

Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de l'Information des Demandeurs 2023-2029

Programme d'actions

Avril 2023



Thématiques des Fiches-Actions

1. L'accueil et l'information des demandeurs
2. La prise en compte des publics spécifiques
3. L'enregistrement et le traitement de la demande
4. Suivi des attributions et évaluation



Thématique 1 : L'accueil et l'information au demandeur

Objectif 1 : Améliorer l'information au demandeur

Objectif 2 : Identifier le site Internet de la CINOR comme « lieu commun »

Objectif 3 : Relancer la formation du personnel d'accueil



FICHE-ACTION

Thématique : L'accueil et l'information au demandeur

Objectif 1 : Améliorer l'information au demandeur



Prioritaire

	Action à renforcer	Nouvelle action
Actions :	<p>1.1 Actualiser le contenu de l'information des supports à destination des demandeurs</p> <p>Actualiser la plaquette d'information de la CINOR et les données sur Internet (Portail Grand Public et des autres partenaires du plan) et s'assurer de sa diffusion (internet et papier)</p>	<p>1.2 Accompagner la communication autour du module de cotation de la demande</p> <p>Prévoir les bonnes modalités de communication sur le module de cotation à destination des demandeurs en proposant un temps d'échange auprès du personnel des points d'accueil</p>
Calendriers :	<p>Groupe de travail : deuxième semestre 2023</p> <p>Diffusion des nouvelles plaquettes : fin 2023</p>	<p>Deuxième semestre 2023</p> <p>Lancement de la communication au 01/01/2024</p>
Moyens (en ETP) :	<p>Groupe de travail : 2h</p> <p>Actualisation de la plaquette et diffusion aux partenaires: 2 jours / an</p>	<p>Une réunion de 2h</p>
Pilote	CINOR (plaquette), GIP SNE, AATI KO (PGP)	CINOR
Financier	CINOR	CINOR
Partenaires :	Bailleurs sociaux, Communes, PILS, GADLS, DEAL, CCAS, GEOD	PILS, GADLS
Conditions de réussite :	<p>Mener un groupe de travail pour actualiser la plaquette de la CINOR</p> <p>Travailler en partenariat avec GEOD</p>	Mobilisation des acteurs autour du système de cotation

FICHE-ACTION

Thématique : L'accueil et l'information au demandeur

Objectif 1 : Améliorer l'information au demandeur

espacité



Très
Prioritaire

Nouvelle action

Actions :	<p>1.3 Elaborer le système de qualification de l'offre de logements de la CINOR</p> <p>Analyser et cartographier la qualification de l'offre en l'actualisant régulièrement :</p> <ul style="list-style-type: none">- Exploiter les bases de données du RPLS pour qualifier les logements, le SNE pour qualifier la demande et les attributions et la synthèse OPS pour l'occupation.- Proposer un format cartographique afin de faciliter la transmission des informations aux demandeurs à différentes échelles (CINOR, quartier, résidence) dont la liste est disponible en annexe 1.- Possibilité de réaliser une carte interactive pour diffuser de manière élargie l'information au demandeur
Calendriers :	Deuxième semestre 2023
Moyens (en ETP) :	<p>5 jours de structuration des fichiers actualisables</p> <p>3 jours / an pour collecter / analyser les données statistiques et réaliser les traitements SIG</p> <p>Faire appel à un webdesigner/géomaticien pour mettre en place la carte (à mutualiser avec l'actualisation du site de la CINOR) : mission de 5 000 € HT environ</p>
Pilote :	GEOD ? (Ou la CINOR en cas de renforcement de l'équipe)
Financier :	CINOR (partenariat financier)
Partenaires :	CINOR, bailleurs sociaux
Conditions de réussite :	<p>S'appuyer sur les bases de données déjà produites dans les Annexes 4. du PPGD</p> <p>Proposer une information accessible et didactique afin d'atteindre un public élargi</p> <p>Renforcer l'équipe de la CINOR afin d'assurer cette mission et son suivi (cf action 9.1)</p>

FICHE-ACTION

Thématique : L'accueil et l'information au demandeur Objectif 2 : Identifier le site Internet de la CINOR comme « lieu commun »



Très
Prioritaire

Actions :	<p>Action à renforcer</p> <p>2.1 Compléter le site Internet de la CINOR afin d'assurer une mission de « lieu commun » dématérialisé</p> <p>Ajouter une interface précisant les conditions de dépôt de la demande et les informations aux demandeurs sur le site de la CINOR. Ajouter la liste des lieux d'accueil (PILS et GADLS), ajouter la plaquette d'information aux demandeurs, identifier les sites internet des bailleurs sociaux et un renvoi vers le Portail Grand Public.</p> <p>A terme la carte interactive de qualification de l'offre de logements sociaux pourra être intégrée à cette interface.</p>
Calendriers :	Deuxième semestre 2023
Moyens (en ETP) :	Développement informatique en interne afin de créer une nouvelle interface Possibilité de mutualiser la création d'une carte interactive (qualification de la demande) et ajustement du contenu du site internet.
Pilote :	Direction de la communication de la CINOR avec l'appui de la Direction Aménagement / Habitat
Financier :	CINOR
Partenaires :	Bailleurs sociaux, communes, GEOD
Conditions de réussite :	S'assurer auprès des partenaires que les informations sur les horaires des lieux d'accueil sont actualisés. Actualiser de manière régulière le contenu sur Internet.

FICHE-ACTION

Thématique : L'accueil et l'information au demandeur Objectif 3 : Relancer la formation du personnel d'accueil



Prioritaire

	Action à renforcer	Nouvelle action
Actions :	<p>3.1 Reprendre des formations générales Identifier les personnels d'accueil et leurs besoins en formation afin de reprendre le cycle de formations générales en ouvrant ces formations aux acteurs de l'accompagnement social. Conditionner l'obtention de la labellisation du lieu d'accueil à la formation obligatoire du personnel.</p>	<p>3.2 Proposer de nouvelles formations spécifiques Assurer des temps d'échanges entre les partenaires sur des sujets identifiés (présentation des dispositifs sociaux pour orienter les demandeurs, accompagnement des usagers, enjeux de la cotation, maîtrise de l'outil Péléhas..)</p>
Calendriers :	À partir du deuxième semestre 2023	À partir du deuxième semestre 2023
Moyens (en ETP) :	2 sessions de 1,5 jours de formation proposée par an	½ journée tous les trois mois, à adapter selon les sessions de formation proposées (sur le format des « Matinales du Logement de la CINOR » ou d'un groupe de travail thématique par exemple)
Pilote	ADIL	CINOR
Financeur	CINOR (partenariat financier)	CINOR
Partenaires :	ADIL, GEOD	ADIL, GEOD
Conditions de réussite :	Identifier les besoins de formation des personnels d'accueil et recueillir les attentes des participants mobilisés, mixer les profils des stagiaires.	Mobiliser autour de difficultés rencontrées par les acteurs de manière ponctuelle

Thématique 2 : La prise en compte des publics spécifiques

Objectif 4 : Proposer une priorisation des demandes de mutation

Objectif 5 : Intégrer le public jeune comme public prioritaire



FICHE-ACTION

Thématique : La prise en compte des publics spécifiques Objectif 4 : Proposer une priorisation des demandes de mutation (1/2)

espacité



Moins
Prioritaire

Nouvelle action

Actions :	<p>4.1 Réaliser une étude pour observer et quantifier la « demande de confort »</p> <p>Identifier à partir d'une analyse fine ce qui relève d'une « demande de confort » ou non à partir de critères définis (Annexe 2) et son ampleur dans les demandes de mutation</p>
Calendriers :	Deuxième semestre 2024
Moyens (en ETP) :	10 jours (comprenant des temps d'entretiens si nécessaires, et traitement de données statistiques) Ou externalisation de la mission : Environ 8 000 € HT
Pilote :	Bailleurs sociaux, CINOR
Financier :	Bailleurs sociaux, CINOR
Partenaires :	GEOD, Armos, communes
Conditions de réussite :	Bien définir les critères et le vocable adéquat afin d'objectiver cette situation

FICHE-ACTION

Thématique : La prise en compte des publics spécifiques Objectif 4 : Proposer une priorisation des demandes de mutation (2/2)



Moins Prioritaire

	Action optionnelle sous réserve des résultats de l'étude	Action optionnelle sous réserve des résultats de l'étude
Actions :	4.2 La CINOR propose de réfléchir à la mise en place d'une expérimentation afin de tester la part de demande en mutation non prioritaire dans les demandes totales des différents bailleurs. L'inter-bailleur pourrait être mobilisé pour accompagner la démarche qui nécessitera la poursuite du travail partenarial déjà en cours à la date de révision du présent PPGDSID. Cette réflexion permettra de définir des axes d'actions (process opératoire...) (Cf. ex fiche-action 8.1)	4.3 Adapter le système de cotation Moduler les 100 points accordés actuellement aux demandeurs de mutation (ajout de critères, adaptation du nombre de points selon les justifications apportées..)
Calendriers :	A partir de 2024	A partir de 2024 après la réalisation de l'étude et des expérimentations
Moyens (en ETP) :	Test à réaliser sur une période d'une année	Groupe de travail à ce sujet : ½ journée Analyse et portage de la démarche : 10 jours ETP
Pilote	Bailleurs (CUS), CINOR (CIA)	CINOR
Financier	Bailleurs (CUS), CINOR (CIA)	CINOR
Partenaires :	Bailleurs sociaux, CINOR, GEOD	Bailleurs, communes, GEOD
Conditions de réussite :	Articuler ces expérimentations aux démarches d'observations afin qu'elles se complètent	Travail partenarial Explicitation de la démarche aux demandeurs

FICHE-ACTION

Thématique : La prise en compte des publics spécifiques Objectif 5 : Intégrer le public jeune comme public prioritaire



Prioritaire

Nouvelle action

Actions :	<p>5.1 Identifier les modalités d'amélioration de la qualité de l'information à destination du public jeune</p> <p>Identifier les leviers d'actions afin de renforcer l'information, l'accueil, l'accompagnement et l'attribution à destination de ces publics dans le cadre d'un groupe de travail.</p> <p>Associer de nouveaux partenaires à la démarche (association travaillant avec les jeunes, CRIJ..) afin d'assurer une communication adaptée aux demandeurs « jeunes ».</p>
Calendriers :	Deuxième semestre 2023
Moyens (en ETP) :	Groupe de travail (½ journée) afin de mobiliser les nouveaux partenaires Animation de réseau : 1 journée/mois
Pilote :	CINOR
Financier :	CINOR
Partenaires :	Bailleurs sociaux, CRIJ, associations en lien avec les étudiants...
Conditions de réussite :	Besoin d'une mobilisation des acteurs politiques afin de porter ce sujet. Mobilisation des acteurs travaillant auprès des publics jeunes. Articuler cette démarche avec le projet « Habitat Jeunes » de la CINOR

Thématique 3 : L'enregistrement et le traitement de la demande

Objectif 6 : Adapter la procédure de radiation de la demande en cas de non-renouvellement

Objectif 7 : Neutraliser les dysfonctionnements liés au SNE

Objectif 8 : Expérimenter une bourse au logement à l'échelle de la CINOR



FICHE-ACTION

espacités

Thématique : L'enregistrement et le traitement de la demande Objectif 6 : Adapter la procédure de radiation de la demande en cas de non-renouvellement



Moins Prioritaire

Nouvelle action

Actions :	<p>6.1 Renforcer le système d'alerte des demandeurs pour inciter au renouvellement des demandes par des rappels en amont de la radiation (s'assurer d'un contact téléphonique a minima, au-delà du mail et du SMS renvoyé par le SNE). Sensibiliser les associations en lien avec les demandeurs pour communiquer à ce sujet.</p> <p>Profiter de cette occasion pour réaliser une enquête « demandeurs » afin de mieux comprendre le phénomène. Définir une méthodologie qualitative (recouper les expériences des acteurs touchés) et quantitative (quantifier leur part dans la demande totale).</p>
Calendriers :	Dernier trimestre 2023
Moyens (en ETP) :	Groupe de travail (½ journée) afin de définir le contenu de l'étude, les questionnaires et sécuriser les données. Enquête « demandeurs » : 15 jours comprenant des temps d'entretiens avec les demandeurs, traitement de données statistiques, définition de pistes d'actions) OU externalisation de la mission : 12 000 € HT
Pilote :	CINOR, GEOD
Financier :	CINOR
Partenaires :	DEAL, GEOD, Armos, communes, PILS/GADLS, CINOR, bailleurs, AATI KO
Conditions de réussite :	Consolider dans le respect du RGPD une base de coordonnées pour contacter les demandeurs (anonymisation) Créer un partenariat avec les associations touchées Approche partenariale afin de renforcer les actions.

FICHE-ACTION

Thématique : L'enregistrement et le traitement de la demande

Objectif 7 : Neutraliser les dysfonctionnements liés au SNE

espacité

	Action à renforcer  	Action à renforcer  	Action à renforcer  
Actions :	7.1 Elargir l'accès au SNE Donner un accès consultatif au SNE aux réservataires (département, CAF...), aux partenaires du plan et aux acteurs associés à la démarche Avoir une vision globale des acteurs ayant accès au SNE	7.2 Appliquer la procédure réglementaire de sélection des demandeurs à partir du SNE afin de sélectionner les demandeurs aux profils les plus adaptés à l'offre. Cette démarche est renforcée par l'emploi de Péléhas et du module de cotation intégrée.	7.3 Résoudre les dysfonctionnements de versement des données Vérifier la fiabilité de l'interface entre SYPLO/ SNE et Péléhas/SNE dans le cas de l'actualisation des dossiers. Identifier les causes de ce dysfonctionnement.
Calendriers :	Deuxième semestre 2023	Deuxième semestre 2023	Deuxième semestre 2023
Moyens (en ETP) :	//	//	Groupe de travail afin d'identifier la portée de ce phénomène (2h) Vérification des données : 1j/trimest
Pilote :	DEAL/DEETS	Réservataires	GEOD, AFI, CINOR
Financier :	XX	XX	CINOR
Partenaires :	CAF, DEAL, associations	DEAL, communes, bailleurs, AL	Communes, bailleurs, AATIKO, DEAL, DEETS
Conditions de réussite :	Assurer une bonne maîtrise des outils par le déploiement généralisé Péléhas et par la formation des utilisateurs	S'assurer d'un usage adapté des outils. Former les utilisateurs	Travail partenarial Explicitation de la démarche aux demandeurs

FICHE-ACTION

Thématique : L'enregistrement et le traitement de la demande Objectif 8 : Expérimenter une bourse au logement à l'échelle de la CINOR

espacité



Prioritaire

Nouvelle action

Actions :	<p>8.1 Mener une expérimentation permettant un échange de logements entre locataires du parc social</p> <p>Proposer une alternative aux demandeurs en mutation afin d'échanger des logements, en plaçant le demandeur comme acteur de sa démarche.</p>
Calendriers :	Deuxième semestre 2023
Moyens (en ETP) :	//
Pilote :	Armos
Financier :	//
Partenaires :	Ensemble des partenaires du PPGDLSID
Conditions de réussite :	Communication auprès des demandeurs pour faire connaître le dispositif Accompagnement des points d'accueil afin de rassurer / inciter les demandeurs à se saisir du dispositif

Thématique 4 : Le suivi des attributions et l'évaluation du plan

Objectif 9 : Renforcer l'équipe Habitat de la CINOR

Objectif 10 : Adapter les outils d'évaluation du plan

Objectif 11 : Approfondir les relations partenariales des acteurs du PPGDLSID

Objectif 12 : Adopter l'avenant valant révision du PPGDLSID de la CINOR



FICHE-ACTION

Thématique : Le suivi des attributions et l'évaluation du plan Objectif 9 : Renforcer l'équipe Habitat de la CINOR

espacité



Très
Prioritaire

Action à renforcer

Actions :

9.1 Renforcement de l'équipe de la CINOR en matière d'habitat
Assurer l'animation et le suivi du PPGDLSID (suivi des formations, application continue du plan, production des documents d'évaluation du plan...)
Articuler des démarches du PPGDLSID avec la CIA et le PLH.
Assurer une animation partenariale et mener des expérimentations ambitieuses sur le territoire

Calendriers :

Avant 2024

Moyens
(en ETP) :

Au moins un ETP au sein de la direction de l'habitat pour le suivi et la mise en œuvre des politiques de gestion de l'offre locative sociale

Pilote :

CINOR

Financier :

CINOR

Partenaires :

//

Conditions
de réussite :

Dédier un nombre d'heures suffisant afin de produire l'ensemble des données nécessaires inscrites au PPGD et de développer de nouveaux sujets.

FICHE-ACTION

Thématique : Le suivi des attributions et l'évaluation du plan

Objectif 10 : Adapter les outils d'évaluation du plan



Très
Prioritaire

	Action à renforcer	Nouvelle action
Actions :	<p>10.1 Récolter de manière systématique les documents de suivi et d'évaluation</p> <p>Collecter de manière systématique les données inscrites au PPGD (tableaux de suivi des PILS et des GADLS, les tableaux trimestriels de suivi des bailleurs) précisés en annexe 3. Envoi d'un rappel mail par la CINOR pour l'envoi des données.</p>	<p>10.2 Capitaliser autour de ces informations afin d'adapter les services d'accueil des demandeurs et les attributions</p> <p>Analyser les données recueillies afin d'identifier les baisses de fréquentation et ajuster les besoins des lieux.</p> <p>Sensibiliser sur les tendances des attributions</p>
Calendriers :	<p>Formalisation du tableau : Deuxième semestre 2023</p> <p>Diffusion et analyse des données : Chaque semestre</p>	<p>Chaque semestre une fois les données de l'action 10.1 produites (à partir du deuxième semestre 2023)</p>
Moyens (en ETP) :	2h par semestre (envoi de rappel, lien avec les partenaires)	2 jours par semestre
Pilote	CINOR	CINOR (ou GEOD ?)
Financeur	CINOR	CINOR
Partenaires :	Bailleurs sociaux, Communes, PILS, GADLS	//
Conditions de réussite :	<p>Limiter le nombre de catégories d'analyse (tableau excel). S'assurer d'un envoi des données : trimestriel (bailleurs), semestriel (GADLS) et annuel (PILS)</p>	<p>Analyse et communiquer les analyses dans les instances partenariales (CIL, CTH ...)</p>

FICHE-ACTION



Thématique : Le suivi des attributions et l'évaluation du plan Objectif 11 : Approfondir les relations partenariales des acteurs du PPGDLSID

Nouvelle action

Actions :	11.1 Organiser des groupes de travail spécifiques Définir des thématiques spécifiques mobilisant l'ensemble/une partie des acteurs, afin de capitaliser autour des difficultés rencontrées / besoin d'expertise (cotation, gestion en flux, bourse au logement, actualités...) Par exemple, échanger autour de la production d'un « arbre de décision » comme outil à destination des guichets d'accueil pour orienter au mieux les demandeurs.
Calendriers :	A partir du deuxième semestre 2023
Moyens (en ETP) :	2 ou 3 jours afin de préparer les échanges thématiques (selon l'ampleur de la thématique abordée) A adapter selon la thématique (entre 2h et une journée de travail partenarial)
Pilote :	Variable selon la/les thématique(s)
Financier :	Variable selon la/les thématique(s)
Partenaires :	//
Conditions de réussite :	Mobilisation de l'ensemble des partenaires pour être force de propositions sur des thématiques variées Prise en charge par l'un des partenaires de l'animation du temps de travail

FICHE-ACTION

Thématique : Le suivi des attributions et l'évaluation du plan
Objectif 12 : Adopter le PPGDLSID 2023-2029 de la CINOR

espacité



Très
Prioritaire

Action en cours

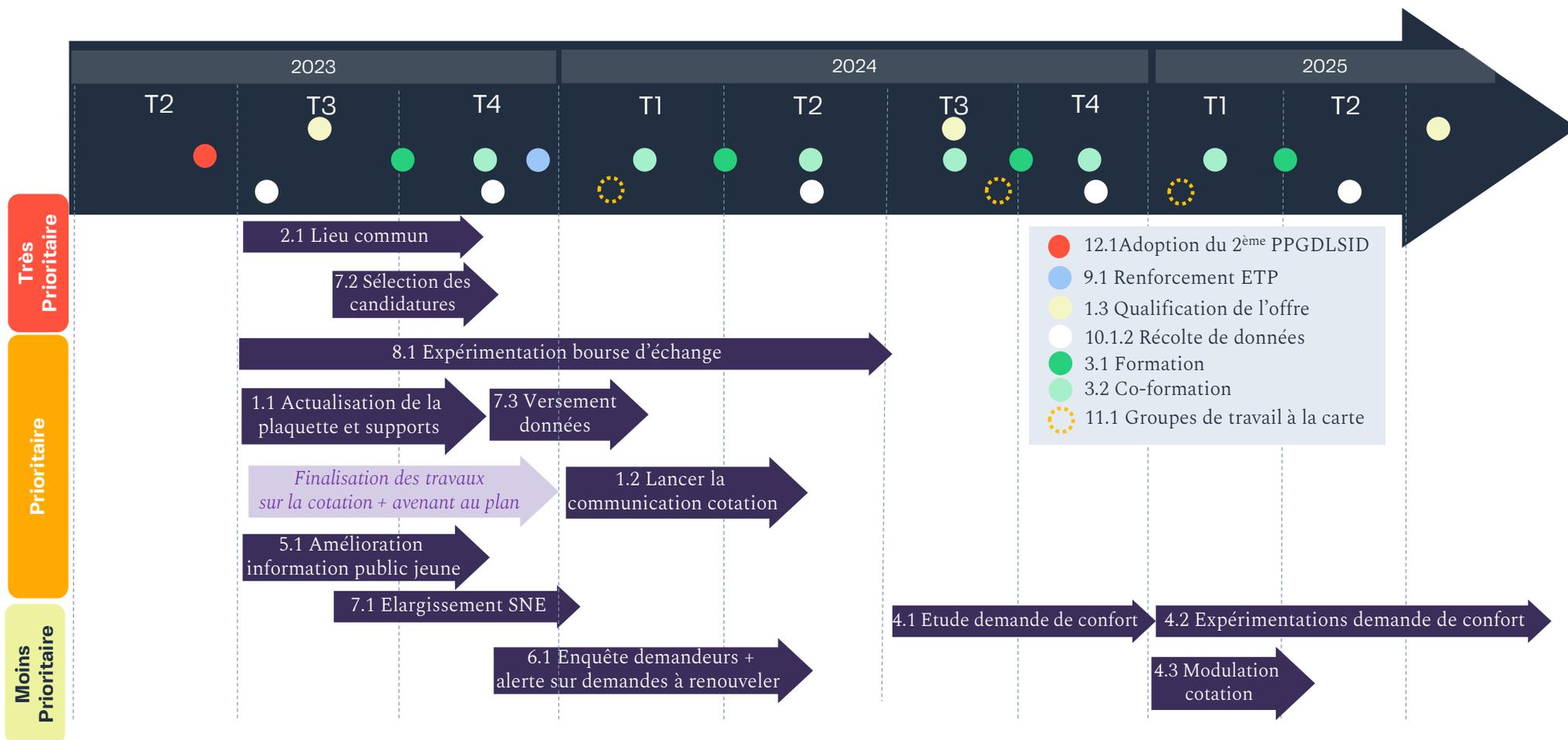
Actions :	12.1 Intégrer l'ensemble des corrections issues de l'évaluation du PPGDLSID et des éventuels avis réglementaires suite à l'arrêt du projet Allègement de la liste des données à collecter (liste des acteurs ayant accès au SNE, retours d'expériences concernant les personnes âgées vieillissantes) Définition du site Internet de la CINOR comme lieu commun Identification des pratiques de mise à disposition des logements vacants
Calendriers :	Mi 2023
Moyens (en ETP) :	//
Pilote :	CINOR (appui Espacité)
Financier :	CINOR
Partenaires :	L'ensemble des partenaires du PPGLSID
Conditions de réussite :	Avis réglementaires favorables (Préfet, Maires, CIL et conseil communautaire)

Calendrier des actions

espacité



Calendrier des actions



Annexes

espacité



Annexe 1 : Bilan issu des 4 temps d'ateliers

Temps 2 : La qualification de l'offre

Les données à traiter et présenter dans le cadre de la qualification

Données à traiter à l'échelle de la CINOR :

- Délai d'attente
- Tension locative
- Information liée au contingent
- Nombre et rythme de CALEOL par bailleur

Données à traiter à l'échelle du quartier :

- Typologie (taux)
- Niveaux de loyer
- Taux d'occupation
- Rotation
- Ancienneté moyenne des opérations
- Plafonds de financement (taux)
- Occupation et mixité ?
- Prévisions de livraison (volumes annuels)
- Statistiques sur la bourse d'échanges de logement : nombre d'annonce, permutations réalisées

Données à traiter à l'échelle de la résidence :

- Typologie
- Eligibilité selon les plafonds de ressources
- Nombre de logement à la résidence
- Environnement et cadre de vie
- Accessibilité PMR

Annexe 2 : Bilan issu des 4 temps d'ateliers

Temps 3 : Définir la « demande de confort »

Sentiment général

La définition de ce terme pose problème dans la mesure où le « confort » est connoté négativement. Les notions de demandes « superflue » ou « illégitime » posent également question : un vocable à trouver.

Il reste important d'accorder une place au parcours résidentiel ascendant pour les ménages se maintenant dans le parc.

Quelle définition et quels critères ?

La demande de confort recoupe les demandes qui n'ont pas de critères de priorité : c'est une demande « résiduelle » par défaut.

Des critères qui doivent être plus fortement justifiés par le ménage

- Mutation pour un logement neuf (mais se pose la question des moyens réels du ménage)
- Environnement / voisinage
- Inadéquation logement / ménage : typologie, handicap mobilité ...
- Changement de situation : situation familiale, professionnelle (localisation), de santé, ...
- Ancienneté de la demande

Annexe 3 : Bilan issu des 4 temps d'ateliers

Liste des données exigées dans le PPGDLSID de la CINOR

Données brutes :

- Liste et cartographie des PILS et des GADLS
- Carte précisant la localisation des logements sociaux des bailleurs sur la CINOR (Annexe 4.2 : cartographie des logements sociaux datant de 2015).
- Bilan annuel d'activités doit être fourni par les PILS
- Bilan semestriel d'activités doit être fourni par les GADLS
- Fichier « attributions » produit trimestriellement par les bailleurs pour réaliser un tableau de bord de suivi

Données issues d'une analyse :

- Etat de lieux de l'activité des points d'information logement et des guichets d'accueil des demandeurs
- Les tableaux de bord trimestriels produits par la CINOR sur le suivi de la demande et des attributions et bilan évaluatif de la mise en œuvre des orientations en terme d'attribution
- Une synthèse annuelle des données sur le relogement des ménages (à présenter en CIL chaque année) ainsi qu'un suivi trimestriel du rythme d'avancement et des conditions de relogement
- Suivi annuel de l'activité de GEOD en CIL (évolution quantitative et qualitative de la demande)
- Liste des accès au SNE tenue à jour par l'Etat, à présenter chaque année en CIL
- Retours d'expériences concernant les personnes âgées vieillissantes
- Une mise en perspective dans les résultats de mise en œuvre du PLH intercommunal.