



Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur de Logement social (PPGD)

BILAN A MI-PARCOURS (2021-2024)

Février 2025

Sommaire

Propos introductifs.....	3
1. L'évolution de la demande de logement social sur le territoire	4
❖ Une demande en hausse et un volume d'attribution en baisse	4
❖ Un délai moyen d'attente avant l'attribution d'un logement social qui s'allonge.....	5
❖ Une montée en charge de l'enregistrement en ligne	5
2. Les mesures en termes d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande.....	6
❖ Comment ont évolué les modalités d'accueil et d'information sur le territoire sparnacien au cours des 3 dernières années ?	7
❖ Quelles actions de communication ont été mises en œuvre au niveau de l'agglomération sparnacienne ?	7
❖ Quelles sont les questions les plus fréquemment posées par les demandeurs et sur lesquelles il est utile de les sensibiliser/informer davantage ?	8
3. La prise en charge des demandeurs prioritaires.....	9
❖ Rappels : les situations qui nécessitent un examen particulier et les instances en charge de cet examen	9
❖ La prise en charge des publics prioritaires dans les attributions de logements sociaux.....	10
❖ Comment sont accompagnés les demandeurs les plus en difficulté ?	10
4. La prise en compte des objectifs de mixité sociale et territoriale..	11

❖ La mobilisation de l'outil référentiel des résidences suspendue pendant plusieurs années.....	11
5. La cotation de la demande de logement social	12
❖ Quelles ont été les premières difficultés liées à la mise en œuvre du système de cotation de la demande de logement social ?.....	12
❖ La cotation de la demande de logement social est-elle bien intégrée dans les pratiques ?	13
❖ Faut-il faire évoluer la grille de cotation de l'agglomération ?.....	13
❖ Les résultats de la cotation sont-ils globalement cohérents avec le classement proposé en commission d'attribution ?.....	13
❖ Les demandeurs sont-ils informés de l'existence du système de cotation de leur demande ?.....	13
6. Bilan de l'évaluation du Plan Partenarial.....	15
❖ Comment est évalué le Plan Partenarial ?	15
❖ Quelles sont les points à améliorer dans la gouvernance et le suivi de la mise en œuvre du Plan pour les 3 années à venir ?.....	15

Propos introductifs

Par délibération en date du 15 décembre 2021, la Communauté d'Agglomération Epernay, Coteaux et Plaine de Champagne a approuvé son Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs de logement social.

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

L'année 2022 a été consacrée à la mise en œuvre progressive de l'outil de cotation de la demande de logement social.

Conformément à l'article R 441-2-13 du Code de la Construction et de l'Habitation : trois ans après son entrée en vigueur, le Plan fait l'objet d'un bilan concernant sa mise en œuvre.

RAPPELS DU CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

15 décembre 2021

Adoption du Plan Partenarial en conseil communautaire

Mars 2022

Mise en ligne de la grille de cotation de la demande sur le site de l'Agglomération + paramétrage du système sur le SNE

Octobre 2022

Premier bilan sur la mise en œuvre de la cotation de la demande

Janvier 2024

Nouveau point d'avancement sur le déploiement de l'outil de cotation dans les pratiques

Fin 2024 – Début 2025

Bilan à mi-parcours du Plan Partenarial (3 ans : 2021-2024)

Janvier 2025

Questionnaires auprès des bailleurs et d'Action Logement sur les modalités d'accueil et d'information des demandeurs et sur la cotation de la demande

1. L'évolution de la demande de logement social sur le territoire

❖ Une demande en hausse et un volume d'attribution en baisse

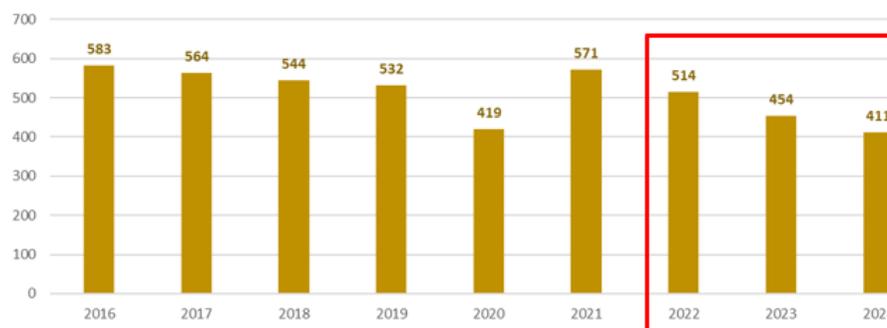
Depuis 3 ans, la demande de logement social est en hausse sur le territoire sparnacien (944 demandes en 2022 contre 1116 en 2024) tandis que les attributions sont en baisse (514 en 2019 contre 411 en 2024). La tension de la demande augmente pour atteindre 2.7 demandes pour une attribution en 2024. Cela s'explique notamment par un contexte de crise du logement au global qui se répercute aussi sur le logement social. Les ménages ont plus de mal à trouver un logement et, lorsqu'ils en ont un, ne le quittent pas rapidement (une baisse du taux de rotation est observée). Dans ce contexte qui suscite une plus grande sollicitation de la part des demandeurs auprès des communes et des bailleurs sociaux, il est important de pouvoir mieux les informer et les orienter.

Evolution de la demande et des attributions de logements sociaux depuis 3 ans

Evolution du nombre de demandes de logements sociaux (source : SNE- ARCA, traitement GTC)



Evolution du nombre d'attributions de logements sociaux (source : SNE - ARCA, traitement GTC)



❖ **Un délai moyen d'attente avant l'attribution d'un logement social qui s'allonge**

Le délai moyen de satisfaction des demandes de logement social sur l'agglomération sparnacienne était de 5 mois en 2022. Il est passé à 6 mois en 2023, puis 7 mois en 2024. Le délai moyen d'attente pour une demande réalisée en 2024 est de 11 mois.

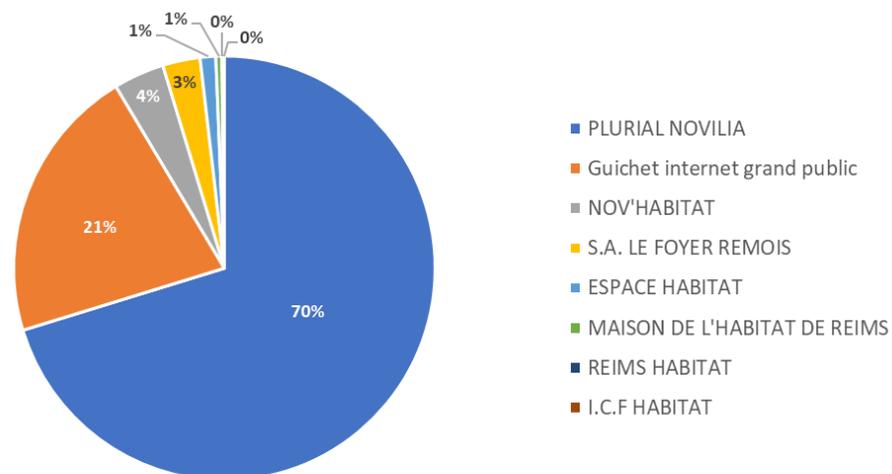
❖ **Une montée en charge de l'enregistrement en ligne**

En 2024, sur 1116 demandes totales sur le territoire sparnacien, 70% sont enregistrées par Plurial Novilia et 21% sur le Portail Grand Public (enregistrement en ligne). Pour mémoire en 2018, les demandes enregistrées en ligne ne représentaient que 3% des demandes.

Les demandeurs sont de plus en plus incités à faire leurs démarches de manière autonome, ce qui va de pair avec la progression de l'enregistrement en ligne. Cela pose tout de même la question de l'accompagnement du demandeur vis-à-vis de la bonne compréhension du CERFA V5

(afin de limiter les erreurs de saisies déclaratives) et de l'incitation à fournir les pièces justificatives, qui ne sont pas obligatoires au moment de l'enregistrement de la demande.

Répartition des demandes de logements sociaux 2024 par guichet d'enregistrement (source : ARCA, traitement GTC)



2. Les mesures en termes d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande

Pour rappel, il convient de distinguer :

- **Les lieux d'accueil et d'information** dans lesquels le demandeur peut obtenir des informations et des contacts dans le cadre de sa demande de logement social ;
- **Les lieux d'accueil, d'information et d'accompagnement** dans lesquels le demandeur peut, en plus d'obtenir des informations, se faire accompagner pour la saisie de sa demande sur le Portail Grand Public (internet) ;
- **Les lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement** de la demande dans lesquels le demandeur peut, en plus d'obtenir des informations, faire enregistrer sa demande de logement social et obtenir son numéro unique.

Lieux d'accueil, d'information et/ou d'enregistrement de la demande

1. Lieux d'accueil et d'information

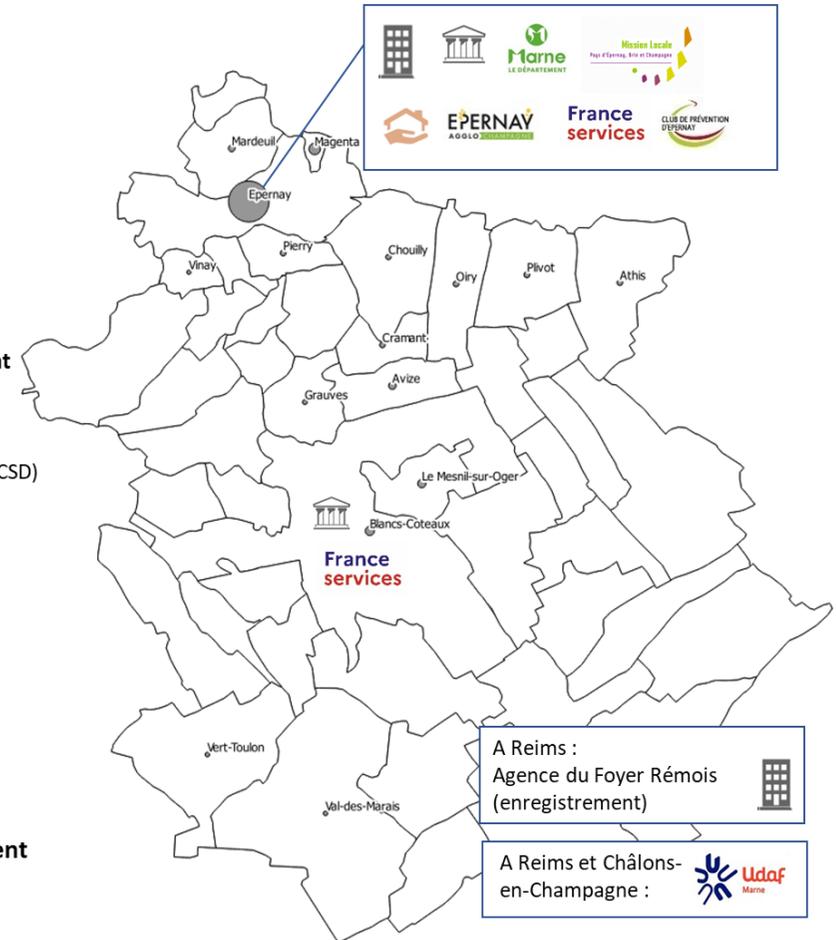
-  Agence de Plurial Novilia
Agence du Foyer Rémois
-  Mairies
-  Agglomération
-  France Services (Bernon, Epernay)

2. Lieux d'accueil, d'information et d'accompagnement

-  CCAS
-  Circonscription Solidarité Départementale (CSD)
-  Club de Prévention d'Epernay
-  Mission Locale
-  France Services (Blancs-Coteaux)
-  UDAF 51

3. Lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement

-  Agence de Plurial Novilia



❖ Comment ont évolué les modalités d'accueil et d'information sur le territoire sparnacien au cours des 3 dernières années ?

L'agence du Foyer Rémois a fermé en 2024, les autres lieux d'accueil et d'information sont toujours d'actualité.

Interrogés sur leurs pratiques, les bailleurs indiquent qu'ils s'appuient principalement sur la mise à jour de leurs sites internet. Le Foyer Rémois et Plurial Novilia ont des supports dédiés aux locataires pour les demandes de mutations. Nov'Habitat communique également via des supports papier (journal périodique et flyers). Action Logement s'appuie sur sa plateforme de publication des annonces en ligne : AL'In.

Il n'est pas prévu de faire évoluer les pratiques actuelles à court et moyen termes pour les bailleurs. Nov'Habitat souhaite développer davantage de communication digitale.

❖ Quelles actions de communication ont été mises en œuvre au niveau de l'agglomération sparnacienne ?

L'agglomération sparnacienne a créé une page web dédiée à la demande de logement social sur son site internet qui a été consultée 298 fois en 2023 et 724 fois en 2024.

Une plaquette d'information numérique « demande de logement social » a été créée et téléchargée 163 fois sur le site de l'agglomération en 2023 et 2024.

Cette plaquette contient à la fois des informations sur la localisation des logements sociaux sur le territoire sparnacien, sur les modalités de dépôt d'une demande de logement social et les étapes du traitement de cette demande, et enfin, sur la grille de cotation (critères et pondération) applicable sur le territoire.

Il est prévu que cette plaquette soit distribuée en support papier auprès des lieux d'accueil en 2025. Un projet de création d'un flyer recto-verso qui récapitule la procédure de la demande est en cours afin de simplifier l'accès à l'information pour les demandeurs.

Plaquette d'information réalisée par l'agglomération

The leaflet is titled "DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL" and "Votre démarche en quelques étapes". It features a central graphic of a house icon above a hand holding a document, set against a background of apartment buildings. The Epernay Agglomération logo is at the bottom left. The text explains the application process, including the automatic calculation of points and the 4-step rating process. It also includes a small table of criteria and points.

DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL
Votre démarche en quelques étapes

EPERNAY
AGGLO CHAMPAGNE

Agglo Champagne a mis en place un système de logement social.

Chaque demande de logement social est cotée sur la base de critères définis. Chaque demande obtient ainsi un nombre de points qui détermine son premier classement. Les demandes sont ensuite classées par ordre de points décroissant.

La commission d'attribution choisit les candidats les mieux classés et les logements disponibles. Il s'agit d'un processus d'aide à la décision, c'est-à-dire qu'il n'est pas le seul élément qui va déterminer l'attribution du logement.

Les points relatifs à votre demande sont calculés automatiquement, vous pouvez les consulter sur le site www.demandelogement-social.gov.fr. Vous pouvez également y trouver une estimation de votre position par rapport aux autres demandeurs.

Il convient de vous assurer que votre demande est à jour et qu'elle reflète bien votre situation actuelle. Sur demande du bailleur, il faut également fournir l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à l'examen de votre dossier.

En fonction des renseignements et des documents fournis, la cotation se met à jour automatiquement.

Le processus de cotation de la demande de logement social en 4 étapes

Les demandeurs de logement social remplissent un formulaire de demande de logement.	Les candidatures sont cotées à travers une grille de critères définie à l'échelle de l'agglomération.	Les candidatures sont notées par une commission d'attribution (en tenant compte de la cotation, ce qui permet d'établir un classement entre les différents candidats pour un même logement).	La commission d'attribution sélectionne le candidat qui aura une proposition de logement.

Important : chaque agglomération dispose d'une grille de critères et de points qui lui sont propres. Une personne n'obtiendra donc pas le même nombre de points si sa demande est faite pour Reims, Châlons-en-Champagne ou Epernay par exemple. En revanche, au sein d'une même agglomération, toutes les demandes seront cotées avec la même grille de critères.

❖ **Quelles sont les questions les plus fréquemment posées par les demandeurs et sur lesquelles il est utile de les sensibiliser/informer davantage ?**

Parmi les sujets sur lesquels il conviendrait de renforcer les actions de communication auprès des demandeurs de logement social, les bailleurs sociaux et Action Logement ont été interrogés et voici les sujets qui sont identifiés :

- Les conditions d'accès au logement social (plafonds de ressources, etc.)
- Les délais d'attente
- Les pièces justificatives à fournir avec le dossier
- L'existence de la plateforme AL'in pour les salariés bénéficiant du contingent Action Logement et le lien avec le Portail Grand Public (nécessité d'être enregistré préalablement avant de « candidater » sur AL'in).

3. La prise en charge des demandeurs prioritaires

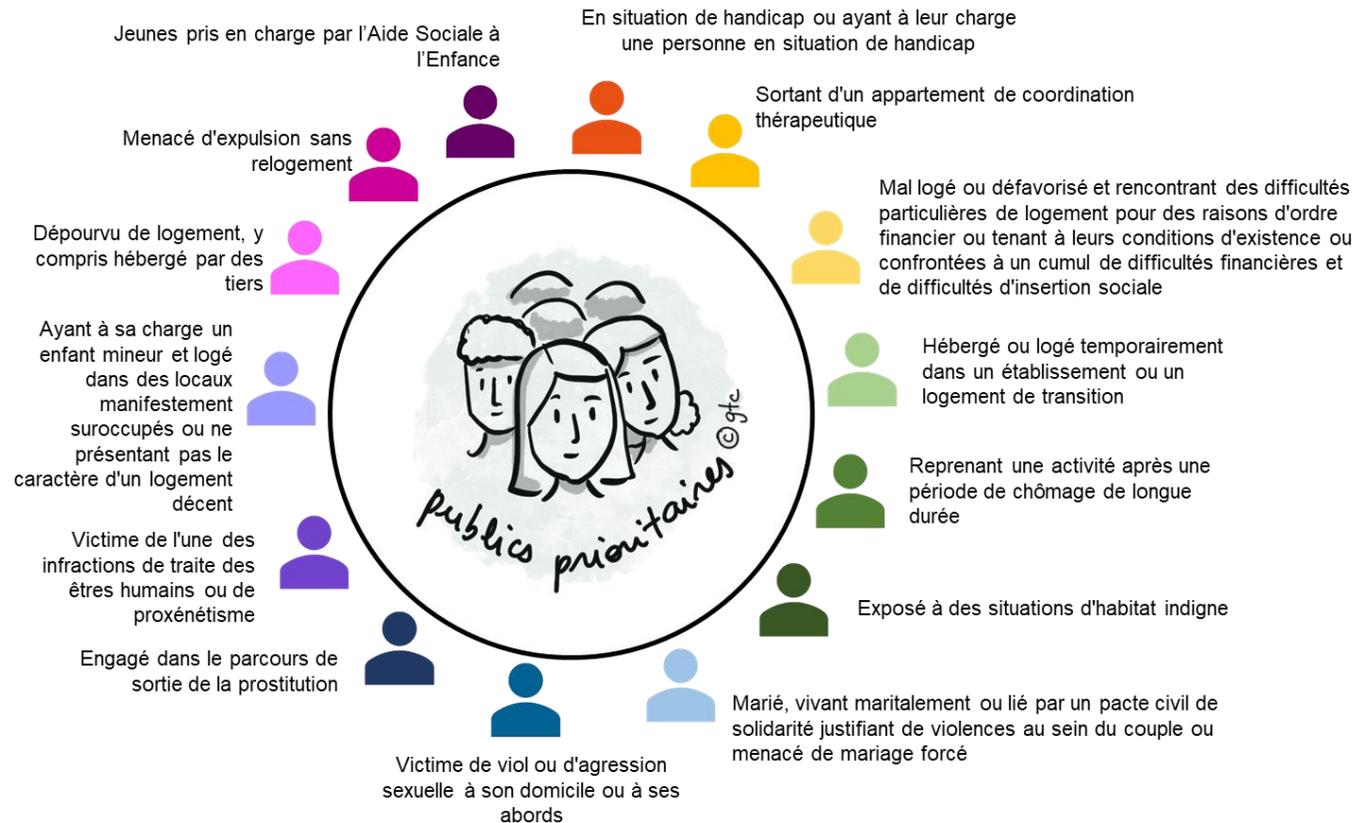
❖ **Rappels : les situations qui nécessitent un examen particulier et les instances en charge de cet examen**

Parmi les demandeurs, certaines situations nécessitent un examen particulier. Il s'agit des ménages bénéficiant du Droit au Logement Opposable (DALO), des sortants d'hébergements et des demandeurs prioritaires au titre de l'article L 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation. Dans le cadre de la Convention Intercommunale d'Attribution, la liste de ces publics a été rappelée, ainsi que les pièces justificatives nécessaires à l'examen des dossiers pour être reconnu en tant que public prioritaire. Cette liste est indiquée dans le graphique ci-contre.

Les instances en charge de cet examen sont mentionnées ci-dessous :

Situations nécessitant un examen particulier	Instances en charge de cet examen	Autres partenaires
DALO	Commission de médiation DALO	
Sortants d'hébergement	SIAO 51	CCAS d'Epernay
Autres publics prioritaires (L 441-1 du CCH)	DDETSPP 51 via labellisation au titre du PDALHPD	CCAS d'Epernay, CSD, UDAF 51, Mission Locale, Club de Prévention

Liste des publics prioritaires (L-441-1 CCH)



❖ **La prise en charge des publics prioritaires dans les attributions de logements sociaux**

La prise en charge des publics prioritaires dans les attributions de logements sociaux est évaluée chaque année dans le cadre des travaux de la Conférence Intercommunale du Logement.

Cette prise en charge est en légère baisse depuis 2021 (en volume et en pourcentage).

En 2023, au total, 167 attributions aux publics prioritaires relèvent du contingent préfectoral (soit 37% des attributions). Les principaux motifs concernent des personnes à faibles ressources (moins de 15% du plafond PLUS et les personnes en situation de handicap y compris psychique).

Le bilan de l'année 2023 concernant les publics les plus prioritaires fait état de :

- 15 relogements sortie d'hébergement ;
- 9 relogements de personnes victimes de violence ;
- 8 relogements suite à la saisine directe des partenaires du PDALHPD*.

Concernant les ménages reconnus prioritaires au titre du DALO, le bilan 2022 fait état de 4 relogements DALO dont 2 en QPV ; en 2023 ce sont 2 relogements DALO qui ont eu lieu en QPV.

*PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

❖ **Comment sont accompagnés les demandeurs les plus en difficulté ?**

Concernant l'accompagnement des demandeurs les plus en difficulté, Action Logement Services indique qu'un accueil est mis en place par téléphone ou bien en présentiel dans leur agence (hors territoire sparnacien). Plurial Novilia propose un accompagnement pour compléter le dossier au sein de son agence locale, et un accompagnement via son service social si besoin. Nov'Habitat a mis en place un système de référent technique en fonction de la nature des situations à accompagner.

Epernay Agglo Champagne	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
attributions totales	564	544	532	419	572	514	454
attributions pour motifs prioritaires	309	302	252	219	245	181	167
part des attributions pour motif prioritaire	55%	56%	47%	52%	43%	35%	37%

	2022	2023
Nb de recours DALO	29	52
Dossiers reconnus prioritaires	5	7
Attributions	4	2

Source : DDETSPP 51

4. La prise en compte des objectifs de mixité sociale et territoriale

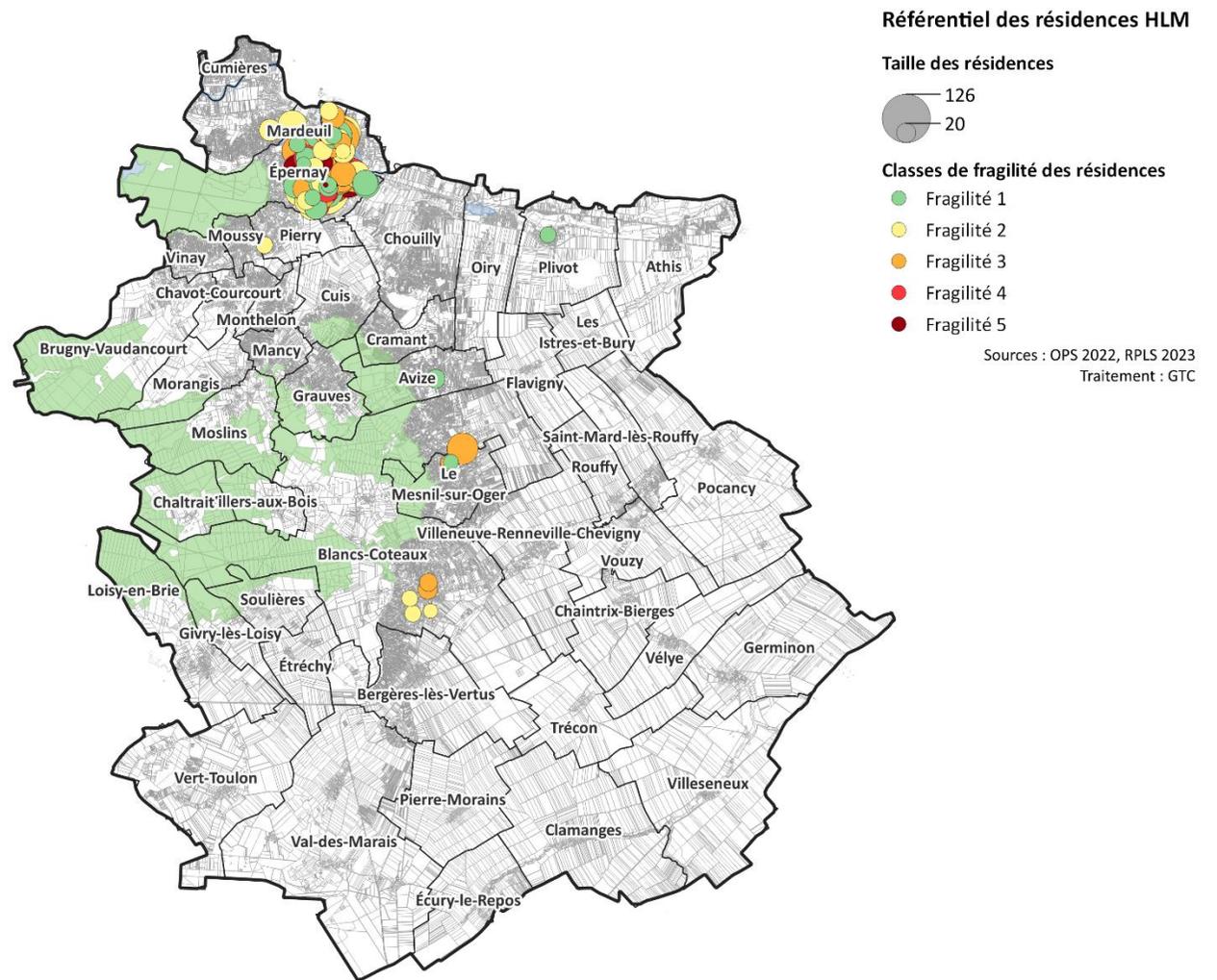
- ❖ La mobilisation de l'outil référentiel des résidences suspendue pendant plusieurs années

Dès 2019, l'agglomération a mis en place un outil à destination des bailleurs et réservataires de logements sociaux. Cet outil permet d'établir une cotation de la fragilité des résidences et d'identifier celles sur lesquelles il est nécessaire d'avoir une attention collective (soit pour éviter de renforcer des fragilités constatées, soit pour maintenir des équilibres de bon fonctionnement).

Cet outil n'a pas pu être mis à jour pendant plusieurs années en raison de l'indisponibilité des données statistiques concernant l'occupation du parc social à l'échelle adéquate.

Cet obstacle a été levé en 2024 et a permis la mise à jour de l'outil qui sera de nouveau présenté aux partenaires en 2025, afin qu'ils puissent l'intégrer dans leurs pratiques et notamment dans le rapprochement entre le profil du candidat proposé et le profil de la résidence dans laquelle se situe le logement à attribuer.

Référentiel des résidences HLM mis à jour en 2024



5. La cotation de la demande de logement social

- ❖ **Quelles ont été les premières difficultés liées à la mise en œuvre du système de cotation de la demande de logement social ?**

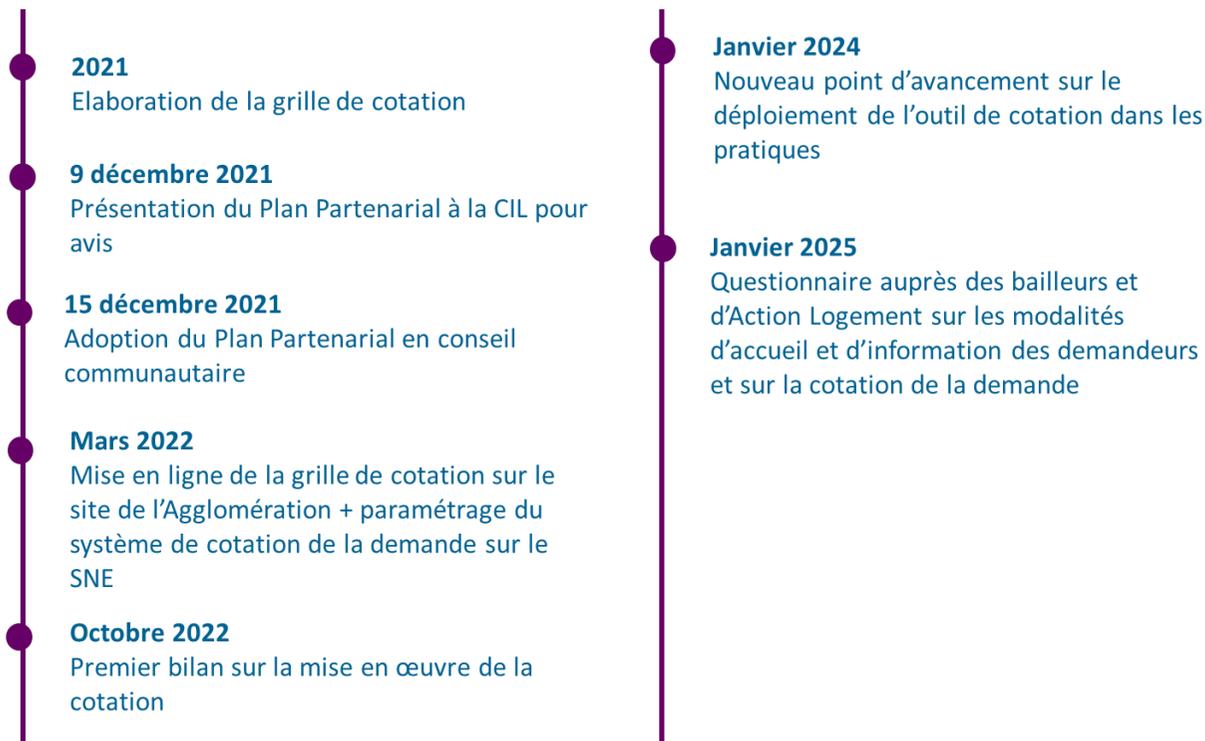
Conformément à l'obligation prévue par la loi, l'agglomération s'est dotée d'un système de cotation de la demande de logement social effectif depuis mars 2022, suite à l'adoption de son Plan Partenarial.

Dans le cadre des travaux de la CIL, les bailleurs ont été concertés plusieurs fois afin de faire le point sur la mise en œuvre de ce nouveau dispositif.

En octobre 2022, un premier bilan avait permis de mettre en évidence une difficulté majeure dans la mise en œuvre de la cotation sur le territoire sparnacien : la nécessité pour les systèmes informatiques propres à chaque bailleur de devoir évoluer pour pouvoir intégrer cette cotation. En effet, si la cotation était bien active sur le système national d'enregistrement (SNE), elle n'était pas interfacée avec les logiciels métiers des bailleurs, ce qui rendait son exploitation difficile.

À l'automne 2022, seuls 3 bailleurs sociaux avaient pu intégrer la cotation dans leurs logiciels (ICF, Espace Habitat et Plurial Novilia). Lors du nouveau bilan effectué début 2025, le Foyer Rémois indique avoir intégré la cotation dans son système informatique depuis décembre 2024. Par contre, Nov'Habitat n'a toujours pas accès à la cotation via son logiciel et doit consulter le SNE directement.

RAPPELS DU CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE



❖ **La cotation de la demande de logement social est-elle bien intégrée dans les pratiques ?**

La cotation de la demande est un outil d'aide à la sélection des dossiers avant un passage en commission d'attribution. Les partenaires en charge de son application (bailleurs sociaux et Action Logement) ont été interrogés sur leurs pratiques vis-à-vis de cet outil.

Pour Action Logement il convient de noter qu'il existe déjà, en parallèle, un système de « scoring » propre à ce réservataire, qui est également pris en compte dans l'examen des candidatures.

Après un premier bilan (en 2022 puis début 2025), il est constaté que cet outil n'est pas encore entré dans les pratiques en tant qu'aide à la sélection des dossiers. Les bailleurs l'expliquent pour plusieurs raisons : la relative faible tension de la demande sur le territoire ne nécessite pas de faire appel à ce type d'outil. Elle est parfois utilisée pour départager des candidats aux profils similaires (Action Logement et Espace Habitat).

À la question « la cotation est-elle utilisée lors de la présentation des dossiers en Commission d'Attributions des logements ? », les réponses sont diverses : rarement pour Espace Habitat et Plurial Novilia, jamais pour Nov'Habitat, parfois pour Action Logement et systématiquement pour

le Foyer Rémois. Ce qui prouve que l'outil ne remplit pour le moment pas complètement son rôle. Il convient de souligner le fait que les partenaires, lors de son élaboration, avaient souhaité faire valoir le fait que les pratiques d'alors et les bonnes relations entre bailleurs et réservataires devaient prévaloir sur l'utilisation de ce type d'outil, ce qui semble toujours être le cas et qui est un élément positif.

❖ **Faut-il faire évoluer la grille de cotation de l'agglomération ?**

A ce stade, les partenaires ne font pas remonter de dysfonctionnements ou de remarques qui nécessiteraient de revoir la grille de cotation élaborée en 2021. Cela va de pair, certainement, avec la faible utilisation du système de cotation à l'heure actuelle.

Pour les bailleurs qui l'ont intégrée récemment, il n'y a pas encore suffisamment de recul (Foyer Rémois).

❖ **Les résultats de la cotation sont-ils globalement cohérents avec le classement proposé en commission d'attribution ?**

Il est difficile de répondre à cette question car l'outil proposé sur le SNE ne permet pas d'exploiter les données de manière à pouvoir comparer le classement établi par la cotation et le classement établi à l'issue des commissions d'attributions.

Les bailleurs indiquent que cet exercice de comparaison n'est pas établi de leur côté non plus.

Le besoin de pouvoir disposer d'outil d'évaluation plus efficient (notamment via le SNE) devra être remonté auprès des gestionnaires afin de pouvoir améliorer l'évaluation du système de cotation à l'avenir.

❖ **Les demandeurs sont-ils informés de l'existence du système de cotation de leur demande ?**

Pour rappel, à partir du système de cotation mis en œuvre sur le territoire de l'EPCI, deux indicateurs sont calculés pour chaque logement souhaité par le demandeur (en fonction de la commune et de la typologie) :

- Le positionnement de sa demande par rapport à des demandes analogues
- Le délai moyen d'attente estimé à partir des attributions de demandes analogues sur l'année précédente

Le processus de calcul est intégré dans le module du SNE. Il est automatisé et mis à jour une fois par semaine. Les demandeurs y ont accès, via leur espace personnel, ainsi qu'aux points relatifs à la cotation de la demande.

Les bailleurs indiquent que peu de questions leurs sont posées par les demandeurs sur la cotation de la demande. Ce système n'est vraisemblablement pas encore bien connu du grand public.

Les dispositifs d'information (dont la plaquette réalisée par l'agglomération) nécessitent donc d'être renforcés afin de pouvoir améliorer cette information.

6. Bilan de l'évaluation du Plan Partenarial

❖ Comment est évalué le Plan Partenarial ?

Le Plan a été élaboré pour une durée de 6 ans (2021-2027). Chaque année, dans le cadre des travaux de la CIL, un bilan de la mise en œuvre du Plan Partenarial est présenté aux partenaires. Ce fut le cas chaque année au cours de la période de bilan triennal (2022, 2023 et 2024). Le Plan Partenarial fera également l'objet d'une évaluation finale 6 mois avant la fin de sa période de validité.

❖ Quelles sont les points à améliorer dans la gouvernance et le suivi de la mise en œuvre du Plan pour les 3 années à venir ?

Au regard des dispositifs réglementaires, les conventions d'application du Plan Partenarial concernant le dispositif de gestion partagée des dossiers et le service d'information et d'accueil des demandeurs de logement (cf. article R 441-2-10 du CCH) restent encore à élaborer.

Au regard de l'animation, le Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD)¹ ne s'est pas réuni spécifiquement pour faire le point sur la mise en œuvre des mesures d'accueil et d'information des demandeurs, en dehors des membres qui sont présents à la CIL et qui assistent au bilan de la mise en œuvre du Plan Partenarial. Cela pourrait être un axe de travail futur afin de garantir l'harmonisation des pratiques et d'identifier les points sur lesquels les moyens d'information et de communication doivent être renforcés.

Enfin, comme mentionné précédemment, il serait intéressant de faire évoluer les outils permettant l'évaluation de la cotation de la demande de logement social au sein de l'application proposée par le SNE.

¹ Le SIAD est le réseau qui regroupe les partenaires qui interviennent dans l'accueil, l'information et l'enregistrement de la demande de logement social sur le territoire sparnacien. Il est composé des communes

de l'agglomération ayant du parc social, d'Epernay Agglo Champagne, des principaux bailleurs sociaux présents sur le territoire, de la CSD d'Epernay, du CCAS d'Epernay, du Club de prévention d'Epernay, de l'UDAF

de la Marne, de la Mission locale, de France Services Blancs-Coteaux et Bernon.

