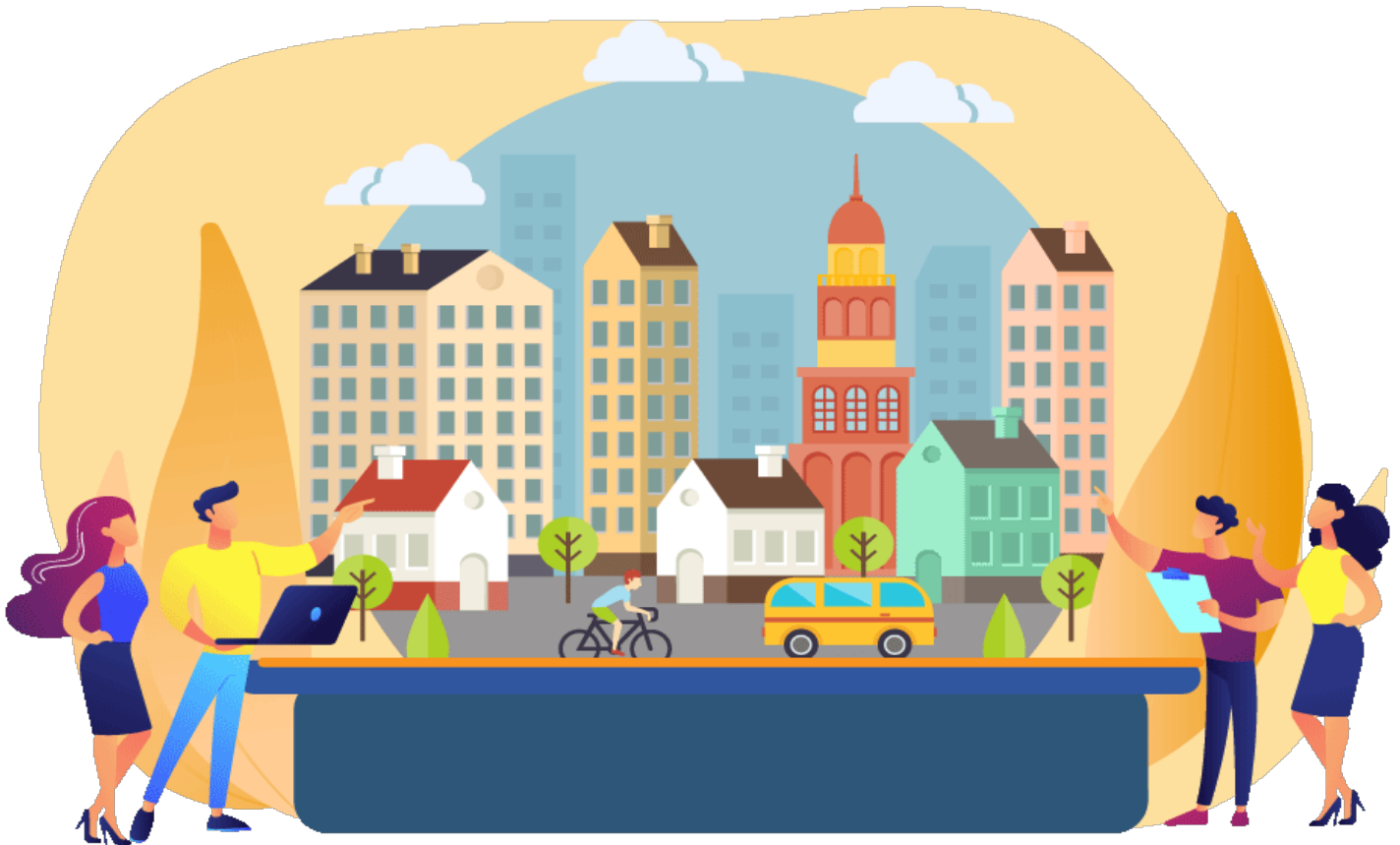




## Réforme des attributions : mise en œuvre et perspectives de la cotation de la demande en Auvergne-Rhône-Alpes



Actes retranscrits par :

MASCARO Nathan, Master 2 « Ville et environnements urbains » Lyon 2

## Réforme des attributions : mise en œuvre et perspectives de la cotation de la demande en Auvergne-Rhône-Alpes

Depuis 2013, la réforme des attributions des logements sociaux transforme les pratiques des bailleurs sociaux, des collectivités territoriales et des réservataires de logements sociaux.

La gestion de la demande de logement social évolue profondément pour améliorer le fonctionnement du système d'attributions et pour remplir les grands objectifs des politiques du logement.

En particulier, la cotation de la demande tend à la mise en place d'un cadre partagé, assis sur des critères de priorité définis localement. Par la transparence qu'elle doit permettre sur la priorisation des demandes de logements sociaux, elle vise à faciliter la compréhension et l'acceptation de la procédure des attributions.

Les acteurs locaux de l'habitat ont impulsé l'évolution des politiques locales qui en découlent et sa mise en œuvre opérationnelle nécessite de s'interroger régulièrement sur le sens des objectifs initiaux portés par le législateur et sur les moyens pour les atteindre et répondre aux enjeux dans les territoires.

Alors que l'échéance réglementaire pour la mise en place effective de la cotation de la demande est fixée à fin 2023, la DREAL Auvergne-Rhône-Alpes et l'AURA Hlm organisent conjointement, en réunissant les membres du réseau des acteurs de l'Habitat et ceux des Ateliers du CRHH, un webinaire « Réforme des attributions : mise en œuvre et perspectives de la cotation de la demande en Auvergne-Rhône-Alpes ».

L'objectif de cette rencontre est de permettre aux acteurs de partager les bonnes pratiques sur la mise en œuvre de cette réforme et sur ses perspectives.

# SOMMAIRE

## **P4. Propos introductifs**

**P4. Aïcha MOUHADDAB, Directrice de l'AURA Hlm**

**P4. Lydie BOSCH, Responsable du pôle parc public et politiques sociales du logement - DREAL**

**P5. François-Xavier CHOPIN, Chef du bureau LO5 DHUP, Point d'actualités national**

## **P6. Éléments de cadrage**

**P.6 Frédéric MONNET, responsable des politiques sociales du logement - DREAL**

## **P11. Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain**

**P11. Présentation des territoires et des organismes**

**P12. Quels pilotage et partenariats ont été mis en place pour la réforme et plus précisément de la cotation de la demande de logement social ?**

**P14. Comment avez-vous été associés à ces démarches dans le cadre de l'élaboration des grilles de cotation ?**

**P15. Quels ont été les enjeux et difficultés rencontrés sur les territoires pour la mise en place des grilles de cotation ?**

**P16. Pour l'OPAC du Rhône, quels impacts et quels changements identifiez-vous sur les pratiques dans les mois et années à venir ?**

**P17. En guise de conclusion de ce premier tour de table, quels sont les conseils que vous donneriez pour aider les territoires à mettre en place la cotation de la demande**

## **P19. Questions spontanées de la salle**

## **P21. Pour conclure...**

### **Intervenants de la table ronde :**

**>> Pays de Gex Agglo : Daniel RAPHOZ, Vice-Président en charge de l'aménagement, de l'urbanisme, du logement et des gens du voyage**

**>> Thonon Agglomération : Delphine DELALEX, Responsable du Service Habitat et Claire CHUINARD, Vice-Présidente-Politique de l'habitat et du logement**

**>> Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac : Laura LOURS, Responsable Habitat et Logement et Angélique MARTINS, Vice-Présidente en charge de l'Habitat et de la Politique de la ville**

**>> OPAC du Rhône : Julie DRUETZ Responsable demande et attributions**

**>> animateurs : Frédéric MONNET - DREAL, Pierre USEO - AURA Hlm**

## Aïcha MOUHADDAB, Directrice de l'AURA Hlm

Aïcha MOUHADDAB introduit ce webinaire en rappelant qu'il rassemble les membres de deux réseaux pour faciliter les synergies entre eux : **le réseau des acteurs locaux de l'habitat, animé par l'AURA Hlm, et le réseau des ateliers du Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH) piloté par la DREAL.**

Cette séquence qui s'inscrit plus largement dans le cadre de la réforme des attributions des logements sociaux et de la gestion de la demande va se concentrer plus précisément sur l'enjeu de la cotation de la demande. Cette réforme, qui a démarré en 2013, repose sur plusieurs textes législatifs (loi alur, égalité citoyenneté, loi élan), qui introduisent un certain nombre de dispositifs à s'approprier collectivement et à mettre en œuvre.

Sur la question de la cotation, les intercommunalités en sont chef de file et ont dû transformer leurs pratiques et se saisir d'un nouveau rôle dans le champ des attributions des logements sociaux.

2023 est une année charnière pour la réforme des attributions avec plusieurs échéances. Fin novembre, **la gestion en flux** doit être effective pour l'ensemble des bailleurs sociaux et réservataires. Fin décembre **la cotation de la demande de la demande doit être effective dans tous les EPCI soumis à la réforme des attributions.**

Cette conférence, fruit du partenariat entre l'AURA Hlm et la DREAL dont on peut se féliciter, doit permettre d'apporter des éléments et de partager les premières expériences pour que cette réforme soit appliquée en Auvergne Rhône Alpes.

Aïcha MOUHADDAB remercie par ailleurs les intervenants qui ont organisé ce webinaire : Frédéric MONNET (DREAL) et Pierre USEO (AURA Hlm).

## Lydie BOSC, Responsable du pôle parc public et politiques sociales du logement – DREAL

Cette rencontre, consacrée à la mise en œuvre de la réforme des attributions et en particulier à la cotation de la demande, **rassemble deux réseaux :**

- le Réseau des acteurs locaux de l'habitat d'Auvergne-Rhône-Alpes animé par l'AURA Hlm
- et les Ateliers du Comité régional de l'habitat et de l'hébergement, le CRHH, animés par la DREAL

Pour ce qui est des **ateliers du CRHH**, une animation spécifique a été initiée dès 2016 pour accompagner les territoires dans la mise en œuvre de la réforme de la demande et des attributions. Depuis 2016, plusieurs ateliers ont ainsi pu aborder :

- la question des données et de leur exploitation, et notamment le portail cartographique de l'occupation du parc social, plus largement les études et diagnostics locaux et la constitution et l'usage d'indicateurs,
- mais aussi les différents dispositifs et outils de la réforme : l'information et l'accueil des demandeurs ; la mise en place des CIL (conférences intercommunales du logement), l'élaboration de la convention intercommunale d'attribution ; les dispositifs de cotation et de location voulue,
- l'articulation entre les politiques d'attribution, de mixité sociale et les politiques menées dans le cadre de la politique de la ville. Et plus globalement, leur articulation avec les autres dispositifs des politiques du logement (programmes locaux de l'habitat, programmation de l'offre...).

Ces politiques d'attribution poursuivent **des enjeux forts d'accès au logement et de mixité sociale**. Elles s'inscrivent depuis 2013 dans une réforme d'ampleur.

Ce webinaire régional est un lieu d'échange, de mise en commun entre les différents acteurs (EPCI, bailleurs sociaux et services de l'Etat). L'objectif de ces échanges est de faire connaître les bonnes pratiques et de rappeler les objectifs de la réforme et le cadre réglementaire de la cotation pour accompagner et de faire ressortir les points de vigilance pour que la mise en place de la cotation soit efficace, comprise et adaptée aux contextes locaux très divers dans la région.

Pour ce faire, une plateforme d'échange gérée par la DREAL « Hestia » est à disposition des territoires pour partager les documents réalisés (grilles de cotations, études, éléments de communication) et permettre le transfert des bonnes pratiques entre acteurs.

## François-Xavier CHOPIN, Chef du bureau LO5 DHUP, Point d'actualités national

### Quelques mots d'information sur les discussions et les avancées au niveau national :

#### PREMIER POINT – TRANSFERT MAITRISE D'OUVRAGE GIP SNE

Le **transfert de la maîtrise d'ouvrage du SNE** (système national d'enregistrement) de la **DHUP** (Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages) au **GIP SNE** (groupement d'intérêt public, système national d'enregistrement de la demande de logement social) est intervenu en **juillet 2022**.

L'**objectif** est de simplifier la gouvernance avec le GIP SNE qui a pour mission la gestion et le développement du SNE. Doté d'une feuille de route, ses objectifs sont de fiabiliser le SNE et ses services en s'appuyant sur un dialogue constant avec l'ensemble des utilisateurs.

#### SECOND POINT – NOUVEAU CERFA DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

Les changements à venir pour le CERFA de la demande de logement social et qui correspondent à prendre en compte 3 nouvelles catégories de publics :

- **Les travailleurs essentiels** (identifiés à l'occasion de la crise sanitaire), Ressources : flash\_dgaln\_ndeg19-2022.pdf (union-habitat.org).
- **Les sapeurs-pompiers volontaires** (suite de la loi du 25 novembre 2021 qui vise à consolider le modèle de sécurité civile, un décret est en cours et viendra fixer les modalités d'identification de ces profils).
- **Jeunes majeurs sortant de l'aide sociale à l'enfance** (l'arrêté 19 avril 2022 sur les pièces justificatives de la demande comporte les justificatifs pour les identifier).
- Rétablissement de la rubrique permettant d'indiquer la profession du demandeur.

#### TROISIÈME POINT – LOI 3DS

Partant du constat de **l'insuffisance des résultats** en matière de mixité sociale, notamment les attributions en dehors des QPV (quartiers prioritaires de la politique de la ville) aux ménages les plus modestes, **la loi 3DS** introduit des dispositions **en faveur de la mixité sociale**. Ainsi, Depuis le 22 octobre, pour les EPCI qui n'ont pas de convention intercommunale d'attribution ont 4 mois pour désigner des objectifs d'attribution aux ménages du premier quartile des demandeurs aux bailleurs et réservataires.

Si le délai n'est pas respecté, le taux de 25 % d'attribution hors QPV aux ménages les plus modestes s'appliquera par défaut pour tous les bailleurs sociaux et réservataires. Les bailleurs sociaux devront par ailleurs informer chaque semestre le préfet des attributions intervenues en dehors des QPV.

Une équipe projet a été réunie au niveau national pour s'assurer de sa bonne mise en œuvre selon les échéances réglementaires. Composé de représentants de l'ensemble des parties prenantes qui vont avoir la charge de ce sujet : 3 DREAL, 3 services départementaux, 3 bailleurs sociaux et 3 associations régionales Hlm.

- Un autre point attendu est relatif **aux résidences à enjeux de mixité sociale**. La loi prévoit que chaque bailleur social définit une liste de résidences à enjeu prioritaire de mixité sociale. Cette liste est adressée à la CIA.

Leur identification permettra légalement à la commission d'attribution de prendre une décision de non-attribution d'un logement social à un ménage qui serait susceptible d'accentuer la fragilité en matière d'occupation sociale d'une résidence prioritaire de mixité sociale. **Un garde-fou** : la loi impose dans ce cas de proposer au ménage le premier logement social vacant qui se présentera. Un décret est en cours de rédaction.

**Au sujet de la cotation**. La loi 3DS repousse au 31 décembre 2023 la date butoir pour sa mise en place effective. C'est un chantier majeur pour le gouvernement dans la mesure où cela tend à plus de transparence pour le demandeur et donc la confiance dans le système des attributions. L'objectif est de faciliter la mise en place de la cotation. D'abord, un certain nombre d'EPCI ont fait remonter des difficultés relatives à l'absence de possibilité d'une phase test des grilles. Le SNE va évoluer pour permettre cette phase d'expérimentation pour que seuls les professionnels puissent voir la note des demandeurs. Ensuite, le SNE permettra également aux professionnels de connaître le détail des notes issues de la cotation.

**Des ressources sont également à disposition des EPCI** : site extranet en cours de refonte pour plus d'accessibilité, avec des documents législatifs et réglementaires et un partage des documents des praticiens.

**Pour plus d'information** : <http://extranet.reformedesattributions.logement.gouv.fr/>

Identifiant : reformedesattributions MDP : extr@net

Les principes de la réforme des attributions et le cadre législatif et réglementaire de la cotation de la demande.  
État d'avancement régional de la mise en œuvre.

Les principes de la réforme des attributions et le cadre législatif et réglementaire de la cotation de la demande. État d'avancement régional de la mise en œuvre.

## Frédéric MONNET, responsable des politiques sociales du logement – DREAL

Vidéo : [la réforme des attributions des logements sociaux](#)

### OBJECTIF DE LA RÉFORME :

**Favoriser la mixité sociale en permettant à l'ensemble des ménages d'accéder à tous les quartiers d'une ville**

Depuis la **loi ALUR**, vaste réforme de l'attribution des logements sociaux. Les EPCI sont considérés comme les chefs de file de l'attribution en lien avec les communes.

Avec la **loi égalité et citoyenneté**, le pilotage est discuté au sein d'une instance partenariale : la conférence intercommunale du logement. La convention intercommunale des attributions fixe les engagements des acteurs pour atteindre les objectifs d'attributions.

La **loi ELAN** en 2018 généralise la gestion en flux des réservations des logements sociaux et prévoit une cotation de la demande en encourageant la mobilité au sein du parc avec de nouvelles prérogatives données aux commissions d'attribution.

**Objectifs** : plus de mixité, d'équité, de fluidité et de transparence dans le processus, mais aussi de simplicité. Deux outils pour ce faire :

### 1. LA COTATION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

Conçue comme une aide à la décision, la cotation consiste à définir une série de critères d'appréciation de la demande et à leur appliquer une pondération afin d'attribuer une note à chaque demande.

Elle a pour objectif d'assurer une meilleure lisibilité et une plus grande transparence du processus d'attribution des logements locatifs sociaux tant pour les demandeurs que pour les acteurs qui interviennent dans le processus d'attribution des logements sociaux.

### 2. LA GESTION EN FLUX DES RÉSERVATIONS DE LOGEMENTS SOCIAUX

La loi Elan a généralisé la gestion en flux annuel des droits de réservation des logements locatifs sociaux. Sauf pour quelques réservataires très spécifiques, elle s'applique de manière obligatoire à toutes les réservations de logements sociaux, quel que soit le territoire et quel que soit le réservataire. La gestion en stock est apparue comme un facteur de rigidité pour la gestion du parc social alors que les caractéristiques de ce parc, le profil des demandeurs, les obligations en matière de logement en faveur des publics prioritaires et les objectifs de mixité sociale évoluent. LA gestion en flux a pour objectif de :

- » Apporter plus de souplesse pour la gestion du parc social.
- » Optimiser l'allocation des logements disponibles à la demande exprimée, faciliter la mobilité résidentielle et favoriser la mixité sociale en même temps que l'accès au logement des plus défavorisés.
- » Renforcer le partenariat entre les bailleurs et les réservataires pour une meilleure gestion des attributions au service de la politique du logement.

### LE CALENDRIER DE LA RÉFORME :

- » La cotation de la demande doit être mise en place d'ici le 31 décembre 2023 ; pour faciliter cette transition, un outil de cotation est mis à disposition dans le SNE.
- » Les conventions de réservation en stock doivent être converties en flux avant le 24 novembre 2023.

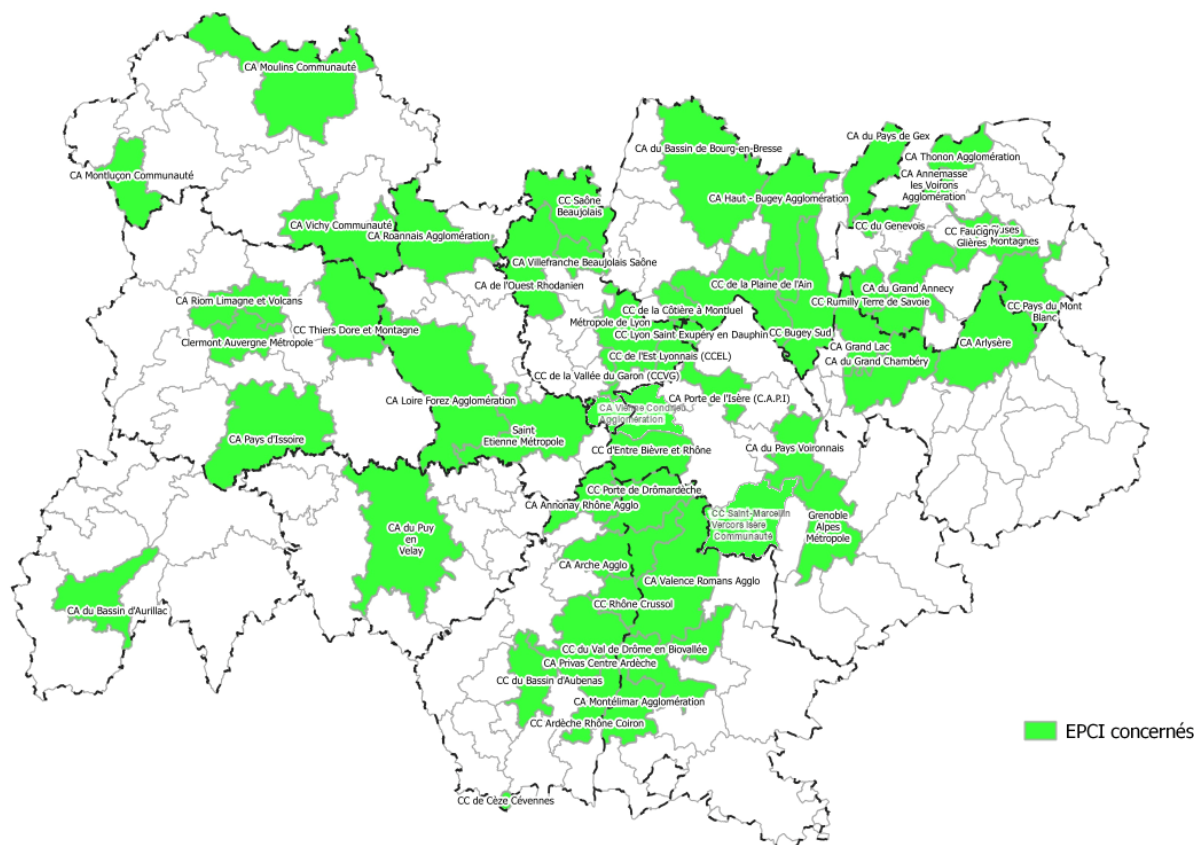
L'objectif de cette séquence est de reposer le cadre de la réforme et en particulier celui de la cotation de la demande.

## POURQUOI LA RÉFORME DES ATTRIBUTIONS ?

- Un cheminement législatif progressif depuis 2013 pour une réforme d'ampleur.
- Les arguments pour une réforme structurelle de la gestion de la demande et des attributions de logement social :
  - Depuis la fin des années 1970, l'occupation du logement social s'est paupérisée et une ségrégation sociale s'est installée sur une partie du parc de logements ;
  - Unanimité sur l'opacité et la complexité du système en vigueur pour les usagers et l'ensemble des parties prenantes.
- Les principes de base de la réforme :
  - concilier les enjeux liés au droit au logement et à la mixité sociale, tout en luttant contre les discriminations ;
  - définir la politique d'attribution à l'échelle intercommunale, en lien étroit avec les politiques locales de l'habitat ;
  - définir des règles d'attribution objectives, lisibles, et transparentes s'appliquant à l'ensemble des bailleurs et des réservataires, sous la responsabilité de l'EPCI ;
  - placer le demandeur au cœur du dispositif, quitte à fonder l'ensemble du système d'attribution sur ses choix ;
  - promouvoir la mobilité résidentielle.

## LES TERRITOIRES SOUMIS À LA RÉFORME DES ATTRIBUTIONS

- les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) tenus de se doter d'un programme local de l'habitat (L. 302-1 du CCH) : « Un programme local de l'habitat est élaboré dans les communautés de communes compétentes en matière d'habitat de plus de 30 000 habitants comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants, dans les communautés d'agglomération, dans les métropoles et dans les communautés urbaines. » ;
- les EPCI ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) ;
- Au printemps 2022 (actualisation à fin 2022 en cours) :
  - 40 CIL créées dont 34 ayant adopté leurs orientations-cadre ;
  - 26 CIA adoptées ;
  - 26 PPGDID adoptés.



## LES ÉVOLUTIONS APPORTÉES PAR LA LOI 3DS (PRINCIPALES MESURES)

➤ **Ajustement du périmètre pour la mesure des objectifs d'attributions en dehors et dans les QPV.** Les ZUS et les quartiers qui étaient assimilés à des QPV sortent du périmètre de la géographie prioritaire. Ces quartiers ne sont plus pris en compte pour mesurer l'obligation d'attribuer 25 % de LLS à des ménages du 1er quartile hors QPV et 50 % aux autres ménages en QPV.

➤ Sur les territoires de la réforme des attributions, la CIA fixe des objectifs d'attribution aux demandeurs de logement social exerçant **une activité professionnelle** qui ne peut être assurée en télétravail **dans un secteur essentiel** pour la continuité de la vie de la Nation (en attente décret en CE).

➤ Report des échéances de la cotation de la demande et de la gestion en flux :

- Cotation = 31 décembre 2023

- Gestion en flux = 23 novembre 2023

## LA GOUVERNANCE INTERCOMMUNALE

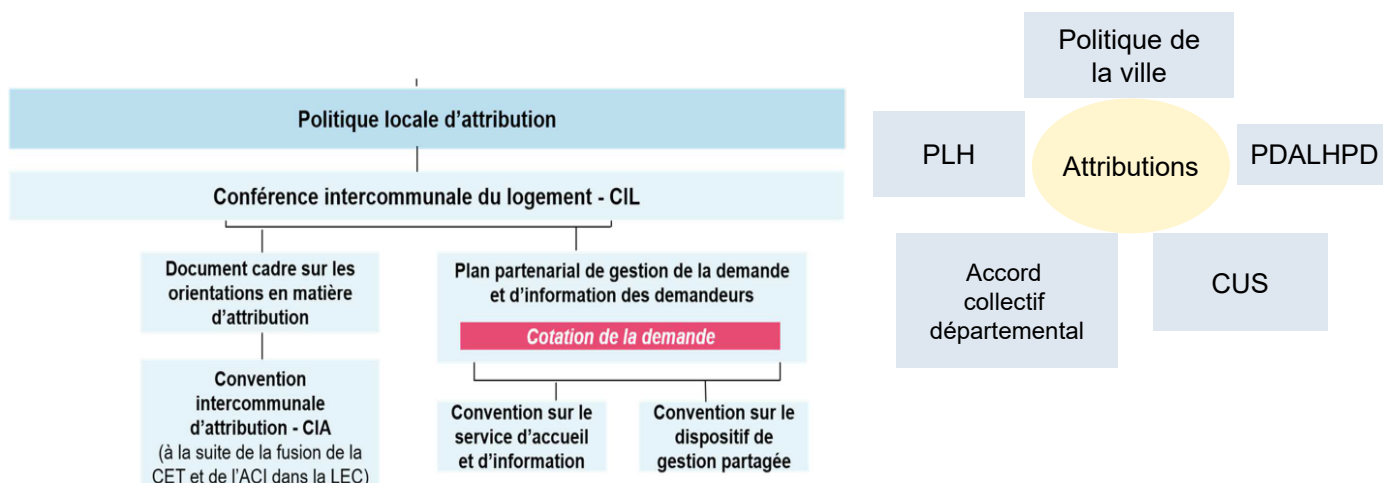
➤ Des EPCI chefs de file des politiques d'attribution

➤ **Enjeux** : faire émerger des projets de territoire sur la base de diagnostics partagés

➤ **Une réflexion territoriale qui s'articule,**

- avec les politiques et enjeux des acteurs

- avec une approche par publics à appréhender à différentes échelles



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

➤ Il définit les orientations destinées à assurer les points suivants :

- gestion partagée des demandes de logement social - mettre en place le système de cotation - satisfaire à l'obligation du droit à l'information du demandeur - mettre en place un service d'informations et d'accueil

➤ **La procédure d'élaboration :**

- adopté pour une durée de 6 ans, et renouvelable une fois (jusqu'à l'adoption d'un nouveau plan).

- bilan de la mise en œuvre à réaliser chaque année (R441-2-12 CCH), soumis à EPCI pour approbation

- bilan triennal du plan réalisé par l'EPCI, adressé au préfet et à la CIL pour avis (rendu public). Si les résultats sont insuffisants en l'absence de révision, le préfet met en demeure les EPCI de réviser les orientations et actions prévues.

- évaluation du plan faite dans les 6 mois avant le fin du plan. Elle est conduite par l'EPCI, avec l'état, la CIL et les personnes morales associées à son élaboration. Cette évaluation est transmise au préfet et rendue public.



# Éléments de cadrage

## REVENIR DE MANIÈRE CONCRÈTE SUR LA COTATION DE LA DEMANDE LA COTATION DE LA DEMANDE

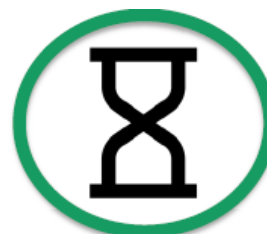
- » Elle s'applique de manière uniforme à toutes les demandes de logement social et concerne tous les réservataires.
- » Elle est une aide à la décision pour les membres des commissions d'attributions.
- » Pour le demandeur :



- informe le demandeur sur le caractère prioritaire de la demande
- doit être transparent dans l'explication des critères et leurs pondérations



- permet au demandeur d'apprécier le positionnement relatif de sa demande par rapport aux autres demandes

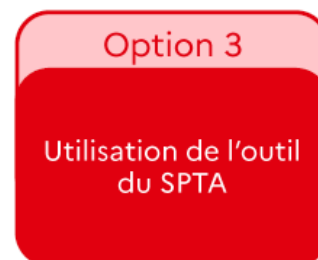
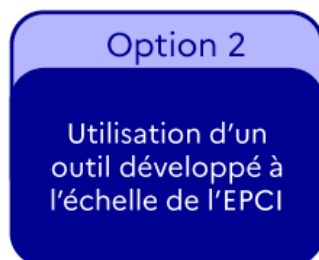
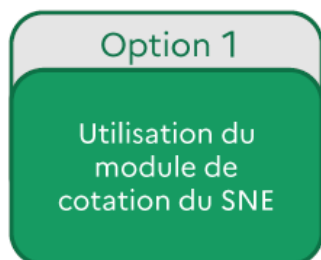


- informe sur le délai moyen d'attente par rapport à des demandes similaires, une localisation et une typologie de logement analogues

- » Elle doit être élaborée dans le cadre du plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs.

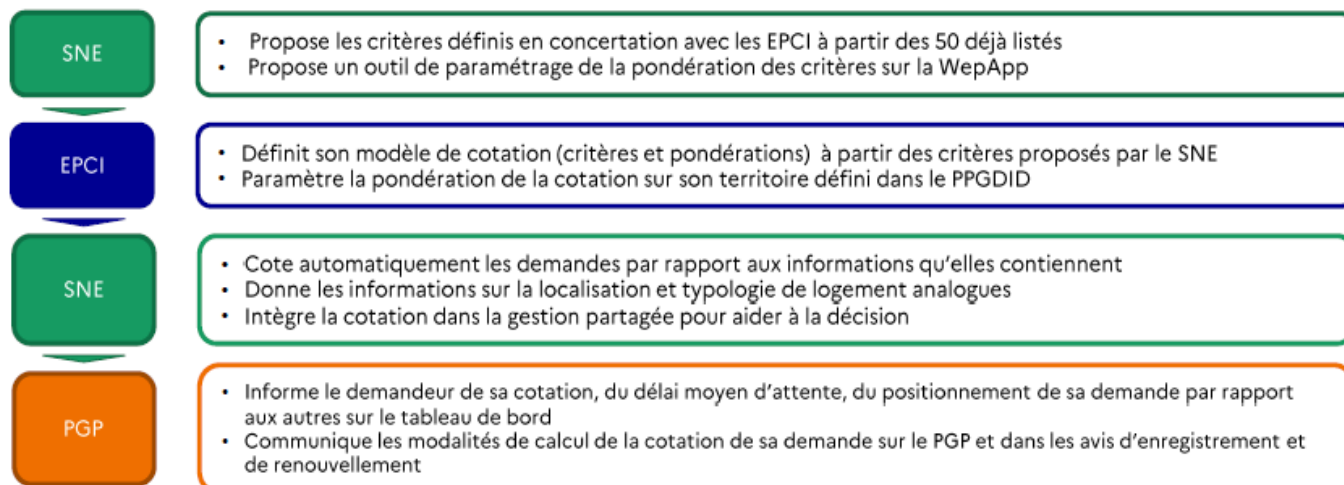
### Trois options pour la mise en œuvre

Trois options seront offertes aux EPCI pour installer leur système de cotation



## Exemple

### Option 1. Utilisation du module de cotation du SNE



## LA COTATION DE LA DEMANDE : LES CRITÈRES DE COTATION

### OBLIGATOIRES

Correspondants à des demandes prioritaires (décision DALO et ménages prioritaires en application de l'article L. 441-1 du CCH)

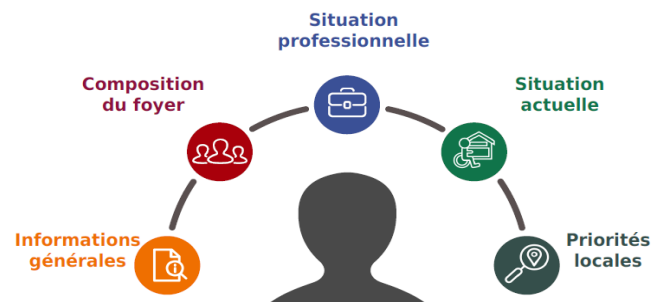
### FACULTATIFS

Se rapportant à la situation du demandeur (ressources, domiciliation actuelle, situation familiale, professionnelles, contraintes géographiques, etc.).

#### Selon les critères, ils sont validés

- soit en fonction des coches du CERFA ;
- ou calculés à partir des champs libres du CERFA ;
- ou validés manuellement par un guichet enregistreur.

#### Les 5 catégories de critères



# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

**Animation :** Pierre USEO – AURA Hlm et Frédéric MONNET – DREAL

## La cotation de la demande vue par les EPCI

» Pays de Gex Agglo : Daniel RAPHOZ, Vice-Président en charge de l'aménagement, de l'urbanisme, du logement et des gens du voyage

» Thonon Agglomération : Delphine DELALEX, Responsable du Service Habitat et Claire CHUINARD, Vice-Présidente-Politique de l'habitat et du logement

» Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac : Laura LOURS, Responsable Habitat et Logement et Angélique MARTINS, Vice-Présidente en charge de l'Habitat et de la Politique de la ville

## La cotation de la demande vue par les bailleurs sociaux

» OPAC du Rhône : Julie DRUETZ Responsable demande et attributions

## Présentation des territoires et des organismes

### Pays de Gex Agglo : Daniel RAPHOZ

Pays de Gex agglo est frontalier avec le territoire de la Suisse, Genève en particulier et le canton de Vaud. L'attractivité frontalière génère beaucoup de déplacements pendulaires sur le territoire et une très forte tension sur le marché du logement.

### Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac : Laura LOURS et Angélique MARTINS

Le Cantal est un territoire rural, peu dense et entouré de montagne. Il bénéficie d'un cadre de vie préservé. Le département compte environ 145 000 habitants, dont 35 % sur le territoire de notre intercommunalité qui regroupe également 44 % des emplois du département. LA CABA s'étend sur 25 communes. Le pôle urbain concentre les logements collectifs avec un développement du logement individuel depuis 1950, notamment sur les communes périurbaines.

Le marché immobilier est plutôt détendu. En ce qui concerne l'offre locative sociale, 4000 logements sociaux se situent dans le centre d'Aurillac qui concentre 80% de l'offre. Le parc est géré par Cantal habitat (OPH départemental) et la SA d'habitat Polygone. Le territoire compte également un QPV. Concernant le parc social, on a une faible tension : 2,16 demandes par attribution en 2021 alors qu'à l'échelle régionale on est à 3,7 demandes par attribution. Le territoire connaît par ailleurs une croissance importante des demandes entre 2020 et 2021 et une paupérisation des nouveaux entrants dans le parc social.

Concernant la politique locale d'attribution, la CABA dispose de la compétence en matière d'habitat ; mais jusqu'à peu le logement social n'était pas un domaine très investi par la collectivité qui ne bénéficie pas de la délégation des aides à la pierre par ailleurs.

# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

## Thonon Agglomération : Delphine DELALEX, et Claire CHUINARD

Le territoire est dans une configuration analogue à celle du Pays de Gex, étant frontalier avec la Suisse. Il se compose de 25 communes sur 250 km<sup>2</sup>, de Genève à Thonon qui est sa ville centre. Le bassin de population tend vers les 100 000 habitants. Thonon agglomération représente environ 10 % de la population du département de Haute-Savoie. C'est un territoire fortement attractif du fait du bassin d'emploi et de sa proximité à la Suisse. Mais c'est aussi une situation qui impacte directement le marché de l'habitat. D'un côté, de personnes à fort pouvoir d'achat et de l'autre, des gens à salaire en euros et qui se retrouvent en grande difficulté pour se loger. Cela induit des tensions, en termes d'offres, y compris pour les personnes de la classe moyenne.

En 2021 on comptait 2 724 demandeurs pour 687 attributions avec un délai moyen d'attribution de 14 mois. Il y a 5 513 logements sociaux répertoriés sur le territoire soit 14 % du parc de résidences principales. On trouve 1 QPV à Thonon et le territoire est doté d'une CIL, d'une CIA et d'un PPGDID.

## OPAC du Rhône : Julie DRUETZ

L'OPAC Du Rhône est l'OPH (Office Public de l'Habitat) du département du Rhône. Il compte environ 12 000 logements sociaux classiques familiaux qui représentent la moitié de l'ensemble des logements sociaux du territoire. L'office est présent sur 6 EPCI qui sont soumis à la réforme des attributions, et qui ont l'obligation de mettre en place un système de cotation, dont un qui est à cheval sur l'Isère et le Rhône. En plus de ces EPCI soumis à la réforme, 6 autres qui n'y sont pas soumis, mais qui commencent à s'intéresser à la cotation.

L'OPAC du Rhône est organisé avec un service dédié à l'attribution, et pilote toutes les interventions en lien avec la réforme.

L'office fait partie d'ABC hlm, l'association interbailleurs départementale, partenaire important notamment sur les sujets de la cotation. Cet acteur permet de porter d'une voix commune les enjeux pour l'ensemble des bailleurs, très nombreux sur le territoire.

## Quels pilotage et partenariats ont été mis en place pour la réforme et plus précisément de la cotation de la demande de logement social ? - Question de Frédéric Monnet aux intervenants

## Thonon Agglomération : Delphine DELALEX et Claire CHUINARD

Plus spécifiquement au sujet de la cotation, un **comité de pilotage** a été mis en place. Composé de la DDT (Direction départementale des territoires), du conseil départemental et des élus des communes. Avec la nouvelle équipe suite aux élections, le dispositif a été revu. Un référent habitat a été choisi par les communes pour animer le COPIL (comité de pilotage). Sont également associés les bailleurs, l'USH 74, Action Logement, PLS ADIL 74, le SIAO et d'autres acteurs (type associations de réinsertion logement).

Pour Thonon agglomération, le PPGD (Plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs) n'avait pas encore été mis en place avant de démarrer les travaux sur la cotation. Néanmoins, il avait été décidé de mettre en place un service d'accueil des demandeurs en attendant le PPGD. **Ce service a un 1er niveau** constitué par l'accueil des demandeurs assuré par les 25 communes du territoire. Un **2ème niveau** avec l'enregistrement des demandes, assuré par les bailleurs et 23 communes du territoire sur 25. Le **3ème niveau** qui est le traitement de l'information du demandeur avec des entretiens renforcés est assuré par Thonon aggro sous forme de permanence dans les communes.

# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

Pour élaborer le système de cotation, qui a été paramétré dans le SNE depuis avril 2022 : **un travail a été engagé avec le Copil**, des élus volontaires et les référents habitat sous forme de groupe de travail. Le travail a été réalisé en partant de l'état des lieux des demandes et des attributions pour mieux appréhender qui étaient les demandeurs, leurs spécificités et quelles étaient les réponses face à cette demande.

Il y a aussi eu **un travail sur les critères obligatoires**. Il paraissait important de reprendre le système de cotation existant (PLS ADIL 74). En parallèle, avec les 8 autres EPCI du département de la Haute-Savoie qui sont soumis à la réforme, beaucoup d'échanges ont eu lieu sur cette cotation pour voir s'il était possible d'harmoniser la pondération pour avoir une cohérence sur le territoire.

Le système de cotation a été présenté en conférence intercommunale des maires à l'ensemble des élus communaux, puis présenté en conférence intercommunale du logement pour ensuite être validé en conseil communautaire fin 2021.

## Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac : Laura LOURS et Angélique MARTINS

Plusieurs instances ont été mises en place, dont la CIL (installée en 2017). Cette instance plénière regroupe tous les acteurs intervenant dans le domaine du logement social, les maires des 25 communes de l'agglomération. La déclinaison technique de la CIL (2021) permet de suivre les mises en place de la CIA. Elle regroupe les représentants de l'agglomération, des bailleurs sociaux et des réservataires.

En parallèle de ces instances, **des groupes de travail** sont constitués sur des sujets particuliers (logement étudiant et cotation de la demande). Il s'agit de travailler sur des sujets précis dans une recherche d'efficacité.

**L'enjeu de ces instances** : mise en place d'un véritable partenariat avec les acteurs (bailleurs sociaux et réservataires) pour le rééquilibrage du peuplement du parc social et le partage de la même information pour tous.

**Le processus d'élaboration du système de cotation de la demande** : sujet abordé durant la CIL de 2021. Ensuite la mise en place d'un groupe de travail réuni en juin 2021 au cours duquel l'AURA Hlm a proposé de travailler sur une grille de cotation au niveau local et régional avec les deux bailleurs sociaux du territoire. En 2022, des réunions ont eu lieu pour proposer des grilles de cotation faites avec les différents partenaires. Cette phase a permis de faire évoluer la proposition de l'AURA Hlm tout en prenant en compte les remarques des différents acteurs concernés.

**L'association des élus** : ce projet a été revu avec les élus communautaires les plus concernés par le sujet. En 2021, le projet de grille a été proposé en commission aménagement du territoire (instance interne à l'agglomération), elle regroupe des élus et des représentants de chaque commune. Le projet a été présenté pour information en novembre 2022 à la CIL (partenaires élargis du domaine du logement social et les 25 maires des communes). Comme le dispositif est nouveau, la volonté était d'avoir une période d'expérimentation afin d'ajuster la grille avant une validation définitive en 2023 pour respecter la réglementation.

## Pays de Gex Agglo : Daniel RAPHOZ

Pays de Gex agglomération compte presque 100 000 habitants et 27 communes. Un peu comme Thonon, cette **démarche volontaire** a débuté depuis 2021. Il y avait **des difficultés** face à plus de 3 000 demandes pour 900 attributions annuelles. Malgré la construction de 300 logements sociaux par année, le parcours d'accès au logement social reste difficile, avec 14 mois d'attente en moyenne.

17 des 27 communes ont participé aux ateliers et 10 bailleurs sociaux sur les 14. Cette démarche a été longue et chronophage avec beaucoup d'investissement de la part des élus et des référents des communes. L'intérêt est que cela a créé du lien entre les partenaires.

# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

**Pour le système de cotation** : deux grilles une pour les primo-demandeurs et une pour les mutations. Au sujet des mutations, il s'agit de favoriser le parcours résidentiel. Pour les primo demandeurs, il y a 16 critères obligatoires, 25 critères optionnels et 8 critères locaux avec les pondérations qui vont avec. Les liens du demandeur au territoire ont été largement mis en avant. Pour les mutations, 16 critères obligatoires ont été retenus, 20 critères optionnels et 6 critères locaux.

Daniel Raphoz s'interroge désormais sur la manière de faire vivre et d'utiliser le dispositif qui a été conçu. Les bailleurs sociaux ont notamment des outils qui doivent être mis à niveau pour pouvoir utiliser la cotation.

## Comment avez-vous été associés à ces démarches dans le cadre de l'élaboration des grilles de cotation ? - Question de Frédéric Monnet

### OPAC du Rhône : Julie DRUETZ

L'OPAC a plus particulièrement travaillé avec deux EPCI, qui avaient un temps d'avance sur les autres et qui avaient fait appel à des prestataires extérieurs (maîtrise d'ouvrage pour l'élaboration d'une cotation). Les trois autres EPCI étaient moins avancés sur la réforme des attributions. Une proposition d'élaborer une grille commune pour tous les EPCI a été faite par l'inter-bailleurs et l'Etat notamment en raison d'une relative homogénéité entre les demandeurs des différents EPCI.

L'OPAC a été associé aux autres réservataires pour travailler sur cette grille commune : 3 EPCI s'en sont emparé. Souhait d'une démarche commune vu la porosité entre les territoires avec des demandeurs qui font des demandes sur plusieurs EPCI.

**Alerter sur les biais et sur la complexité du système** : l'association des bailleurs dans les groupes de travail) était importante notamment pour mesurer la faisabilité de la cotation en fonction des propositions des communes.

#### Exemples :

- Certains EPCI voulaient mettre des points négatifs aux demandeurs qui avaient refusé un logement. On a pu alerter sur le fait que, dans le Rhône, il n'y a pas d'harmonisation du renseignement et de l'appréciation du refus par les bailleurs.
- Sur les critères locaux, on a pu alerter sur l'équité entre les demandeurs pour la reconnaissance de leur cotation.
- Une alerte a également été émise sur la question des doubles points avec des critères qui pouvaient être ressemblants et qui engendraient une forme de cumul de points.

**Le Maître mot du bailleur** : « faire au plus simple dans un premier temps ».

### Conclusion de Pierre USEO

« La mise en place d'une cotation doit répondre à un enjeu politique local. Elle induit des changements organisationnels, techniques et pratiques pour l'ensemble des acteurs ».

# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

## Quels ont été les enjeux et difficultés rencontrés sur les territoires pour la mise en place des grilles de cotation ?

### Pays de Gex Agglo : Daniel RAPHOZ

Avec des communes de tailles différentes, des services organisés différemment et qui avaient déjà mis en place en interne leur propre fonctionnement, il a fallu rééquilibrer les visions entre communes. Sont ensuite apparues les problématiques locales sur la prise en compte des personnes prioritaires qui se rajoutent sur un parc de logement saturé. Comment loger les salariés des collectivités locales ou les fonctionnaires ? **Exemples** : demande de loger 80 enseignants au mois d'août, mais comment faire ? Comment loger des fonctionnaires territoriaux, des salariés d'entreprises locales sur le territoire au vu de la rareté du logement et de la cherté du logement dans le privé.

Il y a eu beaucoup de discussion sur le fait de coter les demandes venant de ménages n'habitant ou ne travaillant pas sur le territoire alors que les locaux rencontrent déjà des difficultés pour se loger, tout en sachant que le droit au logement est un droit fondamental.

### Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac : Laura LOURS et Angélique MARTINS

Mêmes objectifs que sur tous les territoires : fournir une aide à la décision aux acteurs qui interviennent dans le processus d'attribution et également améliorer la transparence pour les demandeurs logements sociaux.

Pour le territoire, des **enjeux limités** du fait de la faible tension entre le nombre de demandes et le nombre d'attributions. Le délai moyen d'attente est en général de 3,3 mois, ce qui est très faible en comparaison à d'autres territoires.

**Les difficultés** : respecter le timing imposé. Initialement, la cotation devait être mise en place pour le 1er septembre 2021 et en parallèle la CABA devait définir sa politique d'attribution. Le report au 31 décembre 2023 a permis de travailler plus sereinement.

**La collectivité dispose de peu de moyen** : avec 1 seul ETP pour la totalité de la politique communautaire de l'habitat qui comprend aussi la politique en faveur de la rénovation du parc privé et le suivi du PLH (programme local de l'habitat).

**Sur le plan administratif** : la mise en place de la réforme est très lourde, car cela impose la révision du plan partenarial adopté en 2019. La procédure de révision a donc dû être enclenchée seulement 1 an et demi après son adoption. De plus, l'ECPI est dans l'obligation de demander à ses 25 communes de rendre un avis alors que certaines communes n'ont même pas de logements sociaux sur leur territoire.

### Thonon Agglomération : Delphine DELALEX et Claire CHUINARD

**Les élus** ont trouvé un intérêt à la réflexion, en particulier pour la prise en compte des spécificités territoriales. **La volonté** était de concilier mixité et droit au logement social, favoriser l'égalité des chances, prendre en compte la diversité de la demande et permettre de satisfaire les demandes les plus anciennes.

L'EPCI a également souhaité mettre en œuvre une cotation différente pour les mutations et favoriser la trajectoire résidentielle, et mieux prendre en compte le renouvellement urbain et accompagner l'arrivée de nouvelles populations dans les quartiers sociaux.

# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

## Difficultés rencontrées :

- **Un calendrier serré** : travail sur la cotation en parallèle de l'élaboration du PPGD. Avant la loi 3DS, beaucoup de travail avait été accompli avec la volonté de tenir le calendrier.
- Des questions se sont posées sur le **modèle de calcul choisi**. Allait-il être automatique avec le CERFA ou bien conditionné à la fourniture des pièces justificatives par le demandeur. L'EPCI a finalement opté pour ne pas demander les pièces justificatives dans la mesure où cela allait engendrer du travail supplémentaire aux guichets enregistreurs.
- **Des débats ont eu lieu sur l'attribution de points négatifs en cas de refus d'un logement**. Cependant, les bailleurs n'ont pas tous le même fonctionnement, et cela nécessiterait donc préalablement de se mettre d'accord sur ce qu'est un refus ou non. De plus il fallait créer une instance de recours. L'idée était de faire quelque chose d'assez simple avec un bilan après un an, même si la démarche de révision peut paraître assez lourde puisqu'il faut modifier le PPGD et repasser en CIL et en conseil communautaire.
- Pour tester l'outil, le choix a été fait d'activer la cotation sans communiquer dessus dans un premier temps et pour analyser les premiers résultats.

## Pierre USEO

On constate qu'en tant que bailleurs sociaux vous êtes fortement impactés par la mise en place de la réforme de la cotation, avec des stratégies différentes selon les territoires et les modalités de cotation différentes ».

## Pour l'OPAC du Rhône, quels impacts et quels changements identifiez-vous sur les pratiques dans les mois et années à venir ?

### OPAC du Rhône : Julie DRUETZ

Les **impacts sont majeurs** sur notre fonctionnement et notre organisation. Au moment de la commercialisation des logements, les bailleurs vont devoir tenir compte de la cotation. Il va falloir **former**, entre 10 et 15 **chargés de commercialisation**.

Une **des craintes formulées est l'exactitude de la cotation** dans la mesure où elle est calculée automatiquement sans pièces justificatives. Ainsi, quelqu'un qui n'aurait pas rempli sa demande de manière exacte et qui se verrait attribuée une cotation élevée, devra-t-il faire l'objet d'une attention particulière pour l'inciter à rectifier sa demande et pour que sa cotation soit fiabilisée. Cela soulève une question d'équité et de justice entre demandeurs à laquelle les chargés de commercialisation pourraient être régulièrement confrontés.

Une nouvelle politique d'attribution a été adoptée en fin d'année par l'OPAC. Il va donc falloir expliquer aux chargés de commercialisation, mais également aux administrateurs en CALEOL (commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements) que la cotation et la politique d'attribution n'entrent pas en contradiction et que les deux peuvent être appliqués de manière concomitante. A noter, par exemple, que la politique d'attribution de l'Office fait la part belle aux demandes de mutation, en particulier pour ceux considérés comme prioritaires, ce qui n'est pas en contradiction avec la cotation.

L'OPAC a déjà largement investigué le sujet de la communication sur la cotation. Tout un travail pédagogique a été engagé en interne à destination des chargés de communication et des administrateurs. Dans un second temps, c'est toute une stratégie de communication qu'il va falloir déployer pour les demandeurs de logement.



# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

**En guise de conclusion de ce premier tour de table, quels sont les conseils que vous donneriez pour aider les territoires à mettre en place la cotation de la demande.**

## **Pays de Gex Agglo : Daniel RAPHOZ**

L'EPCI, conscient des difficultés de la démarche, a été accompagné par un cabinet extérieur, ce qui a permis de parvenir à un résultat accepté par tout le monde. Le fait d'avoir un partenaire neutre permet un travail commun plus aisé.

## **Thonon Agglomération : Delphine DELALEX et Claire CHUINARD**

L'agglomération n'a pas rencontré trop de difficultés pour l'associations des différents partenaires que ce soient les élus, les bailleurs ou l'État. La période COVID et l'organisation en visio n'a pas facilité le travail, mais les acteurs se sont bien mobilisés pour faire aboutir le travail. L'écoute des enjeux de chacun a été essentielle. Les bailleurs sociaux ont exprimé des difficultés spécifiques et il est nécessaire que l'outil leur soit adapté en termes de fonctionnement

On peut recommander les échanges entre EPCI au sein d'un même département, mais aussi de démarrer sur un système simple, pour le cas échéant lui apporter des évolutions.

## **Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac : Laura LOURS et Angélique MARTINS**

C'est un sujet nouveau pour bon nombre de territoires et l'anticipation est nécessaire pour s'en approprier les enjeux et permettre la mise en place d'une phase de test, comme cela va être le cas pour la CABA au premier semestre et permettre des ajustements si besoin.

Le **partenariat avec les autres acteurs de terrains**, les bailleurs sociaux et AURA Hlm en particulier, est facteur clé de réussite. La CABA n'aurait pas pu avancer de la même manière sur ce sujet si elle n'avait pas mobilisé les ressources présentes sur le territoire.

Enfin, la période d'élaboration de cette grille a permis de clarifier le processus d'attribution des logements sociaux et donc de permettre une meilleure appropriation de la part de tous les acteurs, notamment les élus dans les communes où des logements sociaux était présents.

## **OPAC du Rhône : Julie DRUETZ**

Les bailleurs sociaux ont recommandé de **faire simple au départ** de manière à ce que tout le monde puisse s'approprier l'outil, et de voir dans un second temps les évolutions à lui apporter.

Un autre conseil est de communiquer partout et en direction de tout le monde et de partager un discours, **coconstruit par tous les partenaires**. C'est dans cette perspective que la cotation doit s'inscrire en lien avec l'élaboration du plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs. L'OPAC du Rhône fait le constat d'une vraie montée en compétence, notamment des mairies pour renseigner les demandeurs sur le logement social.

# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

Les animateurs proposent un temps d'échange entre participants sur la base des questions qui ont été posées dans le chat notamment

## **À partir de quelle date la phase test de la cotation va-t-elle être possible ? - Pierre USEO**

Comme indiqué par la DHUP, elle sera possible à partir du premier trimestre 2023.

## **Quelle possibilité d'adapter par la suite cette grille ? Frédéric MONNET**

La grille de cotation peut être adaptée dans le cadre d'une révision du PPGDID, ce qui impose de suivre la même procédure que pour l'élaboration du plan.

### **Pierre USEO**

La procédure de révision s'avère trop complexe et c'est un sujet qui a déjà été évoqué au niveau national. On peut s'attendre à ce que le processus soit allégé dans les mois à suivre.

## **Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac : Laura LOURS et Angélique MARTINS**

Le plan partenarial révisé n'a pas été adopté tout de suite. La collectivité se laisse l'année 2023 pour tester la grille et la validation définitive se fera en fin d'année 2023 avant la date butoir.

## **Pays de Gex Agglo : Daniel RAPHOZ**

La question s'est posée pour le Pays de Gex, sur les travailleurs essentiels qui vont être ajoutés et les sapeurs-pompiers. Cela va entraîner une modification des publics à prendre en compte et nécessite des amendements à ce qui a été adopté il y a peu. M. Raphoz s'inquiète de l'accumulation de règles et des changements législatifs incessants. Cela engendre nombre de difficultés pour les collectivités. Il convient donc de ne pas adopter trop vite les documents avant les dates butoirs pour éviter de devoir les adapter à une nouvelle réglementation.

## **Questions de Frédéric MONNET**

**1. Quels publics prioritaires doivent être pris en compte dans la cotation. Comment le critère prioritaire de ces publics doit-il être appréhendé dans la cotation ?**

**2. Quels exemples des critères locaux qui ont pu être pondérés dans la grille ?**

## **Pays de Gex Agglo : Daniel RAPHOZ**

La collectivité a souhaité mieux prendre en compte via les critères locaux les employés des entreprises qui ne sont pas concernés par Action Logement. Ils étaient laissés pour compte dans le système actuel donc ils ont été intégrés tout comme les employés des communes territoriales, les agents de l'État également et les personnes travaillant dans les hôpitaux, les EPHAD, le secteur de la petite enfance etc. qui sont aussi des personnes en difficulté pour l'accès au logement.

# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

## Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac : Laura LOURS et Angélique MARTINS

La CABA n'a pas souhaité retenir de critères locaux. Seuls les critères obligatoires et certains facultatifs qui étaient prévus ont fait l'objet d'une pondération. Cela s'explique par le contexte détendu du marché immobilier du territoire et la volonté d'avoir un système de cotation simple.

## Agglomération de Thonon : Delphine DELALEX et Claire CHUINARD

Seuls deux critères locaux ont été retenus, avec la volonté de ne pas les multiplier pour ne pas augmenter la charge de travail des guichets enregistreurs. Ces deux critères locaux sont : l'expropriation (déclarations d'utilité publique) et les opérations de renouvellement urbain (démolition, rénovation de logements sociaux).

## OPAC du Rhône : Julie DRUETZ

Pour illustrer la question des critères locaux qui avaient été adoptés par les différents territoires et de la complexité que ça peut introduire le cas d'un EPCI qui voulait mettre des points négatifs pour les fausses déclarations peut être cité. Il fallait cocher une case critère local « ce demandeur a fait une fausse déclaration ». Autre exemple de critère local, un EPCI voulait mettre en avant les « poulidor », ceux qui ont eu des propositions d'attributions, mais qui n'ont pas pu entrer dans leur logement puisqu'il y'a eu un demandeur plus prioritaire qui a pris le logement.

Dans le cas des actifs qui ne sont pas éligibles au contingent d'Action Logement, leur identification via un critère local nécessite une intervention manuelle au niveau d'un guichet enregistreur, ce qui peut être très chronophage et alourdir le travail des bailleurs sociaux.

## Questions spontanées de la salle

### Marie-Claire Scotie, responsable du pôle social de l'association SOLIHA, Solidaire pour l'Habitat du Rhône Grand Lyon

L'association intervient dans le cadre du PPGID dans la mesure où elle organise des permanences d'accueil pour orienter sur le logement dans le département du Rhône.

### Est-ce qu'une association comme la nôtre peut accéder au SNE et visualiser les demandes de logement social?

#### Frédéric MONNET

Il faut être guichet enregistreur pour avoir accès à ces informations. Vous pourriez vous rapprocher de la collectivité ou du bailleur, mais vous ne pourrez pas l'avoir en direct.

#### Pierre USEO

Le demandeur a accès à sa cotation donc vous devriez pouvoir le voir si vous faites la demande auprès du demandeur, ou si vous renseignez la demande en commun avec le demandeur.

# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

## Jérôme CHAUVET gestionnaire SNE Isère

Juste pour préciser qu'on a deux articles en lien, le L442-1 et L441-2-6 du CCH qui définissent exactement qui peut avoir accès au SNE. Les associations d'aide au demandeur n'en font pas partie. En Isère, les associations sont amenées à utiliser les mots de passe du demandeur pour avoir accès à sa demande.

### Questions de Warren DISES d'Est Métropole Habitat

- 1. Quand la cotation est-elle calculée par rapport à la demande de logement social ?**
- 2. Seconde question, pour éviter une « course à la fausse déclaration », est-ce qu'après fourniture des pièces justificatives, la cotation est de nouveau revue ?**

## Pierre USEO

Trois possibilités. Soit la cotation est automatique via coche du CERFA (sur les critères hors critère locaux). Soit on est sur un système hybride, c'est-à-dire que des points sont attribués sur le déclaratif et doublés par les pièces fournies. Soit la cotation est liée aux pièces fournies. Ces choix sont locaux. En termes d'organisation c'est tout à fait différent.

### Questions de Mme Pereira, assistante sociale en SIAO

**Les SIAO étant aussi concerné, y a-t-il des difficultés pour la cotation pour les personnes SDF ou sortantes des hébergements d'urgence ou de logements accompagnés / temporaires ?**

## Frédéric MONNET

Non, puisque la cotation a pour objectif de faire ressortir les publics prioritaires. Ces publics doivent avoir une pondération plus élevée que les autres. Par contre il faut que les cases soient bien cochées. Donc il y'a une certaine importance dans le remplissage de la demande de bien cocher les cases de façon qu'ils soient bien pris en compte dans le système.

## OPAC du Rhône : Julie DRUETZ

Les publics prioritaires au titre du CCH (Code de la construction et de l'habitation) et donc forcément dans toutes les grilles ils ont beaucoup plus de points que tous les autres. Ils ressortent très majoritairement. Pour les bailleurs ce n'est pas un souci parce qu'ils font déjà partie, dans nos pratiques locales, des publics prioritaires.

### Frédéric MONNET

**Pour conclure ces échanges, nous invitons les participants à nous faire des actions entreprises ou projetées pour informer et expliquer aux demandeurs ce qu'est la cotation de la demande ?**

## Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac : Laura LOURS et Angélique MARTINS

Aurillac a un chantier à mener en 2023 sur cette question puisque tout n'est pas encore défini. Le maître mot va être : **faire preuve d'une grande pédagogie** notamment pour les personnes qui sont en contact direct avec les demandeurs car le dispositif reste relativement complexe à comprendre.

# Témoignages et dialogue entre acteurs de terrain

## Agglomération : Delphine DELALEX et Claire CHUINARD

Pour Thonon Agglomération, la communication sur le système de cotation est pour l'instant très restreinte, essentiellement sur le site de l'EPCI. Une FAQ a été établie : explication de ce qu'est un système de cotation, sur quels territoires (EPCI) il sera appliqué. Des explications ont aussi été données sur le caractère d'aide à la décision de la cotation et qu'il y avait différents paramètres pris en compte. La grille de cotation a également été publiée. Au départ, la collectivité craignait d'avoir un afflux de demandeurs qui viennent poser des questions, ce qui ne s'est finalement pas produit, dans la mesure où la phase test que nous vivons n'a pas encore massifié la communication sur le dispositif.

## Pays de Gex Agglo : Daniel RAPHOZ

L'information donnée par les guichets enregistreur va être encore plus importante. Quand bien même, plus de 60 % des demandes sont faites en ligne, les acteurs ont souhaité informer le demandeur sur des délais d'attente moyens. Des flyers vont être mis à disposition du public. Pour l'instant, il n'y a pas eu trop d'interrogation. Compte tenu du nombre de guichets enregistreurs, la communication va se mettre en place par étape, en fonction des besoins qui seront identifiés.

## OPAC du Rhône : Julie DRUETZ

De l'information va être diffusée sur le site internet du bailleur. L'OPAC a commencé à faire de la **pédagogie** en interne avec des **éléments de langage commun**. En complément, un fascicule d'information en 4 pages va être édité, notamment pour permettre aux agents qui sont en contact des demandeurs de se familiariser avec le dispositif et soient en mesure de répondre aux questions qui se posent.

## Pour conclure...

### Aïcha MOUHADDAB

Il s'agit de mettre en avant la qualité de ce webinaire dans le principe d'animation et de remercier les intervenants de s'être livrés à cet exercice, mais aussi aux 278 personnes qui se sont connectées.

La cotation s'inscrit dans une réforme nationale globale, et parallèlement se posent les enjeux de la gestion en flux, de la qualification de l'offre et de l'information des demandeurs. Cela conduira les participants à se retrouver pour poursuivre les échanges et prendre du recul par rapport à la mise en place de ces nouveaux dispositifs.

Un nouveau webinaire sur la gestion en flux sera notamment proposé avant l'échéance réglementaire de fin novembre 2023.

### Lydie BOSC

Ce webinaire a permis d'apporter des éléments concrets pour aider les différents acteurs présents dans la mise en œuvre de la réforme des attributions. Les changements de pratiques et la communication aux demandeurs sont essentiels et vont se poursuivre. La sensibilisation et la formation des agents des guichets enregistreurs et des travailleurs sociaux seront particulièrement importantes. Il y a un véritable enjeu de travail collectif et de renforcement du dialogue entre les différents acteurs du territoire. Ce type de webinaire y contribue et ce type d'actions conjointes DREAL/AURA HLM sera poursuivi.



## Réforme des attributions : mise en œuvre et perspectives de la cotation de la demande en Auvergne-Rhône-Alpes

Renseignements :

Pierre USEO, Chargé de projets politiques sociales et territoriales de l'habitat  
[p.useo@aura-hlm.org](mailto:p.useo@aura-hlm.org)

