

Plan partenarial de gestion de la demande de logement à loyer modéré et d'information des demandeurs

Dijon métropole

Juin 2022

Sommaire

1. PREAMBULE	4
1.1 Objet du Plan partenarial de gestion de la demande de logement à loyer modéré et d'information des demandeurs	4
1.2 Cadre réglementaire	6
1.3 Conditions d'application	8
1.4 Procédure d'élaboration et mise en place du dispositif	8
2. ORGANISATION DU SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DES DEMANDEURS (SIAD)	10
3. MODALITES D'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT A LOYER MODERE	17
3.1.1 Modalités d'enregistrement	17
3.1.2 Lieux d'accueil sur Dijon métropole : liste et localisation	18
4. L'INFORMATION DELIVREE AU PUBLIC ET AUX DEMANDEURS	21
4.1 Informations générales pour les personnes qui envisagent de présenter une demande de logement à loyer modéré	21
4.2 Les informations concernant le demandeur et le traitement de sa demande	21
5. QUALIFICATION DE L'OFFRE DE LOGEMENTS A LOYER MODERE	23
5.1 Information sur l'offre de logements	23
5.2 Classification des résidences	24
6. MODALITES DE RECEPTION DU DEMANDEUR	25
7. DELAIS D'ATTRIBUTION ET INDICATEURS PERMETTANT D'ESTIMER LE DELAI D'ATTENTE MOYEN	25
8. LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE DE LOGEMENT A LOYER MODERE	25
8.1 Les fonctions assurées par le Fichier Partagé	26
8.2 Finalités	27
8.3 Pilotage	28
8.4 Financement du dispositif	29

9. L'ORGANISATION COLLECTIVE DU TRAITEMENT DES DEMANDES DE MENAGES EN DIFFICULTE D'ACCES AU LOGEMENT	30
9.1 Identification et examen des situations justifiant un examen particulier	30
9.1.1 Instances d'examen des situations difficiles	34
9.1.2 Commission de coordination des mesures d'accompagnement	37
9.2 Organismes de réalisation des diagnostics sociaux	37
10. COTATION DE LA DEMANDE	38
10.2 Les profils de ménages et situations à prioriser par la cotation	40
10.3 Modalités de cotation	40
11. TRAITEMENT DES DEMANDES DE MUTATIONS INTER-BAILLEURS	42
12. LOCATION ACTIVE	42
14. LEXIQUE	43

1. Préambule

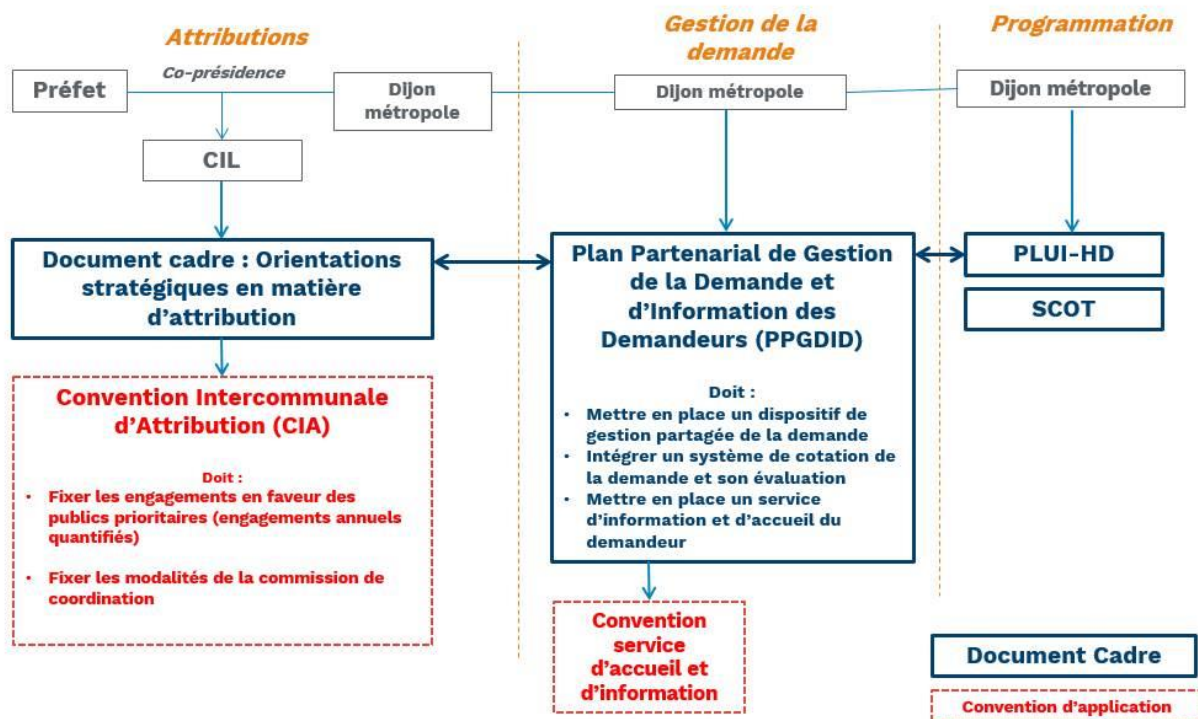
1.1 Objet du Plan partenarial de gestion de la demande de logement à loyer modéré et d'information des demandeurs

Le Plan partenarial de gestion de la demande de logement à loyer modéré et d'information des demandeurs a pour objectif d'améliorer l'accueil et l'information fournis aux demandeurs de logement, et de renforcer la transparence des attributions.

Il décrit notamment les modalités d'organisation concernant :

- L'information délivrée aux demandeurs, modalités d'enregistrement de la demande
- Le service d'accueil et d'information
- Les modalités de fonctionnement du dispositif de gestion partagée (localement, un fichier partagé spécifique est utilisé)
- Les procédures de mutation sur le parc de Logement à Loyer Modéré (LLM)
- L'accompagnement et suivi des demandes spécifiques et relogements
- La cotation de la demande

Schéma d'organisation des acteurs et documents de la politique de peuplement



La loi ALUR prévoit que le plan partenarial définit les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement à loyer modéré et à satisfaire le droit à l'information, en fonction des besoins en logement à loyer modéré et des circonstances locales.

Le décret d'application énumère les différents éléments devant figurer obligatoirement dans le plan, à savoir :

1. Les conditions locales d'enregistrement de la demande de logement à loyer modéré et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement
2. Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement à loyer modéré et la détermination des responsables de cette réception
3. Les fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande, les modalités de son pilotage ainsi que le calendrier de signature de la convention relative au dispositif de mise en commun des demandes de logement à loyer modéré (L.441-2-7 du CCH, cf. Analyse juridique n° 2015-09) et de la mise en place effective du dispositif
4. Les modalités de la qualification de l'offre de logements à loyer modéré du territoire, les indicateurs utilisés, l'échelle géographique à laquelle la qualification est réalisée et les moyens à mobiliser pour y parvenir
5. Les indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen par typologie de logement et par secteur géographique pour obtenir l'attribution d'un logement à loyer modéré
6. Les règles communes quant au contenu et aux modalités de l'information délivrée aux demandeurs
7. La configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du service d'information et d'accueil du demandeur de logement à loyer modéré, les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs

Pour la mise en œuvre de ce service, le plan doit préciser :

- La liste des organismes et services participant au service d'information et d'accueil des demandeurs de logement (les organismes bailleurs, l'Etat et les autres réservataires de logements à loyer modéré et, le cas échéant, d'autres personnes morales intéressées, notamment les Associations Départementales pour l'Information sur le Logement (ADIL) et les agences d'urbanisme),
 - La liste des lieux d'accueil en précisant leur localisation, les missions minimales à remplir et s'ils sont ou non guichets d'enregistrement des demandes de logement à loyer modéré,
 - Les missions particulières du ou des lieux d'accueil communs, en précisant s'ils sont ou non guichets d'enregistrement des demandes de logement à loyer modéré ;
8. La liste des situations des demandeurs de logements à loyer modéré qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner ;
 9. Les moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc de logements à loyer modéré ;
 10. Si l'EPCI a initié ou souhaite initier un système de cotation de la demande, son principe, les modalités de sa mise en œuvre et de son évaluation, ainsi que les conditions dans lesquelles le demandeur est informé du délai d'attente prévisionnel de sa demande ;
 11. Si l'EPCI a initié ou souhaite initier un système de location choisie, son principe, les modalités de sa mise en place et de son évaluation ;

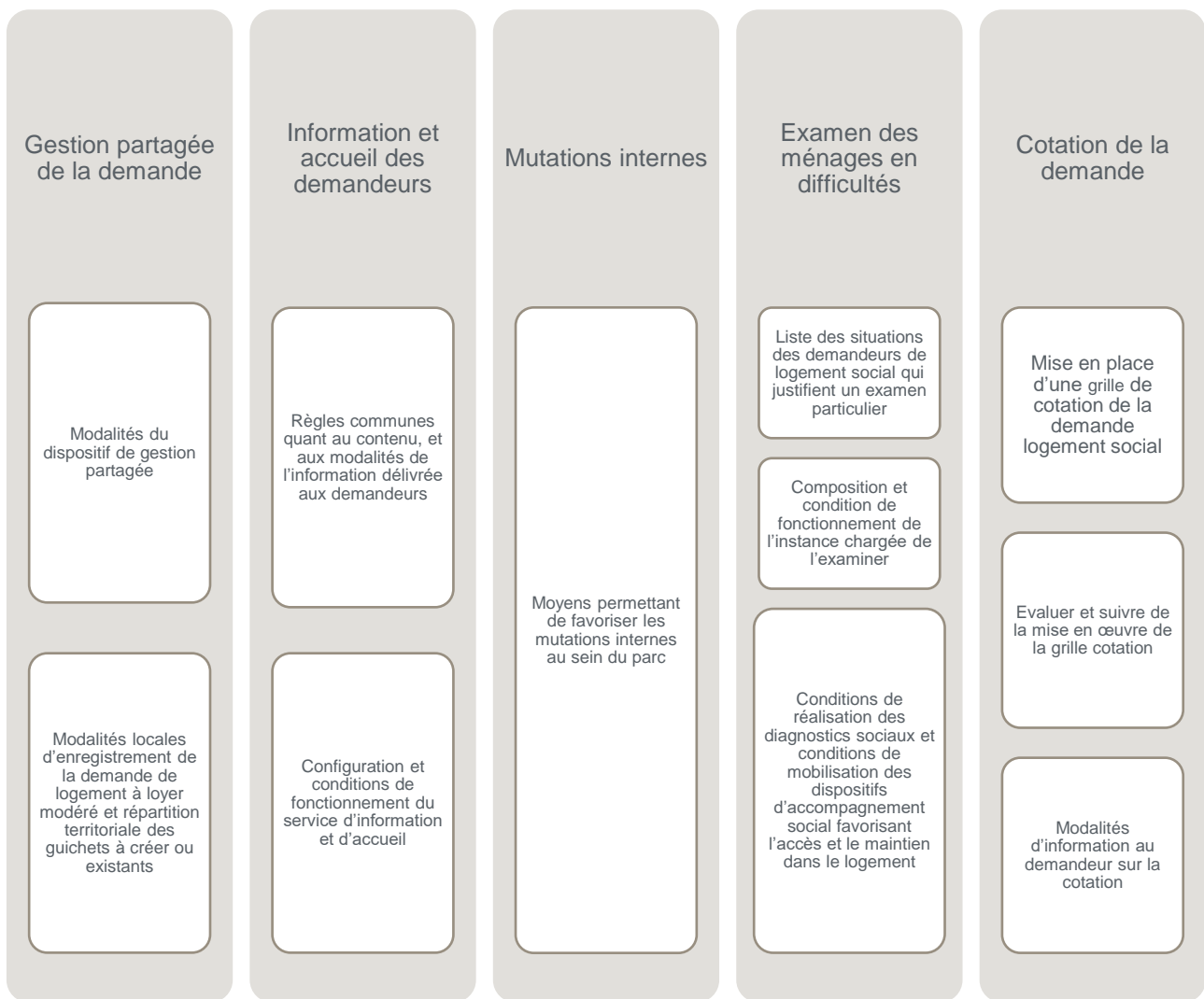
12. Si l'EPCI a souhaité la participation à titre expérimental de personnes morales soumises à la loi Hoguet (loi n° 70-9 du 2 janvier 1970) à la collecte et à la diffusion d'informations sur l'offre de logements disponibles, le principe, les modalités de cette participation et de son évaluation.

Le plan précise les mesures qui nécessitent des conventions d'application avec chacun des acteurs (CCH : L.441-2-8 III), dont au moins l'accord collectif intercommunal et, le cas échéant, les modalités d'articulation du plan avec l'accord collectif départemental (CCH : L.441-1-2).

1.2 Cadre réglementaire

Au niveau national, une réforme des attributions du logement modéré a été engagée dès 2014 au moyen de plusieurs lois, qui portent notamment sur la gestion de la demande et des attributions :

- La loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine (dite loi Ville) qui a introduit la nécessité d'une action multi partenariale pour le peuplement des quartiers de la politique de la ville
- La loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové (dite loi Alur) qui a introduit plus de transparence dans la gestion de la demande et l'attribution des logements à loyer modéré et amorcé une réforme des attributions
- La loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté (dite loi Egalité-citoyenneté) qui réforme les attributions en articulant la nécessité d'accueillir davantage de ménages prioritaires au sein du parc social avec les enjeux d'équilibres territoriaux
- La loi du 23 novembre 2018 pour l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite loi ELAN) qui rend obligatoire la cotation de la demande et la gestion en flux des contingents



Les lois successives positionnent ainsi les établissements publics de coopération intercommunale disposant d'un Programme Local de l'Habitat comme chefs de file de la politique d'attribution des logements à loyer modéré et de gestion de la demande sur leur territoire.

Les intercommunalités disposant d'un Programme Local de l'Habitat doivent ainsi définir et formaliser avec leurs partenaires un plan partenarial de gestion de la demande de logement à loyer modéré et d'information des demandeurs (PPGDID). Le décret n° 2015-524 du 12 mai 2015 et le décret n° 2017-834 du 5 mai 2017 précisent le contenu, les modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du PPGDID.

Le présent document répond aux attendus de la loi et son décret d'application. Il a été élaboré sur la base de la concertation avec les partenaires et membres de la conférence intercommunale du logement (CIL).

1.3 Conditions d'application

Le PPGDID couvre l'ensemble du territoire de Dijon métropole, à savoir les 23 communes qui la composent¹.



Le périmètre d'application du document intégrera automatiquement les nouvelles communes qui rejoindraient la métropole. Un avenant sera établi pour intégrer ces dernières.

Conformément à l'article R441-2-13 du CCH, le PPGDID s'appliquera sur une période de 6 ans. Il fera l'objet d'une évaluation 3 ans après son adoption (évaluation à mi-parcours). 6 mois avant la fin du plan, une évaluation, à laquelle seront associés l'Etat, les personnes morales ayant contribué à l'élaboration du plan et la Conférence Intercommunale du Logement, sera conduite par Dijon métropole, avec l'appui de ses partenaires.

1.4 Procédure d'élaboration et mise en place du dispositif

La procédure d'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement à loyer modéré et d'Information des Demandeurs a été engagée par Dijon métropole par délibération du 30 juin 2021.

L'élaboration du PPGDID a été concomitante à celle du document cadre de la Convention Intercommunale du logement (CIL) et de la Convention intercommunale d'attribution (CIA), réunis dans un document unique.

Le projet de Plan a été soumis à l'avis :

- De la Conférence Intercommunale du Logement le 15/03/2022 qui a rendu un avis favorable
- Des communes membres de Dijon métropole

¹ Ahuy / Bressay-sur-Tille / Bretenière / Chenôve / Chevigny-Saint-Sauveur / Corcelles-les-Monts / Daix / Dijon / Féney / Flavignerot / Fontaine-lès-Dijon / Hauteville-lès-Dijon / Longvic / Magny-sur-Tille / Marsannay-la-Côte / Neully-Crimolois / Ouges / Perrigny-lès-Dijon / Plombières-lès-Dijon / Quetigny / Saint-Apollinaire / Sennecy-lès-Dijon / Talant

L'Etat a émis un avis favorable en date du 04/03/2022

Le projet de Plan a été adopté par délibération de Dijon métropole le 30/06/2022.

Le dispositif est mis en place de façon effective et opérationnelle à partir du 01/07/2022 dans sa forme décrite dans le présent document.

2. Organisation du service d'information et d'accueil des demandeurs (SIAD)

Le service d'information et d'accueil des demandeurs décrit et met en cohérence les services existants d'information, d'accueil et d'orientation sur le territoire de Dijon métropole. Il a pour objectif d'identifier les lieux où le demandeur pourra s'informer sur les démarches à accomplir, être orienté, être conseillé et, le cas échéant, être accompagné dans ses démarches.

Les structures intervenant sur le territoire de la métropole au service du demandeur sont les suivantes : les bailleurs, Action Logement, les communes et leur centre communal d'action sociale (CCAS) ou service logement, l'Association Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL), le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), les Espaces Solidarités Côte-d'Or (ESCO), les points d'accès au droit, les services de l'Etat et le site de saisie en ligne.

Le SIAD se base sur les missions actuelles de chaque structure. Il s'agit principalement de mettre en réseau l'accueil du demandeur de logement à loyer modéré à l'échelle de la métropole.

Cette mise en réseau permettra de développer les échanges entre partenaires et de souligner les missions de chacun. Dijon métropole assure le rôle de coordination et d'animation de ce réseau portant sur :

- La coordination du fonctionnement de l'ensemble des lieux d'accueil et relais d'information
- La veille du respect des engagements de chacun
- L'animation du réseau afin d'assurer l'harmonisation de l'information et les échanges entre structures
- Le suivi de la gouvernance du SIAD
- La gestion de la communication relative au PPGDID

Les structures qui composent le SIAD assurent cinq rôles :

1. L'enregistrement de la demande
2. La consultation et le suivi des demandes
3. L'orientation du demandeur
4. L'information auprès du demandeur
5. L'accueil du demandeur

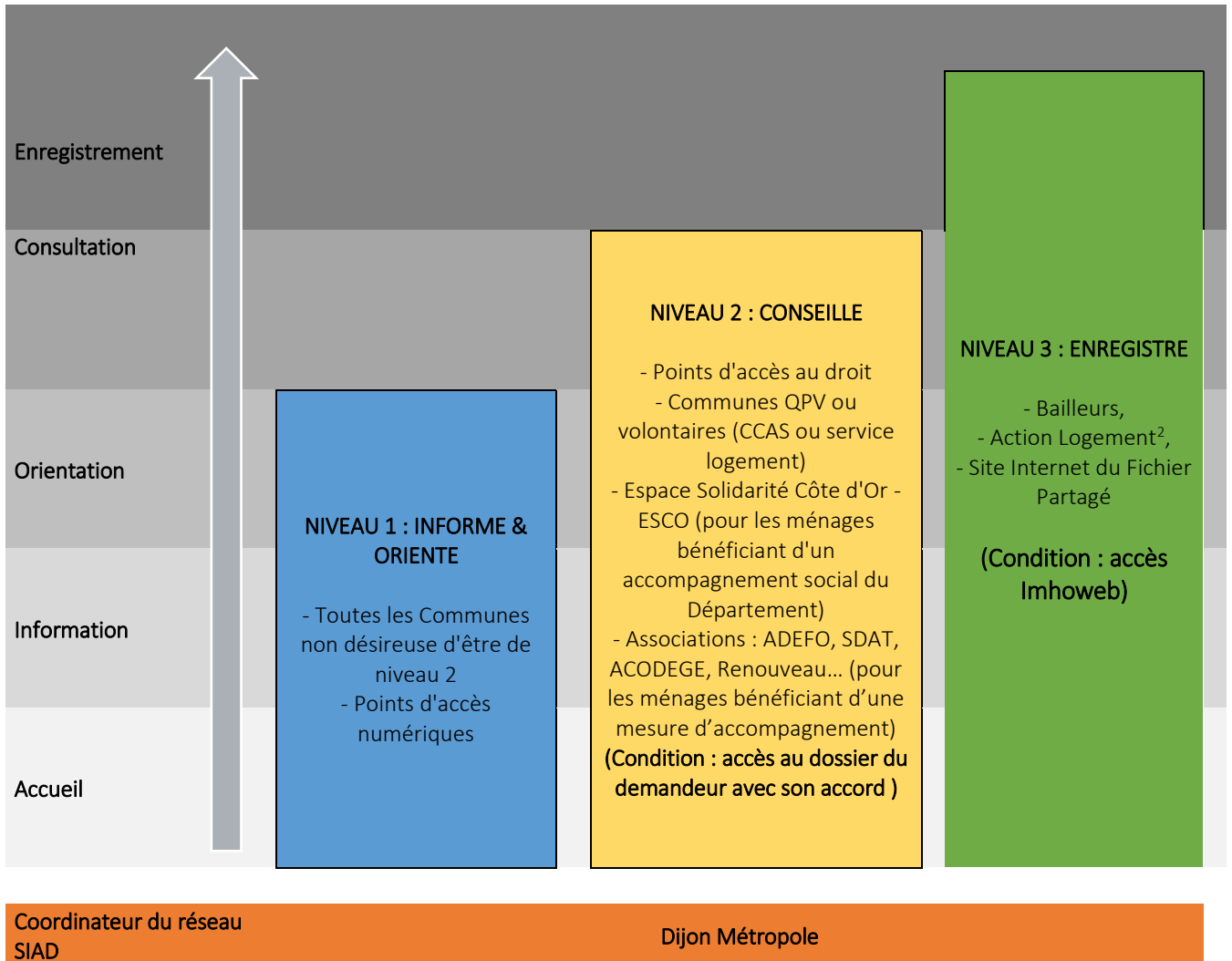
Sur le territoire de Dijon métropole, le réseau SIAD sera structuré en trois niveaux, dispensant chacun d'un niveau d'information spécifique :

- Niveau 1 : informe & oriente
- Niveau 2 : conseille
- Niveau 3 : enregistre

Un lieu commun dématérialisé (site internet du Fichier Partagé) s'ajoute à ces trois niveaux de lieux physiques d'accueil et d'enregistrement. Ce site internet a pour objectif de diffuser une information unique et actualisée à l'ensemble des demandeurs et des lieux d'accueil en charge de diffuser l'information et de permettre le dépôt des demandes de logement.

La coordination du réseau SIAD est assurée par Dijon métropole.

Les 3 niveaux du réseau SIAD et leurs missions



² Uniquement vers le public salariés d'entreprise du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus

Les missions des SIAD sont les suivantes :

	NIVEAU 1		NIVEAU 2				NIVEAU 3		
	Niveau Informe & Oriente		Niveau Conseille				Niveau Enregistre		
Rôle et Missions	Communes	Points d'accès numériques	Points d'accès au droit	Communes QPV ou volontaires (CCAS ou service logement)	Espace Solidarité Côte d'Or	Associations : ADEFO, SDAT, ACODEGE, Renouveau...	Bailleurs	Action Logement ³	Site Internet du Fichier Partagé
Conditions nécessaires					Pour les ménages bénéficiant d'un accompagnement social du Département	Pour les ménages bénéficiant d'une mesure d'accompagnement			
Enregistrement							Oui	Oui	Oui
Dépôt et guichet d'enregistrement de la demande de logement social							X	X	X
Modification et mise à jour des dossiers des demandeurs							X	X	X
Saisie des renouvellements							X	X	X
Instruction des demandes (contact, demande de pièces complémentaires, proposition de logements...)							X	X	
Vérification de la complétude des demandes (vérification que les justificatifs sont apportés)							X	X	
Accompagnement du demandeur sur l'outil Al'In								X	
Inscription du demandeur sur la plateforme Al'In								X	

³ Uniquement vers le public salariés d'entreprise du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus

	NIVEAU 1		NIVEAU 2				NIVEAU 3		
	Niveau Informe & Oriente		Niveau Conseille				Niveau Enregistre		
Rôle et Missions	Communes	Points d'accès numériques	Points d'accès au droit	Communes QPV ou volontaires (CCAS ou service logement)	Espace Solidarité Côte d'Or	Associations : ADEFO, SDAT, ACODEGE, Renouveau...	Bailleurs	Action Logement ⁴	Site Internet du Fichier Partagé
					Pour les ménages bénéficiant d'un accompagnement social du Département	Pour les ménages bénéficiant d'une mesure d'accompagnement			
Conditions nécessaires			Condition : accès au dossier du demandeur avec son accord				Condition : Accès imhoweb		
Consultation				Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Accompagnement du demandeur sur l'outil grand public				X	X	X	X	X	X
Mise à disposition d'informations via le fichier partagé de la demande locative sociale sur l'avancement de leur demande				X	X	X	X	X	X
Entretiens qualitatifs individuels, accompagnement personnalisé				X	X	X	X		X
Accompagnement à la prise de rendez-vous personnalisé auprès du bailleur de référence				X	X	X	X		
Réception de tout demandeur qui le souhaite après dépôt de sa demande dans un délai d'un mois pour vérifier la cohérence de son projet							X		
Numérisation des pièces justificatives				X	X	X	X	X	
Accompagnement des demandeurs pour la constitution de leur dossier de demande				X	X	X	X		
Sollicitation des bailleurs sociaux sur certaines situations spécifiques				X	X		X		

⁴ Uniquement vers le public salariés d'entreprise du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus

	NIVEAU 1		NIVEAU 2				NIVEAU 3		
	Niveau Informe & Oriente		Niveau Conseille				Niveau Enregistre		
Rôle et Missions	Communes	Points d'accès numériques	Points d'accès au droit	Communes QPV ou volontaires (CCAS ou service logement)	Espace Solidarité Côte d'Or	Associations : ADEFO, SDAT, ACODEGE, Renouveau...	Bailleurs	Action Logement ⁵	Site Internet du Fichier Partagé
					Pour les ménages bénéficiant d'un accompagnement social du Département	Pour les ménages bénéficiant d'une mesure d'accompagnement			
Conditions nécessaires			Condition : accès au dossier du demandeur avec son accord				Condition : Accès imhoweb		
Orientation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
Orientation vers un accompagnement social adéquat	X	X	X	X	X	X	X	X	
Orientation vers l'interlocuteur adéquat	X	X	X	X	X	X	X	X	
Renvoi des demandeurs vers les guichets d'enregistrement en favorisant la saisie en ligne	X	X	X	X	X	X			
Mise en avant des conditions d'accueil des primo-demandeurs par les bailleurs sur le territoire de Dijon Métropole	X	X	X	X	X	X			
Mise en avant des lieux d'accueil sur leur rôle de consultation et d'enregistrement	X	X	X	X	X	X			

⁵ Uniquement vers le public salariés d'entreprise du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus

	NIVEAU 1		NIVEAU 2				NIVEAU 3		
	Niveau Informe & Oriente		Niveau Conseille				Niveau Enregistre		
Rôle et Missions	Communes	Points d'accès numériques	Points d'accès au droit	Communes QPV ou volontaires (CCAS ou service logement)	Espace Solidarité Côte d'Or	Associations : ADEFO, SDAT, ACODEGE, Renouveau...	Bailleurs	Action Logement ⁶	Site Internet du Fichier Partagé
					Pour les ménages bénéficiant d'un accompagnement social du Département	Pour les ménages bénéficiant d'une mesure d'accompagnement			
Conditions nécessaires			Condition : accès au dossier du demandeur avec son accord				Condition : Accès imhoweb		
Information	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Informations générales et locales sur la demande de logement social (liste des pièces justificatives, accès au logement social, lieu d'enregistrement, procédures...)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mise à disposition d'informations sur l'offre et la demande sur l'EPCI (qualification du parc social, statistiques FDLS...)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diffusion des supports de communication propres au PPGID (guide d'information)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Accueil	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
Accueil et orientation de tout public, des primos-demandeurs et demandeurs de logement social	X	X	X	X	X	X	X	X	

⁶ Uniquement vers le public salariés d'entreprise du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus

Actions pour mettre en œuvre le SIAD

- **1- Rédaction de la convention d'application du SIAD** précisant les rôles, missions et engagement de chaque partenaire du SIAD

Pilote : Dijon métropole

Conformément à la loi, le SIAD s'engage à recevoir tout demandeur qui en fait la demande dans un délai d'un mois. L'organisation du SIAD mise en place dans le cadre du PPGDID prévoit que cette réception soit réalisée par les services de niveau 3, à savoir les bailleurs sociaux de référence du candidat. En effet, chaque candidat se voit attribuer un bailleur de référence quand il élabore sa demande.

Toutefois, dans les faits, une grande partie de l'accompagnement des demandeurs de logement à loyer modéré se fait de manière informelle, sans demande de rendez-vous préalables, par les guichets de type 2 et 3.

Les partenaires, notamment les bailleurs sociaux, ont exprimé les contraintes liées à la multiplicité des guichets (hétérogénéité de l'information selon les guichets, perte de temps général pour les guichets qui recevraient des candidats déjà entendus par ailleurs dans d'autres organismes...). Ils souhaitent que soit étudiée la possibilité de mettre en place un guichet unique à l'échelle de la métropole.

Les partenaires s'engagent à étudier la possibilité de la création d'un guichet unique.

- **2- Création d'une charte d'accueil et d'information** à destination des différents agents ou acteurs susceptibles de renseigner des demandeurs (information générale à communiquer aux premiers demandeurs, fonctionnement du SIAD, principes d'orientations des demandeurs vers les permanences du territoire et des bailleurs, liste recensant les accompagnements sociaux sur le territoire ...)

Pilote : Dijon métropole

- **3 Création d'un document de type flyer (4 pages) à destination des demandeurs** donnant l'essentiel des informations sur la procédure à suivre, les acteurs à contacter pour l'enregistrement de la demande, ainsi que les principales caractéristiques du parc social du territoire. Les principaux éléments de ce « guide » pourront être intégrés sur une page du site internet de la métropole.

Pilote : Dijon métropole

- **4- Concevoir et organiser une formation** pour les personnes susceptibles d'accueillir les demandeurs pour leur donner une information juste et uniformisée : agents d'accueil des communes et des CCAS, des bailleurs, des travailleurs sociaux, les espaces solidarité Côte d'Or...

Pilote : Dijon métropole

3. Modalités d'enregistrement de la demande de logement à loyer modéré

3.1.1 Modalités d'enregistrement

La demande de logement à loyer modéré peut être enregistrée par voie électronique sur le site du fichier partagé de la région Bourgogne Franche-Comté : <https://www.demandelogementbourgognefranchecomte.fr/imhowebGP21/>

Bienvenue sur le site de saisie de la demande de logement à loyer modéré de Bourgogne-Franche-Comté

Une demande de logement plus simple, plus claire, simplifiée et centralisée.

Choisissez le département dans lequel vous souhaitez effectuer votre demande :

89 - YONNE →

58 - NIÈVRE →

71 - SAÔNE ET LOIRE →

21 - CÔTE D'OR →

70 - HAUTE-SAÔNE →

90 - TERRITOIRE BELFORT →

25 - DOUBS →

Les sites internet des bailleurs sociaux et autres services enregistreur ainsi que celui de Dijon métropole renvoient au site web du Fichier Partagé.

Le formulaire CERFA de demande de logement à loyer modéré est téléchargeable sur le site : <https://www.demandelogementbourgognefranchecomte.fr/imhowebGP21/>.

Tout demandeur a la possibilité de se procurer le formulaire en version papier auprès :

- Des bailleurs sociaux
- À la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS)
- D'Action Logement
- Du SIAO et des services d'accompagnement

Le formulaire rempli (accompagné des pièces justificatives) doit être déposé auprès des services enregistreurs.

3.1.2 Lieux d'accueil sur Dijon métropole : liste et localisation

Sur le territoire de Dijon métropole, plusieurs lieux accueillent les demandeurs de logement social

Lieux de niveau 3					
Nom	Adresse	Accueil physique	Sur RDV	Sans RDV	Guichet enregistreur
Orvitis	6 rue de la Fontaine du Mail, Chenôve	Oui	Oui si besoin lors de l'entretien découverte avec le demandeur	8h30 12h30 du lundi au vendredi	NON
	17 bd Voltaire, Dijon	Oui	Oui si besoin lors de l'entretien découverte avec le demandeur	8h30 - 12h00 du lundi au vendredi	NON
	10-12 place de la République, Dijon	Oui	Oui si besoin lors de l'entretien découverte avec le demandeur	8h30 12h00 du lundi au vendredi	OUI
	5 rue Henry Marc, Chevigny Saint Sauveur	Oui	Oui si besoin lors de l'entretien découverte avec le demandeur	8h30 12h30 du lundi au vendredi	NON
Grand Dijon Habitat	2 bis rue du Maréchal Leclerc, Dijon	Accueil Siège non spécifique (exclusivement des renseignements de niveau 1 par les chargés d'accueil + dépôt des demandes)	Néant (existence d'une permanence téléphonique aux horaires d'ouverture du Siège GDH avec renseignements de niveau 1)	Horaires du Siège GDH : 9h à 12 h30 tous les matins 13h30 à 17h30 les lundi, mardi, jeudi 13h30 à 16h30 les mercredi et vendredi	OUI

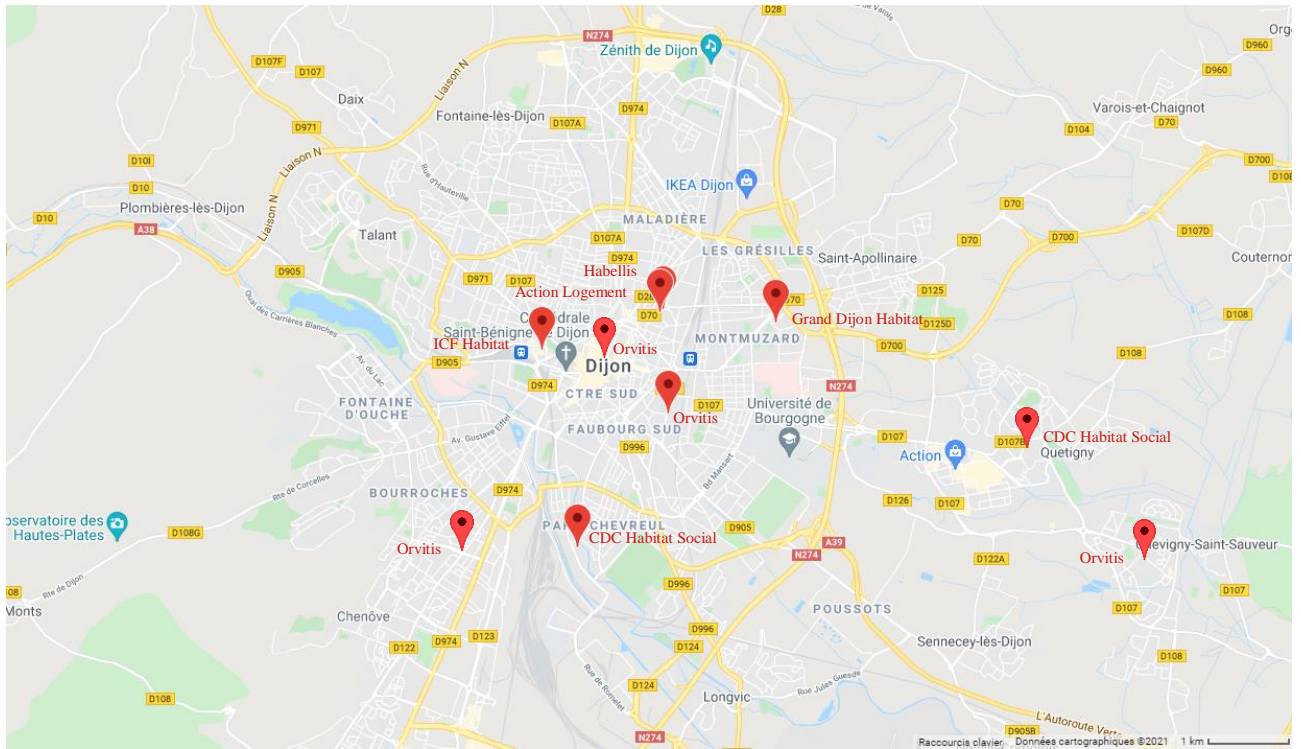
Nom	Adresse	Accueil physique	Sur RDV	Sans RDV	Guichet enregistreur
CDC Habitat Social	16 rue de la Manutention, Dijon	Tous les jours de 9h à 12h	Prendre RDV en se présentant à l'agence tous les matins ou en téléphonant au centre contact clients ou via son espace locataire (tel ci-joint)	Tous les jours de 9h à 17h	OUI
	8 bis place centrale, Quetigny	Tous les jours de 9h à 12h : Permanence technique et commerciale	Prendre RDV en se présentant à l'agence tous les matins ou en téléphonant au centre contact clients ou via son espace locataire (tel ci-joint)	Tous les jours de 9h à 17h	OUI
ICF	10 le Mazarin, Avenue Foch, Dijon	Non, permanence téléphonique		04 37 44 31 95 ou sur site https://www.icfh.abitat.fr	OUI
Habellis	28 Bd Georges Clemenceau, 21000 Dijon	Oui	Néant	Permanences Lundi 9h00 12h15 – 13h30 17h15 Mardi 9h00 12h15 Mercredi 13h30 17h15 Jeudi 13h30 17h15 Vendredi 9h00 12h15 13h30 16h00	OUI
Action Logement	28 Bd Georges Clemenceau, 21000 Dijon	Oui	Sur rdv : -Soit en appelant le 03.45.43.31.50 ou le 03.45.43.31.49 - soit en se rendant à l'agence	Lundi au Jeudi : 9h00/12h15 13h30/17h15 Vendredi : 9h00/12h00 13h30/16h00	OUI

Les guichets enregistreurs sont répertoriés et cartographiés sur le site du fichier partagé :

<https://www.demandelogementbourgognefranchecomte.fr/imhowebGP21/pages/21/liste-des-bailleurs.html>

Localisation des guichets enregistreurs du territoire de Dijon métropole

Source : <https://www.demandelogementbourgognefranchecomte.fr/>



4. L'information délivrée au public et aux demandeurs

4.1 Informations générales pour les personnes qui envisagent de présenter une demande de logement à loyer modéré

L'information et la communication auprès du public est indispensable. De nombreux demandeurs refusent des logements en raison de projections ou de fausses idées de la part des ménages sur les surfaces auxquelles ils peuvent prétendre en logement à loyer modéré. Finalement, il n'y a que suite à plusieurs refus de la part des bailleurs que les ménages acceptent de retravailler sur la réalité de leur situation économique.

Les membres des groupes de travail sur le PPGDID ont estimé qu'un travail de pédagogie auprès des ménages est nécessaire pour informer le locataire sur les logements auxquels il peut prétendre.

Conformément à l'article L441-2-6 du CCH, toute personne qui envisage de présenter une demande de logement à loyer modéré sur le territoire de Dijon métropole a accès à une information sur :

- Les modalités de dépôt de la demande
- Les pièces justificatives qui peuvent être exigées
- Les caractéristiques du parc de LLM
- Le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire qui l'intéresse
- Dans le cadre de la mise en place du système de cotation de la demande, les critères de cotation, les modalités de pondération, la cotation de sa demande et la distribution des cotations des demandeurs pour une demande de logement analogue, le délai d'attente constaté en fonction de la typologie et de la localisation de logement demandés, ainsi que les cas dans lesquels les refus de logement adapté à ses besoins et ses capacités ont des effets sur la cotation de la demande et la nature de ces effets

Ces informations sont contenues sur le site du Fichier Partagé et sont actualisées mensuellement :

<https://www.demandelogementbourgognefranche-comte.fr/imhowebGP21/pages/21/statistiques.html>

Dans le cadre de l'organisation du SIAD, et dans une volonté de faciliter l'accès au droit à tous, l'élaboration d'un guide papier avec les informations nécessaires sera rédigé, et pourra être retiré dans tous les lieux d'accueil du SIAD. Une réflexion autour de la création d'une vidéo sera également menée.

4.2 Les informations concernant le demandeur et le traitement de sa demande

Sur le site du Fichier Partagé, le demandeur dispose d'un espace privé qui lui permet d'accéder à tout moment aux informations suivantes :

- **Ses informations personnelles** contenues dans sa demande, telles qu'elles ont été enregistrées et, le cas échéant, modifiées par ses soins ou rectifiées par un intervenant habilité à cet effet au vu des pièces justificatives fournies par le demandeur
- **L'état d'avancement du traitement de sa demande**

- Une fois que le système de cotation de la demande sera mis en place, **les critères de cotation**, les modalités de pondération, la cotation de sa demande et la distribution des cotations des demandeurs pour une demande de logement analogue, le délai d'attente constaté en fonction de la typologie et de la localisation de logement demandés, ainsi que les cas dans lesquels les refus de logement adaptés à ses besoins et ses capacités ont des effets sur la cotation de la demande et la nature de ces effets
- Le **caractère prioritaire de sa demande**, avec l'indication que cette information est donnée sous réserve de la vérification de sa situation au moment de l'instruction de la demande
- La **décision de la commission d'attribution**, le positionnement si attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents, les motifs en cas de décision d'attribution sous condition suspensive et en cas de non attribution
- En cas d'attribution, la **description précise du logement proposé**, et le cas échéant, le fait que le logement est proposé au titre du DALO
- Les **conséquences de son éventuel refus du logement proposé**, notamment lorsque le logement est proposé au titre du DAL

Le demandeur de logement à loyer modéré peut consulter sa demande, la modifier ou la renouveler via le site internet dédié dès lors qu'il dispose des identifiants de connexion.

- Pour les demandeurs ayant enregistré leur demande par voie électronique, ils reçoivent directement leurs identifiants
- Pour les demandeurs ayant déposé un dossier papier CERFA, ils devront préalablement s'enregistrer en fournissant une adresse mail sur laquelle leur seront adressés les identifiants de connexion
- Les demandeurs ne disposant pas d'adresse mail pourront obtenir des informations via les services d'information et d'accueil des demandeurs de niveau 3

Toutes les décisions d'irrecevabilité de la Commission d'Attribution de Logement sont notifiées au demandeur par le bailleur social. Les décisions de non attribution sont motivées, l'information est accessible au demandeur et figure dans le fichier partagé.

Le demandeur pour lequel une décision d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents, et qui ne bénéficie pas de l'attribution du logement, a accès à cette information. Le rang de priorité défini par la CALEOL est mentionné et un événement est enregistré dans la demande pour mentionner une non attribution suite au bail signé par le candidat classé devant.

Le candidat dispose, conformément aux dispositions réglementaires définies au R441-10, d'un délai ne pouvant être inférieur à 10 jours pour accepter ou refuser une offre⁷. Au-delà, l'offre est réputée refusée.

⁷ Le comptage des jours se fait de la façon suivante, conformément aux principes du code de procédure civile qui disposent :

- Article 641 : Lorsqu'un délai est exprimé en jours, celui de l'acte, de l'évènement, de la décision ou de la notification qui le fait courir ne compte pas.
- Article 642 : Tout délai expire le dernier jour à 24 heures. Le délai qui expirerait un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ainsi, il faut décompter le délai accordé pour accepter l'offre (minimum 10 jours) à partir du lendemain de la notification de la décision, en tenant compte des prescriptions de l'article 642.

Exemple : un délai de 10 jours est fixé.

Les bailleurs n'ont pas l'obligation d'avertir le demandeur de sa proposition de logement par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dès la création de la proposition de logement dans Imhoweb, l'événement est immédiatement créé sur l'espace privé du demandeur. En fonction des pratiques de chacun, il peut se voir envoyer un email avec sa proposition de logement (si son adresse email est renseignée), et pour tous les bailleurs un courrier postal de proposition est envoyé.

Le délai de 10 jours pour acceptation de la proposition de logement par le candidat débute dès la création de la proposition de logement dans Imhoweb. Les bailleurs disposent d'une option permettant d'autoriser un délai supplémentaire de 5 jours avant l'annulation automatique de la proposition de logement au motif 'Non réponse', sous 15 jours au total.

5. Qualification de l'offre de logements à loyer modéré

5.1 Information sur l'offre de logements

Tout un chacun a la possibilité de connaître l'offre de logements disponible sur le territoire et les délais d'attente en fonction de différents indicateurs, sur la page « statistiques » du site du Fichier Partagé⁸.

Le site indique ainsi le patrimoine existant, le délai moyen d'attente, le nombre de demandes en cours, le nombre d'attributions de l'année précédente, en fonction des bailleurs présents sur le territoire, des typologies et du type de bâti (maison/appartement), rendant compte de la tension existante sur certains produits.

Ces informations actualisées régulièrement sont disponibles à l'échelle de Dijon métropole, pour chaque commune disposant de logements à loyer modéré, voire certains quartiers de Dijon et des quartiers politiques de la ville.

La décision d'offre de logement est notifiée le 2 février. On commence à compter les 10 jours à partir 2 février. Le délai expire donc le 12 février à minuit. Si ce jour est un samedi, le délai expirera le premier jour ouvrable suivant, soit le lundi 14 février à minuit.

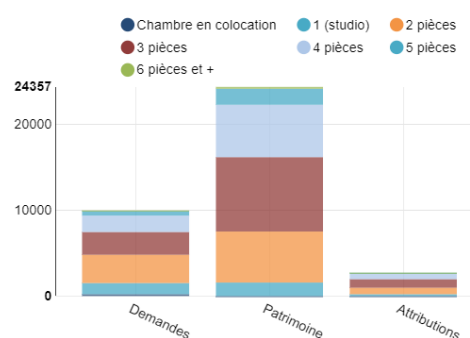
⁸ <https://www.demandelogementbourgognefranchecomte.fr/imhowebGP21/pages/21/statistiques.html>

Exemple d'informations disponibles sur le site du fichier partagé

Données générales de Dijon Métropole au 06/08/2021

Chiffres clés :

Typologie	Chambre en colocation	1 (studio)	2 pièces	3 pièces	4 pièces	5 pièces	6 pièces et +	Nombre total de bailleurs présents sur le territoire : 7
Demande en cours	211	1298	3294	2653	1912	548	58	Nombre total de communes composant l'EPCI : 24
Patrimoine de logement	0	1567	5944	8662	6104	1859	221	Délai moyen d'attente (en mois) : 14
Attributions de l'année précédente	0	209	755	997	610	134	13	Délai moyen d'attribution (en mois) : 10



5.2 Classification des résidences

Dans le cadre de l'élaboration de la CIA et du PPGDID, les partenaires de la Conférence Intercommunale du Logement ont prévu de mobiliser un nouveau module du Fichier Partagé en cours de développement. Le site Imhoweb intégrera au printemps 2022 un module « indicateur de peuplement » qui permettra d'avoir l'information sur les résidences à un instant T. Les indicateurs pourront être choisis et renseignés par les bailleurs. Un seuil d'alerte pourra être appliqué pour faire ressortir les résidences qui dépassent certains seuils de fragilité.

Le module étant nouveau, les indicateurs utilisés, l'échelle géographique à laquelle la qualification est réalisée et les moyens à mobiliser pour y parvenir seront à la discrétion de chaque bailleur. Toutefois, des réunions partenariales pourront faire un bilan et une analyse de cet outil, et une réflexion sur une homogénéisation des indicateurs et des échelles géographiques pourra être engagée avec l'ensemble des partenaires.

Le module Imhoweb sera à la fois :

- Un outil d'observation : disposer d'une connaissance fine et régulièrement actualisée du degré de fragilité d'occupation à l'échelle des résidences ;
- Un outil de veille : être en capacité d'identifier collectivement des situations porteuses de risques et permettre la mise en œuvre d'actions ciblées pour y remédier. En effet, de petites résidences fragiles peuvent très bien vivre grâce à une animation ciblée ou des mesures de médiation assurées par des associations ou des bailleurs.
- Un outil d'aide à la décision pour les Commissions d'Attribution (CAL) : la prise de décisions des CALEOL pourra s'appuyer sur une connaissance fine, objectivée et actualisée de la situation de la résidence en question en matière d'occupation et d'environnement ; permettant d'adapter la stratégie d'attribution et de prendre en compte la mixité sociale
- Un outil d'évaluation : lors de l'évaluation de mi-parcours de la CIA, par exemple, il sera étudié la possibilité d'indiquer des objectifs spécifiques d'attribution sur les résidences.

6. Modalités de réception du demandeur

Conformément à l'article R441-2-10 du CCH, tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement à loyer modéré par l'un des services du réseau SIAD.

La réception du demandeur sur rendez-vous sera réalisée par les guichets de niveau 3. Il conviendra de mettre en place, via le fichier Internet partagé un champs inter-bailleurs qui permettra à l'ensemble des bailleurs de savoir si le demandeur a déjà été reçu ou pas.

La désignation du bailleur de référence se fait automatiquement par le fichier partagé. Si le demandeur fait directement sa demande de logement sur le site Internet d'un bailleur, il en devient le bailleur référent.

Cette organisation pourra être revue dans le cadre du bilan du SIAD, en lien avec la réflexion sur la mise en place potentielle d'un guichet unique.

La demande de rendez-vous peut être faite en prenant contact avec le bailleur de son choix.

Conformément à l'article L.441-2-8 du CCH, le délai maximum de réception du demandeur est fixé à 1 mois. Il est essentiel que les demandeurs puissent être informés de la possibilité pour eux d'un entretien personnalisé dans un délai maximal d'un mois. Dans cette optique, ce point sera intégré dans les informations fournies au demandeur par les guichets d'enregistrement lors du dépôt d'une demande.

Délais d'attribution et indicateurs permettant d'estimer le délai d'attente moyen

Sur le territoire de Dijon métropole, le délai moyen d'attente pour obtenir un logement est de 13 mois en novembre 2021. Le délai anormalement long pour l'attribution d'un logement à loyer modéré dans le département de la Côte d'Or a été fixé par le Préfet du département à 24 mois.

Les statistiques sur l'accès au logement à loyer modéré sont publiées mensuellement sur le site du Fichier Partagé

Le site indique ainsi le délai moyen d'attente, le nombre de demandes en cours, le nombre d'attributions de l'année précédente, en fonction des bailleurs présents sur le territoire, des typologies et du type de bâti (maison/appartement), rendant compte de la tension existante sur certains produits.

7. Le dispositif de gestion partagée de la demande de logement à loyer modéré

Par arrêté du 25 mars 2011, complété par l'arrêté n° 2020-09-14 puis par l'arrêté n° 21-2020-09-14-002 du 14 septembre 2020, le préfet de la Côte d'Or a désigné le fichier partagé de la demande de logements à loyer modéré pour se substituer au système national pour l'enregistrement de la demande de logements à loyer modéré sur le territoire du département.

Le département de la Côte d'Or a été l'un des pionniers dans la mise en place de son Fichier partagé, mis en place le 1er octobre 2010. On trouve son origine dans une volonté politique forte de Dijon métropole, demandeur d'une connaissance précise de la demande de logement à loyer modéré sur son territoire.

Ce fichier partagé permet :

- De simplifier les démarches des demandeurs (une seule demande à faire et non un dossier par bailleur comme précédemment)
- D'harmoniser l'enregistrement et le traitement de la demande par tous les bailleurs
- De déposer les pièces justificatives
- De produire une observation territorialisée et partagée permettant d'apprécier, quantitativement et qualitativement les besoins en logements
- D'orienter les politiques de programmation

Une volonté de mutualisation et de réduction des coûts a conduit les bailleurs à envisager, dès les premières réflexions sur le dispositif, une extension aux départements de la région Bourgogne ainsi qu'en Franche-Comté. Cette réflexion sur l'échelle territoriale a justifié le choix d'une structure gestionnaire ad hoc, L'Association Régionale d'Etudes pour l'Habitat Est (AREHA Est), pour gérer les fichiers partagés. Cette structure fonctionne depuis le 1^{er} janvier 2011.

Le fichier partagé a reçu l'agrément préfectoral pour la délivrance du numéro unique.

7.1 Les fonctions assurées par le Fichier Partagé

Le fichier partagé permet :

Pour les partenaires :

- D'harmoniser l'enregistrement et le traitement de la demande de logement à loyer modéré
- De fournir des données permettant d'apprécier les besoins en logement et par la même d'éclairer les politiques de programmation de construction de ces logements
- D'apporter des éléments permettant d'affiner les politiques d'attribution des logements

Pour les décideurs :

- D'apporter, dans le cadre des politiques de l'habitat, des éléments de réflexion et d'analyse via la connaissance de la demande locative sociale
- De consolider les échanges avec les bailleurs sociaux

Pour les candidats à un logement à loyer modéré :

- De simplifier la démarche via la constitution d'un dossier unique de demande de logement, valable pour tous les bailleurs concernés par la demande
- De déposer en un seul lieu d'enregistrement de la demande de logement (soit en ligne soit dans un centre d'enregistrement)

- De saisir, modifier ou renouveler sa demande en ligne ou dans n'importe quel service d'accueil
- De suivre, via internet, l'évolution de sa demande (date de passage en commission d'attribution et décision de la commission)

Le Fichier Partagé alimente le SNE. Il est interfacé avec l'outil de gestion locative des bailleurs, et est en cours d'interfaçage avec la plateforme AL'IN d'Action Logement.

7.2 Finalités

Les finalités visées au travers de la gestion partagée de la demande de logement à loyer modéré sur le territoire sont les suivantes :

- Organiser un partage entre les différents acteurs des informations sur la survenance d'événements affectant la vie d'une demande pour ensuite être en capacité d'en restituer une partie au demandeur (par Internet, dans un guichet d'enregistrement ou dans un lieu d'information et d'accueil labellisé.) Les événements à partager sont listés par le décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement à loyer modéré et à l'information du demandeur :
 - Demandes d'informations ou de pièces justificatives
 - Désignation du demandeur, par un réservataire, pour présentation à une CAL
 - Inscription à l'ordre du jour d'une CAL
 - Examen par la CAL
 - Visites de logements proposées au demandeur
 - Visites de logements effectuées par le demandeur
 - Décision de la CALEOL (en cas d'examen du dossier)
 - Positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents
 - En cas de refus d'attribution par la CAL, les motifs du refus
 - Éventuel refus du logement par le demandeur et ses motifs
- Mettre en commun les informations concernant :
 - Le caractère prioritaire d'une demande
 - La cotation de la demande
 - L'éligibilité de la demande à l'un des contingents (DALO, Action Logement...)
- Repérer les demandes :
 - Dont l'ancienneté dépasse la durée minimale fixée par le préfet pour l'introduction d'un recours DALO (demandes « anormalement anciennes »)

- Des demandeurs ayant déjà bénéficié d'une ou plusieurs attributions de logement sous réserve qu'un candidat mieux classé la/les refuse et pour lesquels l'attribution ne s'est finalement jamais concrétisée (car le candidat mieux placé ne l'a pas refusée)
- Être en capacité de restituer une partie de l'information aux demandeurs. L'un des objectifs, assigné par la loi, de la collecte des informations relatives aux événements de gestion d'une demande est de les restituer partiellement au demandeur, afin qu'il puisse suivre l'avancement du traitement de sa demande. Les informations qui sont communicables au demandeur sont définies par le décret n°2015-523 du 12 mai 2015.

7.3 Pilotage

Le comité de pilotage départemental de gestion du Numéro Unique Départemental regroupe l'ensemble des signataires de la « convention d'enregistrement » signée entre le Préfet de la Côte d'Or et les services enregistreurs ainsi que Dijon métropole. Il se réunit 2 fois par an mais peut-être réuni plus souvent à la demande de l'un des membres du dispositif. L'ordre du jour est établi par la DDETS de Côte d'Or.

Il a pour rôle :

- Le suivi des conventions ;
- Le suivi du respect des règles de fonctionnement et de la qualité du service ;
- La détermination des règles de transmission des données entre les partenaires ;
- Le suivi et le contrôle de l'activité du gestionnaire ;
- L'analyse des rapports d'activité présentés par le gestionnaire.

Chaque année, le Président de Dijon métropole signe avec la Présidente d'AREHA Est, une « Convention financière relative au fichier partagé de la demande en logement à loyer modéré » confirmant ainsi l'adhésion de l'EPCI à ce dispositif. Cette convention définit les missions exercées par AREHA Est au titre du fonctionnement du « fichier partagé de la demande de logement à loyer modéré ».

Ainsi, AREHA Est s'engage à assurer le bon fonctionnement du dispositif à travers notamment les missions suivantes :

- L'hébergement de la solution informatique par SIGMA et la maintenance de l'outil
- La formation et l'assistance des utilisateurs de l'outil
- L'observation et l'étude des données enregistrées ainsi que leur mise à disposition auprès des partenaires financeurs par un accès direct aux bases sous un format informatique compatible avec leur propre système d'exploitation
- L'animation du dispositif sur la base a minima d'une réunion annuelle du comité de suivi comprenant un représentant de chaque financeur du dispositif

Quatre réunions des services enregistreurs sont également organisées chaque année ainsi que des comités techniques départementaux et régionaux.

7.4 Financement du dispositif

L'association Régionale d'Études pour l'Habitat Est (AREHA Est) est la structure d'animation du fichier partagé de la demande locative.

L'AREHA Est mobilise pour son fonctionnement les contributions de l'État (13%), d'Action Logement Services (6%), des collectivités telles que le Département de la Côte d'Or, Dijon métropole, la Ville de Beaune, les communautés d'agglomération de Nevers, du Grand Besançon et du Pays de Montbéliard; le dispositif étant financé à hauteur de 68% par les bailleurs sociaux. En 2018 le budget prévisionnel était de 326 243 € net de taxes et des règles de tarification forfaitaire.

Conformément à la réglementation, et en particulier à l'article 10 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000, l'AREHA Est s'engage à produire un compte-rendu financier qui atteste de la conformité des dépenses effectuées à l'objet de la subvention.

8. L'organisation collective du traitement des demandes de ménages en difficulté d'accès au logement

8.1 Identification et examen des situations justifiant un examen particulier

Le PPGDID reprend les critères du PDALHPD de Côte d'or pour identifier les ménages dits prioritaires.

Le PDALHPD de Côte d'Or reprend lui-même les publics prioritaires définis dans l'article L. 441-1 du CCH, sous réserve qu'ils ne disposent pas d'un logement adapté, et n'opère pas de priorité autre que celles retenues au niveau national et départemental :

- Les personnes reconnues prioritaires au titre du DALO,
- Les personnes hébergées,
- Et les personnes menacées d'expulsion.

S'ajoutent à ces publics prioritaires ceux bénéficiant d'un accompagnement renforcé nécessitant un relogement, notamment les publics relevant de dispositifs particuliers : ACOR Grand Dijon, Inser'social Chenôve, appels à projets, etc.

Le PDALHPD détermine également les conditions dans lesquelles les critères de priorité prévus à l'article L.441-1 du CCH sont pris en compte dans les procédures de désignation des candidats et d'attribution des logements sociaux.

Les conditions (en vert italique) sont indiquées dans la 3ème colonne du tableau ci-dessous, elles sont cohérentes avec les publics du contingent préfectoral.

NB : les chiffres dans le tableau ci-dessous représentent les priorités⁹.

⁹ L'ordre du tableau ne correspond pas à l'ordre de traitement. En effet, les personnes menacées d'expulsion sans relogement arrivent en dernier mais cela ne signifie pas qu'ils sont traités en dernier

Publics Prioritaires du PDALHPD 2020 – 2024

L.441-1 du CCH	Contingent préfectoral	PDALHPD : L.441-1 + <i>précisions</i>
1. Les personnes bénéficiant d'une décision favorable DALO	Les personnes bénéficiant d'une décision favorable DALO.	
<p><u>Autre public relevant de l'article L.441-1 du CCH</u></p> <p>a. Personnes en situation de handicap au sens de l'article <u>L.114 du Code de l'Action Sociale et des Familles</u> ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap.</p>	Les ménages dont une personne au moins a le statut de personne handicapée devant être relogée dans un logement adapté.	
b. Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique.	Les sortants d'appartement de coordination thérapeutique.	
c. Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale.	<ul style="list-style-type: none"> - les ménages relevant du 1^{er} quartile qui n'ont pas à ce jour de logement adapté à leurs besoins et à leurs capacités ; - les personnes non locataires d'un logement social (sauf dans le cadre de la prévention des expulsions) cumulant des difficultés d'ordre : <ul style="list-style-type: none"> • économique : <ul style="list-style-type: none"> ○ ressources inférieures à 55 % des plafonds HLM (Prêts Locatifs à Usage Social - PLUS) en tenant compte de la situation actuelle si elle a changé ; ○ ou reste à vivre inférieur à 11 €/jour/personne ; • sociale : <ul style="list-style-type: none"> ○ famille monoparentale, séparation, handicap, ○ problèmes de santé avérés ○ sans emploi ou ayant un emploi précaire (CDD inférieur à 6 mois à temps plein, intérim, temps partiel, reprise d'un emploi) ○ sortie de prostitution ○ victimes de traite des êtres humains ou de proxénétisme ○ isolement, victimes ou ayant des problèmes de comportement, problèmes de voisinage avéré. 	<p><i>sont particulièrement concernés les publics suivants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>les ménages relevant du 1^{er} quartile qui ne disposent pas d'un logement adapté à leurs besoins et capacité ;</i> ➤ <i>les personnes cumulant des difficultés sociales, économiques et financières comme précisé dans les conventions de réservation du contingent préfectoral colonne précédente ;</i> ➤ <i>les jeunes majeurs sortants de l'aide sociale à l'enfance ou les jeunes de plus de 16 ans accompagnés dans le cadre de l'autonomie et en situation de précarité ;</i> ➤ <i>les réfugiés ou les bénéficiaires d'une protection internationale ;</i> ➤ <i>les sortants d'institution carcérale ;</i>

L.441-1 du CCH	Contingent préfectoral	PDALHPD : L.441-1 + <i>précisions</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • lié au logement : <ul style="list-style-type: none"> ○ taux d'effort du logement actuel supérieur à 40 % ○ reprise du logement par le propriétaire, personnes dépourvues de logement y compris hébergement chez un tiers subi, ○ sinistre, logement insalubre ou indécent (documents à l'appui ou confirmation du service compétent, ○ sur-occupation (si "nombre de personnes" - "nombre de pièces" ≥ 2), sous-occupation (si "nombre de pièces" - "nombre de personnes" ≥ 2), ○ logement inadapté (handicap, mode de vie, ressources), - les ménages relogés dans le cadre des démolitions reconstructions de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) lorsque leurs ressources sont inférieures à 55 % des plafonds PLUS. 	<p>➤ les publics bénéficiant d'un accompagnement renforcé nécessitant un relogement, notamment les publics relevant de dispositifs particuliers tel que l'Accord Collectif Départemental, ACOR Grand Dijon, Inser'social Chenôve, 10 000 logements, ... ;</p> <p>➤ les ménages relogés dans le cadre des démolitions reconstructions lorsque leurs ressources sont inférieures à 55 % des plafonds PLUS.</p> <p><i>Sauf circonstances particulières</i></p>
<p>d. Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition</p>	<p>Les sortants d'hébergement ou d'un logement de transition, dont l'aptitude du ménage à accéder à un logement autonome avec ou sans mesure d'accompagnement est reconnue par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) et l'ensemble des partenaires [Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Conseil Départemental (CD), Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP)] dont appartement de coordination thérapeutique.</p>	<p><i>ou dispositif [Intermédiation Locative (IML), Action d'aide aux Dépenses de Gestion des Associations et Organismes (ADGAO)].</i></p>
<p>e. Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée (>12 mois)</p>	<p>Dans la priorité 4 avec cumul d'autres difficultés.</p>	

L.441-1 du CCH	Contingent préfectoral	PDALHPD : L.441-1 + <i>précisions</i>
f. Personnes exposées à des situations d'habitat indigne	Dans la priorité 4 avec cumul d'autres difficultés.	<i>ayant fait l'objet d'une prise en compte par le Comité Logement Indigne (CLI) et Service Communal d'Hygiène et de Sécurité (SCHS) sur le territoire de Dijon.</i>
g. Personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires [...], et personnes menacées de mariage forcé. Ces situations sont attestées par une décision du juge [...] ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales. g bis. Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou çà ses abords [...]	Les victimes de violences conjugales ou intrafamiliales qui ont quitté, ou doivent quitter leur domicile, identifiées par les travailleurs sociaux ou les bailleurs, ou dont la situation a été attestée par une décision du juge ou une ordonnance de protection délivrée par le Juge aux Affaires Familiales.	<i>Ces situations peuvent également être considérées si la personne est accompagnée par une association ou un travailleur social.</i>
h. Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle.	Dans la priorité 4 avec cumul d'autres difficultés.	
i. Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme.	Dans la priorité 4 avec cumul d'autres difficultés.	
j. Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement sur occupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent.	Dans la priorité 4 avec cumul d'autres difficultés.	
k. Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers.	Dans la priorité 4 avec cumul d'autres difficultés.	<i>Personnes dépourvues de logement et d'hébergement. Pour les personnes hébergées par des tiers : situation à examiner au cas par cas lorsqu'il s'agit de demandeurs hébergés chez leurs parents ou enfants (notion de cohabitation subie, obligation alimentaire...).</i>
l. Personnes menacées d'expulsion sans relogement	Les ménages « de bonne foi » identifiés par la CCAPEX, "ses sous-commissions" et son secrétariat.	<i>Les ménages « de bonne foi » identifiés par la CCAPEX, « ses sous-commissions » et son secrétariat.</i>

Le PDALHPD de Côte d'Or requiert que les bailleurs et les réservataires soient en mesure d'identifier les publics prioritaires du plan (hors contingent préfectoral) et de faire le bilan annuel des attributions à ces publics (% d'attributions aux publics prioritaires par rapport à ses attributions totales).

8.1.1 Instances d'examen des situations difficiles

Plusieurs instances locales existantes permettent aujourd'hui un examen particulier des publics prioritaires sur le territoire métropolitain.

Toutefois, Dijon métropole a prévu de substituer ces instances par une commission unique « accompagnement ». Cette commission, en cours de création, permettra de répondre aux enjeux de coordination et de décloisonnement des mesures. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du plan "Territoire accéléré Logement d'abord", qui lutte contre le sans-abrisme en France, pour lequel la candidature de la métropole a été retenue en 2021.

8.1.1.1 Les instances d'examen existantes.

8.1.1.1.1 COMMISSION DE MEDIATION DALO

La commission de médiation DALO peut être saisie par les ménages qui souhaitent voir reconnaître leur droit au logement opposable.

Pour bénéficier du DALO, la personne doit relever d'un caractère d'urgence de relogement, et être dans l'une des situations suivantes :

- Dépourvue de logement : sans domicile fixe ou hébergé chez un tiers
- Être menacée d'expulsion sans possibilité de relogement (bail résilié – commandement de quitter les lieux)
- Être hébergée de façon continue dans une structure d'hébergement depuis plus de 6 mois ou logé temporairement dans un établissement ou un logement de transition depuis plus de 18 mois
- Être logée dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux
- Être logée dans un local manifestement sur-occupé ou non décent à condition d'avoir au moins un enfant mineur à charge ou une personne handicapée ou de présenter lui-même un handicap
- Être demandeur de logement locatif à loyer modéré depuis plus de 24 mois (délai considéré comme anormalement long en Côte-d'Or) et ne pas avoir reçu de proposition de logement adaptée à ses besoins

8.1.1.1.2 COMMISSIONS SIAO

Le Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO), confié dans le département de Côte d'Or à l'association ADEFO, constitue un élément structurant du service public de l'hébergement et de l'accès au logement. Il s'agit d'une plateforme chargée de mettre en relation la demande et l'offre d'hébergement et d'apporter à chaque demande la réponse la plus adaptée, que celle-ci relève de l'hébergement, du logement accompagné ou du logement ordinaire.

Le SIAO peut être sollicité par les ménages eux-mêmes, mais aussi tous les travailleurs sociaux (équipes mobiles en rue, équipes qui font de l'hébergement d'urgence, conseillers pénitentiaires, CCAS, conseillers mission locale...).

Le SIAO gère au total 7 commissions d'évaluation / orientation et participe aux CCAPEX territorialisées. Deux sont destinées à l'ensemble du département :

- Commission « migrants »
- Commission accès au logement des sortants d'hébergement (1 par trimestre)

Le reste des commissions d'orientations sont territorialisées :

- Commission « personnes seules » Dijon métropole (tous les 15 jours)
- Commission « familles » Dijon métropole (tous les 15 jours)
- Commission Sud Côte d'Or (1 fois par mois)
- Commission Haute Côte d'Or (1 fois par mois)
- Commission Val de Saône (1 fois par mois)

Il existe par ailleurs trois commissions thématiques, spécifiques au territoire de la métropole :

- Veille sociale
- Jeunes 18-25 ans
- Addictions

Ces commissions ont pour objectif d'organiser l'intervention des différents partenaires spécifiques autour de situations complexes, soit en amont de l'orientation, pour la préparer ; soit en aval, sur le temps d'attente avant l'entrée sur le dispositif adéquat.

8.1.1.1.3 LA COMMISSION DE COORDINATION DES ACTIONS DE PREVENTIONS DES EXPULSIONS (CCAPEX)

Dans le département de la Côte-d'Or, la Commission départementale de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX) a été créée par l'arrêté conjoint du Préfet de la Côte-d'Or et du Président du Conseil Départemental du 2 septembre 2010.

La CCAPEX est configurée en différentes formations : CCAPEX plénière, CCAPEX territorialisées et pré-CCAPEX (commissions Techniques d'examen des situations individuelles)

- La CCAPEX plénière a pour fonction d'assurer la coordination, l'évaluation et l'orientation de l'action départementale de la prévention des expulsions locatives, de veiller à la bonne application de la Charte de prévention des expulsions locatives qui s'échelonne sur la période 2020-2024 et au suivi régulier au regard des indicateurs définis par celle-ci
- La CCAPEX centralisée a un rôle de coordination, d'évaluation et d'orientation de l'action de la prévention des expulsions locatives, et joue par ailleurs un rôle opérationnel (examen des situations individuelles...)
- Sur le territoire de Dijon Métropole: 2 CCAPEX territorialisées se réunissent une fois par mois : sur le périmètre des agences solidarités Côte-d'Or Dijon et Chenôve-Talant

- Les commissions techniques d'examen de situations individuelles sont les commissions techniques opérationnelles de la CCAPEX, qui visent à favoriser l'échange d'informations sur les situations à risques en vue de la prévention des expulsions locatives

Le ménage dont la situation est étudiée en CCAPEX est systématiquement invité à la réunion et peut donc demander à être entendu par la commission, avec ou sans l'assistance d'un travailleur social.

8.1.1.1.4 COMMISSION INTER-BAILLEURS ET INTER-RESERVATAIRES POUR FAVORISER LE RELOGEMENT DES MENAGES MENACES D'EXPULSION LOCATIVE

Cette commission, créée en fin d'année 2021 a pour rôle de favoriser le relogement le plus précoce possible des ménages menacés d'expulsion dont le besoin a été évalué par le travailleur social qui les accompagne.

La commission intervient pour des situations particulières, lorsque le partenariat habituel entre la DDETS, les travailleurs sociaux et les bailleurs n'est pas parvenu à rendre le relogement effectif :

- Situations des ménages déjà identifiés par la DDETS, pour lesquels un relogement n'a pas été effectif dans les 3 mois : travail commun sur les freins
- Situation des ménages dont le besoin de relogement a été évalué dans le cadre d'une mesure d'accompagnement spécifique (ASLL, LDA, AGD, ISC, CHRS hors les murs, MASP, mesure de protection...)

La présidence de la commission départementale est assurée par le représentant du Préfet avec appui des représentants du Conseil départemental et de Dijon métropole.

Sont membres de la commission :

- Les bailleurs publics
- SOLIHA - AIS
- Habitat et Humanisme
- Action Logement
- La CAF
- Le SIAO
- Les opérateurs pouvant proposer de l'intermédiation locative.

La commission se réunit tous les mois et demi en alternance avec la commission spécifique sortants d'hébergement.

Elle peut être saisie par :

- Le travailleur social qui identifie le besoin de relogement
- Le bailleur
- Le secrétariat de la CCAPEX

8.1.2 Commission de coordination des mesures d'accompagnement

Dijon métropole fait partie des 23 territoires sélectionnés en 2021 dans le cadre du plan “Territoire accéléré Logement d’abord”, qui lutte contre le sans-abrisme en France. Dans ce cadre, il est prévu la mise en place d’une commission de coordination des accompagnements. La logique promue est celle de l’ajustement du contenu de l’accompagnement aux besoins des personnes par l’activation de la bonne mesure ou de la plus juste mesure (prise en compte à ce stade du format des prestations existantes).

Cette instance traitera à la fois des premières demandes d’accompagnement mais également des réorientations entre prestations d’accompagnement si le besoin s’avère nécessaire. Sa mise en place devrait être effective au printemps 2022. En effet, il est prévu un temps de communication préalable notamment auprès des travailleurs sociaux pour en présenter le cadre d’organisation et de fonctionnement en mettant en avant les évolutions et la plus-value par rapport à l’existant avec les différentes commissions statuant sur les mesures (ASLL, AGD, ISC, EMAS, SIAO, CCAPEX...).

Sa fréquence, 1 fois/mois (le mardi), permettrait le traitement des premières demandes d’accompagnement des dossiers de demande d’un accompagnement pour la première fois.

A noter que le traitement des renouvellements de demande (mesures ASLL et ACOR Grand Dijon uniquement) se fera la veille de la commission.

Une évaluation de cette instance prévue à 3 ou 4 mois à compter de son activation.

8.2 Organismes de réalisation des diagnostics sociaux

Tous les organismes ayant des travailleurs sociaux sont en mesure de réaliser des diagnostics sociaux, et peuvent saisir les commissions, principalement la CCAPEX :

- Les bailleurs sociaux du territoire
- Les associations œuvrant pour l’insertion par le logement : ADEFO (Association Dijonnaise d’Entraide des Familles Ouvrières), SDAT (Société Dijonnaise de l’Assistance par le Travail), ACODEGE et Association du Renouveau
- Les organismes de tutelle
- Action logement (pour les salariés)
- La Caisse d’Allocations Familiales (CAF)
- Le département de la Côte d’Or
- Dijon métropole
- Les CCAS des communes
- Certains employeurs importants
- Les hôpitaux ou centres de santé

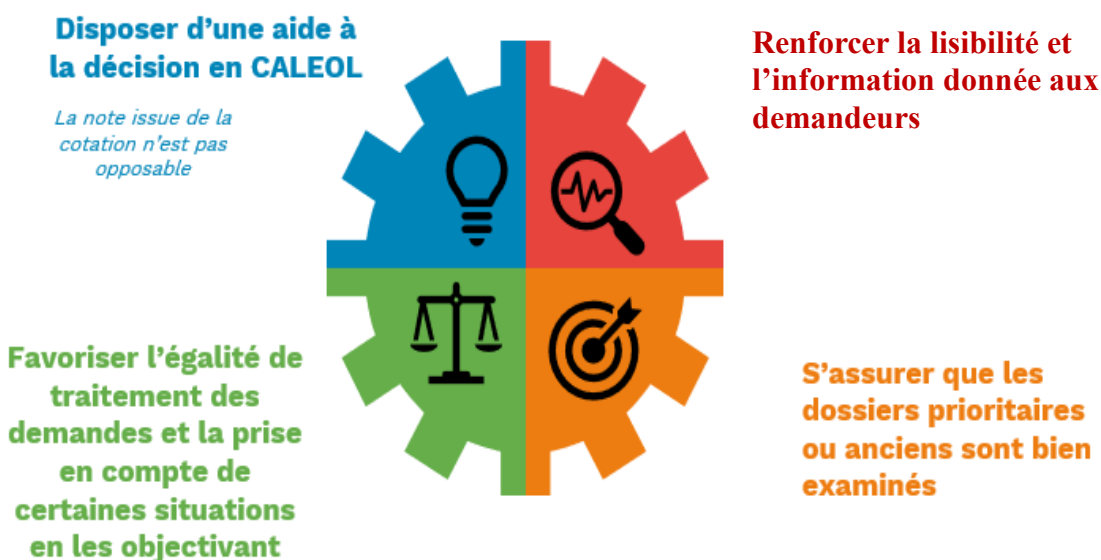
9. Cotation de la demande

La mise en place d'un système de cotation a été rendue obligatoire par la loi ELAN du 23 novembre 2018. Initialement prévue pour le 31 juillet 2021, elle a été repoussée de 4 mois par le décret n° 2021-1016 du 30 juillet 2021. Le projet de loi « 3DS » en cours de débat au moment de l'élaboration du PPGDID, pourrait encore reporter l'échéance à fin 2023.

Le système de cotation constitue une aide à la décision, tant pour la désignation des candidatures examinées en commission d'attribution que pour l'attribution des logements à loyer modéré. Il consiste à attribuer des points au dossier des demandeurs de logement à loyer modéré, en fonction de critères objectifs et d'éléments de pondération établis préalablement, portant sur la situation du ménage rapporté à un logement donné ou à une catégorie de logement, ou à l'ancienneté de la demande.

La Ville de Dijon, le CCAS et Dijon métropole ont obtenu en 2018 l'Alliance des labels Diversité/Égalité professionnelle délivrée par l'AFNOR, pour une durée de 4 ans¹⁰. Dans ce cadre, la cotation de la demande était inscrite dans le plan d'action 2022-2026.

A quoi sert la cotation ?



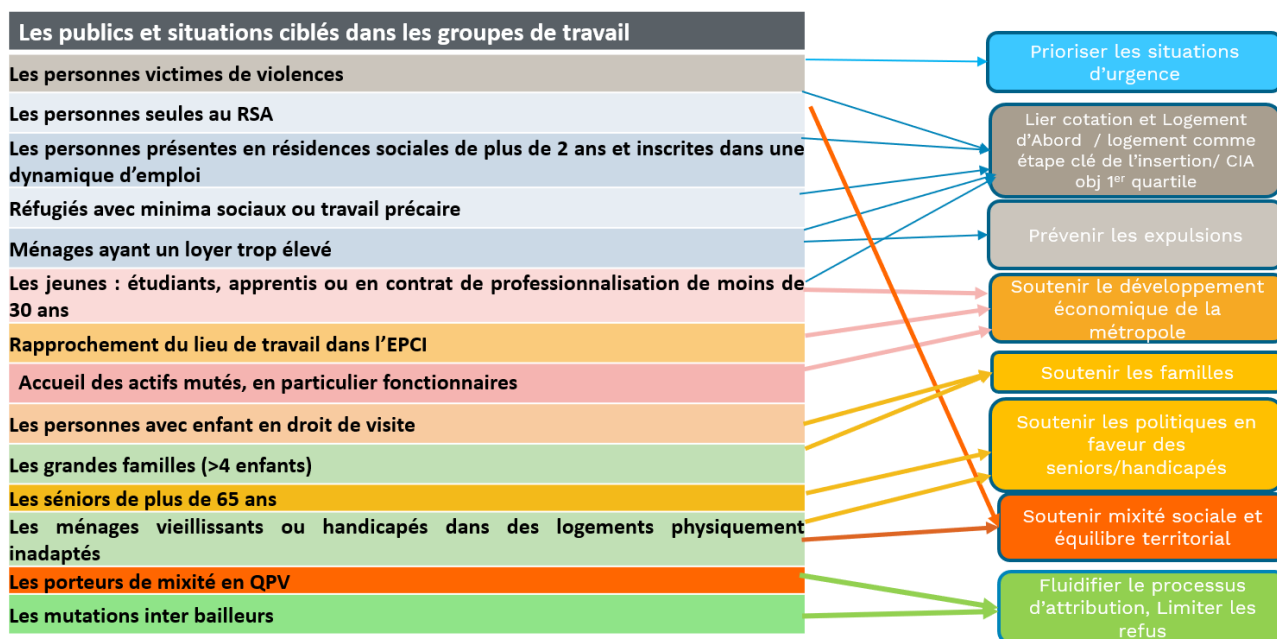
Le système de cotation qui sera mis en place après délibération du conseil métropolitain sur Dijon métropole permettra d'affiner la priorisation des ménages, et l'étude des candidatures et tout en favorisant la mixité sociale de l'occupation du parc. La note issue de la cotation n'est pas opposable mais sera un outil d'aide à la décision.

¹⁰ Créé en 2004, le Label Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes vise à promouvoir l'égalité et la mixité professionnelles. Mis en place en 2008, le Label en matière de Gestion des Ressources Humaines et dans le cadre des relations avec les fournisseurs, les partenaires et les usagers.

Action à mener : Mettre en place et évaluer l'efficacité du système de cotation	
Contexte	La labellisation des ménages prioritaires sera mise en place en 2022 Un travail est en cours entre DDETS, Action Logement et bailleurs sur le sujet d'une labellisation automatique.
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier collectivement les publics "prioritaires + " parmi les publics prioritaires • Intégrer le rang du demandeur et la mention de public prioritaire aux fiches des CALEOL • Mettre en place la cotation dans le Fichier Partagé • Observer les attributions en faveur de ces publics
Pilote	DM
Indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de demandes de publics prioritaires - Nombre d'attributions de publics prioritaires
Objectifs	Mieux connaître les ménages les plus complexes à loger sur le territoire, renforcer les partenariats pour identifier plus facilement des solutions logement et les modalités d'accompagnement adaptées à ces publics

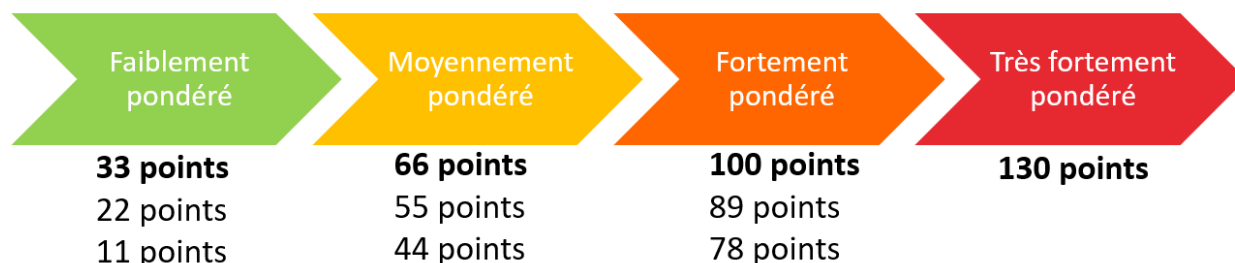
9.2 Les profils de ménages et situations à prioriser par la cotation

Plusieurs temps d'échanges ont permis d'identifier certains profils de ménages à faire prioriser par la cotation, permettant de répondre à des objectifs divers :



9.3 Modalités de cotation

Un barème de cotation a été validé par les partenaires, déclinés en plusieurs paliers :



Des ateliers de travail ont permis d'aboutir à une pondération propre à chaque situation.

- Les critères de cotation se veulent :
 - Transparents, adossés au cadre légal et réglementaire
 - Objectivables

Et doivent être renseignés dans le formulaire de demande de logement à loyer modéré

- La pondération des critères se veut juste et efficace
- L'écart de la pondération doit être raisonnable entre ménages prioritaires et non prioritaires

La méthode de cotation s'appuie sur la définition de priorités d'attribution, que la cotation vient décliner de manière opérationnelle, parmi lesquelles :

- Les **priorités nationales** d'attribution définies par le **CCH** et celles **locales du PDALHPD**
- Les **priorités propres à l'acteur à l'origine du classement de la demande** : par exemple, la mobilité professionnelle, les mutations internes, le lien avec le territoire en termes de logement ou d'emploi

L'esprit de la loi veut que les publics prioritaires du PDALHPD ressortent dans la cotation

Parmi les publics prioritaires (qui ont d'office 130 points), les partenaires ont mis en avant des publics « prioritaires + » qui se voient attribuer des points supplémentaires :

Critères retenus par le groupe de travail	Niveau de pondération choisi en atelier	Nombre de points supplémentaires	Soit nombre de points final (avec les 130 points d'office)
<i>Critères correspondant à la liste des ménages ciblés</i>			
Personnes victimes de violences	Fortement	100	230
Sortant de structure d'hébergement	Fortement	78	208
Demandeur handicapé demandant un logement adapté au handicap	Fortement	100	230
Sur occupation du logement actuel	Moyennement	44 points minimum	174 et +
Sous occupation du logement actuel	Faiblement	22 points minimum	155
Absence de logement	Fortement	100	230
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	Fortement	78	208
Logement bientôt démoli	Fortement	78	208

Les critères retenus pour élaborer la cotation sont catégorisés en 2 types

- La situation du demandeur et de son logement
- L'instruction de sa demande

La cotation et la pondération ne sont pas immuables et pourront être modifiées si les partenaires le jugent nécessaire. La grille sera analysée et possiblement revue lors de l'évaluation à mi-parcours du PPGDID.

La grille de cotation (détaillée en annexe) sera accessible sur le site du fichier partagé afin d'être connu des demandeurs de logement à loyer modéré.

10. Traitement des demandes de mutations inter-bailleurs

Les mutations constituent un levier pour faire évoluer et diversifier l'occupation sociale dans les résidences et quartiers identifiées comme les plus fragiles. Les bailleurs sociaux soulèvent que sur le territoire, il est fréquent que des ménages refusent certains logements en-deçà de leurs attentes pour des questions de projection : une fois dans le logement, ils craignent de ne pas avoir les moyens de déménager et de devoir y rester définitivement.

La réponse aux demandes de mutation doit permettre de contribuer à :

- Améliorer les conditions de logement des ménages (par exemple, adaptation de la taille du logement à l'évolution de la situation personnelle du ménage...) ;
- Offrir des parcours résidentiels au sein du parc locatif public ;
- Soutenir la mobilité de ménages « porteurs de mixité » afin de fidéliser des publics susceptibles de contribuer à la mixité de l'occupation dans le parc locatif social et notamment dans certains quartiers ou patrimoines.

Le travail inter-bailleurs est jugé satisfaisant pour gérer les demandes de mutation, mais il pourrait être renforcé en faveur des publics prioritaires. En effet, aujourd'hui, le constat est fait que les publics prioritaires selon le PDALHPD sont généralement non locataires du parc social, puisque considérés comme déjà logés. Cependant, certains cas complexes nécessitent de trouver des solutions adaptées. Pour des situations spécifiques, la coordination inter-bailleurs et inter-réservataires est nécessaire (séparation difficile, violence conjugale, handicap...)

Une fiche action spécifique aux demandes de mutation permettra d'identifier des circuits et personnes référentes au sein des organismes afin de gérer les urgences.

Afin d'avoir une meilleure visibilité sur les mutations, un suivi statistique des demandes de mutation et de leurs attributions viendra compléter le bilan trimestriel du Fichier partagé.

11. Location active

Certains bailleurs pratiquent une certaine forme de location active en affichant des annonces dans les résidences / agences, voire en diffusant en ligne des annonces sur des sites grand public ou via Bienvéo (créé par l'Union sociale pour l'habitat, la structure qui regroupe l'ensemble des bailleurs sociaux en France). Toutefois, ces pratiques s'opèrent essentiellement lorsqu'ils rencontrent des difficultés de commercialisation d'un logement. Le demandeur ne peut pas se positionner directement sur le bien proposé, il doit contacter le bailleur pour lui faire part de son éventuel intérêt pour un bien

Au-delà des sites internet classiques, une plateforme permettant de favoriser la location choisie a émergé. C'est le cas de la plateforme Al'IN, mise en place par Action Logement en juin 2020, qui regroupe toutes les offres de logement proposées par les organismes bailleurs partenaires d'Action Logement Services, sur les logements contingentés action logement. Le demandeur peut se positionner sur des biens qui correspondent à ses critères.

Le bilan à mi-parcours du PPGDID devra analyser l'efficacité de ces outils.

13. Lexique

ADEFO	Association Dijonnaise d'Entraide des Familles Ouvrières
ADIL	Agence Départementale d'Information sur le Logement
ALUR (loi)	Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
AREHA Est	Association Régionale d'Etudes pour l'Habitat Est
CAL	Commission d'Attribution des Logements
CCAPEX	Commission de Coordination des Expulsions Locatives
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation
CDC	Caisse des Dépôts et Consignations
CIA	Convention Intercommunale d'Attributions
CIL	Conférence Intercommunale du Logement
DALO	Droit au Logement Opposable
DDETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS).
DDT	Direction Départementale des Territoires
EPCI	Etablissement Public de Coopération Intercommunale
FSL	Fond Solidarité Logement
HLM	Habitation à Loyer Modéré
MOLLE (loi)	Mobilisation pour le Logement et Lutte contre l'Exclusion
NPNRU	Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain
PDALHPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PLA-I	Prêt Locatif Aidé d'Intégration
PLH	Programme Local de l'Habitat
PLUI	Plan Local d'Urbanisme Intercommunal
PPGDID	Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs
SDAT	Société Dijonnaise de l'Assistance par le Travail
SIAD	Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs