5.6. Les modalités d'attribution des points

La liste des pièces justificatives à fournir est précisée pour chaque critère dans le tableau placé en annexe. Le système d'enregistrement de la demande (SNE) propose 3 options pour la prise en compte des pièces justificatives :



Agglo Seine Eure a choisi l'option n°3 (points accordés de manière automatique sur la base des informations déclarées par les demandeurs, et points doublés après vérification des pièces justificative). Cette condition sera rappelée aux demandeurs de logement social dès le dépôt de leur demande.

Il est rappelé que, sur le territoire, les bailleurs n'exigent pour enregistrer la demande que la pièce d'identité comme document accompagnant le CERFA.

5.7. Les modalités d'évaluation périodique du système de cotation

Le dispositif de cotation sera évalué à l'occasion des bilans annuels du PPGDLSID.

Le bilan devra permettre de :

- Mesurer les effets du dispositif de cotation sur l'amélioration de l'accès et / ou de la mutation au sein du parc locatif social pour les publics visés au travers de la grille de cotation.
- Dans les analyses réalisées annuellement sur les attributions dans le cadre de la CIL, un zoom sera opéré par rapport à ces publics et aux critères établis dans la cotation, ce qui supposera pour Agglo Seine Eure de disposer de la base détaillée des attributions qui peut être fournie par l'infocentre.
- Mettre en perspective les listings de candidats obtenus via le dispositif de cotation de la demande avec les listes des candidats effectivement présentés en CAL.
- Cette mise en perspective sera réalisée sur un échantillon d'attributions. Pour qu'Agglo Seine Eure soit en capacité de réaliser cette analyse, il est indispensable que certaines informations lui soient transmises systématiquement :
 - L'ensemble des préavis de logement et leurs caractéristiques.



- Le procès-verbal de la CAL présentant les trois candidats ainsi que le second attributaire.

Un temps d'échange sera organisé annuellement avec les partenaires pour pouvoir tirer des enseignements collectifs de la mise en œuvre du dispositif de cotation.

Des ajustements pourront être envisagés sur le dispositif de cotation en fonction des enseignements tirés du bilan.

5.8. Les modalités et le contenu de l'information à fournir aux demandeurs

Des moyens seront mis en place pour favoriser une bonne appropriation du dispositif de cotation par les professionnels et les demandeurs. Cet enjeu est essentiel afin de ne pas générer du mécontentement, de la frustration chez les demandeurs.

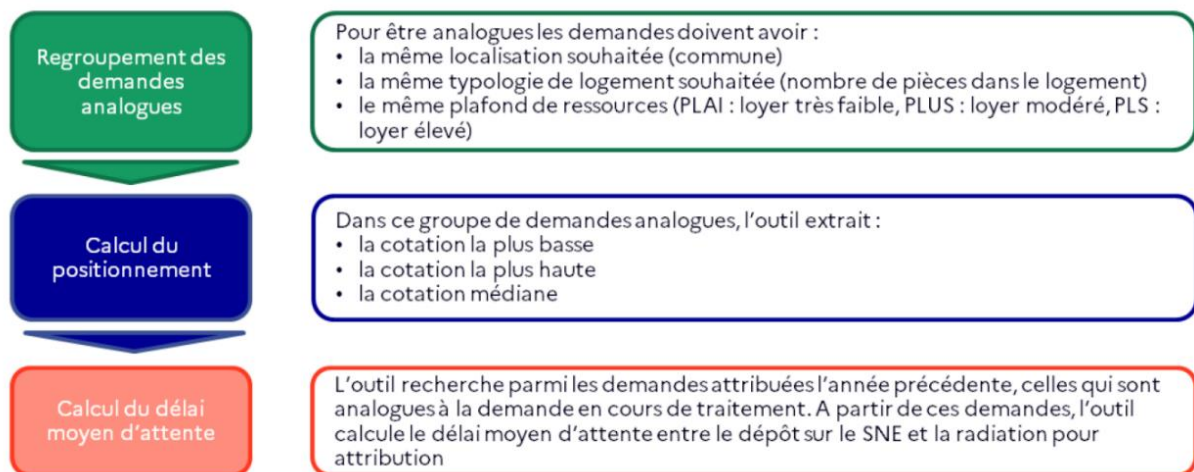
Il conviendra d'être vigilant à avoir un discours homogène entre les acteurs et à insister sur des messages clés : une note élevée ne signifie pas une proposition immédiate, la note peu évolue, les notes ne sont attribuées que si les pièces justificatives sont fournies...

Informations relatives au positionnement et au délai moyen d'attente qui seront automatiquement fournies aux demandeurs

Deux indicateurs sont calculés à partir de la cotation, pour chaque logement souhaité par le demandeur, selon la typologie et la commune demandée :

- Le positionnement par rapport à des demandes analogues
- Le délai moyen d'attente estimé à partir des attributions de demandes analogues sur l'année précédente.

Le processus pour calculer les indicateurs est le suivant :



La formation à destination des professionnels et notamment des membres du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD)

Agglo Seine Eure et ses partenaires s'appuieront sur les ressources mises à disposition au niveau national et pouvant être adaptées localement, notamment :

Supports de communication



Flyer pour
les EPCI



Formation en ligne
pour les EPCI



Flyer pour
les bailleurs

Les membres du SIAD joueront les rôles suivants :

- Les lieux d'information auront pour mission d'informer les demandeurs et usagers de l'existence d'un dispositif de cotation de la demande de logement social sur le territoire. Si ces derniers souhaitent avoir des informations supplémentaires, les lieux d'information les orienteront vers les lieux d'accompagnement ou les guichets d'enregistrement.
- Les lieux d'accompagnement et guichets d'enregistrement seront en capacité d'apporter des explications aux demandeurs et usagers sur le dispositif de cotation de la demande (objectifs visés, fonctionnement...)

Différentes actions et outils seront mis en œuvre dans le cadre du PPGD :

- En direction des professionnels du SIAD :
- Formation des guichets d'enregistrements, des lieux d'information et des lieux d'accompagnement.
- Temps de sensibilisation et de formation pour les communes, à partir de cas concrets
- En direction des demandeurs et usagers : des explications ainsi que la présentation de la grille seront fournies aux demandeurs :
 - Via différents canaux / formats : brochure, site d'Agglo Seine Eure...
 - La grille sera présentée de manière pédagogique.
 - Les explications intégreront quelques exemples concrets de ménages pour expliciter les modalités de calcul.

Des formations seront organisées par Agglo Seine Eure pour les différents niveaux du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD).

Action n°11 : Mettre en place le système de cotation de la demande de logement social

Principes et objectifs : Le dispositif de cotation consiste à attribuer des points au dossier des demandeurs de logement social, en fonction de critères objectifs et d'éléments de pondération établis de manière partenariale à l'échelle de la Communauté d'Agglomération Seine Eure. Il s'appuie sur les enjeux de peuplement qui ont été définis par les élus.

Outils et moyens de mise en œuvre :

- Implémentation de la grille de cotation de la demande : en s'appuyant sur la grille de cotation travaillée en atelier
- Réalisation de supports communicants :
 - à destination des demandeurs et des usagers : une grille présentée de manière pédagogique. Les explications intégreront des exemples concrets de ménages pour expliciter les modalités de calculs.



- et des membres du SIAD : à quoi sert la cotation ? quels critères sont pris en compte ? quelles informations apporter aux demandeurs ?

- Animation de formations à destination des membres du SIAD mutualisable avec l'action n°4)
- Formation des guichets d'enregistrements, des lieux d'accompagnement et lieux d'information.
- Temps de sensibilisation et de formation pour les communes, à partir de cas concrets
- Evaluation du dispositif de cotation : cf. action n°12 (gouvernance)

Moyens à mobiliser :

- Réalisation de supports communicants : 2 jours + 1 jour d'actualisation si besoin
- Préparation et animation de formations : 2 jours de formation dédiées année 1 et mutualisation avec formations de l'action n°4 pour les années suivantes
- Suivi / évaluation : inclus dans l'action n°12 (gouvernance)

Indicateurs :

-

Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD

6. LE DISPOSITIF DE GOUVERNANCE, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Action n°12 : Suivre; évaluer et faire évoluer le PPGD



Principes et objectifs :

La Conférence Territoriale du Logement (CTL) approuve et suit le Plan Partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs. Elle valide les bilans réalisés et approuve les éventuels projets d'avenant au PPGD.

Le Comité de pilotage de la CTL organise les travaux de la Conférence Territoriale du Logement et pilote le travail du Comité technique et des groupes de travail spécifiques. Il constitue l'instance de pilotage du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs.

Le Comité technique de la CIL :

- Suit l'application du plan et prépare les bilans annuels, triennaux et l'évaluation finale (au bout des 6 ans) ;
- Traite de questions techniques relatives au plan en vue d'élaborer des propositions et/ou des préconisations auprès du comité de pilotage (qui pourront donner lieu à des avenants au PPGD) ;
- Coordonne les groupes de travail spécifiques.

Des Groupes de travail spécifiques pourront être mis en place en fonction des besoins et des sujets à investiguer.

Les bilans annuels du PPGD porteront sur :

- L'état d'avancement du programme d'actions : action réalisée, en cours, reportée ou annulée ;
- Les freins à réalisation des actions : évolution législative, manque d'informations, etc. ;
- Les nouvelles actions proposées le cas échéant ;
- L'évaluation du fonctionnement du service d'accueil et d'information des demandeurs

Outils et moyens de mise en œuvre :

- Pour les bilans annuels, l'évaluation à mi-parcours et l'évaluation à 6 ans :
- - Recueil des données quantitatives et échanges qualitatifs avec partenaires
- - Réalisation / formalisation du bilan
- - Partage (synthèse + passage en CTL)

Moyens à mobiliser :

- Recueil des données + entretiens/échanges : 3 jours
- Formalisation du bilan : 1,5 jour
- Partage : 1 jour

Indicateurs :

-

Calendrier : Dès la première année de mise en œuvre du PPGD



7. ANNEXES

Tableau des pièces justificatives

Critères obligatoires			
Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés
Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords (CCH)	20	Critère validé manuellement par le guichet	Pour justifier ce critère : aucune pièce n'est requise
Violences au sein du couple ou menaces de mariage forcé	20	Critère validé si un des champs suivants est coché : <ul style="list-style-type: none">• Violence au sein du couple ou menace de mariage forcé	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante : <ul style="list-style-type: none">• Situation d'urgence attestée par une décision du juge ou récépissé de dépôts de plainte par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiale• Dépôt de plainte ou main courant pour violences conjugales
Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme (CCH)	20	Critère validé manuellement par le guichet	Pour justifier ce critère : aucune pièce n'est requise



Critères obligatoires			
Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés
Situation de handicap (CCH)	15	Critère validé si un des champs suivants est coché ou saisi : Nombre de personne en situation de Handicap Allocation d'adulte handicapé Allocation d'éducation d'enfant handicapé Allocation journalière de présence parentale Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie ou pour les demandeurs en V3 si le complément suivant est présenté : logement adapté au(x) handicap(s) et à la perte d'autonomie	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante : • Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente 'MDPH...) • Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)
Personnes dépourvues de logement et d'hébergement (CCH)	15	Critère validé si un des champs suivants est coché : • Sans abri, habitat de fortune • Occupant sans titre, squat • Camping • Habitat mobile	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante : • Attestation d'hébergement ou de domiciliation • Rapport du travailleur social
Personnes hébergées par des tiers (CCH)	15	Critère validé si un des champs suivants est coché : • Chez les parents ou les enfants • Chez un particulier • A l'hôtel	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante : • Attestation d'hébergement ou de domiciliation • Rapport du travailleur social



Critères obligatoires			
Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés
Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou logement de transition (CCH)	15	Critère validé si un des champs suivants est coché : <ul style="list-style-type: none"> • Logé au logement foyer • Résidence hôtelière à vocation sociale • Structure d'hébergement • Centre départemental de l'enfance • Logement temporaire 	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante : <ul style="list-style-type: none"> • Attestation d'hébergement ou de domiciliation • Rapport du travailleur social
Logement indigne (CCH)	15	Critère validé si un des champs suivants est coché : <ul style="list-style-type: none"> • Logement indigne 	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante : <ul style="list-style-type: none"> • Arrêté d'interdiction d'habitation • Arrêté de péril d'immeuble • Arrêté d'insalubrité • Analyse de plombémie / diagnostic plomb/ Diagnostic amiante • Rapport du travailleur social • Autre justificatif de situation
Logement non décent avec mineur	15	Critère validé si un des champs suivants est coché : <ul style="list-style-type: none"> • Logement non décent Et si il y a au moins <ul style="list-style-type: none"> • un enfant à charge ou • un enfant en droit de visite ou 	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante : <ul style="list-style-type: none"> • Rapport du travailleur social • Autres justificatifs de situation ET livret de famille ou acte d'état civil



•un codemandeur de moins de 18 ans

Critères obligatoires

Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés
Sur-occupation avec mineur	15	<p>Critère calculé à partir du nombre de pièce du logement actuel et du nombre de personnes dans le foyer Le critère est validé si le nombre de personnes dans le foyer > nombre de pièces du logement actuel + 1</p> <p>et s'il y a au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> •un enfant à charge ou •un enfant en droit de visite ou •un codemandeur de moins de 18 ans 	<p>Pour justifier le critère il faut au moins toutes les pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Contrat de location / justificatif de propriété •Livret de famille/acte d'état civil



Demandeurs du 1er quartile	10	<p>Le quartile d'appartenance de la demande est obtenu à partir: des ressources du demandeur des ressources du conjoint ou du codemandeur des ressources des autres personnes fiscalement à charge</p> <p>Le critère est validé si le foyer appartient aux 25% les plus pauvres des demandeurs de l'EPCI</p>	<p>Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge • Justificatif de ressources • Attestation CAF
Critères obligatoires			
Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés
Période de chômage de longue durée (CCH)	10	<p>Critère validé si un des champs suivants est coché :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous avez vécu une période de chômage de plus d'un an • Votre conjoint ou codemandeur a vécu une période de chômage de plus d'un an 	<p>Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justificatif de situation ou Attestation de formation
Sortant d'un appartement de coordination thérapeutique (CCH)	15	<p>Critère validé si un des champs suivants est coché :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En appartement de coordination thérapeutique 	<p>Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attestation d'hébergement ou de domiciliation



Personnes menacées d'expulsion sans relogement (CCH)	10	Critère validé si un des champs suivants est coché : • En procédure d'expulsion	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante : • Jugement d'expulsion
Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle (CCH)	10	Critère validé manuellement par le guichet	Pour justifier ce critère : aucune pièce n'est requise
DALO	60	Le critère est validé si la demande est qualifiée de DALO par l'outil COMDALO	Pour justifier le critère, aucune pièce justificative n'est requise

DOCUMENT DÉ



Critères facultatifs			
Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés
Divorce ou séparation	8	Critère validé si le champ suivant est coché : • "Divorce ou séparation"	Pour justifier le critère il faut la pièce suivante : • Jugement de divorce, ordonnance de non conciliation ou autres jugements familiaux.
Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	8	Critère validé si un des champs suivants est coché : • Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante: • Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente 'MDPH...) • Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)
Travailleur pauvre (demandeur du 1er quartile avec un emploi)	8	Le critère est calculé à partir : • des ressources du demandeur • des ressources du conjoint ou codemandeur • des ressources des personnes fiscalement à charge le critère est validé si toutes les conditions sont réunies : • le critère 1er quartile est validé • au moins 1 des champs est coché ou saisi : salarié du privé , agent de l'état, assistant familial	Pour justifier ce critère il faut au moins une des pièces suivantes : • fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque co demandeur et personnes à charge • justificatif des ressources • attestation CAF et il faut la pièce suivante : • Contrat de travail



		ou maternel, salaire ou revenu d'activité, prime d'activité	
Critères facultatifs			
Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	6	Critère validé si un des champs suivants est coché : • Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante : • Lettre de congé du propriétaire
Travaille sur Agglo Seine Eure	6	Critère calculé à partir du lieu de travail principal et de la ville demandée pour le futur logement	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante: • Contrat de travail
Logement démolì	6	Le critères est validé si le champ suivant est coché : • logement bientôt démolì	Pour justifier ce critère, aucune pièce n'est requise
Logement non décent	6	Le critères est validé si le champ suivant est coché : • logement non décent	Pour justifier ce critère il faut au moins une des pièces suivantes : - rapport d'un travailleur social - autres justificatifs de situation



Critères facultatifs			
Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés

DOCUMENT

Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 08/03/2023
Affichage : 08/03/2023

Le maire, Philippe COLLAS



Taux d'effort trop élevé (>40%)	3	<p>Le critère est calculé à partir : critère validé si le champ "oui" est coché à la question "si vous payez un loyer ou une redevance montant mensuel (loyer+charge)" et si la formule suivante est respectée : (loyer+charges)-aides> plafond x ressources</p> <p>Le critère est calculé à partir : •du loyer et des charges du logement actuel •de l'aide personnelle au logement •des ressources du demandeurs •des ressources du conjoint ou codemandeur •des ressources des autres personnes fiscalement à charge</p> <p>•et à partir du plafond paramétré par l'EPCI initialisé à 33% paramétrable entre 0 et 100%</p>	<p>Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge• Justificatif de ressources• Attestation CAF <p>et il faut la pièce suivante : quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour</p>
Critères facultatifs			
Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés



Ancienneté de la demande	Si ancienneté de la demande comprise entre 1 et 3 ans	3	Critère calculé à partir de la date du dépôt de la demande	Pour justifier ce critère, aucune pièce n'est requise
	Si ancienneté de la demande supérieure à 3 ans	6	Critère calculé à partir de la date du dépôt de la demande	Pour justifier ce critère, aucune pièce n'est requise
Naissance attendue dans un logement trop petit		3	Critère validé si le champ suivant est coché : • Logement trop petit et si il y a au moins : • un enfant à naître	Pour justifier ce critère il faut toutes les pièces suivantes : • Certificat de grossesse • Contrat de location/justificatif de propriété • Livret de famille ou acte d'Etat civil
Jeune de moins de 30 ans		3	Critère calculé à partir : • Age du demandeur • Age du ou des co-demandeurs Le critère est validé si tous les codemandeurs et le demandeur ont moins de 30 ans	Pour justifier le critère, il faut a minima l'une des pièces suivantes : - carte d'identité ou passeport du conjoint ou du codemandeur - titre de séjour du conjoint ou codemandeur
Critères facultatifs				



Critère	Nombre de points	Calcul	Justificatifs associés
Sous-occupation	3	Critère calculé à partir du nombre de pièce du logement actuel et du nombre de personnes dans le foyer Le critère est validé si : nombre de personnes dans le foyer < nombre de pièce dans le logement actuel - 1	Pour justifier le critère il faut au moins 1 pièce suivante: • Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente 'MDPH...) • Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)
Critère local de priorité locale : travailleur du territoire n'y résidant pas	6	Critère à valider manuellement par un guichet enregistreur. Critère validé si le demandeur travaille sur le territoire mais n'y réside pas.	Les pièces justificatives à fournir sont : - contrat de travail - justifier lieu d'habitation avec l'une des pièces suivantes : - contrat de location/justificatif de propriété - attestation d'hébergement ou de domiciliation - reçu d'hôtel - rapport d'un travailleur social



8. GLOSSAIRE

- **CAL ou CALEOL** - Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements.
- **CIA** : Convention Intercommunale d'Attributions. Document qui traduit de manière opérationnelle et territorialisée dans chaque EPCI, les objections de la loi Egalité et Citoyenneté en matière de mixité dans les attributions de logement social.
- **CIL** – Conférence Intercommunale du Logement. Instance partenariale qui réunit, à l'échelle de l'EPCI, l'ensemble des acteurs du logement, et notamment du logement social. *Sur Agglo Seine Eure, il s'agit de la Conférence Territoriale du Logement.*
- **DCO** – Document Cadre d'Orientations - Il fixe les orientations en matière d'attribution de logements et est un préalable à la CIA.
- **LLS** - Logement Locatif Social
- **OPS** - Occupation du Parc Social
- **PLH** - Programme Local de l'Habitat
- **PPGDLSID** : Plan Partenarial la de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs
- Il sert à améliorer le suivi des demandes de logements sociaux, en permettant aux demandeurs d'être plus facilement informés de l'avancée de leur dossier.
- Il est obligatoire pour les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) dotés d'un PLH.
- **QPV** – Quartier Politique de la Ville. Quartier prioritaire défini par la loi selon des critères de concentration et de pauvreté
- **RPLS** - Répertoire du Parc Locatif Social
- **SNE** - Système National d'Enregistrement ; outil réglementaire d'enregistrement de la demande de logement social qui affecte à chaque ménage un Numéro Unique permettant d'identifier sa demande et son dossier.