

Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGDLSID)

Communauté d'Agglomération Montargoise et Rives du Loing

Novembre 2023



SOMMAIRE

Introduction.....	4
Article 1 - Le cadre réglementaire et les objectifs poursuivis	4
Article 2 - Les partenaires associés	5
Article 3 - Le calendrier d'élaboration et l'adoption des documents cadre de la réforme des attributions par l'AME.....	6
Article 4 - Le champ d'application du Plan Partenarial	7
Article 5 - La durée du Plan Partenarial	7
Article 6 - L'articulation avec les orientations stratégiques de la Convention Intercommunale d'Attribution	7
I - Les caractéristiques du parc social et de la demande sur la Communauté d'Agglomération Montargoise et Rives du Loing	9
Un territoire attractif mais rencontrant des difficultés marquées en comparaison au reste du département	9
Caractéristiques générales du parc social.....	14
Les caractéristiques de la demande et des attributions de logements sociaux	18
Le fonctionnement des lieux d'accueil et les pratiques en matière de gestion de la demande de logement social à structurer	31
II - Les mesures en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement du demandeur sur le territoire	32
Article 7 : Service d'information et d'accueil du demandeur.....	33
Article 8 : Accueil et information du demandeur	39
Article 9 : Les modalités d'enregistrement de la demande	44
III - Les mesures en matière de gestion partagée de la demande.....	46
Article 10 : Mesures portant sur la gestion partagée de la demande	46
Article 11 Traitement des demandes de ménages en difficulté sociale et économique ..	49
Article 12 : La gestion des demandeurs de mutation	53
IV - Les dispositifs spécifiques de la gestion partagée de la demande	55
Article 13 : La cotation de la demande.....	55
Article 14 : La gestion en flux	63
V - Les mesures en matière de suivi du Plan	64
Article 15 : Pilotage, suivi et évaluation.....	64
Article 16 : Les modalités financières de mise en œuvre et suivi du PPGDLSID	65
Synthèse du plan d'action	66



Glossaire 68

Annexes 70

Annexe 1 : coordonnées des lieux d'accueil de niveau 2 et 3..... 70

Introduction

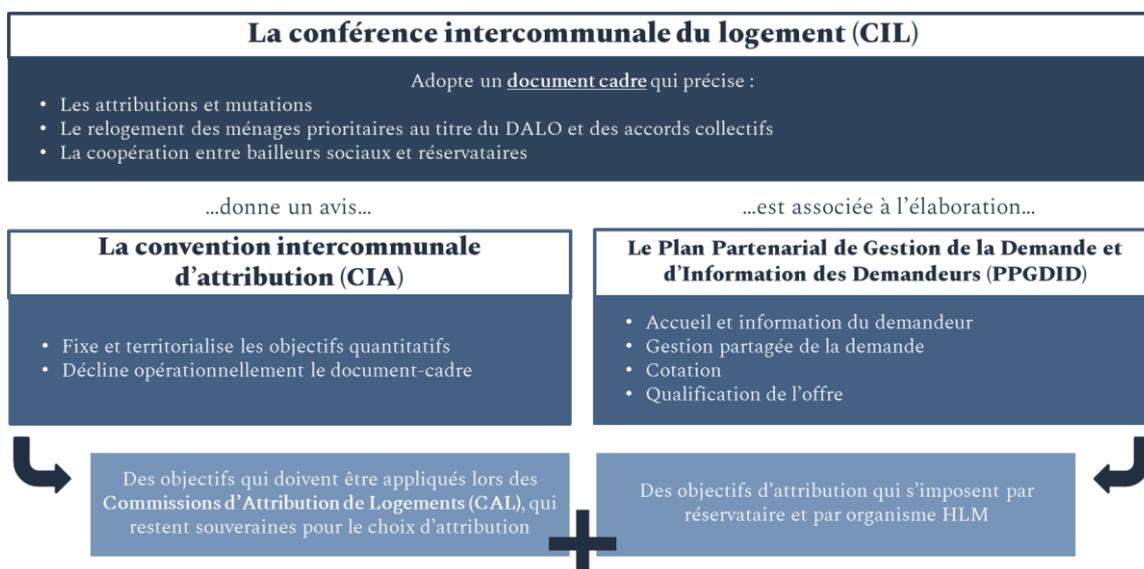
Article 1 - Le cadre réglementaire et les objectifs poursuivis

L'article L.441-1-5 du Code de la Construction et de l'Habitation créé par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR) instaure le cadre d'une **politique intercommunale des attributions** et crée un droit à l'information pour le demandeur de logement social, dont la mise en œuvre passe par l'élaboration d'un Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des demandeurs (PPGDLSID). Le décret n° 2015-524 du 12 mai 2015 précise le contenu, les modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du PPGDLSID. La loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté conforte ces dispositions. La loi Elan du 23 novembre 2018 rend obligatoire l'établissement d'un système de cotation de la demande au sein de ce plan.

L'article 97 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR) prévoit que tout établissement public de coopération intercommunale (EPCI) doté d'un programme local de l'habitat (PLH) a l'obligation d'élaborer un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs. Ce plan définit les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes et à satisfaire le droit à l'information, en fonction des besoins en logement social et du contexte local.

Ce document s'inscrit plus largement dans le cadre de la réforme de la gestion des demandes et des attributions de logement social qui a pour objectif de :

- Donner au demandeur **davantage de transparence** sur les procédures d'accès au logement et le rendre plus actif de ses démarches ;
- **Accroître la lisibilité** du parcours du demandeur ; **Développer l'efficacité** dans le traitement des demandes en favorisant la mutualisation des informations ;
- **Accentuer l'équité** dans le système d'attribution des logements.



En fonction des besoins et des circonstances locales, ce plan doit définir les orientations retenues par l'EPCI concernant :

- D'une part, **la mise en œuvre d'un dispositif de gestion partagée de la demande**, afin de permettre un traitement plus efficace et plus transparent des demandes de logements sur le territoire intercommunal ;
- D'autre part, **les modalités locales mises en place pour répondre aux obligations d'information renforcées** prescrites par la loi.

Destiné à être rendu public, le plan se veut être un outil opérationnel. Ainsi il décrit, entre autres, les modalités d'organisation mises concrètement en place sur le territoire, permettant de répondre aux besoins d'information des demandeurs de logement social. Il arrête également les fonctionnalités assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande.

La Communauté d'Agglomération Montargoise et Rives du Loing (AME) s'est engagée dans l'élaboration de son PPGDIDLSID en concertation avec ses partenaires listés ci-après afin de répondre aux objectifs fixés par la loi et de favoriser l'ensemble des mesures permettant de renforcer l'information du demandeur et d'améliorer les réponses apportées à celui-ci. Le présent document répond à l'ensemble des éléments demandés par le législateur.

Le PPGDLSID est élaboré, en y associant les communes membres des EPCI, ainsi que tous les acteurs du logement social présents sur le territoire, et ce conformément à l'article 2 du décret no 2015-524 du 12 mai 2015 complété par le décret n°2019-1378 du 17 décembre 2019 relatif à la cotation de la demande de logement social.

Article 2 - Les partenaires associés

Le présent document a été élaboré de manière partenariale par l'AME en associant :

- L'ensemble des communes de l'AME, et en particulier celles réservataires de logements au sein du parc locatif de l'agglomération montargoise ;
- Les organismes HLM présents sur le territoire et membres de la CIL :
 - Valloire Habitat
 - LogemLoiret
 - 3F Centre Loire
 - France Loire
- La Préfète du département du Loiret
- Action Logement Services
- L'Union Sociale pour l'Habitat Centre (USH Centre)
- L'AFIDEM, association de gestion des fichiers de la demande en région Centre Val de Loire
- Le Conseil Départemental du Loiret

- Les associations membres de la CIL :
 - ADIL du Loiret (Association Départementale d'Information pour le Logement)
 - AIDAPHI
 - IMANIS
 - COALLIA
 - ADOMA
 - Croix Rouge Française
 - Mission Locale de Montargis
 - Formation Accueil Promotion
 - Fédération CNL du Loiret
 - L'ORPADAM-CLIC (Office des Personnes Agées - Centre Local d'Information et de Coordination)
 - UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)

Les partenaires ont été associés à l'élaboration du Plan Partenarial à travers des temps de travail collaboratifs qui ont permis de définir et de consolider les éléments de diagnostic, les orientations et le programme d'actions du présent document.

Un atelier partenarial sur l'élaboration du PPGDLSID a été réalisé avec les partenaires le 21 septembre 2023.

Article 3 - Le calendrier d'élaboration et l'adoption des documents cadre de la réforme des attributions par l'AME

L'AME a engagé les travaux relatifs à la réforme de la demande et des attributions sur son territoire dès 2016.

Par délibération du 25 juin 2015, le Conseil Communautaire a engagé l'installation de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL), instance de gouvernance partenariale des attributions et de la gestion des demandes à l'échelle intercommunale. La composition et le fonctionnement de celle-ci a été arrêtée le 12 mai 2016.

Par la suite, le Conseil Communautaire a validé la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) le 19 décembre 2019, effective pour une durée de 6 ans.

Dans la poursuite de ces travaux relatifs à la réforme des attributions, par délibération du 17 février 2021, le Conseil Communautaire a délibéré favorablement afin qu'une procédure d'élaboration du PPGDLSID soit engagée.

Le Conseil Communautaire a délibéré le 09/02/2021 adoptant l'arrêt de projet de PPGDLSID.

Le document a été transmis pour avis dans un délai de 2 mois à l'ensemble des communes et à l'Etat. La CIL a émis un avis favorable sur le projet de PPGDLSID le 17/11/2023.

Le PPGDLSID a été adopté de manière définitive par l'AME lors du Conseil Communautaire le 05/12/2023.

Article 4 - Le champ d'application du Plan Partenarial

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs s'applique sur l'ensemble des communes de l'AME.

L'ensemble des demandes de logement social inscrites dans le Système National d'Enregistrement (SNE) sont concernées par le Plan Partenarial, dont les demandes des ménages prioritaires.

Le Plan Partenarial s'applique à l'ensemble des dispositifs et instances d'attribution du territoire.

Article 5 - La durée du Plan Partenarial

Les dispositions du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs s'appliquent à compter de son adoption par l'AME et pour une durée de six ans, conformément à l'article R.441-2-13 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Une fois par an, après l'avis de la CIL, un bilan de la mise en œuvre du PPGDLSID sera soumis à la délibération de l'AME.

Après l'entrée en vigueur du PPGDLSID, un bilan triennal de sa mise en œuvre réalisé par l'AME, sera adressé pour avis au représentant de l'État et à la CIL.

Au vu de ce bilan, le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des demandeurs pourra être révisé.

Six mois avant la fin du plan Partenarial, une évaluation conduite par l'AME, sera transmise au représentant de l'État et rendue publique.

Article 6 - L'articulation avec les orientations stratégiques de la Convention Intercommunale d'Attribution

La Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) est le cadre de gouvernance locale de la politique en matière d'attribution de logements sociaux. Cette instance partenariale coordonne la concertation et conduit les projets développés par l'AME en partenariat avec les communes membres et l'ensemble des partenaires du logement.

La CIL est le lieu de concertation, d'élaboration puis de mise en œuvre et de suivi des documents stratégiques prévus par la loi sur les politiques d'attributions de logement social, de gestion de la demande et d'information du demandeur. Conformément à la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), à la loi Égalité et Citoyenneté et à la loi ELAN, la CIL est chargée d'élaborer, de mettre en œuvre et d'évaluer la convention intercommunale d'attributions.

A travers le document-cadre de la Conférence Intercommunale du Logement et la Convention Intercommunale d'attribution, l'AME s'engage pour atteindre les objectifs d'équilibre territorial et d'équité dans le traitement de la demande. Les orientations stratégiques définies dans ce cadre portent sur :

- La contribution à un meilleur équilibre du parc social via les attributions ;
- Le développement des réponses adaptées aux demandeurs les plus modestes et aux publics prioritaires ;
- Le suivi et l'évolution de la politique intercommunale du logement ;

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs s'inscrit en cohérence avec ces orientations.

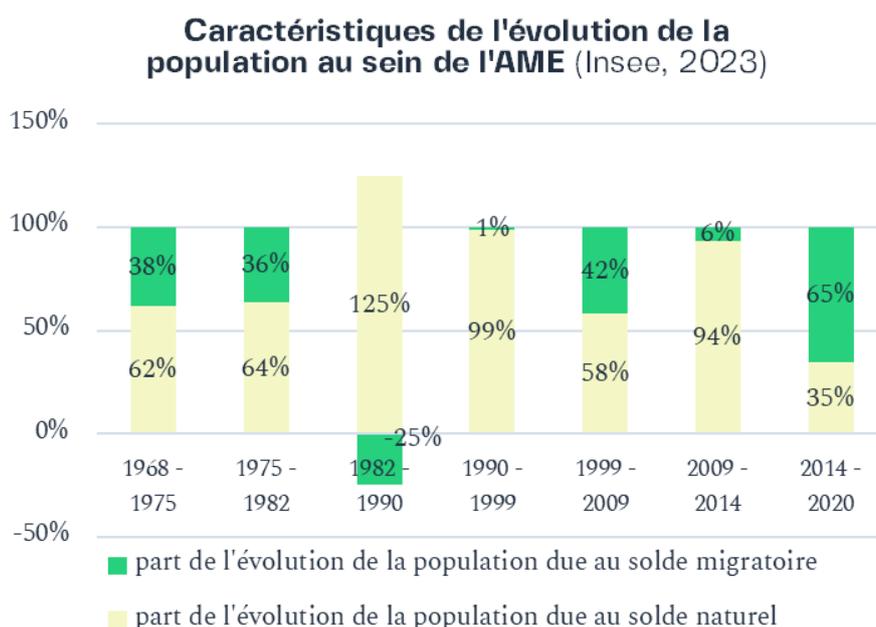
I - Les caractéristiques du parc social et de la demande sur la Communauté d'Agglomération Montargoise et Rives du Loing

Un territoire attractif mais rencontrant des difficultés marquées en comparaison au reste du département

a) Evolution de la population et des ménages : un territoire attractif

En 2020, l'AME comptait 62 408 habitants réparti au sein des 15 communes de l'EPCI. Le territoire a connu **une augmentation continue du nombre d'habitant depuis plusieurs décennies : + 28 % entre 1968 et 2020**. A titre de comparaison et sur la même période, le département n'a connu qu'une augmentation de 10 %. Ce rythme de croissance s'est atténué au cours de la période récente (+ 2% d'habitants entre 2014 et 2020), mais l'AME reste un territoire attractif au regard des tendances observées sur le département du Loiret, qui a perdu 1 % de sa population sur la même période.

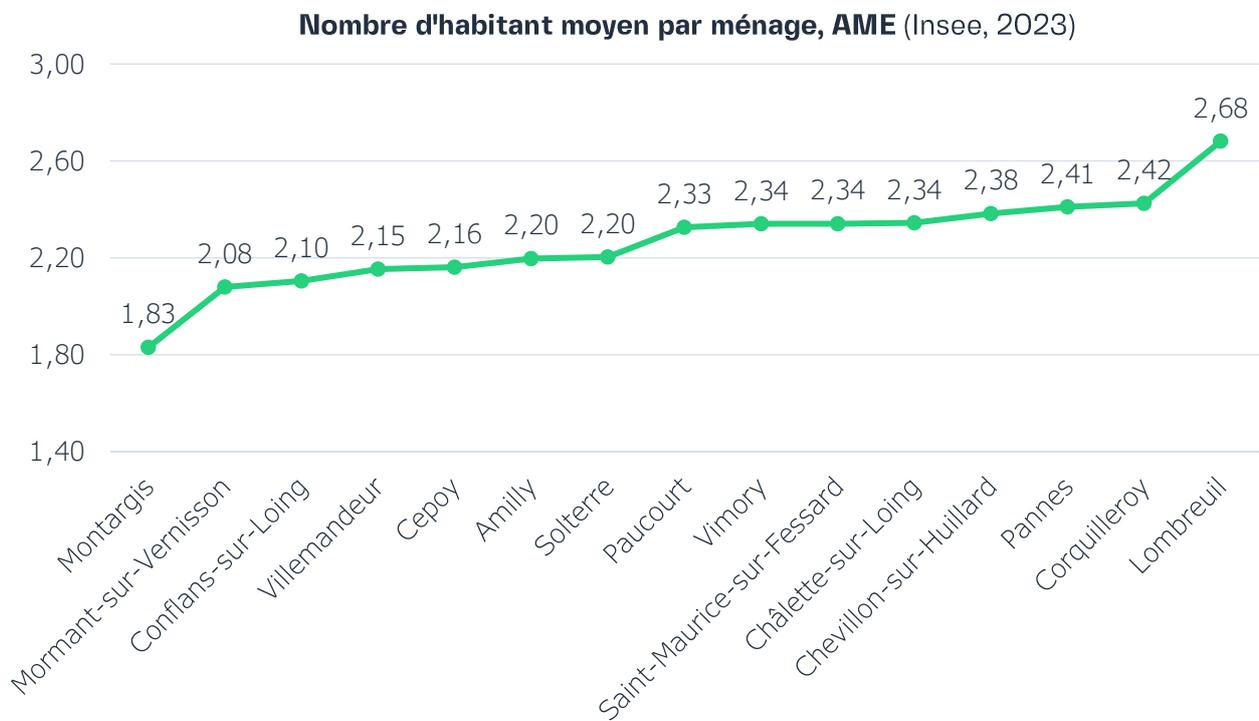
Enfin, si l'évolution globale du nombre d'habitant est positive sur l'AME, des distinctions s'observent entre les communes. Parmi les quatre communes les plus peuplées, trois connaissent une évolution positive depuis 2014 : Amilly (+ 5 %), Châlette-sur-Loing (+ 1 %) et Montargis (+ 5 %), cette dernière connaissant un regain d'attractivité dans la mesure où le nombre d'habitant avait jusqu'alors continuellement baissé entre 1968 et 2014. Au sein des communes du cœur d'agglomération, seule Villemandeur voit son nombre d'habitant baisser (- 1%). Il est à noter qu'au total, 5 communes sur les 15 de l'EPCI perdent des habitants.



Entre 2014 et 2020, c'est le solde migratoire positif du territoire qui explique en majorité l'évolution positive du nombre d'habitant (65 %) alors que, jusqu'alors et depuis 1968, la part de l'évolution expliquée par le solde naturel était toujours au-dessus des 50 %.

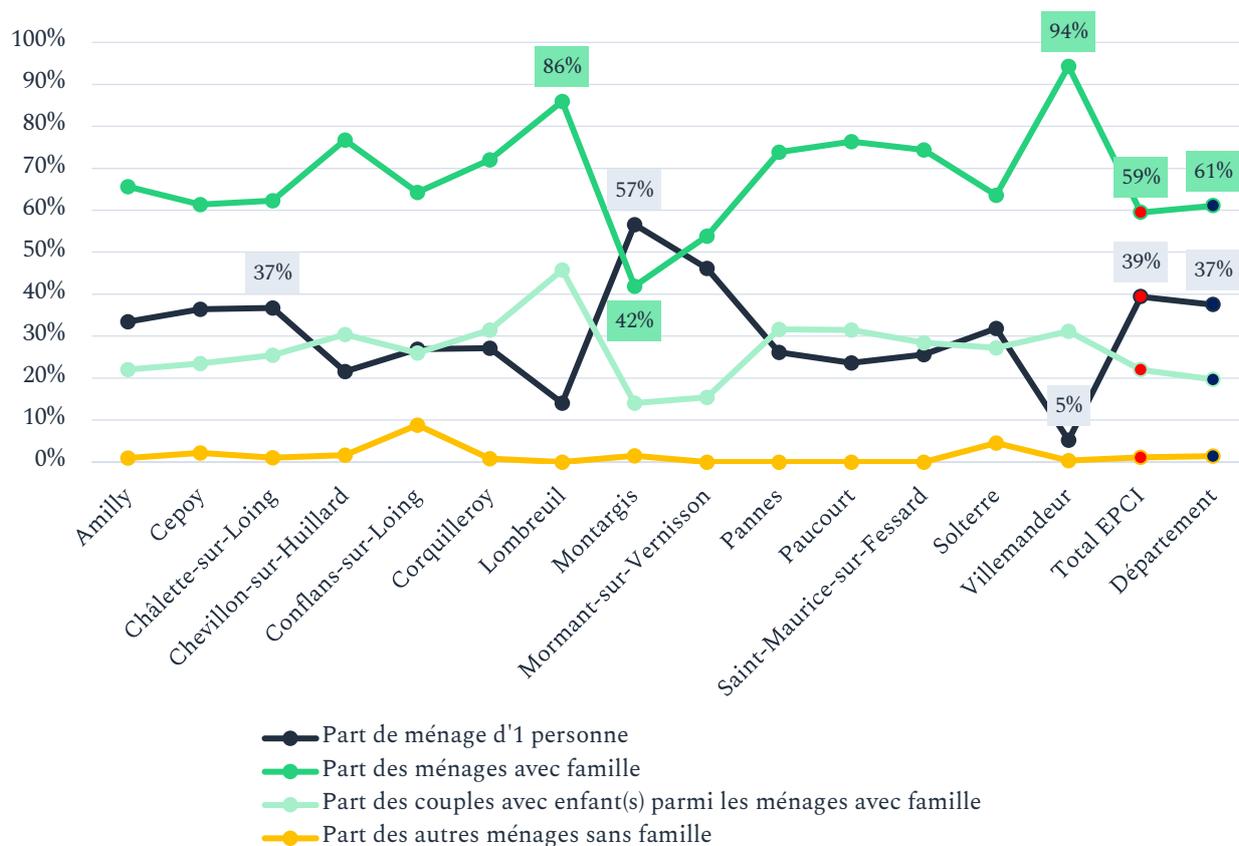
Sur le territoire, la taille moyenne des ménages a diminué entre 2014 et 2020, passant de 2,19 à 2,15 habitants par ménage. Ce phénomène de desserrement des ménages s'observe sur la grande majorité du territoire national comme à l'échelle du Loiret, mais il est important de noter que :

- La taille des ménages reste plus importante au sein de l'AME que sur le reste du département (2,15 contre 2,03 en 2014) ;
- La réduction de la taille des ménages a été plus importante sur le département que sur l'AME sur cette même période (- 4 % contre - 2 %) ;



Aussi, la taille des ménages varie fortement d'une commune à l'autre, notamment à Montargis dont la taille moyenne des ménages est de seulement 1,83 habitants. Alors que 39 % des ménages de l'EPCI sont des ménages d'une seule personne, ce taux est de 57 % pour Montargis (ce qui correspond au taux le plus élevé de l'EPCI). La commune compte par ailleurs le taux de ménages avec famille le plus faible de l'AME, en dessous de la moyenne départementale.

Composition des ménages au sein de l'AME (Insee, 2023)

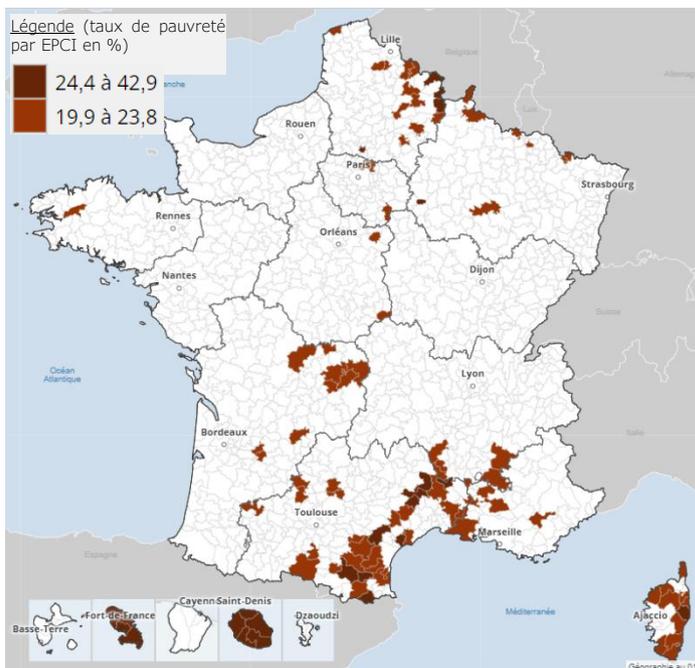


Ménages selon leur composition (INSEE) :

- Ménage d'une personne : homme seul ou femme seule
- Ménage avec famille dont la famille principale est :
 - Un couple sans enfant
 - Un couple avec enfant(s)
 - Une famille monoparentale

b) Un territoire plus fragile au niveau socio-économique en comparaison du reste du département

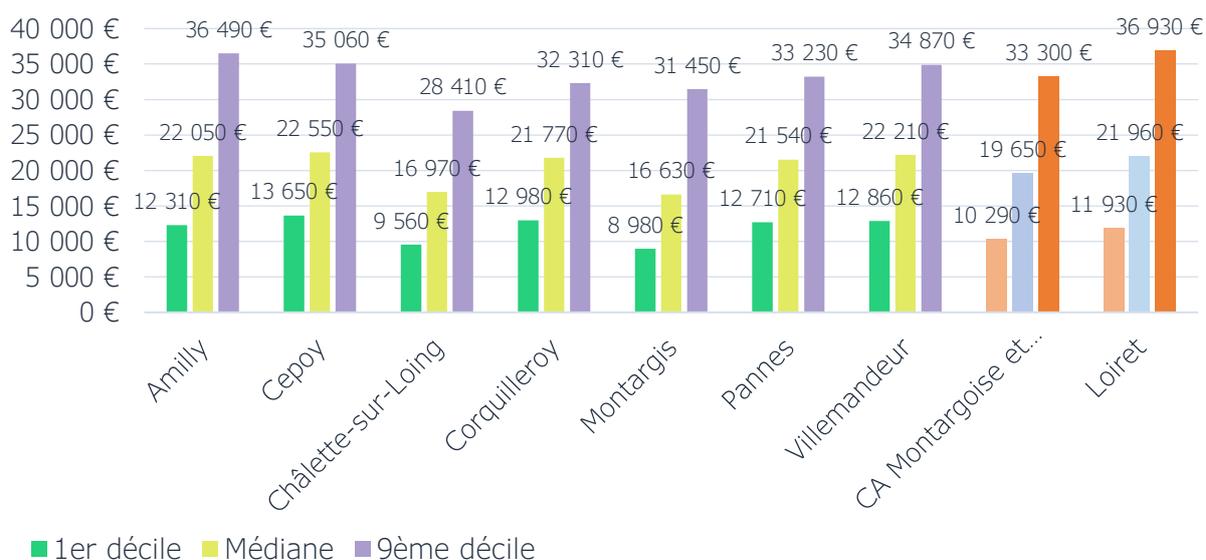
Les caractéristiques socio-économiques de l'AME montrent un niveau de fragilité plus important que le reste du département. En effet, le taux de pauvreté des habitants de l'AME est de 20 % contre seulement 12,2 % au niveau du Loiret et 14% en France Métropolitaine.



Carte représentant les 97 EPCI français où le taux de pauvreté est égal à supérieur à 19,9% en 2020. (Source : Insee)

Le niveau de vie du premier décile des habitants de l'agglomération montargoise est d'ailleurs inférieur à celui du département (10 290 € contre 11 930 €). Des différences sont cependant à constater en

Niveaux de revenus par UC (Insee, 2023)



Note : les communes non indiquées dans le graphique sont celles pour lesquelles les données sont indisponibles.

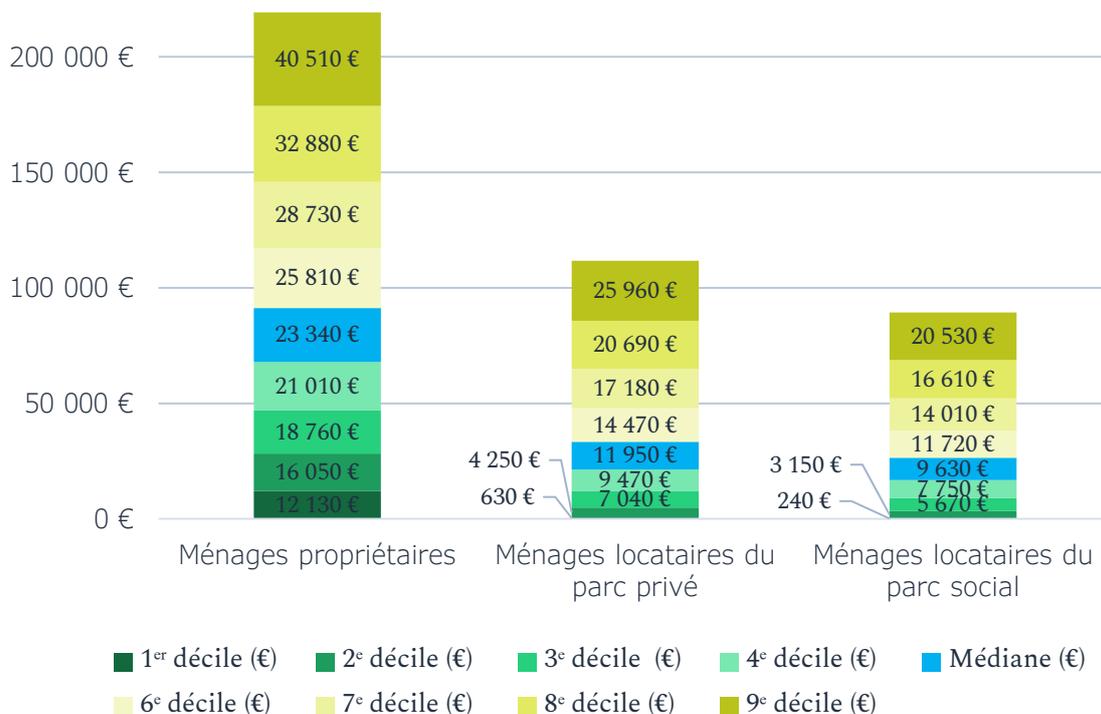


fonction des communes de l'AME : Montargis et Châlette-sur-Loing sont les communes aux revenus médians les plus bas.

Il est important de noter que les niveaux de revenus par unité de consommation (UC) entre les ménages locataires du parc social et ceux du parc privé sont relativement proches, surtout pour les premiers déciles de revenus. La médiane des revenus déclarés (c'est-à-dire le revenu ne prenant pas en compte les impôts versés et les prestations sociales reçues) est par exemple de 9 630 € pour les locataires du parc social et 11 950 € pour les locataires du parc privé, contre 23 340 € pour les ménages propriétaires. Les niveaux de revenu déclarés du premier décile des locataires du parc privé et social sont également très faibles, notamment par rapport aux propriétaires : respectivement 630 € et 240 € contre 12 230 €¹. Le fait que les niveaux de revenus déclarés du premier décile des locataires du parc privé et social soient très inférieurs aux revenus disponibles (respectivement 9 290 € et 8 920 €, prise en compte des impôts versés et des prestations sociales perçues) montre que les ménages appartenant à ces catégories dépendent essentiellement des prestations sociales.

La proximité et la faiblesse des niveaux de revenus entre les locataires du parc privé et du parc social pourraient indiquer qu'une partie du parc privé joue un rôle de parc social « de fait » au sein de l'AME. Cette analyse nécessiterait cependant de disposer d'informations plus qualitatives, notamment sur les parcours résidentiels des ménages et les relogements ayant lieu dans le cadre des plans de sauvegarde sur certaines copropriétés du territoire.

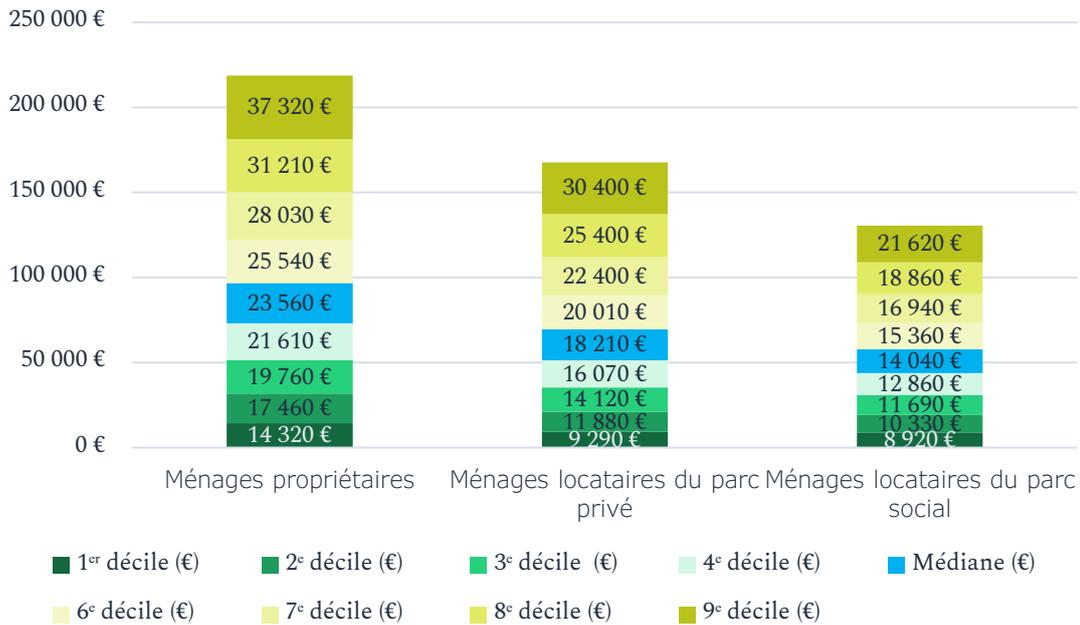
Distribution des revenus déclarés par UC (Insee, 2023)



¹ Il s'agit ici des revenus déclarés, sans prise en compte des prestations sociales.



Distribution des revenus disponibles par UC (Insee, 2023)



Les difficultés socio-économiques sont également visibles au niveau du **taux de chômage élevé (19 % contre 13 % à l'échelle du Loiret)**. Comme pour les niveaux de revenus, ce taux est largement plus élevé sur les communes de Montargis et Châlette-sur-Loing : respectivement 27 % et 26 %. (INSEE 2023).

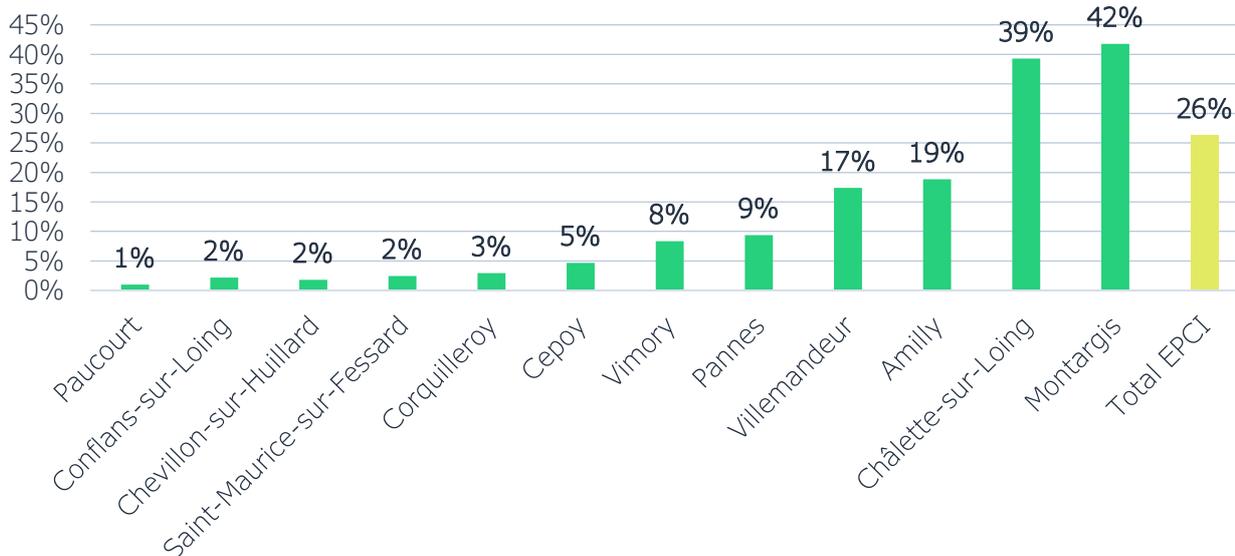
Le taux de pauvreté des locataires de l'AME est lui aussi plus élevé que sur le reste du département dans la mesure où **plus de 37 % des locataires (parcs privé et social) vivent sous le seuil de pauvreté**, contre seulement 29 % à l'échelle du département. Enfin, il est à noter que la part des familles monoparentales parmi les familles est également plus élevée sur l'agglomération que sur le reste du département et de la France (17,4 % contre respectivement 14,9 % et 16,7 %) (Insee 2023).

Enfin, la part des prestations sociales parmi les revenus disponibles des habitants de l'AME est supérieure à celle du département : 8,8 % contre 6 %.

Caractéristiques générales du parc social

L'AME est composée de 15 communes, mais seules 12 disposent d'un parc de logement social. L'AME compte 7303 logements sociaux en 2022 soit 25,7 % du parc total (28 332 logements), dont 3 900 sont situés en QPV et 73 % sont en collectifs. Le taux de vacance est plutôt faible et en baisse (2,2 % en 2021 contre 3,2 % en 2017. Source : RPLS 2022).

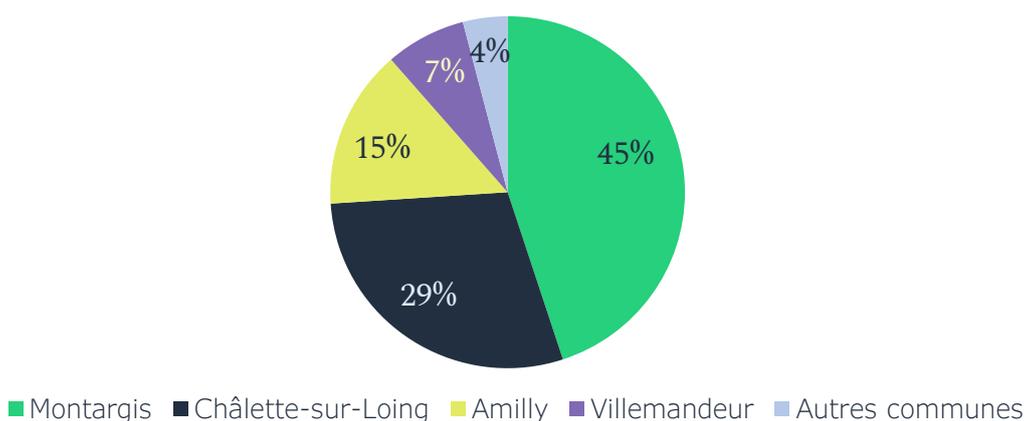
Taux de logements sociaux par commune (RPLS et Insee 2023, consolidé AME)



La majorité du parc social est concentré sur 4 communes : Montargis et Châlette-sur-Loing (qui concentrent à elles seules 3 logements sociaux sur 4), Amilly, et dans une moindre mesure Villemandeur.

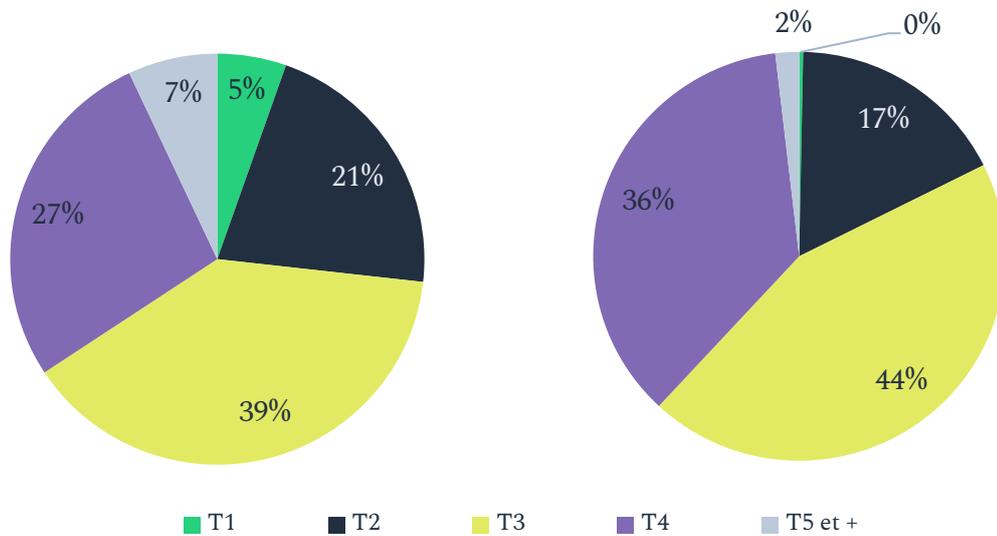
Les communes de Châlette-sur-Loing et Montargis sont les seules à disposer d'un parc social en Quartier Prioritaire de de la Politique de la Ville (QPV). A l'échelle de l'EPCI, 53% du parc social est situé en QPV.

Répartition du parc social au sein de l'AME (source : RPLS 2022)



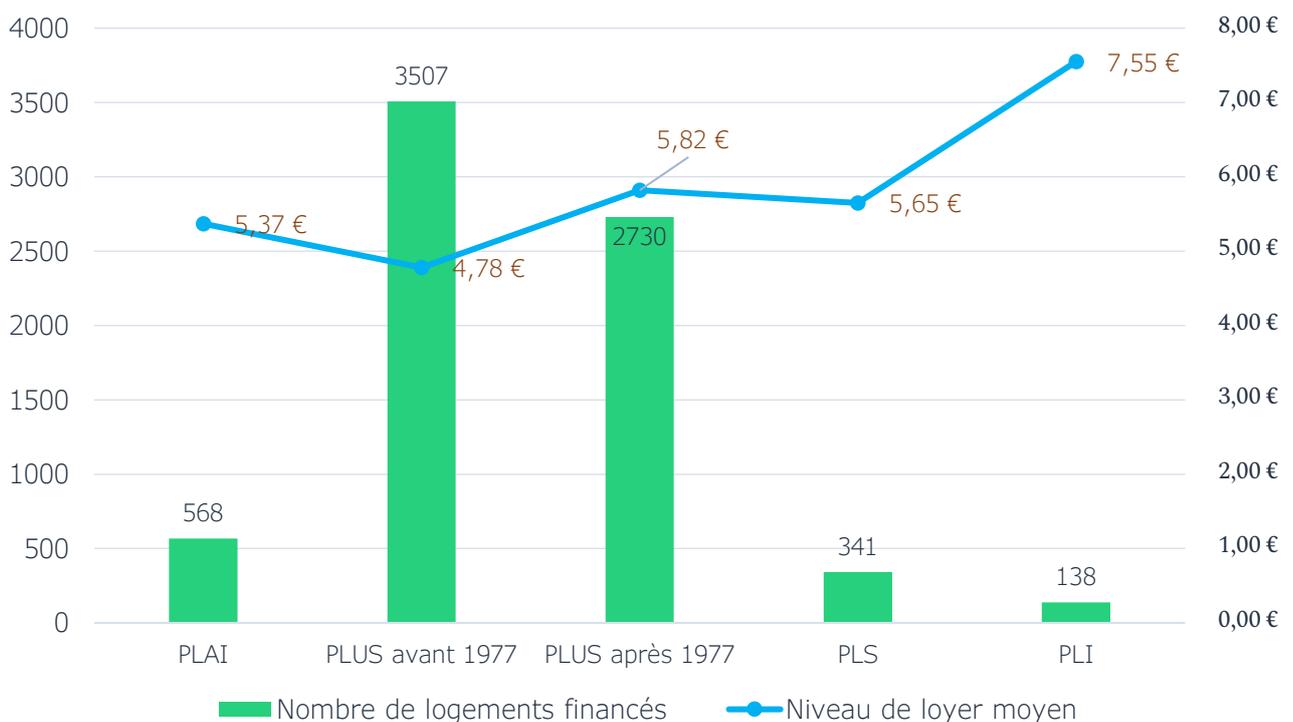
La majorité du parc est constitué de T3 et de T4, soit environ 2 logements sur 3. La faible représentation des petites typologies dans l'ensemble du parc (T1 et T2) résulte en grande partie de la période récente, dans la mesure où 44 % des logements construits depuis 2015 sont des T3 et 36 % des T4. Près de 70 % des 320 logements construits depuis 2015 sont par ailleurs des logements individuels.

Typologie des logements du parc social (gauche) comparée à la typologie des logements du parc social récent (droite) au titre du RPLS (mis en service il y a 5 ans ou moins). Source : RPLS 2022

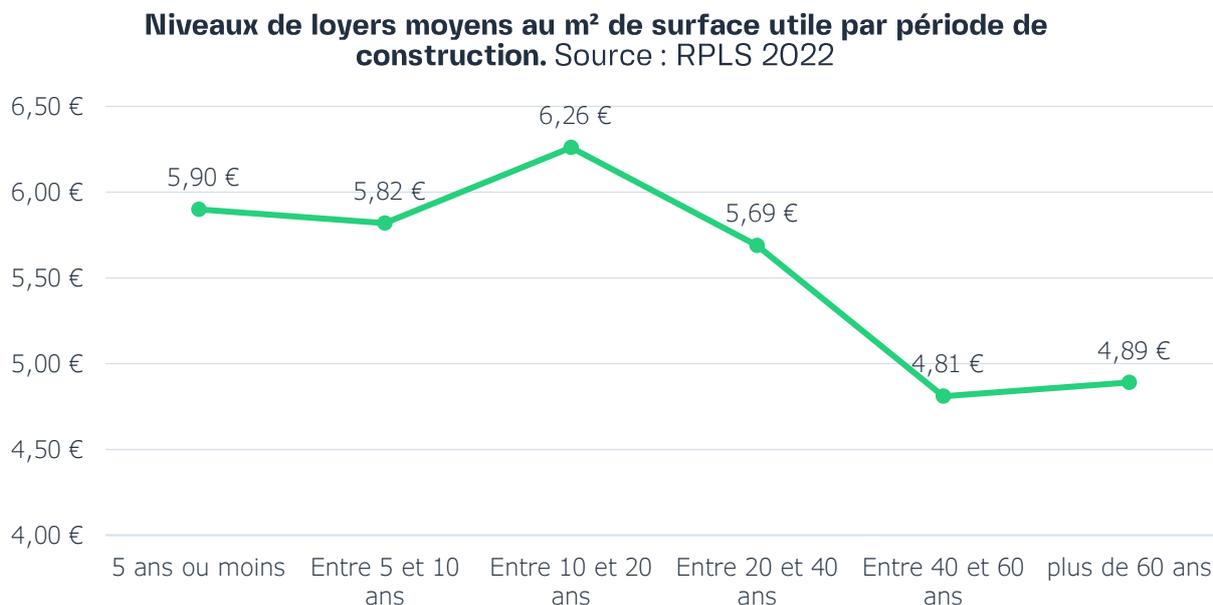


Concernant les financements, 85 % des logements ont été financés en PLUS dont 48 % en « PLUS avant 1977 » : ces derniers présentent les niveaux de loyers moyens les plus faibles du parc social sur le territoire. Les logements en PLAI ne représentent que 8 % du parc, leur développement s’est accéléré ces dernières années : ils comptent en effet pour 21 % des logements mis en location il y a moins de 5 ans.

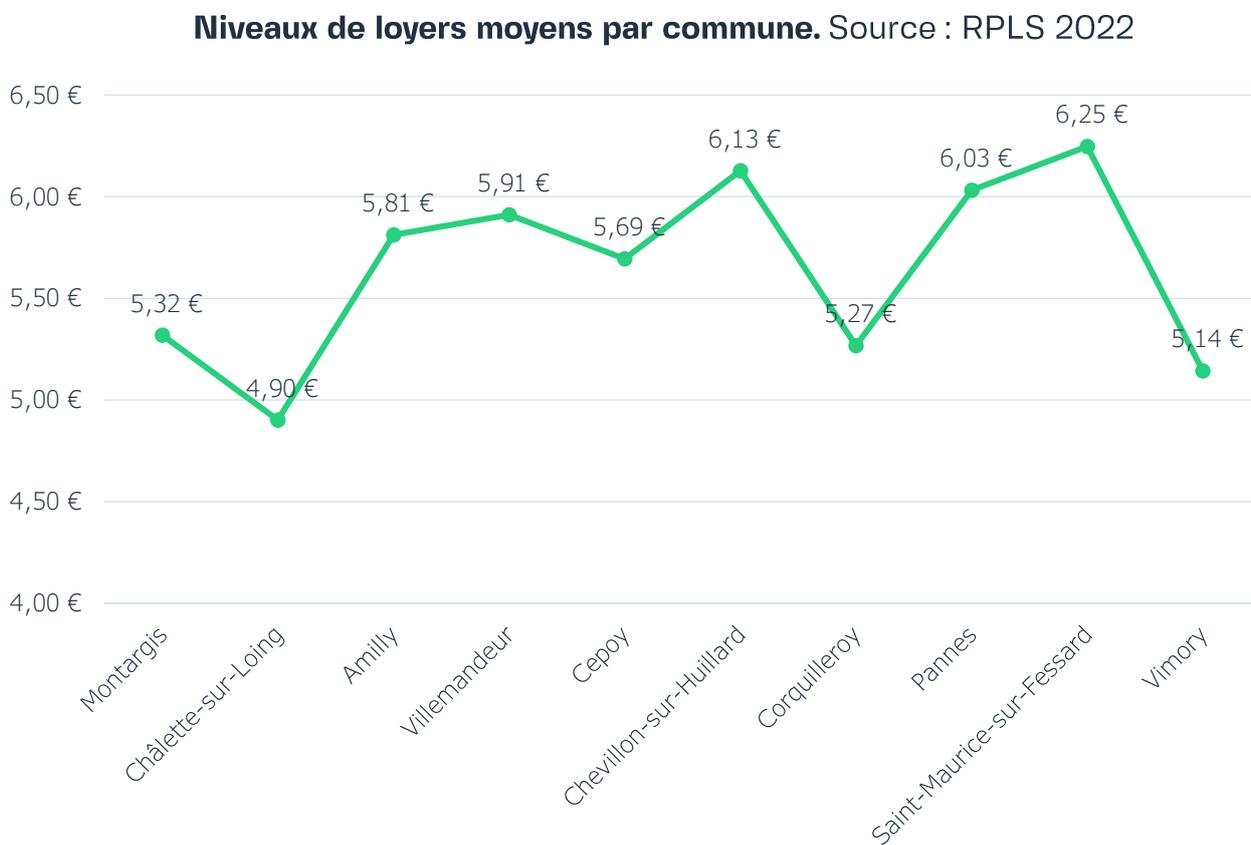
Nombre et niveaux de loyers moyens par m² de surface utile et par typologies de financements. Source : RPLS 2022



Le parc récent est globalement plus cher que le parc ancien du fait de la hausse des coûts des matériaux et du foncier notamment.



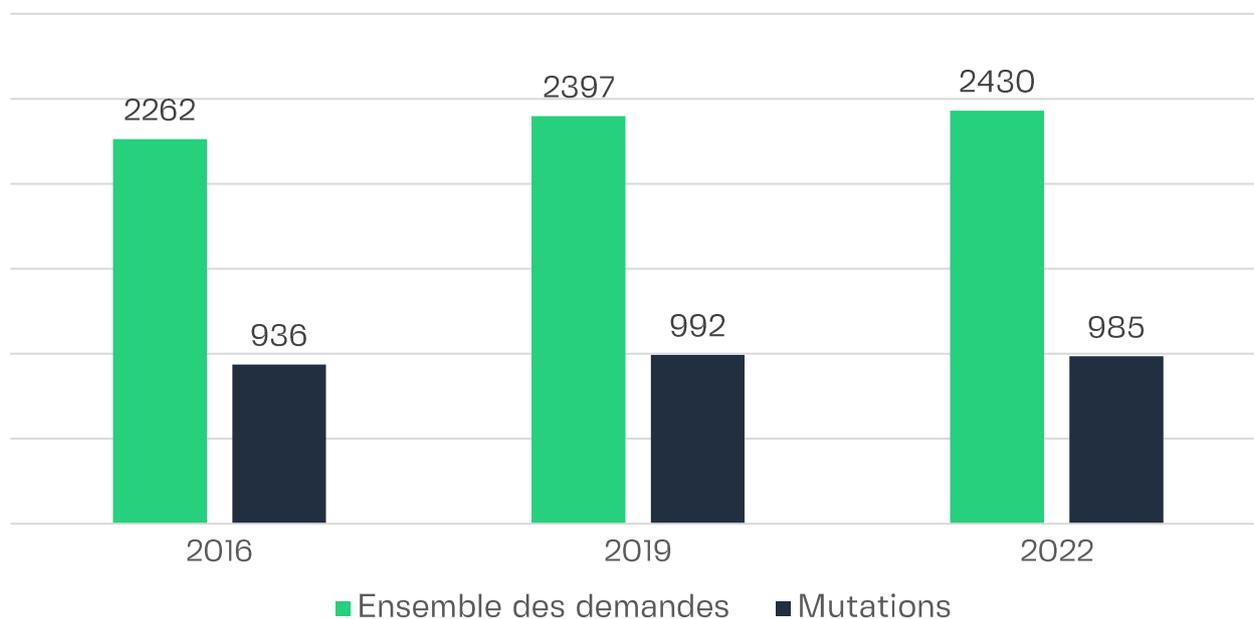
Enfin, les niveaux de loyers ne sont pas homogènes sur l'ensemble du territoire et sont souvent plus élevés sur les communes ayant un parc social peu développé et plus récent.



Les caractéristiques de la demande et des attributions de logements sociaux

a) Une légère augmentation des demandes actives de logements sociaux

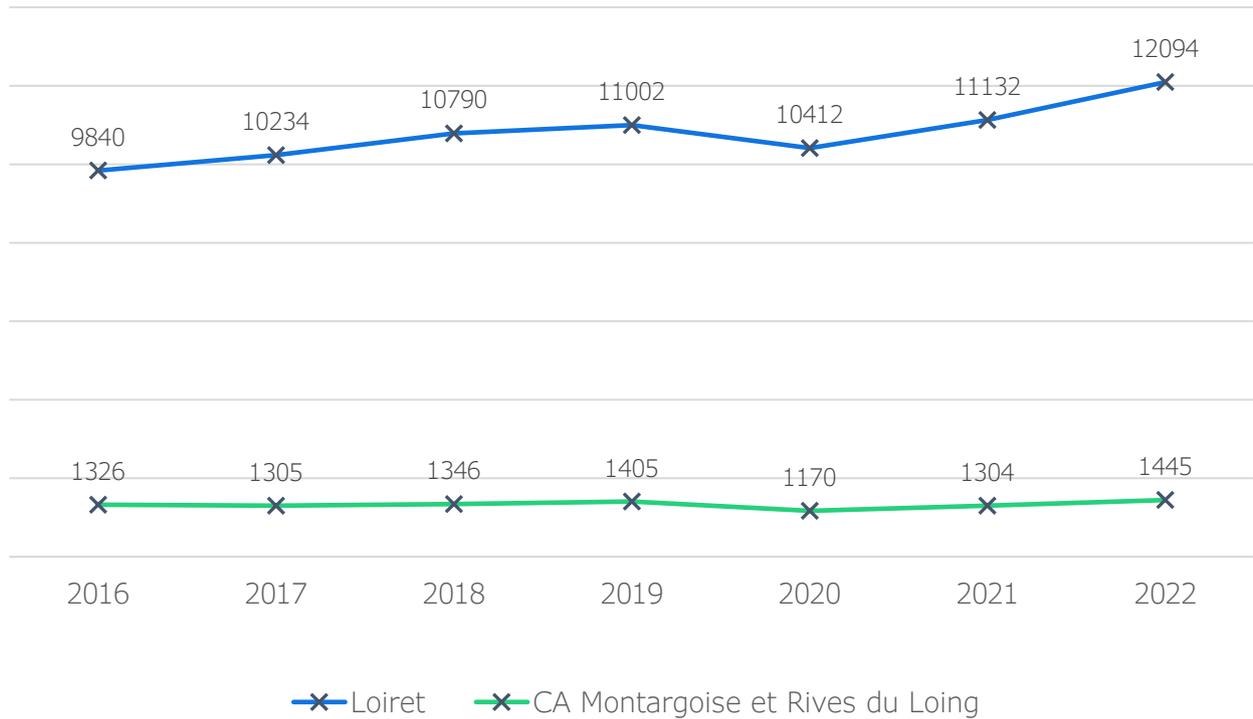
Evolution des demandes actives de la CA Montargoise et Rives du Loing (SNE, 2023)



En 2022, le territoire de l'AME comptait 2 430 demandes de logement social actives. Entre 2016 et 2022, on recense une augmentation du nombre de demandes de logement social actives : + 168 demandes. Cette augmentation est due principalement à des demandes émanant de ménages n'habitant pas dans un logement social (+119) plus qu'à des demandes de mutation (+49).

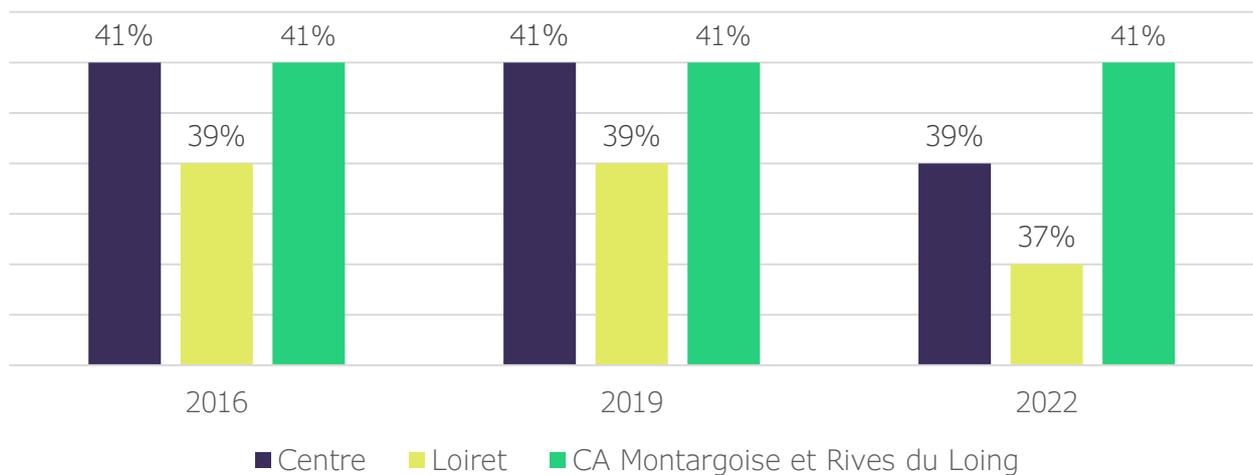
Au global, l'augmentation du nombre de demandes de logement social actives et hors mutation est cependant moins importante que celle observée à l'échelle du département.

Evolution des demandes actives (hors mutations, SNE 2023)



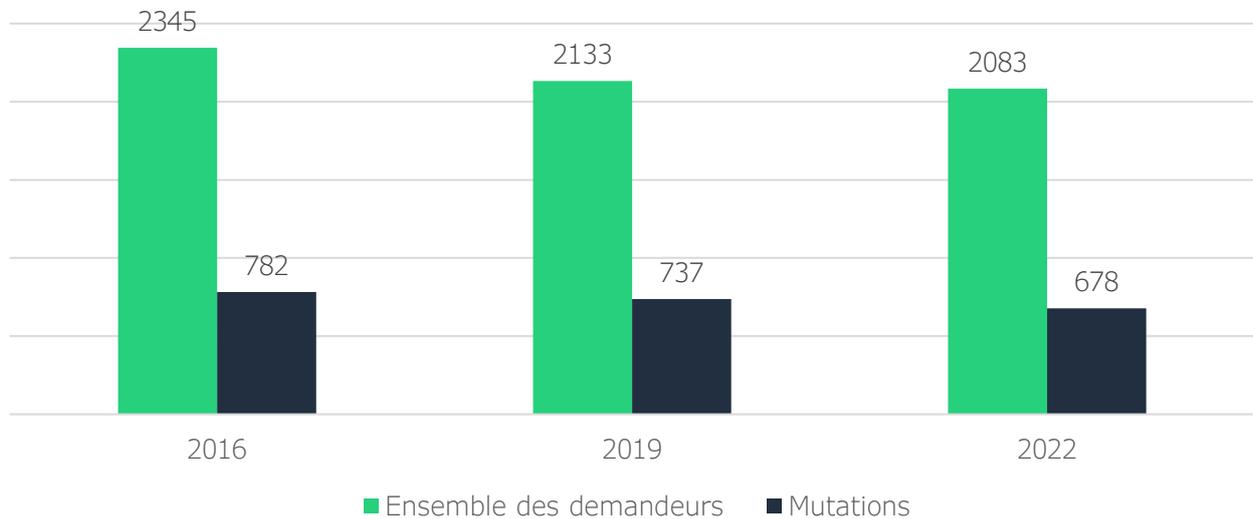
Au sein des demandes actives, on remarque que **la part des demandes de mutations n'a pas évolué sur l'AME depuis 2016 (environ 41 %)** alors qu'elle a eu tendance à diminuer à l'échelle du département et de la région.

Part des demandeurs de mutation parmi l'ensemble des demandes actives (SNE, 2023)

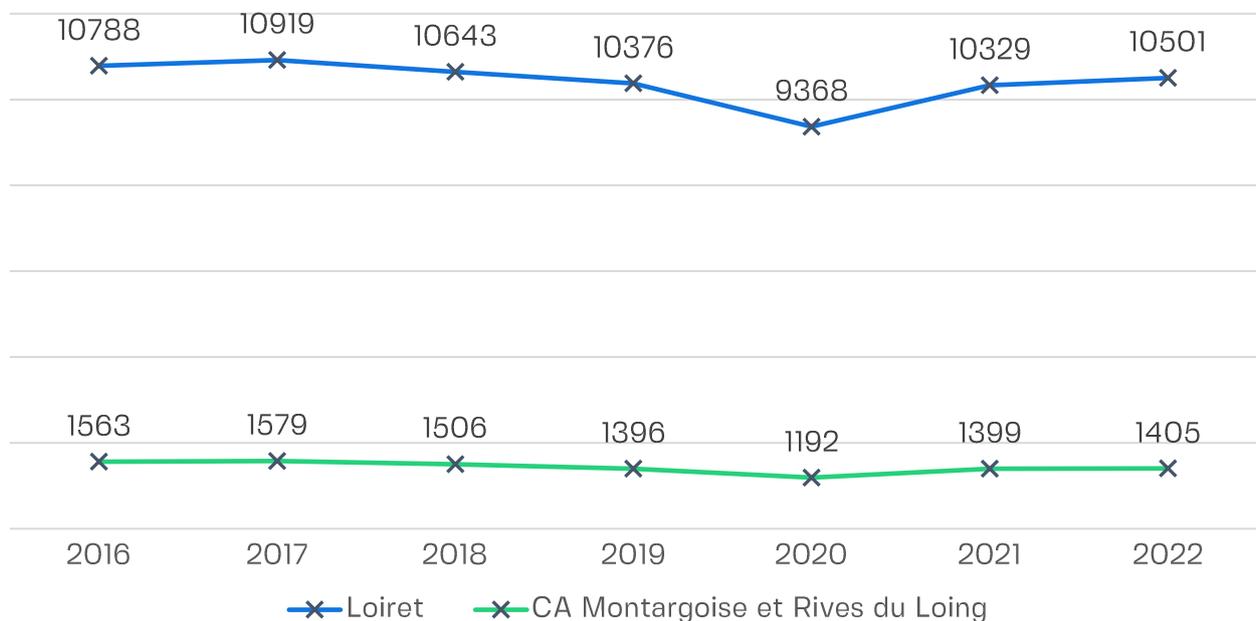


L'augmentation du nombre de demandes actives ne s'explique pas par une augmentation du nombre de nouvelles demandes – ces dernières ayant au contraire tendance à diminuer depuis 2016, mais plutôt par une diminution continue du nombre de logements attribués depuis 2016.

Evolution des nouvelles demandes de la CA Montargoise et Rives du Loing (SNE, 2023)



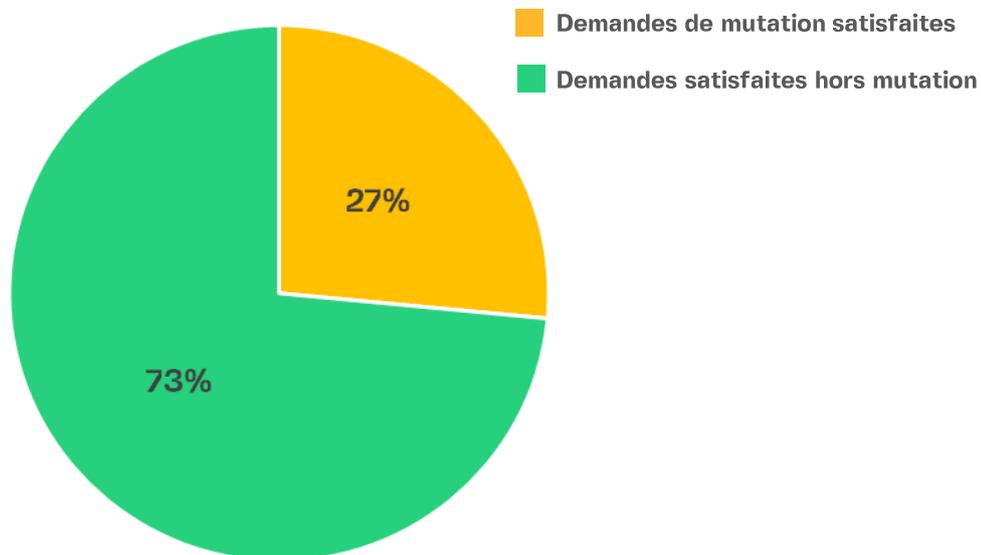
Evolution des nouvelles demandes (hors mutations uniquement, source : SNE, 2023)



Il est intéressant de noter que si les demandes de mutations représentent plus de 40 % de l'ensemble des demandes de logements sociaux, seules 27 % des attributions répondent à une demande de

mutation. De ce fait, les demandes actives de mutation sont majoritairement plus anciennes que le reste des demandes.

Part des demandes de mutation sur l'ensemble des demandes satisfaites



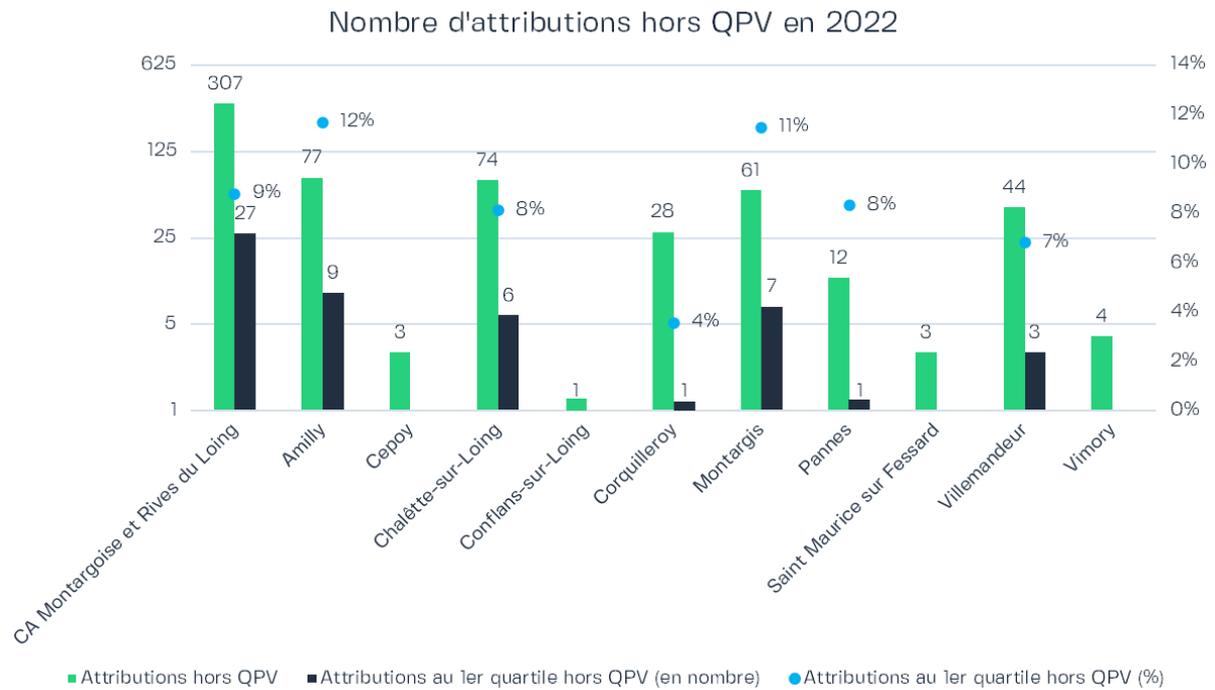
b) Des difficultés à atteindre l'objectif des 25% d'attributions hors QPV aux ménages du 1^{er} quartile des demandeurs

En 2022, 9% des attributions de logements sociaux hors QPV ont été faites à des demandeurs relevant du 1^{er} quartile de revenus, loin de l'objectif de 25% défini par la loi Egalité Citoyenneté et en baisse par rapport au taux observé en 2021 (14,5%).

Cette difficulté d'application de l'objectif légal serait liée à plusieurs facteurs :

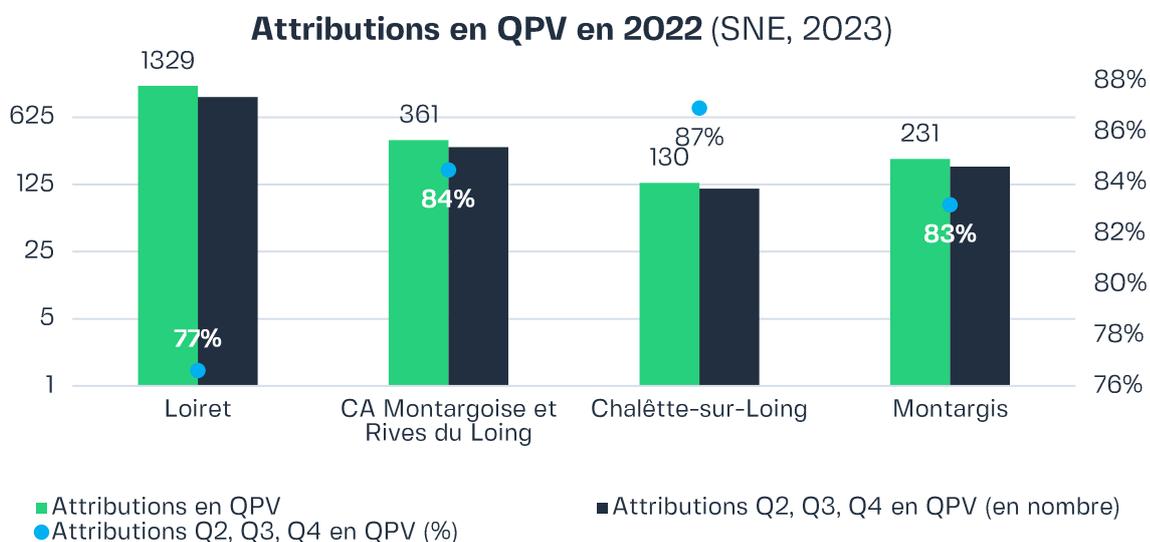
- Au montant de ressources du 1^{er} quartile le plus bas du département (7 170 €)
- A la publication tardive de l'arrêté fixant les seuils de ressources des demandeurs de logement social du 1^{er} quartile (avril-mai) compromettant ainsi les résultats quand les écarts avec l'année précédente sont élevés
- A la non-prise en compte des attributions en sous-location (baux signés par des associations) et en IML pour les ménages relevant du 1^{er} quartile
- A la structure du parc social sur l'AME : 53 % des logements sociaux sont situés en QPV, faible rotation pour les logements de petite et grande typologie dans le cœur urbain de l'AME
- A l'insuffisance d'offres de logement à loyer abordable en dehors des QPV (peu de logements PLAI par ex.)

- A la difficulté d'accessibilité de logements situés en milieu rural du fait d'un manque de transports collectifs (publics et scolaires) dans ces zones et de services publics
- D'un taux de désistement important des demandeurs avant la CAL
- De la volonté de la CAL de maintenir la mixité sociale en ne dépassant pas le seuil de 30 % de ménages relevant du 1^{er} quartile à l'échelle résidentielle voire à la « cage d'escalier »



c) Atteinte de l'objectif de 50 % d'attributions en QPV aux ménages des 2^e, 3^e et 4^e quartiles

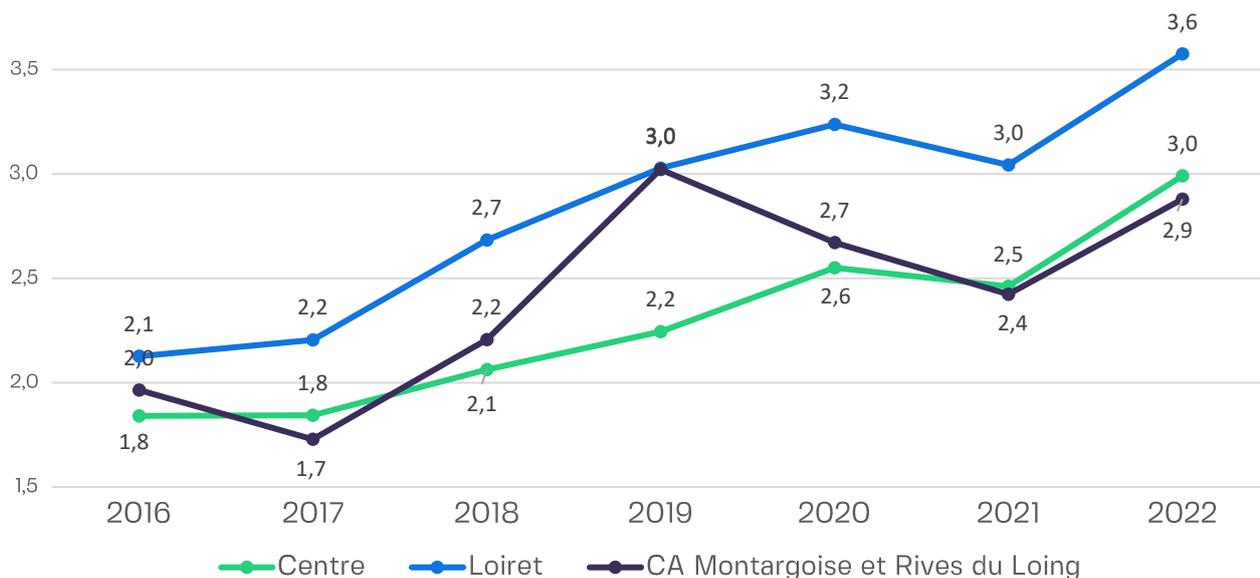
Le second objectif en faveur de la mixité sociale dans le parc social est atteint en 2022. En effet, **84 % des attributions de logements sociaux en QPV l'ont été aux ménages des 2nd, 3^e et 4^e quartiles**. En 2021, le taux observé était légèrement plus élevé (87,5 %).



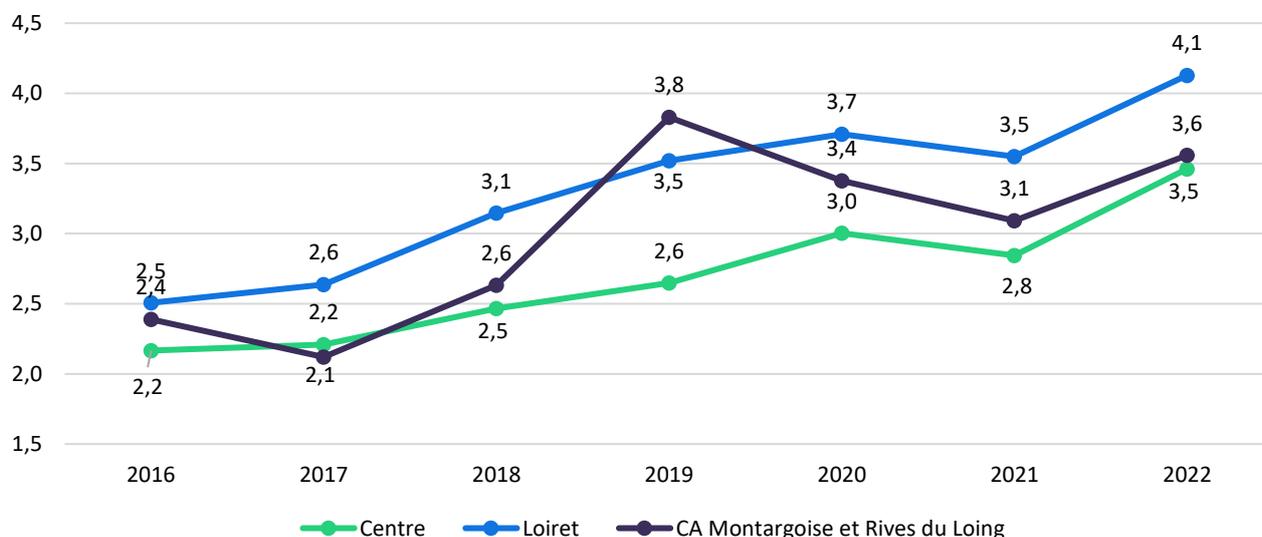
d) Un renforcement de la tension entre les demandes et les attributions

Le nombre de demandes actives augmente depuis 2016 au sein de l'AME alors que celui des attributions (hors mutation) a reculé, passant de 675 en 2016 à 502 en 2022. Cela a pour conséquence une augmentation de la tension entre les demandes et les attributions de logements sociaux. Alors que l'on comptait 2,4 demandes pour 1 attribution en 2016, ce taux est aujourd'hui de 3,6. Ce phénomène de renforcement de la tension s'observe aussi à l'échelle du département et de la région.

Evolution de la tension de la demande
(hors mutation, SNE 2023)



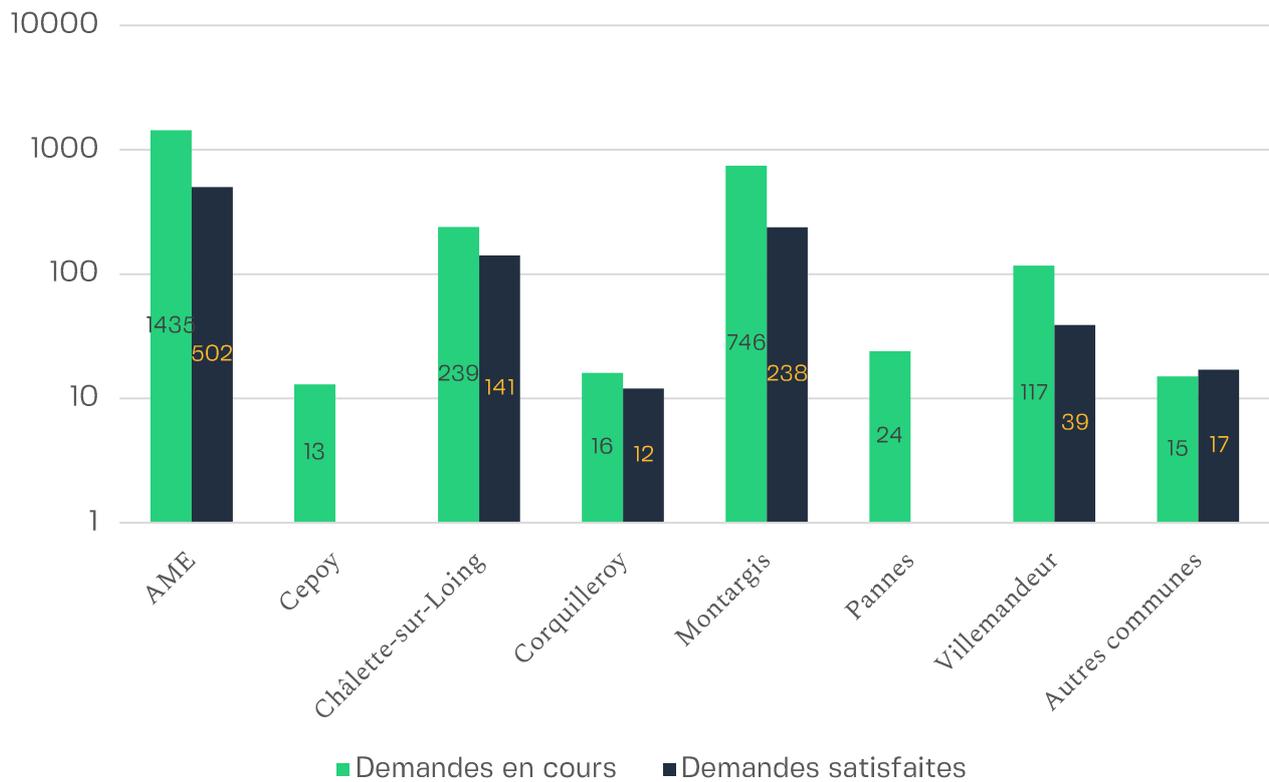
Evolution de la tension de la demande
(tous les demandeurs, SNE 2023)



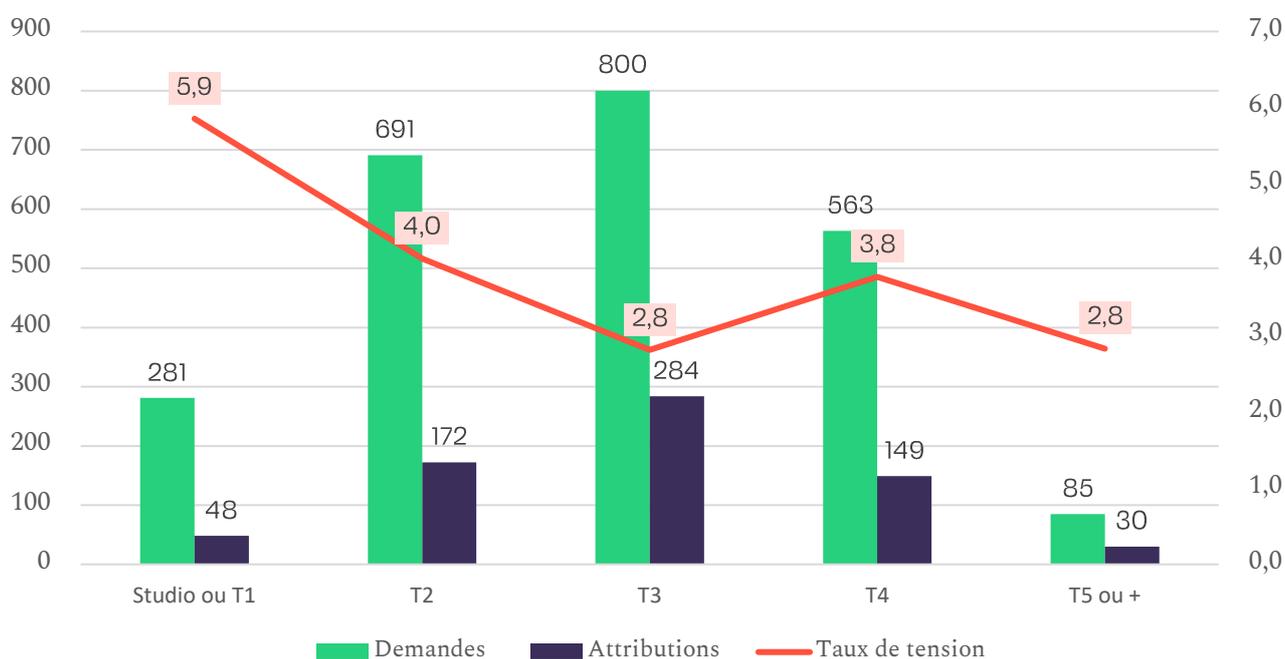
Le taux de tension de la demande ne se traduit pas de manière homogène sur les différentes typologies. En effet, les studios et T1 sont les typologies où la tension de la demande est la plus forte, avec près de 6 demandes pour une attribution en 2022.

Les bailleurs ne disposent que d'un parc limité de petites typologies, alors que le desserrement des ménages touche l'AME, et plus particulièrement la ville de Montargis où la taille moyenne des ménages est de 1,83. Au contraire, les T3 sont les logements les plus demandés mais également surreprésentés dans les attributions en raison d'un stock important de ces logements disponibles sur le territoire de l'AME.

Demandes et attributions par commune en 2022 (hors mutations, source : SNE)



Taux de tension de la demande par typologie de logement demandé en 2022 (tous les demandeurs, source : SNE)

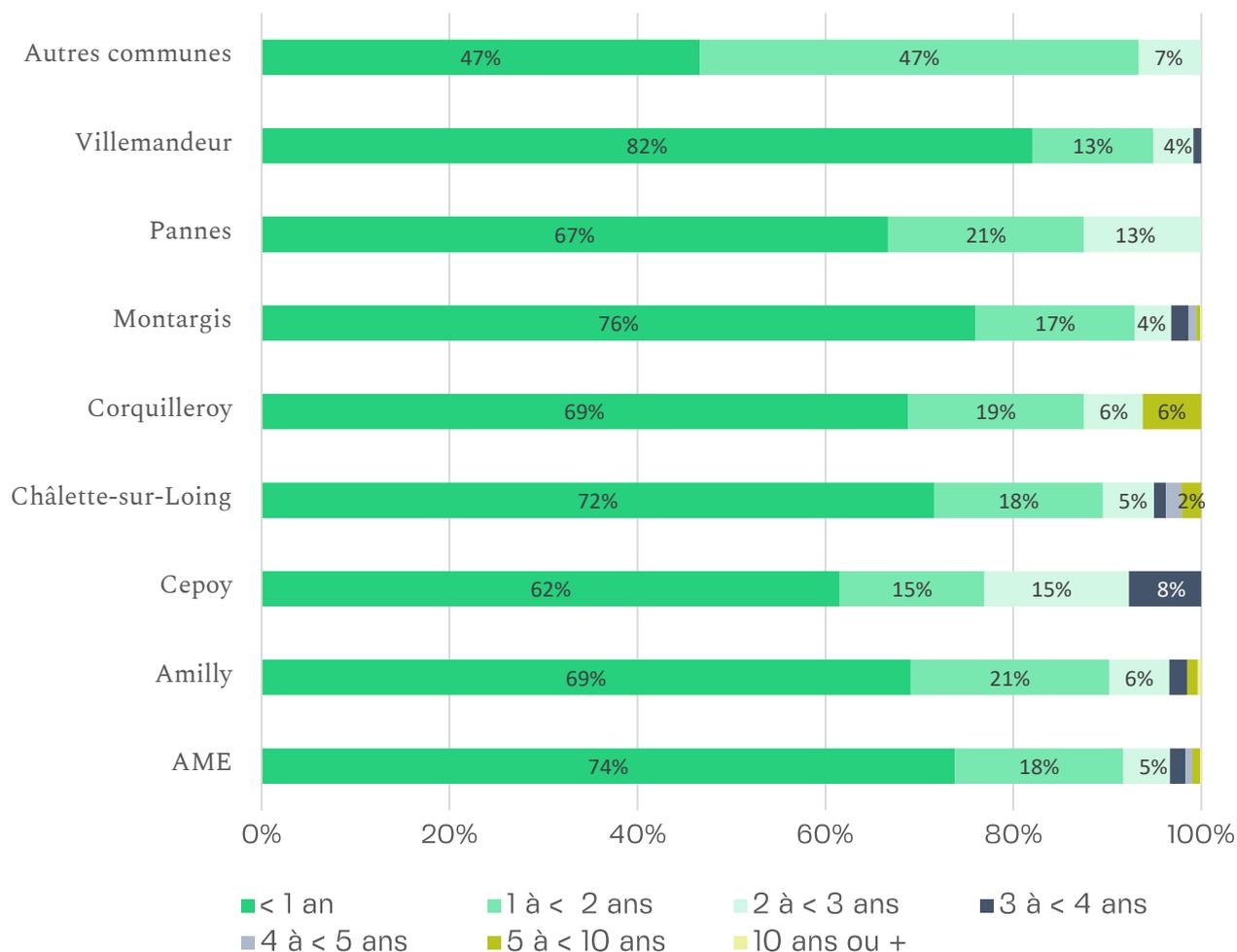


En moyenne, les demandes de logement social sont satisfaites au bout de 12 mois d'attente (SNE, 2022). Ce délai d'attente est équivalent à celui observé à l'échelle du département et légèrement supérieur à l'échelle régionale (11 mois d'attente en moyenne). Ce délai moyen d'attente a fortement augmenté depuis une dizaine d'années sur l'ensemble du territoire : il était de 6 mois sur l'AME, la région et le département en 2016.

Le délai d'attente « anormalement long » concernait 32 % des demandes en cours (37 % dans le Loiret) et 37 % des attributaires en 2022 (35 % à l'échelle du Loiret). Sur le territoire de l'AME, il concerne principalement deux communes du cœur urbain de l'agglomération : Villemandeur (18 %) et Montargis (22 %).

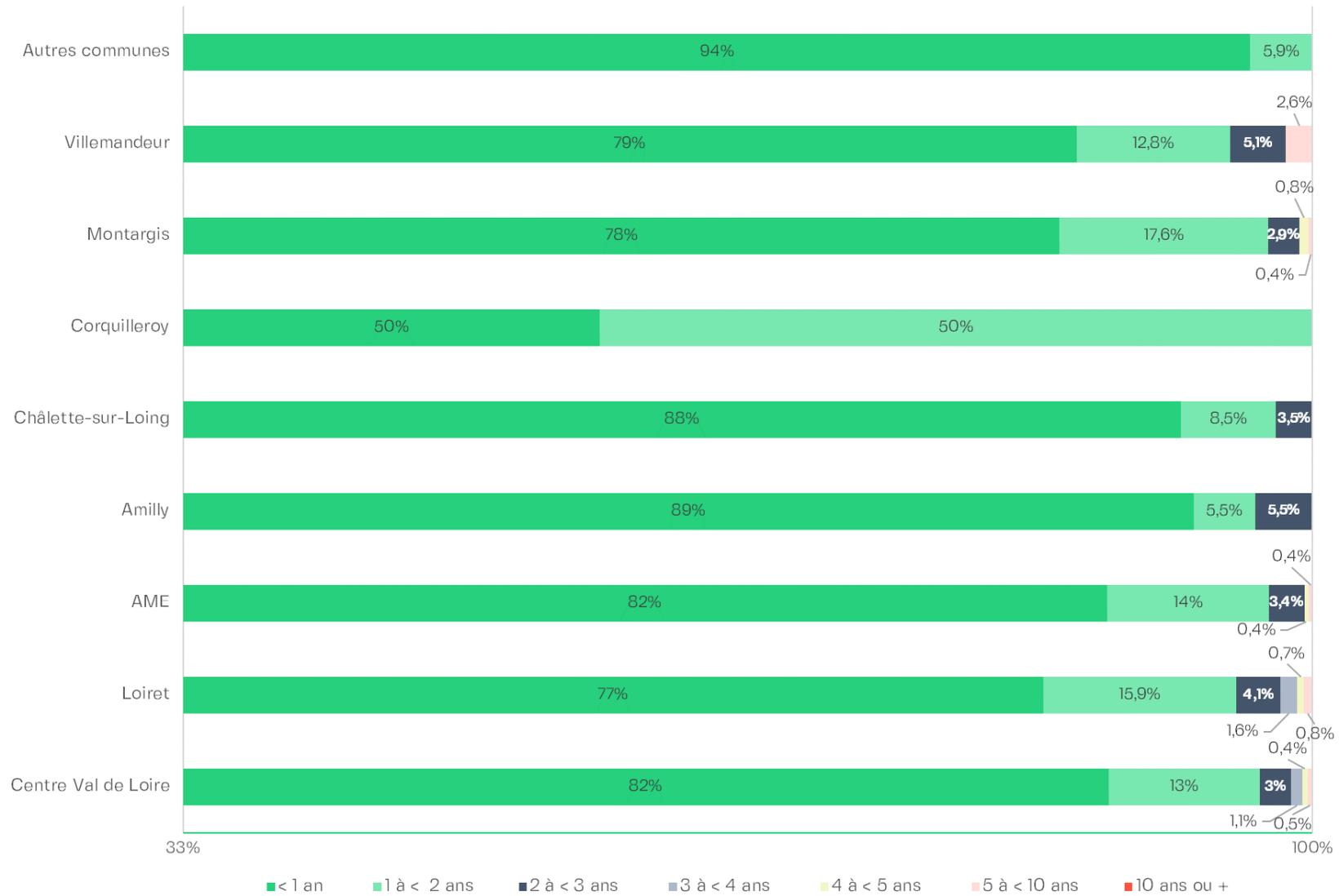
Pour rappel : Conformément à l'article L. 441-1-4 du CCH, après avis du comité responsable du Plan Solidarité Logement (PSL 45), et des représentants des bailleurs sociaux dans le département, le délai « anormalement long » a été fixé à 12 mois, applicable à l'ensemble du département du Loiret et quelle que soit la typologie du logement demandé.

Ancienneté des demandes actives en 2022 (source : SNE)





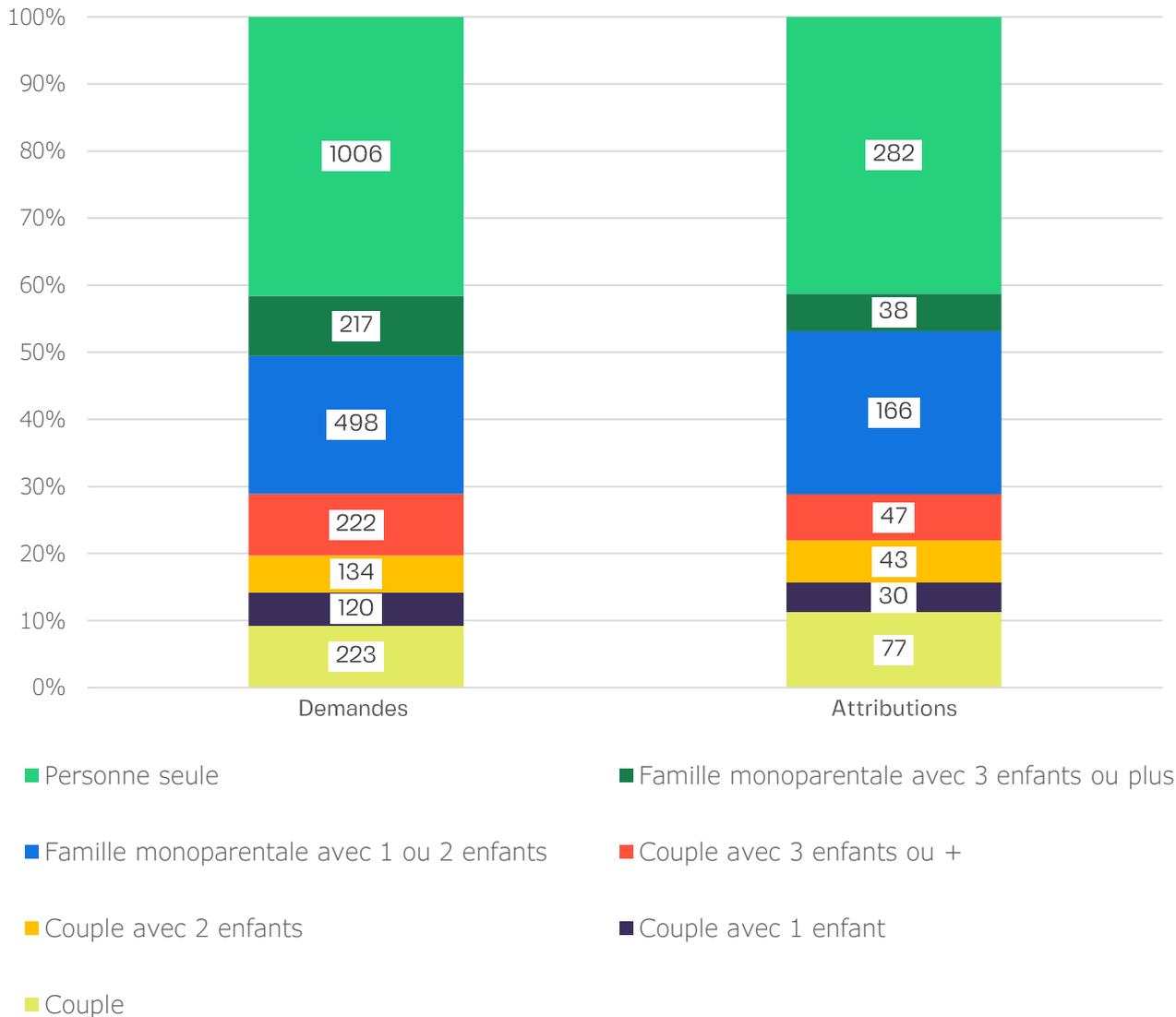
Délai d'attente moyen par attribution par commune en 2022
 (part des attributions communales, hors mutations)



e) Caractéristiques et motifs des demandes

Compositions familiales des demandeurs et attributaires en 2022

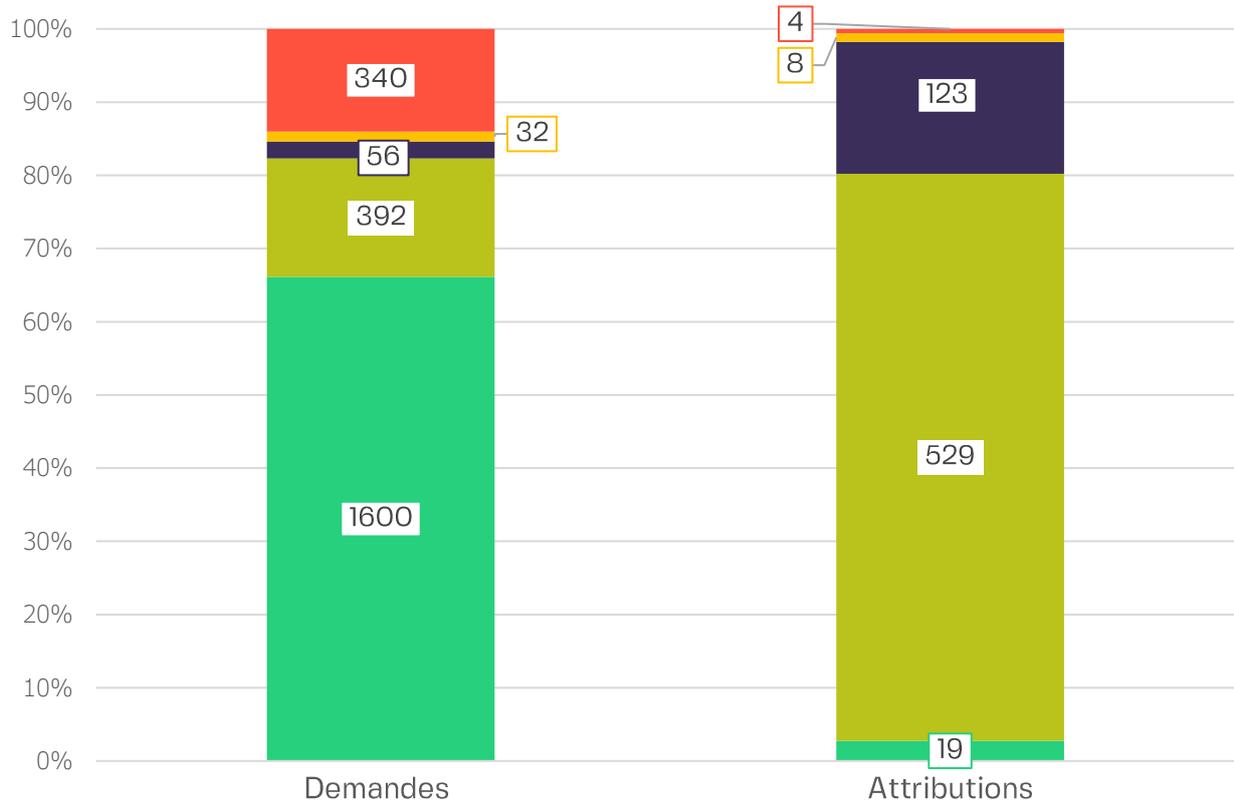
(tous les demandeurs, source : SNE)



La majorité des demandeurs de logements sociaux au sein de l'AME sont des personnes seules (42 %) ou des familles monoparentales avec moins de 3 enfants (21 %).

Les attributions respectent globalement la typologie des demandeurs puisque 41 % des attributions en 2022 ont été faites à destination d'une personne seule et 24 % à des familles monoparentales avec moins de 3 enfants.

Plafonds de revenus des demandeurs et attributaires (tous les demandeurs), 2022

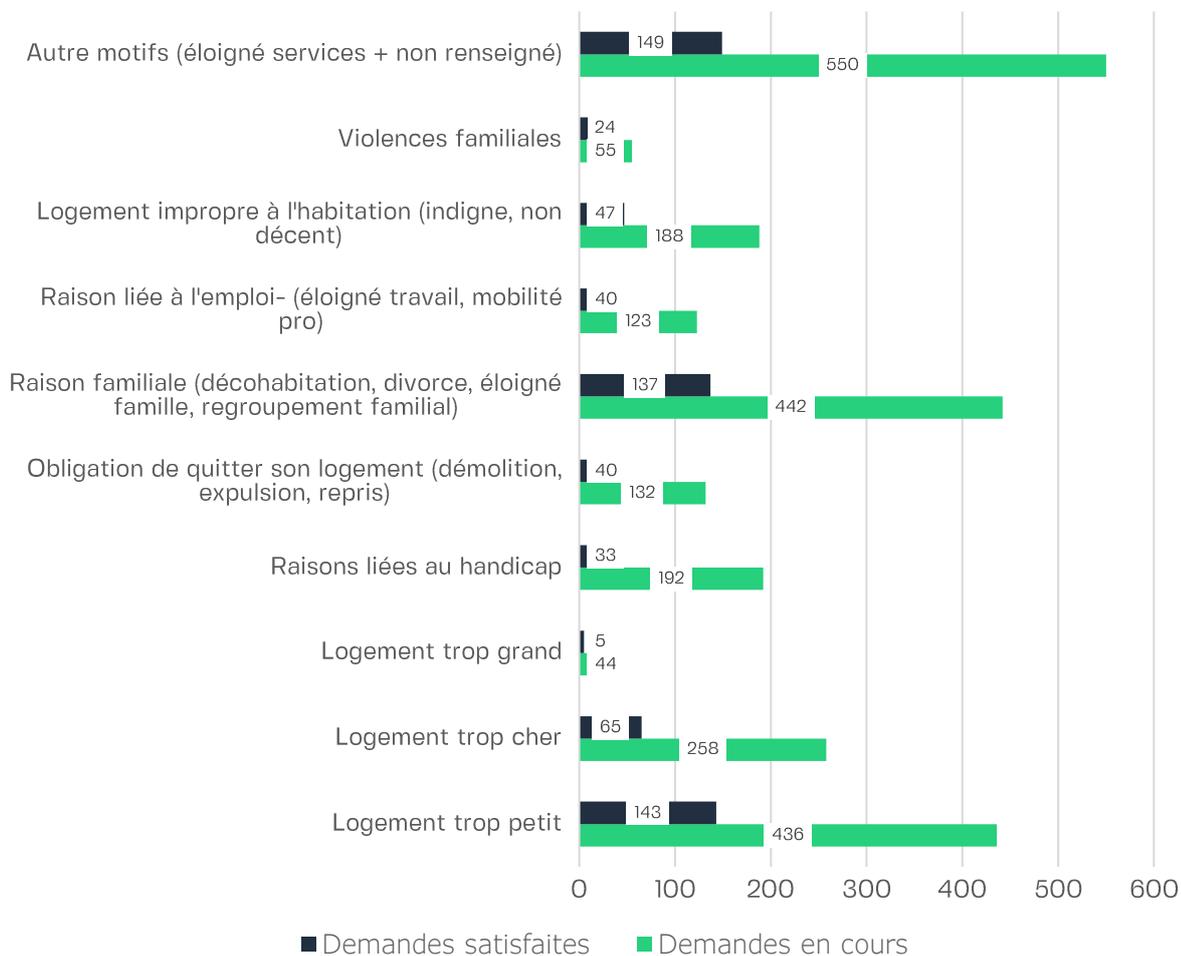


- Non saisie
- Supérieur au PLS
- Supérieur au PLUS et inférieur ou égal au PLS
- Supérieur au PLAI et inférieur ou égal au PLUS
- Inférieur ou égal PLAI

Le graphique ci-dessus illustre une inadéquation entre les attributions et les plafonds de ressources des demandeurs. En effet, **66 % des demandeurs ayant des ressources inférieures ou égales au plafond des logements PLAI, ne représentent plus que 3 % des attributaires d'un logement social.** Ce contraste témoigne de la difficulté de trouver des solutions de logement au niveau de loyer en adéquation avec les ressources particulièrement faibles des demandeurs les plus modestes sur le territoire de l'AME.

A l'inverse, 16 % des demandeurs ont des niveaux de revenus supérieurs aux plafonds du PLAI et inférieurs ou égaux au PLUS, bénéficiant de 77 % des attributions.

Répartition de la demande en fonction du motif CA Montargoise en 2022 (toutes demandes, SNE 2023)

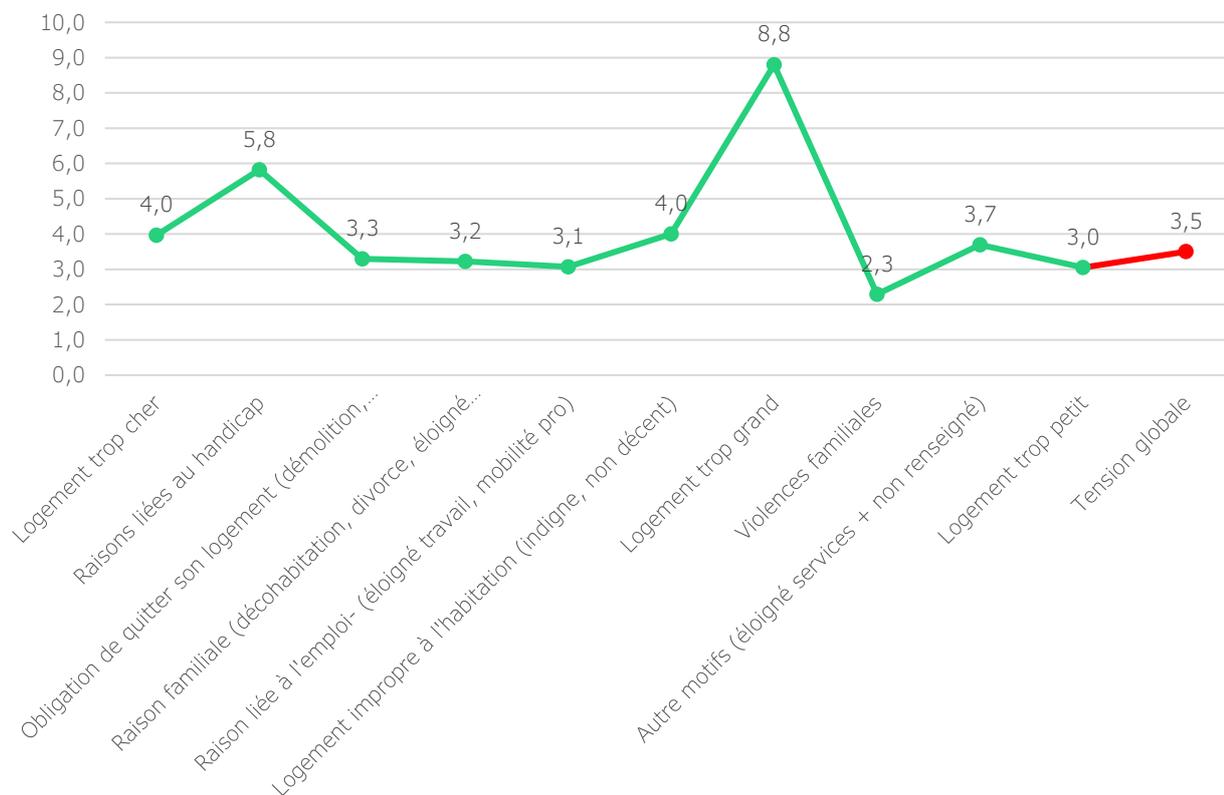


Le premier motif d'une demande de logement social est l'inadéquation du logement aux besoins du demandeur, notamment parce qu'il était soit trop petit (18%), soit trop cher (11%), soit non conforme aux besoins d'une personne en situation d'handicap (8%), soit indigne ou non décent (7,8%) ou trop grand (2%).

À l'inverse, la raison familiale (actée ou à venir) est un des motifs le plus fréquent dans les attributions.

En 2022, les motifs des demandes de mutation les plus courants sur l'AME se distinguent des nouvelles demandes : 29% des demandes de mutation sont formulées en raison d'un logement trop petit (contre 11% des nouvelles demandes), et 15% pour des raisons liées au handicap (contre 3 % des nouvelles demandes).

Niveau de tension en fonction des motifs de demande et d'attribution au sein de l'AME (SNE, 2023)



Le niveau de tension varie fortement en fonction du motif de la demande.

La tension est prédominante pour un changement de projet de vie (logement trop grand) et accident de la vie (raisons liées au handicap).

Ce qui indique que les caractéristiques des logements disponibles ne correspondent pas actuellement aux logements recherchés par les demandeurs en situation d'handicap. En conséquence, ce motif est une part croissante des recours DALO.

Le fonctionnement des lieux d'accueil et les pratiques en matière de gestion de la demande de logement social à structurer

Le service d'information et d'accueil du demandeur de logement social (SIAD) a pour objectif d'informer le demandeur sur les démarches à accomplir, l'orienter, le conseiller et le cas échéant l'aider dans ces démarches.

Le réseau actuel des lieux labellisés d'accueil et d'enregistrement du territoire est centralisé autour des communes de Montargis, Châlette-sur-Loing et Villemandeur. De fait, seules 2 communes sont reconnues guichets d'enregistrement de la demande de logement social sur le territoire de l'AME : Châlette-sur-Loing et Villemandeur (avec une validation en 2023 de la préfecture pour cette dernière). Certaines agences des bailleurs sociaux sont également guichets d'enregistrement : ainsi, l'agence de

LogemLoiret située à Châlette-sur-Loing et l'agence de Valloire Habitat située à Montargis sont les 2 seules qui sont reconnues comme guichet enregistreur. Action Logement ne dispose pas de guichet d'enregistrement sur le territoire de l'AME mais peut répondre aux questions des demandeurs par téléphone.

Actuellement, l'ensemble de ces guichets d'enregistrement ainsi que les autres lieux accueillant du public et pouvant communiquer des informations ou accompagner les demandeurs de logement social ne forment pas un réseau d'accueil structuré. Peu de partenaires connaissent l'ensemble des guichets existants, les prérogatives et compétences des différents lieux accueillant du public et les modalités de traitement des demandes de logement social. A titre d'exemple, Action Logement indique que les salariés souhaitant faire une demande de logement social sur le territoire de l'AME auprès d'Action Logement sont parfois renvoyés vers leur agence située à Orléans, alors que leur demande pourrait directement être enregistrée au sein des guichets situés sur l'AME.

Également, les informations délivrées et les pratiques relatives au traitement des demandes diffèrent fortement selon les lieux d'accueil et d'enregistrement. Certains lieux d'accueil diffusent de la documentation aux demandeurs alors que d'autres ne donnent que des informations orales : au niveau des communes, seule la commune de Châlette-sur-Loing, via son CCAS, produit et diffuse de la documentation sous forme de plaquette. Chaque bailleur dispose également de sa propre plaquette d'information. Les informations délivrées varient en fonction des lieux d'accueil, mais il est à noter que seules 2 structures en délivrent concernant les critères de priorité du DALO. Ce déficit d'information délivrée aux demandeurs s'explique tant par le manque de documentation harmonisée et partagée entre les lieux d'accueil que par le manque de données sur le fonctionnement du logement social et ses modalités d'attributions. Il convient d'homogénéiser, sur l'ensemble du territoire, le processus de gestion de la demande et d'attribution de logements sociaux afin de rendre plus lisible son fonctionnement et de favoriser l'accès des demandeurs à l'information quant à l'état du parc social et de leur demande. Le PPGDLSID, dans ses chapitres II et III, présente des actions à mettre en œuvre dans ce but.

Enfin, les pratiques en matière de gestion de la demande sont relativement hétérogènes sur l'ensemble du territoire. Peu de communes déclarent connaître et maîtriser le Système National d'Enregistrement de la demande de logement social (SNE).

II - Les mesures en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement du demandeur sur le territoire

Article 7 : Service d'information et d'accueil du demandeur

Le service d'accueil et d'information des demandeurs de logement social consiste en un accueil physique, qualifié et individualisé pour le demandeur afin de l'informer des démarches à accomplir, l'orienter et le conseiller. Sur le territoire de l'AME, ce service d'information sera assuré par un ensemble de guichets, organisé en réseau sur l'ensemble du territoire communautaire et animé par l'AME.

7.1 La structuration d'un SIAD à 3 niveaux

La mise en place de ce réseau, constitué en **trois niveaux de services**, sera assurée par le service Habitat de l'AME qui se chargera :

- D'apporter une meilleure lisibilité du réseau d'accueil des demandeurs afin que ces derniers puissent s'orienter de manière facilitée et de coordonner le fonctionnement de l'ensemble des guichets, dans le cadre de la convention définie collectivement ;
- D'harmoniser une information de qualité auprès des demandeurs par l'élaboration de documents : rédaction d'une plaquette d'information des demandeurs de logements sociaux ainsi que la rédaction d'un annuaire des lieux d'accueil et d'enregistrement, des bailleurs sociaux et des acteurs sociaux, qui sera mis à jour annuellement ;
- D'animer ce réseau en partenariat avec les autres signataires, que ce soit dans la mise en œuvre ou dans l'évaluation.

Ce réseau de guichets sera structuré selon trois niveaux de service définis comme suit.



Lieux



Missions

Niveau 1 : Lieux d'information générale

- Le service logement de l'AME
- L'ensemble des communes de l'AME, excepté celles de niveau 2 et 3
- L'ADIL, la CAF, la Mission Locale et la Maison France Services
- Les associations locales dont le Secours Populaire Français et le PIMS

- Informer sur les règles générales au logement social (pièce justificative d'identité ou respect des plafonds d'attribution) et informer sur le processus d'attribution des logements
- Informer sur le processus de dépôt de la demande, les caractéristiques du parc, les critères de priorité, temps d'attente, niveaux de loyer, etc.
- Orienter vers le Portail Grand Public ou les lieux d'accueil de niveaux 2 et 3

Niveau 2 : Lieux d'information renforcée et d'accompagnement

- Les communes d'Amilly, de Cepoy et de Montargis
- Les CCAS
- Les associations locales d'insertion par le logement (Coallis, IDAFI, Imanis, ERL)
- Action Logement services (par téléphone)

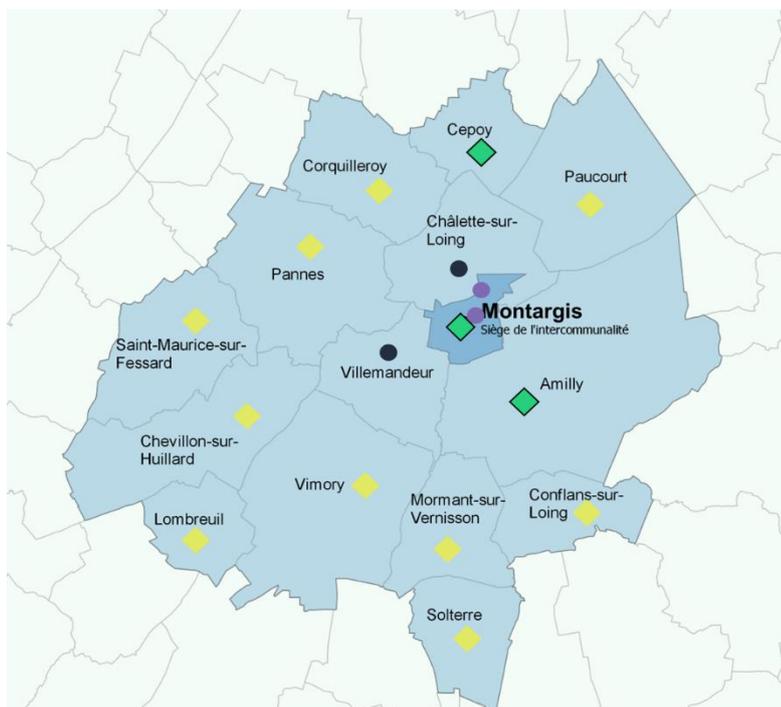
- Rôles du niveau 1
- Informer sur l'avancée du traitement de la demande
- Accompagnement au remplissage de la demande
- Repérage des situations pouvant faire l'objet d'une labellisation ou nécessitant un accompagnement financier ou social
- Orienter les demandeurs vers les structures d'accompagnement existantes et lieux d'accueil niv 3.
- Remplir et envoyer la fiche navette de demande de labellisation à la DDETS 45 si prioritaire

Niveau 3 : Guichets d'information, accompagnement et enregistrement

- La commune de Châlette-sur-Loing
- La commune de Villemandeur
- L'agence de Logem Loiret à Montargis
- L'agence de Valloire Habitat à Montargis

- Rôles du niveau 2
- Accompagner le demandeur dans l'enregistrement de sa demande et la mobilisation de dispositifs d'accompagnement pertinents
- Remplir conjointement la fiche navette si pertinent
- Enregistrer, suivre, modifier et renouveler la demande

La carte ci-dessous présente la répartition territoriale des lieux d'accueil communaux et des bailleurs en fonction du niveau de service :



- Guichet d'accueil communal niveau 3
- Guichet d'accueil bailleur niveau 3
- ◆ Lieu d'accueil communal niveau 2
- ◆ Lieu d'accueil communal niveau 1

7.1.1 Lieu d'information générale « niveau 1 » : Accueil et orientation des demandeurs

Ces lieux correspondent à :

- Tous les accueils en mairie des communes de l'AME, excepté celles assurant des services de niveau 2 et 3
- Service Habitat de l'AME
- La CAF, la Mission Locale et la Maison France Services (PIMMS)
- Les associations et les acteurs locaux de l'insertion

Ces lieux auront pour mission de délivrer un niveau d'information générale aux demandeurs :

- Accueillir les demandeurs et proposer un premier niveau d'information : définition du logement social et ses conditions d'accès, les étapes pour formuler une demande et les pièces justificatives nécessaires, les conditions de renouvellement, les modalités d'attributions, les informations sur la dématérialisation de la demande, les caractéristiques du patrimoine, de la demande et les délais moyens d'attribution selon les typologies de logement
- Mettre à disposition du demandeur les supports d'information correspondant au premier niveau (cf. 4.2)
- Les orienter en fonction de leur demande soit vers le site grand public demande -logement-social.gouv.fr et/ou vers un guichet d'accueil et d'accompagnement niveau 2 ou 3

7.1.2 Lieu d'information renforcée et d'accompagnement « niveau 2 » : Accueil, orientation et accompagnement des demandeurs

Les lieux d'accueil de niveau 2 sont les lieux suivants :

- Les communes d'Amilly, de Cepoy et de Montargis
- Les associations locales d'insertion par le logement (COALLIA, Imanis, ERL, AIDAPHI, ADOMA)
- Action Logement services (par téléphone)

Ces lieux correspondent à la diffusion d'informations à destination des demandeurs, comme pour les lieux de niveau 1, mais également la proposition d'un accompagnement des ménages soit :

- Recevoir et accompagner les demandeurs dans un délai suffisant selon les besoins identifiés ;
- Appuyer le demandeur pour remplir et qualifier sa demande par la réalisation d'un échange permettant d'appréhender leurs besoins et leurs désirs et orienter ensuite vers des choix compatibles avec leur situation ;
- Informer sur le fonctionnement de la cotation, des contingents de réservation ;
- Identifier les publics prioritaires et les orienter avec une structure adaptée au regard de leur situation ;
- Transmettre aux bailleurs sociaux, les dossiers des demandeurs avec fiche de suivi

- Expliquer le processus d’instruction des demandes, le fonctionnement des commissions d’attribution des logements (CAL), les conséquences d’un éventuel refus des offres de commission faites à la suite d’une décision d’attribution de la CAL ;
- Les orienter en fonction de leur demande soit sur la procédure d’enregistrement via un lieu d’enregistrement de niveau 3 ou via le site grand public demande-logement-social.gouv.fr, le parc de logement et les délais d’attente ;
- Fournir le lien du « Lieu Commun » au demandeur

7.1.3 Guichet d’information, d’accompagnement et d’enregistrement « niveau 3 » : Accueil, orientation, accompagnement et enregistrement de la demande

Il existe quatre guichets d’accueil et d’enregistrement de « niveau 3 » sur la CA Montargoise :

- Les communes de Châlette-sur-Loing et Villemandeur
- L’agence de LogemLoiret située à Châlette-sur-Loing
- L’agence de Valloire Habitat située à Montargis

Ces guichets d’accueil, d’orientation, d’accompagnement et d’enregistrement auront comme missions principales l’ensemble des missions des lieux de niveau 1 et 2 soit accueillir les demandeurs en proposant un premier niveau d’information et accompagner les demandeurs, mais également celles suivantes :

- Suivre, enregistrer, modifier et renouveler la demande ;
- Enregistrer le dossier de demande de logement social sur le serveur Système national d’Enregistrement (SNE) en présence du demandeur et lui fournir l’attestation d’enregistrement qui contient notamment son numéro unique départemental. Bien veiller au bon remplissage des rubriques du formulaire de demande de logement social CERFA ;
- Dans le cas où la demande est déjà enregistrée, vérifier si les rubriques du formulaire de demande de logement social sont bien remplies et numériser toutes les pièces justificatives nécessaires au dossier ;
- Identifier des problématiques spécifiques (besoins d’un accompagnement social, situations particulières, etc.), et orienter le demandeur vers les institutions ou associations du territoire en fonction de leur situation particulière ;
- Modifier et actualiser les dossiers de demandeurs, effectuer les renouvellements soit à la réception d’un document écrit du demandeur (courrier ou mail) ou sur présentation physique du demandeur et joindre les éventuelles nouvelles pièces justificatives ;
- Informer les demandeurs sur l’état d’avancement de leur demande ;
- À la suite du dépôt de sa demande, **chaque demandeur de logement social qui le demande, peut solliciter un rendez-vous auprès de l’inspecteur du bailleur social** afin de faire le point sur sa demande, de vérifier la cohérence de son projet de logement et d’analyser les propositions qui

pourraient lui être faites en fonction des logements disponibles ou qui se libèrent et ce dans un délai maximum de 30 jours. Le bailleur ayant reçu le demandeur devra saisir sur la demande la date du rendez-vous.

7.1.4 – Le lieu commun de la CA Montargoise

En conformité avec la loi ALUR et en complémentarité des lieux existant, l'AME assurera le rôle de « Lieu Commun ». Ce lieu commun sera dématérialisé et disponible à partir du site internet de l'AME. Il permettra d'apporter des informations complètes et neutres et d'orienter et d'accompagner les demandeurs par rapport à l'ensemble des solutions de logements existantes sur le territoire, toutes communes et tous bailleurs confondus.

7.2 – Le renforcement des capacités et des compétences des lieux d'accueil

Afin d'assurer une diffusion harmonisée de l'information sur le territoire et d'harmoniser les pratiques, **l'AME proposera la tenue de formations à destination des personnes travaillant dans les lieux d'accueil.**

Plusieurs types de formation ponctuelles pourraient être proposées selon les niveaux de lieux d'accueil :

- Une formation globale sera proposée au personnel d'accueil de niveau 1, 2 et 3, précisant les différents supports d'information à transmettre aux demandeurs, identifier les partenaires compétents du réseau d'accueil afin de renvoyer les demandeurs vers les bons interlocuteurs et rappeler l'existence d'un annuaire au sein du réseau, rappeler les grandes étapes du processus d'attribution du dépôt à l'attribution d'un logement.
- Une formation plus poussée pourrait être proposée aux niveaux 2 et 3, avec un contenu plus dense sur les étapes du processus d'attribution, avec la précision du fonctionnement des contingents et notamment l'évolution actuelle dans le cadre de la gestion en flux, le fonctionnement du système de cotation et l'explicitation du score du demandeur, le rappel des publics prioritaires et de l'accompagnement spécifique nécessaire ou encore au sujet de toute autre évolution réglementaire.
- Une formation spécifique relative à l'identification des critères de priorité et aux demandes de procédure de labélisation pourrait être proposée aux lieux de niveau 2 et 3 afin d'assurer une bonne identification des publics prioritaires sur le territoire. Cette présentation pourrait être réalisée par l'Etat qui préciserait les critères retenus par le DALO, ainsi que les publics identifiés par le PDALHPD / ACD.
- Une formation sur les principes d'AL'In pourrait être réalisée par Action Logement auprès des lieux d'accueil de niveau 2 et 3 afin de rappeler les principes de la plateforme et sensibiliser les agents d'accueil afin que ces derniers puissent communiquer auprès des demandeurs
- Une formation spécifique pourra être proposée sur les demandeurs Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et Personne en Situation de Handicap (PSR) aux lieux de niveau 3. En effet, les partenaires

indiquent que les PMR et PSR du territoire refusent parfois des logements leur étant proposés car non adaptés à leurs besoins : la formation des agents d'accueil sur leurs besoins spécifiques et les possibilités d'accueil offertes par le parc permettra ainsi de mieux orienter ces publics.

Ces formations seront assurées par l'AME qui pourra solliciter une assistance à maîtrise d'ouvrage au besoin afin d'accompagner ces formations (ADIL, DDETS, bailleurs, autres partenaires locaux etc.).

Également, il est proposé de mettre en place un ou plusieurs **temps de formation à destination des élus en CAL ou CALEOL**.

En complément des formations, **un guide dématérialisé à destination des professionnels sera créé et partagé auprès de l'ensemble des partenaires**. Il pourra comprendre un répertoire des interlocuteurs de chaque partenaire, des réponses à des questions fréquentes, ou encore des éléments de langage sur la manière d'expliquer le fonctionnement de la demande et des attributions du logement social au public.

Plan d'action

1. Créer la **page internet sur le site de l'AME** qui servira de lieu commun dématérialisé, en complémentarité du SIAD
2. Produire le **guide « professionnel » à destination des agents des lieux d'accueil** et en assurer la mise à jour régulière
3. **Définir et mettre en œuvre un plan de formation** à destination des agents des lieux d'accueil ainsi que des élus en CAL

Article 8 : Accueil et information du demandeur

La loi ALUR institue un droit à l'information du demandeur et poursuit l'objectif de simplifier les démarches du demandeur, dans le souci de le placer au cœur du dispositif, et d'en faire un acteur de sa demande en lui apportant les éléments d'information nécessaires à la définition de sa propre stratégie d'accès au logement social.

L'AME ainsi que les partenaires associés à l'élaboration du Plan Partenarial souhaitent que ce plan permette de disposer d'un socle commun d'informations pour faciliter les démarches des demandeurs à l'échelle du territoire. Cette partie a vocation à définir les informations devant réglementairement pouvoir être délivrées à toute personne souhaitant présenter une demande de logement social ou ayant déjà procédé à un enregistrement. Elle vise également à définir les moyens mis en place localement pour permettre aux partenaires de l'AME de délivrer ces informations.

8.1 Les différentes étapes de traitement d'une demande de logement social



Le demandeur doit être informé du parcours de la demande qu'il va formuler, du dépôt de celle-ci à la décision de la CAL : le processus de traitement est défini précisément et fera l'objet d'une présentation

dans la plaquette d'information du demandeur. Les principales étapes de ce processus sont les suivantes :

Chacune de ces étapes implique la délivrance d'informations spécifiques de la part des différents lieux d'accueil de l'AME ou accessible en ligne par le demandeur.

8.2 Les informations délivrées en amont du dépôt de la demande

L'AME s'engage à ce que, conformément à l'article L441-2-6 du Code de la Construction et de l'Habitat, toute personne qui envisage de présenter une demande de logement social ait accès à une information sur :

- Les règles générales au logement social : Le demandeur doit obligatoirement répondre à deux conditions : Être de nationalité française ou pouvoir justifier d'un titre de séjour en cours de validité sur le territoire français s'il est étranger et respecter les plafonds de ressources définis annuellement par l'Etat.
- Les caractéristiques du parc social
- Les critères d'attribution d'un logement social : critères prioritaires définis dans un cadre réglementaire nationale (Code de la Construction et de l'Habitation) et par un cadre conventionnel local (PDALHPD, Contingent préfectoral)
- Les trois types de réservataires : Etat, Action Logement, mairies
- Les différentes étapes du processus de traitement de sa demande
- Les modalités de dépôt de la demande
 - Le demandeur a la possibilité de :
 - Déposer sa demande et ses pièces justificatives préalablement scannées sur le Portail Grand Public : www.demande-logement-social.gouv.fr
 - Déposer sa demande auprès d'un guichet d'information, d'accompagnement et d'enregistrement de niveau 3
- Les pièces justificatives qui doivent et peuvent être exigées
- Le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire

Ces informations auront comme objectif d'aider les ménages qui souhaitent formuler une demande à mieux cibler leur demande par des éléments de diagnostic et également d'identifier les différentes étapes du traitement de leur demande et la manière dont celle-ci sera traitée en CALEOL.

Le Système National d'Enregistrement de la demande (SNE) permet d'apporter un premier niveau d'information sur le parc social, par communes sur un ensemble d'informations :

Pour les logements individuels et collectifs et par typologie (T1, T2, T3, T4, T5+) :

- Le nombre de logements
- Le nombre de logements libérés dans l'année N-1
- Le nombre de demandes de logements en attente

- Le nombre d'attributions réalisées en année N-1
- Le délai moyen d'attribution (nombre de jours entre dépôt de la demande et entrée dans les lieux) pendant l'année N-1 par typologie de logement et par commune
- Le délai « anormalement long » fixé par le préfet pour l'ensemble du département (Loiret : 12 mois)
- Le taux de pression : nombre de demandes pour un logement attribué

L'AME s'engage également à informer les demandeurs au sujet des bailleurs et de leur patrimoine géré sur le territoire. Ces données sont issues du répertoire du parc locatif et sont disponibles sur le site du SNE.

Ces informations pourront être délivrées par *les lieux d'information renforcée et d'accompagnement* de niveau 2 et les *guichets d'information, d'accompagnement et d'enregistrement* de niveau 3 et pourront apparaître également dans la plaquette d'information du demandeur.

Au-delà des obligations réglementaires, l'ensemble des partenaires souhaite que les demandeurs puissent avoir accès, dans une démarche pédagogique, à des informations synthétiques concernant :

- Les objectifs de mixité sociale à l'échelle de l'AME et leurs implications sur les délais d'attente liées aux impossibilités de proposer des logements en QPV
- Les modalités d'attributions du logement social afin d'expliquer clairement aux demandeurs que la décision de l'attribution est prise par la Commission d'Attribution des Logements (CAL) présente au sein de chaque bailleur. La CAL est constituée de représentants du Conseil d'Administration du bailleur social dont 1 représentant des locataires. Le maire et le président de l'EPCI sont des membres de droit.
- L'importance de la complétude des dossiers.
- Les pièces justificatives qui seront demandées après l'enregistrement de la demande, afin d'éviter un refus de la candidature du demandeur pour pièce(s) manquante(s).

8.3 Les informations relatives au traitement de la demande

Après avoir déposé sa demande de logement social, l'article L441-2-17 du CCH dispose que tout demandeur de logement social doit pouvoir avoir accès, à tout moment, directement sur le site national de saisie en ligne ou sur demande auprès d'un lieu d'information renforcée et d'accompagnement « niveau 2 » ou d'un guichet d'information, d'accompagnement et d'enregistrement de niveau 3, aux informations contenues dans sa demande telles qu'elles ont été enregistrées et, le cas échéant, modifiées par ses soins ou rectifiées par un service d'enregistrement à cet effet au vu des pièces justificatives fournies par le demandeur.

Le demandeur doit pouvoir accéder aux informations concernant :

- La cotation de sa demande : Les critères de cotation, les modalités de pondération, la cotation de sa demande et la distribution des cotations des demandeurs pour une demande de logement analogue
- Le délai d'attente constaté en fonction de la typologie et de la localisation de logement demandé, ainsi que les cas dans lesquels les refus de logement adapté à ses besoins et ses capacités ont des effets sur la cotation de la demande et la nature de ces effets ;
- Le caractère prioritaire de sa demande au regard des critères mentionnés aux troisième à dix-huitième alinéas de l'article L. 441-1, avec l'indication que cette information est donnée sous réserve de la vérification de sa situation au moment de l'instruction de la demande ;

Le demandeur doit avoir accès à la décision de la Commission d'Attributions des Logements qui peut être de plusieurs ordres :

- L'attribution du logement proposé
- Son rang de classement en cas d'attribution sous réserve du refus du(des) candidat(s) classé(s) devant lui
- L'attribution sous conditions suspensives
- La non-attribution avec le(s) motif(s)
- Le refus d'attribution pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives, avec les motifs (dans ce cas, le bailleur procède à la radiation de la demande après en avoir informé le demandeur).

En cas de décision d'attribution :

- La description précise du logement proposé et le cas échéant, le fait que le logement soit proposé au titre du DALO
- Le délai maximal dont dispose le candidat pour accepter ou refuser une offre (article R441-10 du CCH), au-delà l'offre est réputée refusée – soit 10 jours
- Les conséquences de l'éventuel refus du logement proposé (dossier reconnu non prioritaire au titre du DALO, décote...)

Les informations seront disponibles et délivrées via différentes modalités et outils.

1. **Sur les sites internet des partenaires et via une plaquette d'information grand public mise à disposition par l'AME**, afin d'harmoniser l'information délivrée aux demandeurs. Ces informations se voudront pédagogiques et accessibles afin de s'adresser au plus grand nombre.
2. **Sur le Portail Grand Public** (demande-logement-social.gouv.fr) : ce portail permet à tout demandeur de se renseigner directement sur Internet, et présente des informations concernant les modalités de création et de suivi des demandes de logement, la liste des guichets enregistreurs sur l'AME et les chiffres clés du logement social.
3. **Au sein des guichets d'accueil de niveau 1, 2 et 3**. En fonction du niveau d'accueil, l'information délivrée pourra être plus ou moins ciblée et précise.

Plan d'action

4. **Produire une plaquette d'informations à destination des demandeurs**, harmonisée et partagée par l'ensemble des guichets inscrits dans le SIAD, comprenant les éléments évoqués dans l'article 7 du PPGDID dont la liste, l'adresse, les coordonnées et les horaires des lieux d'accueil et une explication des missions des trois niveaux de lieux
5. **Assurer la remontée régulière des données et indicateurs nécessaires** à la mise à jour de la plaquette d'informations à destination des demandeurs

Article 9 : Les modalités d'enregistrement de la demande

9.1 Les conditions d'enregistrement de la demande sur l'AME

Sur le territoire de l'AME, il est possible d'enregistrer la demande de logement social de plusieurs manières :

- Sur le site internet national via le Portail Internet Grand Public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>
- Sur les sites internet des bailleurs sociaux (Valloire Habitat, LogemLoiret, 3F Centre Loire, France Loire)
- Auprès des guichets d'information, d'accompagnement et d'enregistrement de niveau 3, qui s'engagent à enregistrer la demande dans un délai maximal de 30 jours à la réception d'un dossier complet

La demande doit être obligatoirement accompagnée d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour valable, qui sont numérisées par le demandeur lui-même sur le site de saisie en ligne ou par le guichet enregistreur.

Chaque demande donne lieu à la délivrance d'une attestation dans le délai maximal d'un mois à compter du dépôt de ladite demande au regard de l'article R441-2-4 du Code de la Construction.

Cette attestation indique notamment le numéro unique départemental propre à chaque demandeur. Le demandeur pourra à tout moment consulter, modifier, renouveler sa demande avec ses identifiants directement sur le site national de saisie en ligne ou sur demande auprès d'un guichet d'enregistrement.

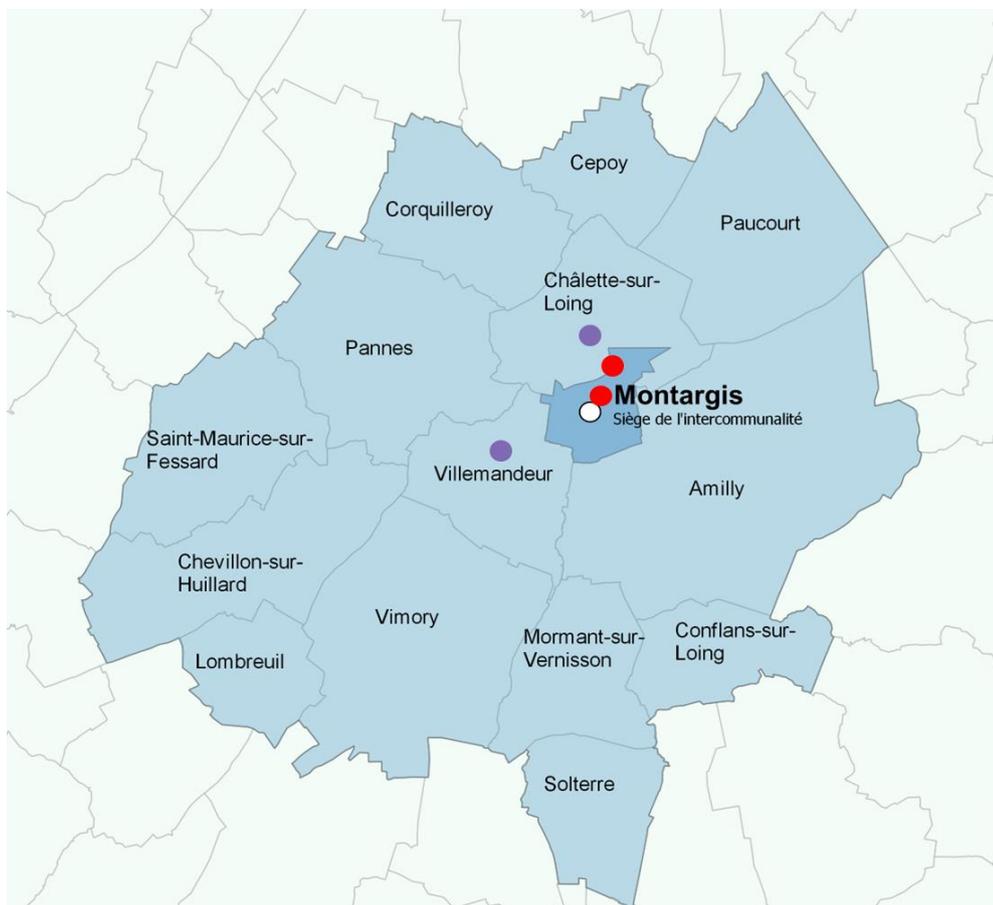
Conformément aux dispositions de l'article L444-2-8 du CCH et de l'article 232 du CGI, les demandeurs doivent être informés qu'ils ont la possibilité de réaliser un entretien personnalité dans un délai maximum d'un mois à la suite de l'enregistrement de leur demande. Cette information devra être communiquée par les lieux d'accueil par les guichets d'enregistrement lorsqu'une demande est déposée. Cet entretien permet notamment d'informer les personnes les plus en difficultés qui auraient des problèmes d'accès au suivi en ligne de leur demande. Pour autant, la réalisation d'un tel entretien n'accélèrera pas le traitement de la demande ni ne favorisera le demandeur par rapport à un autre dans le processus d'information.

9.2 Les conditions de renouvellement de la demande

La demande formulée a une validité d'un an. Un mois avant la date d'expiration de la validité de la demande, le demandeur reçoit une notification de la date à laquelle sa demande ne sera plus valide dans le cas où elle n'aurait pas été renouvelée. Le renouvellement est nécessaire avant la date d'anniversaire précisée, à défaut la demande sera radiée automatiquement un mois après cette date et le demandeur perdra l'ancienneté de sa demande. Il sera possible de la réactiver pendant un mois après sa radiation. Le demandeur peut renouveler sa demande directement en ligne ou de renvoyer son

coupon de renouvellement au guichet enregistreur. À la suite de cette démarche, une attestation de renouvellement lui sera remise (par mail ou par courrier).

9.3 La localisation des lieux d'enregistrement



● Enregistrement en mairie

● Enregistrement en agence de bailleur

Plan d'action

6. Recueillir les données et partager le diagnostic à l'ensemble des partenaires concernant les modalités d'enregistrement de la demande sur le territoire (exemple : part des demandes en guichet et part des demandes en ligne)

III - Les mesures en matière de gestion partagée de la demande

Article 10 : Mesures portant sur la gestion partagée de la demande

L'article L441-2-7 du Code de la Construction et de l'Habitation de la loi ALUR définit que les EPCI tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence habitat et au moins un QPV doivent mettre en place un dispositif de gestion partagée des demandes de logement social.

Ce dispositif doit permettre :

- Une mise en commun des demandes de logements, des pièces justificatives nécessaires à l'instruction des demandes, des informations relatives aux demandeurs et à l'évolution de leurs dossiers ;
- Une amélioration de la connaissance des demandeurs sur le territoire de l'AME et une facilitation du travail de rapprochement offre/demande réalisé par les bailleurs et les réservataires.

10.1 L'outil de gestion partagée de l'AME : le Système national d'enregistrement

Le dispositif de gestion partagé choisi localement est le Système National d'Enregistrement qui répond aux dispositions de la loi ALUR en matière de droit à l'information du demandeur.

L'utilisation du SNE doit permettre la mise en partage des éléments suivants :

- Les demandes de logements des ménages souhaitant un logement sur une des communes de l'AME ;
- Les pièces justificatives nécessaires à l'instruction des dossiers (dossier unique) ;
- Les rectifications apportées à la demande par un intervenant habilité en fonction des pièces justificatives fournies (avec date de survenance) ;
- La mention du caractère prioritaire de la demande (priorité CCH, priorité locale) ;
- Le quartile d'appartenance ;
- La cotation de la demande ;
- La mention des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible ;
- Les événements intervenus dans le traitement de la demande, avec leur date de survenance, dont notamment :
 - Les demandes d'informations ou pièces justificatives,
 - Les visites de logements proposées et effectuées,
 - La désignation comme candidat par un bailleur ou un réservataire sur un logement déterminé,
 - L'inscription à une commission d'attribution pour un logement, les décisions et le rang des demandeurs validé par la CAL,
 - Les motifs de refus de la CAL,

- Les motifs de refus ou de désistement du candidat,
- La signature du bail après attribution,
- La radiation de la demande.

Le dispositif trace l'historique des événements et la date à laquelle les informations ont été introduites, modifiées ou supprimées, ainsi que l'identification des personnes morales à l'origine des événements et des informations.

Sur le territoire de l'AME, les services et organismes qui partagent les informations définies ci-dessus sont les bailleurs sociaux, les organismes réservataires et les Services de l'Etat.

Un enjeu spécifique sur le territoire : accompagner les communes à accéder au SNE et à l'utiliser dans le choix des candidats en CAL

Dans le cadre des ateliers organisés pour élaborer le PPGDID, plusieurs communes ont indiqué disposer de fichiers non partagés des demandes de logements sociaux. Elles résultent d'un enregistrement manuel des demandes réalisées directement auprès d'elles (en mairie par exemple), sur un fichier partagé en interne. Ces communes n'ont souvent pas de vision claire du fonctionnement de la gestion et des attributions du logement social, et ne savent pas qu'elles ont accès au SNE.

De ce fait, lorsqu'elles proposent des candidats en CALEOL, ces communes choisissent les ménages à partir des demandes enregistrées dans leur fichier interne et non à partir du SNE. Cela pose évidemment des enjeux en termes **d'équité de traitement des demandes**, mais cela est également problématique pour les communes : elles regrettent ainsi parfois de ne pouvoir proposer qu'un seul candidat, alors que plusieurs ménages dont la demande a été enregistré via le SNE auraient également souhaité obtenir un logement sur leur commune.

Un point d'attention particulier sera donc porté sur l'accès au SNE et son utilisation par l'ensemble des communes disposant d'un parc social. Également, en lien avec l'article portant sur l'information délivrée aux demandeurs, les communes n'étant pas des guichets enregistreurs veilleront à orienter les demandeurs vers des guichets de niveau 3.

10.2 Les informations partagées

Les informations partagées par les acteurs du traitement de la demande sont les suivantes :

- Les informations transmises par le demandeur (enregistrement, modification de sa demande, pièces justificatives) et rectifications apportées par un intervenant habilité,
- Le cas échéant : le caractère prioritaire de la demande (PDALHPD, CCH, DALO etc.), le(s) contingent (s) de réservations,
- La demande de pièces ou d'informations,
- La désignation du demandeur sur un logement déterminé en vue de la présentation en CAL,
- La programmation de la visite du logement préalablement à la CAL (visite proposée, effectuée),
- L'inscription du dossier en CAL et son examen,
- La décision de la CAL,
- Le motif du refus ou de désistement du demandeur,
- La signature du bail.

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

Les partenaires souhaitent également disposer d'un socle d'information partagé concernant la stratégie globale des politiques d'attribution sur le territoire. **Ce partage prendra la forme d'un accès dédié aux partenaires et sécurisé au sur le site internet de l'AME** (Plateforme dématérialisée). A titre indicatif, il pourra comprendre les documents suivants :

- Les documents contractuels à l'œuvre sur le territoire :
 - La CIA une fois signée
 - Le PPGDLSID
 - Le PDALHPD
- Une FAQ centralisant des réponses obtenues par les uns et les autres sur des questions pratiques en matière de gestion de la demande et des attributions
- Le guide de bonnes pratiques destinés aux agents d'accueil
- L'élaboration d'un annuaire des professionnels de la gestion de la demande et des attributions pour favoriser le travail partenarial, classés par niveaux de lieux. Il devra être mis à jour annuellement par l'agglomération.
- Les bilans périodiques de la CIA, du PDAHLHPD et du PPGDLSID.
- Les comptes-rendus de réunions (Commission de Coordination, groupes de travail Gestion en Flux, Cotation, Mutations, etc.)

Plan d'action

7. Créer la plateforme dématérialisée sur le site internet de l'AME, via un accès sécurisé et dédié aux professionnels, permettant de partager les informations inscrites à l'article 11.2

Article 11 Traitement des demandes de ménages en difficulté sociale et économique

11.1 Les difficultés à traiter les demandes des ménages en difficulté

Le diagnostic mené dans le cadre de l'élaboration du PPGDLSID a identifié que les ménages en difficulté sociale et économique rencontrent des freins d'accessibilité dans leur parcours résidentiel.

11.2 Prise en charge des publics prioritaires et des ménages en difficulté

11.2.1 Les publics prioritaires

L'article L.441 du CCH rappelle le cadre général des attributions de logements à travers :

- La mise en œuvre du droit au logement afin de satisfaire les besoins des personnes aux ressources modestes et des personnes défavorisées
- La prise en compte de la diversité de la demande constatée localement afin de favoriser l'égalité des chances des demandeurs ainsi que la mixité sociale de villes et des quartiers.

L'AME et ses partenaires s'engagent dans une démarche commune à prendre en charge de façon partenariale les situations relevant des priorités définies au titre du DALO, du CCH et du PDALHPD avec l'objectif de loger ou reloger ces publics prioritaires hors QPV dans le respect de la mixité sociale sur le territoire.

Les critères selon le Droit au Logement Opposable (DALO) :

- Être dépourvu de logement (sans domicile fixe ou hébergé par une autre personne)
- Être menacé d'expulsion sans possibilité de relogement
- Être hébergé chez un Tiers
- Être hébergé dans une structure d'hébergement ou logé de manière temporaire dans un logement ou logement-foyer en attendant un logement définitif
- Être logé dans des locaux impropres à l'habitation, insalubres ou dangereux
- Être logé dans un logement inadapté à une personne handicapée
- Être en attente d'un logement social depuis un délai supérieur à celui fixé par le préfet et de ne pas avoir reçu de proposition adaptée à ses besoins à l'issue de ce délai dit « anormalement » long ».

Les publics prioritaires selon le CCH :

- Les personnes en situation de handicap ou les familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
- Les personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique ;
- Les personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons financières ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale ;
- Les personnes hébergées ou logées temporairement dans un logement de transition ;
- Les personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
- Les personnes exposées à des situations d'habitat indigne ;
- Les personnes victimes de violences conjugales à leur domicile ou ses abords ;
- Les personnes victimes de viols ou d'agression sexuelle ;
- Les personnes engagées dans le parcours de sortie de prostitution et d'insertion sociale et professionnelle ;
- Les personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme ;
- Les personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux suroccupés ou indécents ;
- Les personnes dépourvues de logement ;
- Les personnes menacées d'expulsion sans relogement.
- Les mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, jusqu'à trois ans après le dernier jour de cette prise en charge.

Sur le territoire du Loiret, le Porté à Connaissance de l'Etat rappelle qu'une attention particulière devra être portée aux personnes sortantes d'hébergement, aux personnes menacées d'expulsion ainsi qu'aux personnes victimes de violence, et devra notamment être intégrée dans le système de cotation de la demande.

11.3 Les dispositifs d'accompagnement sur le territoire de l'AME

Certaines mesures permettent d'accompagner spécifiquement les ménages prioritaires / en difficulté et pourraient être mobilisées sur le territoire :

- L'accompagnement social lié au logement (ASLL), dispositif du Fond de Solidarité Logement, pour accompagner les ménages dans l'accès ou le maintien au logement de ménages précaires rencontrant des difficultés de maintien ou d'accès au logement, du fait difficultés financières,

d'insertion sociale et/ou de santé (personnes à la rue et en centres d'hébergement, victimes de violences conjugales, jeunes sortants de l'ASE...).

- L'accompagnement vers et dans le logement (AVDL), dispositif départemental visant à favoriser l'accès au logement à tout ménage éprouvant des difficultés particulières à accéder à un logement décent ou à s'y maintenir, pour des raisons majoritairement financières
- La commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX), qui étudie les situations de ménages menacés d'expulsion les plus complexes le plus en amont possible dans le cadre d'une procédure d'expulsion
- Le Système Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) : mise en réseau du dispositif d'accueil, d'insertion et d'hébergement des personnes sans abri, risquant de l'être ou des personnes mal logées
- La commission locale sur les impayés de certaines communes
- La commission départementale pour la santé mentale, les conventions et partenariats liés
- Le CIL PASS Assistance, proposé par Action Logement Services
- Les sous-locations à bail glissant : Dispositif destiné à développer l'apprentissage « d'un savoir habiter » pour des personnes qui rencontrent des difficultés d'accès au logement autonome en raison de facteurs d'exclusion multiple du parc social
- Le FUL : Commission qui a pour objet d'aider les personnes ou familles en difficultés pour permettre leur accès ou leur maintien dans le logement, en leur accordant des aides financières et en finançant différents types d'accompagnement social lié au logement
- Les structures logement des jeunes/ hébergement d'urgence/ logement temporaire
- Le FNAVDL (accompagnement vers et dans le logement) : Accompagner les publics DALO et DAHO à rechercher une solution de logement/hébergement, à passer du logement d'insertion au logement de droit commun ou à entrer dans un logement
- Intermédiation Locative (IML) : Mandat de gestion : Association gestionnaire de logements du parc privé et assurant une gestion locative personnalisée et adaptée à la situation du ménage locataire ou sous-location : association locataire de logements du parc privé et sous-louant à des ménages orientés par le SIAO
- La commission DALO/DAHO : Commission de médiation départementale chargée de reconnaître ou non le caractère prioritaire et urgent des demandes de logement social ou d'hébergement
- La Commission Post DALO : Commission réunissant les bailleurs du département afin de désigner un bailleur chargé de faire une proposition de logement au ménage reconnu prioritaire par la commission DALO
- La gestion locative adaptée : Assurer une gestion locative personnalisée et adaptée à la situation du ménage locataire dans le parc privé (Département/SoliHa)
- L'accompagnement des salariés en difficulté (ASD) : Accompagner les salariés des entreprises non agricoles de plus de 10 salariés qui rencontrent des difficultés liées au logement dans le cadre de la survenance d'un événement difficile ou imprévu (Action Logement)

- Le diagnostic social individuel chez les bailleurs sociaux : Au sein des organismes HLM, les travailleurs sociaux assurent un accompagnement favorisant l'accès et le maintien dans le logement ainsi qu'une mission de prévention des impayés de loyer
- Le diagnostic social individuel par le Département et les communes : Prévention des difficultés individuelles, familiales et l'insertion des personnes en difficulté économique et sociale et favoriser l'accès de leurs droits
- La commission relogement réfugiés statutaires

Ces dispositifs permettent d'accompagner les ménages le plus en amont possible de leur demande afin favoriser une entrée dans les lieux facilitée ainsi qu'une facilitation du maintien dans les lieux. Des diagnostics sociaux pourront notamment être réalisés afin d'identifier précisément les besoins du ménage. Il existe donc un enjeu à favoriser ces démarches et la mise en lien entre ces structures et les demandeurs afin d'assurer un suivi le plus fin possible des publics prioritaires.

De même, les lieux d'accueil de niveau 2 et 3 devront être à même d'identifier les publics prioritaires et/ou en difficulté afin d'enregistrer leur demande ou de les orienter vers les partenaires pouvant les prendre en charge. Une formation spécifique sur ce sujet sera dispensée aux personnels d'accueil des lieux de niveau 2 et 3 (cf. 4.3.2).

De plus, certains lieux ont la capacité de guider les publics prioritaires dans la demande de labélisation :

- Les CCAS des communes de l'AME
- Imanis (SIAO) à Montargis
- La Maison du Département de Montargis, dont une expérimentation a été menée entre 2017 et 2018 d'ASLL afin d'accompagner des ménages en situation d'expulsion
- Le CIDFF (Centre d'Information des Droits des Femmes et des Familles) à Montargis

L'AME s'assurera une bonne prise en charge de ces publics en partenariat avec l'Etat et le Conseil Départemental par le biais d'un accompagnement social adapté aux besoins de ces demandeurs. **Des temps d'échanges partenariaux pourront être proposés au besoin aux acteurs afin de rappeler les structures proposant de l'accompagnement aux demandeurs, identifier les limites et difficultés rencontrées afin de répondre aux besoins de ces publics ainsi que les différents besoins en matière d'informations qui pourrait émerger.**

11.4 Instances

Les publics prioritaires feront l'objet d'une prise en compte prioritaire dans les CALEOL. Le système de cotation de la demande a été élaboré en intégrant les critères relatifs à ces publics, et des objectifs quantitatifs de prise en compte de ces publics ont été définis dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

Plan d'action

8. Objectiver les difficultés rencontrées par les **ménages en sortie d'hébergement, les personnes victimes de violences et les ménages menacés d'expulsion** à trouver un logement social et renforcer leur prise en charge par la filière de droit commun
9. Etudier les profils et besoins des demandeurs du premier quartile, ainsi que l'abordabilité

Article 12 : La gestion des demandeurs de mutation

En ce qui concerne les parcours résidentiels et les mutations internes, les bailleurs sociaux mettent en œuvre les orientations définies dans le cadre de la loi MOLLE (25 mars 2009) et la loi Egalité et Citoyenneté (27 janvier 2017) et déclinées dans les objectifs de leurs CUS (*conventions d'utilité sociale*) en fonction des caractéristiques de leur patrimoine. De plus, **la part des demandeurs de mutation sur le territoire de l'AME est particulièrement élevée et représente 41% des demandes en 2022**. Afin d'assurer une meilleure prise en charge de ces profils, l'AME entend favoriser et harmoniser les coopérations entre bailleurs et réservataires.

12.1 L'intégration de ces enjeux à la grille de cotation

A ce titre, **le système de cotation élaboré par l'AME et ses partenaires tient compte des priorités d'attributions du territoire**. Il intègre une **grille de cotation spécifique destinée aux demandeurs de mutations**, avec l'attribution de points supplémentaires aux demandeurs de mutation sur certains critères de la grille (changement du lieu de travail, logement éloigné du lieu de travail, taux d'effort trop élevé). A l'inverse, le système de cotation prévoit un malus pour les demandeurs refusant deux fois de manière non-justifiées un logement adapté à leurs besoins et capacités financières avant la CAL et un refus non justifié après la CAL ce qui s'appliquera également aux demandeurs de mutation (sans justification valable), ce qui permettra de lutter contre le phénomène des demandes de logement ne nécessitant pas nécessairement un relogement à court terme.

12.2 Mesures complémentaires pour favoriser la prise en charge des demandeurs de mutation

- a) Le traitement des demandes de mutation bloquées

Afin de traiter les demandes les plus complexes, les bailleurs sociaux pourraient réaliser un temps de travail dont la récurrence sera à déterminer, dédié à l'étude des demandes de mutation difficiles à satisfaire (pas de proposition possible par le bailleur). Ce temps de travail sera mis en place en complémentarité de l'amélioration des informations délivrées aux demandeurs, qui devra également permettre d'affiner les demandes de logement et réduire les potentielles situations de blocages. Deux à trois situations seront présentées par chacun des bailleurs afin d'identifier les causes principales de ce blocage et de pouvoir les analyser collectivement, en présence des réservataires et des communes. Ces « **groupes de travail mutations** », ont pour but :

- De chercher des solutions nominatives aux situations présentées en mobilisant l'inter-bailleurs ;
- D'identifier les causes récurrentes limitant les parcours résidentiels de ces ménages afin que des solutions partenariales puissent être trouvées (dispositifs d'accompagnement social, orientation de la programmation de logements en réponse à ces difficultés, réflexion sur la production de logements à bas niveau de loyer, colocation...);
- De favoriser la libération de logements qui permettraient d'apporter une solution à des demandes de logement prioritaires (libération de logements de grandes typologies par exemple) et pallier leur nombre restreint dans l'offre.

b) Renforcer la connaissance des demandes de mutation

Au-delà, des données chiffrées disponibles dans le SNE, l'AME veillera à renforcer l'étude des demandes de mutation dans les évaluations à mi-parcours et finale du PPGDLSID via des données qualitatives. Des éléments qualitatifs pourront ainsi être sollicités auprès des partenaires (bailleurs, lieux d'accueil), ainsi que directement auprès d'un échantillon de demandeurs de mutation afin de développer la connaissance croisée des caractéristiques de cette demande (motifs, délais d'attente, localisation, profils des demandeurs de mutation, etc.).

Plan d'action

10. Définir les modalités et mettre en place le « **groupe de travail mutations** »

11. Intégrer les besoins de renforcement de connaissance des demandes de mutations dans le **référentiel d'évaluation du PPGDLSID**

IV - Les dispositifs spécifiques de la gestion partagée de la demande

Article 13 : La cotation de la demande

La mise en œuvre d'un système de cotation permet d'assurer une meilleure lisibilité et une plus grande transparence du processus d'attribution des logements locatifs sociaux tant pour les demandeurs que pour les acteurs qui interviennent dans le processus d'attribution des logements sociaux.

Il consiste à attribuer un nombre de points total à un dossier de demandeurs de logement, en fonction de critères obligatoires et facultatifs auquel une pondération aura été associée, qui portent sur la situation du ménage rapportée à un logement donnée ou à une catégorie de logement.

La loi ELAN n°2018-1021 du 23 novembre 2018 rend obligatoire la mise en place d'un système de cotation de la demande de logement social pour les EPCI tenus de se doter d'un Plan Local de l'Habitat ou ayant la compétence Habitat et au moins un Quartier Prioritaire de la Ville (QPV). Le décret du 17 décembre 2019 précise les modalités de mise en œuvre de ce système de cotation, dont la date butoir de mise en œuvre a été repoussée au 31 décembre 2023 par la loi 3DS. L'AME a donc élaboré cette grille de cotation au regard des délais réglementaires définis.

Le dispositif de cotation doit être mis en cohérence avec l'article L441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation définissant les publics prioritaires, comprenant les ménages reconnus DALO et doit intégrer les publics complémentaires définis dans le PDALHPD 2018 - 2023 sur l'AME. Il doit être compatible avec les orientations de la CIL (Conférence Intercommunale du Logement) et de la Convention intercommunale d'Attribution qui définit les priorités locales.

13.1 La cotation : un principe d'aide à la désignation et à la décision

Le système de cotation élaboré à l'échelle intercommunale est un outil d'aide à la décision mais n'est en aucun cas un outil automatisé de sélection d'un demandeur au regard d'une offre de logement. La cotation doit guider les bailleurs ainsi que les réservataires au stade de la désignation des candidats ou de l'examen par la CALEOL du bailleur.

Elle permettra, lorsqu'un logement se libère, de hiérarchiser les dossiers (par exemple, analyse des dix premiers dossiers) : les dossiers les mieux notés seront ainsi analysés en premier. L'analyse des dossiers (demande de pièces justificatives complémentaires, échanges avec les demandeurs) permettra de mettre à jour la situation.

La CAL reste pour autant souveraine et décide des attributions. Elle n'est pas tenue d'attribuer le logement à la demande la mieux cotée. La cotation actualisée pourra éventuellement aider dans le choix de présentation en CAL.

La cotation n'est pas opposable : elle ne crée pas de voie juridique nouvelle pour permettre à un demandeur dont la demande bénéficie d'un plus grand nombre de points de contester sa non-sélection sur un logement donné et ne change rien aux voies juridiques existantes pour contester les décisions émises par celles-ci.

Le système s'applique de manière uniforme à l'ensemble des demandes de logements sociaux, à la fois dans son principe et dans ses modalités d'application.

Les objectifs de mixité sociale et d'équilibre des villes et des quartiers seront également pris en compte et croisés avec la cotation pour guider la désignation.

Cette grille de cotation a fait l'objet d'un travail partenarial dans la définition de son contenu afin d'exprimer les priorités locales tout en permettant d'atteindre les objectifs d'attribution fixés par le législateur en faveur des publics prioritaires et de la mixité sociale des villes et des quartiers.

13.2 La grille de cotation

La grille de cotation élaborée par l'AME et l'ensemble des partenaires associés comprenant notamment les bailleurs sociaux et les réservataires, est composée de deux grilles de cotation, l'une à destination des primo-demandeurs, la seconde à destination des demandeurs de mutation déjà logés dans le parc de logement social souhaitant déménager dans un autre logement.

Au total, les deux grilles sont composées de 29 critères concernant les primo-demandeurs et 24 critères concernant les demandeurs en mutation. Les deux grilles ont été structurées de la même manière avec six niveaux de priorité associés à un nombre de points qui, additionnés, constitueront le total de points attribué à un ménage. La pondération est comprise entre -30 et 50 points, hors DALO dont le nombre de points attribué est 500 points afin que ces demandes soient nécessairement prises en compte de manière prioritaire.

Le tableau suivant explicite les différentes pondérations appliquées ainsi que le nombre de critères :

Catégorie de critère	Priorisation	Nombre de points par critères	Nombre de critères correspondants dans la grille primo-demandeurs	Nombre de critères correspondants dans la grille demandeurs de mutation
DALO	DALO	500	1	1
Critères CCH	Niv 1	50	9	7
	Niv 2	40	4	3
	Niv 3	30	3	1
Critères hors CCH	Niv 4	20	9	9
	Niv 5	10	1	1
	Niv 6	5	1	1
	Malus	-30	1	1
Total critères retenus			29	24

Catégorie	Type de critère	Critère	Priorisation	Pondération	Pondération Mutation
Informations générales	CCH	DALO	DALO	500	500
	CCH	Premier quartile des demandeurs	Niv 1	50	50
	CCH	Mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de vingt et un ans pris en charge avant leur majorité	Niv 2	40	/

		par le service de l'aide sociale à l'enfance			
	Hors CCH	Habite dans l'EPCI	Niv 4	20	20
	Hors CCH	Travaille dans l'EPCI	Niv 4	20	20
	Hors CCH	Deuxième quartile des demandeurs	Niv 4	20	20
	Hors CCH	Pièces valides	Niv 6	Point du critère accordé si pièces jointes vérifiées	Point du critère accordé si pièces jointes vérifiées

Catégorie	Type de critère	Critère	Priorisation	Pondération	Pondération Mutation
Composition du foyer	CCH	Personne en situation de handicap	Niv 1	50	50
	Hors CCH	Divorce ou séparation	Niv 5	10	10

Catégorie	Type de critère	Critère	Priorisation	Pondération	Pondération Mutation
Situation professionnelle	CCH	A vécu une période de chômage de longue durée	Niv 3	30	30
	Hors CCH	CDD ou intérim	Niv 4	20	20
	Hors CCH	Etudiant ou apprenti	Niv 4	20	20

Catégorie	Type de critère	Critère	Priorisation	Pondération	Pondération Mutation
Situation actuelle	CCH	Personnes dépourvues de logement ou d'hébergement	Niv 1	50	N/A
	CCH	Personne victime de violences au sein du couple ou menace de mariage forcé	Niv 1	50	50
	CCH	Personnes menacées d'expulsion sans relogement	Niv 1	50	50
	CCH	Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords	Niv 1	50	50
	CCH	Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme	Niv 1	50	50
	CCH	Logement indigne	Niv 1	50	50
	CCH	Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition	Niv 1	50	N/A
	CCH	Logement non décent avec au moins un mineur	Niv 2	40	40
	CCH	Suroccupation avec au moins un mineur	Niv 2	40	40
	CCH	Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle	Niv 2	40	40

	CCH	Personnes hébergées par des tiers	Niv 3	30	N/A
	CCH	Sortant d'appartement de coordination thérapeutique	Niv 3	30	N/A
	Hors CCH	Changement du lieu de travail	Niv 4	20	30
	Hors CCH	Logement éloigné du lieu de travail	Niv 4	20	30
	Hors CCH	Taux d'effort trop élevé	Niv 4	20	30
	Hors CCH	Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	Niv 4	20	30

Catégorie	Type de critère	Critère	Priorisation	Pondération	Pondération Mutation
Critère local	Hors CCH	Deux refus non-justifiés avant CAL Un refus non justifié après CAL	Malus	-30	-30

Grille de cotation

L'AME a retenu l'option offerte par le SNE en matière de validation des différents critères (prise en compte ou non des pièces justificatives). Selon cette option, les points sont accordés aux critères en fonction des informations du Cerfa et de la présence de pièces justificatives avec l'indice « périmètre réglementaire » ou « non vérifiée » avec une pièce jointe accompagnée d'une date de validité renseignée si un champ « date » est associé.

L'AME a également fait le choix de limiter le nombre de critères non-automatisables, devant être validés manuellement par les guichets-enregistreurs afin d'éviter un suivi complexifié. Seuls les critères suivants sont concernés :

- **Travailleur exerçant une activité essentielle à la continuité de la Nation** : ce critère ne sera activé qu'une fois les travailleurs essentiels définis à l'échelle territoriale dans la CIA. Il permettra notamment de compléter la réponse apportée par l'AME aux enjeux de mixité sociale et d'inadéquation entre le logement et l'emploi. L'évolution du module SNE sur la base du Cerfa 5 permettant de saisir un certain nombre de professions devraient rendre ce critère automatisable dans la durée, a minima partiellement. La cotation de professions ne figurant pas dans le Cerfa 5 sera manuelle et effectuée par les guichets enregistreurs.
- **Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords / Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle / Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme** : ces situations seront traitées individuellement par les guichets enregistreurs, en lien avec les intervenants sociaux sur le territoire. Les critères pourront être validés sur la base de différents types de justificatifs : rapport d'un travailleur social, dépôt de plainte, etc.
- **Plus de deux refus non justifiés avant CALEOL d'une proposition adaptée / Plus d'un refus non justifié après CALEOL d'une proposition adaptée** : ce critère sera rempli manuellement par le bailleur lors du 2^{ème} refus pré-CALEOL et lors du 1^{ème} refus post-CALEOL dans le module SNE. La durée d'application du malus est fixée à 6 mois.

Précaution : les informations sur la vie de la demande devront être à jour pour que tous les organismes et guichets enregistreurs puissent identifier le nombre d'attribution réalisées et le nombre de refus post-CALEOL.

Enfin, le caractère non-justifié d'un refus est défini comme un refus opposé à une proposition de logement **correspondant à la commune demandée**, dont le loyer et les charges sont **adaptés aux capacités financières du demandeur**, dont la **typologie (taille) correspond à la taille du ménage** et dont les **caractéristiques sont en adéquation avec les besoins déclarés** en lien avec une situation de handicap.

13.3 Les modalités de communication de la cotation aux demandeurs

Pour rappel, la mise en œuvre de la cotation de la demande telle qu'inscrite au III de l'article 111 de la loi ELAN du 23 novembre 2018 prévoit 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. » (Article L441-2-8 du CCH).

Les informations suivantes devront être disponibles et accessibles aux demandeurs :

- **Le nombre de points obtenus.**
- **Le caractère évolutif de la demande**, lors de la mise à jour par le demandeur de son dossier, lors de l'examen des pièces justificatives et lors d'un refus ou d'une non-réponse.
- **Le délai moyen d'attente pour une demande analogue à celle du demandeur.** Une demande analogue est entendue comme une demande dont les caractéristiques sont équivalentes en termes de typologie de logement, le même niveau de ressources (PLAI – PLUS – PLS) et la même commune souhaitée. Il sera rappelé qu'il s'agit d'un élément indicatif, ne garantissant pas l'obtention d'un logement dans le délai donné.
- **La cotation minimum, la cotation médiane et la cotation maximale pour les demandes analogues celle du demandeur.**

Le demandeur devra avoir accès à ces informations au moment de l'enregistrement de sa demande, dès réception de son numéro unique sur son espace personnel sur le site : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/index>. Les lieux d'accueil de niveau 2 et 3 pourront également renseigner le demandeur de logement social sur la cotation de son dossier.

Par ailleurs, la communication autour du fonctionnement du système de cotation de la demande sera assurée localement :

- Par une section dédiée dans la plaquette d'information du demandeur : le système de cotation sera expliqué de manière pédagogique. Les grandes catégories de critères valorisés pourront être citées, ainsi que quelques exemples. Le principe d'aide à la décision sera expliqué au demandeur, ainsi que le fonctionnement et les conséquences du malus lié aux refus non justifiés. La plaquette insistera sur l'importance de remplir et tenir à jour les pièces justificatives.

- Par une information orale délivrée par les lieux d'accueil de niveau 2 et 3. Des préconisations sur la manière d'expliquer les concepts et le fonctionnement du logement social de manière claire et pédagogique figureront dans le guide opérationnel à destination des agents d'accueil, afin de faciliter la transmission de l'information.

Plan d'action

12. Intégrer la **présentation pédagogique du système de cotation** à la plaquette d'information des demandeurs
13. Intégrer des **éléments de langage relatifs au fonctionnement du système de cotation dans le guide opérationnel** à destination des agents d'accueil
14. **Intégrer l'évaluation des impacts de la grille de cotation au référentiel d'évaluation** du PPGDLSID (évaluation à mi-parcours et finale)

Article 14 : La gestion en flux

Le passage à gestion en flux représente un changement important des pratiques et s'accompagne de transformations importantes des processus d'attribution. Il est donc essentiel que la transition d'un modèle en stock à un modèle en flux se fasse de la manière la plus concertée possible.

L'ensemble des partenaires s'engage à ce que les conventions signées entre réservataires et bailleurs respectent les orientations de la CIA et du PPGDLSID. En particulier, la répartition des attributions devra permettre à tous les partenaires de satisfaire leurs objectifs d'attributions.

La commission de coordination suit la mise en œuvre de la gestion en flux. Le bilan annuel des attributions est présenté en commission et en CIL. Le cas échéant, ces deux instances peuvent formuler les préconisations pour améliorer le processus pour l'année suivante. En particulier, les remarques pourront porter sur les logements exclus du flux, sur la répartition des attributions entre les réservataires ou sur les modalités de fléchage des logements par les organismes gestionnaires vers les réservataires.

Bien que l'AME ne soit pas désigné comme réservataire, en qualité de chef de fil, elle peut faciliter la mise en place des conventions bailleurs/communes qui doivent être signées avant le 23 novembre 2023.

V - Les mesures en matière de suivi du Plan

Article 15 : Pilotage, suivi et évaluation

L'agglomération Montargoise a la charge du suivi et du pilotage du Plan Partenarial de la Gestion de la Demande. Afin d'assurer ces missions, l'AME animera les réunions de la Commission de Coordination qui auront pour objet le suivi annuel du plan (réalisation de bilans de la demande et des attributions, de l'avancée de la mise en œuvre des actions du PPGDLSID).

15.1 Le cadre réglementaire de la Commission de Coordination

Prévue par la loi notamment dans l'article L441-1-66 du CCH, **la CIL doit mettre en place une Commission de Coordination qui a pour objectif de suivre et d'évaluer la CIA**. Elle s'inscrit plus largement comme le principal outil de la coopération inter bailleurs et inter-réservataires pour la mise en œuvre de la politique d'attribution définie dans la cadre de la CIL. Un champ d'action potentiellement plus large pour cette commission sera prévu de façon que l'étendue de ses missions puisse être modulée en fonction des sujets et des besoins.

Les missions principales de cette instance sont les suivantes :

- Veille sur l'occupation sociale du parc à partir de la présentation de l'analyse de l'occupation du parc social et des informations remontées par les partenaires concernant la vie du patrimoine ;
- Coordination de la politique locale d'attribution et mise en cohérence des différentes filières d'accès au logement ;
- Suivi opérationnel des objectifs définis dans le PLU, le PLH et le PPGDID pour en assurer la bonne articulation ;
- Suivi et évaluation des cas spécifiques, en particulier dans le cadre du processus de relogement prévu dans la convention territoriale NPRU.

Cette instance se réunira annuellement et devra se doter d'un règlement intérieur reprenant les missions précitées. Sa composition sera également définie dans le règlement et validé par la CIL. Il s'agira notamment de présenter les bilans des demandes et attributions, et l'avancée dans la mise en œuvre des actions dans le cadre du PPGDLSID.

15.2 Le bilan et l'évaluation du Plan Partenarial

Chaque année, un bilan du PPGDLSID sera produit par l'agglomération montargoise, afin de faire un point sur la mise en œuvre de celui-ci. Il comportera :

- Un bilan de l'avancée de la mise en œuvre du plan d'action du PPGDLSID

- Un bilan qualitatif et quantitatif du fonctionnement des lieux d'accueil
- Un bilan quantitatif des éléments d'observation lié au rapprochement offre/demande.

Ce bilan annuel sera présenté en CIL pour avis et fera l'objet d'une délibération du conseil communautaire.

Trois ans après l'adoption du plan, l'AME s'engage à entreprendre un bilan à mi-parcours du PPGDLSID qui sera adressé pour avis au représentant de l'Etat et à la CIL. Au regard de ce bilan, une révision du plan peut être réalisée pour les trois années restantes. Le bilan à mi-parcours comportera les éléments d'évaluation et de suivi des bilans annuel (cf. ci-dessus), complétés des éléments suivants :

- Préconisations liées à la mise en œuvre du document pour les 3 années restantes
- Analyse qualitative des demandes de mutations et du rapprochement offre/demande les concernant

Six mois avant la date butoir du plan, l'AME s'engage à réaliser une évaluation finale et complète du document afin de préparer les travaux pour l'élaboration du prochain plan. L'ensemble des partenaires sera associé à ce travail partenarial. Cette évaluation sera transmise au représentant de l'Etat et rendue publique.

Article 16 : Les modalités financières de mise en œuvre et suivi du PPGDLSID

La mise en œuvre du PPGDLSID nécessite un engagement fort de l'ensemble des partenaires.

Le réseau d'accueil des demandeurs fonctionne à moyens constants et l'AME financera la production de la plaquette d'information aux demandeurs, le programme de formation, la mise en place et l'animation du lieu commun dématérialisé.

Plan d'action

15. Produire un référentiel d'évaluation permettant d'objectiver le respect des engagements ainsi que l'atteinte des objectifs (évaluation à mi-parcours et annuelle)

Synthèse du plan d'action

Le plan d'action présenté ci-dessous a vocation à être déployé au cours de la période de mise en œuvre du présent Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID) telle que définie à l'article 5, soit 6 ans.

	Action	Modalité de mise en œuvre
Action 1	Créer la page internet sur le site de l'AME qui servira de lieu commun dématérialisé, en complémentarité du SIAD	Pilote : AME
Action 2	Produire le guide « professionnel » à destination des agents des lieux d'accueil	Mise en œuvre : AME Partenaires : Bailleurs sociaux, CCAS, DDETS
Action 3	Mettre en place un plan de formation à destination des agents des lieux d'accueils ainsi que des élus en CAL	Pilote : AME Partenaires : Guichets enregistreurs
Action 4	Produire une plaquette d'informations à destination des demandeurs, harmonisée et partagée par l'ensemble des guichets inscrits dans le SIAD	Mise en œuvre : AME Partenaires : Bailleurs sociaux, CCAS, DDETS
Action 5	Actualiser chaque année les indicateurs permettant de communiquer des informations aux demandeurs sur le logement social (fonctionnement, offre, annuaire, etc.)	Pilote : AME Partenaires : Bailleurs sociaux, guichets enregistreur
Action 6	Recueillir les données et partager le diagnostic à l'ensemble des partenaires concernant les modalités d'enregistrement de la demande sur le territoire (exemple : en guichet / en ligne)	Pilote : AME Partenaires : Guichets enregistreurs
Action 7	Créer une plateforme dématérialisée sur le site internet de l'AME, accessible via un accès sécurisé et dédié aux professionnels, permettant de partager les informations inscrites à l'article 11.2	Mise en œuvre : AME
Action 8	Objectiver les difficultés rencontrées par les ménages en sortie d'hébergement, les personnes victimes de violence et les ménages menacés d'expulsion à trouver	Pilote : AME Partenaires : DDETS, structures d'hébergement, bailleurs sociaux

	un logement social et renforcer leur prise en charge par la filière de droit commun	
Action 9	Etudier les profils et besoins des demandeurs du premier quartile, ainsi que sur l'abordabilité du parc social pour les demandeurs du premier quartile	Mise en œuvre : AME
Action 10	Définir les modalités et mettre en place le « groupe de travail mutations »	Pilote : AME Partenaires : ensemble des réservataires
Action 11	Intégrer les besoins de renforcement de connaissance des demandes de mutations dans le référentiel d'évaluation du PPGDLSID (évaluation à mi-parcours et finale)	Pilote : AME
Action 12	Intégrer la présentation pédagogique du système de cotation à la plaquette d'information des demandeurs	Pilote : AME
Action 13	Intégrer des éléments de langage relatifs au fonctionnement du système de cotation dans le guide opérationnel à destination des agents d'accueil	Pilote : AME
Action 14	Intégrer l'évaluation des impacts de la grille de cotation au référentiel d'évaluation du PPGDLSID (évaluation à mi-parcours et finale)	Pilote : AME
Action 15	Produire un référentiel d'évaluation permettant d'objectiver le respect des engagements ainsi que l'atteinte des objectifs tels que fixés dans le PPGDLSID	Pilote : AME

Glossaire

ADIL : Agence Départementale d'Information sur le Logement

ALS : Action Logement Services

AME : Agglomération Montargoise et Rives du Loing

AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CALEOL : Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements

CCAPEX : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CCH : Code de la Construction et de l'Habitation

CIA : Convention Intercommunale d'Attribution

CIL : Conférence Intercommunale du Logement

CRHH : Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement

DALO : Droit Au Logement Opposable

DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale

LLS : Logement Locatif Social

PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées

PLAI : Prêt Locatif Aidé d'Intégration

PLH : Programme Local de l'Habitat

PLU : Plan Local d'Urbanisme

PLUS : Prêt Locatif à Usage Social

PLS : Prêt Locatif Social

PMR : Personne à Mobilité Réduite

PPGDLSID : Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des
Demandeurs

PSLA : Prêt Social Location Accession

PSR : Personne en Situation de Handicap

QPV : Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville

SIAD : Service d'Information et d'Accueil du Demandeur de logement social

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

SNE : Système National d'Enregistrement

Annexes

Annexe 1 : coordonnées des lieux d'accueil de niveau 2 et 3

Lieux d'accueil de niveau 2 :

Acteur	Nom	Localisation	Horaires d'ouverture	Numéro de téléphone
Commune	Mairie d'Amilly	3 Rue de la Mairie, 45200 Amilly	Lundi-mardi-jeudi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30 Mercredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h30 Le vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h	02 38 28 76 00
	Mairie de Cepoy	11 Av. du Château, 45120 Cepoy	Lundi : 13h30 à 17h30 Du mardi au vendredi : 8h30 à 12h30 puis 13h30 à 17 h 30 Samedi : 8h30 à 12h30	02 38 99 05 05
	Mairie de Montargis	6 Rue Gambetta, 45200 Montargis	Lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30. Fermeture à 17h le vendredi	02 38 95 10 00
Action Logement	Standard d'Action Logement Services	Pas de lieu d'accueil physique du public	N/A	02 38 78 18 87

Guichets de niveau 3 :

Acteur	Nom	Localisation	Horaires d'ouverture	Numéro de téléphone
Commune / CCAS	CCAS de Châlette-sur-Loing	1 Place de la République, 45120 Châlette-sur-Loing	Lundi et mercredi de 13 h 30 à 17 h 30 Mardi, jeudi et vendredi : 8h30/12h15 - 13h30/17h30.	02 38 89 59 59
	CCAS de Villemandeur	Mairie de Villemandeur - 1 bis, avenue de la Libération 45700 Villemandeur	Accueil sans rendez-vous : lundi, mardi, mercredi, vendredi de 8h30 à 12h Accueil uniquement sur rendez-vous l'après-midi : lundi, mardi, jeudi, vendredi de 13h30 à 17h15	02 38 07 16 85
Bailleur social	Agence de LogemLoiret	13 bis Rue Victor Hugo, 45120 Châlette-sur-Loing	Accueil du public de 9h à 12h30 Rendez-vous les après-midis sur appel au 02 38 70 44 44	02 38 70 44 44
	Agence de Valloire Habitat	29 Rue du Faubourg de la Chaussée, 45200 Montargis	Lundi de 13h30 à 17h00 Mardi, mercredi, jeudi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 Vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h00	02 38 89 83 50