



Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID) 2024-2030

Communauté d'Agglomération Sud
Sainte Baume

Approuvé en Conseil Communautaire le 04/11/2024

Table des matières

Préambule	4
Le cadre réglementaire	4
Le contenu du PPGDID	5
L'association des partenaires.....	6
Le suivi et la mise à jour du PPGDID	6
Quelques éléments de rappel sur la demande et les attributions de logements sociaux sur la CA Sud Sainte Baume.....	7
Le dispositif de gestion partagée de la demande sur la CA Sud Sainte Baume	9
La saisie des demandes	10
L'accès des guichets au fichier des demandeurs SNE.....	10
La saisie des étapes du traitement de la demande.....	10
Le Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs.....	12
Les trois niveaux de services d'accueil et d'information.....	12
Liste des guichets selon la fonction proposée.....	13
Les obligations des guichets d'enregistrement.....	14
Le rôle de la CA Sud Sainte Baume	15
Le détail de l'information dispensée.....	16
Objectifs	16
Trois niveaux d'informations à délivrer	16
Le système de cotation de la demande en logement social.....	22
Objectifs	22
Le système de cotation adopté en CIL du 4 avril 2024.....	22
Les pièces justificatives demandées.....	26
Les éléments de communication à fournir aux demandeurs.....	26
Le processus d'attribution du logement.....	26
Le suivi et l'évaluation du système de cotation	27
Les actions à conduire dans le cadre de la mise en œuvre du PPGDID.....	28
Pour la mise en œuvre du SIAD	28
Pour la mise en œuvre de la gestion partagée de la demande	29
Pour l'évaluation du PPGDID	30

Tableaux récapitulatifs des actions30

Préambule

Le cadre réglementaire

En 2014, la loi ALUR pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové (24 mars 2014) et la loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale (21 février 2014) ont défini un nouveau cadre de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs. L'objectif est de faire évoluer la gestion de la demande vers plus de transparence, tant pour les acteurs entre eux que vis-à-vis des demandeurs.

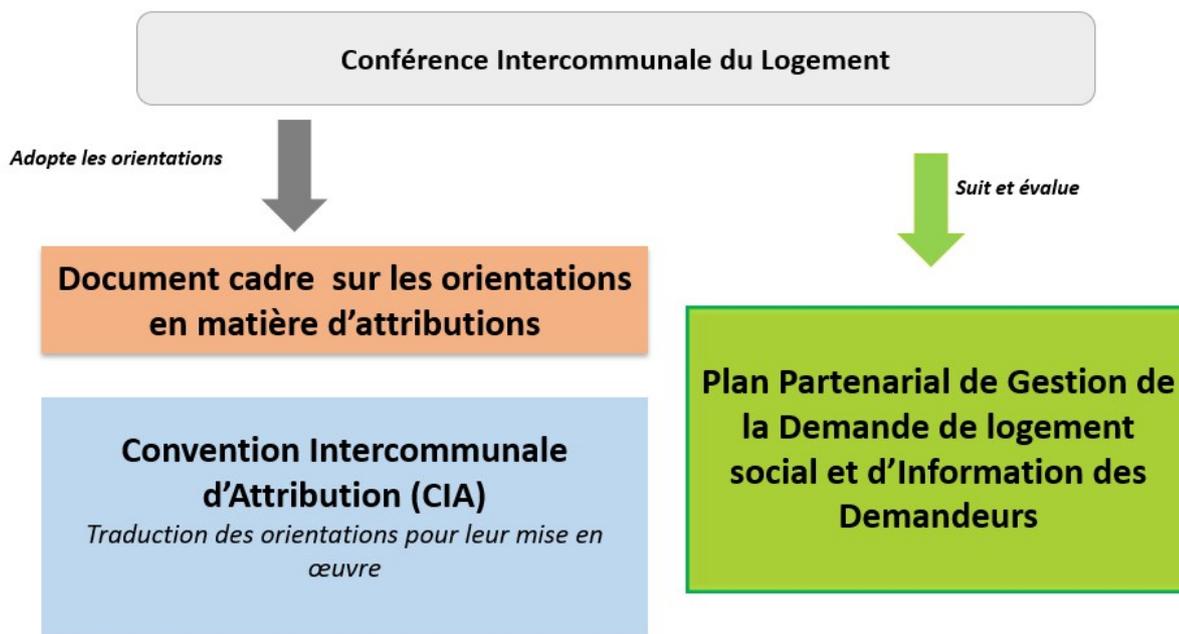
L'article 97 de la loi ALUR (pour l'accès au logement et un urbanisme rénové) du 24 mars 2014 comporte des mesures relatives :

- A la gestion de la demande de logement social ;
- A la gestion des attributions de ces demandes.

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID) s'inscrit dans le volet gestion de la demande de logement social. Il répond à l'ambition de la loi ALUR de simplifier cet enregistrement, de mieux informer le demandeur, d'apporter plus de transparence et d'équité dans le processus d'instruction et de faire de la CA Sud Sainte Baume, l'échelon de référence pour la gestion de la demande et l'information des demandeurs.

Le PPGDID découle des orientations sur les attributions définies par la CIL, et formalise opérationnellement les moyens et procédures au service d'une meilleure gestion de la demande et de l'information aux demandeurs.

Schéma de mise en œuvre de la réforme des attributions de logements sociaux



La loi n°2018-1021 sur l'Evolution de Logement, de l'Aménagement et du Numérique (Elan) prévoit de nouvelles obligations pour les territoires, dans le cadre des CIL et notamment l'obligation de se doter d'un système de cotation de la demande. Ce dernier précise les critères choisis et leurs pondérations, ainsi que les conditions dans lesquelles le refus d'un logement adapté aux besoins du demandeur peut modifier la cotation de la

demande. Les demandeurs reçoivent une information appropriée sur le service mis en place dans le cadre du Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD).

Le contenu du PPGDID

Dans un contexte de crise du logement, il importe de faciliter l'accès au logement des ménages et de rendre le système d'attribution des logements sociaux plus lisible et équitable. Ce sont des enjeux majeurs pour les acteurs du logement.

Ainsi dans un objectif d'améliorer l'efficacité des politiques publiques liées au logement social, l'article 97 de la loi Alur confie aux Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) la gouvernance de la politique d'attribution des logements sociaux, en articulation avec les politiques locales de l'habitat qui ont été définies sur leur territoire.

Dans ce cadre, la loi renforce l'information des demandeurs de logement social. De plus, afin d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de logement social au niveau intercommunal, elle prévoit la mise en place d'un dispositif de gestion partagée dans chaque EPCI doté ou devant être doté d'un programme local de l'habitat (PLH), le cas de la CA Sud Sainte Baume (article L 441-2-7 du CCH),

La loi Egalité et Citoyenneté prévoit désormais que ce plan doit être élaboré par les EPCI visés à l'article L. 441-1 du CCH, c'est-à-dire les EPCI tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence habitat et au moins un QPV.

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs vise à :

- ▶ Simplifier les démarches des demandeurs ;
- ▶ Améliorer l'information dispensée aux demandeurs ;
- ▶ Gérer les demandes de façon partagée à l'échelon intercommunal dans le cadre d'une politique intercommunale et partenariale des attributions.

Informer	Enregistrer	Suivre
- Délivrer une information aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social (procédures à suivre, conditions d'accès) - Informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande	- Saisir les demandes de logements social avec numérisation des pièces justificatives - Accompagner le demandeur pour le remplissage du dossier - Modifier et mettre à jour les dossiers du demandeurs, saisir les renouvellements	- Réception des rendez-vous des demandeurs sur leur demande (le délai pour que tout demandeur qui le souhaite soit reçu est d'un mois max (art. L441-2-8 du CCH)) - Renvoi des demandeurs les plus en difficulté vers un accompagnement social

Le plan doit :

- ▶ Prévoir les modalités locales d'enregistrement de la demande de logement social ainsi que les fonctions assurées par le dispositif de partage de la connaissance et de la gestion de la demande ;
- ▶ Assurer une meilleure information du demandeur : préciser ainsi le délai dans lequel le demandeur devra être reçu s'il le demande, les modalités de qualification de l'offre de logements sociaux du territoire, les méthodes d'estimation des délais d'attente, les règles communes quant au contenu et aux modalités d'information délivrée aux demandeurs, l'organisation et le fonctionnement du service d'accueil du demandeur ;

Pour améliorer le traitement de certaines situations, le plan doit également mentionner :

- ▶ La liste des situations qui nécessitent un examen particulier (publics prioritaires au titre du PDALHPD, DALO) et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner,

- ▶ Les méthodes permettant de favoriser les mutations internes au parc social et les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social.

L'association des partenaires

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des demandeurs de la CA Sud Sainte a été élaboré dans le cadre de groupes de travail avec les partenaires suivants (membres de la CIL) :

- ▶ CA Sud Sainte Baume
- ▶ État (DDETS) ;
- ▶ Les communes ;
- ▶ Les principaux bailleurs sociaux du parc de la CA Sud Sainte Baume ;
- ▶ Les associations et représentants des usagers suivants : La Fondation Abbé Pierre, l'association Handitoit Provence, l'ADIL, la Maison des Frères – Union Diaconale du Var

Dans le cadre de ce PPGDID, les partenaires réaffirment leur adhésion à la politique locale de l'habitat menée par la CASSB en s'appuyant sur un socle commun. Ils s'engagent les uns et les autres à mettre en œuvre les moyens pour atteindre les objectifs qui ont été définis.

Une partie des engagements sera déclinée dans le cadre des **conventions d'application** qui seront rédigées après l'approbation du présent PPGDID.

Le suivi et la mise à jour du PPGDID

La durée de validité et le processus de suivi sont définis par décret :

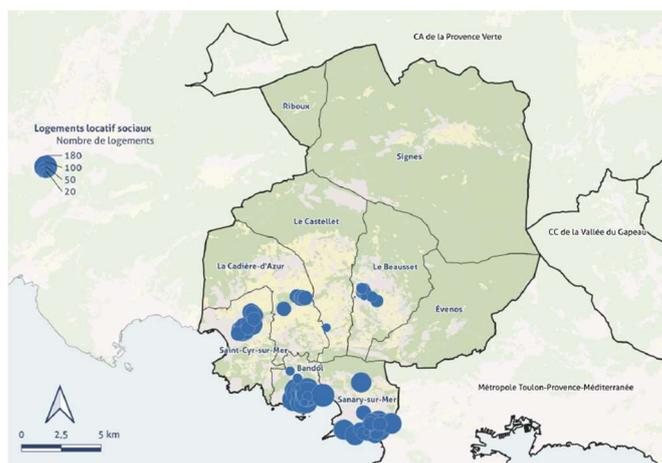
- ▶ Durée de validité : 6 ans, pouvant être prorogé d'un an, renouvelable une fois (en attendant un nouveau plan) ;
- ▶ Procédure d'évaluation :
 - Bilan annuel de la mise en œuvre du Plan soumis à la CIL et à l'EPCI ;
 - Bilan triennal établi par l'EPCI et soumis au représentant de l'Etat et à la CIL ;
 - Après 5 ans et demi de l'entrée en vigueur du plan : évaluation finale du plan et de sa mise en œuvre, conduite par l'EPCI, avec l'Etat et les membres de la CIL.

Quelques éléments de rappel sur la demande et les attributions de logements sociaux sur la CA Sud Sainte Baume

Le parc locatif social représente **6,87% des résidences principales soit 2 286 logements** (RPLS 2022). Ce parc est concentré sur les communes littorales : **Sanary-sur-Mer** (611 logements) et **Saint-Cyr-sur-Mer** (588 logements) représentant 58% du parc. **6 communes sont soumises à l'article 55 de la loi SRU** et **3 communes ne comptent aucun logements sociaux** (Evenos, Signes et Riboux). Il manque 6 033 logements sociaux au sein de l'agglomération pour atteindre le taux fixé à 25 de logements sociaux parmi les résidences principales. **Le territoire ne compte aucun Quartier Prioritaire de la Ville (QPV).**

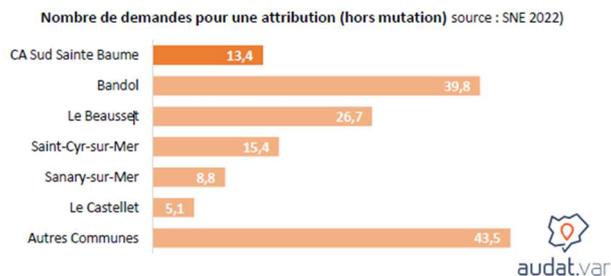
Les déséquilibres en matière d'offre induisent nécessairement un fort enjeu d'équilibre social et territorial, enjeu intégré à la Convention Intercommunale d'Attributions.

On compte **2 724 demandeurs** de logements sociaux sur la CASSB (SNE, 2022) dont 2168 demandes relèvent d'une nouvelle demande et 556 d'une demande de mutation. **62% des demandeurs de logements sociaux hors mutation et 68% des demandeurs de mutation** souhaitent se voir attribuer un logement à **Sanary-sur-Mer** ou à **Saint-Cyr-sur-Mer**.



Avec 162 attributions hors mutation et 23 attributions dans le cadre d'une mutation, la pression locative est très forte à l'échelle de la **CASSB (13,4 demandes pour une attribution hors mutation)** et nettement supérieure à celle du Var (8,1 demandes pour une attribution) et de la région PACA (8,2 demandes pour une attribution). **La pression pour les demandeurs de mutation est encore plus importante avec 24 demandes pour 1 attribution**

La pression la plus élevée est relevée sur Bandol, Le Beausset et Saint-Cyr-sur-Mer.



La pression concerne en particulier :

- Les personnes seules (en lien avec la pénurie de petits logements) : 21,3 demandes pour une attribution

- Les retraités : 32,8 demandes pour une attribution
- Les plus de 60 ans : 26,2 demandes pour une attribution
- Les ménages dépendant d'allocations familiales : 21,7 demandes pour une attribution
- Les chômeurs : 29,5 demandes pour une attribution
- Les personnes en situation de handicap : 22,4 demandes pour une attribution
- Les demandeurs de mutation : 24 demandes pour une attribution
- Les demandeurs pour motif « regroupement familial » : 38 demandes pour une attribution
- Les demandeurs pour motif « raisons économiques » : 23,7 demandes pour une attribution

D'après le diagnostic réalisé par



Le dispositif de gestion partagée de la demande sur la CA Sud Sainte Baume

Pour répondre à l'obligation de se doter d'un système de gestion partagée de la demande locative sociale (art. L441-2-7 alinéa 2 du CCH), la CASSB et les guichets enregistreurs présents au sein de la communauté d'agglomération adhèrent à la déclinaison départementale du système national d'enregistrement (SNE).

Un point sur le Système National d'Enregistrement (SNE)

Le système national d'Enregistrement a été mis en service en 2011 afin de permettre le partage de la connaissance de chaque demande entre les acteurs : bailleurs sociaux et réservataires.

Le GIP SNE (groupement d'intérêt public système national d'enregistrement), créé en 2014 en application de la loi ALUR, gère les systèmes d'informations autour du SNE (SNE/ portail grand public, SNE / portail professionnels, infocentre, data logement, portail web professionnels, portail de cartographie de l'occupation du parc social et site d'informations des professionnels) et les services associés (numérisation des pièces justificatives, envoi de courriers et SMS en masse, assistance des demandeurs à l'utilisation du portail grand public, animation des clubs, communication, formation...).

⇒ **Objectifs :**

- Simplifier les démarches des demandeurs en leur évitant de déposer une demande auprès de chaque bailleur ou réservataire.
- Favoriser une plus grande égalité de traitement puisque l'ensemble des acteurs travaillant à partir du même fichier.

⇒ **Les SNE est interfacé avec des systèmes d'informations de l'Etat (Comdalo, SYPLO et RPLS)** via son Infocentre. Il joue ainsi un rôle clé dans la connaissance de la demande de logement social, sa localisation, ses caractéristiques et son niveau de satisfaction et sa pression à une échelle fine.

⇒ **La loi 3 DS élargit l'accès au SNE aux :**

- Communes réservataires non-guichets d'enregistrement (ne pouvait pas y accéder auparavant)
- EPCI compétents en matière d'habitat comprenant un QPV ;
- Bailleurs, réservataires qui enregistrent des demandes

Le module Internet « gestion partagée » du SNE permet notamment de partager l'ensemble des informations du traitement de la demande souhaitées par les partenaires de la CA Sud Sainte Baume et listées dans les décrets d'application de l'article 97 de la loi ALUR (art. R. 441-2-15 du CCH). Il permet ainsi de partager les informations suivantes :

- ▶ Informations partagées avec les guichets enregistreurs de la CA Sud Sainte Baume ;
- ▶ Informations partagées avec le demandeur, à travers une connexion sécurisée au Portail grand Public.

La saisie des demandes

Les demandes sont saisies dans le SNE selon deux modalités :

- Par le demandeur lui-même, à partir du Portail Grand Public ;
- Par les guichets enregistreurs sur présentation du formulaire de demande (CERFA), d'une pièce d'identité et de l'ensemble des pièces complémentaires, justifiant de la situation du demandeur.

L'attestation comportant le numéro unique doit être transmise au demandeur dans le délai maximal d'un mois à compter du dépôt de sa demande, dans le respect des dispositions des articles L.441-2-1, R 441-2-3 et R 441-2-4 du CCH.

L'accès des guichets au fichier des demandeurs SNE

La CASSB établit la liste des accès et garantit leur effectivité.

La DDETS accorde aussi des droits d'accès en mode « consultation » aux communes qui le souhaitent et qui n'enregistrent pas les demandes. Cet accès permettra aux communes de fournir aux demandeurs des renseignements sur l'instruction de leurs dossiers et les conseiller utilement sur les démarches à faire (mise à jour des informations, fourniture de pièces justificatives...).

En effet, la loi 3Ds relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale promulguée permet à partir de février 2023 d'élargir la liste des ayant-accès au SNE au bénéfice des communes réservataires et des EPCI compétents en matière d'habitat et comprenant un QPV.

La saisie des étapes du traitement de la demande

Le module Internet « gestion partagé » du SNE permet de partager l'ensemble des informations du traitement de la demande souhaitées par les partenaires de la CASSB et listées dans les décrets d'application de l'article 97 de la loi ALUR (art. R. 441-2-15 du CCH) :

- ▶ Demandes d'informations ou de pièces justificatives ;
- ▶ Le cas échéant, la mention du caractère prioritaire de la demande ;
- ▶ Désignation du demandeur, par un réservataire pour une présentation à une CALEOL ;
- ▶ Inscription à l'ordre du jour d'une CALEOL ;
- ▶ Examen par la CALEOL ;
- ▶ Visites de logements proposées au demandeur ;
- ▶ Visites de logements effectuées par le demandeur ;
- ▶ Décision de la CALEOL (en cas d'examen du dossier) ;
- ▶ Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents ;

- ▶ En cas de refus d'attribution par la CALEOL, les motifs du refus ;
- ▶ Eventuel refus du logement par le demandeur et ses motifs
- ▶ La signature du bail après attribution du logement concerné.

Le dispositif comporte la date à laquelle les informations ont été introduites, modifiées ou supprimées, ainsi que l'identification des personnes morales qui sont à l'origine de l'événement et ont introduit l'information sur sa survenance dans le dispositif de gestion partagée.

L'ensemble des guichets enregistreurs des demandes s'engage à alimenter le SNE de l'ensemble de ces informations et à traduire formellement cet engagement dans une convention d'application qui sera validée en CIL au 2^{ème} trimestre 2025.

Le Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs

Les trois niveaux de services d'accueil et d'information

L'organisation du service d'accueil et d'information du demandeur de la CA Sainte Baume répond à plusieurs objectifs :

- ▶ Satisfaire le droit à l'information pour les demandeurs de logement social
- ▶ Apporter efficacité et simplification pour les démarches du demandeur
- ▶ Assurer une équité de traitement et offrir davantage de proximité
- ▶ Intégrer la pédagogie dans l'accompagnement

Le SIAD est organisé autour de 3 niveaux de service assuré par les différents guichets :

- **L'accueil de base : informer le demandeur (niveau 1)**
 - Éclairer le demandeur sur les modalités d'accès au parc locatif social, les dispositifs d'accès, de maintien et le parc existant
 - Informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande
 - Distribuer le Cerfa papier de la demande de logement social et les plaquettes d'information à destination du demandeur
- **L'enregistrement : enregistrer et suivre la demande (niveau 2)**
 - Saisir les demandes de logement social y compris la numérisation des pièces justificatives
 - Modifier et mettre à jour les dossiers des demandeurs
 - Saisir les renouvellements (annuels)
- **L'accueil renforcé : accompagner le demandeur dans ses démarches (niveau 3)**
 - Accompagner individuellement le demandeur à la réalisation de sa demande, pas à pas, pour réaliser sa demande via des entretiens qualitatifs individuels (autant sur la documentation due au grand public que sur la situation de la demande)
 - Le cas échéant :
 - orienter le demandeur vers un accompagnement adapté proposé par un partenaire : unités territoriales sociales (UTS) du Conseil départemental, service des impôts, CAF, numériseur national, CCAS, organismes gestionnaires de logements spécifiques...
 - orienter des personnes ayant des besoins spécifiques vers l'acteur compétent ou vers un accompagnement social ;
 - orienter des ménages dépourvus d'adresse vers les services de domiciliation compétents, en lien avec le schéma de la domiciliation ;

Liste des guichets selon la fonction proposée

Le territoire de la CA Sud Sainte Baume dispose de 6 guichets d'accueil répartis au sein des communes du territoire et qui proposent toutes les 3 fonctions (accueil de base, enregistrement et accueil renforcé) à l'exception de la Commune du Castellet qui n'est pas guichet enregistreur.

Guichets communaux sur la CASSB	Accueil de base	Enregistrement	Accueil renforcé
CCAS de SAINT CYR SUR MER	X	X	X
CCAS de SANARY sur MER	X	X	X
CCAS DE BANDOL	X	X	X
CCAS de la CADIÈRE D'AZUR	X	X	X
CCAS du BEAUSSET	X	X	x
CCAS du CASTELLET	X		X

D'autres guichets accueillent les demandeurs :

- Sur le territoire intercommunal, les Maisons France Service réalisent un accueil de base pour les demandeurs de logements sociaux. Le territoire de la CASSB comprend 2 Maisons Frances Service situées sur les communes de :
 - Bandol
 - Le Beausset
- Les bailleurs sociaux accueillent également les demandeurs en leur proposant un accueil de base ainsi qu'un enregistrement de la demande.
 - Aucun bailleur social ne dispose d'antenne sur le territoire de la CASSB, mais les demandeurs peuvent se diriger soit vers des antennes situées à proximité du territoire intercommunal, soit en les contactant par téléphone.
 - Les bailleurs du territoire sont au nombre de 5 :
 - CDC Habitat social (agence à Toulon et accueil téléphonique)
 - SFHE (agence à Toulon et accueil téléphonique)
 - Logirem-Erilia (agence à Toulon et accueil téléphonique)
 - Logis Familial Varois (agence à Toulon et accueil téléphonique)
 - Var Habitat (agence à La Valette-du-Var et accueil téléphonique)

Synthèse des guichets sur la CASSB selon le niveau d'accueil

Niveau du guichet	Rôle	Qui ?
Guichet de niveau 1 – Accueil de base	<ul style="list-style-type: none"> • Éclairer le demandeur sur les modalités d'accès au parc locatif social, les dispositifs d'accès, de maintien et le parc existant • Informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande • Distribuer le Cerfa papier de la demande de logement social et les 	<ul style="list-style-type: none"> • Communes : Saint-Cyr-Sur-Mer, Sanary-sur-Mer, Bandol, La Cadière d'Azur, Le Beausset, Le Castellet • Maisons France Service de Bandol et du Beausset • Bailleurs sociaux : CDC Habitat, SFHE, Logirem-Erilia, Logis Familial Varois, Var Habitat – Via téléphone

	plaquettes d'information à destination du demandeur	ou en accueil physique en dehors du territoire de la CASSB
Guichet de niveau 2 – Enregistrement et suivi de la demande	<ul style="list-style-type: none"> Saisir les demandes de logement social y compris la numérisation des pièces justificatives Modifier et mettre à jour les dossiers des demandeurs Saisir les renouvellements (annuels) 	<ul style="list-style-type: none"> Action Logement Communes : Saint-Cyr-Sur-Mer, Sanary-sur-Mer, Bandol, La Cadière d'Azur, Le Beausset Bailleurs sociaux : CDC Habitat, SFHE, Logirem-Erilia, Logis Familial Varois, Var Habitat – Via téléphone ou en accueil physique en dehors du territoire de la CASSB Action Logement
Guichet de niveau 3 – Accueil renforcé	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner individuellement le demandeur à la réalisation de sa demande, pas à pas, pour réaliser sa demande via des entretiens qualitatifs individuels orienter le demandeur vers un accompagnement adapté proposé par un partenaire 	<ul style="list-style-type: none"> Communes : Saint-Cyr-Sur-Mer, Sanary-sur-Mer, Bandol, La Cadière d'Azur, Le Beausset, Le Castellet

Les obligations des guichets d'enregistrement

Au niveau régional, la Charte régionale unique relative à la saisie de la demande de logement social sur le SNE a été validée lors du comité de pilotage régional du SNE du 26 novembre 2021. Cette charte réaffirme la volonté commune de la bonne application des règles et lois nationales, sur l'enregistrement, le renouvellement et la radiation des demandes de logements sociaux. La charte comprend :

- Un Guide des bonnes pratiques
- Une Charte de déontologie
- et, en annexe, la Charte du dossier unique

En outre, il existe une convention, identique pour chaque guichet, signée entre la DDETS et chacun des guichets enregistreurs qui définit la mise en œuvre du SNE et les engagements pris par chaque guichet enregistreur. Cette convention précise notamment :

- Que le service enregistreur ne peut pas refuser d'enregistrer une demande pour des motifs tels que : la personne ne réside pas dans la commune, n'y travaille pas ou n'y a pas d'attache familiale. Tout refus pour un motif de ce type constitue une discrimination et peut faire l'objet d'un recours devant les instances judiciaires ;
- Que toutes les modifications, renouvellements et radiations doivent être enregistrées ;
- Que l'organisme attribuant un logement doit mettre à jour les données concernant la situation du demandeur et le logement attribué.

Les conventions établies sont à renouveler tous les ans, par tacite reconduction.

Suite au dépôt de son inscription, chaque demandeur de logement social qui le souhaite peut demander à être reçu individuellement par un agent des lieux d'accueil labélisés afin de faire le point sur sa demande et de vérifier la cohérence de son projet. Les guichets assurant la fonction 2 de « suivi sur rendez-vous » pourront réaliser ces entretiens.

Le délai pour que tout demandeur qui le souhaite soit reçu dans les services de son choix est d'un mois maximum¹, à compter de sa demande.

Le rôle de la CA Sud Sainte Baume

La CA Sud Sainte Baume assurera un rôle d'interface entre tous les acteurs et une fonction support. Elle produira notamment tous les outils communs de communication sur le parcours de la demande, sur l'offre de logement social dans la communauté d'agglomération. Dans le détail, ses missions seront les suivantes :

- ▶ Produire les différents supports d'information délivrée aux demandeurs et les mettre à disposition des lieux d'accueil et d'information ;
- ▶ En lien avec ses partenaires, assurer la formation du personnel des différents guichets en fonction de leur besoin ;
- ▶ Informer régulièrement (chaque année) les guichets d'accueil des éléments de bilan concernant l'état de l'offre et de la demande de logements sociaux sur le territoire (offre de logements, demandes/attributions) ;
- ▶ S'assurer du respect de la convention d'accueil et d'information des demandeurs de logement social ;

Le calendrier de mise en œuvre de ces actions est précisé plus loin dans le document.

¹ L'art. L441-2-8 du code de la construction et de l'habitation précise que "Ce délai ne peut excéder un mois, sauf dans les zones d'urbanisation continue de plus de 50 000 habitants définis à l'article 232 du code général des impôts, où il peut être porté à deux mois"

Le détail de l'information dispensée

Objectifs

La CA Sud Sainte Baume, les communes et tous les partenaires chargés de l'information du public et des locataires s'engagent à délivrer une information harmonisée et détaillée aux demandeurs à la fois sur le parc social et l'offre en logement du territoire ainsi que sur les procédures d'accès au logement social.

L'information développée auprès du demandeur répondra à plusieurs objectifs :

- ▶ Expliquer ses droits trop souvent méconnus ainsi que ses obligations ;
- ▶ Bien informer sur les possibilités de démarches en ligne : enregistrement, renouvellement, suivi de son dossier (via le Portail Grand Public);
- ▶ Délivrer une information qualitative permettant au demandeur d'orienter le plus efficacement possible sa demande au regard de l'offre du territoire ;
- ▶ Expliquer le processus des propositions de logements suivant la vacance, le montant des loyers, les communes ciblées ainsi que les typologies recherchées.
- ▶ Dans un souci de transparence, expliquer ces informations aux demandeurs en insistant sur les conséquences de leurs choix.

Trois niveaux d'informations à délivrer

Les partenaires conviennent que trois niveaux d'informations harmonisés doivent être fournis au public et aux demandeurs, à savoir :

- ▶ **Des informations générales nationales et locales :**
 - Les règles générales d'accès au parc locatif social, les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national, la liste des lieux d'accueil à l'échelle de la CA Sud Sainte Baume et le délai anormalement long dans chaque département ;
- ▶ **Des informations liées à la CA Sud Sainte Baume et au parc de logements locatifs sociaux :**
 - Les caractéristiques du parc social et les délais d'attente estimés selon les secteurs géographiques et les types de logements, les procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements sur le territoire de la CA Sud Sainte Baume et les critères de priorité applicables sur ce territoire ;
- ▶ **Des informations individuelles :**
 - Sur l'état d'avancement du dossier du demandeur.

La logique repose sur la constitution d'un socle commun d'informations localisées et adaptées à la CA Sud Sainte Baume et ses communes. L'oral sera privilégié pour informer les demandeurs sur l'ensemble de ces informations. Pour les informations d'ordre général, les demandeurs pourront être renvoyés vers les sites internet nationaux ou locaux (bailleurs), limitant ainsi les problèmes d'actualisation des différents textes législatifs.

Les informations générales

Catégories d'information	Contenu de l'information
Procédure d'accès au logement social	Les conditions pour accéder à un logement social : plafonds de ressources, droits du demandeur (voies de recours en cas de refus d'enregistrement, ...)
Modalités de dépôt de la demande	Liste des guichets enregistreur, pièces à fournir
Pièces justificatives qui peuvent être exigées	Pièces conditionnant l'enregistrement : (<i>demande CERFA + pièce d'identité</i>) Pièces justificatives complémentaires pour faciliter l'instruction et l'analyse (selon l'arrêté du 22 décembre 2020)
Liste des guichets d'enregistrement de la CA Sud Sainte Baume	Sur le PGP et la liste sera inscrite dans le PPGDID
Délai fixé par le préfet sur le département (réception demandeur)	Délai d'un mois imposé par l'article L441-2-8 du Code de la Construction et de l'Habitation

Les informations propres à la CA Sud Sainte Baume

Information	Contenu
Caractéristiques du parc social de la CA Sud Sainte Baume	Typologie de l'offre (T1, T2, ...), forme de l'habitat (maison, appartement) et offre par commune de la CA Sud Sainte Baume
Le nombre de demandeurs et d'attributions sur la commune demandée	Le nombre de logements, de demandes et d'attributions par typologie, nombre de logements et d'attributions par bailleur par commune et sur l'ensemble des communes
La pression de la demande actuelle sur la commune	En complément, pression de la demande (nombre de demandeurs/Nb attribution) à l'échelle des communes, par typologie et par commune
Procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements sur le territoire	Informers les demandeurs sur les caractéristiques de la CALEOL, des réservataires, ...
Critères de priorité applicables sur ce territoire	Présentation précise du système de cotation de la demande retenu par la CA Sud Sainte Baume, son fonctionnement global)

	Nombre de points, classement du demandeurs
--	--

Les partenaires s'accordent sur l'importance d'apporter des informations précises tout en prenant garde de la rendre la plus accessible et la plus claire possibles pour le public qui vient à la recherche d'informations. Le principe retenu est de s'appuyer sur les sites déjà existants pour les informations dites « institutionnelles » avec un système de renvoi vers la source à mobiliser. La diffusion des informations sur la gestion de la demande doit se faire en s'appuyant sur les sites de la CA Sud Sainte Baume, des communes et de l'ensemble des partenaires.

Exemple d'informations locales et complémentaires apportées par la CA Sud Sainte Baume :

Actuellement, deux informations sont directement accessibles au demandeur potentiel via le Portail Grand Public :

- La répartition des logements locatifs sociaux, des demandes et des attributions par typologie (de T1 à T6 et +) sur une commune
- Le nombre de logements locatifs sociaux et d'attributions sur la commune par organisme
- La liste des guichets référencés pour la commune (physique ou à distance)

Exemple pour la commune du Beausset

Lien vers l'information sur l'offre de logements sociaux sur la commune du Beausset : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/offresParCommune.afficher>

Nombre de logements à Le Beausset

Type de logement	Nombre de logements dans cette commune au 01/01/2022	Nombre de demandes de logement en attente dans cette commune au 31/12/2022	Nombre de logements attribués dans cette commune en 2022
T1	3	34	0
T2	89	133	4
T3	102	79	4
T4	47	66	2
T5	16	6	0
T6	0	0	0
T7	0	0	0
T8	0	0	0
T9 et plus	0	0	0

Intitulé de l'organisme	Nombre de logements dans cette commune au 01/01/2022	Nombre de logements attribués dans cette commune en 2022
Var Habitat	101	4
S.A. LOGIS FAMILIAL VARIOIS	65	3
S.A. ERILIA	43	0
S.A. VILOGIA	34	2
S.A. LOGIREM	14	1

[CONSULTER LA LISTE DES GUICHETS](#)

Lien vers l'information sur les guichets d'accueil des demandeurs sur et à proximité de la commune de Beausset : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/guichetsParCommune.afficher>

Organisme de logement social	Type de guichets	Coordonnées
S.A. ERILIA	Agence	11 RUE NICOLAS APPERT 83000 Toulon 0494936170
S.A. LOGIREM	Point de contact internet	www.logirem.fr
	Accueil téléphonique	0491037236
S.A. LOGIS FAMILIAL VARIOIS	Point de contact internet	relationclients@1001vieshabitat.fr
	Accueil téléphonique	0988821001
	Agence	Avenue de Lattre de Tassigny 83200 Toulon 0988823300
Var Habitat	Point de contact internet	www.varhabitat.com demande-logement@varhabitat.com
	Agence	Avenue Pablo Picasso 83160 La Valette-du-Var 0494615500

Voici la liste des autres guichets disponibles et leurs coordonnées :

Intitulé de l'organisme	Type de guichets	Coordonnées
CCAS du Beausset	Agence	80 Chemin du Rouve Pôle St Exupéry 83330 Le Beausset 0494023925

Les informations individuelles, uniquement au demandeur

(c'est-à-dire une fois la demande enregistrée et le n° unique validé)

Les informations obligatoires	Détail et sources de l'information
Informations contenues dans la demande telles qu'elles ont été enregistrées et, le cas échéant, modifiées par les soins du demandeur ou rectifiées par un intervenant habilité à cet effet eu vu des pièces justificatives fournies par le demandeur	Via l'accès au SNE et son module de gestion partagée

Principales étapes du traitement de sa demande : décision de la CAL, le rang du demandeur, ...	Via l'accès au SNE et son module de gestion partagée
--	--

Ces informations sont disponibles :

- ▶ Sur le portail Grand Public pour le demandeur lui-même
- ▶ Sur le SNE pour une personne ou structure habilitée à la consultation (bailleurs, réservataires, communes)

L'information apportée aux usagers en entretien (uniquement pour les guichets assurant les fonction « enregistrement » et « accueil renforcé »). Lors des entretiens (avec ou sans rendez-vous) aux lieux d'accueil labélisés, pour tout usager de toute commune, l'agent d'accueil sera en mesure de :

- ▶ Renseigner sur la totalité de sa demande de logement social ;
- ▶ Informer l'usager des critères de priorités applicables sur la CASSB ;
- ▶ Orienter vers un logement adapté à ses besoins ;
- ▶ Informer l'usager du délai d'attente moyen de sa demande au regard du logement demandé ;
- ▶ Conseiller sur ses meilleures chances d'obtenir un logement : liens avec les réservataires, optimisation de sa demande ;
- ▶ Informer l'usager du suivi de son dossier ;
- ▶ Informer l'usager de ses droits et obligations.

Les différents supports d'information

Les partenaires de la CA Sud Sainte Baume s'accordent sur l'importance de diffuser un discours commun, homogène et de qualité aux demandeurs de logement social, concernant l'ensemble des informations exigées. Pour ce faire, il sera mis en place :

Support de communication	Détail des informations
Portail Grand Public (outil national) www.demande-logement-social.gouv.fr	<ul style="list-style-type: none"> • Information générale sur la demande + situation de la demande à la commune • Information individuelle (espace personnel du demandeur)
Site de la préfecture du Var https://www.var.gouv.fr/Actions-de-l-Etat/Amenagement-du-territoire-construction-logement/Habitat-logement/Demande-d-agrement-pour-les-organismes-agissant-en-faveur-du-logement-des-personnes-defavorisees/Logement-social-HLM	<ul style="list-style-type: none"> • Information générale sur la gestion de la demande
Site Internet de la CA Sud Sainte Baume https://www.agglo-sudsaintebaume.fr/	<ul style="list-style-type: none"> • Renvoie sur les sites nationaux • Liste les guichets selon leur niveau de fonction • La page internet dédiée à la demande de logement social sur le site de la CASSB sera créée au 3^{ème} trimestre 2024.
Plaquette d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Ces plaquettes sont éditées par la CASSB pour les personnes n'ayant pas d'accès facilité à Internet, et permettent de synthétiser les informations clefs. • Elles seront mises à disposition des agents d'accueil au 2^{ème} trimestre 2025 dans tous les lieux d'accueils du territoire : communes, points d'accueil des services publics et auprès de tous les partenaires qui le souhaitent. <p><i>Nb : des modèles de plaquette existent au niveau national</i></p>
Lieux labélisés dans le SIAD	<ul style="list-style-type: none"> • Information générale sur les conditions d'accès au parc social et les procédures à suivre. • Information sur la situation individuelle des demandes via le SNE (pression de la demande) • Plaquette intercommunale • Possibilité d'un rendez-vous individuel pour une information plus détaillée

La CA Sud Sainte Baume se chargera de la production des données alimentant les différents supports locaux (sites et plaquette) et assurera la formation, chaque année à partir de 2025, des agents en charge de l'accueil en lien avec les services de l'Etat (DDETS, préfecture, ...) ou de l'ADIL en fonction des besoins et des sujets.

Le système de cotation de la demande en logement social

Objectifs

Le système de cotation est un outil d'aide à la décision : il doit aider les bailleurs sociaux et les réservataires à ordonnancer la demande pour repérer les ménages les plus prioritaires en vue de remplir les objectifs d'accueil des ménages prioritaires inscrits dans la CIA.

La cotation a pour objectif :

- De définir les différents niveaux de priorité sur le territoire, en cohérence avec les critères de priorité du CCH et répondant aux enjeux du territoire ;
- D'apporter de la transparence dans le processus d'attribution en rendant lisible les critères de priorité du territoire ;
- De mieux informer les commissions d'attribution pour l'exercice de leur responsabilité d'attribution ;
- De faciliter la justification des décisions aux demandeurs et d'objectiver les choix.
- A noter que la cotation est un dispositif non coercitif, les Commissions d'Attribution restent souveraines dans leurs décisions

Ce système ne constitue pas un outil d'attribution, il ne se substitue pas au travail de rapprochement de l'offre et de la demande réalisé par les bailleurs et réservataires ni à l'instruction de la demande.

Au final, les CALEOL des bailleurs sociaux restent souveraines dans leurs choix.



Le système de cotation adopté en CIL du 4 avril 2024

Comme le permet la réglementation, le système de cotation utilise trois types de critères :

- ▶ Les critères obligatoires du CCH ;
 - ▶ Les critères facultatifs retenus par la CASSB ;
 - ▶ Les critères locaux propres à la CASSB
- Au total, on retrouve 35 critères repris dans le module SNE (17 critères obligatoires et 18 facultatifs)*

Les critères obligatoires

Hors DALO, il a été décidé de distinguer 3 niveaux de priorités parmi les critères obligatoires :

Critères obligatoires	points
-----------------------	--------

1	DALO	100
2	Ménages sous le 1 ^{er} quartile	40
3	Situation de handicap	40
4	A vécu une période de chômage de longue durée	20
5	Appartement de coordination thérapeutique	40
6	Logement indigne	40
7	Logement non décent avec au moins un mineur	40
8	Sur occupation avec au moins un mineur	30
9	Menacés d'expulsion sans relogement	40
10	Dépourvues de logement et d'hébergement	40
11	Hébergés temporairement dans un établissement	30
12	Hébergés par un tiers	40
13	Violences au sein du couple	40
14	victimes de viol / agression	40
15	Engagé dans le parcours de sortie de prostitution	40
16	Victime de traites des êtres humains de proxénétisme	40
17	Mineurs émancipés ou majeurs (< 21 ans) pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance (ASE)	30
Total bloc critères obligatoires		690

Les critères facultatifs

14 critères facultatifs ont été retenus :

	Critères facultatifs	Points
18	Ancienneté de la demande	0 à 48*
19	Travailleur pauvre	40
20	Taux d'effort trop élevé	30
21	Travaille sur l'EPCI	40
22	Habite sur la commune	40
23	Assistant familial ou maternel à son domicile	20
24	Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	40
25	Parent en divorce/séparation	30
26	Naissance attendue dans un logement trop petit	20
27	Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	30
28	Agé de moins de 30 ans	40
29	Personne de plus 60 ans	40
30	Mutation HLM	40
31	Personne âgée en difficulté financière dans un logement trop grand	30
Total critères facultatifs		440 à 488

**Barème de calcul de points pour ancienneté : à partir de 3 ans, 1 point tous les 2 mois plafonné à 48 points (8 ans) le maximum de points est acquis à partir de 11 ans d'ancienneté.*

Il est retenu de pénaliser les demandeurs ayant refusé des propositions correspondant aux besoins sans justifier les raisons de ce refus pour ne pas alourdir la charge des guichets.

La CALEOL est collégalement décisionnaire de la nature abusive/légitime du refus. Si le refus a lieu durant une CALEOL, celle-ci prend la décision d'appliquer les points négatifs. Si le refus a lieu après une CALEOL, la CALEOL suivante doit se prononcer.

	Critères de points négatifs	Points
35	Refus non justifié d'une proposition de logement par le demandeur	-19

Les critères de priorité locale

Par ailleurs, afin de faire figurer les ménages reconnus prioritaires définis dans le cadre de la CIA, le système de cotation prévoit de les intégrer dans le cadre d'un critère local. Ces critères locaux devront être rajoutés manuellement dans le SNE.

	Critères de priorité locale	Points
32	Travailleurs essentiels	30
33	Demandeur ayant contacté un guichet enregistreur de la CA Sud-Sainte-Baume	20
34	Demandeur labellisé prioritaire par la commission cas complexe	50
Total bloc critères de priorité locale		100

Précisions concernant les critères :

- « **Demandeur ayant contacté un guichet enregistreur de la CA Sud Sainte Baume** » qui est inscrit comme critère « expérimental » et ne concerne que les guichets enregistreurs « commune ».
 - Ce critère a été inséré dans la cotation à partir du constat que les demandes formulées sur le guichet grand public (démarche autonome en ligne) ne sont pas systématiquement connues des services sociaux communaux et élus en charge des questions sociales localement.
 - De plus, le fait de valoriser le rapprochement du foyer demandeur du guichet enregistreur peut permettre dans un premier temps, de rendre visible des situations nécessitant d'autres formes d'accompagnements (administratif et budgétaire, insertion par l'emploi, la santé...) et de bénéficier d'une orientation et prise en charge adaptées. En outre, le rapprochement du foyer demandeur du guichet enregistreur permet de préciser l'acte de la demande et l'évaluation de l'urgence par les services et élus concernés.
 - L'examen du maintien ou non de ce critère sera réalisé lors de l'évaluation du dispositif de cotation, qui sera mis en œuvre après une période d'utilisation suffisante pour garantir des retours pertinents (6 mois à un an).
 - Enfin, les guichets s'engagent à traiter la demande de tout demandeur qui contacte les guichets, et de lui attribuer les points, même si le demandeur ne possède pas d'attache avec la commune
- « **Travailleurs essentiels** », la liste des professions concernée s'appuie sur la liste nationale des professions jugées « essentielle » et non télétravaillables, qui a été adaptée aux besoins du territoire. Les membres de la CIL ont établi la liste suivante des « travailleurs essentiels »

- Agent hospitalier
- Aide à domicile
- Aide-soignant
- Ambulancier
- Boulanger
- Buraliste
- Caissier, vendeur, commerces essentiels
- Cuisinier
- Dentiste
- Eboueur
- Employé ouvrier alimentaire
- Force de l'ordre
- Infirmier hospitalier
- Livreur
- Nettoyeur
- Ouvriers agricoles
- Ouvrier industrie essentielle
- Personnel funéraire
- Personnel transport public
- Pompier
- Routier
- Sage-femme
- Surveillant de prison
- Technicien essentiel
- Travailleurs du tourisme

Les pièces justificatives demandées

Trois temps sont à distinguer :

- Lors du dépôt de la demande : l'ensemble des pièces justifiant de la situation du demandeur ne sont pas nécessaires pour obtenir le numéro unique, seulement les pièces justificatives obligatoires (carte d'identité ou titre de séjour en cours de validité).
- Pour l'instruction des demandes, l'ensemble des pièces sera demandé pour justifier de la situation des demandeurs : notamment justificatifs de revenus et de ressources
- Pour la cotation de la demande, l'option retenue est de conditionner l'octroi de points aux informations du CERFA, seulement si les pièces justificatives sont présentes au sein du dossier unique du demandeur. Cette option devra faire l'objet d'une explication claire auprès des demandeurs pour les inciter à transmettre au plus tôt les justificatifs de leur situation.

Pour consulter la liste des pièces justificatives, consulter le document « Note explicative des critères du module de cotation du SNE à destination des EPCI/EPT » édité par les Ministères de la Transition Ecologique et de la Cohésion des Territoires – à retrouver en annexe.

Les éléments de communication à fournir aux demandeurs

La Loi Elan, dans son article 111, précise que : « Le public et les demandeurs de logement social reçoivent une information appropriée sur le système mis en place dans le cadre du service d'accueil et d'information. ».

Les éléments d'information fournis aux demandeurs sont les suivants :

- ▶ Les critères et leur pondération ;
- ▶ Le positionnement de la demande (par rapport aux autres demandes de même type) ;
- ▶ Le délai d'attente de référence pour le produit demandé ;
- ▶ Les effets d'un refus ;
- ▶ Le caractère prioritaire de la demande (au sens du L.441 du CCH), sous réserve de vérification de la situation au moment de l'instruction de la demande.

Le processus d'attribution du logement

L'octroi des points se fait sur la base des informations contenues dans le formulaire de demande (CERFA). On distingue deux types de données :

- ▶ Des données réputées fiables : ancienneté, lieu de résidence, âge du demandeur ;
- ▶ Autres données déclaratives, souvent « corrigées » au moment de l'instruction.

La cotation s'applique en continu, une première fois lors de l'enregistrement de la demande, et ensuite à chaque modification lors de l'instruction de cette demande en vue d'un passage en CALEOL. A ce titre, la « note » obtenue par le demandeur est susceptible d'évoluer entre ces étapes.



A ce titre, la bonne compréhension par le demandeur de l'intérêt de justifier sa situation au plus tôt dans le processus doit favoriser la stabilisation de la cotation le plus tôt possible et ainsi sécuriser le processus de recherche de candidat.

Le suivi et l'évaluation du système de cotation

Le caractère expérimental de la cotation rend indispensable une évaluation de ce système de cotation tout au long des 6 années du PPGDID. Elle sera réalisée à 3 niveaux :

- ▶ **L'atteinte des objectifs d'accueil de la CIA** : la finalité du système de cotation étant d'aider les acteurs à atteindre les objectifs d'accueil définis dans le cadre de la CIA, les bilans établis chaque année dans ce cadre permettront de vérifier si ce but est atteint ;
- ▶ **La pertinence des critères et des pondérations** : les critères retenus font-ils ressortir les ménages les plus prioritaires, certains profils échappent-ils au système ? au contraire certains profils qui ressortent sont-ils considérés comme moins prioritaires ? Ces éléments qualitatifs devront faire l'objet d'un partage d'expérience des bailleurs sociaux et des réservataires dans le cadre des instances de la CIA (comité technique) ;
- ▶ **La fluidité du fonctionnement du système** : il est attendu que, du fait de la pression de la demande, le système de cotation de la demande ne constitue pas un dispositif contribuant à alourdir le processus d'attribution et surtout à le ralentir. L'évaluation de cet aspect est essentielle, elle porte également sur des éléments qualitatifs et sera réalisée périodiquement sur la base d'un partage d'expérience des bailleurs sociaux et des réservataires dans le cadre des instances de la CIA (comité technique).

L'évaluation du système de cotation :

- ▶ Une évaluation du système de cotation sera réalisée mi-2025 après son entrée en vigueur
- ▶ Une seconde évaluation sera réalisée à mi-parcours et en fin de plan.

Les actions à conduire dans le cadre de la mise en œuvre du PPGDID

Pour la mise en œuvre du SIAD

Action 1 – Elaborer une convention réglementaire d'application du service d'information et d'accueil

Les rôles, missions et suivi de chaque partenaire du service d'information et d'accueil seront précisés et décrits dans la convention réglementaire d'application du service d'information et d'accueil qui devrait être adoptée au 2^{ème} trimestre 2025 : elle reprendra les rôles et missions décrits plus haut en les précisant pour chaque partenaire.

Action 2 – Mettre en place et animer un réseau et former les agents d'accueil

Des temps d'échanges périodiques seront organisés auxquels seront associées toutes les personnes travaillant dans les guichets d'accueil ou amenées à être en relation avec les demandeurs. L'objectif est de mieux former les agents de la CA Sud Sainte Baume et d'approfondir leurs connaissances sur l'offre dans le parc locatif social et plus précisément sur le formulaire de la demande, les motifs de la demande, la cotation de la demande ainsi que toutes formations techniques liées à la prise en main de l'outil par les agents. Ces temps de formation en format « atelier » auront lieu chaque année, à partir de 2025.

En lien avec les services ressources humaines des différentes communes (Services Logement et CCAS), Direction Habitat et Cohésion Sociale de la CA Sud Sainte Baume, avec l'appui de la DDETS, de l'ADIL. Il sera éventuellement pertinent d'organiser des formations à destination des communes afin de renforcer les habitudes de travail en commun et de faire bénéficier d'un socle de compétence équivalent entre les différents agents.

Le contenu de cette formation portera sur :

- Les outils techniques utilisés par les agents notamment le SNE et sypl0 ;
- La présentation du cadre réglementaire ;
- Le contexte local de la demande de logement social ;
- L'offre de logements au sein du territoire ;
- Les renseignements obligatoires à fournir à tout demandeur de logement social, notamment ses droits et ses obligations ;
- Les procédures à suivre, la nécessité de bien renseigner tous les éléments permettant d'apporter une réponse adaptée au demandeur ;
- La déontologie et la charte de confidentialité...

Action 3 – Assurer aux communes un accès au SNE et suivre l'activité de l'ensemble des guichets d'accueil afin d'évaluer et de réorienter à mi-parcours si besoin.

Il s'agit d'assurer un accès des communes de la CA Sud Sainte Baume au Système National d'Enregistrement (SNE) de la demande de logement social et d'accompagner les communes à devenir des lieux d'enregistrement de demande de logements sociaux.

La CA Sud Sainte Baume assurera le suivi du SIAD, via un référentiel d'activité, à intégrer dans la convention d'application du service d'information et d'accueil. L'évaluation quantitative sera réalisée chaque année. Une évaluation qualitative sera menée à mi-parcours. Sur cette base, les différents acteurs pourront pérenniser ou modifier, en accord avec la CA Sud Sainte Baume, leur inscription dans l'un des niveaux de service.

Action 4 – Produire la plaquette intercommunale d'information

Afin d'harmoniser les premières informations à dispenser aux demandeurs, la CA Sud Sainte Baume réalisera au 2^{ème} trimestre 2025 une plaquette d'information qui sera délivrée, sous format dématérialisé, dans l'ensemble des lieux participants au SIAD. L'objectif est d'amplifier le partage d'informations entre les acteurs multiples. Pour réaliser la plaquette, la CASSB peut s'appuyer sur des exemples d'autres EPCI.

Elle sera également disponible sur le site internet de la CA Sud Sainte Baume. Par ailleurs, les sites internet des bailleurs, communes, réservataires pourront renvoyer vers la page internet dédiée de la CA Sud Sainte Baume.

Pour la mise en œuvre de la gestion partagée de la demande

Action 5 – Elaborer une convention réglementaire d'application de la gestion partagée de la demande

Les rôles, missions et suivi de chaque partenaire seront précisés et décrits dans la convention réglementaire d'application de la gestion partagée de la demande qui devrait être adoptée au 2^{ème} trimestre 2025 : elle reprendra les rôles et missions décrits plus haut :

- Liste des informations à partager ;
- Règles de saisie et d'actualisation de ces informations ;
- Rôle et habilitation de chaque partenaire dans la cotation de la demande.

Une fois le module de cotation du SNE en place, ce sera la Commission de Coordination, créée dans le cadre de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) qui sera chargée de piloter le dispositif de gestion partagée et de suivre les attributions réalisées.

Action 6 – Mettre en application le système de cotation et évaluer son impact, modification si besoin.

La CA Sud Sainte baume procédera au paramétrage des critères de cotation dans le SNE pour expérimenter l'utilisation de la cotation en fin d'année 2024.

La CA Sud Sainte Baume et ses partenaires réaliseront une évaluation qualitative qui sera menée en septembre 2025. Sur cette base, les différents acteurs pourront pérenniser ou modifier le système de cotation, en accord avec la CA Sud Sainte Baume et en concertation avec le cadre régional fixé par les services de l'Etat, les EPCI de PACA et l'AR-HLM. L'évaluation devra principalement porter sur deux aspects :

- L'atteinte des objectifs en matière d'accueil des ménages prioritaires (évaluation quantitative)
- L'impact sur le fonctionnement du process d'attribution (évaluation qualitative) : impact sur la charge de travail des chargés d'attribution, rôle d'aide à la décision pour les bailleurs et les réservataires, compréhension et acceptation par les demandeurs, impact sur la rapidité du process d'attribution...

Une nouvelle évaluation du système de cotation sera réalisée à mi-parcours (2027) et à échéance du PPGDID.

Pour l'évaluation du PPGDID

Le présent document doit faire l'objet d'une évaluation au bout de 3 ans. L'évaluation du PPGDID sera réalisée en 2027.

Tableaux récapitulatifs des actions

<i>Axes du PPGDID</i>	<i>Actions</i>	<i>Qui</i>	<i>Acteur Pilote</i>	<i>Quand</i>
A. Le service d'information et d'accueil du demandeur	Action 1: Elaborer une convention réglementaire d'application du Service d'Information et d'Accueil	Ensemble des partenaires	CASSB	Validation en CIL au 2 ^{ème} trimestre 2025
	Action 2 : Mettre en place, animer un réseau et former les agents d'accueil	CA Sud Sainte Baume, communes, Bailleurs sociaux, DDETS	CASSB	Formation-atelier agents du SIAD : chaque année à partir de 2025
	Action 3 - Suivre l'activité de l'ensemble des guichets d'accueil afin d'évaluer et de réorienter à mi-parcours si besoin.	CA Sud Sainte Baume et ensemble des guichets inscrits dans le SIAD	CASSB	Bilan annuel Evaluation à mi-parcours et à échéance du PPGDID
	Action 4: Produire les supports d'informations <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une plaquette commune sur le logement social à l'échelle intercommunale qui sera disponible en version papier dans les guichets d'enregistrement ainsi que sur le site internet de la CA Sud Sainte Baume 	CA Sud Sainte Baume, Communes, Bailleurs sociaux	CASSB	Plaquette : 2 ^{ème} trimestre 2025 Création de la page internet sur le site de la CASSB : d'ici fin 2024

	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place sur le site internet de la CA Sud Sainte Baume une section dédiée au logement social et à l'information du demandeur • Mettre en place sur le site internet des communes et des bailleurs un lien de redirection vers la section dédiée au logement social du site internet de la CA Sud Sainte Baume 			Actualisation régulière si nécessaire
<i>B. La gestion partagée de la demande</i>	Action 5 : Elaborer une convention réglementaire d'application de la gestion partagée de la demande	Bailleurs sociaux, réservataires	CASSB	Validation en CIL au 2 ^{ème} trimestre 2025
	Action 6 – Procéder à l'évaluation du système de cotation et modification si besoin.	CA Sud Sainte Baume et ensemble des guichets inscrits dans le SIAD	CASSB	- Septembre 2025 - mi-parcours fin de plan
<i>C. Evaluation du PPGDID</i>	Action 7 – Evaluation du PPGDID	Membres de la CIL	CASSB	2027