

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le

ID : 064-216402370-20251215-2025_55-DE



COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PAU BEARN PYRENEES

PROJET

PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE
LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL
ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR

2026 -2031

Version du 2 octobre 2025

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le



ID : 064-216402370-20251215-2025_55-DE

PROJET

Table des matières

INTRODUCTION	3
Le cadre réglementaire	3
Le contenu du PPGDID	3
La démarche suivie pour le renouvellement	4
La durée du plan	4
DONNEES TERRITORIALES	5
Chiffres clés issus du diagnostic PLH 2024	5
Données sur la demande de logement social	8
La pression locative	8
Les caractéristiques des demandeurs.....	10
Les demandes de mutations	12
Enjeux pour le PPGDID	13
ORIENTATION 1 - ACCUEIL ET INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL.....	14
Le service d'accueil et d'information (SAID)	14
L'information des demandeurs	17
La qualification de l'offre	20
L'accueil des ménages peu présents dans le parc social	20
ORIENTATION 2 - AMELIORER LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGE DE LA DEMANDE.....	22
La gestion partagée de la demande	22
Les modalités locales d'enregistrement de la demande	24
La cotation de la demande	25
La gestion des demandes de mutation	30
ORIENTATION 3 - LE TRAITEMENT COLLECTIF DES MENAGES EN DIFFICULTE.....	33
Les dispositifs nationaux et départementaux en faveur des personnes défavorisées	33
L'instance en charge d'examiner des situations des demandeurs justifiant d'un examen particulier	35
Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès ou le maintien dans le logement mis en œuvre dans le PDALHPD	36
La fiabilisation de la plateforme insertion comme outil de partage de connaissance des dispositifs et mesures	37
LE PILOTAGE ET L'EVALUATION DU PLAN	38
Le pilotage du PPGDID	38
Les modalités d'évaluation	38
ANNEXES	39

INTRODUCTION

Le cadre réglementaire

La loi ALUR du 24 mars 2014 a posé le cadre d'une politique intercommunale de gestion de la demande et des attributions de logement social.

La loi Egalité et citoyenneté du 27 janvier 2017, a précisé le contenu et les modalités d'élaboration et de mise en œuvre du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des Demandeurs (PPGDID). De nouvelles obligations ont été introduites par la loi ELAN du 23 novembre 2018 dont l'obligation de se doter d'un système de cotation de la demande repoussée au 31/12/2023 par la loi 3DS du 21 février 2022.

La procédure d'élaboration du précédent PPGDID de la CAPBP a été engagée par une délibération en date du 28 septembre 2015. Le document a été approuvé par le conseil communautaire le 28 mars 2019.

D'une durée de 6 ans et couvrant la période 2019-2024, il a été prorogé d'un an lors du conseil communautaire du 19 décembre 2024.

Le porter à connaissance de l'État a été transmis le 9 juillet 2025 au Président de la Communauté d'Agglomération Pau Pyrénées, afin de préciser le cadre juridique dans lequel le PPGDID s'inscrit et de souligner les enjeux prioritaires pour l'État. Ceux-ci sont de :

- Concilier le traitement de la demande locative et la mixité sociale
- Rendre le nouveau plan compatible avec la Convention intercommunale d'attribution
- Améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande
- Définir le contenu du dispositif de gestion partagée de la demande
- Mettre en place le service d'information et d'accueil des demandeurs

L'élaboration de ce plan s'inscrit dans un contexte de renouvellement de plusieurs documents stratégiques en matière d'accès au logement, le Programme Local de l'Habitat 2026-2031 de la CAPBP et le Plan Départemental d'Accès au Logement et à l'Hébergement des Personnes Défavorisées 2026-2031.

Le contenu du PPGDID

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs définit les orientations et les actions visant à :

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

Conformément à la loi ALUR, il s'articule sur 3 axes et comprend les 11 mesures obligatoires (Art. R 441-2-10 du CCH) résumées ci-dessous :

Organiser la gestion partagée de la demande	Satisfaire le droit à l'information	Traiter les demandes émanant de ménages en difficulté
<ul style="list-style-type: none">• Modalités locales d'enregistrement (mesure 1)• Répartition territoriales des guichets d'enregistrement (mesure1)	<ul style="list-style-type: none">• Liste des organismes et lieux d'accueil participant au service d'accueil et d'information des demandeurs (SAID)	<ul style="list-style-type: none">• Liste des demandeurs qui justifient un examen particulier et instance chargée de les examiner (mesure 8)

- Fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande (mesure 3)
- Système de cotation de la demande (mesure 11)
- Système de location choisie (mesure 12 optionnelle)
- Moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc (mesure 9)

- (localisation, missions, ...)
(mesure 7)
- Mission du lieu d'accueil commun (mesure 7)
 - Règles communes de contenu et de délivrance de l'information (mesure 6)
 - Dont délai maximal de réception des demandeurs qui le souhaitent (mesure 2)
 - Dont qualification de l'offre (mesure 4)
 - Dont délai d'attente moyen pour obtenir un logement (mesure 5)

- Conditions de réalisation de diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social pour l'accès et le maintien dans un logement (mesure 10)

De plus, face à la forte augmentation des ménages très pauvres au sein du parc HLM, impactant l'équilibre de l'occupation sociale du parc, la CAPBP et ses partenaires souhaitent mener des actions visant à attirer davantage les ménages plus aisés et éligibles au parc social (plafonds de ressources supérieurs aux plafonds PLAI)

Le PPGDID intègre donc en complément des mesures obligatoires précédemment évoquées un chapitre consacré à l'accueil des ménages peu présents dans le parc social.

Enfin, le PPGDID est également complémentaire à la convention intercommunale d'attribution (CIA) 2023-2029 qui fixe les engagements des acteurs (bailleurs, réservataires) en matière d'attribution de logement social pour favoriser le rééquilibrage de l'occupation sociale dans le parc HLM et qui reprend et se substitue à l'accord collectif départemental de l'Etat sur son périmètre pour ce qui concerne les objectifs d'attributions aux publics prioritaires.

La démarche suivie pour le renouvellement

Le renouvellement a fait l'objet de 2 ateliers animés par la CAPBP qui ont permis de partager le bilan de la mise en œuvre du 1^{er} plan et de dégager des pistes d'actions (17 juin 2025) et de partager le contenu du nouveau plan (15 septembre 2025) avant une présentation aux membres de la CIL (1^{er} octobre 2025).

Une enquête a par ailleurs été menée préalablement auprès des lieux d'accueil et d'information des demandeurs, membres du Service d'accueil et d'information des demandeurs (SAID), ainsi qu'auprès des usagers de la Maison de l'habitat en recherche d'un logement social.






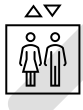














La durée du plan

Le PPGDID a une durée de 6 ans. Il couvre la période de 2026 à 2031. Au terme de ce délai, le plan pourra être prorogé d'une année par délibération de la CAPBP selon les modalités prévues à l'art. R441-2-14 du CCH.




DONNEES TERRITORIALES

Chiffres clés issus du diagnostic PLH 2024

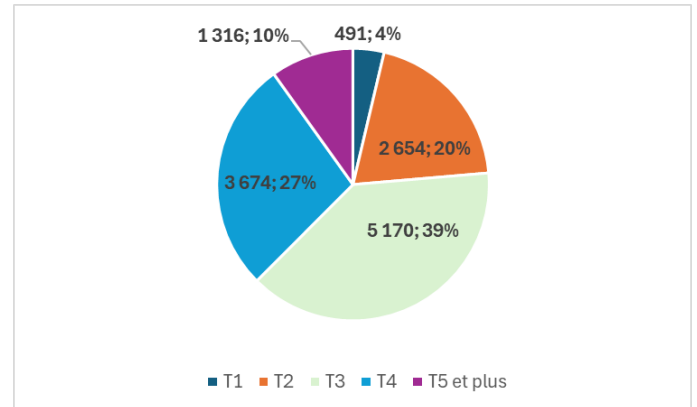
Le territoire de la communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées

	31 communes		9 communes soumises à l'art. 55 loi SRU
	2 Quartiers Politique de la ville		6 communes déficitaires Dont 1 carencée
La population			
	164 785 habitants		17000 Personnes locataires HLM en 2022 (ensemble des résidents)
	+ 482 habitants /an		23 % de seniors de 65 ans et + + 11% entre 2015 et 2021
	+ 0,3 % /an = évolution de la population entre 2015 et 2021		12 % d'habitants de 75 ans et +
	6 546 demandeurs de logements sociaux en 2024		27 % de familles
	1 940 € = Niveau de vie médian mensuel		1,9 personnes /ménage
	15,2 % des ménages sous le seuil de pauvreté +1,6 points entre 2015 et 2021		48 % de ménages d'1 seule personne +4 points entre 2015 et 2021
Le parc de logements			
	97 367 logements dont 87 % de résidences principales		37 950 maisons (39%)
	16 500 logements locatifs sociaux (au sens lois SRU) 13 336 LLS publics 2023 soit 16,3 % des résidences principales		59 655 appartements (61%)

Le parc social

	91% de logements collectifs
	1,1 % de logements vacants
	38 ans = âge moyen du parc social
QPV	33% du parc en QPV (nouveaux périmètres 2024 : Saragosse 2613 logts ; Ousse des Bois Berlioz Lau 1796 logts)

Typologie des logements sociaux (RPLS 2024)




Financements d'origine	PLAI	PLUS avant 1977	PLUS après 1977	PLS
Répartition	13,1%	38,6%	46,9%	1,3%
Loyer moyen en €/m2	5,9	5	6,4	7,1

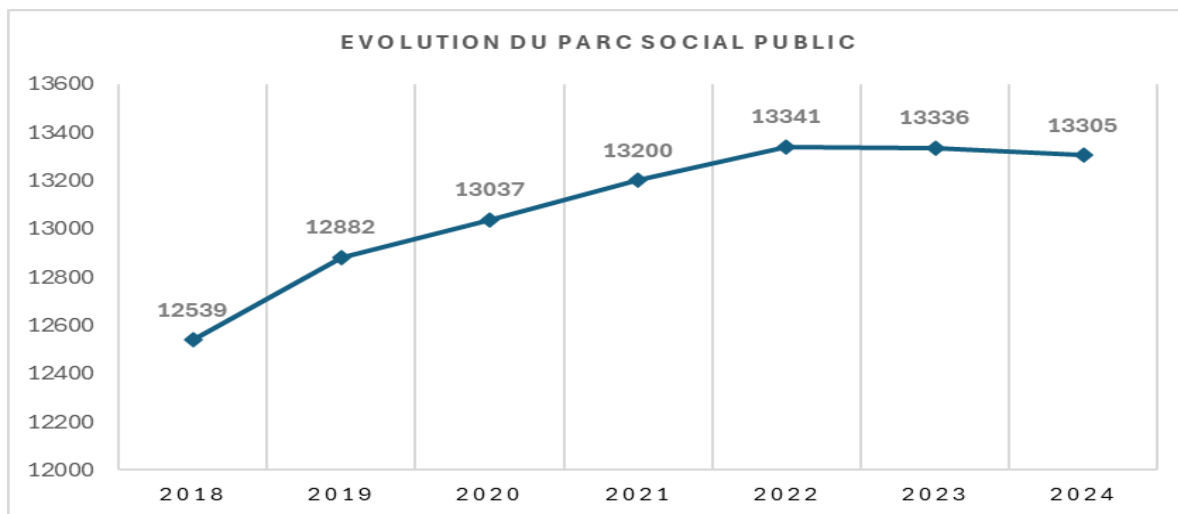
Source GIPSNE/RPLS et OPS 2022

Exemples de plafonds de ressources	PLAI	PLUS avant 1977	PLUS après 1977	PLS
Pour 1 pers seule en 2025	12 759 €	23 201 €	23 201 €	30 161 €

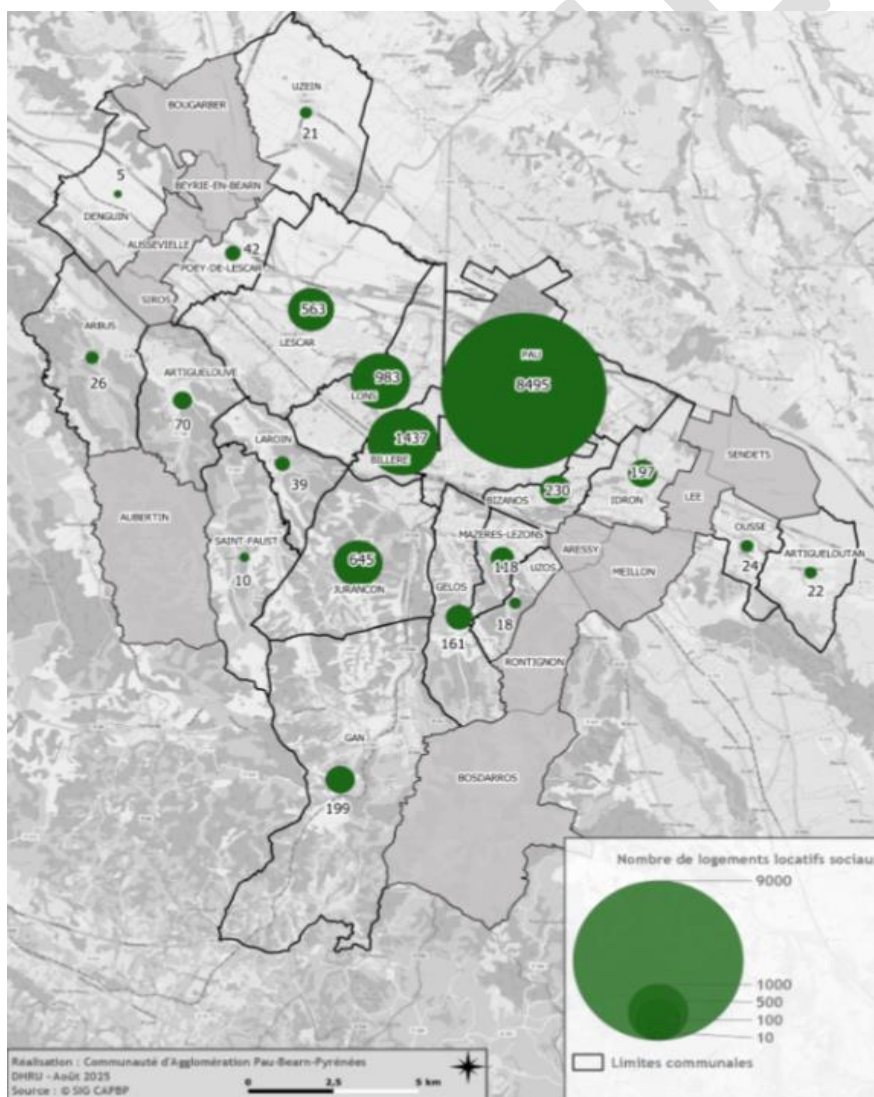
La production sociale entre 2019 et 2024

	4 403 logements ordinaires produits
	1 193 logements sociaux (PLAI/PLUS/PLS) financés dont 1117 en neuf, 76 en acquisition amélioration
	54% de la production LLS sur 3 communes (Pau, Billère Jurançon) ; 39% autres communes déficitaires SRU ; 7% autres communes
	853 logements sociaux réhabilités (dont 518 dans le PRU Saragosse)

Evolution du parc social de 2018 à 2024 (RPLS 2024)



La répartition du parc HLM /communes



Données sur la demande de logement social

Données SNE 2024 (CELLANCE)

La pression locative



6546 demandes
en 2024



1000 attributions



6,5 demandes pour 1
attribution

Une croissance forte de la demande,

Une demande de logement social qui a **augmenté de près de 47%** entre 2018 et 2024.

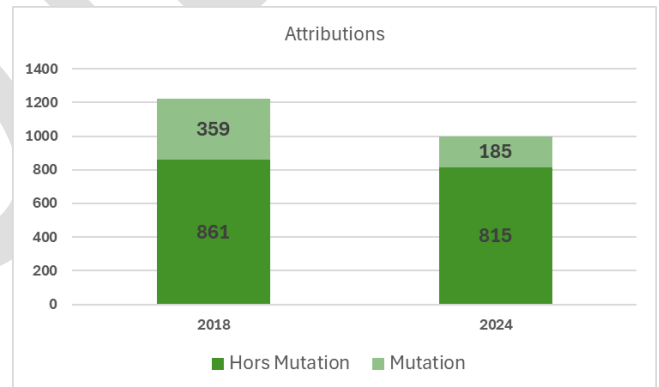
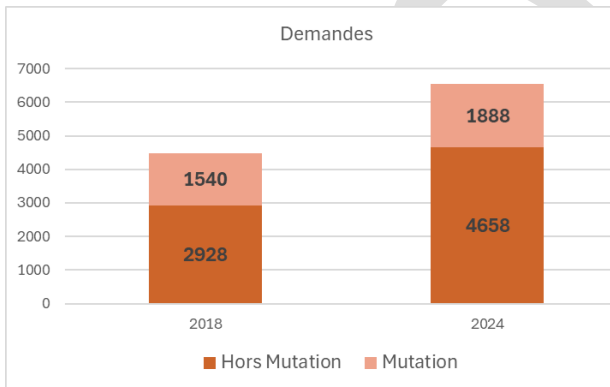
Dans le même temps les attributions ont enregistré une **baisse de 18 %**

La pression locative se renforce passant de 3,7 à 6,5 demandes pour une attribution sur la même période.

Il est toutefois noté entre 2023 et 2024 un léger tassement de la demande (6212 en 2023; +5%) et une légère hausse du nombre d'attributions (936 en 2023; +7%)

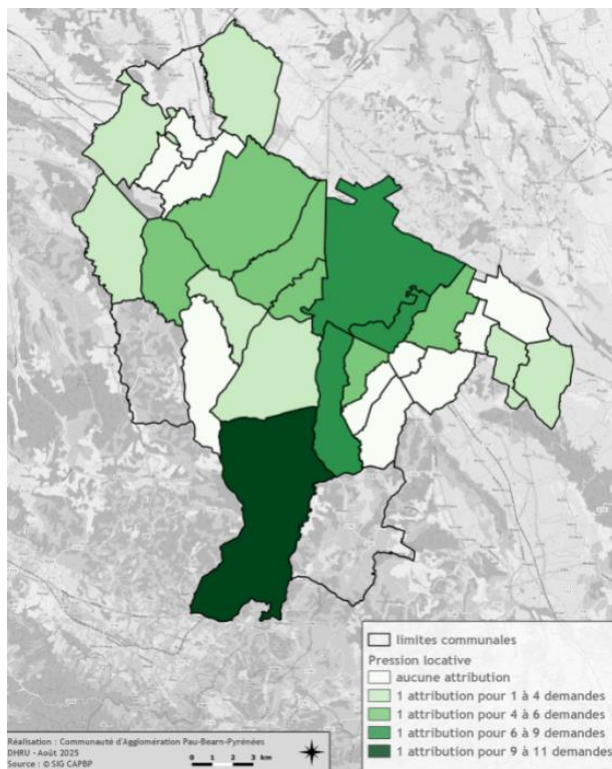
La tension locative (hors mutation) est de 5,7.

Le délai moyen de satisfaction des demandeurs se rallonge dans la CAPBP ; il est de **16,7 mois (source AFIPADE)**



La pression locative par commune

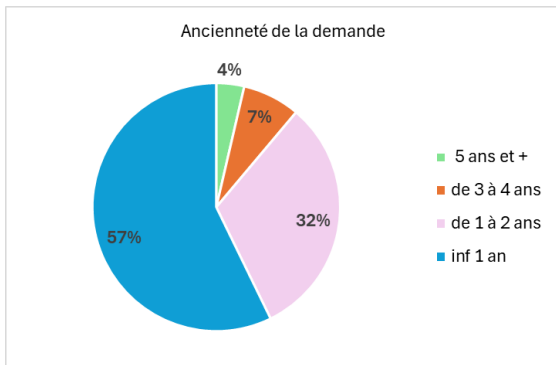
68% de la demande est concentrée sur Pau (vs 64% du parc) – 28% sur le cœur urbain (vs 32% parc) – 4% sur le périurbain (vs 4% parc)



Communes	Demandes	Attribution	Pression locative
Gan	81	8	10,1
Bizanos	128	15	8,5
Gelos	103	13	7,9
Pau	4488	616	7,3
Billère	564	95	5,9
Lons	401	76	5,3
Mazères-Lezons	47	9	5,2
Idron	95	19	5,0
Artiguelouve	35	8	4,4
Lescar	328	77	4,3
Jurançon	178	44	4,0
Artigueloutan	8	2	4,0
Arbus	11	3	3,7
Ousse	7	2	3,5
Denguin	3	1	3,0
Laroin	21	7	3,0
Uzein	12	5	2,4
Aressy	1	0	
Aussevielle	1	0	
Beyrie-en-Béarn	1	0	
Lée	1	0	
Meillon	4	0	
Poy-de-Lescar	11	0	
Rontignon	4	0	
Saint-Faust	3	0	
Sendets	4	0	
Uzos	6	0	
Total général	6546	1000	6,5

Ce ratio est toutefois soumis à de fortes variations notamment sur les très petits effectifs ; 4 communes se situent au-dessus du ratio moyen de la CAPBP : Pau, Bizanos, Gelos, Gan

L'ancienneté de la demande



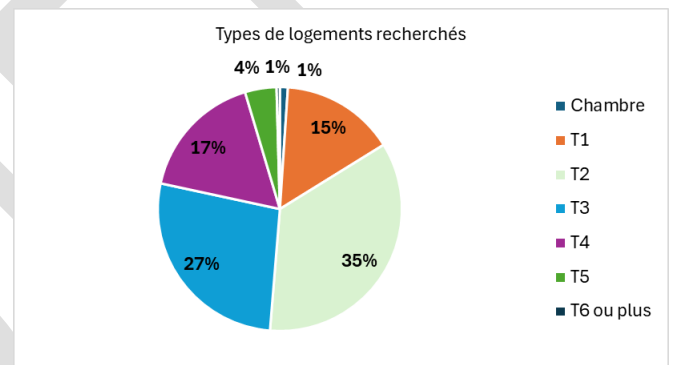
57% des demandes en stock au 31/12/2024 sont inférieures à 1 an.

56% des attributions concerne des demandes en attente depuis moins d'un an et **84%**, des demandes ayant une durée inférieure à 2 ans.

Les typologies recherchées

La plus forte demande porte sur les **T2 (35%** de la demande) **devant les T3 (27%)** ; le cumul T1/T2 représentent **50% de la demande** ; les T3/T4, 44%.

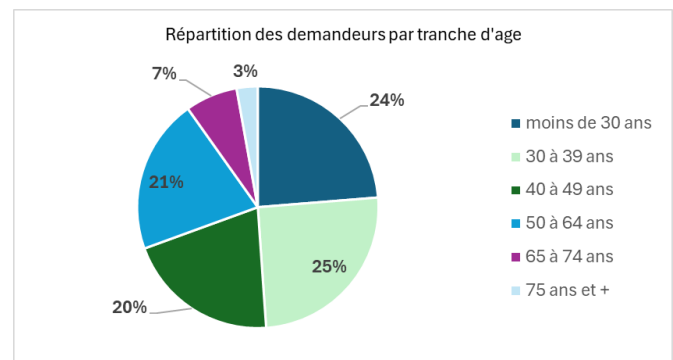
(les petits logements T1-T2 représentent 24% de l'offre)



Les caractéristiques des demandeurs

24% des demandeurs ont moins de 30 ans ;

on note une progression de l'attribution de logements aux jeunes de moins de 30 ans, entre 2019 (24%) et 2024 (**27%**)



Plus de la moitié des ménages demandeurs se composent d'une **seule personne (51%)** ; ils ne représentent que **38%** des attributions.

24% des demandes proviennent de **familles monoparentales** et **33%** des attributions concernent ces familles

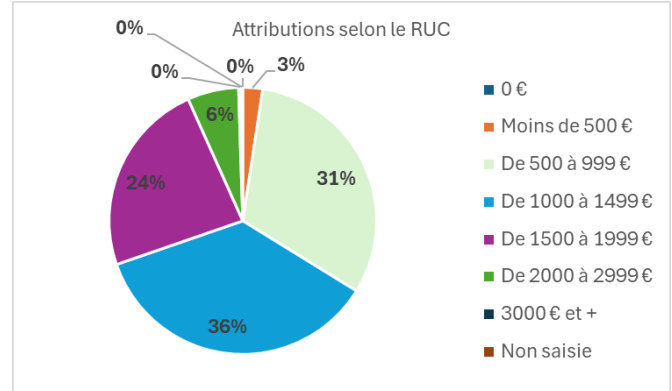
32% des demandeurs n'ont pas de domicile personnel (hébergement chez un proche, en structure, logement foyer, habitat précaire) ;

29% sont locataires HLM

34% des demandeurs sont salariés du privé ;

72% des demandeurs ont des revenus inférieurs aux plafonds PLAI ; et ils représentent 77% des attributions.

30 % des demandeurs ont des ressources mensuelles par unité de consommation comprises entre 500 et 999 € ; 33% entre 1000 et 1499 €.



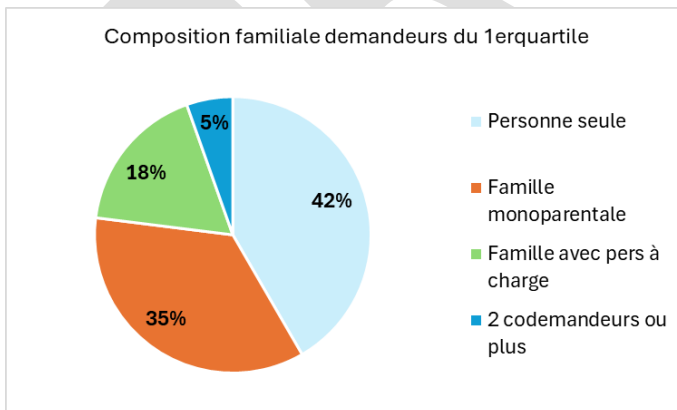
La demande des ménages du 1^{er} quartile

Le premier quartile de ressources des demandeurs de logements sociaux est calculé à partir du total des revenus et pensions de la rubrique « revenus mensuels » de la demande de logement social, multiplié par douze et divisé par le nombre d'unités de consommation du ménage. Il est estimé à l'échelle de chaque EPCI ; Le seuil fixé par arrêté ministériel était en 2024 pour la CAPBP de 9228 € par an et par unité de consommation.

Il y avait 1477 demandeurs du 1^{er} quartile en stock au 31/12/2024 ; soit 23% de la demande en stock.

27 % de ces demandeurs recherchent des T3 et 25% des T2 ;

la composition familiale montre qu'il s'agit pour 42% d'entre eux de personnes seules et 35% des familles monoparentales (profil surreprésenté chez les demandeurs du 1^{er} quartile)



Les attributions des ménages selon les quartiles de ressources en et hors QPV montrent que :

L'objectif réglementaire de 25 % des attributions en dehors des QPV aux ménages du 1^{er} quartile de revenus dans la demande exprimée n'est pas atteint ; il était de 13% en 2024.

Les autres intercommunalités du département soumises à la réforme affichent des taux supérieurs :

CC Lacq Orthez	17,5%
----------------	-------

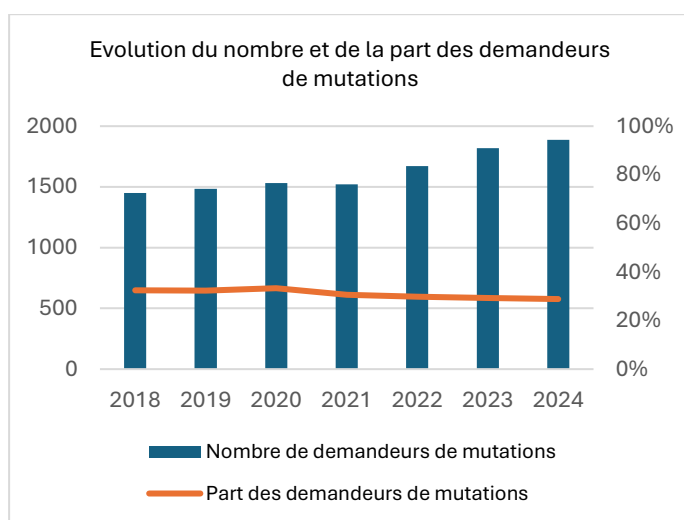
CA Pays basque	15,6%
CC du Haut Béarn	28%

Les attributions aux ménages du 1^{er} quartile de ressources des demandeurs ne représentent que 15% des attributions en 2024 (que ce soit en QPV ou hors QPV).

L'objectif de plus de 50% des attributions en QPV aux ménages des 3 autres quartiles de revenus dans la demande exprimée est quant à lui atteint ; **75% en 2024**.

Les demandes de mutations

28,8% des demandes sont des demandes de mutation Le volume des demandes de mutations augmente chaque année (sauf en 2021) mais la part dans la demande globale diminue.



29% des demandes de mutation ont 2 ans ou plus.

Le délai d'attente pour accéder à un logement dans le cas d'une mutation est estimé à **20,66 mois** (15,08 pour les demandes externes (source AFIPADE))

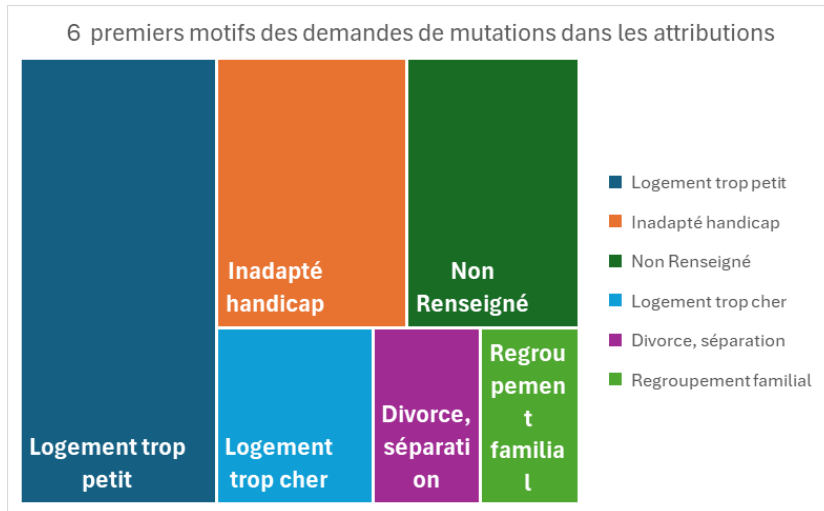
La part des demandes de mutations chez les locataires âgés de **plus de 60 ans** représente **22 % des demandes de mutations** alors qu'elle est de **12% des demandes hors mutations**.

Les **3 premiers motifs** évoqués dans les demandes de mutations, toutes demandes confondues, concernent :

- Logement **trop petit** (24%)
- Logement inadapté au handicap ou à la **perte d'autonomie** (18%)
- Logement **trop cher** (10%)

Ces motifs se retrouvent dans les attributions :

- Logement trop petit (28%)
- Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie (16%)
- Logement trop cher (9%)



Enjeux pour le PPGDID

C'est dans ce contexte de baisse de production de logements, de diminution de la mobilité résidentielle, d'augmentation et de précarisation de la demande et, de pression locative forte que le PPGDID doit agir ; il doit le faire en lien avec les orientations de la convention intercommunale d'attributions et de manière complémentaire aux autres politiques de développement (production ; renouvellement) d'une offre de logements adaptés aux besoins des ménages.

L'information des demandeurs apparait essentielle pour expliquer ce contexte ; il sera nécessaire que les acteurs en charge de l'accueil et de l'information des demandeurs puissent mieux appréhender la réalité du logement social sur l'agglomération, afin de pouvoir éclairer et orienter au mieux les ménages demandeurs.

Les acteurs devront également expérimenter différents leviers pour améliorer l'accès au logement social ; pour favoriser la rotation au sein du parc, une action sera à engager sur les mutations en particulier dans le cadre de situations de sous-occupations.

L'adaptation du dispositif de cotation de la demande, aux enjeux d'accès au logement social constitue un objectif de l'évaluation qui devra être menée à l'issue d'une 1^{ère} année de fonctionnement et qui nécessitera la participation des acteurs.

Enfin, les outils de gestion partagée de la demande et l'animation du partenariat local devront contribuer à harmoniser les pratiques et le traitement de la demande.

ORIENTATION 1 - ACCUEIL ET INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL

Les principes qui fondent l'accueil des demandeurs sur le territoire de l'agglomération depuis l'adoption du PPGDID 2019 – 2024 sont poursuivis :

- Assurer un maillage territorial
- Apporter un socle commun d'informations à l'ensemble des lieux d'accueil

Le service d'accueil et d'information (SAID)

L'organisation du service d'accueil et d'information du demandeur constitue une mesure obligatoire de la loi ALUR (article R.441-2-8 du CCH)

La CAPBP a mis en œuvre en 2019 un service d'accueil et d'information des demandeurs en s'appuyant sur 23 lieux d'accueil physiques fonctionnant en réseau et structurés en 3 niveaux :

1. Point d'accueil « de proximité »

- Fournir l'information de base relative aux modalités de dépôt et de traitement de la demande (Règles générales d'accès au logement social)
- Renseigner le demandeur sur les possibilités d'effectuer sa demande en ligne sur le Portail grand public et inciter les demandeurs à l'utiliser
- Fournir si besoin le dossier CERFA et son mode d'emploi

Mairie d'Arbus
Mairie d'Artigueloutan
Mairie de Bizanos (CCAS)
Mairie de Denguin
Mairie d'Aressy
Mairie de Billère (CCAS)
Mairie de Bosdarros
Gan (CCAS Gan + Maison France service)
Mairie de Gelos (CCAS)
Mairie d'Idron
Mairie de Jurançon (CCAS)
Mairie de Laroin
Mairie de Lescar
Mairie de Lons
Mairie de Mazères-Lezons
Mairie de Meillon
Mairie de Pau (Accueil, maison du citoyen)
Mairie de Poey de Lescar
Mairie de Rontignon
Mairie de Saint Faust
Mairie Sendets

2. Lieux d'accueil « relais »

- Même accueil et information que niveau 1
- Et
- Aider et accompagner le demandeur dans l'élaboration de sa demande jusqu'à son dépôt (accompagnement, conseils dans le remplissage du dossier CERFA, vérification du dossier)

Mairie de Pau (CCAS)

- Proposer, si besoin, des entretiens qualitatifs individuels, permettant d'affiner la connaissance des situations, de délivrer des conseils ajustés...
- Repérer, le cas échéant, les situations sociales fragiles susceptibles de bénéficier d'une priorité de traitement (orientation vers un service habilité : instances PDALHPD, Service Départemental de Solidarité et d'Insertion de Pau Agglomération, etc.)

3. Lieu commun accueil info et enregistrement de la demande

- Même accueil et information que niveau 1

Et

- Enregistrer les demandes (déposées sur place ou transmises par les partenaires du réseau) dans le SNE avec numérisation des pièces justificatives fournies. CAPBP (Maison de l'habitat et du patrimoine) (avec soutien bailleurs, ALS dans le cadre d'une convention de partenariat)
- Mettre à jour leur demande et saisir les demandes de renouvellement.
- Informer les demandeurs sur l'état d'avancement de leurs demandes

Le service d'accueil et d'information a fait l'objet d'une convention spécifique précisant l'organisation générale les missions et les engagements pris par les partenaires (CAPBP, Etat, communes, bailleurs sociaux, Action logement services).

Contributions des acteurs du réseau au service d'accueil et d'information :

Les bailleurs sociaux :

- Participer techniquement et financièrement aux missions du lieu commun d'accueil-information et d'enregistrement de la demande de logement social mis en place à la Maison de l'habitat
- Contribuer à l'élaboration puis à la diffusion des outils d'information-communication permettant de mettre en avant les caractéristiques et les potentialités proposées par l'ensemble du parc HLM de l'agglomération
- Recevoir les demandeurs qui s'adressent à eux pour réaliser un entretien qualitatif destiné à faire le point sur l'état d'avancement de leur dossier, à vérifier la cohérence et la pertinence de leur projet.

Pour rappel, conformément à l'art. L 441-2-8 du CCH, le plan fixe le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social. Ce délai ne peut excéder un mois, sauf dans les zones d'urbanisation continue de plus de 50 000 habitants définies à l'article 232 du code général des impôts, où il peut être porté à deux mois.

la CAPBP :

- Proposer et animer des temps d'échange permettant aux lieux d'accueil de faire le point sur les motifs les plus fréquents de sollicitation, les réponses apportées, les pistes possibles d'amélioration, etc.
- Développer et assurer la diffusion d'outils d'information/communication permettant aux lieux d'accueil de consolider leur intervention en direction des demandeurs
- Évaluer les limites et les avancées rencontrées, dans la perspective d'ajuster, si besoin, la dynamique de coordination et de mise en réseau des différents lieux d'accueil, de veiller au maillage et à la couverture de l'ensemble du territoire de l'agglomération.

Les communes :

- Participer au service d'accueil et d'information des demandeurs,
- Assurer un accueil respectant les règles de fonctionnement définies localement.

Le bilan partagé en 2025 a fait apparaître les points suivants :

- Un « **référentiel** » décrit dans la convention spécifique du SAID signée par les parties prenantes, **qui n'est pas toujours bien approprié** par les agents d'accueil dans les collectivités, et qui ne correspond pas toujours à la réalité des missions exercées ; Une confusion existe parfois entre les lieux d'informations généralistes et les entretiens réalisés par un représentant élu de la commune avant passage en CALEOL ;
- Une **fréquentation des lieux très disparate** selon la taille et implication des communes
En moyenne **140 sollicitations (physique ou téléphonique) /an** (Davantage de contacts dans les communes de Jurançon, Billère, Lons, Bizanos, Lescar, Gan)
- **Une demande portant principalement** sur :
Les modalités de dépôt de la demande/ les délais d'attente pour obtenir un logement / la localisation des logements HLM
- **Des difficultés ont été identifiées** par les lieux communaux pour apporter une réponse aux demandeurs sur les **délais d'attente, les taux d'attributions, de rotation...**
- **L'accueil au sein de la Maison de l'habitat est bien repéré**
En moyenne **4000 visites/an** et 1700 enregistrements de demandes de LLS/an ; Des usagers satisfaits de l'accueil mais qui font remonter des délais d'attente trop longs pour accéder à un logement social.
Le SAID a fait l'objet d'une enquête évaluative dont les principaux résultats figurent en annexe 1
- Une session de **formation** a été réalisée lors de la mise en place et une **réunion d'information** a été organisée une fois par an par la CAPBP ;
- **Le rôle des bailleurs sociaux** dans l'accueil des demandeurs apparaît **insuffisamment précisé** dans le dispositif.

➤ **ACTION 1 - ACTUALISER ET AMELIORER L'ORGANISATION DU SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS**

Description	<ul style="list-style-type: none"> – Mettre à jour le « référentiel » relatif aux missions des différents lieux d'accueil, communaux intercommunal, bailleurs sociaux, Action logement – Rationaliser les lieux d'accueil selon les besoins identifiés tout en veillant au maillage territorial – Arrêter la liste des organismes et services adhérents au SAID – Renforcer l'animation du réseau et la formation des membres du réseau : <ul style="list-style-type: none"> ○ organiser des sessions de formations/informations à destination des acteurs du SAID, ○ initier des temps d'information collectifs auprès des demandeurs, coanimés par les acteurs ; cette action pourrait notamment être initiée auprès des demandeurs en ligne / demande pas toujours qualifiée et méconnaissance /réalité accès au logement social...) – Préciser la nature de l'entretien qualitatif obligatoire après l'enregistrement de la demande et son délai de réalisation – Formaliser une nouvelle convention d'application dans l'année qui suit l'adoption du plan et une convention de partenariat propre au lieu commun d'accueil d'information et d'enregistrement de la demande
Partenariat	CAPBP, communes, Action logement, bailleurs sociaux, Etat
Calendrier	1 ^{er} semestre 2026
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> – Renouvellement de la convention SAID et de la convention de partenariat lieu commun – Nombre de sessions organisées – Nombre de contacts dans les différents lieux d'accueil – Types de demandes

L'information des demandeurs

Les informations auxquelles tout demandeur doit avoir accès au titre de son droit à l'information sont définis dans l'article R.441-2-17 du CCH et avaient été listées dans le précédent Plan :

Ainsi, à tout moment, le demandeur a accès :

- Aux informations contenues dans sa demande telles qu'elles ont été enregistrées et modifiées par ses soins ou par un intervenant habilité à cet effet, au vu des pièces justificatives fournies,
- Aux règles générales d'accès au parc locatif social, aux procédures applicables sur l'ensemble du territoire national, à la liste des guichets d'enregistrement, et au délai à partir duquel les personnes ayant déposé une demande peuvent saisir la commission de médiation,
- Aux procédures applicables et personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements sur le territoire de l'agglomération,

- Aux critères de priorité applicables sur le territoire de l'agglomération,
- Aux caractéristiques et à la localisation du parc social ainsi qu'aux indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen, selon les secteurs géographiques et les types de logement,
- À la liste des lieux d'accueil.

Lors du dépôt de la demande, le demandeur reçoit des informations sur :

- Les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives pouvant être exigées,
- Les modalités de dépôt spécifiques à certains réservataires (Action logement services, fonctionnaires, etc.),
- Les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire qui l'intéresse et sur tout autre territoire susceptible de répondre à ses besoins,
- Les données le concernant et figurant dans le SNE, ainsi que sur les principales étapes du traitement de sa demande,
- Les modalités selon lesquelles il pourra obtenir ultérieurement des informations sur l'état d'avancement de sa demande.

Postérieurement au dépôt de sa demande, il a accès à des informations concernant :

- La décision de la commission d'attribution, le rang du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive comme en cas de non-attribution,
- En cas de décision d'attribution, la description précise du logement proposé et, le cas échéant, le fait que le logement lui soit proposé au titre du droit opposable au logement,
- Les conséquences de son éventuel refus de l'offre de logement faite dans les conditions de l'article R 441-1-10, à la suite d'une décision d'attribution prise par la commission d'attribution, notamment lorsque le logement a été proposé au titre du droit au logement.

Les partenaires du Plan s'engagent pour garantir le droit à l'information des demandeurs et mettre à disposition du public ces informations.

Le plan précédent prévoyait les outils de diffusion suivants :

En plus des moyens mis en place à l'échelle nationale et repris localement (portail grand public, brochure d'information nationale, etc.) :

- Une plaquette d'information, disponible dans tous les lieux d'accueil et informant sur les différentes étapes d'une demande ;
- Une page dédiée sur le site internet de l'agglomération, reprenant le contenu de la plaquette ainsi que d'autres informations complémentaires à définir ;
- Un ordinateur en libre accès pour les demandeurs à la MDH ;
- Un accès SNE pour le personnel d'accueil du lieu commun d'accueil et d'information.

Le bilan partagé en 2025 a fait apparaître les points suivants :

- L'évolution des outils de gestion de la demande avec le **renforcement des fonctionnalités** du Système National d'Enregistrement de la demande puis l'utilisation d'IMHOWEB a véritablement permis **d'améliorer la gestion partagée de la demande** pour faciliter l'accès à l'information du demandeur après le dépôt de sa demande, par lui-même en direct sur le site national ou par un guichet enregistreur.
- **Certains lieux d'accueil n'utilisent pas la plaquette d'information générale** reprenant les règles d'accès au parc locatif social et aux procédures ; ils renvoient cependant les usagers vers le portail national et vers la Maison de l'habitat.
- L'intégration de la cotation de la demande dans le précédent plan a été l'occasion d'éditer en 2025 une **nouvelle plaquette actualisée** ; elle a été **diffusée auprès des communes** de l'agglomération. De même, le site internet de la CAPBP /ville de Pau a été mis à jour.
- Les agents de la MDH diffusent auprès de leurs usagers la **liste des bailleurs sociaux** avec coordonnées et communes d'implantation, ainsi qu'une **liste des pièces à fournir**.
- En 2019, la MDH avait mis en place une « **borne informatique** » avec accès aux sites des bailleurs, à Bienveo (site en ligne créé par l'union sociale pour l'habitat permettant aux organismes d'y déposer des annonces de logements disponibles, mais quasiment pas utilisé par les organismes localement), mais aussi au SNE, dans l'objectif d'inciter les demandeurs à saisir leur demande en ligne avec l'appui d'un jeune en service civique. Ce dispositif devait aussi permettre de « fluidifier » la file d'attente importante des demandeurs à la MDH, notamment au moment de l'ouverture du service. **Ce dispositif a été stoppé en 2020 avec le COVID et n'a pas été reconduit car il a été assez peu plébiscité par les usagers** (87 personnes l'avaient utilisé).
- Enfin, le plan prévoyait la co-construction d'un **outil de cartographie en ligne** localisant et caractérisant les résidences HLM de l'agglomération (typologies, niveaux des loyers, solutions d'adaptation à la perte d'autonomie par exemple...) ainsi que les niveaux d'équipements et de services existants dans les quartiers d'implantation. Action qui n'a pas été entreprise.

➤ **ACTION 2 - CONSOLIDER ET HARMONISER LES INFORMATIONS DELIVREES AUX DEMANDEURS**

Description	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'appropriation par les différents lieux d'accueil des informations du socle commun telles que retenues dans le SAID - Diffuser la plaquette auprès des lieux - Mettre à jour les supports d'information selon les évolutions locales et nationales - Travailler dès 2026 à la création d'un outil cartographique en ligne visant à informer les demandeurs sur les caractéristiques du parc social sur l'agglomération (éléments sur le logement, l'immeuble, l'environnement) ; cet outil pourrait aussi permettre de valoriser le parc HLM auprès des ménages aujourd'hui peu présents dans la demande : classes moyennes éligibles au logement social, jeunes actifs, nouveaux arrivants sur l'agglomération.
Partenariat	CAPBP, Etat, Bailleurs, communes, Action logement

Calendrier	Tout au long de Plan 2026 pour la création de l’outil de cartographie en ligne
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> – Publications des outils – Consultation de l’outil en ligne

La qualification de l’offre

Pour partager l’information sur les caractéristiques du parc et en informer les demandeurs, le plan précédent prévoyait simplement la réalisation d’un outil web cartographique affichant une base d’indicateurs qualifiant l’offre de logements sociaux et devant être définis collectivement . La construction de cet outil est intégrée dans l’action 2 du présent plan.

L’accueil des ménages peu présents dans le parc social

Afin de soutenir l’objectif de mixité sociale en recherchant de nouveaux profils de demandeurs, le plan précédent prévoyait la mise en place d’actions innovantes qui n’ont pas été mises en oeuvre dans le cadre du PPGDID. Il s’agissait de :

- Déployer une **stratégie de communication** mettant en avant le caractère généraliste du parc, sa qualité patrimoniale, sa capacité d’innovation...
- Développer de nouvelles **stratégies commerciales** (mise en ligne logements disponibles, visites virtuelles...)
- Etudier la mise en oeuvre d’un **dispositif de location voulue** .

Le bilan partagé en 2025 a fait apparaître les points suivants :

- L’**objectif** d’attirer des demandeurs aux ressources proches des plafonds HLM paraît **difficile** à atteindre pour les acteurs qui constatent chaque année le poids de plus en plus fort des occupants avec de très faibles ressources ;
- L’**appui de l’organisme réservataire Action logement Service (ALS)** pour attirer un public salarié porteur de "diversité" serait à privilégier ; ALS identifiait en 2023 sur la territoire de la CAPBP 1133 demandes actives à partir de la plateforme AL’in (étude sur les besoins en logement des salariés).
- Une autre difficulté réside également dans le fait que les publics de salariés ne sont **pas suffisamment pris en compte dans les processus d’attributions en CALEOL face aux publics labellisés publics prioritaires**.
- Concernant le déploiement d’initiatives commerciales, PBH a pu mener des **actions spécifiques** comme la **mise en ligne** de certains logements disponibles sur leur site (logements plus difficiles à louer : loyer élevé, situation...).

Malgré les difficultés rencontrées les acteurs restent volontaires pour engager une action.

- **ACTION 3 - DEPLOYER DES ACTIONS EN DIRECTION DES MENAGES PORTEURS DE MIXITE SOCIALE**

Description	<ul style="list-style-type: none"> - Constituer un groupe de travail dédié - Rechercher avec le réservataire Action logement des pistes d'amélioration dans l'attribution de logements aux salariés - Impulser de nouvelles cibles (instaurer des partenariats directs avec des entreprises non cotisantes au 1% patronal, prospect auprès des ménages non retenus sur des programmes d'accession sociale du COL, fonctionnaires territoriaux et hospitaliers, - Mener une réflexion sur les pratiques en CALEOL pour éviter/limiter la concurrence entre profils de demandeurs, - Etudier la création d'un dispositif de location voulue
Partenariat	CAPBP, Etat, Bailleurs, communes, Action logement
Calendrier	2027 - 2031
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Part des ménages aux ressources >plafonds PLAI dans les attributions - Part des ménages salariés dans les attributions

ORIENTATION 2 - AMELIORER LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGE DE LA DEMANDE

La gestion partagée de la demande

La mise en œuvre d'un dispositif de gestion partagée de la demande doit permettre de **partager les informations relatives à la situation des demandeurs et à l'évolution de leur dossier, ainsi que d'améliorer le suivi et le traitement de la demande et des attributions**

La consolidation du partage des informations relatives à la gestion de la demande et à l'évolution des dossiers en cours de traitement poursuit différents objectifs :

- **Harmoniser l'information du demandeur sur le traitement de sa demande,**
- **Partager l'information** entre les guichets d'enregistrement et les services instructeurs,
- **Repérer et assurer l'amélioration du traitement de certaines situations spécifiques,** notamment :
 - Les demandeurs ayant dépassé le délai anormalement long,
 - Le caractère prioritaire de la demande et l'éligibilité aux contingents,
 - Les dossiers passés en CALEOL, non attributaires,
- Produire et renforcer **la connaissance statistique de la demande et des attributions.**

La CAPBP et les bailleurs sociaux ont fait le choix depuis 2023 de recourir à un nouvel outil de partage de la demande de logement social administré par l'association AFIPADE Nouvelle Aquitaine et promue par l'union régionale HLM. Le logiciel utilisé, Imhoweb, est développé par l'éditeur SIGMA.

Ce système est un dispositif de gestion partagée au sens de l'article L 441-2-7 du CCH.

C'est aussi un outil « métier » visant à mettre en commun en vue d'une gestion partagée des dossiers, les demandes de logement social et les pièces justificatives à leur instruction, les informations relatives à la situation des demandeurs et à l'évolution de leurs dossiers en cours de traitement.

Ce système est propre au périmètre de l'EPCI sans être déployé sur l'ensemble du département : Il nécessite donc une interface entre Imhoweb et le SNE. Conformément à l'art. L 441-2-7 du CCH, les informations saisies ou consultables sur Imhoweb sont similaires à celles saisies et consultables sur le SNE.

Les conditions d'enregistrement ont fait l'objet d'une charte partagée définissant les règles de déontologie et guide de bonnes pratiques applicables pour chaque acteur (en cours de révision ; charte en annexe 2).

Celle-ci est conforme à :

- La convention départementale prévue à l'art R.441-2-5 du CCH et signée entre le préfet des Pyrénées-Atlantiques et les services enregistreurs, définissant les conditions et modalités de mise en œuvre du système national d'enregistrement national des demandes de logement locatif social, fixant les droits et devoirs de saisie, de confidentialité et d'accès au fichier qui s'applique également aux guichets enregistreurs utilisateurs d'Imhoweb dans le département.

Imhoweb permet la gestion partagée de la demande entre, les bailleurs sociaux, la CAPBP et des communes réservataires nouvellement adhérentes (depuis 2025), Billère, Bizanos, Jurançon et Lescar, de l'enregistrement de la demande à l'attribution du logement.

Outre l'information partagée avec le demandeur (cf. § Information page 11), **les informations partagées par les acteurs du traitement de la demande** sont les suivantes :

- Les informations transmises par le demandeur et rectifications apportées par un intervenant habilité
- Le caractère prioritaire de la demande (DALO, CCH...)
- La demande de pièces ou d'information
- Les pièces justificatives
- La désignation du demandeur sur un logement déterminé en vue de la présentation en CALEOL
- L'inscription du dossier en CALEOL
- La décision de la CALEOL
- Le motif qualifié du refus du demandeur
- la date de signature du bail

Le bilan partagé en 2025 a fait apparaître les points suivants :

- **Ce système interfacé avec le SNE depuis 2023 présente encore des anomalies** : des données ne remontent pas intégralement sur le SNE et/ou sont erronées sur IMHOWEB. Avec une difficulté importante rencontrée en 2024 au moment de l'intégration de la cotation de la demande.
- Des **difficultés rencontrées également dans l'appropriation de l'outil** pour la réalisation des bilans territorialisés sur la demande et les attributions.
- **Pas encore de repérage de situations** justifiant 1 traitement particulier
- Les acteurs relèvent cependant que l'outil permet un partage **d'information plus efficace**, concernant **le suivi des étapes d'une demande** (suivi des demandes à la Maison de l'habitat ou dans les communes ayant adhéré à l'AFIPADE qui n'avaient pas auparavant d'outil de suivi)
- Des pratiques de bailleurs mises en œuvre pour responsabiliser davantage les demandeurs (ex de radiations du SNE pour absence de réponses du demandeur...)

➤ **ACTION 4 CONSOLIDER LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGE DE LA DEMANDE**

Description	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer le partenariat avec l'AFIPADE pour fiabiliser les données - Contribuer à l'évolution de l'outil Imhoweb (groupes de travail Afipade : Club utilisateurs ; nouveau réseau des ECPI utilisateurs) - Travailler à l'harmonisation des pratiques des bailleurs pouvant impacter le dispositif de gestion de la demande et à la mise en place d'actions pouvant optimiser cette gestion
Partenariat	CAPBP, AFIPADE, bailleurs sociaux, communes, Etat
Calendrier	Tout au long du Plan

Indicateurs de suivi	– Retours d’expériences par les acteurs sur l’utilisation de l’outil
-----------------------------	--

Les modalités locales d’enregistrement de la demande

L’évolution du SNE, avec la mise en place du dossier unique permet au demandeur de créer, modifier et renouveler sa demande en ligne. Les pièces sont enregistrées une seule fois et accessibles de manière dématérialisée à l’ensemble des guichets enregistreurs.

Localement, l’enregistrement de la demande est organisé selon les modalités suivantes :

- Les demandeurs les plus autonomes ou accompagnés par un travailleur social peuvent directement enregistrer leur demande en ligne sur le portail grand public (PGP) accessible sur le site : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr>.
- Les demandeurs qui ne sont pas en mesure de renseigner directement leur demande en ligne, doivent se rendre à la Maison de l’habitat 2 bis rue des Cordeliers à Pau qui reçoit les demandeurs de logements sociaux et réalise l’enregistrement de la demande de logement social pour tout demandeur sur l’agglomération de Pau, de manière mutualisé pour les bailleurs sociaux de la CAPBP.

Même si les bailleurs sociaux restent guichets enregistreurs, ils n’exercent plus qu’exceptionnellement des enregistrements au sein de leurs services sur des demandes particulières (Demandes d’associations (dispositifs de sous location/bail glissant), mutations urgentes (sinistre...)).

Les guichets enregistreurs :

Catégorie de services	Services enregistreurs
Organismes de logement social	Pau Béarn Habitat Domofrance Office 64 de l’habitat CDC Habitat CDC Habitat social ENEAL (pas d’agence à Pau)
Collectivité territoriale	CAPBP - Maison de l’Habitat

Les modalités d’enregistrement de la demande

Depuis 2023, les guichets enregistreurs saisissent les demandes sur IMHOWEB interfacé au SNE.

Les services enregistreurs communiquent au demandeur une attestation comportant le numéro unique dans le délai réglementaire maximal de 1 mois à compter du dépôt de la demande.

Une charte départementale des règles de mise en œuvre du dossier unique a été signée en juin 2016 avec l’Etat et mise à jour en 2019 (cf. § Gestion partagée de la demande) ; elle traite des modalités de numérisation et de partage des pièces, des modalités de gestion des pièces du dossier unique et des règles relatives à la communication auprès des demandeurs.

Les guichets enregistreurs s’engagent à respecter les engagements relatifs à cette charte.

A la suite du dépôt de sa demande, le demandeur est recontacté par les services de gestion locative des bailleurs sociaux lorsqu'un logement correspondant à sa demande est disponible et pourrait lui être proposé.

Le bilan partagé en 2025 a fait apparaître les points suivants :

- L’utilisation du **système local de traitement de la demande IMHOWEB** depuis 2023 par les bailleurs et la CAPBP n’a pas généré de difficultés particulières pour l’enregistrement des demandes.
- Avec une moyenne de **1700 enregistrements** chaque année, **la MDH remplit sa mission** pour accompagner les demandeurs rencontrant des difficultés avec la saisie en ligne ; elle se situe au 2ème rang des guichets enregistreurs du département (hors PGP) (nouvelle demande et renouvellement)
- Le taux d’enregistrement sur le PGP en 2024 atteint 55% sur l’ensemble du département pour les nouvelles demandes et de 76% pour les renouvellements de demandes.
- **Le plan prévoyait que tout demandeur qui en exprimerait le besoin serait reçu par un organisme de logement social dans un délai maximum de 1 mois à compter de l'enregistrement de sa demande.** Ces entretiens ne sont pas toujours réalisés. Et sont « requestionnés » par les bailleurs sociaux (physique ou téléphonique ? ; avec quel objectif si le bailleur ne peut proposer un logement ? ; cela crée de la frustration chez le demandeur et une perte de temps.

➤ **ACTION 5 POURSUIVRE LES MODALITES LOCALES D’ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE**

Description	<ul style="list-style-type: none"> – Reconduire le partenariat entre la CAPBP et les bailleurs sociaux pour réaliser l’enregistrement des demandes sur l’agglomération – Redéfinir les contours de l’entretien avec le demandeur après enregistrement de sa demande (objectif, qui, délais, quelle information doit donner la MDH...)
Partenariat	CAPBP, bailleurs sociaux,
Calendrier	2026
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> – Nombre de dossiers enregistrés – Nombre d’entretiens menés

La cotation de la demande

La mise en œuvre du dispositif de cotation de la demande, rendu obligatoire par la loi Elan (2018) a fait l’objet de nombreuses discussions et a été intégré par voie d’avenant au précédent plan, suite à la délibération du conseil communautaire du 28/03/2024 et avis favorable de la CIL du 19/09/2023 et du préfet des Pyrénées Atlantiques.

La cotation de la demande permet de rendre plus lisible le caractère prioritaire des demandes.

Chaque demande obtient une note calculée à partir de critères de priorité (définis par la loi et par des choix locaux) associés à un nombre de points.

Les objectifs sont principalement de :

- **Renforcer l'information au demandeur concernant le positionnement de sa demande au regard des demandes analogues sur le territoire de l'Agglomération.**
- **Favoriser l'équité de traitement des candidats car la cotation s'applique à tous les demandeurs.**

La cotation est définie comme un **outil d'aide à la décision** destinée à **éclairer les décideurs**. Elle ne constitue pas un système d'ordonnancement générant un processus de désignation automatique des demandeurs à présenter en commission d'attribution, ni d'attribution automatique.

Il est rappelé que la désignation de candidats sur un logement, dans le cadre de l'instruction de la demande, se fait au regard d'un profil cible recherché en tenant compte des équilibres relatifs à l'occupation sociale au sein des résidences, des objectifs des réservataires, des souhaits des candidats...

Le système de cotation doit s'articuler avec les orientations poursuivies par la Convention Intercommunale d'Attributions en matière d'équilibre territorial de l'occupation sociale du parc HLM.

Les bailleurs sociaux s'engagent à **ne pas utiliser la cotation comme unique filtre dans la recherche de candidats mais à bien informer les acteurs en CALEOL**. La CALEOL doit en effet être informée de la cotation et du rang des candidats qui lui sont présentés.

La cotation pourra être utile pour aider les membres de la CALEOL, dans leur choix du candidat à retenir ou en cas de difficulté à départager 2 candidatures.

Ce dispositif est déployé dans le nouvel outil de partage de la demande Imhoweb avec une quasi-automatisation de tous les critères (Certains critères sensibles ne pourront être saisis que manuellement par l'agent en charge de l'instruction du dossier)

La note apparaît **dès l'enregistrement de la demande** au regard des critères renseignés par le demandeur dans le CERFA. Cette note est susceptible **d'évoluer en permanence selon l'évolution de la situation du demandeur et selon les pièces justificatives apportées en complément du dossier et nécessaires pour l'instruction de la demande.**

Grille de cotation appliquée pour les demandes sur la CAPBP :

La grille de cotation a été élaborée à partir de la grille établie au niveau régional par l'URHLM, les bailleurs sociaux et la CAPBP avec pour principes de garder un relatif équilibre entre les critères tout en répondant aux obligations réglementaires (intégration des publics prioritaires, ...) puis elle a été retravaillée localement et comprend :

- Des critères relatifs à la situation de logement au moment de la demande
- Des critères pouvant se cumuler et relatifs aux motifs de la demande, à l'ancienneté de la demande, la situation de sur ou de sous occupation, le taux d'effort, DALO, au moins 3 passages en CALEOL
- 1 critère en négatif sur refus non justifié de proposition après CALEOL

Ancienneté de la demande	Points
Moins d'1 an	5

De 1 à 2 ans	10
De 2 à 3 ans	15
+ de 3 ans	20
Critère unique	
Camping	25
Habitat Mobile	25
Hôtel	25
Sans abri, abri de fortune, bidonville	25
Logement temporaire	25
Résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS)	25
Centre départemental de l'enfance, famille ou centre maternel	25
Logé en logement-foyer (FJT, FTM, FPA, FPH) en résidence sociale ou pension de famille (maison relais)	25
Appartement de coordination thérapeutique	25
Structure d'hébergement (CHRS, CHU, CADA...)	25
Hébergé chez un particulier	20
Locataire ou sous-locataire d'un logement privé	15
Hébergé chez vos parents ou vos enfants	15
Locataire d'un logement social (HLM)	10
Occupant sans titre, squat	10
Logement de fonction	10
Résidence étudiante ou universitaire	10
Critères cumulatifs	
Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	25
Logement indigne	25
Logement non décent + enfant mineur	25
Procédure d'expulsion (de bonne foi)	25
Sortie d'une période de chômage de longue durée dans les 12 derniers mois	25
Violence au sein du couple ou menace du mariage forcé	25
Personnes victimes de viol/traite des êtres humains/sortie de prostitution	25
Jeunes majeurs de moins de 21 ans et mineurs sortants d'ASE	25
Divorce, séparation	20
Logement éloigné du lieu de travail	20
Logement non décent	15
CDD, intérim, formation	15
Logement bientôt démoli	15
Changement de lieu de travail	10

Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	10
Rapprochement familial dans le logement	10
Logement éloigné de la famille	10
Départ de personne à charge du foyer	5
Situation dans le logement actuel (critères cumulatifs)	
Sur-occupation + un enfant mineur	25
Sur-occupation	20
Sous-occupation dans le parc social	10
Taux d'effort actuel	
De 30 à 40%	10
De 40 à 50%	15
>50%	20
DALO	
Oui	25
CAL	
Point après 3 positionnements en CALEOL sans obtention de logement (Rang 2 à n)	15
Refus de proposition après CALEOL, si non justifié	
Refus justifié si raison de santé ou événement extérieur imprévu (ex. perte d'emploi) rendant inadaptée la proposition)	-25

Cette décote s'applique, après passage en CALEOL, pour une durée d'au moins 12 mois, à partir du refus non justifié.

Tous les motifs de refus après CALEOL sont non justifiés, à l'exception de :

- Refus pour raisons familiales = Décès, divorce/séparation sur justificatifs
- Refus pour raisons professionnelles = Mutation /emploi éloigné de l'agglomération sur justificatifs
- Refus pour raison de santé = Tout problème de santé rendant le logement inadapté sur justificatifs

Informations données aux demandeurs :

Tout demandeur doit avoir accès aux informations suivantes :

- **Cotation de sa demande**, soit la somme des points obtenus par application de la grille de cotation ;
- **Positionnement de sa demande** par comparaison avec les demandes similaires, soit indication de la note la plus haute, de la note médiane, de la note la plus basse ;

Les demandes similaires = toutes les demandes avec la même localisation souhaitée (commune), la même typologie de logement souhaitée, le niveau de revenus similaires (plafonds de ressources PLAI/PLUS/PLS).

- **Le délai moyen d'attente de sa demande en fonction de la typologie et de la localisation du logement recherché (**

- Les explications du **calcul de la cotation (connaissance des critères et de leur pondération)**
- **Le caractère prioritaire ou non de sa demande**
- **Les effets produits sur la cotation par les refus de logement adapté non justifiés**

Cette information générée sur le système Imhoweb et sur le SNE est rendue visible sur le portail SNE pour le demandeur. (Depuis janvier 2025).

À tout moment, le demandeur a la possibilité de consulter la cotation de sa demande de logement, soit directement dans son espace personnel sur le site de saisie en ligne (PGP) soit en prenant contact avec un service enregistreur.

Les points d'accueil du service d'accueil et d'information des demandeurs apportent des informations générales sur la cotation de la demande mise en place ; l'information est également diffusée sur le site internet de la CAPBP.

L'annexe 3 du présent Plan liste les pièces justificatives nécessaires à la validation de la cotation au moment de l'instruction par les bailleurs sociaux.

Modalités d'évaluation

Le plan précédent prévoyait la réalisation d'une évaluation à l'issue de la 1^{ère} année de mise en œuvre ;

Ce dispositif complètement nouveau sur le territoire est considéré comme expérimental ; les résultats devront être évalués pour permettre les réajustements nécessaires.

Les tests réalisés en amont du déploiement de la cotation avaient montré des écarts relatifs entre la cotation et la décision d'attribution des CALEOL. (De l'ordre de 60 à 80% de concordance). Pour autant, l'entière juxtaposition entre les 2 paraît difficilement envisageable ; en effet, un examen qualitatif et plus fin des situations des demandeurs est essentiel et complémentaire au système de cotation.

L'évaluation devra permettre de vérifier l'utilité des critères retenus et si leur pondération est bien adaptée. Elle devra permettre de répondre à différentes questions concernant à la fois l'usage de la cotation, les effets concernant les attributions et l'impact sur les procédures de gestion de la demande des bailleurs.

La mise en œuvre tardive de la cotation de la demande et la récente utilisation du SPTA interconnecté avec le SNE n'ont pas facilité la fiabilité de l'outil

Ainsi, **Le bilan** en 2025 a fait apparaître les points suivants :

- Un questionnaire important des communes sur **l'utilité de la cotation au regard des écarts identifiés entre la cotation et les choix d'attribution des membres de la CALEOL.**
- La cotation étant automatisée dès l'enregistrement de la demande, le choix a été fait collectivement **de ne pas utiliser la cotation dans la sélection des candidats** compte tenu que les informations apportées par les demandeurs ne sont pas suffisamment fiabilisées à ce stade (des mises à jour sont nécessaires au moment de l'instruction de la demande qui peuvent avoir un impact important sur cotation.)
- Des **anomalies persistantes relatives à la cotation sur IMHOWEB** étaient encore en cours sur le 1^{er} semestre 2025

➤ **ACTION 6 MISE EN ŒUVRE ET EVALUATION DU DISPOSITIF DE COTATION DE LA DEMANDE**

Description	<ul style="list-style-type: none"> – Fiabiliser et assurer le suivi de la cotation dans l’outil Imhoweb – Créer un groupe de travail dédié pour évaluer la pertinence des critères de la grille de cotation et de leur pondération ; partage d’expérience des bailleurs et CALEOL – Faire des propositions d’évolution de la grille (indicateurs et pondération)
Partenariat	CAPBP, bailleurs sociaux, communes, AFIPADE, Etat
Calendrier	Evaluation à mener fin 2026 / 1 ^{er} trimestre 2027
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Constitution du groupe - Propositions émanant du groupe - Evaluation

La gestion des demandes de mutation

La satisfaction des demandes de mutation interne favorise les parcours résidentiels positifs des ménages dans le parc HLM.

La demande de mobilité au sein du parc HLM est significative avec un taux de 28,8% en 2024. L’accompagnement de ces demandes présente un enjeu fort : les mutations vont dans le sens de la satisfaction des ménages en leur permettant d’améliorer leurs situations de logement, de redynamiser leurs parcours résidentiels. Elles sont aussi un levier d’amélioration des fonctionnements résidentiels, apte à installer, rétablir ou consolider les équilibres de peuplement.

Les organismes HLM sont attentifs à ces enjeux : Ils conduisent une politique de mobilité résidentielle au sein de leur parc avec un objectif de mutations internes défini dans le cadre de leur convention d’utilité sociale (CUS) ;

La crise de la production de logement ayant grippé ces parcours, le taux de mobilité au sein du parc a significativement baissé rendant difficile l’atteinte des 20% de mutations internes.

La part des mutations dans les attributions est passée à 18,4% en 2024 ;

Cf. § mutations diagnostic page 6

Localement, les bailleurs sociaux avaient « harmonisé » leurs critères de priorité relatifs aux demandes de mutations sur des situations jugées urgentes :

- Inadaptation de la typologie du logement au regard de la composition familiale (sur occupation/sous occupation) ;
- Inadaptation du loyer au regard des ressources du ménage (prévention des impayés) ;
- Inadaptation du logement au regard du handicap ou de la mobilité réduite du ménage (accessibilité et adaptation du logement) ;

Si un organisme ne peut répondre en interne à une demande de mutation urgente émanant de cas particuliers (séparation, problèmes de voisinage...), il s’engage à solliciter les autres organismes afin de rechercher une réponse adaptée.

Pour les mutations inter-organismes, les organismes s'engagent à se mettre en lien afin de faire le point sur les situations des locataires.

Dans la mesure du possible, les organismes HLM favorisent le parcours résidentiel des locataires qui souhaitent changer de quartier.

Dans le cadre de ces demandes de mutation, les bailleurs seront vigilants au respect des droits et devoirs du locataire (entretien du logement, troubles divers, situation d'impayés...). Il est par ailleurs rappelé que la mobilité représente un coût pour le bailleur social ; le coût moyen pour le bailleur estimé à près de 4000€ par logement (frais moyen de remise en état d'un logement ?).

Par ailleurs, dans le cadre de la convention intercommunale d'attribution (CIA), les organismes HLM **s'engagent à amplifier la contribution de la mobilité résidentielle aux orientations de peuplement.**

Cette volonté prendra appui sur **la dynamique inter-bailleurs** sous différentes formes :

- **L'examen mutualisé des demandes de mutations** qui émanent de locataires dont le maintien est jugé favorable à la dynamique sociale et à la restauration des équilibres de peuplement des quartiers fragiles et de veille mais qui peinent à aboutir en interne,
- La mise en place d'**échanges** sur les **modalités d'enregistrement et les pratiques d'accompagnement de ces demandes de mutation** (avancées, limites...)
- **Le recensement et l'analyse des propositions** faites à ces demandeurs (y compris les refus),
- La **capitalisation des initiatives et des expériences** développées autour de la prise en compte des demandes de **mutation des locataires âgés et à mobilité réduite...**

Le bilan partagé en 2025 a fait apparaître les points suivants :

- Les **engagements portant sur les mutations n'ont pas encore été mis en œuvre**. Les bailleurs indiquent toutefois partager si besoin des situations de mobilité .
- Les bailleurs se sont engagés depuis mars 2024 dans la mise en œuvre d'une **bourse d'échange de logement (BEL)** couvrant l'ensemble de la région Nouvelle Aquitaine et destinée aux locataires en recherche de mutations dans le parc HLM. Ce dispositif est encore très peu utilisé par les locataires HLM en Béarn (différent au Pays basque).

➤ **ACTION 7 FAVORISER LES PARCOURS RESIDENTIELS AU SEIN DU PARC HLM (ACTION DE LA CIA)**

Description	<ul style="list-style-type: none"> - Constituer un groupe de travail inter-bailleurs et réservataires pour échanger sur les pratiques existantes - Définir une méthode à adopter pour faire face à ces demandes et homogénéiser les pratiques de gestion des demandes de mutation - Mener un travail spécifique auprès des locataires en sous-occupation - Suivre le fonctionnement de la BEL sur le territoire de l'agglomération - Mener une démarche de promotion de la BEL auprès des locataires du parc HLM
Partenariat	CAPBP, bailleurs sociaux, Etat

Calendrier	A partir de 2026 ;
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none">- Constitution du groupe- Propositions émanant du groupe- Part des locataires HLM en sous-occupation dans les attributions

PROJET

ORIENTATION 3 - LE TRAITEMENT COLLECTIF DES MENAGES EN DIFFICULTE

Le plan doit préciser la liste des situations des demandeurs de logement social qui justifient un examen particulier et la composition et conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner, les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement.

Il est rappelé que c'est notamment le **plan départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)** qui **définit les mesures** destinées à permettre aux personnes et aux familles éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, d'accéder à un logement décent et indépendant, ou de s'y maintenir et d'y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques, ainsi que de pouvoir bénéficier, le temps nécessaire, si elles le souhaitent, d'un accompagnement correspondant.

L'État et le Département des Pyrénées-Atlantiques copilotent ce plan ; le nouveau plan, en phase d'élaboration, sera applicable en 2026.

Les dispositifs nationaux et départementaux en faveur des personnes défavorisées

Dans le département, les acteurs de l'habitat peuvent s'appuyer sur différentes instances, existantes à ce jour, pour examiner un certain nombre de situations particulières :

– **La commission DALO,**

Sur recours auprès de la commission, les personnes de bonne foi et devant être logées ou hébergées d'urgence qui, satisfont aux conditions réglementaires d'accès au logement social, ont entrepris des démarches préalables de recherche de logement et se trouvent dans une des situations décrites dans le tableau ci-après, peuvent être désignées comme prioritaires.

– **La Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX),**

Elle a pour finalité de rechercher le plus en amont possible des solutions susceptibles de favoriser le maintien dans les lieux des personnes menacées d'expulsion ou leur relogement quand ce maintien n'est plus envisageable.

– **Le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)**

Consacré par la loi ALUR comme plate-forme départementale unique de régulation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile, ce service était confié à deux structures dans le département des Pyrénées-Atlantiques (situées dans les agglomérations de Pau et de Bayonne).

L'Etat a lancé un audit pour la création, au 1^{er} janvier 2026, d'une structure unique à l'échelle du département afin de mieux répondre à l'ensemble des missions qui lui sont dévolues.

Le SIAO est chargé des missions suivantes :

- Recenser les demandes et les offres disponibles en matière d'hébergement, d'urgence ou d'insertion ainsi que le logement adapté ;
- Veiller à la réalisation d'un évaluation sociale, médical et psychique ;
- Assurer une orientation des personnes vers la solution la plus adaptée à leur besoin et en fonction de leur situation de détresse ;
- Assurer la gestion du service d'appel téléphonique 115 ;

- Coordonner l'action des acteurs de la veille sociale (équipes mobiles, accueil de jour...);
 - Suivre le parcours des personnes prises en charge jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
 - Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
 - Participer à l'observation sociale
- **La commission insertion du département (= commission de coordination territoriale ?)**

A compléter

Ces instances permettent d'examiner les cas suivants :

Critères	Instances compétentes pour examiner ces situations
Personnes n'ayant pas reçu de proposition dans un délai de 12 mois (36 mois sur la côte) (délai anormalement long)	Commission de médiation DALO (COMED)
Personnes dépourvues de logement (non titulaire d'un bail)	COMED SIAO (urgence +logements de transition)
Personnes logées dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux	COMED SIAO (urgence + logements de transition)
Personnes menacées d'expulsion du logement	COMED CCAPEX SIAO (urgence + logements de transition)
Personnes hébergées dans une structure d'hébergement de façon continue depuis plus de 6 mois ou logés dans un logement de transition ou logement foyer depuis plus de 18 mois	COMED
Personnes occupant un logement indécent ou sur-occupé et qui sont handicapées ou qui ont à charge une personne en situation de handicap ou au moins 1 enfant mineur	COMED
Personnes logées dans un logement inadapté à son handicap	COMED

Le réseau d'accueil et d'information qu'initie le PPGDID pourrait avoir, ici, un rôle à jouer dans le repérage de ces situations et leur orientation vers les outils et dispositifs que propose tout particulièrement le

PDALHPD pour lever leur frein au relogement dans le parc HLM et créer les conditions favorables à leur inscription durable et réussie dans le logement.

La consolidation de cette mission de repérage et d'orientation fait partie des domaines qui pourront être abordés dans le cadre de la dynamique d'animation/ information du réseau.

L'instance en charge d'examiner des situations des demandeurs justifiant d'un examen particulier

Le plan précédent prévoyait

- La création d'une commission en charge d'examiner des situations dites « complexes », « c'est-à-dire restées sans réponse dans le cadre des dispositifs de droit commun ou nécessitant des interventions multiples et articulées, souvent dans l'urgence. Cet examen ayant pour objet la recherche entre acteurs de solutions adaptées et partagées ainsi que la coordination des diverses interventions et leur suivi dans le temps.

Cette commission devait être définie (fonctionnement, composition, etc.) en cohérence avec les orientations et outils du PDALHPD.

- La description, partagée avec l'ensemble des acteurs concernés, des situations à examiner dans cette commission ; il était notamment indiqué d'identifier, dans un premier temps, à partir du SNE, les motifs de non-satisfaction de la demande de logement social.

Cependant, la réflexion pour la création de cette instance et la définition de ses missions n'a pas été engagée ;

Par ailleurs, dans le cadre de l'élaboration du PDALHPD 2026-2031, l'Etat et le Département réfléchissent également à l'opportunité de mettre en place une commission partenariale « cas complexe » ; il existe aujourd'hui des « cellules » qui peuvent se réunir sur certaines situations et qu'il conviendrait de recenser. De plus, le SIAO devant évoluer, conformément à l'instruction du 31 mars 2022, pour mieux remplir les missions qui lui sont dévolues, il est notamment attendu, qu'il réunisse les partenaires nécessaires au sein d'une commission partenariale d'orientation pour traiter les situations complexes.

Il apparait donc nécessaire de s'inscrire dans la démarche d'analyse et d'organisation d'un future commission cas complexes qui sera prévue dans le PDALHPD à venir, pour étudier dans un 2nd temps, selon les besoins et capacités des acteurs, la possibilité de créer une instance spécifique complémentaire.

ACTION 8 - ETUDIER LE BESOIN DE CRÉER UNE INSTANCE SPÉCIFIQUE COMPLÉMENTAIRE ?

Description	<ul style="list-style-type: none"> – Connaître les futures missions et le fonctionnement de l'instance PDALHPD territorialisée sur l'agglomération en lien avec la reconfiguration du SIAO – Réfléchir, à partir de difficultés prégnantes d'accès au logement social identifiées sur l'outil de gestion partagée IMHOWEB, aux situations complexes restées sans réponse dans le cadre des dispositifs de droit commun : demandes les plus anciennes non satisfaites, demandes dites « Poulidor », etc. – Création d'une commission Adhoc si besoin
Partenariat	Département, Etat, bailleurs,
Calendrier	- 2027

Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'une commission - Situations traitées (nombre et types)
-----------------------------	--

Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès ou le maintien dans le logement mis en œuvre dans le PDALHPD

Les acteurs de l'habitat s'appuient sur de nombreux dispositifs existants en matière d'accompagnement et de diagnostic social. Les services sociaux (SDSEI et CCAS) interviennent dans l'accueil, l'information et l'accompagnement des ménages en matière d'action sociale et s'appuient également sur ces dispositifs.

Le tableau ci-dessous recense les principaux dispositifs :

Dispositif	Portage	Mission
SIAO	Etat	Faciliter l'accès au logement pérenne de personnes sans domicile ou risquant de l'être et construire des parcours d'insertion adaptés pour améliorer les conditions de vie et l'autonomie
AVDL (accompagnement vers et dans le logement)	Etat	Accompagner les publics fragiles dans l'accès à une solution de logement social ou d'hébergement, dans leur maintien dans le logement, dans la transition d'un logement d'insertion à un logement de droit commun...
AVDL Bailleurs sociaux	Etat	Apporter de nouvelles réponses permettant d'insérer durablement des ménages cumulant des difficultés économiques et sociales dans le parc de logements ordinaires.
FSL	CD64	Attribuer des aides financières, sous conditions, aux ménages en difficultés pour faciliter leur entrée ou leur maintien dans un logement
ASLL (accompagnement social lié au logement)	CD64	Le PDALHPD 2018-2023 a précisé le contenu de l'accompagnement social lié au logement (ASLL) et son articulation avec l'accompagnement social de droit commun, afin de favoriser une meilleure connaissance

		du rôle et des modalités d'intervention des professionnels de l'ASLL.
Diagnostic social	CD64 ; CAF ; CCAS ; SIAO ; bailleurs sociaux	Le PDALHPD 2018-2023 a proposé un référentiel de l'évaluation sociale en matière de demande d'hébergement et de logement ; Il convient cependant de poursuivre son déploiement auprès des travailleurs sociaux

La fiabilisation de la plateforme insertion comme outil de partage de connaissance des dispositifs et mesures

Le département a conçu une plateforme unique à destination des professionnels pour faciliter la diffusion des informations et la connaissance partagée des actions d'insertion ; Cette plateforme comprend un volet logement et s'inscrit dans le PDALHPD.

Étant donné la diversité des intervenants et des dispositifs ou mesures permettant d'accompagner les ménages en difficulté, l'outil devrait être actualisé en permanence et nécessite aujourd'hui d'être fiabilisé

L'accès des acteurs du service d'accueil et d'information des demandeurs aux données de la plate-forme contribuera à améliorer leur connaissance des dispositifs et mesures d'accompagnement existants et pourra faciliter les orientations des ménages selon les besoins.

Les copilotes du PDALHPD s'engagent à ouvrir l'accès de cette plate-forme aux membres du réseau d'accueil et d'information.

LE PILOTAGE ET L'ÉVALUATION DU PLAN

Le pilotage du PPGDID

La Conférence Intercommunale du Logement se réunit une fois par an ; C'est l'instance en charge du suivi du PPGDID.

Les modalités d'évaluation

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs est élaboré pour une durée de 6 ans au cours de laquelle différents bilans seront réalisés

- un bilan annuel sera présenté à la Conférence Intercommunale du Logement
- un bilan triennal sera réalisé à mi-parcours par la CAPBP et adressé pour avis au préfet des Pyrénées Atlantiques ainsi qu'à la Conférence Intercommunale du Logement. Si cela s'avérait nécessaire, le contenu du PPGDID pourrait être révisé.
- A l'échéance du plan, une évaluation sera menée et associera l'État, les personnes morales associées à l'élaboration du plan et la CIL. Celle-ci sera transmise au préfet et sera rendue publique. Un nouveau plan sera élaboré suivant les résultats de l'évaluation. Le PPGDID en cours pourra être prorogé jusqu'à l'adoption d'un nouveau plan, renouvelable une seule fois.

PROJET

ANNEXES

Liste des annexes

Annexe 1 - Enquête lieux d'accueil et d'information des demandeurs

Annexe 2 - Charte relative au fichier commun de la demande locative AFIPADE

Annexe 3 - Grille pièces justificatives et cotation de la demande

PROJET

Annexe 1

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE RÉALISÉE AUPRÈS DES LIEUX D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS SOCIAUX COMMUNAUX MAI 2025

Les répondants

- 21 communes destinataires de l'enquête, **17 réponses (16 communes)**
- Les communes les moins sollicitées sont celles disposant de peu de logements sociaux ou n'en ayant pas.

Demande HLM 2024	Lieux d'accueil	Sollicitations/mois
4579	Pau (accueil Mairie ; CCAS non comptabilisé)	Entre 20 et 60
571	Billère	entre 5 et 20
404	Lons	Entre 20 et 60
326	Lescar	Entre 20 et 60
182	Jurançon (CCAS)	Entre 20 et 60
123	Bizanos	entre 5 et 20
104	Idron	Entre 20 et 60
101	Gelos	entre 5 et 20
75	Gan (CCAS)	entre 5 et 20
44	Mazères Lezons	entre 5 et 20
20	Laroin	entre 5 et 20
10	Arbus	moins de 5
10	Artigueloutan	moins de 5
9	Poey de Lescar	moins de 5
3	Rontignon	moins de 5
1	Aressy	moins de 5

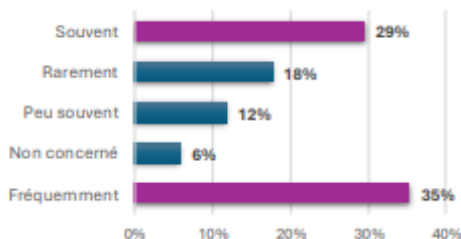
Les principales questions concernant la demande

Les questions des demandeurs portent :

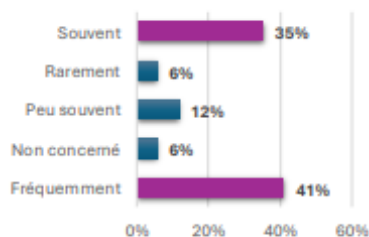
- **Fréquemment ou souvent sur les modalités de dépôt de la demande** (ce qu'ils doivent faire, à qui ils doivent s'adresser, ce qu'on va leur demander...)
- **Fréquemment ou souvent sur les délais d'obtention du logement**
- **Souvent sur la localisation des logements HLM** : si la commune dispose de logements sociaux, où ils sont situés.

Des quartiers particuliers peuvent être demandés ou à l'inverse refusés; les résidences neuves sont également recherchées.

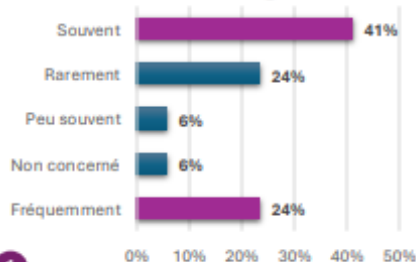
Les modalités de dépôt d'une demande ?



Les délais d'obtention d'un logement ?

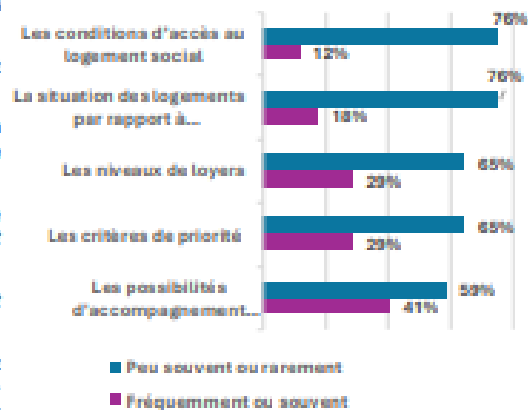


La localisation des logements HLM ?



Les demandeurs interrogent peu les accueils, sur :

- Les conditions d'accès au logement (niveaux de ressources, ...)
- La situation par rapport à l'environnement (services transports en commun, école ...)
- Les critères de priorité (Est-ce que certaines situations sont prioritaires, c'est quoi le DALO...)
- Les niveaux de loyers (Est ce que c'est cher...)
- Les possibilités d'accompagnement dans leur recherche d'un logement (Est-ce que quelqu'un va les recevoir pour les aider...)



Les informations apportées par les lieux d'accueil

Les lieux d'accueil répondent :

- Très facilement sur la localisation des logements HLM dans leur commune ainsi que sur leur situation par rapport à l'environnement (commerces, transport en commun-école...) (47%)
- Sans trop de difficultés sur les conditions d'accès au logement social, (35%) les modalités de dépôt d'une demande (41%), les critères de priorité pour l'accès au parc HLM (41%), les demandes de renseignement sur les structures qui permettent aux demandeurs d'être reçus et accompagné dans leur recherche (47%)

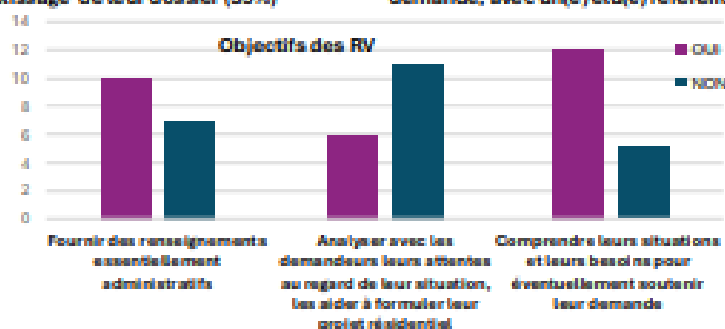
A peine un peu plus de la moitié des lieux d'accueil s'appuie sur la brochure ou la documentation proposées par la CAPBP. Certains lieux ne seraient d'ailleurs pas en possession de ces documents,

- Les lieux d'accueil ne sont pas concernés par les questions portant sur les taux de rotation ou l'état de la demande (47%); ou celles relatives aux niveaux des loyers (35%)

L'accompagnement et l'orientation des lieux d'accueil

- A peine un peu plus de la moitié des lieux d'accueil indiquent donner la possibilité aux demandeurs de retirer sur place le formulaire CERFA.
- 76% indiquent ne pas laisser la possibilité aux demandeurs de saisir sur place leur demande sur le portail grand public www.demande-logement-social.gouv.fr, par contre, tous informent les demandeurs de l'existence de ce site pour une saisie directe en ligne.
- 6 lieux d'accueil accompagnent les demandeurs qui le souhaitent dans le remplissage de leur dossier (35%)
- Seulement 59% des lieux orientent les personnes souhaitant déposer une demande de logement social vers la Maison de l'habitat, 47% orientent vers un organisme HLM, 47% vers des services sociaux (SDSEI, CCAS...); ils n'orientent pas les personnes vers des structures accompagnant les ménages dans leur recherche de logement.
- 59% des lieux proposent aux personnes qui le souhaitent d'être rencontrés dans le cadre d'un entretien personnalisé

Ces RV sont majoritairement organisés à la demande, avec un(e) élu(e) référent(e).



Les attentes vis-à-vis de la CAPBP

- La **moitié des lieux d'accueil** considère que l'apport du Service d'accueil et d'information est **plutôt faible** (47%) mais pour **41%** d'entre eux cet apport est bien « **réel** » ;
 - les **éléments positifs avancés** :
 - La **brochure** réalisée qui présente les étapes pour l'accès au logement social qualifiée de **claire et précise**
 - Le **recours régulier à la Maison de l'habitat** (orientation des usagers)
- **Les principaux éléments** auxquels les lieux sont confrontés **sans pouvoir y répondre facilement** :
 - Difficulté pour 1 commune de ne pouvoir répondre favorablement à une demande de logement du fait de l'absence de logements qui se libèrent
 - Difficulté à répondre sur le **niveau de rotation et les délais d'attente, les « quotas » d'attribution**
 - Des demandes concernant l'**accompagnement sur la recherche de logement**
 - Le **lien avec les bailleurs sociaux et les CALEOL**
- **Peu de souhaits ou propositions exprimés par les lieux d'accueil** :
 - **Avoir une vision globale de l'attribution** pour mieux répondre aux usagers ayant le sentiment qu'il faut être « pistonnés »
 - **Demande de présentation des missions du SAID** aux travailleurs sociaux du CCAS
- Cependant, la plupart des lieux ont une **attente moyenne** vis-à-vis de l'agglomération pour les aider à mieux informer les demandeurs **sur les étapes d'instruction des demandes (53%), les caractéristiques du parc HLM (41%)**
- **Certains d'entre eux** ont aussi une **attente plutôt forte** pour que l'Agglomération les aide à mieux renseigner les demandeurs, sur :
 - les **caractéristiques du parc HLM (29 %)**
 - l'**état d'avancement des demandes HLM en cours (41%)**.

Concernant ce dernier point, **certaines communes ont fait le choix en tant que réservataires de logements sociaux d'adhérer à l'association AFIPADE** gestionnaire du logiciel IMHWEB qui leur permet d'avoir un suivi direct des demandes en cours.

Enfin, certaines communes **font remonter leur souhait que les bailleurs sociaux informent les communes des suites des dossiers examinés en commission.**

FOCUS ENQUÊTE FLASH USAGERS MDH



L'échantillon

- 52 personnes
- 59 % hommes
- 40 % sans emploi
- 38 % salariés du privé
- 7 % retraités
- 59 % de 30 à 50 ans (44 % de 30/40 ans)
- 17 % de plus de 60 ans et 11% de moins de 30
- 69 % vivent à PAU et 26 % sur l'agglomération hors Pau

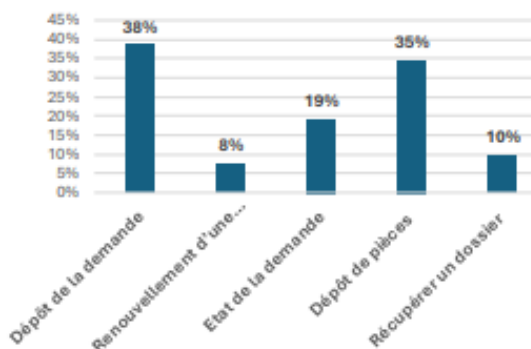
Contacts avec la MDH

- 44 % des personnes ont eu connaissance du lieu par le « **bouche à oreille** »
- 25 % par une assistante sociale et 23 % par un bailleur social
- 69 % des personnes sont venues **au moins 2 fois**
- Les personnes préfèrent le **contact direct** (venir sur place, plus facile de poser les questions, , réponses immédiates...) plutôt que par mail ou téléphone

3

Motifs de visite à la MDH

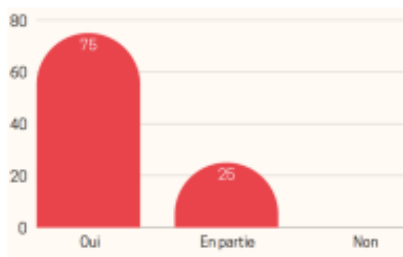
- Plus de **70%** des visites concerne le **dépôt de la demande de logement ou de pièces justificatives**
- **19%** des usagers sollicite des informations sur **leur dossier de demande** (Etat d'avancement du dossier, manque de pièces...)



Réponses apportées

- **80%** des réponses ont concerné la **réception des dossiers ou pièces**
- **22%** une information plus générale (tension de la demande, parcours, délais pour accéder à un logement social...)
- **12%** une information sur l'état du dossier de demande

Taux de satisfaction des usagers



- Plus des 2/3 des usagers ont fortement exprimé leur **satisfaction**
- Les personnes seulement satisfaites en partie donnent principalement pour explication :
 - **Les délais d'attente trop longs pour obtenir un logement social**
 - *« j'ai fait une demande de logement, je n'ai jamais reçu de propositions; vous ne me donnez pas de logements depuis 2021; je ne pensais pas le temps d'attente aussi long; etc. »*
- Une personne a exprimé un besoin de « service relai » auprès des bailleurs (personnes âgées; s'exprimant mal en français)

- La question a été précisée sur l'accueil proprement dit remportant un **niveau de satisfaction plus important** encore :
 - **Pas trop d'attente** ou en tout cas jugé peu importante
 - Pouvoir être reçu **sans avoir forcément de RDV**
 - Des réponses précises, « *rapide et efficace*;
 - Un **accueil qualifié de bienveillant, chaleureux**
 - Prennent le temps d'**écouter**; un effort de **compréhension** malgré la barrière de la langue
- Une personne a exprimé une difficulté à stationner à proximité
- Les usagers n'ont **pas fait de propositions particulières** pour améliorer l'accueil
- Ils soulignent pour la plupart la qualité du contact humain.
 - *« Une relation humaine, ça fait qu'on peut se livrer et c'est agréable... »*

Annexe 2

FICHER COMMUN DE LA DEMANDE LOCATIVE SOCIALE AFIPADE

Annexe n°2 – Charte de bonnes pratiques, de qualité de service et de déontologie

Préambule

La gestion de la demande de logement social est devenue un enjeu de premier plan dans le cadre des politiques publiques de l'habitat.

Pour faire face aux multiples enjeux liés à l'évolution croissante de la demande de logement social et mettre en œuvre les réformes issues des lois ALUR, Egalité Citoyenneté ou encore ELAN, les organismes Hlm font état d'un besoin de disposer d'outils de gestion à la fois performants et mutualisés entre eux et avec leurs partenaires.

Dès 2011 les bailleurs sociaux du Poitou-Charentes ont décidé de mettre en place des fichiers partagés de la demande. Ce choix stratégique a conduit en 2011 à la création de l'AFIPADE (association loi 1901), structure gestionnaire des fichiers partagés de la demande en Poitou-Charentes. Les bailleurs du département de la Haute-Vienne ont rejoint le dispositif en 2021.

À la suite de différents travaux et échanges conduits sous l'égide de l'UR Hlm en Nouvelle Aquitaine durant l'année 2021, les bailleurs sociaux présents sur le territoire de la Gironde ont collectivement décidé en 2022 de se doter d'un outil de gestion mutualisée des demandes et des attributions, et de rejoindre le dispositif préexistant sur le territoire régional piloté par l'association AFIPADE.

Le logiciel utilisé est Imhoweb, développé par l'éditeur SIGMA.

Le fichier commun de la demande géré en Nouvelle-Aquitaine par l'AFIPADE, via le logiciel Imhoweb, est un dispositif de gestion partagée au sens de l'article L441-2-7 du code de la construction et de l'habitation.

Le dispositif prend en compte l'ensemble de la chaîne de traitement d'une demande de logement social, en permettant, selon le type d'adhésion et le profil des utilisateurs :

- L'enregistrement de la demande et la délivrance du Numéro Unique Départemental,
- La gestion et le suivi du dossier unique,
- Le suivi de la demande,
- Le rapprochement entre offre et demande,
- L'instruction des demandes, la préparation et la gestion des CAL,
- L'observation de la demande.

L'Association exerce ses activités dans le cadre législatif et réglementaire mis en place par la loi n°2009-323 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009 (article 117) et la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et pour un Urbanisme Rénové (ALUR) (article 97).

Les personnes morales adhérentes à l'AFIPADE, dont les personnels sont utilisateurs de l'outil sont :

- Les bailleurs sociaux ayant la gestion d'un parc de logements situé en Charente, Charente-Maritime, Deux-Sèvres, Vienne, Haute-Vienne, Gironde, Pyrénées Atlantiques et Pyrénées-Atlantiques,
- Plusieurs collectivités territoriales/EPCI et leurs services associés (CCAS) présents au sein des départements cités,
- Le collecteur Action Logement,
- L'UR Hlm,
- Certains SIAO en ayant fait la demande.

Les services de l'Etat (DDT(M), DDCS(PP) et la DREAL ALPC) sont également utilisateurs de l'outil dans les territoires sous régime dit « SPTA » (Charente, Charente-Maritime, Deux-Sèvres, Vienne, Haute-Vienne).

Objet du présent document

L'ensemble des personnes morales adhérentes à l'AFIPADE s'engagent à respecter la présente charte d'utilisation qui définit les principes de fonctionnement du dispositif.

Les procédures courantes sont établies dans le respect des textes réglementaires (notamment de l'arrêté du 6 août 2018 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande) et conformément aux décisions prises par les instances de l'association.

Cette charte a pour objet de définir les règles collectives de bonnes pratiques de saisie, de qualité de service et de déontologie, liées à l'utilisation du fichier partagé de la demande de logement social du **département des Pyrénées Atlantiques**.

Ainsi tous les adhérents de l'AFIPADE, quels que soient leur statut et leur mode d'utilisation de l'outil, s'engagent à respecter les règles établies dans le présent document.

L'AFIPADE procédera à une évaluation annuelle, et, de manière partenariale, à la révision de la présente charte :

autant que de besoin en cas d'évolution importante de la réglementation,

au regard des besoins exprimés par les utilisateurs au niveau départemental ou interdépartemental, à l'initiative du comité de pilotage départemental ou du Conseil d'Administration de l'AFIPADE,

a minima tous les trois ans.

Protection des données à caractère personnel

- Les données à caractère personnel sont recueillies en application de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et dans le cadre du respect du règlement N°2016/679, dit Règlement Général relatif à la Protection des Données (RGPD) adopté par le Parlement européen et le conseil le 27 avril 2016 et entré en application le 25 mai 2018.
- Les utilisateurs sont tenus de respecter les dispositions de la loi « Informatique et libertés », et du RGPD, dont les violations sont passibles de sanctions pécuniaires et pénales. Ils doivent notamment s'abstenir, s'agissant des données à caractère personnel auxquelles ils accèdent, de toute collecte excessive, de toute utilisation détournée et, d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.
- Chaque personne morale adhérente à l'AFIPADE est responsable des traitements de données à caractère personnel qu'elle met en œuvre et s'engage à ce titre à respecter l'ensemble des obligations de la loi « Informatique et Libertés » et du RGPD, notamment en termes de transparence dans la mise en œuvre des traitements, de sécurité des traitements et données et d'accomplissement des formalités obligatoires (registre des traitements, études d'impacts, etc.
-).

I – ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

MODULE DEMANDE

Les utilisateurs du module demande sont :

- les bailleurs sociaux
- le collecteur Action Logement
- les directions départementales de l'Etat : les DDT(M) si elles sont lieux d'enregistrement et les DDCCS(PP) au titre de la gestion du contingent préfectoral
- les collectivités territoriales et EPCI lieux d'enregistrement et les établissements publics qui y sont rattachés (CCAS)
- les SIAO

Point préalable

Démarrage : il est indispensable pour que l'application fonctionne correctement tant au niveau des fonctionnalités que des temps de réponse, que les utilisateurs vérifient régulièrement les prérequis techniques disponibles dans la note de configuration à l'adresse suivante :

<http://composants.imhoweb.com/config/default.htm>

Engagements

Recevabilité de la demande : aucune pièce n'est exigée pour l'enregistrement de la demande, à l'exception d'une copie d'une pièce attestant de l'identité du demandeur (et idéalement du

codemandeur) ou, le cas échéant, de la régularité de son séjour en cours de validité (article R. 441-2-3 du CCH).

(Liste des pièces d'identité recevables en annexe 1)

- **Délai de saisie** de la demande : saisie à réception du dossier complet (formulaire, formulaire handicap le cas échéant et justificatif d'identité) au maximum dans un délai de 30 jours. De plus, toutes les pièces réceptionnées devront être scannées dans la demande dans le respect du délai réglementaire (30 jours à partir de la réception).
- **Acceptation et saisie de tous les dossiers de demande**, quel que soit le niveau des revenus imposables des demandeurs, quelle que soit la commune souhaitée (même si les souhaits du demandeur ne concernent pas le patrimoine du bailleur social ou de la commune enregistrant la demande). Seuls les collecteurs peuvent déroger à cette règle (arrêté du 23 mars 2015) et n'enregistrer que les demandes des salariés des entreprises qui cotisent auprès d'eux conformément à l'article L. 441-2-1 du CCH.
- **Information des demandeurs** : conformément au Décret 2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur (article R. 441-2-17) : « *Lors du dépôt de la demande, le demandeur reçoit les informations mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 441-2-6 et est informé des modalités selon lesquelles il pourra obtenir ultérieurement des informations sur l'état d'avancement de sa demande* ».
 - Les informations le concernant qui figurent dans le dispositif de gestion de la demande,
 - Les principales étapes du traitement de sa demande,
 - Les caractéristiques du parc social et le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire mentionné dans sa demande et sur tout autre territoire susceptible de répondre à ses besoins,
 - Les modalités d'accès à son espace privé sur le site de saisie en ligne.
- **Assurance de la prise en compte de la demande** : transmission au demandeur d'une attestation d'enregistrement avec indication du numéro unique départemental dans le délai d'un mois à compter du dépôt. (assurée par l'AFIPADE)
- **Qualité et rigueur dans la saisie et l'actualisation des dossiers** : les lieux d'enregistrement s'engagent à vérifier la cohérence et l'exactitude des données fournies par le demandeur et enregistrées par leurs services. Les informations saisies dans le système doivent correspondre à toutes les informations fournies par le demandeur (complétude de la demande).

Cas particuliers : Zone "E-mail" (onglet formulaire handicap) : cette zone ne doit être utilisée que pour renseigner une adresse e-mail. Il est interdit d'y renseigner des commentaires libres (ex. "Téléphone fixe des parents"...). Il est interdit de saisir des accents, des espaces et des points-virgules. Il est obligatoire de saisir un arobase ("@") et l'extension du nom de domaine (ex. : ".fr", ".com", ".org"...).

Mise à jour des ressources mensuelles : en cas de mise à jour des ressources du demandeur, il est nécessaire de veiller à mettre à jour la date (mois et année) correspondant aux ressources renseignées.

Mise à jour du RFR

Pour mémoire, la notice du CERFA précise que « *Si l'avis d'imposition du demandeur est commun avec son/sa conjoint(e), alors que ceux-ci sont séparés (justificatifs nécessaires) ou bien que le demandeur a déposé une plainte pour violence conjugale (avec justificatif), le demandeur doit mentionner ses propres revenus* ».

Si la demande concerne un couple marié ou pacsé avec un avis d'imposition commun, il convient de ventiler le RFR sur chacun des membres du couple conformément à l'avis de référence.

Contact du demandeur : veiller autant que possible à ce qu'au moins un contact (téléphone ou mail) soit renseigné afin de permettre aux guichets enregistreurs de pouvoir contacter le demandeur.

- **Renouvellement** : le renouvellement de la demande peut être effectué par le demandeur sur internet ou par l'envoi du bordereau de renouvellement qui lui a été adressé par courrier. Le renvoi du bordereau par le demandeur vaut renouvellement, aucune autre pièce ne peut être exigée par le lieu d'enregistrement.
- **Gestion des doublons** : Le système informatique détecte automatiquement les doublons à partir notamment des critères nom, prénom, date de naissance ; cependant il est possible de forcer certains doublons. Cette pratique ne pourra être envisagée qu'avec l'aval du gestionnaire. Seuls les doublons générés dans le cadre de l'ANRU sont possibles, sans l'aval du gestionnaire.
- **Radiation** :
 - radiation pour attribution : le bailleur s'engage à procéder à la radiation de la demande à la date de signature du bail.
- **Annulation** : l'annulation d'une demande devra être effectuée à partir d'un écrit du demandeur. Si tel n'était pas le cas, elle devra faire l'objet d'une information préalable au demandeur. Conformément au paragraphe 6 de l'arrêté du 23 mars 2015, les motifs d'annulation sont les suivants :
 - Irrecevabilité de la demande. Seule la CAL d'un organisme peut prononcer l'irrecevabilité de la demande pour les motifs suivants :
 - Non-régularité du séjour d'une des personnes majeures de la famille à loger,
 - Dépassement des plafonds de ressources pour l'accès au logement locatif social
 - Renonciation écrite : le service enregistreur s'engage à radier la demande au plus tard 15 jours après réception d'une renonciation écrite envoyée par le demandeur.
 - Non réponse à courrier de préavis de radiation (non renouvellement).
 - Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé ; le service expéditeur du courrier, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement.

Les motifs suivants justifient également l'annulation d'une demande :

- Doublon
- Décès

- **Cas particulier des séparations**

L'annulation d'une demande dans les cas des « éclatements » des demandes ne pourra se faire qu'avec l'accord écrit de l'intéressé.

Les informations contenues dans le bloc-notes

Elles n'ont pas de caractère obligatoire. Elles sont une aide à la proposition et à l'attribution des logements. Elles relèvent de la responsabilité de la personne qui les renseigne ou qui les modifie. Il est rappelé que ces informations :

- doivent être « pertinentes, adéquates et non excessives au regard de la finalité du traitement,
- qu'elles ne sauraient par conséquent résulter d'un jugement de valeur ou d'une appréciation du comportement des intéressés,
- qu'elles ne sauraient en aucun cas faire apparaître directement ou indirectement des données relatives aux origines raciales, aux opinions politiques, philosophiques ou religieuses, aux appartenances syndicales ou aux mœurs des personnes concernées,
- qu'elles ne sauraient faire apparaître directement ou indirectement des données relatives à la santé des personnes, sauf nécessité liée à la prise en compte de leur situation particulière. A cet égard il est rappelé qu'aucun détail sur l'état de santé des personnes ne doit être collecté si une information générale sur ledit état de santé suffit (il peut par exemple être nécessaire de savoir qu'une personne a un handicap, mais pas toujours nécessaire de connaître le détail du handicap),
- qu'en outre elles doivent être intégralement communiquées en langage clair aux personnes qui exercent leur droit d'accès ».
- Confer l'article sur les informations collectées et traitées du Pack de conformité CNIL

« A titre liminaire, la commission rappelle que des données à caractère personnel ne peuvent être collectées que si elles sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard de la finalité poursuivie. Le responsable de traitement doit, dès lors, être en mesure de justifier du caractère nécessaire des données à caractère personnel effectivement collectées. (...) »

II – GESTION DU DOSSIER UNIQUE

Conformément à l'article 97 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, « les pièces justificatives servant à l'instruction de la demande sont déposées en un seul exemplaire. Elles sont enregistrées dans le système national d'enregistrement et rendues disponibles aux personnes ayant accès aux données nominatives de ce système ».

Deux catégories de règles sont définies :

Les règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces, Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du dossier unique.

LA NUMÉRISATION ET LE PARTAGE DES PIÈCES

Règle 1 : Demande des pièces justificatives

Dès l'enregistrement et à chaque renouvellement, (sans que cela ne devienne une condition nécessaire à l'enregistrement ou renouvellement de la demande), le revenu fiscal de référence (Avis d'Imposition) sera demandé dans la mesure du possible en plus de la pièce d'identité (seule pièce obligatoire pour l'enregistrement de la demande). A la discrétion du service enregistreur et si la situation du demandeur l'exige, le service enregistreur peut éventuellement demander d'autres pièces.

De manière générale, les pièces justificatives seront demandées au moment du rapprochement offre-demande en vue de la présentation du dossier en CAL.

Règle 2 : Le délai de numérisation et de partage des pièces

Les pièces déposées seront numérisées et partagées par le service enregistreur au plus tôt, et dans un délai maximum de 15 jours, durée maximale prévue par le décret n°2015-522 du 12 mai 2015.

Ceci représente le délai au-delà duquel le demandeur peut saisir le représentant de l'Etat sur son territoire si les pièces transmises à un acteur n'ont pas été numérisées et partagées.

Règle 3 : Gestion des pièces spontanées

Les acteurs à qui il aura été transmis des pièces de manière « spontanée » (c'est-à-dire non explicitement demandées) en dehors du processus d'instruction suivront systématiquement la démarche suivante – quelle que soit la modalité de transmission de ces pièces :

Toute pièce faisant partie du périmètre réglementaire défini par l'arrêté du 24 juillet 2013, sera numérisée et partagée dans l'outil en suivant le plan de classement.

Toute pièce hors périmètre réglementaire ne sera pas numérisée.

Règle 4 : Numérisation des pièces

La pratique de la numérisation en interne par chaque service enregistreur, en œuvre depuis la mise en place du système particulier de traitement automatisé (dit « fichier partagé » départemental), est maintenue. Chaque acteur est ainsi chargé de s'assurer de la numérisation par ses services des pièces fournies par les demandeurs, en prenant soin de masquer les données sensibles en amont de la numérisation (numéro de sécurité sociale)

LA GESTION DES PIÈCES DU DOSSIER UNIQUE

L'instauration du dossier unique par la réglementation permet au demandeur de ne déposer qu'en un seul exemplaire les pièces de son dossier. Une pièce déjà présente dans le fichier partagé départemental ne devra donc pas être demandée à nouveau par un service enregistreur ou instructeur, si elle est toujours valide.

Règle 5 : Vérification des pièces

Dans le cas d'un dépôt direct (c'est-à-dire d'une prise en charge d'un document par un service enregistreur), **les acteurs s'engagent à vérifier systématiquement** les points suivants avant la numérisation et le partage d'une pièce :

- appartenance au périmètre défini par l'arrêté du 24 juillet 2013 (confère règle 8);
- absence de doublon avec une pièce déjà présente dans le plan de classement du fichier partagé (en cas de doublon : suppression de la pièce doublée) ;
- lisibilité de la pièce (confère règle 7) ;
- non obsolescence / date de validité de la pièce (confère règle 9);
- complétude de la pièce (recto-verso ou toutes les pages nécessaires) et des informations fournies (tous les champs renseignés).

Règle 6 : Mise à jour de la demande

Les informations de la demande sont mises à jour systématiquement dans l'outil au vu des éléments suivants :

- nouveau titre de séjour ;
- modification de la situation familiale ;
- avis d'imposition ;
- ressources mensuelles ;
- situation professionnelle
- logement actuel (Définitions des items en annexe 2) ;
- motif de la demande ;
- logement recherché (adresse, contact, localisations et typologies souhaitées...).

Règle 7 : Gestion des pièces non lisibles

Deux cas de figure peuvent se présenter pour la détection de non-lisibilité de pièces :

Le caractère non lisible (partiel ou total) est constaté à la réception d'une pièce papier. Dans ce cas, l'acteur devra :

- numériser et partager la pièce ;
- marquer dans l'outil la pièce par l'indice de pertinence « inexploitable » ;
- demander au demandeur la pièce sous une forme lisible ;

supprimer la pièce marquée par l'indice de pertinence « inexploitable » lorsqu'il peut la remplacer par une pièce lisible.

Le caractère non lisible (partiel ou total) est constaté à la réception ou à la consultation d'une pièce déjà numérisée. Dans ce cas, l'acteur devra, en modification de demande :

Marquer dans l'outil la pièce par l'indice de pertinence « inexploitable » ;

Se rapprocher du demandeur et lui demander la pièce sous une forme lisible ;

supprimer la pièce marquée par l'indice de pertinence « inexploitable » lorsqu'il peut la remplacer par une pièce lisible.

Dans les deux cas, c'est l'acteur qui a marqué la pièce par l'indice de pertinence « inexploitable », que ce soit au moment de l'enregistrement de la demande ou à tout moment de la vie de la demande, qui est chargé de solliciter une pièce lisible auprès du demandeur.

Les pièces marquées par l'indice de pertinence « inexploitable » ne sont supprimées que lorsqu'elles sont remplacées par des pièces lisibles.

La photographie n'est pas un critère de non lisibilité et n'entraîne donc pas le marquage par l'indice de pertinence « inexploitable ». En revanche, les textes illisibles entraînent le marquage par l'indice de pertinence « inexploitable ».

Règle 8 : Gestion des pièces ne faisant pas partie du périmètre de l'arrêté du 24 juillet 2013

Si un acteur détecte une pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire défini par l'arrêté du 24 juillet 2013, il la marque par l'indice de pertinence « hors périmètre réglementaire » puis supprime la pièce.

Remarque : la suppression de la pièce sera conservée dans l'historique d'Imhoweb.

Règle 9 : Durée de validité et obsolescence des pièces

Il a été défini une durée de validité (obsolescence) pour les pièces suivantes :

Pièce	Durée de validité
IDENTITE/SEJOUR	
Titre de séjour du demandeur, du conjoint ou co-titulaire, ou d'une personne à charge majeure	Date de validité figurant sur le document
Carte de résident	Date de validité figurant sur le document
Passeport du demandeur ou des personnes majeures à loger	Date de validité figurant sur le document (pour les ressortissants hors UE)
RESSOURCES	

Avis d'imposition ou de non-imposition demandeur, conjoint, co-titulaire, personnes à charge	Année N+1
Certificat de l'administration fiscale	18 mois
Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque cotitulaire	3 mois
Justificatif de ressources	Bourse : année en cours Retraite : année en cours Pôle Emploi : durée inscrite sur le document Bilan de l'année précédente (indépendants) : 1 an
Attestation CAF	3 mois
SITUATION DU DEMANDEUR	
Certificat de grossesse	Date de naissance prévue
Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente (MDPH...)	Date de validité figurant sur le document
Certificat médical	A l'appréciation du guichet enregistreur
Jugement de tutelle ou de curatelle	Date de validité figurant sur le document
Lettre de l'intéressé ou d'un intervenant	1 an
LOGEMENT ACTUEL	
Justificatif de propriété (taxe foncière)	1 an
Contrat de location	Durée du bail
Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	3 mois
Attestation d'hébergement ou de domiciliation	Date de validité figurant sur le document
Reçu d'hôtel	3 mois
Lettre de congé du propriétaire	Date du congé +1 an
Arrêté de péril de l'immeuble	Fourniture d'un arrêté de levée de péril
Arrêté d'insalubrité	Fourniture d'un arrêté de levée d'insalubrité
Analyses plombémie, diagnostic plomb, diagnostic amiante	Fourniture d'un document prouvant la résolution du problème
ETUDES/EMPLOI	
Carte d'étudiant	1 an
Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Date figurant sur le document
Attestation de l'employeur (périodicité du contrat)	Date de validité figurant sur le document
Contrat de travail (CDD ou Intérim)	Date de la fin de contrat +6 mois
Agrément PMI	Date de validité de l'agrément

Si un acteur détecte une **pièce jugée obsolète** d'après les critères définis précédemment, il la marque par l'indice de pertinence « obsolète ».

Si le remplacement d'une pièce marquée par l'indice de pertinence « obsolète » est nécessaire, cette pièce n'est supprimée que lorsqu'elle est mise à jour.

Si le remplacement d'une pièce marquée par l'indice de pertinence « obsolète » n'est pas nécessaire, elle est supprimée au moment du rapprochement offre-demande et de l'instruction.

III- INSTRUCTION DE LA DEMANDE

MODULE PROSPECTION

Les utilisateurs du module prospection sont :

- les bailleurs sociaux
- les adhérents réservataires (Action Logement, communes)
- en consultation par les autres services enregistreurs

Règles d'utilisation

Conformément au décret du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur,

« *Le dispositif de gestion partagée [...] contient au moins les informations concernant les événements suivants et leurs dates de survenance :*

- [...]
- *les événements intervenus dans le processus de traitement de la demande, dont les demandes d'informations ou de pièces justificatives, la désignation par le bailleur ou par le réservataire du demandeur comme candidat à un logement déterminé en vue de la présentation de la demande à une commission d'attribution, l'inscription à l'ordre du jour d'une commission d'attribution et l'examen de la demande par cette commission ;*
- *le cas échéant, les visites de logements proposées et les visites de logements effectuées ;*
- [...]
- *le cas échéant, les motifs du refus du demandeur ;»*

Ainsi, toutes les « démarches commerciales » (intervention, prospection et visite de logement) doivent obligatoirement être saisies dans le système, de manière partagée, de même que les motifs de refus des demandeurs ainsi que les motifs d'abandon de la prospection par le bailleur.

Il appartient à tout organisme d'enregistrement de vérifier la cohérence et l'exactitude des données enregistrées, notamment avant d'effectuer une prospection auprès d'un demandeur.

MODULE CAL

Les utilisateurs du module CAL sont :

- les bailleurs sociaux,

Règles d'utilisation

- Aucune instruction des dossiers n'est tolérée avant l'enregistrement et la délivrance du numéro unique départemental. La présentation en commission d'attribution avant délivrance du numéro unique est interdite.
- Il appartient à tout organisme d'enregistrement de vérifier la cohérence et l'exactitude des données enregistrées, notamment avant de faire une proposition de logement.
- L'inscription CALEOL est réalisée après instruction et saisie de la mention « intéressé » dans le module prospection.

Les bailleurs s'engagent à ne pas positionner en CAL un demandeur déjà inscrit en CAL par un autre bailleur, sauf en cas de situation exceptionnelle (justifiée).

- L'AFIPADE effectuera un suivi de l'indicateur correspondant au **décal entre l'enregistrement de la demande et le passage en CAL**. Le seuil de 10 jours calendaires est retenu pour l'analyse des délais anormalement courts. Ce délai pourra être réduit dans certains cas exceptionnels (livraisons, vacance de longue durée, logements étudiants, etc). Toutefois, l'AFIPADE se rapprochera des bailleurs en cas d'observation d'un nombre important de passages en CAL avec un délai inférieur à 10 jours, afin d'en déterminer la cause.

MODULE PROPOSITION

Les utilisateurs du module proposition sont :

- les bailleurs sociaux
- en consultation par les autres services enregistreurs

Règles d'utilisation

Saisie de toutes les propositions, de même que de tous les motifs de refus des demandeurs, ou d'abandon par le bailleur.

Après la CAL, Une proposition (courrier ou mail) sera adressée au demandeur en cas d'Accord CAL priorité 1. Celui-ci a 10 jours pour apporter une réponse écrite à cette proposition à compter de la date d'envoi.

- Il convient de ne pas attendre la fin du délai de dix jours pour renseigner le système si la réponse du demandeur est obtenue auparavant et d'être très précis sur le motif de refus du demandeur que celui-ci doit indiquer par écrit. En l'absence de réponse du demandeur dans un délai de 10 jours à compter de la date de réception de la proposition, celle-ci devient caduque.
- Toute proposition doit être close dans les 5 jours après la date butoir de réponse du demandeur (10 jours).
- Dans le cas d'un refus de la part d'un demandeur, celui-ci doit être motivé par écrit, scanné et ajouté aux documents de la demande, afin que l'information soit partagée.

Propositions : il est possible d'effectuer plusieurs propositions à un même demandeur (par différents bailleurs). Le principe de base "blocage" de la demande ne s'active qu'après l'enregistrement d'un « accord du demandeur ».

Ainsi, le bailleur ne s'engage à enregistrer l' « accord demandeur » qu'à partir du moment où il a reçu de façon effective cet accord, ceci afin de ne pas délibérément « bloquer » la demande.

- L'acceptation de la proposition ne sera renseignée qu'après la confirmation du demandeur. Ceci pour éviter non seulement des refus demandeur après acceptation mais également de « bloquer » une demande.
- Une demande ne doit pas rester à l'état « validée » plus de trois (3) mois. Une fois la réponse du demandeur obtenue, les informations relatives à l'entrée dans les lieux doivent être remontées dans les meilleurs délais. Cette phase est essentielle (seule information permettant d'indiquer qu'une demande est satisfaite) et demande une vigilance accrue et des contrôles réguliers afin que le volume des demandes satisfaites soit parfaitement fiable et que le Fichier départemental renvoie la réalité des attributions effectuées.
- Pour radier la demande pour attribution au SNE, le bailleur s'engage à envoyer, via l'interface entre sa solution de gestion locative et IMHOWEB, la date de signature du bail inférieure ou égale à la date du jour.

Règles sur les attributions pour les bailleurs en scénario non intégré

Les bailleurs n'effectuant pas la CAL dans le logiciel s'engagent à entrer la satisfaction de la demande dans Imhoweb dans un délai maximal de 15 jours après la date d'entrée dans les lieux.

IV- SUIVI ET OBSERVATION DE LA DEMANDE

1. MODULE LISTES PARAMETRABLES

Les utilisateurs du module listes paramétrables sont :

- les bailleurs sociaux
- le collecteur Action Logement
- les collectivités et EPCI réservataires et/ou lieux d'enregistrement

Confidentialité des données

Seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données à caractère personnel contenues dans le fichier. Il s'agit des destinataires explicitement désignés pour en obtenir communication et des « tiers autorisés » ayant qualité pour les recevoir de façon ponctuelle et motivée.

Règles d'utilisation

- interdiction d'utilisation de toute donnée nominative issue du fichier, à d'autres fins que la gestion des attributions des logements locatifs sociaux,
- interdiction de transmission de toute donnée nominative issue du fichier à des personnes n'ayant pas accès au dispositif,
- toutes données nominatives ou permettant d'identifier un demandeur doivent être transmises par le biais d'un canal sécurisé répondant aux exigences du RGPD, mis en place dans la structure de l'acteur communiquant les données ;
- **durée de conservation** : Les données à caractère personnel ne doivent être conservées que le temps nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées (en l'occurrence la gestion de la demande).

2. MODULE STATISTIQUE

Les utilisateurs du module statistiques sont :

- les bailleurs sociaux,
- Action Logement,
- les services régionaux et départementaux de l'Etat : DREAL, DDT(M) et DDCCS(PP),
- les collectivités et EPCI lieux d'enregistrement,
- les collectivités et EPCI membres partenaires,

- l'UR Hlm NA

Règles d'utilisation

- Utilisation des données non nominatives à seules fins statistiques et dans le respect des règles dites « du secret statistique » (*Loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques*).
- Aucune diffusion grand public de bases de données « brutes »,
- Sauf cas particulier, la diffusion de données statistiques auprès d'entités non adhérentes est effectuée exclusivement par l'AFIPADE, gestionnaire du dispositif.
- Les membres adhérents disposant d'un outil de type « observatoire » pourront diffuser des données consolidées ou des exploitations statistiques, dans le cadre de leurs instances (PLH, SDH, CIL, Accords collectifs, PPGD...).
- La diffusion de données consolidées ou d'indicateurs issus de l'exploitation du fichier, devra s'effectuer en concertation avec l'AFIPADE. Le périmètre d'analyse devra être en corrélation avec l'échelle d'intervention et les missions de la personne morale assurant cette diffusion, de façon à ne pas remettre en cause le modèle économique de l'association (accès aux données nécessitant adhésion au dispositif).

PROCEDURES DE CONTROLE

1. RESPECT DES REGLES DE DEONTOLOGIE

Le suivi du respect des règles de déontologie est assuré par l'AFIPADE dans le cadre de la gestion quotidienne du logiciel, par le biais du suivi des échanges avec le SNE, et également grâce à l'édition de tableaux de bord de gestion départementaux (réalisés mensuellement) ainsi que la fourniture des éléments en défaut vis-à-vis de la présente charte.

2. RESPECT DE LA REGLEMENTATION

Suivi du respect de la charte de déontologie :

Un suivi mensuel des indicateurs ci-dessous est réalisé par l'AFIPADE. Les fichiers contenant les indicateurs en défaut seront individualisés, ces derniers seront transmis par le biais d'un canal sécurisé répondant aux exigences du RGDP, mis en place par l'AFIPADE.

Indicateurs :

- Absence de contact sur une demande (téléphone ou adresse mail),
- Absence d'au moins une pièce d'identité (Carte d'identité ou Titre de séjour en règle),
- Délai supérieur à 7 jours pour la validation d'une demande à l'état « En attente de validation » après sa date de dépôt sur le site grand public,
- Délai supérieur à 10 jours pour l'annulation d'une demande à l'état « Demande retournée » sans réponse de la part du demandeur,
- Délai de validité après la CAL supérieur à 10 jours pour une proposition sans réponse du demandeur (elle devient caduque et doit être annulée),
- Délai supérieur à 90 jours pour une proposition à l'état « Validée » après accord du demandeur.

Suivi des échanges entre l'application Imhoweb et le SNE

Un suivi quotidien des échanges entre l'application Imhoweb et le Système National d'Enregistrement (SNE) est réalisé par l'AFIPADE.

Parallèlement la DHUP demande aux DREAL de suivre l'ensemble des indicateurs figurant dans le rapport 06 de l'infocentre, en particulier les suivants :

- Pourcentage des attributions enregistrées à moins de 15 jours de l'enregistrement de la demande, ou suivi des attributions « anormalement rapides ». La DHUP considère que cet indicateur peut révéler un non-respect de la réglementation en matière d'enregistrement de la demande,
- Pourcentage des radiations pour attribution avec un n° RPLS,
- Pourcentage des radiations pour attributions État (contingent préfectoral). La DHUP attend que le suivi des publics prioritaires soit fait dans tous les départements, y compris dans les territoires détendus où les réservations sont gérées en flux.

Remontée des attributions au Système National d'Enregistrement (SNE)

(Référence : l'article R441-2-9 du CCH)

Les bailleurs sociaux ont l'obligation d'alimenter Imhoweb avec les informations suivantes :

- Si l'attribution relève de l'accord collectif,
- Si l'attributaire du logement était reconnu prioritaire,
- Si le logement attribué a été imputé sur un contingent de réservations, au sein des attributions effectuées sur des logements réservés par l'Etat, celles qui sont prononcées au bénéfice de ses agents civils et militaires. Les attributions imputées sur des logements réservés par l'Etat pour le logement des fonctionnaires au moyen des conventions et soumis aux dispositions de l'article L. 441-1 sont identifiées lors de cet enregistrement (notion de réservataire),
- Numéro R.P.L.S. ou à défaut sa localisation au sens du "d" de l'article R. 411-3, sa surface et son type, ainsi que le montant du loyer,
- Si le logement est situé en QPV,

- Si le demandeur est déjà logé dans le parc du bailleur attributaire,
- Date de signature du bail,
- Numéro S.I.R.E.N. du bailleur.

3. MESURES CORRECTIVES

En cas de non-respect des règles établies dans la charte, l'AFIPADE prend contact, par tel/mail, avec l'adhérent concerné, afin de connaître les motifs du dysfonctionnement et de trouver conjointement les réponses à apporter. L'adhérent, en lien avec l'AFIPADE, mettra en œuvre les solutions identifiées. Dans le cas où l'adhérent ne transmettrait pas d'éléments d'explication dans le délai imparti ainsi que l'engagement de mise en œuvre un courrier du Président de l'AFIPADE sera adressé au représentant légal de la structure, afin de solliciter à nouveau la fourniture de ces éléments dans un délai d'un mois.

PROJET

Annexe 3

CRITERES	POINTS	PRECISIONS	PIECES JUSTIFICATIVES ASSOCIEES (cf. liste pièces justificatives pour l'instruction de la demande CCH)
Ancienneté de la demande			Aucune pièce requise
moins d'an	5		
de 1 à 2 ans	10		
de 2 à 3 ans	15		
+ de 3 ans	20		
Critère unique			
Camping	25		Rapport d'1 travailleur social ou attestation d'hébergement ou de domiciliation
Habitat Mobile	25		
Hôtel	25	y compris Airbnb	
Sans abri, abri de fortune, bidonville	25		
Logement temporaire	25		
Résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS)	25		
Centre départemental de l'enfance, famille ou centre maternel	25		
Logé en logement-foyer (FJT, FTM, FPA, FPH) en résidence sociale ou pension de famille (maison relais)	25		
Appartement de coordination thérapeutique	25		
Structure d'hébergement (CHRS, CHU, CADA, ...)	25		
Hébergé chez un particulier	20		
Locataire ou sous-locataire d'un logement privé	15		
Hébergé chez vos parents ou vos enfants	15		
Locataire d'un logement social (HLM)	10		Bail et quittance
Occupant sans titre, squat	10		Rapport d'1 travailleur social ou attestation d'hébergement ou de domiciliation

Logement de fonction	10		Attestation d'hébergement ou de domiciliation
Résidence étudiante ou universitaire	10		Rapport d'1 travailleur social ou attestation d'hébergement ou de domiciliation
Critères cumulatifs			
Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	25		- Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente (MDPH...) ou - Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document) - Jugement de tutelle ou curatelle
Logement indigne	25		Décision administrative ou toute autre attestation démontrant la situation
Logement non décent + enfant mineur	25		Au moins : -rapport d'1 travailleur social -Autres justificatifs de situation Et livret de famille/acte d'état civil
Procédure d'expulsion	25		Justificatif /expulsion et rapport social justifiant qu'il ne s'agit pas d'1 décohabitation commandement de payer ou assignation à comparaître ou jugement prononçant l'expulsion ou commandement de quitter les lieux Jugement d'expulsion
Sortie d'une période de chômage de longue durée	25	dans les 12 derniers mois	Tout document attestant d'une reprise d'activité
Violence au sein du couple ou menace du mariage forcé	25		Ordonnance de protection ou rapport social Récépissé du dépôt d'une plainte par la victime
Personnes victimes de viol/traité des êtres humains/sortie de prostitution	25		Dépôt de plainte ou rapport social
Jeunes majeurs de moins de 21 ans et mineurs sortants d'ASE	25		Attestation du département ou décision judiciaire

Divorce, séparation	20		Jugement de divorce, ordonnance de non-conciliation ou autres jugements familiaux Pas de pièce requise si pas en mesure d'en fournir -dissolution du PACS : mention de la dissolution dans l'acte de naissance ; -séparation d'un couple pacsé : récépissé d'enregistrement de la déclaration de rupture à l'officier de l'état civil ou au notaire instrumentaire ;
Logement éloigné du lieu de travail	20	Objectif du rapprochement du lieu de travail	Pièce justifiant de la localisation de l'emploi actuel ou futur
Logement non décent	15		Attestation démontrant la situation
CDD, intérim, formation	15		Contrat de travail ou autre justificatif
Changement de lieu de travail	10		Attestation de l'employeur actuel ou futur
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	10		Lettre de congé du propriétaire
Rapprochement familial dans le logement	10	(ex-familles recomposées, parent âgé dépendant...)	Attestation dépôt de demande de regroupement familial ?
Logement éloigné de la famille	10		
Logement bientôt démoli	15		Tout document attestant de la démolition du logement
Départ de personne à charge(s) du foyer	5		2 derniers avis d'imposition reçus ou à défaut avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu ou à défaut documents de taxation (pour voir l'évolution du nombre de parts)
Situation dans le logement actuel (critères cumulatifs)			
Sur occupation	20	au regard de la surface : une surface minimale en fonction du nombre d'occupants : 9 m2 pour une personne seule, 16 m2 pour deux personnes, + 9 m2 par personne supplémentaire ou de la typologie : Nombre de pièces +1 est égal ou inférieur au nombre d'occupants	Contrat de location /justificatif de propriété
Sur occupation + un enfant mineur	25		Contrat de location /justificatif de propriété et Livret de famille /acte d'état civil

Sous-occupation	10	Locataire HLM uniquement ; Nombre de pièces -1 est supérieur au nombre d'occupants	Contrat de location
Taux d'effort actuel			Aucune pièce requise
Moins de 30%	0		
De 30 à 40%	10		
De 40 à 50%	15		
>50%	20		
DALO			
Oui	25		Aucune pièce requise
CAL			
Point après 3 attributions CAL (Rang 2 à n)	15		Aucune pièce requise
Refus de proposition après CALEOL, si non justifié	-25	sur 1 durée de 12 mois. Si le demandeur oppose plusieurs refus dans ce délai, le délai de 12 mois redémarre à la date du dernier refus; 1 refus est justifié si raison de santé ou évènement extérieur imprévu (perte d'emploi...) rendant inadaptée la proposition	

Envoyé en préfecture le 16/12/2025

Reçu en préfecture le 16/12/2025

Publié le



ID : 064-216402370-20251215-2025_55-DE

PROJET