

**Plan Partenarial de
Gestion de la
Demande de
Logement Social et
d'Information du
Demandeur de
Lorient
Agglomération
2024-2029
PPGDLSID**

Table des matières

1	Préambule	4
1.1	Le contexte règlementaire	4
1.2	La démarche de co-construction portée par Lorient Agglomération	5
2	Le portrait du territoire sur le logement social	7
2.1	La spécificité du parc de logements sur Lorient Agglomération	7
2.2	La demande locative sociale.....	10
2.3	Le profil des ménages sur l’occupation, la demande et les attributions	15
3	L’accueil, l’information, l’accompagnement des demandeurs et l’enregistrement de la demande 17	
3.1	Les acteurs du parcours de la demande de logement social sur Lorient Agglomération	17
3.1.1	Les communes : lieux d’accueil, d’information des demandeurs	17
3.1.2	Les bailleurs sociaux : lieux d’enregistrement de la demande.....	17
3.1.3	Les partenaires du logement social : lieux d’accueil, d’information et d’accompagnement des demandeurs.....	18
3.2	Le service d’accueil et d’information du demandeur (SIAD).....	20
3.2.1	Le rôle et les missions du SIAD	20
3.2.2	La composition du SIAD	20
3.2.3	La description des différents niveaux d’accueil	21
3.2.4	Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l’enregistrement de sa demande	23
3.3	Les informations à délivrer au demandeur	23
3.3.1	Neutralité, transparence et homogénéité de l’information	23
3.3.2	Le socle commun de l’information et les supports dédiés.....	23
3.3.3	Les dispositifs de communication et d’information sur Lorient Agglomération.....	25
4	Le processus de la demande à l’attribution d’un logement.....	27
5	L’organisation de la gestion partagée de la demande	32
5.1	Les différents profils d’accès à Imhoweb	32
5.1.1	Le profil consultation dans Imhoweb	32
5.1.2	Le profil « saisie » dans Imhoweb	33
5.2	Le partage des informations.....	33
6	Le système de cotation de la demande locative sociale	35
6.1	Les principes de la cotation	35
6.2	Le travail partenarial d’élaboration de la grille	35
6.3	La grille de cotation, ses critères et la pondération	35
6.4	L’information et la communication en lien avec la cotation.....	39

6.4.1	Les informations délivrées au demandeur	39
6.4.2	Les outils permettant l'information et la communication	39
6.5	L'évaluation du système de cotation	40
7	L'organisation de la prise en compte des demandeurs en difficulté	41
7.1	Les demandeurs nécessitant un examen particulier.....	41
7.2	Les dispositifs de priorisation de l'accès au logement social	41
7.2.1	La COMED du Droit au Logement Opposable	41
7.2.2	La Post-COMED.....	42
7.2.3	La commission logement de Lorient Agglomération.....	42
7.3	Les mesures d'accompagnement social en lien avec le logement.....	42
7.3.1	L'accompagnement social lié au logement	42
7.3.2	L'accompagnement vers et dans le logement.....	43
7.3.3	L'accompagnement social de longue durée.....	44
7.3.4	L'accompagnement proposé par Action Logement Service.....	44
7.3.5	L'accompagnement proposé par l'ADIL	45
8	La synthèse du programme d'actions	46
9	Le pilotage et modalités d'évaluation du PPGD	48
9.1	Le bilan annuel et triennal.....	48
9.2	Evaluation finale et renouvellement du Plan	48
9.3	Indicateurs de suivi et d'évaluation du Plan	48

1 Préambule

L'appellation réglementaire nomme ce document « Plan Partenarial de Gestion de La Demande et d'Information du Demandeur » (PPGDLSID). Afin d'en faciliter la lecture, le terme « Plan Partenarial de gestion de la demande » (PPGD) est utilisé dans le présent document.

1.1 Le contexte réglementaire

En 2014, la loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) positionne les intercommunalités comme cheffes de fil des politiques de gestion de la demande et des attributions de logements sociaux. Les EPCI dotés d'un PLH ont l'obligation de réaliser un "Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information du Demandeur".

Le contenu du Plan, détaillé dans le Code de la Construction et de l'Habitation, a évolué avec les lois :

- Egalité et Citoyenneté (LEC) du 27 janvier 2017 ;
- Evolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) du 23 novembre 2018 ;
- Différenciation, décentralisation, déconcentration et simplification (3DS) du 21 février 2022.

Ce Plan est adopté pour une durée de 6 ans et vise à donner plus de transparence et de lisibilité aux procédures d'attributions de logements sociaux et à rendre le demandeur acteur de sa démarche. Il doit permettre d'améliorer les informations délivrées au demandeur, de veiller à une gestion partagée de la demande sur le territoire, de consolider les partenariats autour du logement social. Il comporte également un système de cotation de la demande de logement social.



Contenu du Plan Partenarial

- Modalités d'accueil et d'information du demandeur de logement social
- Modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social
- Modalités de qualification de l'offre sur le territoire
- Fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande
- Moyens permettant de favoriser les mutations internes
- Liste des situations nécessitant un examen particulier
- Indicateurs permettant d'estimer un délai moyen d'attente
- Principes et modalités du système de cotation de la demande
- Expérimentations éventuelles

Références : Article R 441-2-10 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation

1.2 La démarche de co-construction portée par Lorient Agglomération

Par délibération du conseil communautaire du 29 septembre 2015, Lorient Agglomération a lancé la double démarche de création de la Conférence Intercommunale du Logement et d'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information du Demandeur.

Les services de l'État ont élaboré un porter à connaissance en avril 2016.

La Conférence Intercommunale du logement a été installée le 18 octobre 2017. Par la suite, plusieurs groupes de travail ont été initiés sur différentes thématiques (la qualification du parc social, l'information au demandeur et la gestion de la demande, l'attribution des logements, les ménages prioritaires...).

Ces travaux ont permis d'aboutir à l'adoption de la convention intercommunale d'attribution en juin 2019.

En octobre 2022, La Conférence Intercommunale du logement a validé la poursuite des travaux liée à la réforme de la gestion de la demande et des attributions, relançant ainsi la démarche d'élaboration du PPGD au sein duquel s'intègre le système de cotation de la demande locative sociale.

Durant plus d'un an, les partenaires du logement social (communes, CCAS, Etat, bailleurs sociaux, Action Logement Services, Conseil Départemental, ADIL, le CREHA Ouest ...) se sont mobilisés au côté de Lorient Agglomération pour co-construire cet outil. Plusieurs ateliers ou groupes de travail dédiés, réunissant élus et techniciens ont permis de partager des constats, des informations et proposer des solutions visant l'amélioration du parcours du demandeur de logement social à l'échelle de Lorient Agglomération.

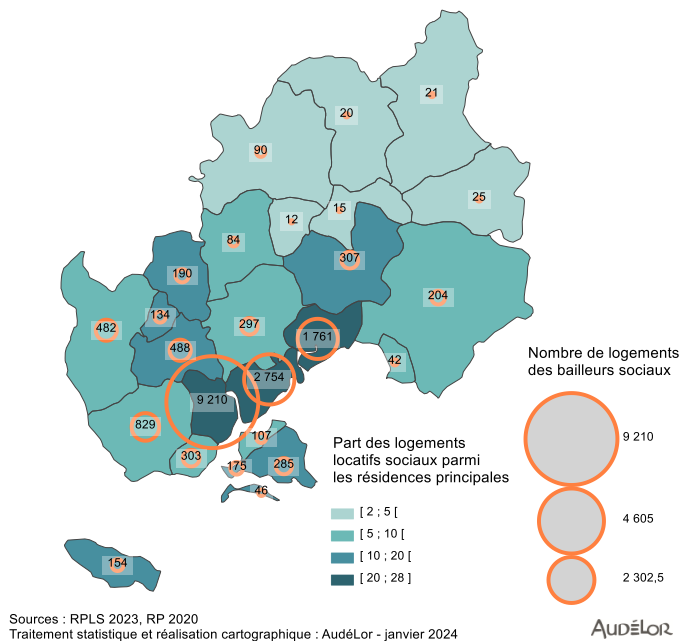
2 Le portrait du territoire sur le logement social

2.1 La spécificité du parc de logements sur Lorient Agglomération

Lorient Agglomération compte 18035 logements sur le parc locatif social, hors places en hébergements et foyers au 1^{er} janvier 2023.

Une répartition inégale qui se rééquilibre lentement

carte 1 : Répartition des logements sociaux sur LA au 1er janvier 2023



9210 logements sont localisés sur la commune de Lorient soit 51% des logements sociaux. Si on ajoute le parc de Lanester et Hennebont, c'est 76% du parc social qui est en cœur d'agglomération.

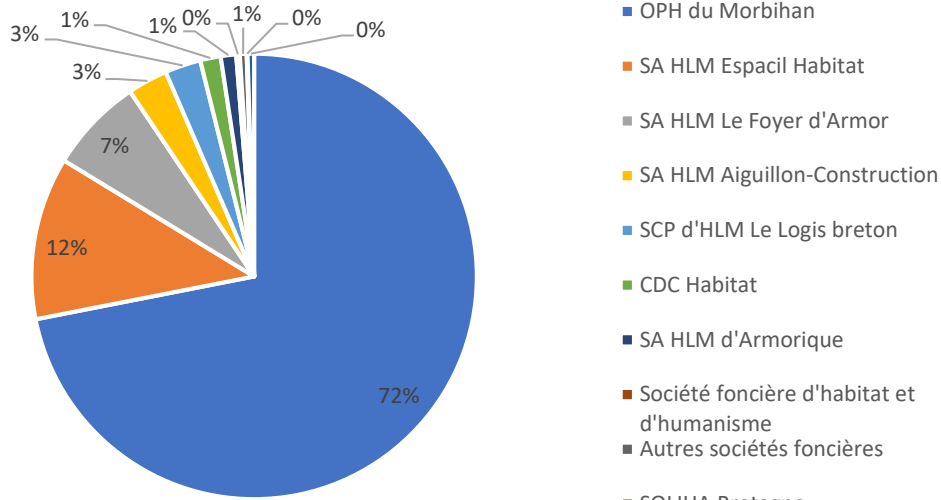
4032 logements sont situés en quartiers prioritaires de la ville (QPV) soit 22% du parc.

Les constructions datant de moins de 5 ans sont davantage réparties sur les communes en dehors du cœur d'agglomération. C'est le résultat de la politique de rééquilibrage territorial de Lorient Agglomération, dans le cadre de ses PLH successifs.

Un poids très important de l'organisme public de l'habitat : Morbihan Habitat

Sur Lorient Agglomération, les logements appartiennent très majoritairement à Morbihan Habitat, organisme public pour l'habitat (OPH) sur le Morbihan.

Graphique 1 : Répartition du parc social entre bailleurs au 1^{er} janvier 2023



Source : RPLS 2023 - Traitement : AudéLor, janvier 2024

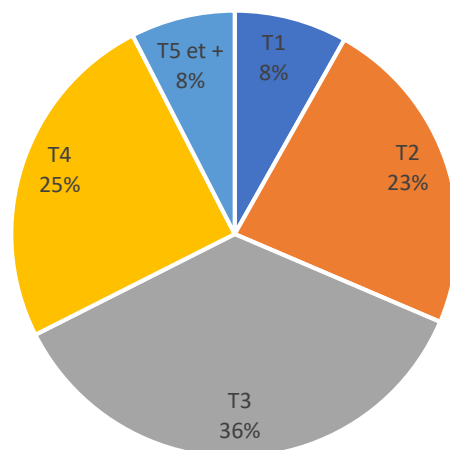


Un manque de petits logements

Les logements familiaux T3 et plus représentent plus des deux tiers du parc : 69%. Un important travail de rééquilibrage s'est opéré depuis plusieurs années grâce à un travail de partenariat entre Lorient Agglomération et les bailleurs sociaux. En effet, 50% de la production doit être consacrée à la réalisation de logement T1-T2.

En 2020, 44% des logements construits étaient des T2, puis 48% de T1 et T2 en 2021. Cependant, l'année 2022 marque un recul avec seulement 35% de la construction neuve consacrée aux T1 et T2. Les travaux autour du PLH 2024-2029 doivent permettre de poursuivre cette dynamique pour faire face au manque de petits logements représentant 51% de la demande.

Graphique 2 : Répartition des typologies de logement du parc social de Lorient Agglomération



Source : RPLS 2023 - Traitement : AudéLor, janvier 2024

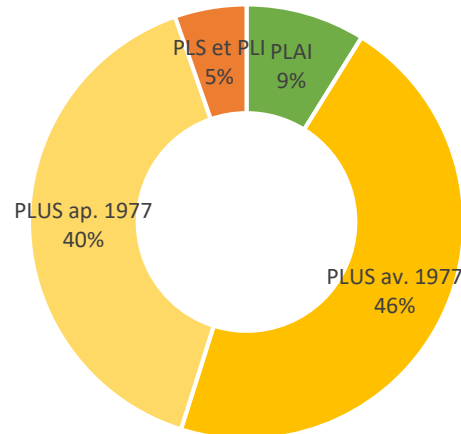


Des logements abordables anciens

Globalement, après 1946, plus le logement est récent plus le loyer est élevé. Cependant, le loyer médian au m² des logements construits après 2005 est moins élevé que celui des logements

construits entre 1991 et 2005. C'est du côté du financement qu'il faut aller en chercher la raison. En effet le nombre de logements sociaux dits PLAI (pour les personnes les plus modestes) a beaucoup augmenté ces dernières années sur notre territoire en lien avec le travail de partenariat qui s'est opéré avec les bailleurs sociaux, visant un objectif de production de 50% en PLAI. Ces catégories de logements sociaux s'adressent à des locataires à plus faibles ressources et les plafonds de loyer sont moins élevés.

Graphique 3 : Répartition des logements selon leur mode de financement



Source : RPLS 2023 - Traitement : AudéLor, janvier 2024

AUDÉLOR

Les différents produits locatifs sociaux familiaux sont représentés sur le parc social avec une surreprésentation des PLUS et assimilés : 86% contre 9% de PLAI et assimilés, 2,8% de PLS et 2,5% de PLI.

Tableau 1: Nombre de logements et loyer moyen €/m² selon financement initial des logements locatifs sociaux en QPV et hors QPV au 1er janvier 2023

Financement CUS	Sur Lorient Agglomération		dont QPV		dont hors QPV	
	Nbre logements	loyer €/m ²	Nbre logements	loyer €/m ²	Nbre logements	loyer €/m ²
PLAI	1668	5,77 €	99	5,96 €	1569	5,76 €
PLUS av. 1977	8262	4,73 €	3388	4,50 €	4874	4,89 €
PLUS ap. 1977	7147	6,32 €	529	6,35 €	6618	6,31 €
PLI	455	8,58 €	16	6,57 €	439	8,66 €
PLS	503	8,50 €			503	8,50 €
Ensemble	18035	5,66 €	4032	4,78 €	14003	5,91 €

Cependant, il convient de noter qu'au sein de la catégorie des logements PLUS figurent les PLUS avant 1977 dont le niveau de loyer est particulièrement bas (4,73€/m²). Ils représentent 84 % des logements en QPV. Ils sont aussi présents pour un peu plus d'un tiers (35%) hors QPV. Ces logements correspondent pour beaucoup aux anciens financements HLM/O. Une proportion de ces logements est sortie du parc en 2021 dans le cadre des opérations de démolition.

Les PLAI (financement du loyer abordable récent : 5,96 €/m²) sont soumis à des plafonds de ressources plus bas que les PLUS. Ils représentent seulement 9% des logements au 1^{er} janvier 2023.

2.2 La demande locative sociale

Une demande de logements locatifs sociaux qui ne cesse d'augmenter

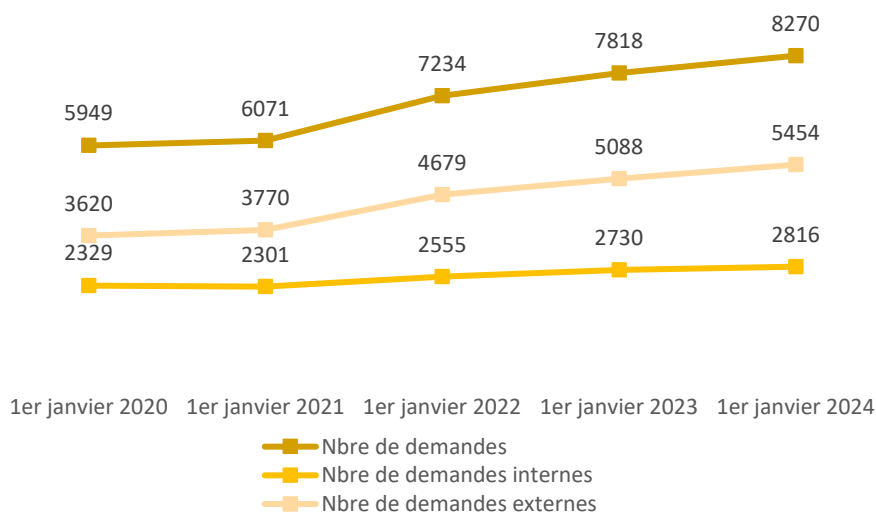
Au 1^{er} janvier 2024, Lorient Agglomération compte 8270 ménages demandeurs d'un logement social. Cette demande a augmenté de 39 % depuis le 1^{er} janvier 2020. Sur cette dernière année elle continue sa progression avec 452 demandes supplémentaires (+6%).

Sur cette même période, la demande a progressé de 6 % en Bretagne et de 4 % dans le Morbihan.

Les demandeurs « externes »¹ représentent 66% de l'ensemble de la demande avec 5454 ménages. Ils sont le plus souvent logés dans le parc privé (37%) et 21% habitent chez leurs parents ou enfant et enfin 12 % sont hébergés par d'autres particuliers.

Le solde des 34% de demandeurs (dits « internes ») sont déjà locataires du parc social et sollicitent un nouveau logement au sein du parc social pour divers motifs (ex : logement trop petit, logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie).

Graphique 4 : évolution de la demande de logements sociaux du 1^{er} janvier 2020 au 1^{er} janvier 2024



Source : Creha Ouest - Traitement : AudéLor, janvier 2024

AUDÉLOR

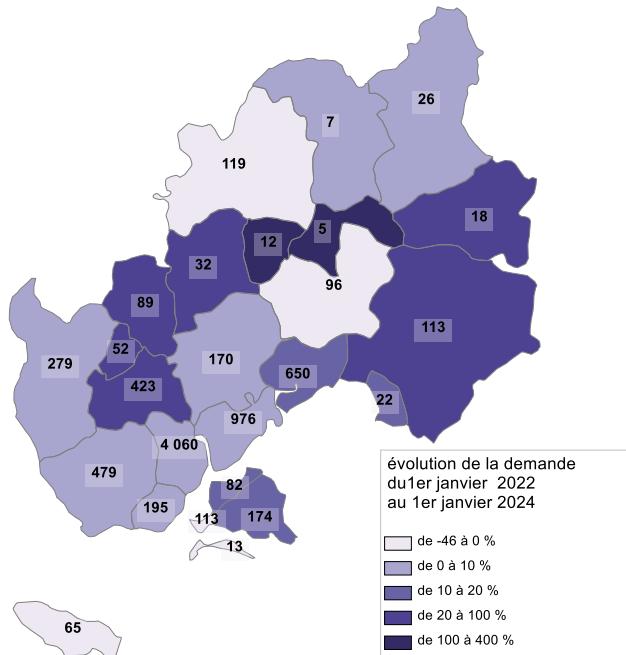
Près de la moitié de la demande (49%) se concentre sur Lorient. L'attractivité de la ville pour sa localisation, son potentiel d'emplois, son offre de services et de logements sociaux, impacte très

¹ C'est-à-dire des ménages qui ne sont pas logés dans le parc locatif social et qui en demandent l'accès

largement cette demande (+39% depuis le 1^{er} janvier 2020) même si elle a un peu moins progressé cette dernière année que sur l'ensemble de l'agglomération (4% contre 6%).

Par ailleurs, l'évolution est particulièrement marquée sur certaines communes comme Languidic (+146% en 4 ans et +26 % cette dernière année), Quéven (+115 % en 4 ans et +31% en 1 an) et Plouay (+148% en 4 ans malgré -6% sur la dernière année).

Carte 2: Demande de logements locatifs sociaux au 1er janvier 2024



Source : FDLS - Créha ouest 2023 ;
 traitement statistique et cartographique : AudéLor, janvier 2024

AudéLor

Une ancienneté de la demande de 19,9 mois

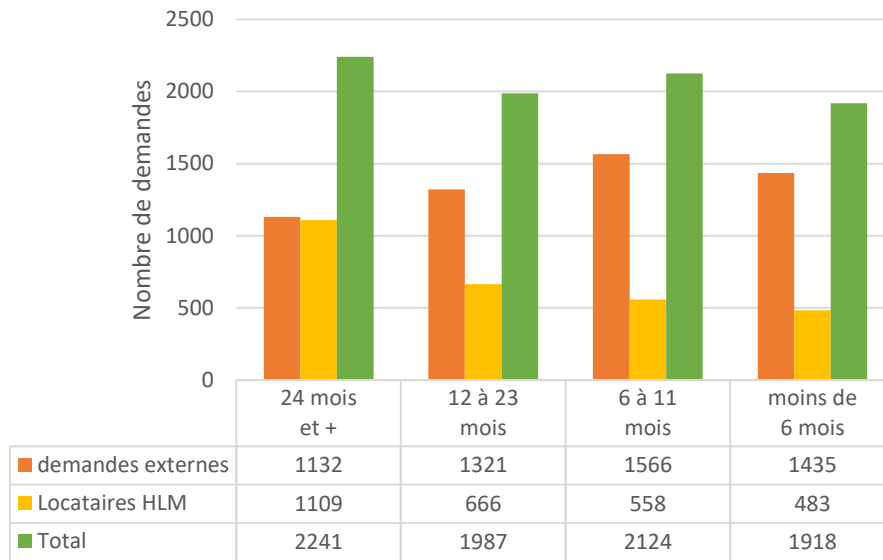
Les délais d'ancienneté se sont encore allongés sur 1 an. Au 1^{er} janvier 2024 le délai d'ancienneté est de 19,9 mois soit 2 mois supplémentaires qu'un an auparavant et quasiment 3 mois de plus par rapport au 1^{er} janvier 2022 (16 mois).

Tableau 2 : ancienneté des demandes de logements sociaux au 1er janvier (en mois)

	Toutes demandes	Demandes internes	Demandes externes
1 ^{er} janvier 2020	15,9	19,9	13,3
1 ^{er} janvier 2021	16,3	20,5	13,7
1 ^{er} janvier 2022	16	20,5	13,5
1 ^{er} janvier 2023	17,9	23,4	15
1 ^{er} janvier 2024	19,9	26,2	16,6

Au 1^{er} janvier 2024, 49% des demandes datent de moins d'un an. Pour les demandes externes, plus nombreuses, c'est 55% des demandes qui ont été déposées moins d'un an auparavant.

Graphique 5 : Ancienneté de la demande au 1er janvier 2024 en fonction de la date du dépôt initial



Source : Creha Ouest - Traitement : AudéLor, janvier 2024

AUDÉLOR

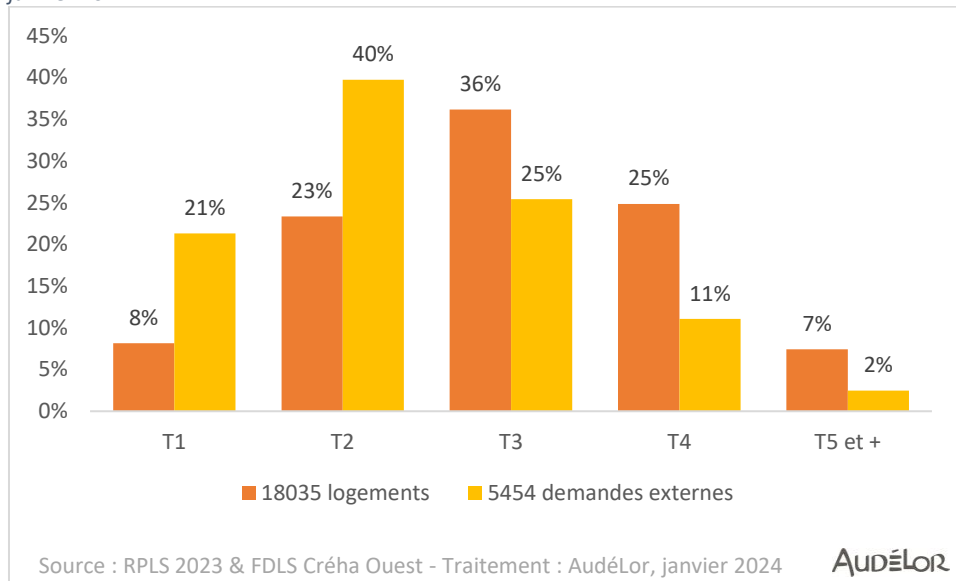
Pour chaque millésime les anciennetés sont plus longues lorsqu'il s'agit des demandes de mutation (internes au parc social). Au 1^{er} janvier 2024 les demandes de mutation dataient de plus de 26,2 mois en moyenne contre 16,6 pour les demandes d'entrée dans le parc social.

Une demande essentiellement de petits logements

Un peu plus de la moitié de la demande concerne des petits logements (52% de T1 et T2). Pour les demandeurs externes, ce souhait est encore plus prégnant (61%). Cette forte demande de petits logements est corrélée en partie à la forte proportion des jeunes (37,2% des demandeurs externes ont moins de 30 ans).

Cette demande n'est pas en adéquation avec la structure du parc de logements locatifs sociaux. En effet sur Lorient Agglomération les petits logements (T1 et T2) du parc locatif social représentent à peine le tiers du stock.

Graphique 6 : répartition du parc social par typologie et répartition des demandes externes par nombre de pièces au 1er janvier 2024



Des attributions qui diminuent

Durant l'année 2023, on dénombre 1088 (-19% en 1 an) attributions de logements locatifs sociaux :

- 773 sont liées à des demandes externes, soit 71% ;
- 315 sont liées à des demandes internes, soit 29%.

Un délai moyen de satisfaction qui ne cesse d'augmenter

Au 1^{er} janvier 2024, le délai moyen de satisfaction² pour les ménages ayant obtenu un logement social sur l'agglomération était de 17,9 mois.

Notons que sur le territoire, le délai est plus long pour les demandes de mutation (18,6 mois) que pour les demandes de premier accès au parc locatif social (17,6 mois).

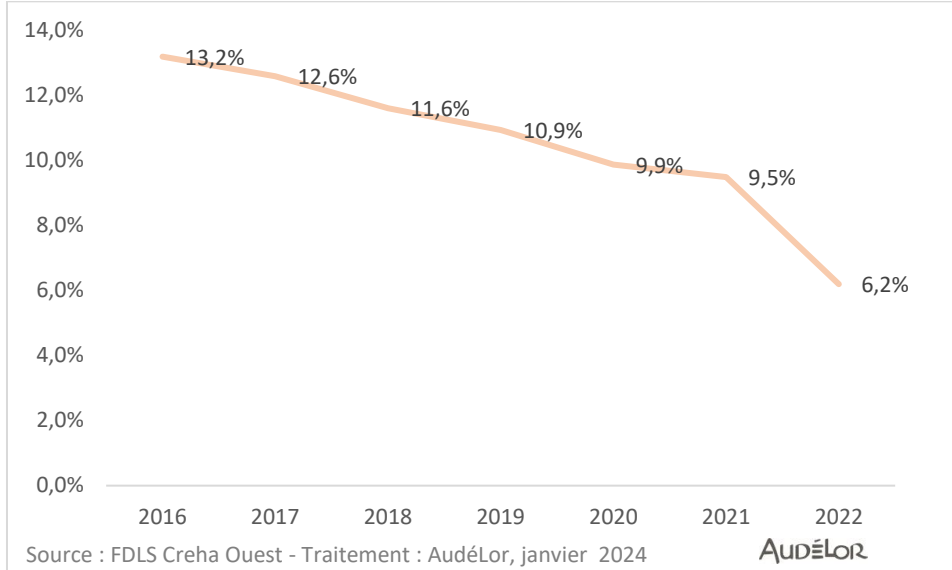
De plus, en 2023, il fallait compter près de 3,5 mois de plus qu'en 2022 pour obtenir une attribution. Ce délai risque indubitablement de se rallonger, du fait de la hausse de la demande en 2024.

Une tension de la demande sociale en hausse mais disparate selon les communes

Au 1^{er} janvier 2024, on compte 7,6 demandes pour 1 attribution, sur Lorient Agglomération. Cet indicateur met en évidence que la situation s'est fortement tendue. En effet, le taux de tension en 2017 était de 2,7 demandes pour une attribution. L'augmentation de la tension est mécanique au regard de la hausse de la demande et de la baisse des attributions, due notamment à une baisse de la mobilité au sein du parc social de l'agglomération mais aussi liée à une baisse de la mise en location de nouveaux logements. Les locataires libèrent de moins en moins leur logement depuis 6 ans.

² Le délai de satisfaction est le temps écoulé pour une même demande de logement social, entre la date de création de la demande et la date d'attribution d'un logement.

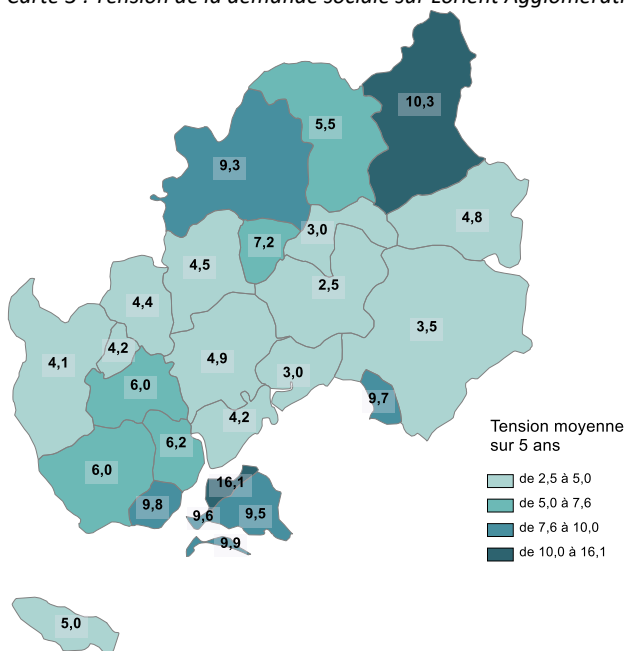
Graphique 7 : Evolution du taux de mobilité dans le parc social de Lorient Agglomération de 2016 à 2022



De plus, le taux de vacance est de seulement 1,5%. Ce dernier a encore baissé au cours de l'année 2023 (il était de 2,8% au 1^{er} janvier 2022). La même observation est faite sur le taux de vacance de plus de 3 mois (0,7% contre 1,8% 1 an auparavant). Ces taux restent très faibles et témoignent aussi de la tension sur la demande.

Afin d'avoir une lecture plus objectivée à l'échelle communale, il est intéressant de lire la tension sur une durée de 5 ans. Les niveaux de pression sont disparates sur le territoire. Généralement, le secteur sud littoral du territoire présente un indicateur de tension plus élevé que le reste de l'agglomération. On note toutefois une tension forte sur les communes plus éloignées du littoral comme Brandérion, Plouay et Bubry.

Carte 3 : Tension de la demande sociale sur Lorient Agglomération de janvier 2020 à janvier 2024



Source : FDLS 2020-2024 ; traitement statistique et cartographique : AudéLor, janvier 2024

Une tension plus forte sur les petits logements

Compte tenu de la très forte demande sur les petits logements et de l'inadéquation du parc sur cette offre, la tension sur les T1 et T2 est très forte et s'intensifie entre le 1^{er} janvier 2023 et le 1^{er} janvier 2024 (+34%). Elle l'est également sur les grands logements (T5 et +), en passant de 5,7 à 11,1 de taux de tension en un an.

Tableau 3 : Indicateur de tension par typologie de logement au 1^{er} janvier 2024

Type de logement	T1	T2	T3	T4	T5 +
Taux de tension	16,8	10,4	5,2	5,1	11,1

Source FDLS – CREHA Ouest ; traitement : AudéLor, janvier 2024

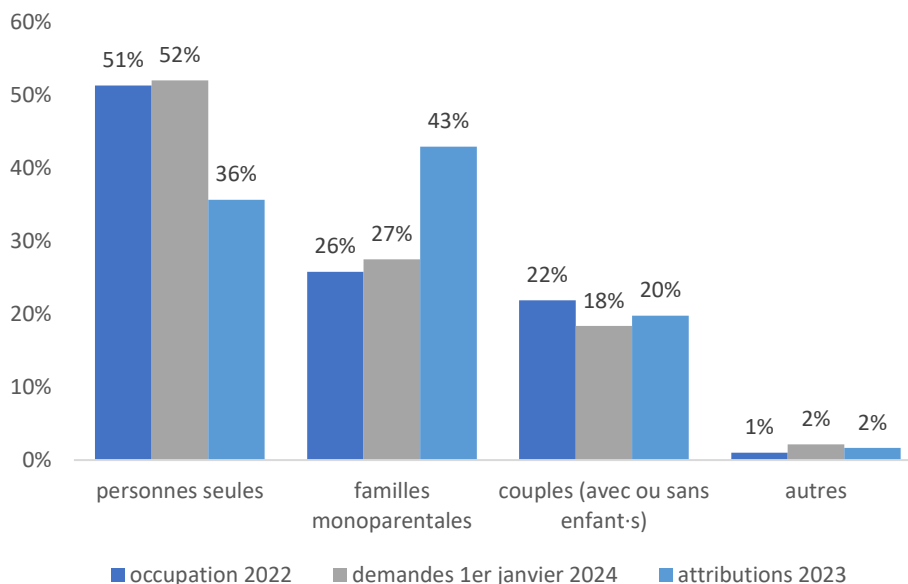
2.3 Le profil des ménages sur l'occupation, la demande et les attributions

Des parts importantes de personnes seules et familles monoparentales

Les compositions des ménages sont très proches dans l'occupation du parc social et la demande : 52 % de personnes seules sur l'occupation et la demande et 27,5 % de familles monoparentales sur la demande pour 26 % dans l'occupation. Ces proportions sont proches de l'occupation du parc social dans le département (51 % de personnes seules et 27 % de familles monoparentales).

En revanche les attributions profitent moins aux personnes seules : 36 % (pour 51 % de la demande) mais davantage aux familles monoparentales : 41 % pour 27,5 % de la demande.

Graphique 7 : compositions des ménages comparées entre occupants, demandeurs et bénéficiaires du parc social



Source : Creha Ouest - Traitement : AudéLor, janvier 2024

AUDÉLOR

Près d'un majeur occupant sur deux est inactif

Le nombre de majeurs inactifs (dont retraités) est assez important dans le parc social (52% des majeurs occupants) C'est plus que sur le département (46%) et la Bretagne (44%). Dans la demande cette proportion est moindre (42,7%) de même que dans les attributions (37%).

Le territoire compte des majeurs occupants au chômage (13%) dans les mêmes proportions qu'au niveau départemental (13%) et régional (12%).

Ainsi les majeurs en emploi parmi les occupants (35%) sont moins représentés que dans le Morbihan (41%) et en région (45%). En revanche les majeurs en emploi sont les premiers bénéficiaires des attributions (45,5%) alors qu'ils sont dans une proportion moindre dans la demande (39,5%) sur l'année 2021.

Des demandes et attributions plus paupérisées

En 2022, plus de la moitié des ménages occupants (50%) à des revenus inférieurs à 40% du plafond PLUS, soit moins de 705 € par mois pour 1 personne seule (pour l'année 2022). Les demandeurs au 1^{er} janvier 2024 étaient légèrement davantage paupérisés : 52% ont des revenus inférieurs à 40% du plafond PLUS dont 35% en dessous de 20% du plafond PLUS soit environ 350 € pour 1 personne. Du côté des attributions, les ménages sont encore plus pauvres : 63 % en dessous de 40% du plafond PLUS dont 37% en dessous des 20% qui se reflète dans les emménagés récents (moins de 2 ans) du parc social : 60% des ménages ont un revenu inférieur à 40 % du plafond PLUS.

3 L'accueil, l'information, l'accompagnement des demandeurs et l'enregistrement de la demande

3.1 Les acteurs du parcours de la demande de logement social sur Lorient Agglomération

3.1.1 Les communes : lieux d'accueil, d'information des demandeurs

Les communes sont des acteurs fortement impliqués et de grande proximité dans le parcours des demandeurs de logement social. Ces derniers peuvent obtenir des renseignements et se faire accompagner dans leur démarche. Cependant, il est important de préciser que les CCAS et les mairies disposent de moyens humains plus ou moins développés selon les communes.

Certains CCAS sont en capacité de mener des entretiens systématiques sur rendez-vous avec les demandeurs, afin de qualifier la demande et les orienter dans leur démarche.

Actuellement, aucune commune de Lorient Agglomération n'enregistre les demandes de logement social. Les personnes sont orientées vers les bailleurs ou directement vers le site en ligne demandedelogement56.fr.

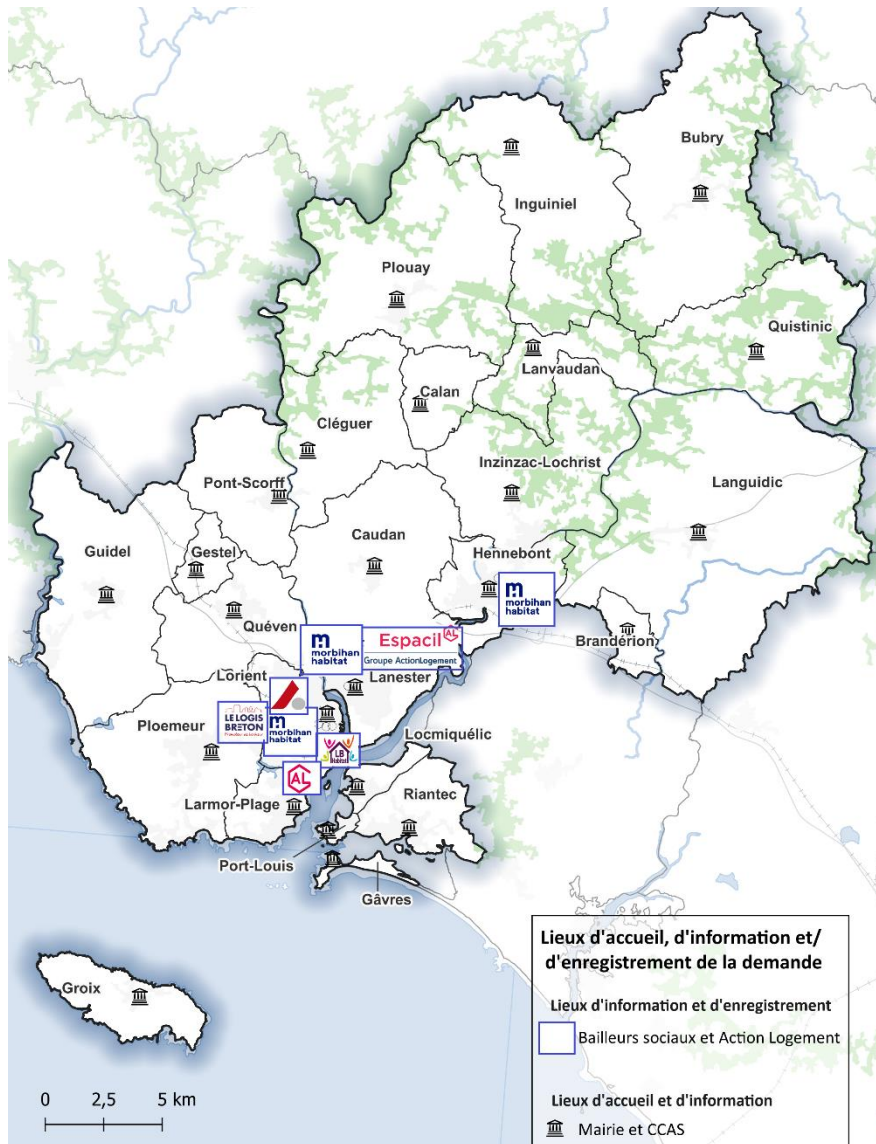
Voir annexe 1 : la liste des lieux d'accueil et d'information

3.1.2 Les bailleurs sociaux : lieux d'enregistrement de la demande

Les guichets d'enregistrements sont les lieux dans lesquels le demandeur peut obtenir des informations, faire enregistrer sa demande de logement social et obtenir son numéro unique. Il s'agit des organismes HLM et de Action Logement Services.

Voir annexe 2 : la liste des guichets enregistreurs

Carte 4 : Les lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande sur Lorient Agglomération



Traitement cartographique : GTC, novembre 2023

3.1.3 Les partenaires du logement social : lieux d'accueil, d'information et d'accompagnement des demandeurs

Les partenaires intervenant sur la thématique de la demande de logement social agissent de manière complémentaire avec les communes et les guichets d'enregistrement :

- L'ADIL du Morbihan peut être amenée à intervenir auprès des demandeurs de logements sociaux sous 2 formes :
 - via des consultations juridiques au cours desquelles les conseillers juristes apportent une information sur la réglementation en lien avec l'accès au logement social et réorientent vers les organismes ad hoc pour la complétude d'une demande de logement social ou son enregistrement ;
 - via un accompagnement social proposé dans le cadre de la prévention des expulsions locatives auprès des locataires du parc privé.

- Les Maisons France Services accompagnent les particuliers en proposant une aide aux démarches notamment pour remplir la demande de logement social en ligne ou en version papier. Les communes de Lorient, Groix, Quéven, Plouay, Languidic, Riantec disposent de ces services.
- Le Service d'accueil intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), service public de la rue au logement accueille, informe et oriente les demandeurs de logement se retrouvant sans logement ou risquant de l'être.
- Le service social départemental et les organismes ou associations d'accompagnement social peuvent être amenés à accompagner les personnes pour remplir une demande de logement social en ligne ou en version papier. De manière générale, cela s'opère dans le cadre d'un suivi plus global à la demande de logement social.

Voir annexe 3 : la liste des partenaires du logement social

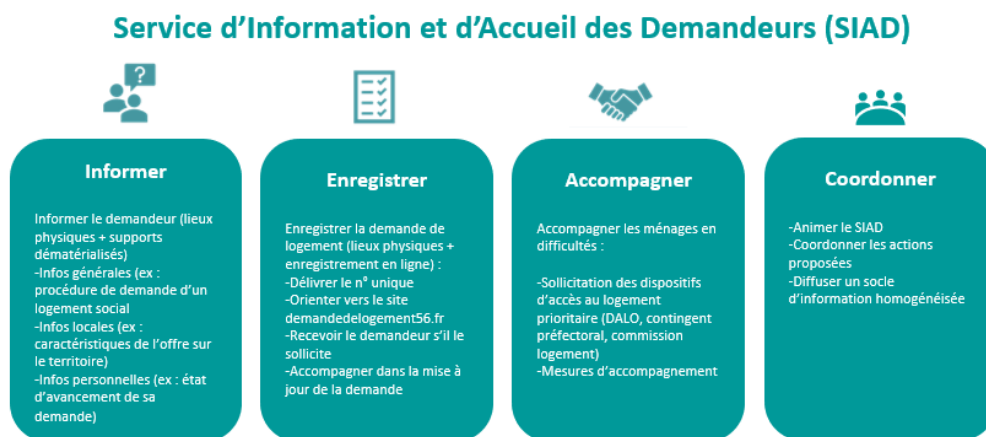
Carte 5 : les lieux d'évaluation sociale ou d'accompagnement social sur Lorient Agglomération



3.2 Le service d'accueil et d'information du demandeur (SIAD)

3.2.1 Le rôle et les missions du SIAD

Le SIAD est le réseau qui regroupe les partenaires qui interviennent dans l'accueil, l'information et l'enregistrement de la demande de logement social sur le territoire de l'agglomération. Il a pour objectif de piloter, coordonner et animer les différents lieux d'accueil sur le territoire. Il doit mettre en œuvre les actions contribuant à accueillir et informer les demandeurs de logements sociaux de manière harmonisée quel que soit le lieu où ils se présentent.



Lorient Agglomération assurera un rôle de coordination et d'animation de ce réseau en réalisant :

- La coordination du fonctionnement de l'ensemble des lieux d'accueil et relais d'information ;
- L'animation du réseau afin d'assurer l'harmonisation de l'information et les échanges entre les structures ;
- L'organisation de temps d'échange ou de formation ;
- Le suivi et la gouvernance du SIAD ;
- La communication relative au PPGD.

3.2.2 La composition du SIAD

Le SIAD de Lorient Agglomération est composé de :

- Toutes les communes de l'agglomération (dont les CCAS et les Maisons France Service) ;
- Lorient Agglomération ;
- Des bailleurs sociaux (Morbihan Habitat, Le Logis Breton, Espacil Habitat, Armorique Habitat, Aiguillon Construction, Le Foyer d'Armor) ;
- Action Logement Services ;
- Du PIMMS dans sa fonction de Maison France Service ;

- Du service social du Conseil Départemental ;
- L'ADIL 56 ;
- Du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation géré par la Sauvegarde 56.

3.2.3 La description des différents niveaux d'accueil

Le SIAD s'appuiera sur le réseau existant des lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande. Il n'est pas prévu la création d'un lieu commun. Il sera structuré en 4 typologies d'accueil avec un niveau d'information délivré et un accompagnement du demandeur :

Lieux d'accueil type 1 : informer et orienter

Communes sans accès Imhoweb ou ne disposant pas de moyens humains dédiés, SIAO, ADIL 56 (Conseillers juristes)

- Diffuser les informations réglementaires (socle minimal d'informations) et/ou renvoyer vers les vecteurs de diffusion dédiés (demandelogement56.fr)
- Orienter le demandeur vers l'enregistrement en ligne ou vers un guichet enregistreur
- Repérer les ménages avec des difficultés spécifiques et les orienter vers les organismes compétents (Centre Médico-Sociaux, Sauvegarde 56)

Lieux d'accueil type 2 : informer, orienter et accompagner dans l'enregistrement de la demande

Communes avec accès Imhoweb et des moyens humains dédiés

- Diffuser les informations réglementaires (socle minimal d'informations) et/ou renvoyer vers les vecteurs de diffusion dédiés (demandelogement56.fr)
- Accompagner le demandeur dans la saisie de sa demande en ligne ou via le formulaire CERFA
- Orienter le demandeur vers l'enregistrement en ligne ou vers un guichet enregistreur
- Donner des informations aux demandeurs sur l'état de sa demande en consultant Imhoweb
- Accorder un entretien dans un délai maximum d'1 mois sur sollicitation du demandeur et une fois que sa demande est enregistrée (s'appuyer sur la grille d'entretien réalisée par le SIAD)
- Repérer les ménages avec des difficultés spécifiques et les orienter vers les organismes compétents (Centre Médico-Sociaux, Sauvegarde 56)

Lieux d'accueil type 3 : informer, orienter et enregistrer la demande

**Bailleurs
sociaux,
Action
Logement**

- Diffuser les informations réglementaires (socle minimal d'informations) et/ou renvoyer vers les vecteurs de diffusion dédiés (demandelogement56.fr)
- Enregistrer la demande et valider les demandes enregistrées directement en ligne
- Diffuser via Imhoweb et mettre à jour les informations individuelles et nominatives concernant la demande du candidat
- Orienter le demandeur vers l'enregistrement en ligne et, le cas échéant, accompagner le demandeur dans la saisie en ligne
- Donner des informations aux demandeurs sur l'état de sa demande en consultant Imhoweb
- Accorder un entretien dans un délai maximum d'1 mois sur sollicitation du demandeur et une fois que sa demande est enregistrée
- Conseiller les demandeurs sur la constitution de leur dossier et sur leur projet résidentiel permettant la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande
- Repérer les ménages avec des difficultés spécifiques et les orienter vers les organismes compétents (Centre Médico-Sociaux, Sauvegarde 56)

Lieux d'accueil type 4 : Accueil et accompagnement des publics spécifiques

**Centres médico-
sociaux du
Conseil
Départemental,
les Maisons
France Service,
ADIL 56 (pôle
social)**

- Diffuser les informations réglementaires (socle minimal d'informations) et/ou renvoyer vers les vecteurs de diffusion dédiés (demandelogement56.fr)
- Accompagner le demandeur dans la saisie de sa demande en ligne ou via le formulaire CERFA
- Orienter le demandeur vers l'enregistrement en ligne ou vers un guichet enregistreur
- Aiguiller au mieux les demandeurs présentant une situation spécifique vers la structure la plus adaptée, et le cas échéant vers le SIAO pour évaluer la possibilité d'une structure d'hébergement ou de logement temporaire
- Accompagner les demandeurs lors des démarches relatives à son accompagnement social

3.2.4 Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande

Après enregistrement de sa demande, le délai pour que tout demandeur qui le souhaite, soit reçu dans les lieux d'accueil communaux de type 2 ou dans les guichets enregistreurs du territoire est de maximum 1 mois. Il est important de préciser au demandeur que cet entretien a pour but de donner des informations, de personnaliser la demande de logement et non d'aboutir à une proposition de logement.

3.3 Les informations à délivrer au demandeur

3.3.1 Neutralité, transparence et homogénéité de l'information

Les informations délivrées aux demandeurs dans les lieux d'accueil et dans les guichets enregistreurs sur le territoire de Lorient Agglomération doivent être homogènes et neutres. Elles ont pour but de rendre le processus d'attribution plus transparent et d'accompagner le demandeur dans sa démarche (rôle de conseil). Le PPGD définit le socle commun des informations qui doivent être diffusées ainsi que les différents supports de cette information.

3.3.2 Le socle commun de l'information et les supports dédiés

Les demandeurs ont un droit à l'information prévu dans les articles L 441-2-6 et R 441-2-16 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH). Trois niveaux d'information doivent être délivrés :

- Les informations générales

Catégories de l'information	Contenu de l'information	Vecteurs/supports de diffusion
Les modalités d'accès au logement social	Conditions d'éligibilité (plafonds de ressources, droits du demandeur...) Modalités de dépôt de la demande de logement social (CERFA, demande en ligne, pièces justificatives obligatoires, ...) Informations sur les lieux d'accueil et d'enregistrement (localisation, horaires, contacts...) Alerte sur les modalités d'actualisation de la demande de logement social	Tous les lieux d'accueil du SIAD Site internet demandedelogement56.fr Pochette demandeur du Créha Ouest Guide partenarial du logement social Les lieux d'accueil du SIAD Site internet : demandedelogement56.fr
Le processus d'attribution	Etapes de la demande locative sociale (fonctionnement des	

	CALEOL, conséquence en cas de refus de logement...)	
Le repérage des ménages prioritaires ou éligibles à une labélisation des demandeurs de logement	Information sur les critères de priorités du CCH (article L 441-1), DALO. Information sur les réservataires (mairies, Action Logement, Etat...) et les organismes proposant un accompagnement social	

- Les informations locales (à l'échelle de Lorient Agglomération)

Catégories d'information	Contenu de l'information	Vecteurs/supports de diffusion
Les caractéristiques du parc social	Informations sur le parc de logements, la localisation, les caractéristiques (nombre de logements sociaux par communes, par typologie et par bailleurs)	Les lieux d'accueil de type 2 et 3 Site Internet demandedelogement56.fr
Les attributions dans le parc social	Nombre d'attributions sur l'année n-1 par commune, par typologie et par bailleur	Tous les lieux d'accueil du SIAD Site Internet demandedelogement56.fr
Les principes de la cotation	Critères, pondération, fonctionnement, conséquences liées à un refus de logement	Les lieux d'accueil du SIAD Plaquette d'information de la cotation Guide partenarial du logement social
Priorisation de la demande de la demande sur Lorient Agglomération	Information sur le fonctionnement de la commission logement de Lorient Agglomération	Les lieux d'accueil du SIAD

- Les informations personnelles (relatives au demandeur)

Les demandeurs de logement social ayant une demande enregistrée peuvent avoir accès aux informations relatives à leur dossier.

Catégories d'information	Contenu de l'information	Vecteurs/supports de diffusion
Données liées à la demande de logement	L'ensemble du contenu de la demande (éléments renseignés, motifs, situation actuelle, ressources, pièces justificatives...) L'historique de la vie de la demande (prospection, passage en CALEOL...)	Les lieux d'accueil de type 2 et 3 Portail Imhoweb
La cotation de la demande	La cotation de la demande du candidat à l'instant T	Les lieux d'accueil du SIAD de type 2 et 3

	Le positionnement de sa demande par rapport à une demande analogue Le délai moyen d'attente estimé par rapport aux demandes analogues L'incidence sur la cotation en cas de refus	Portail Imhoweb
--	---	-----------------

Il existe plusieurs supports de communication créés par le Créha Ouest à destination des demandeurs. Ces supports, sont téléchargeables sur le portail Imhoweb ou sur l'espace adhérent du Créha Ouest et peuvent être mobilisés autant que de besoin par l'ensemble des membres du SIAD. Une plaquette de communication à destination des élus et des accompagnants a également été réalisée par le Créha Ouest. Elle est téléchargeable depuis l'accès Imhoweb. L'ensemble des personnes en contact avec les demandeurs peut s'appuyer sur ces documents.

3.3.3 Les dispositifs de communication et d'information sur Lorient Agglomération

Le PPGD pour objectif de diffuser une information commune, homogénéisée et de qualité auprès des demandeurs de logement social afin de répondre aux enjeux des lois successives ALUR, LEC, ELAN visant davantage de transparence dans le parcours du demandeur de logement social.

En complément des moyens de communication généraux (site demandedelogement56.fr, pochette d'information du Créha Ouest...), plusieurs actions seront mises en œuvre par Lorient Agglomération.

ACTIONS A METTRE EN OEUVRE :

ACTION 1 : élaborer une convention portant sur l'organisation du service d'information et d'accueil des demandeurs

Une convention d'application devra être élaborée dans les 6 mois suivants l'adoption du PPGD. Cette convention devra préciser :

- les différents niveaux d'accueil, leur rôle et missions ;
- les modalités de labellisation des lieux d'accueil ;
- l'animation, la coordination et le pilotage du SIAD.

ACTION 2 : réaliser une grille d'entretien pour les membres du SIAD

Une grille d'entretien type sera réalisée par le SIAD afin de pouvoir harmoniser les informations collectées auprès des demandeurs et de s'assurer que les éléments ainsi constitués dans le dossier soient les plus conformes possibles pour être ensuite instruits par les bailleurs. En support à cette grille d'entretien, il pourrait être pertinent de rappeler de manière synthétique, les pièces justificatives

nécessaires à l'enregistrement de la demande puis à son instruction avant la commission d'attribution de logement.

Dans le cadre du travail mené autour du volet habitat du projet handicap innovation territoire, une grille de description des besoins des personnes en situation de handicap a été créée. Il est important d'intégrer ce travail pour la réalisation de la grille.

ACTION 3 : organiser des sessions de formations pour les membres du SIAD

Le SIAD veillera à ce que le socle minimal d'informations délivrées au sein des lieux d'accueil et d'enregistrement soit bien homogénéisé.

Dans cette optique, le SIAD organisera des sessions de formation afin de s'assurer que les agents aient les connaissances suffisantes et/ou sachent comment aller chercher les éléments leur permettant de délivrer cette information.

ACTION 4 : proposer une réunion annuelle sur les échanges de pratiques en lien avec les thématiques d'accueil, d'information, d'enregistrement de la demande.

Chaque année, Lorient Agglomération organisera cette rencontre avec l'ensemble des acteurs du SIAD avec pour objectif de :

- contribuer à l'harmonisation des informations ;
- échanger sur les pratiques ;
- développer une culture commune autour du SIAD.

ACTION 5 : mettre à jour le guide partenarial à l'attention des partenaires du logement social et le diffuser

Lorient Agglomération avec un ensemble d'acteurs du logement social a élaboré un guide relatif au fonctionnement du logement social en 2020. Ce guide est à mettre à jour avec les nouvelles évolutions réglementaires en lien avec le logement social (cotation, gestion en flux...). Il sera ensuite largement diffusé à l'ensemble des acteurs.

ACTION 6 : développer la page d'information sur la thématique du logement social sur le site internet de Lorient Agglomération

Actuellement, la page du site internet de Lorient Agglomération mentionnant les compétences en lien avec le logement social est très sommaire. Dans le cadre du PPGD, il est proposé de l'étoffer afin de donner davantage de visibilité sur le rôle de la communauté d'Agglomération dans la gestion de la demande locative sociale et des attributions.

4 Le processus de la demande à l'attribution d'un logement

- Le dépôt de la demande de logement

Les demandeurs de logement social ont la possibilité de faire leur demande directement en ligne sur le site web www.demandelogement56.fr. Cette modalité de dépôt est à privilégier dans l'information transmise au public.

Si le demandeur n'a pas d'accès à Internet, il peut se rendre physiquement au sein de l'un des 6 guichets enregistreurs présents sur Lorient Agglomération.

A noter :

Il existe également une plateforme dédiée au contingent Action Logement, baptisée AL'in (<https://al-in.fr>), qui permet aux demandeurs éligibles de consulter l'offre disponible et de postuler (lorsqu'ils disposent déjà d'une demande active sur le site demandelogement56.fr). Les salariés des entreprises du secteur privé d'au moins 10 salariés et les salariés des entreprises du secteur agricole d'au moins 50 salariés peuvent bénéficier de ce contingent de logements locatifs sociaux.

- L'enregistrement de la demande

Conformément au décret n°2015-522 du 12 mai 2015, les personnes ou services susceptibles d'enregistrer les demandes de logement locatif social sont ceux énumérés à l'article R 441-2-1 du Code de la Construction et de l'Habitat (CCH) : organismes d'habitat à loyer modéré, services de l'Etat, le département, les communes, les EPCI, Action Logement Service, le SIAO.

A noter que sur le territoire de Lorient Agglomération, seuls les bailleurs sociaux et Action Logement Service enregistrent les demandes.

Après vérification de la demande, l'un des guichets enregistreurs vérifie la conformité de la demande, notamment la pièce d'identité du demandeur. Cette vérification est effectuée par le bailleur qui aura été sélectionné par le demandeur lors de sa saisie en ligne ou auprès duquel la demande a été déposée (si version papier). Si le dossier est complet, le demandeur reçoit une attestation d'enregistrement par courrier ou par mail sous un délai de 30 jours.

- Les pièces justificatives

Un certain nombre de situations nécessitent d'être justifiées par des pièces administratives. La liste des pièces justificatives pour l'instruction de la demande de logement locatif social est précisée à l'article R.441-2-4 du CCH, arrêté du Ministre du Logement du 22 décembre 2020. Seules les pièces figurant dans cette liste peuvent être réclamées à un demandeur.

Pour l'enregistrement de la demande, la pièce d'identité et le numéro de sécurité sociale suffisent. Mais les bailleurs auront besoin de pièces justificatives supplémentaires si le dossier d'un demandeur est sélectionné pour un passage en CALEOL. Sur le territoire de Lorient Agglomération, le demandeur est incité par les membres du SIAD, dès l'enregistrement de sa demande, à déposer et à mettre à jour toutes les pièces nécessaires à l'instruction de sa demande. Les bailleurs ont 15 jours pour partager les pièces transmises en version papier. Les pièces justificatives transmises par le demandeur via son espace personnel sur le site demandelogement56.fr sont intégrées instantanément à sa demande.

- La mise à jour et le renouvellement de la demande

En cas de changement de situation (professionnelle, familiale, ressources, etc), le demandeur doit mettre à jour les informations le concernant, soit directement via son espace personnel sur le site demandedelogement56.fr, soit en se rendant dans un guichet enregistreur. Il est également en droit de consulter l'état d'avancement.

La demande de logement doit être renouvelée tous les ans, à la date anniversaire de sa création. Au moins un mois avant la date d'expiration de la demande, le demandeur reçoit un courrier ou un courriel l'invitant à renouveler sa demande. A défaut, si la demande n'est pas renouvelée, elle sera radiée un mois après la fin de sa validité. Elle peut néanmoins être réactivée jusqu'à six mois après la fin de sa validité.

- La libération des logements

Dès lors qu'un logement est disponible (libération suite à la réception d'un préavis ou lors de la première mise en location), les bailleurs sociaux analysent précisément ses caractéristiques (typologie, loyer, localisation, ...).

La recherche d'un candidat est opérée en tenant compte du peuplement de la résidence ou du quartier pour encourager la mixité sociale.

En fonction des financements apportés dans la construction des logements sociaux, certaines institutions disposent d'un droit de réservation de logement : l'Etat, les mairies, Lorient Agglomération, Action Logement Services... Ces organismes ont donc la possibilité de proposer des candidats.

A ce jour, il n'existe pas de convention de réservation entre les bailleurs sociaux et les communes de Lorient Agglomération. Cependant, un certain nombre de logements (différents en fonction des bailleurs et des communes) leur sont fléchés³. Lorsqu'un logement « fléché mairie » se libère, les bailleurs informent la commune et l'invitent à proposer trois candidats.

Lorsqu'un logement se libère sur un autre contingent :

- Action logement Service propose trois candidats qui se sont manifestés via la plateforme AL'in
- l'Etat et Lorient Agglomération délègue le positionnement des candidats aux bailleurs sociaux après avoir priorisé ou labélisé les demandes.

- Les demandes de mutation

Les demandes de mutation concernent 34% de la demande locative sociale sur Lorient Agglomération au 1^{er} juillet 2023.

Les demandes de mutation doivent faire l'objet d'une demande de logement au même titre que les demandes externes.

³ A noter que, dans le cadre de la loi ELAN, le passage à la gestion en flux impliquera une organisation différente qui risque certainement de modifier les pratiques actuelles.

La convention intercommunale d'attribution adoptée en 2019 comporte des dispositions spécifiques au travers de l'action 10 « impulser la mobilité dans le parc social et optimiser l'occupation de certains logements ».

Dans le cadre du présent plan, il s'agit d'articuler la proposition au regard de cette action en visant une meilleure connaissance de l'occupation du parc de logement.

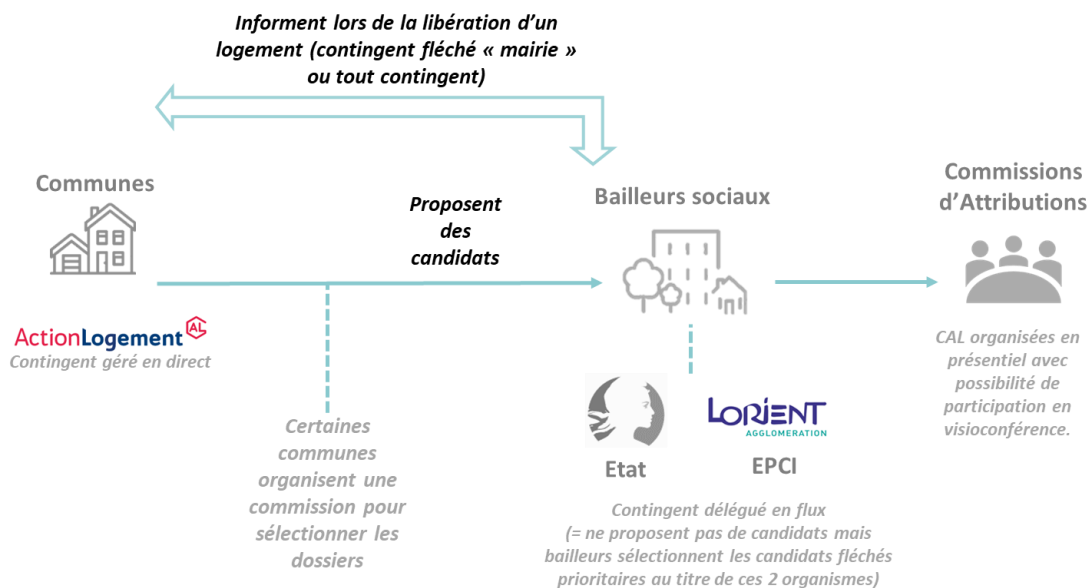
- L'examen de la demande en CALEOL

Les commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) se tiennent en présentiel avec une possibilité de participation en visioconférence.

La CALEOL décide de :

- l'attribution du logement proposé à un candidat ;
- l'attribution du logement proposé en classant les candidats par ordre de priorité ;
- l'attribution du logement proposé à un candidat sous condition suspensive, lorsqu'une pièce justificative est manquante au moment de l'examen de la demande ;
- la non-attribution au candidat du logement proposé rejet pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social.

Schéma 1 : le processus d'attribution de logement sur Lorient Agglomération



GTC , novembre 2023

- La gestion des refus

En cas de refus de logement de la part d'un demandeur, le bailleur doit créer un champ « refus de logement » et ensuite renseigner le motif de refus à travers une liste préétablie :

- Loyer trop élevé
- Localisation inadaptée
- Préavis
- Environnement
- Etage du logement
- Type de chauffage
- Changement de département
- Logement non disponible
- Caractéristiques du logement inadaptées
- Logé par ailleurs

- Qualité du logement insatisfaisante
- Accession à la propriété
- Taille du logement
- Non justifié
- Raison professionnelle
- A renouveler ultérieurement

Les bailleurs demandent au demandeur de justifier son refus par le biais du coupon réponse transmis avec la proposition de logement. Le demandeur a 10 jours pour justifier son refus. Passé ce délai, le refus est enregistré de manière automatique dans Imhoweb avec pour motif « Non réponse ». Néanmoins, les bailleurs ont la possibilité d'annuler manuellement un refus (par exemple en cas de non réponse d'un demandeur qui aurait été hospitalisé) et de le requalifier.

ACTIONS A METTRE EN OEUVRE :

ACTION 7 : organiser un temps d'information auprès des élus et des techniciens des communes sur la notion de contingent de réservation

En lien avec la gestion en flux à venir, il semble pertinent d'organiser un temps d'information/ formation à destination des communes sur le processus d'attribution en y intégrant la question des droits de réservation.

Cette manifestation pourrait prendre la forme d'un petit déjeuner du Programme Local de l'Habitat.

ACTION 8 : engager un travail visant une meilleure qualification du parc de logements

Afin de fluidifier le processus d'attribution, il convient d'améliorer la qualification du parc de logements par :

- la définition d'un socle minimal d'informations à renseigner par les bailleurs

Le fichier Imhoweb dispose d'un module spécifique intégrant des caractéristiques liées aux logements. Cette base de données est interfacée avec les logiciels métiers utilisés par les bailleurs. Les bailleurs peuvent ainsi éditer des fiches « bien » qui sont diffusées aux communes et réservataires. Ces fiches doivent permettre de rechercher des candidatures adaptées à l'ensemble des caractéristiques du logement libéré. Cependant toutes les informations ne sont pas forcément renseignées de la même manière par tous les bailleurs et il paraît pertinent de pouvoir les harmoniser (adresse, ascenseurs, QPV...)

- la contribution au travail engagé par le Créha Ouest pour le développement de l'outil Imhoweb sur la question de la qualification de l'offre

Le travail mené autour du volet habitat du projet Handicap Innovation Territoire a permis de mettre en avant les manques relatifs au fonctionnement actuel des bailleurs sur la question des handicaps, notamment sur la qualification de l'offre. Des propositions concrètes ont été formulées par les acteurs et des outils ont été créés (fiche descriptive du logement). Cependant, il semble pertinent d'élargir ce

travail sur d'autres thématiques en intégrant par exemple la question de la performance énergétique des logements.

Le Créha Ouest va créer un groupe de travail sur la qualification de l'offre, il semble intéressant que Lorient Agglomération puisse y participer ainsi qu'un bailleur du territoire ayant contribué aux travaux locaux.

ACTION 9 : réaliser un état des lieux de l'occupation du parc de logement social sur Lorient Agglomération pour identifier les leviers pour favoriser la mobilité résidentielle

En lien avec le passage en zone B1 de plusieurs communes du territoire⁴, les missions des commissions d'attribution de logement et de l'occupation des logements évoluent. En effet, suite à la loi ELAN, dans les zones géographiques se caractérisant par un déséquilibre important entre l'offre et la demande le bailleur social examine les conditions d'occupation des logements tous les trois ans à compter de la date de signature du contrat de location.

Le bailleur transmet à la CALEOL les dossiers des locataires qui se trouvent dans l'une des situations suivantes : suroccupation, sous-occupation, dépassement du plafond de ressources, besoin d'un logement adapté au handicap...).

La CALEOL émet un avis dans lequel elle définit les caractéristiques d'un logement adapté aux besoins du locataire. Sur la base de cet avis, le bailleur social procède à un examen avec le locataire de sa situation et des possibilités d'évolution de parcours résidentiel.

Afin de mettre en place cette obligation réglementaire, il semble pertinent de réaliser un état des lieux de l'occupation du parc de logement dans les communes ciblées mais en l'élargissant aux autres communes pour augmenter le potentiel.

⁴ Suite à la parution du décret du 2 octobre 2023 révisant le zonage ABC, sur le territoire de Lorient Agglomération, les communes de Guidel, Hennebont, Lanester, Larmor-Plage, Lorient et Ploemeur sont passées d'un classement de la zone B2 en zone B1.

5 L'organisation de la gestion partagée de la demande

Afin de simplifier les démarches d'accès au logement social, un dispositif commun de gestion de la demande est mis en œuvre à l'échelle de la Bretagne. Depuis 2006, toutes les demandes sont enregistrées dans un seul et même fichier : Imhoweb. Les demandes de logement social sont ainsi valables sur tout le Département du Morbihan et diffusées auprès de l'ensemble des bailleurs sociaux. Lorient Agglomération adhère à ce fichier et remplit donc de fait l'obligation en matière de gestion partagée.

La gestion et l'animation de ce dispositif sont assurées par le Centre Régional d'Etudes pour l'Habitat de l'Ouest (Créha Ouest). Tous les partenaires concernés par la politique du logement locatif social ont accès à ce fichier partagé : organismes HLM, Services de l'Etat, Conseil Départemental, Action Logement Services, Lorient Agglomération, ADIL 56, SIAO, communes... En fonction des missions de chacun des partenaires, les profils d'accès à Imhoweb sont différents.

5.1 Les différents profils d'accès à Imhoweb

5.1.1 Le profil consultation dans Imhoweb⁵

20 communes de Lorient Agglomération ont un accès à Imhoweb en consultation. Les communes, qui n'ont pas encore un accès au fichier partagé, peuvent adresser une demande d'accès au Créha Ouest ou à Lorient Agglomération. Il n'est pas nécessaire d'avoir une délibération de la commune s'il s'agit d'un accès en consultation. En revanche, si la commune souhaite un accès en saisie (et donc devenir guichet enregistreur), une délibération est nécessaire et une journée de formation obligatoire. Il est possible de faire des sessions mutualisées avec plusieurs communes d'un même EPCI.

Plusieurs modules sont disponibles via le profil consultation :

- *Module de la demande*

Ce module permet d'avoir accès au fichier des demandeurs qui ont indiqué la commune dans leur choix résidentiel (que ce soit en choix 1, 2, 3...). Les communes peuvent consulter :

- ✓ Informations renseignées dans le formulaire CERFA
- ✓ Informations relatives aux prospections (proposition de logement, visite de logement, signature du bail...)
- ✓ Informations relatives à la labellisation publics prioritaires
- ✓ Informations liées à l'éligibilité du demandeur à la plate-forme AI'in
- ✓ Accès aux pièces justificatives (exceptées les pièces sensibles)

- *Module de la recherche*

Ce module permet de rechercher un candidat quand un logement se libère en sélectionnant/croisant un certain nombre de critères (typologies demandées, plafonds de ressources...)

- ✓ Possibilité de faire des filtres sur les quartiles de revenus, les publics prioritaires, les points de cotation, le statut d'activité...

⁵ A noter que le Créha Ouest opère une vérification une fois par an et désactive tous les comptes qui n'ont pas été connectés dans les 3 derniers mois.

- ✓ Possibilité de comparer plusieurs dossiers entre eux
 - *Module observatoire*

Ce module permet d'avoir à un certain nombre de données (traitées ou brutes) sur le profil des demandeurs et des attributaires sur le territoire.

- ✓ Accès à une liste nominative des demandeurs, sur laquelle il est possible de faire des requêtes personnalisées
- ✓ Possibilité également de télécharger des données déjà traitées

5.1.2 Le profil « saisie » dans Imhoweb

Les partenaires qui sont lieux d'enregistrement (bailleurs, Action Logement Service) ont un accès en profil saisie.

L'Etat et Lorient Agglomération ne sont pas lieux d'enregistrement mais ils ont néanmoins un accès en profil saisie.

Les partenaires qui ont un accès en mode saisie peuvent, en plus des fonctionnalités offertes en mode consultation, intervenir sur une demande que ce soit pour son enregistrement, sa mise à jour, son renouvellement, une inscription sur des événements en lien avec la vie de sa demande...

Les bailleurs ont par ailleurs accès à des fonctionnalités particulières :

- *Module offre*

Ce module permet aux bailleurs d'enregistrer tout leur parc de logements (via un transfert automatique du logiciel métier du bailleur vers Imhoweb). Le bailleur a ensuite accès uniquement à son patrimoine.

- *Module instruction*

Ce module permet aux bailleurs d'inscrire des candidats en CALEOL, suivre les propositions de logements...

5.2 Le partage des informations

Le dispositif de gestion partagée doit permettre à l'ensemble des acteurs du territoire ayant un accès à Imhoweb de partager les informations relatives à la demande et à son évolution.

- Les informations transmises par le demandeur lors de sa demande initiale et les modifications qu'il peut y apporter directement ;
- Les pièces justificatives nécessaires à l'instruction des demandes ;
- Le cas échéant, les informations concernant les événements suivants :
 - Les rectifications apportées à la demande par un intervenant habilité à cet effet ;
 - La mention du caractère prioritaire ;
 - La mention du ou des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible.
- Le cas échéant, les événements intervenus dans le processus de traitement de la demande :
 - Les demandes d'informations ou de pièces justificatives ;

- La désignation par le bailleur ou par le réservataire du demandeur comme candidat à un logement déterminé ;
- L'inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL par le bailleur ou le réservataire ;
- Les visites de logements proposées et les visites de logements effectuées ;
- La décision de la CALEOL et le positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents ;
- Les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou de refus ;
- Les motifs de refus du demandeur ;
- La signature du bail après attribution du logement concerné.

Les informations figurant dans le dispositif de gestion partagée permettent notamment d'identifier les demandeurs reconnus prioritaires ainsi que les situations bloquées ou complexes qui pourront faire l'objet d'un examen particulier (cf. point 7).

ACTIONS A METTRE EN OEUVRE :

ACTION 10 : proposer et organiser des formations à la prise en main d'Imhoweb

Le fichier de la demande locative Imhoweb est un outil très performant mais nécessitant un accompagnement pour sa prise en main. Il est ainsi proposé de créer une formation simplifiée et ajustée en fonction des besoins des acteurs et notamment des communes. Elle visera notamment une prise en main rapide des différents modules qu'offre le fichier Imhoweb (recherche demandeur, consultation d'une demande, extraire quelques statistiques...)

ACTION 11 : proposer des pistes d'amélioration et/ou d'évolution de l'outil Imhoweb

Lorient Agglomération propose un groupe de travail avec quelques communes et bailleurs volontaires afin d'apporter des suggestions d'amélioration pour l'utilisation d'Imhoweb (exemple : lisibilité des informations sur les pièces justificatives) et pour la plate-forme demandelogement56.fr (exemple : reformuler certains champs, être plus précis sur les pièces justificatives demandées, prise en compte du handicap dans la demande de logement social, cotation de la demande...)

ACTION 12 : établir d'un glossaire sur les différentes informations pouvant renseigner l'état de la demande

En lien avec le Créha Ouest, Lorient Agglomération et les partenaires du logement social (bailleurs, communes) réaliseront un glossaire des différentes informations permettant de renseigner l'état de la demande (demande active, demande archivée, proposition en cours, attribution en instance, bail signé...). Dans ce cadre, il sera également pertinent de clarifier les notions de prospections et de propositions.

6 Le système de cotation de la demande locative sociale

6.1 Les principes de la cotation

La loi ELAN de 2018, par son article 111, a rendu obligatoire la mise en place d'un système de cotation de la demande locative sociale qui devait être instauré avant le 1^{er} septembre 2021. Le décret du 17 décembre 2019, vient préciser les modalités de mise en œuvre. La loi 3DS de 2022 a permis un report de la date butoir, fixée au 31 décembre 2023.

Conçue comme une aide à la décision et un outil au service de la transparence et de la mixité sociale, la cotation consiste à définir un ensemble de critères d'appréciation de la demande définis localement en tenant compte des publics prioritaires au sens de la loi (article L.441-1 du code de la construction et de l'habitat). Une pondération est appliquée afin d'attribuer une note à chaque demande de logement social.

Le système de cotation est un outil d'aide à la décision. Il ne se substitue aucunement à la désignation des candidats par la CALEOL qui est souveraine dans l'attribution des logements. La cotation doit permettre d'éclairer les décideurs en tenant compte des objectifs d'attribution aux publics prioritaires, mais aussi en tenant compte de la mixité sociale et du peuplement au regard de la connaissance par les bailleurs de leur parc de logement et de son occupation.

Le système de cotation est élaboré de manière partenariale sous la responsabilité de l'EPCI. Il doit préciser :

- les critères choisis et les modalités de pondération ;
- les modalités d'accès à l'information de la cotation de sa demande pour chaque demandeur ainsi que son positionnement et le délai moyen d'attente par rapport aux demandes analogues ;
- les conditions dans lesquelles les refus de logement impactent la cotation ;
- les modalités d'évaluation périodique du système.

6.2 Le travail partenarial d'élaboration de la grille

Le système de cotation permet de qualifier les demandes de logement à partir de critères objectifs, partagés et pondérés tant pour la désignation que pour l'attribution des logements locatifs sociaux.

Afin de mener ce travail, Lorient Agglomération s'est intégrée dans une démarche régionale visant une harmonisation du système en termes d'échelle de points et de communication. Au niveau local, la méthodologie développée a permis d'associer les communes et leur CCAS, les bailleurs sociaux, Action Logement Services, les services de l'Etat...

Au cours de l'élaboration du système de cotation, il a été tenu compte de :

- la définition législative des publics prioritaires (Droit Au Logement Opposable, ménages relevant de l'une des catégories figurant au sein de l'article L 441-1 du CCH) ;
- des orientations de la Conférence Intercommunale du Logement, notamment du document-cadre d'orientation et de la convention intercommunale d'attribution ;
- des travaux du Programme Local de l'Habitat 2024-2029.

6.3 La grille de cotation, ses critères et la pondération

La grille de cotation de Lorient Agglomération est composée de trois blocs :

- Le bloc « priorités générales » : critères en lien avec les publics prioritaires du code de la construction et de l'habitat. Les critères ne s'additionnent pas, on ne retient que celui qui déclenche le plus de points ;
- Le bloc « priorités locales » : critères spécifiques au territoire de Lorient Agglomération qui s'additionnent ;
- Le bloc « vie de la demande » : critères tenant compte de l'évolution de la demande (historique, mutation, refus...) qui s'additionnent où se soustraient.

A noter que le système de cotation doit être en cohérence avec la définition des publics prioritaires. Il s'agit, en premier lieu, des ménages reconnus prioritaires et urgents au titre du DALO et des ménages entrant dans une des catégories définies à l'article L.441 - 1 du CCH. Il doit donc permettre de favoriser la sélection et la visibilité de ces publics.

Le système de cotation de la demande locative sociale est mis en œuvre via le module cotation d'Imhoweb, fichier de la demande locative sociale géré par le Créha Ouest. Il s'applique de manière uniforme sur l'ensemble du territoire de Lorient Agglomération pour tous les réservataires aussi bien pour les demandes externes (1^{ères} demandes de logement social) que pour les demandes internes (demandes de mutation pour les locataires du parc social).

Types de priorité	Critères	Points
Générales	Ménages reconnus par le DALO	50
	Pers. en situation de handicap	40
	Pers. sortant d'un appt. de coordination thérapeutique, hébergées ou logées dans un établissement de transition	40
	Pers. vivant en logement indigne	40
	Pers. subissant des violences au sein du couple ou menacées de mariage forcé	40
	Pers. victimes de traite des êtres humains ou de proxénétisme ou engagées dans la sortie de la prostitution	40
	Pers. ayant un mineur à charge et logées dans des locaux suroccupés ou non décents	30
	Pers. dépourvues de logement ou hébergées par des tiers	40
	Mineurs émancipés ou majeurs de – de 21 ans pris en charge par l'ASE	40
	Relogements NPNRU	40
	BPI sortant d'hébergement	40
	Ménages du 1 ^{er} quartile	20
	Pers. menacées d'expulsion sans relogement	35
	Pers. reprenant une act. après une longue période de chômage	35
	Fonctionnaires de l'Etat et hospitaliers	10
Pers. mal logées défavorisées, rencontrant des difficultés financières, sociales...	10	
Locales	Rapprochement domicile/travail	4
	Pers. sans abri ou résidant dans un habitat précaire ou mobile domiciliées sur LA	4
	Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	6
	Logement repris par le propriétaire/fin de bail locatif	6
	Jeunes actifs de – de 30 ans en situation d'emploi ou dans un parcours d'insertion	4
	Pers. vivant dans un logement trop petit ou trop grand dans le parc social sur LA	3
	Divorce ou séparation avec enfant(s)	4
	Divorce ou séparation sans enfant (non cumulable avec div/séparation avec enfants)	3
	Logement trop cher	2
	Travailleurs « essentiels » suivant la liste annexée	6
	Pers hébergées par leurs parents/enfants	5
Personnes vivant sur LA	2	

Envoyé en préfecture le 19/04/2024

Reçu en préfecture le 19/04/2024

Publié le

ID : 056-215601071-20240417-DEL_02_17_04_24-DE

Ancienneté et vie de la demande	Ancienneté	
	De 1 à 2 ans	3
	De 2 à 3 ans	7
	+ de 3 ans	10
	Mutation	5
	3 ^{ème} passage CAL sans attribution (rang 2 et 3)	5
	Refus de proposition (pénalité de 12 mois)	
De 2 à 5 propositions refusées	-10	
Plus de 5 propositions refusées	-20	

Envoyé en préfecture le 19/04/2024
Reçu en préfecture le 19/04/2024
Publié le
ID : 056-215601071-20240417-DEL_02_17_04_24-DE

6.4 L'information et la communication en lien avec la cotation

Le demandeur de logement social doit avoir accès aux informations concernant la cotation de sa demande, le positionnement et le délai moyen d'attente par rapport aux autres demandes analogues.

6.4.1 Les informations délivrées au demandeur

- La cotation de sa demande

Le demandeur de logement social doit avoir accès à la cotation de sa demande, c'est-à-dire aux critères de priorités déclenchés, ainsi que la note induite.

- Le positionnement de sa demande

Le positionnement de la demande est calculé suivant une demande analogue. C'est-à-dire, une demande souhaitant la même commune, la même typologie et située dans le même quartile de revenus.

Le demandeur peut ainsi avoir connaissance de la cotation la plus basse, la cotation la plus haute et la cotation médiane.

- Le délai moyen d'ancienneté

Le délai moyen d'ancienneté est calculé à partir de la date de dépôt de la demande pour toutes les demandes analogues en cours. Le calcul est réactualisé de façon hebdomadaire par le fichier Imhoweb.

- L'impact des refus sur la cotation de la demande

Les demandeurs seront informés via les lieux d'accueil du SIAD des impacts des refus de logement sur la cotation.

Le système de cotation de Lorient Agglomération prévoit une pondération négative. Ainsi, les demandeurs ayant refusé plusieurs propositions se verront appliquer :

- une pénalité de- 10 points sur une durée de 12 mois, pour les refus compris entre 2 et 5, observés sur 12 mois ;
- une pénalité de- 20 points sur une durée de 12 mois au-delà de 5 refus, observés sur 24 mois.

6.4.2 Les outils permettant l'information et la communication

Types d'informations	Support ou vecteur de communication
Informations générales sur la cotation	Portail grand public demandedelogement56.fr Lieux d'accueil de type 1 et 4 du SIAD Plaquette d'information Site de Lorient Agglomération
Informations personnalisées sur la cotation	Portail grand public demandedelogement56.fr Lieux d'accueil de type 2 et 3 du SIAD
Informations sur les critères et la pondération du système de cotation	Lieux d'accueil de type 2 et 3 du SIAD Plaquette d'information

Les demandes d'informations formulées auprès des lieux d'accueil du SIAD permettront de contextualiser les données personnelles transmises mais aussi de réaffirmer la nécessité d'une mise à jour régulière de la demande.

6.5 L'évaluation du système de cotation

Lorient Agglomération en lien avec les partenaires mobilisés (bailleurs, communes, Etat, Action Logement Services) procèdera à une évaluation annuelle du système de cotation au sein du comité de suivi et/ou en conférence intercommunale du logement. En fonction des conclusions du bilan annuel, des évolutions sur les critères et leur pondération pourront être apportées au système de cotation par voie d'avenant au PPGD.

ACTIONS A METTRE EN OEUVRE :

ACTION 13 : développer des outils de communication pédagogiques, spécifiques à la cotation

La mise en œuvre du système de cotation de la demande locative sociale, implique comme mentionné ci-dessus, un droit à l'information du demandeur de logement social. Afin de répondre à cet objectif, Lorient Agglomération en lien avec les partenaires proposera un temps de travail visant à définir les contours des outils de communication à développer en fonction des destinataires à qui ils s'adressent (communes, partenaires de l'accompagnement, demandeurs de logement social...)

Ce travail sera réalisé en tenant compte des travaux qui ont été menés préalablement par d'autres territoires (Saint-Nazaire Agglo, Golfe du Morbihan Vannes Agglomération) ou encore par le Créha Ouest.

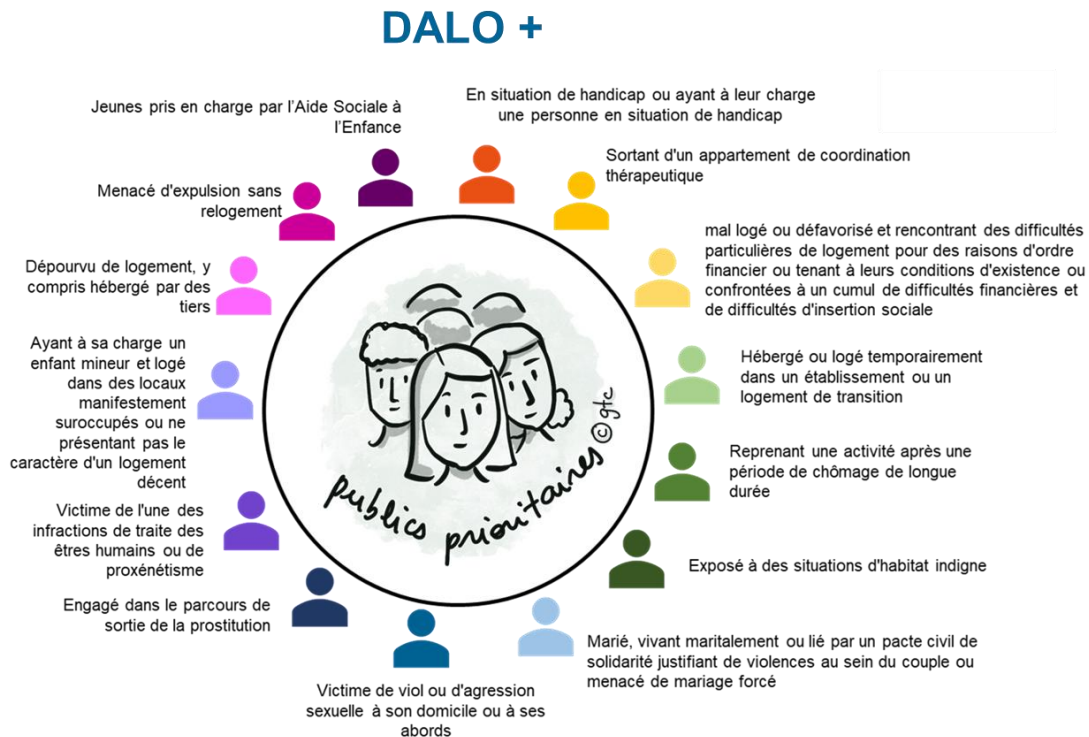
ACTION 14 : organiser des sessions d'information à destination de l'ensemble des acteurs intervenant sur la demande locative sociale

Avant la mise en œuvre de la cotation, des temps d'information sur la cotation de la demande seront proposés à l'ensemble des acteurs intervenant sur la demande ou les attributions de logement social : communes et leur CCAS, acteurs de l'accompagnement social, membres des commissions d'attribution de logement, chargés de clientèle chez les bailleurs, Action Logement Services ...

7 L'organisation de la prise en compte des demandeurs en difficulté

7.1 Les demandeurs nécessitant un examen particulier

Parmi les demandeurs, certaines situations nécessitent un examen particulier. Il s'agit des demandeurs reconnus prioritaires au titre du Droit au Logement Opposable (DALO) ainsi que et les ménages identifiés au sein de l'article L 441-1 du code de la construction et de l'habitat.



De manière complémentaire aux publics prioritaires issus dans le Code de la Construction et de l'Habitat, il est important de préciser que d'autres publics peuvent être identifiés par des dispositifs locaux :

- les publics prioritaires du Plan Départemental d'Accès au Logement et à l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) du Morbihan (les personnes victimes de violences, les personnes sortants de prison, les personnes vulnérables au titre de troubles de santé, les personnes sous statut de réfugié – bénéficiaire d'une protection internationale, les jeunes) ;
- les publics prioritaires définis dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

7.2 Les dispositifs de priorisation de l'accès au logement social

7.2.1 La COMED du Droit au Logement Opposable

L'Etat est garant du Droit au Logement Opposable. Dans ce cadre, la commission de médiation départementale examine les demandes de recours amiable des demandeurs de logement social se trouvant dans des situations particulières inscrite à l'article L 441-2-3 du code de la construction et de l'habitat (personne dépourvue de logement, menacées d'expulsion sans relogement, ...).

La COMED est chargée de se prononcer sur le caractère prioritaire et l'urgence des recours formulés. Lorsque les demandeurs sont reconnus au titre du DALO, il bénéficie d'une labélisation dans le fichier de la demande locative sociale qui lui donne une priorisation absolue dans les attributions de logement.

Cette commission est animée et pilotée par les services de la direction départementale de l'emploi du travail et des solidarités (DDETS).

7.2.2 La Post-COMED

Il s'agit d'une instance mensuelle, animée par les services de l'Etat (DDETS) et regroupant l'ensemble des bailleurs, permettant l'examen des demandeurs ayant fait l'objet d'une labélisation au titre du contingent préfectoral ou du DALO (correspondant au schéma des publics figurant au point 7-1).

7.2.3 La commission logement de Lorient Agglomération

Lorient Agglomération dispose d'une commission spécifique, intercommunale et inter-bailleurs, permettant l'examen des publics prioritaires en lien avec les orientations de la convention intercommunale d'attribution (CIA).

Cette instance regroupe les acteurs du logement (bailleurs sociaux et agences d'intermédiation locative), les représentants de l'accompagnement social (Sauvegarde 56, Conseil départemental...), l'Etat et les CCAS du territoire. Elle se réunit toutes les 6 semaines et permet d'examiner de manière partenariale, les demandes de logement social bloquées dont la situation est complexe.

Le service habitat de Lorient Agglomération anime et pilote cette instance après réception des demandes formulées par les professionnels accompagnant les demandeurs (travailleurs sociaux, CCAS...).

Une articulation est réalisée avec les dispositifs pilotés par l'Etat. Cette instance se positionne en amont des recours DALO en complémentarité avec le contingent préfectoral. En effet, la commission examine les situations orientées par les travailleurs sociaux hormis les personnes hébergées via un dispositif financé par la DDETS.

7.3 Les mesures d'accompagnement social en lien avec le logement

Les mesures d'accompagnement social axées sur la thématique du logement sont nombreuses et peuvent paraître complexes. L'orientation vers les mesures d'accompagnement dépend de l'organisme financeur. Une évaluation préalable à la mise en œuvre d'une mesure d'accompagnement est réalisée par le prescripteur.

7.3.1 L'accompagnement social lié au logement

Objectifs généraux

- Aider à la résolution d'une problématique de logement.
- Aider les ménages dans leur recherche de logement et favoriser leurs conditions d'accès et de maintien dans un logement de manière pérenne. Elle est subordonnée à l'adhésion et à la coopération des ménages.

Public cible

Les personnes ou familles éprouvant des difficultés particulières pour se loger ou être hébergées de manière autonome et lorsqu'un accompagnement social de droit commun s'avère insuffisant.

Modalité d'orientation, de validation et durée de l'accompagnement

La mise en place d'une mesure ASLL doit faire suite à l'évaluation du besoin par un travailleur social (principalement le service social départemental). Il repère et diagnostique la difficulté particulière du ménage qui justifie la mise en place d'une mesure d'ASLL.

La demande de mesure ASLL est instruite par le pôle habitat logement du département qui procède ensuite à la décision de validation.

Les personnes s'engagent en contractualisant avec le travailleur social. L'ASLL nécessite une régularité dans les rendez-vous (tous les 15 jours).

La durée de l'accompagnement est de 3 à 6 mois renouvelable dans la limite de 12 mois.

Opérateur

Le service Logement de La Sauvegarde 56.

Financement

Fonds de Solidarité Logement (FSL) du Conseil Départemental du Morbihan.

7.3.2 L'accompagnement vers et dans le logement

Objectifs généraux

- Autonomiser la personne dans la prise en charge de sa situation de logement (prévention des risques d'expulsion, passage de la rue au logement...)
- Favoriser les sorties réussies des structures d'hébergement et de logement temporaire vers le logement

Public cible

Locataires en procédure d'expulsion ayant reçu un concours de la force publique, personnes en hébergement précaire (risque d'une mise à la rue), victime de violence conjugale sans solution d'hébergement, personne à la rue ou en habitat précaire, personnes sortant d'hébergement ou reconnus prioritaire DALO.

Modalité d'orientation, de validation et durée de l'accompagnement

Une évaluation est réalisée par un travailleur social du SIAO ou d'une structure d'hébergement. Cette demande est transmise au chef de service qui valide et transmet à un opérateur.

L'accompagnement débute par une phase de diagnostic de 2 mois permettant d'évaluer les besoins et de fixer des objectifs. A l'issue, la demande est transmise à la DDETS pour validation.

Durée de 4 à 6 mois renouvelables sur demande argumentée. La durée maximale est de 18 mois sauf situation justifiée.

Opérateur

Le service Logement de la Sauvegarde 56

Financement

Direction Départementale de l'emploi du travail et des solidarités (DDETS)

7.3.3 L'accompagnement social de longue durée

Objectifs généraux

- Favoriser l'accès ou le maintien dans le logement pour les ménages en grande difficulté
- Travailler avec le ménage en s'adaptant à ses besoins et à son rythme

Public cible

Ménages logés ou non, isolés, cumulant des difficultés personnelles impactant fortement l'accès ou le maintien dans le logement.

Ces personnes peuvent avoir bénéficié d'autres formes d'accompagnements, mais dont le cumul des difficultés associé à une complexité de la situation n'ont pas permis d'aboutir à une résolution consolidée.

Modalité d'orientation, de validation et durée de l'accompagnement

L'orientation se fait par le travailleur social référent, le bailleur ou un CCAS suite à une évaluation du besoin d'accompagnement. La demande est à adresser au service habitat de Lorient Agglomération.

Il n'y a pas de durée prédéfinie.

Opérateur

Le service Logement de la Sauvegarde 56

Financement

Lorient Agglomération et les bailleurs sociaux pour le volet « maintien ».
L'Etat (DDETS) via le Logement d'Abord pour le volet « accès ».

7.3.4 L'accompagnement proposé par Action Logement Service

Objectifs généraux

- Accompagner les salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel (maintien ou accès à un logement).
 - Ce service est réservé aux salariés des entreprises cotisantes à Action Logement Services.
- Il est gratuit et confidentiel.

Public cible

Salariés du secteur privé/secteur agricole en difficultés.

Modalité d'orientation, de validation et durée de l'accompagnement

L'orientation des salariés se fait par l'intermédiaire des partenaires, des entreprises ou directement par le salarié lui-même. Un diagnostic est réalisé dès le premier rendez-vous (téléphonique ou physique) afin de préconiser des conseils pour améliorer la situation du salarié. En fonction des difficultés rencontrées, les produits d'Action Logement Services peuvent être utilisés tout comme le partenariat avec la Sauvegarde 56 (accompagnement social ou conseils budgétaires).

Il n'y a pas de durée prédéfinie.

Opérateur

Action Logement Services

Financement

Action Logement Services

7.3.5 L'accompagnement proposé par l'ADIL

Objectifs généraux

Renforcer la prévention des expulsions aux différents stades de la procédure d'expulsion par un accompagnement social ou sociojuridique dédié.

Public cible

Les publics non suivis par les services sociaux pour lesquels les dispositifs existants mis en place dans le cadre de la procédure d'expulsion sont mis en échec. Ces ménages sont principalement locataires du parc privé.

Modalité d'orientation, de validation et durée de l'accompagnement

L'orientation vers le travailleur social de l'ADIL est réalisée par les services de l'Etat (DDETS, Préfecture), le service social départemental, les communes et leur CCAS, la CAF, la MSA, les conseillers juristes de l'ADIL...

Opérateur

L'ADIL du Morbihan

Financement

L'Etat (DDETS), le Conseil Départemental du Morbihan, la Caisse d'Allocation Familiale et la Fondation Abbé Pierre.

ACTION A METTRE EN OEUVRE :

ACTION 14 : suivre le relogement des publics prioritaires avec l'Etat

En lien avec la commission logement et les objectifs de relogement des publics prioritaires de la CIA, il est proposé d'assurer un suivi rapproché du relogement des publics prioritaires au sein de la conférence intercommunale du logement.

8 La synthèse du programme d'actions

Actions	Pilote	Partenaires	Calendrier/périodicité
Action 1 : élaborer une convention portant sur l'organisation du service d'information et d'accueil des demandeurs	Lorient Agglomération (service habitat)	Les 25 communes de Lorient Agglomération, les bailleurs sociaux, Action Logement Services, le SIAO, les Maisons France Services, le Conseil Départementale	2 ^{ème} semestre 2024
Action 2 : réaliser une grille d'entretien pour les membres du SIAD	Lorient Agglomération (service habitat)	Les 25 communes de Lorient Agglomération, les bailleurs sociaux	2 ^{ème} semestre 2024
Action 3 : organiser des sessions de formations pour les membres du SIAD	Lorient Agglomération (service habitat)	Les membres du SIAD	1 session par an
Action 4 : proposer une réunion annuelle sur les échanges de pratiques en lien avec les thématiques d'accueil, d'information, d'enregistrement de la demande.	Lorient Agglomération (service habitat)	Les membres du SIAD	1 réunion par an
Action 5 : mettre à jour le guide partenarial à l'attention des partenaires du logement social et le diffuser	Lorient Agglomération (service habitat)		1 ^{er} semestre 2024
Action 6 : développer la page d'information sur la thématique du logement social sur le site internet de Lorient Agglomération	Lorient Agglomération (service habitat, direction de la communication)		2 ^{ème} semestre 2024
Action 7 : organiser un temps d'information auprès des élus et des techniciens des communes sur la notion de contingent de réservation	Lorient Agglomération (service habitat)	Les bailleurs sociaux, l'ARHO HLM	1 ^{er} semestre 2024
Action 8 : engager un travail visant une meilleure qualification du parc de logements	Lorient Agglomération (service habitat)	Les bailleurs sociaux, le Créha Ouest	2 ^{ème} semestre 2024
Action 9 : réaliser un état des lieux de l'occupation du parc de logement social sur Lorient Agglomération pour identifier les leviers pour favoriser la mobilité résidentielle	Lorient Agglomération (service habitat)	Les bailleurs sociaux, Audélor	1 ^{er} semestre 2025

Action 10 : proposer et organiser des formations à la prise en main d'Imhoweb	Lorient Agglomération (service habitat)	Créha Ouest, les 25 communes de Lorient Agglomération	1 ^{er} semestre 2024
Action 11 : proposer des pistes d'amélioration et/ou d'évolution de l'outil Imhoweb	Lorient Agglomération (service habitat)	Les 25 communes de Lorient Agglomération, les bailleurs sociaux et le Creha CREHA Ouest	Réunion d'un groupe de travail 1/an
Action 12 : établir d'un glossaire sur les différentes informations pouvant renseigner l'état de la demande	Lorient Agglomération (service habitat)	Les bailleurs sociaux	2 ^{ème} semestre 2024
Action 13 : développer des outils de communication pédagogiques, spécifiques à la cotation	Lorient Agglomération (service habitat)	Le comité technique « cotation de la demande locative sociale »	1 ^{er} semestre 2024
Action 14 : suivre le relogement des publics prioritaires avec l'Etat	Lorient Agglomération (service habitat) et la Direction Départementale de l'emploi, du travail et des solidarités	Les bailleurs sociaux	1/trimestre sur toute la durée du PPGD

9 Le pilotage et modalités d'évaluation du PPGD

Le Plan est élaboré pour une durée de 6 ans (2024-2029). Il fait l'objet d'une évaluation régulière.

9.1 Le bilan annuel et triennal

Après avis de la CIL, le bilan de la mise en œuvre du Plan est soumis au conseil communautaire chaque année (R 441-2-12 du CCH).

Trois ans après son entrée en vigueur, Lorient Agglomération établira un bilan de la mise en œuvre du plan. Ce bilan est rendu public. S'il fait apparaître une insuffisance, il est nécessaire de lancer une révision du Plan (R 441-2-13 du CCH).

9.2 Evaluation finale et renouvellement du Plan

Six mois avant la fin du Plan, une évaluation complète est réalisée en association avec les services de l'Etat, les bailleurs sociaux, Action Logement, le SIAO et la CIL. Elle est transmise au Préfet et rendue publique (R 441-2-14 du CCH).

Le Plan actuel est prorogé jusqu'à l'adoption d'un nouveau plan, cette prorogation dure maximum un an, renouvelable une seule fois.

9.3 Indicateurs de suivi et d'évaluation du Plan

Afin de mesurer l'efficacité du Plan, plusieurs indicateurs seront suivis :

- Nombre de contacts reçus dans les différents lieux d'accueil et d'information sur le territoire de l'Agglomération ;
- Evolution du nombre de demandes enregistrées par guichet d'enregistrement / sur le site demandelogement56.fr ;
- Nombre de professionnels ayant bénéficié d'une formation Imhoweb ;
- Nombre de professionnels ayant été formés au système de cotation ;
- Nombre de communes ayant un accès à Imhoweb ;
- Evolution du nombre de refus de logement suite à proposition ;
- Evolution du nombre de ménages prioritaires relogés.

Au bout de 3 ans et de 6 ans :

- Actions mises en œuvre par le SIAD (grille entretien-type, formations, communication...)
- Enquête de satisfaction auprès des demandeurs (qualité de l'information reçue, qualité de l'aide apportée pour déposer et suivre sa demande, ...)
- Enquête auprès des partenaires (bailleurs sociaux, Action logement, SIAO) sur les effets du PPGD et les pistes d'amélioration possibles.

GLOSSAIRE

3DS	Différenciation, décentralisation, déconcentration et simplification de l'action publique
ADIL	Agence départementale d'information sur le Logement
ALUR	Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové
ARHO HLM	Association Régionale des Organismes d'Habitation à Loyer Modéré
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
CALEOL	Commission d'Accès au Logement et d'examen de l'Occupation des Logements
CERFA	Centre d'Enregistrement et de Révision des Formulaires Administratifs
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation
CIA	Convention Intercommunale du Logement
CIL	Conférence Intercommunale du Logement
CREHA Ouest	Centre Régional d'Etude pour l'Habitat de l'Ouest
COMED	Commission de médiation départementale
DALO	Droit Au Logement Opposable
DDETS	Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités
ELAN	Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique
EPCI	Etablissement Public de Coopération Intercommunale
FSL	Fonds de Solidarité Logement
IMHOWEB	un logiciel spécifique permettant la mise en commun de la demande locative sociale au niveau départemental
LEC	Loi Egalité Citoyenneté
NPNRU	Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain
OPH	Office Public de l'Habitat
PDALHPD	Plan Départemental d'Accès au Logement et à l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PLH	Programme Local de l'Habitat
PPGD	Plan Partenarial de Gestion de la Demande
PPGDSID	Plan Partenarial de Gestion de la Demande Locative Sociale et d'Information du Demandeurs
QPV	Quartier Politique de la Ville
SIAD	Service d'Information et d'Accompagnement du Demandeur

Annexes

Annexe 1 : liste des lieux d'accueil, d'information et d'accompagnement des demandeurs

Annexe 2 : liste des guichets enregistreurs sur Lorient Agglomération

Annexe 3 : liste des partenaires du logement social

Annexe 1 : La liste des lieux d'accueil, d'information et d'accompagnement des demandeurs

Les lieux d'accueil et d'information sont les lieux dans lesquels le demandeur peut obtenir des renseignements et se faire accompagner dans sa démarche :

Guichets D'accueil	Lieux	Jours et heures d'ouverture	Contacts
Brandérion	<u>Mairie</u> 3 rue Vincent Renaud	Lundi, mercredi et vendredi de 8h30/12h et de 14h/17h Mardi et jeudi de 8h30/12h Samedi de 9h/12h	mairie@branderon.com 02.97.32.92.37
Bubry	<u>Mairie et CCAS</u> Place Macroom	Lundi au vendredi de 9h/12h et de 14h/ 17h sauf jeudi après-midi	accueil.bubry@gmail.com 02 97 51 70 07
Calan	<u>Mairie</u> 2 place de l'église	Lundi et jeudi 9h/12h30 Mardi et vendredi 9h-12h30 et 14h/17h30 Mercredi et samedi 9h/12h	contactmairie@calan56.fr 02 97 33 33 85
Caudan	<u>CCAS</u> 17 rue de la Libération	Lundi de 13h45/17h Mardi et jeudi de 08h30/12h15 et 13h45/17h Mercredi 08h30/12h15 Vendredi fermé Permanences téléphoniques assurées du lundi au vendredi 08h30-12h15 et 13h45-17h	ccas@caudan.fr 02.97.80.52.33
Cléguer	<u>Mairie</u> 19 rue Félix Le Gleut	Lundi au vendredi 8h30/12h et 13h30/17h30 (fermeture le mardi après-midi) Samedi 9h/12h Pour les demandes concernant le CCAS, uniquement sur les horaires d'ouverture de la mairie.	ccas@cleguer.fr 02.97.80.18.92
Gâvres	<u>Mairie</u> Avenue des Sardiniers	Lundi au vendredi de 9h/12h et de 14h/17h	mairie.gavres@orange.fr 02.97.82.46.55
Gestel	<u>Mairie</u> 1 Place du Colonel Muller	Lundi 09h30/12h et 13h30/17h Mardi au vendredi 08h30/12h et 13h30/17h Samedi 9h :12h (fermeture en juillet-août) Lundi au Vendredi sur RDV uniquement	mairie@gestel.fr 02.97.80.12.44
Groix	<u>Mairie</u> 13, place Joseph Yvon 56590 Groix	Lundi au vendredi de 8h30/12h	secretariat@groix.fr 02.97.86.80.15

Guidel	<u>CCAS</u> 3 Place Louis le Montagner	Lundi et jeudi 9h-12h/13h30-17h, mardi 13h30-17h, vendredi 9h-12h	ccas@ccas-guidel.fr 02.97.02.96.90
Hennebont	<u>CCAS</u> 13 pl. Maréchal Foch	Lundi 8h30/12h00 Mardi au vendredi 8h30/12h00 et 13h30/17h30	02.97.85.16.16
Inguiniel	<u>Mairie</u> 1 rue Louis Le Moënic	Lundi au vendredi 9h00/12h00 et de 14h00/16h30 Le samedi de 10h/11h30	mairie@inguiniel.bzh 02.97.32.08.12
Inzinzac-Lochrist	<u>CCAS</u> Place Charles de Gaulle	Lundi, mardi, jeudi et vendredi 9h/12h et 13h30/17h Mercredi de 9h00/12h00	contact.ccas@inzinzac-lochrist.fr 02.97.85.30.33
Lanester	<u>CCAS</u> 1 rue Louis Aragon	Lundi, mardi, mercredi, vendredi de 8h30/12h00 et 13h30/17h00 Jeudi de 10h00/12h00 et 13h30/18h30	02.97.76.81.98
Languidic	<u>CCAS</u> 2 rue de la Mairie	Lundi au vendredi de 9h/12h et de 14h/17h	ccas@languidic.fr 02.97.65.19.13
Lanvaudan	<u>Mairie</u> 1 Place de la Mairie	Mardi : 8h30-12h/14h-18h30 Mercredi, jeudi, samedi : 8h30/12h Vendredi : 8h30-12h/14h-17h	02 97 33 33 08
Larmor-Plage	<u>CCAS</u> Rue du Petit Phare	Lundi et jeudi de 8h45 à 12h et 13h45 à 16h45 Mardi et mercredi 13h15 à 16h45 Vendredi 8h45 à 12h	ccas@larmor-plage.com 02.97.84.26.29
Locmiquélic	<u>CCAS</u> 27 rue de la Mairie	Lundi au vendredi de 13h15 à 17h15	ccas@mairie-locmiquelic.fr 9.3.1.1.1 02 97 33 98 25
Lorient	<u>CCAS</u> 50 cours de Chazelles	Lundi, mercredi et vendredi de 8h30/12h et 13h30/17h Le mardi idem mais jusqu'à 18h. Jeudi, de 8h30 /13h	ccas@mairie-lorient.fr 02 97 02 23 67
Ploemeur	<u>CCAS</u> Place Anne Marie Robic	Lundi au vendredi: de 8h30/12h et 13h30/17h (sur rendez-vous)	aidessociale.logt@ploemeur.net 02.97.86.40.60
Plouay	<u>CCAS</u> 1 allée des Tilleuls	Lundi au vendredi de 8h30/12h et de 14h/17h30	accueil@ccas-plouay.fr 02.97.33.30.85

Pont-Scorff	<u>Mairie</u> 4, Place de la Maison des Princes	Lundi au vendredi de 8h45/12h et de 13h30 /17h15, Samedi de 8h45 à 12h.	02.97.32.60.37
Port-Louis	<u>CCAS</u> Place Notre- Dame	Jeudi de 08h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30 (uniquement sur rdv)	ccas@ville-portlouis.fr 02.97.82.59.57
Quéven	<u>CCAS</u> Place Pierre Quinio	Du mardi au vendredi de 9h à 12h et 13h30 à 17h	ccas@mairie-queven.fr 02.97.80.14.24
Quistinic	<u>CCAS</u> 11 rue de la Mairie	Lundi : 9h-12h/14h-17h Mardi, jeudi : 8h30-12h30 Mercredi, vendredi : 8h30- 12h30/13h30-17h Samedi : 9h-12h	contact@quistinic.fr 02 97 39 71 08
Riantec	<u>CCAS</u> Place de la Mairie	Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h00 à 12h00 et 14h00 à 17h00 Mercredi 9h00 à 12h00	ccas@mairie-riantec.bzh 02.97.33.42.24

Annexe 2 : la liste des guichets enregistreurs sur Lorient Agglomération

Sur le territoire de Lorient Agglomération, il existe 6 guichets enregistreurs :

Guichets enregistreurs	Lieu	Jours et heures d'ouverture	Contact
Morbihan Habitat	4 Boulevard Leclerc, 56100 Lorient	Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30 (16h le vendredi)	02 97 85 18 51
	73 Avenue Billoux, 56600 Lanester	Lundi, mercredi, vendredi de 8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30 (16h le vendredi) Mardi, jeudi de 8h30 à 12h30	
	1 Rue Maurice Thorez, 56700 Hennebont	Du lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 17h (16h le vendredi)	
Groupe LB habitat Le Foyer d'Armor	21 Rue Jules Legrand 56100 Lorient		contact@groupebhabitat.fr 02 97 64 59 96
Le Logis Breton	57 Rue de Liège, 56100 Lorient	Du lundi au vendredi de 10h30 à 12h30 et 14h à 17h	contact@lelogisbret on.fr 02 97 21 47 28
Espacil	1, Avenue Pierre Mendès France, 56600 Lanester	Du lundi au vendredi de 09h à 12h30 et 13h30 à 17h	02 97 76 97 76
Aiguillon Construction	52B Cours de Chazelles, 56100 Lorient	Du lundi au vendredi sans rdv le matin de 8h30 à 12h	morbihan@aiguillon.com 02 97 35 11 11
Action Logement Services	17 Boulevard du Général Leclerc, 56100 Lorient	Du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et 13h30 à 17h30. Le vendredi de 9h à 12h30 et 13h30 à 17h	02 22 21 20 27

En dehors du territoire, 1 guichet enregistreur :

Guichet enregistreur	Lieu	Jours et heures d'ouverture	Contact
Armorique Habitat	106 avenue de la marne 56 000 VANNES	Les demandeurs sont reçus uniquement sur rendez-vous.	02 97 01 08 17

Annexe 3 : liste des partenaires du logement social

Organismes	Lieux	Jours et heures d'ouverture	Contacts
Service intégré d'accueil et d'orientation 56 (SIAO)	8 rue Paul GUIEYSSE 56 100 LORIENT	Lundi au jeudi : 9h/12h et 14h/17h30 Vendredi : 14h/17h30	02 97 64 45 77
Agence Départementale d'Information sur le Logement du Morbihan	6 rue de l'Aiglon 56 100 LORIENT	PAR TELEPHONE : Lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00	02 97 47 02 30
Centre Médico Social (CMS)n - La Gare LORIENT	36 rue Louis Yequel 56100 LORIENT	Lundi au vendredi de 9h/12h30 et 13h30/17h	02 97 62 96 00 t5-orient@morbihan.fr
CMS - Bd Herriot LORIENT	47 Bd Herriot LORIENT	Lundi 13h30/17h Mardi au vendredi 9h/12h30 et 13h30/17h	02 97 62 96 11 t5-orient@morbihan.fr
CMS - Kervénanec LORIENT	Impasse Capitaine Marianne LORIENT	Lundi au vendredi 9h/12h30 et 13h30/17h - <i>sauf le mercredi après-midi</i>	02 97 37 32 66 t5-orient@morbihan.fr
CMS - Pierre Philippe - LORIENT	9 rue Pierre Philippe LORIENT	Lundi au vendredi, 9h/12h30 et 13h30/17h <i>sauf le vendredi après-midi -</i>	02 97 83 81 74 t5-orient@morbihan.fr
CMS de Gaille - HENNEBONT	58 Place Gal de Gaille HENNEBONT	Lundi au vendredi, 9h-12h30 / 13h30-17h	02 97 87 71 00 t7-peripheriepayslorient@morbihan.fr
CMS de Beaufort - HENNEBONT	181 rue Maréchal Joffre HENNEBONT	Lundi au vendredi, 9h :12h30 et 13h30-17h	02 97 80 85 70 t7-peripheriepayslorient@morbihan.fr

CMS - PORT-LOUIS	58 Grande Rue PORT-LOUIS	Lundi au vendredi 9h/12h30 et 13h30-17h	02 97 69 54 50 t7- peripheriepayslorient@morbihan.fr
CMS - LANESTER	1 rue Casanova LANESTER	Lundi au vendredi, 9h/12h30 et de 13h30-17h	02 97 81 05 40 t7- peripheriepayslorient@morbihan.fr
CMS - PLOEMEUR	place A.M. Robic PLOEMEUR	Lundi au vendredi, 9h/12h30 et 13h30/17h	02 97 69 54 74 t7- peripheriepayslorient@morbihan.fr
CMS - Antenne de QUEVEN	Mairie de Quéven - Place Pierre Quinio QUEVEN	Lundi, mardi, jeudi et vendredi, 9h/12h30 et 13h30/17h	t7- peripheriepayslorient@morbihan.fr 02 97 69 54 43
CMS - PLOUAY	23 rue de Manéhouarn PLOUAY	Lundi au vendredi, 9h/12h30 et 13h30-17h	02 97 69 53 25 t7- peripheriepayslorient@morbihan.fr
Pimms Médiation Maison France Services	17, Boulevard Cosmao Dumanoir – 56100 Lorient	Lundi au vendredi : 13h30- 17h00	02 97 35 68 68 lorient@pimmsmediation.fr