

10.3 **Projet de délibération n° DEL-23-0166**

Conférence Intercommunale du Logement : Approbation de la révision du Plan partenarial de gestion de la demande et d'information aux demandeurs pour l'intégration du système de cotation de la demande

Exposé

La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 24 mars 2014, ainsi que son décret du 12 mai 2015, prévoient l'élaboration, par les EPCI dotés d'un Programme Local de l'Habitat approuvé, d'un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'informations des demandeurs.

Le Conseil de Toulouse Métropole a créé sa Conférence Intercommunale du Logement (CIL), et a lancé la procédure d'élaboration du plan partenarial en septembre 2015.

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur de Toulouse Métropole a été élaboré dans le cadre de la CIL, avec ses principaux partenaires : les 37 communes membres de la Métropole, les services de l'État, le Conseil Départemental de Haute Garonne, les 13 bailleurs sociaux présents sur le territoire de Toulouse Métropole, Action Logement, les associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement.

Ce plan, approuvé par le Conseil de la Métropole du 14 février 2019, vise à assurer une plus grande transparence et une meilleure lisibilité des parcours résidentiels, ainsi qu'une meilleure efficacité et plus grande équité dans le traitement des demandes et dans le système d'attribution des logements sociaux.

Conformément à la loi pour l'Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) du 23 novembre 2018, la Conférence Intercommunale du Logement a engagé la concertation pour l'élaboration du système de cotation de la demande de logement social.

Ce projet de cotation, s'est basé sur le référentiel « METHODE », élaboré par l'Union Sociale de l'Habitat Occitanie Midi Pyrénées (USH), et a fait l'objet d'une expérimentation associant 4 communes (Toulouse, Blagnac, Launaguet et St Orens), 2 bailleurs et l'USH, afin de vérifier les possibilités techniques d'intégration des critères de cotation dans l'outil partagé « ATLAS », et de s'assurer que le système garantit la mixité sociale et les équilibres de peuplement tout en permettant la prise en compte des ménages priorités.

Le système de cotation est une aide à la décision pour la désignation des candidats et pour guider les décisions prises lors des commissions d'attribution de logement social. Ses objectifs principaux sont :

- d'assurer une meilleure information et introduire davantage de transparence à l'attention du demandeur de logement social ;
- de favoriser l'égalité de traitement des demandes ;
- de s'assurer que les dossiers prioritaires et les demandes les plus anciennes soient bien examinées.

La révision du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur permet d'intégrer le système de cotation, conformément à la loi ELAN, et de procéder à une

mise à jour des lieux d'accueil présents sur le territoire. Le système de cotation proposé comporte 5 blocs de critères :

- l'ancienneté de la demande ;
- les publics prioritaires du Code de la Construction et de l'Habitat (DALO et PDALHPD) ;
- les publics prioritaires complémentaires (taux d'effort, changement de situation personnelles, 1^{er} quartile),
- les priorités locales de Toulouse Métropole (sous occupation, proximité emploi ou formation, lien avec l'EPCI, jeunes et seniors),
- le refus de proposition adaptée de logement (malus en cas de refus abusif).

Décision

Le Conseil de la Métropole,

Vu l'avis favorable de la Conférence Intercommunale du Logement du 8 novembre 2022,

Vu l'approbation du Préfet,

Vu l'avis favorable des communes de Toulouse Métropole,

Vu l'avis favorable de la Commission Habitat et Logement du vendredi 20 janvier 2023,

Entendu l'exposé de Monsieur le Président, après en avoir délibéré,

Décide :

Article 1

D'adopter la révision du plan partenarial de gestion de la demande et d'information aux demandeurs, telle qu'annexée à la présente délibération.

Article 2

D'autoriser le Président à signer tout acte et document afférent.

Plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur

2019-2024
révision n°1
octobre 2022

Préambule

La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové du 24 mars 2014 modifie profondément les conditions de gestion de la demande de logement social.

L'article 97 comporte des mesures pour simplifier les démarches des demandeurs en prévoyant l'enregistrement de la demande sur internet et la notion de dossier unique, et pour instaurer un droit à l'information du public sur les procédures et sur l'offre de logement sur le territoire demandé.

La loi et son décret n°2015-524 du 12 mai 2015 prévoient l'élaboration par les EPCI dotés d'un PLH approuvé, d'un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs.

Le Conseil de Toulouse Métropole a décidé de créer sa Conférence Intercommunale du Logement (CIL) et de lancer la procédure d'élaboration du plan partenarial en septembre 2015. En partenariat avec les services de l'État, la CIL a été mise en place et sa séance d'installation du 20 janvier 2017 a défini le programme de travail.

Ce plan définira les orientations destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et à satisfaire le droit à l'information en fonction des besoins en logement social et des circonstances locales. Il fixera le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande. Le plan devra prévoir les modalités d'organisation et de fonctionnement d'un service d'information et d'accueil des demandeurs de logement.

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur de Toulouse Métropole a été élaboré dans le cadre de la CIL, avec ses principaux partenaires :

- les 37 communes membres de la métropole
- les services de l'État : DDCS 31 et DDT 31
- le Conseil Départemental de Haute Garonne
- les 13 bailleurs sociaux présents sur le territoire de Toulouse Métropole
- Action Logement
- les associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement.

Il est le résultat d'une large concertation et d'un travail collectif et partagé. Ainsi, plus d'une vingtaine de rencontres ont été menées dont :

- 2 groupes de travail élargis, abordant les questions relatives aux plan partenarial et aux attributions,
- 10 ateliers thématiques restreints où les sujets suivants ont été discutés :
 - les ressources des demandeurs ,
 - l'harmonisation des informations portées aux usagers ,
 - l'accompagnement social,
 - les mutations,
 - les publics prioritaires,
 - les loyers,
 - les quartiers politique de la ville,
 - la mixité et les équilibres de peuplement,
 - les publics dits fragiles
 - les lieux d'accueil et d'enregistrement

Chaque réunion a fait l'objet d'une préparation importante et d'études préalables faites par l'AUAT, servant de support des discussions.

SOMMAIRE

PARTIE 1 : Assurer une plus grande transparence et une meilleure lisibilité des parcours résidentiels.....

1.1 L'enregistrement de la demande et l'organisation du service d'accueil.....	p 5
1.1.1 L'organisation du service d'accueil et d'enregistrement sur le territoire de Toulouse Métropole.....	p 6
1.1.2 La labellisation des lieux d'accueil et leurs engagements.....	p 7
1.1.3 Le contenu de l'information sur le logement social à diffuser dans les lieux d'accueil.....	p 9
1.1.4 L'animation du réseau des lieux d'accueil labellisés.....	p 10
1.2 Le dispositif de gestion partagée.....	p 10
1.2.1 Le partage de la gestion de la demande sociale.....	p 10
1.2.2 L'état des adhésions à Atlas sur le territoire de Toulouse Métropole.....	p 11
1.2.3 La gouvernance et le pilotage d'Atlas.....	p 11
1.3 Le délai d'attente moyen.....	p 11

PARTIE 2 : Assurer une meilleure efficacité et une plus grande équité dans le traitement des demandes et dans le système d'attribution.....

2.1 L'accompagnement social.....	p 12
2.1.1 L'identification des dispositifs d'accompagnement.....	p 12
2.1.2 L'amélioration des mesures d'accompagnement pour certains publics.....	p 15
2.2 Les mutations internes.....	p 15
2.2.1 Le renforcement de la démarche inter-bailleurs.....	p 15

PARTIE 3 : Offrir aux usagers un système de cotation de leurs demandes de logement social.....

3.1 Le système de cotation de la demande : objectifs et enjeux.....	p 17
3.1.1 définition de la cotation et rappel réglementaire.....	p 17
3.1.2 objectifs et enjeux de la cotation.....	p 17
3.1.3 interface du module de cotation avec le fichier partagé.....	p 18
3.1.4 harmonisation avec le système de cotation AL'in d'Action Logement.....	p 18
3.2 La grille de cotation de Toulouse Métropole.....	p 18
3.3 les modalités d'évaluation du système.....	p 21
3.4 les modalités et contenu de l'information destinés aux demandeurs.....	p 21
3.4.1 l'organisation de la communication du système de cotation.....	p 21
3.4.2 les modalités de recours.....	p 22

PARTIE 4 : Suivi et évaluation du plan	p 24
3.1 L'INSTANCE CHARGÉE DU SUIVI DU PLAN.....	p 24
3.2 BILAN	p 24
3.3 ÉVALUATION.....	p 24

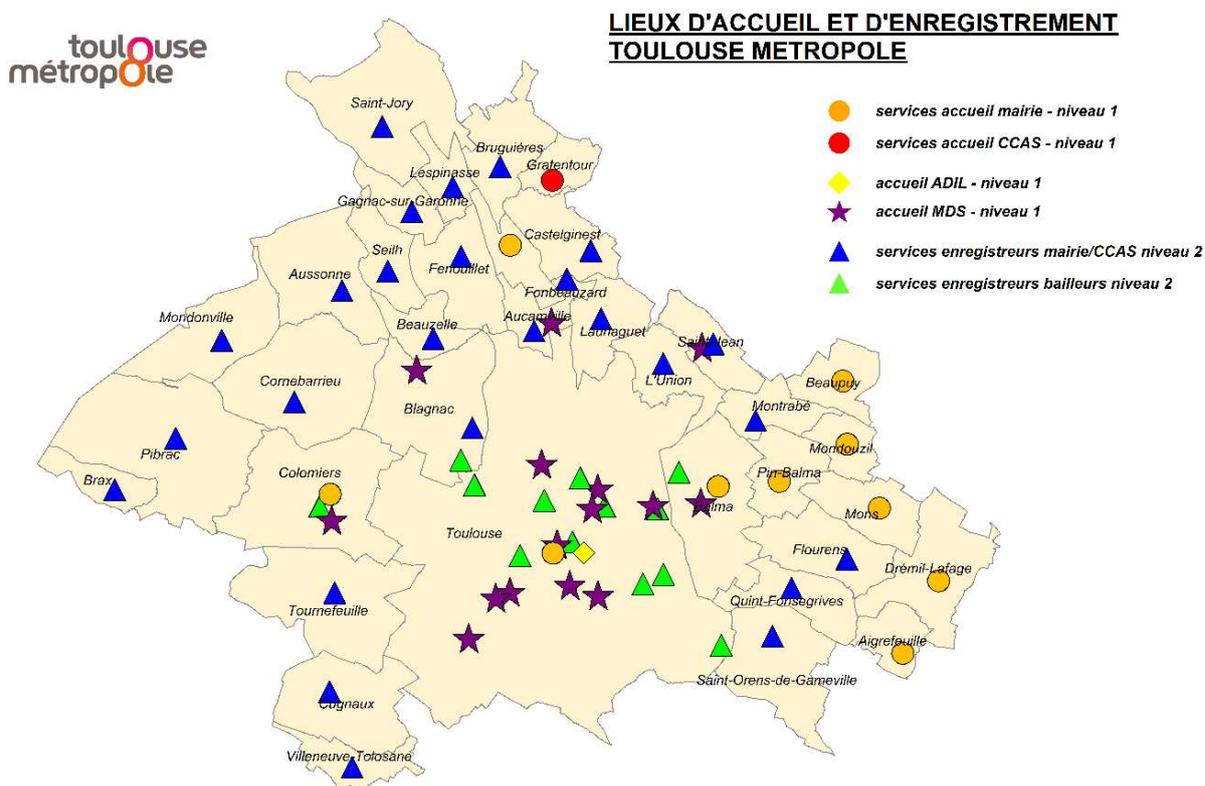
PARTIE 1 : Assurer une plus grande transparence et une meilleure lisibilité des parcours résidentiels

1.1 L'enregistrement de la demande et l'organisation du service d'accueil

1.1.1 L'organisation du service d'accueil et d'enregistrement sur le territoire de Toulouse Métropole

Sur le territoire métropolitain, 65 lieux assurent aujourd'hui l'accueil d'un demandeur de logement social :

- les services logement des communes ou leur CCAS
- les sièges sociaux des bailleurs sociaux et leurs agences
- les Maisons de Solidarité du Conseil Départemental 31
- l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL 31)
- les associations œuvrant pour la défense des personnes en situation d'exclusion par le logement.



Conférence Intercommunale du Logement - août 2022

LIEUX D'ACCUEIL LOGEMENT SOCIAL - TOULOUSE METROPOLE

Lieux d'accueil pouvant vous informer et enregistrer votre dossier de demande de logement :

CCAS d'Aucamville	3 Rue des Écoles
CCAS d'Aussonne	200, route de Merville
CCAS de Beauzelle	19 rue des rossignols
CCAS de Blagnac	34 Rue Pasteur
CCAS de Brax	9 rue de la Mairie
CCAS de Bruguières	Place de la République
CCAS de Castelnest	Grande Place du Général de Gaulle
CCAS de Cornebarrieu	2 place du Languedoc
CCAS de Cugnaux	8 Bis Rue du Pré Vicina
CCAS de Fenouillet	Place Alexandre Olives
CCAS de Flourens	Place de la Mairie
CCAS de Fonbeauzard	Place Simon-Montariol
CCAS de Gagnac	2 Place de la République
CCAS de Launaguet	95 chemin des Combes
CCAS de Lespinasse	Place de l'Occitanie
CCAS de Mondonville	15 avenue de la République
CCAS de Montrabé	Place François Mitterand
CCAS de Pibrac	Esplanade Sainte Germaine
CCAS de Quint-Fonsegrives	place de la Maire
CCAS de Saint-Jean	33 ter Route d'Albi
CCAS de Saint-Jory	2 Place de la République
Service Logement de la Mairie de Saint-Orens	2 rue Rosa Parks
CCAS de Seilh	1 place Roaldes du Bourg
CCAS de Tournefeuille	Place de la Mairie
CCAS de L'Union	6 bis av des Pyrénées
CCAS de Villeneuve Tolosane	Place de la Canalette
Altéal	8, Allée du Lauragais - Colomiers
Cité Jardins	18 Rue de Guyenne - Blagnac
CDC Habitat	1 place occitane - Toulouse
Promologis	2 rue du Docteur Sanières - Toulouse
Toulouse Métropole Habitat	7 rue de Sébastopol - Toulouse
Patrimoine	5 place de la Pergola - Toulouse
Mésolia	7 bd de la Gare - Toulouse

Lieux d'accueil pouvant vous informer sur le logement social :

Mairie de Balma	6 avenue François Mitterand
Mairie d'Aigrefeuille	1 place de la Mairie
Mairie de Beaupuy	Route de Lavaur
Mairie de Dremil-Lafage	1 allée de l'Eglise
CCAS de Gratentour	1 rue Cayssials
Mairie de Mondouzil	Saint-Martial N,
Mairie de Mons	Place de la Mairie
Mairie de Pin Balma	Place de la Mairie
CCAS de Saint Alban	Square Georges Brassens
Service Logement de la Mairie de Toulouse	1 rue Delpech
MDS Amoureux Bonnefoy	3 rue du Faubourg Bonnefoy - Toulouse
MDS Bagatelle	36 rue du Lot - Toulouse
MDS Bellefontaine-Lafourquette	9 rue du Doyen Lefebvre - Toulouse
MDS Centre	18 rue de Stalingrad - Toulouse
MDS Empalot	32 allées Henri Sellier - Toulouse

MDS La Faourette	21 rue Jules Amilhau - Toulouse
MDS Les Minimes	33 rue Joseph Jacquard - Toulouse
MDS Pont Vieux	5 rue du Pont-Vieux - Toulouse
MDS Rangueil	39 rue Camille Desmoulins - Toulouse
MDS Reynerie - Saint Simon	9 rue du Doyen Lefebvre - Toulouse
MDS Soupetard	31 rue Léon Say - Toulouse
MDS Aucamville	21 chemin des Bourdettes - Aucamville
MDS Balma	13 avenue Pierre Coupeau - Balma
MDS Blagnac	4 boulevard Alain Savary - Blagnac
MDS Colomiers	4 allées du Plantaurel - Colomiers
MDS Saint-Jean	8 chemin du Bois de Saget - Saint Jean
Toulouse Métropole Habitat - agence Est	41 avenue Jean Moulin - Toulouse
Toulouse Métropole Habitat - agence Ouest	127 rue Desbals - Toulouse
Toulouse Métropole Habitat - agence Sud	128 rue Desbals - Toulouse
Toulouse Métropole Habitat - agence Nord	40 bd Netwiller - Toulouse
ADIL	4 rue Furgole - Toulouse

Ces lieux identifiés offrent des services différents : conseil, accompagnement à la définition du projet logement, aide au montage de dossier, enregistrement de la demande...

Afin de mettre en réseau les lieux d'accueil existants sur son territoire, et pour répondre aux objectifs des lois ALUR et Egalité et Citoyenneté, Toulouse Métropole organisera un système de labellisation des lieux d'accueil dont les principaux objectifs sont les suivants :

- mieux informer le demandeur pour le rendre acteur de sa demande
- garantir un accueil de qualité sur l'ensemble du territoire
- maîtriser et harmoniser l'information diffusée
- harmoniser les pratiques de tous les lieux d'accueil
- former les personnels d'accueil

L'ensemble des membres de la Conférence Intercommunale a validé les principes suivants :

- cette mission de service public est assurée à coût constant
- le service d'accueil étant garant d'une proximité avec l'habitant, l'échelon communal est maintenu
- les missions aujourd'hui assurées par chaque lieu d'accueil sont maintenues
- le système de labellisation proposé est évolutif dans le temps.

La loi ALUR prévoit également la mise en place d'un lieu d'accueil commun sur le territoire de l'EPCI. Ce lieu commun doit fournir des prestations renforcées comportant une fonction de conseil, d'aide aux démarches, et d'orientation vers un accompagnement personnalisé.

Afin de répondre aux obligations de la loi, il est proposé de mettre en place un lieu d'accueil, de type « maison de l'habitat et du logement ».

Le service d'accueil et d'enregistrement de Toulouse Métropole proposera trois niveaux de prestations :

- niveau 1 : lieu d'accueil généraliste sur le logement social
- niveau 2 : lieu d'accueil, de conseil et d'enregistrement
- niveau 3 : lieu d'accueil renforcé avec services « plus ».

1.1.2 La labellisation des lieux d'accueil et leurs engagements :

Tous les lieux d'accueil devront contribuer à la lutte contre l'exclusion numérique en assurant un accompagnement des publics éloignés de l'outil internet.

Les lieux d'accueil seront labellisés en fonction du type de prestations qui sera fourni. Aussi seront labellisés :

- Niveau 1 : lieu d'accueil généraliste sur le logement social .

- Les lieux d'accueil des communes sans service enregistreur, l'ADIL, les associations partenaires et les Maisons des Solidarités sans service enregistreur.

Les lieux d'accueil niveau 1 s'engagent sur leurs plages d'ouverture, à :

- recevoir le demandeur sur rendez-vous ou permanence, accueil physique ou téléphonique
- diffuser les informations de base définies dans le plan partenarial et conformes à la loi ALUR
- expliquer le processus des attributions
- informer le demandeur sur la possibilité d'effectuer des démarches en ligne et/ou à l'orienter vers un lieu d'accueil niveau 2 ou 3 pour enregistrer sa demande
- inciter le demandeur à joindre les pièces complémentaires utiles pour l'instruction de la demande et à effectuer les mises à jour
- fournir les plaquettes d'information et la liste des guichets d'accueil et d'enregistrement.

- Niveau 2 : lieu d'accueil, de conseil et d'enregistrement

- Les communes avec service enregistreur (accueil des demandeurs et évaluation sociale si présence de travailleurs sociaux),
- Action Logement (accueil des demandeurs salariés et évaluation sociale si présence de travailleurs sociaux)
- Les bailleurs sociaux (accueil des demandeurs avec évaluation sociale complémentaire si potentiel passage en CAL, et si présence de travailleurs sociaux)
- Les Maisons des Solidarités avec service enregistreur

Les lieux d'accueil niveau 2 s'engagent sur leurs plages d'ouverture, à :

- recevoir le demandeur sur RDV ou permanence ; accueil physique ou téléphonique
- être service enregistreur et adhérer à Atlas
- informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande
- instruire, et mettre à jour le dossier de demande
- numériser l'ensemble des pièces nécessaires à la complétude du dossier
- conseiller le demandeur dans la définition de son projet logement
- repérer les publics prioritaires potentiels
- orienter le demandeur, si besoin vers les dispositifs spécifiques (labellisation, publics prioritaires, aides au logement, situation de handicap, etc.)
- recevoir dans un délai maximal de 2 mois après son enregistrement, le demandeur qui le souhaite.

- Niveau 3 : lieu d'accueil aux prestations renforcées

- Pourraient être concernés par cette labellisation, une éventuelle maison de l'habitat et du logement. Il est à noter également qu'une commune pourrait être intéressée par cette labellisation.

Le lieux d'accueil niveau 3 s'engage, sur ses plages d'ouverture, à :

- recevoir le demandeur sur RDV ou permanence ; accueil physique ou téléphonique
- être service enregistreur et adhérer à Atlas
- transmettre des informations précises sur le logement social et ses spécificités
- numériser l'ensemble des pièces nécessaires à la complétude du dossier

- conseiller le demandeur dans la définition de son projet logement
- orienter le demandeur, si besoin vers les dispositifs spécifiques (labellisation, aides au logement, publics prioritaires, situation de handicap, etc.)
- recevoir dans un délai maximal de 2 mois après son enregistrement, le demandeur qui le souhaite
- apporter des informations sur des dispositifs autres que le logement social : aides ANAH, aides précarité énergétique, accession sociale.

A l'issue des résultats de l'étude de préfiguration (lancement en octobre 2018), les missions du lieu d'accueil de niveau 3 seront définies plus précisément avec l'ensemble des partenaires et feront l'objet d'un avenant au plan partenarial.

Les missions des lieux d'accueil seront formalisées dans une charte d'engagement signée par les partenaires concernés.

1.1.3 Le contenu de l'information sur le logement social à diffuser dans les lieux d'accueil

Conformément à la loi ALUR, tout lieu d'accueil devra être en mesure de transmettre le socle commun d'informations suivantes, défini par l'ensemble des partenaires de la métropole:

- Nombre de logements sociaux
- Typologie des logements
- Nombre de demandes en cours par typologie
- Nombre de logements attribués par typologie
- Nombre de logements libérés par typologie
- Loyer moyen par typologie
- Délai d'attente des demandes en cours
- Délai moyen de satisfaction des demandes de l'année N-1
- Nombre de demandes satisfaites de l'année N-1
- Liste des guichets d'enregistrement
- Chiffres clés du logement social sur la commune
- Liste des lieux d'accueil

Ces informations seront également disponibles directement sur les sites suivants :

www.demandelogement31.fr

www.demande-logement-social.gouv.fr

Afin de rendre le demandeur plus autonome et les informations plus lisibles et accessibles, et en fonction des évolutions réglementaires, l'association ATLAS s'engage à formater son outil Imhoweb. Un travail particulier sera fait sur la fiche CERFA afin que celle ci soit compréhensible et utilisée par tous.

Pour faciliter le travail d'instruction de la demande de logement social, et responsabiliser les demandeurs, les différents partenaires s'accordent pour :

- inciter les demandeurs à fournir des pièces complémentaires dès le dépôt de la demande. Ainsi, la fiche d'imposition sera demandée, sans caractère obligatoire, dès l'enregistrement de la demande.
- inciter les demandeurs à mettre à jour leur dossier régulièrement.

Une définition précise et une formation sur la notion de complétude du dossier seront organisées à l'attention des agents d'accueil.

1.1.4 L'animation du réseau des lieux d'accueil labellisés

Toulouse Métropole en tant que chef de file de ce réseau, assurera :

- le pilotage et l'animation du service d'accueil et d'enregistrement métropolitain, en coordonnant les responsables des différents lieux d'accueil, en partenariat étroit avec Atlas, les bailleurs sociaux et les services de l'État.
- l'élaboration des documents de communication destinés aux services d'accueil et aux usagers
- la définition, en partenariat avec Atlas et les bailleurs, des formations qui seront proposées aux professionnels de l'accueil.

L'association Atlas, avec Toulouse Métropole :

- animera le réseau
- participera à l'élaboration du contenu de formation
- formera les agents d'accueil sur le fichier partagé de la demande d'Atlas et le logement social.

Les bailleurs sociaux, en partenariat avec Toulouse Métropole et Atlas

- participeront à l'élaboration du contenu de formation
- formeront les agents d'accueil sur le logement social

Les services de l'État, participeront à l'animation du réseau, et seront garants de l'articulation et de la cohérence avec les autres EPCI.

1.2 Le dispositif de gestion partagée

1.2.1 Le partage de la gestion de la demande sociale

La loi ALUR exige que chaque territoire mette en place une gestion partagée de la demande de logement social, avec la possibilité d'un enregistrement en ligne sur le principe du « dossier unique », tout en satisfaisant le droit à l'information du demandeur, en amont du dépôt de la demande, et sur l'avancement du traitement de celle-ci.

Pour mettre en place le dispositif de gestion partagée, l'EPCI et ses partenaires doivent adhérer à un dispositif informatique mis en place au niveau départemental ou régional (art. 97-6° / art. L. 441-2-7 nouv. - 2^e al.) dans le cadre :

- soit de la déclinaison départementale du système national d'enregistrement (SNE),
- soit du système particulier de traitement automatisé dit "fichier partagé départemental" ou se doter d'un dispositif informatique propre.

Sur le territoire de la Haute-Garonne, par arrêté préfectoral du 31 décembre 2015, Imhoweb est agréé comme le fichier partagé de la demande locative sociale. ATLAS en est le gestionnaire. Ainsi tous les membres de l'association partagent les données sur la demande locative sociale ainsi que sur les attributions.

Le fichier partagé, sans cesse en évolution, répond aux objectifs fixés par la loi. Ainsi il :

- facilite et simplifie les démarches des demandeurs
- affecte à chaque demandeur un numéro unique et met en commun la demande locative sociale
- suit l'état d'avancement des dossiers de demande et les délais anormalement longs
- optimise l'instruction de la demande
- permet la mise en place d'un observatoire d'aide à la décision pour les territoires
- développe le partenariat entre les bailleurs, les collectivités, Action Logement et l'Etat.

1.2.2 L'État des adhésions à Atlas sur le territoire de Toulouse Métropole

Le fichier partagé rassemble 58 adhérents sur le territoire de la Haute Garonne.

Sont concernés sur le territoire de la métropole les acteurs suivants :

- 13 bailleurs présents sur la métropole : Altéal, Cité Jardins, Erilia, ICF Habitat Atlantique, Les Chalets, Mésolia, Nouveau Logis Méridional, OPH31, Patrimoine Languedocienne, Promologis, SNI, Toulouse Métropole Habitat, 3F Immo Midi Pyrénées
- Toulouse Métropole
- 25 communes : Aucamville, Aussonne, Balma, Beauzelle, Blagnac, Bruguères, Castelginest, Colomiers, Cornebarrieu, Cugnaux, Fenouillet, Gagnac, Gratentour, Launaguet, Montrabé, Mondonville, Pibrac, Quint Fonsegrives, Saint-Jean, Saint-Jory, Saint-Orens de Gameville, Toulouse, Tournefeuille, L'Union et Villeneuve-Tolosane.
- Action Logement
- Le Conseil Départemental de la Haute Garonne
- Les services de l'Etat : Direction Départementale de la Cohésion Sociale de la Haute-Garonne (DDCS 31)

1.2.3 La gouvernance et le pilotage d'Atlas

Le Conseil d'Administration d'Atlas a été mis en place lors de l'Assemblée Générale du 18 mars 2011. La présidence est assurée par Mme Prat, Directrice Générale de la Cité Jardins et Vice-présidente de l'Union pour l'Habitat Social en Occitanie. La direction est assurée par Mme Veniel Le Navenec, directrice de l'Union pour l'Habitat Social en Occitanie.

Les statuts de l'association Atlas ont été modifiés lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 03 avril 2018.

Ainsi l'article 13, alinéa 3 précise désormais que « le Conseil d'Administration comprend également trois représentants des communes lieu d'enregistrement et/ou lieu d'information (...) ».

1.3 Le délai d'attente moyen pour les demandes satisfaites

Le plan partenarial doit définir 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 locatif social (décret n° 2015-524, art.1er-5°).

Le délai moyen de satisfaction des demandes se définit comme le delta de jours entre le dépôt de la demande et la date du jour de l'entrée dans les lieux du locataire. Il est calculé, directement à partir du fichier partagé, en fonction des critères de recherche que le demandeur peut choisir :

- secteur recherché: commune, quartier, intercommunalité

Ce délai de satisfaction des demandes permet au demandeur d'avoir une information approximative mais n'engage aucunement les bailleurs sociaux sur un délai de traitement en vue d'une proposition suite au dépôt de la demande.

Les demandeurs de logement social peuvent, s'ils le souhaitent, effectuer un recours DALO en cas de durée d'attente anormalement long, fixé à 36 mois par arrêté préfectoral.

PARTIE 2 : Assurer une meilleure efficacité et une plus grande équité dans le traitement des demandes et dans le système d'attribution

2.1 L'accompagnement social

2.1.1 L'identification des dispositifs d'accompagnement

Les dispositifs existants sur le territoire de la Métropole sont :

FSL : Fonds Solidarité Logement

Les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) – Accès et maintien

L'accompagnement Social Lié au Logement vise à favoriser l'insertion durable des ménages connaissant des difficultés d'insertion par le logement. Il a pour objectif de permettre à ces ménages d'accéder ou de se maintenir dans leur logement de façon autonome.

Cet accompagnement s'inscrit plus particulièrement dans le projet global d'insertion de la personne, dans une approche transversale en lien avec l'ensemble des intervenants. De fait, la mise en œuvre d'une mesure d'ASLL nécessite une étroite collaboration et une concertation régulière entre le service qui a sollicité la demande d'accompagnement et l'association prestataire désignée et le bailleur, notamment lorsqu'il s'agit d'un bailleur social.

Ces mesures sont prescrites par les travailleurs sociaux et instruites par le Service « Aides au logement » du Domaine Logement, compétente en matière de gestion du FSL depuis le 1^{er} janvier 2017 suite à la mise en œuvre de la loi NOTRe.

Ces mesures d'accompagnement social sont mises en œuvre par 6 associations prestataires dans le cadre d'un marché public

- Accompagnement à l'Accès au logement

- Objectif : Favoriser l'accès à un logement décent et indépendant dans le parc privé, éligible à une aide à la personne (AL ou APL), par la mise en place d'un accompagnement individuel et en atelier collectif.
- Principes : Cette mesure se décompose en 3 phases – évaluation/contractualisation, accompagnement à la recherche d'un logement (du studio au T2), accompagnement à l'installation.
- Nature de l'accompagnement : Accompagnement à la recherche d'un logement, information sur les droits et devoirs du locataire, aide à l'apprentissage de l'autonomie, aide à l'installation dans le logement.

- Accompagnement au maintien dans le logement

- Objectif : Aider le ménage à résoudre ses difficultés liées au logement. Il peut concerner le maintien dans un logement du parc public ou privé.
- Principes : Cette mesure comporte plusieurs phases et ne peut excéder 12 mois – évaluation/contractualisation, accompagnement avec des bilans trimestriels.
- Nature de l'accompagnement : Accompagnement à la maîtrise du budget (paiement du loyer et des charges lié au logement) et au désendettement, accompagnement à l'appropriation du logement (bon usage, connaissance de l'environnement, aide aux petits travaux locatifs), médiation (relation bailleur/locataire, différents intervenants).

- Dispositif de bail glissant

- Objectif : Permettre l'accès au logement aux ménages labellisés prioritaires en grande difficulté (expulsion, endettement récurrent, troubles du voisinage...)
- Principes : Accès au logement dans le cadre d'une sous-location, le locataire étant une association prestataire (dans le cadre d'un marché public). Il s'agit d'un dispositif probatoire pour le ménage permettant de sécuriser l'accès et le maintien dans le logement du parc public.
- Nature de l'accompagnement : Soutien aux apprentissages liés à l'occupation d'un logement autonome (paiement des loyers et charges, entretien du logement, respect du voisinage, liens avec le bailleur...).

AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement

Le Fonds National pour l'Accompagnement Vers et Dans le Logement a été créé en 2012 pour le financement d'actions d'accompagnement personnalisé pour le relogement des personnes reconnues prioritaires par les commissions de médiation du droit au logement opposable (DALO).

Ce fonds est géré – pour le compte de l'État – directement par la Caisse de garantie du logement locatif social à Paris. Il est financé par le produit des astreintes que l'État est condamné à verser en cas d'inexécution des décisions de la commission de médiation dans les délais réglementaires.

En 2013 lors de sa mise en œuvre en Haute-Garonne, un référentiel sur l'AVDL a été rédigé par la DDCS avec la participation du Conseil Départemental, les bailleurs sociaux et les opérateurs afin de rechercher une complémentarité avec les actions du FSL et une harmonisation des pratiques des opérateurs. Il en est de même pour les baux glissants avec la réalisation en 2016 d'un référentiel sur l'intermédiation locative avec la contribution des partenaires locaux.

Les actions financées par le FNAVDL s'articulent autour de mesures d'accompagnement vers et dans le logement, de baux glissants et de diagnostics. Pour 2017, cela représente 2 619 mois/mesures AVDL (accompagnement d'environ 375 ménages sur une durée moyenne de prise en charge de 7 mois), 20 baux glissants et 30 diagnostics.

Ces mesures s'adressent aux publics DALO et non DALO. Pour les ménages prioritaires DALO, les préconisations sont réalisées en quasi totalité par la commission de médiation. Pour les autres, les orientations se font par le SIAO.

Actions des Maisons Des Solidarités (MDS)

Le département de la Haute-Garonne, chef de file de l'action sociale assure un accueil, un accès aux droits ainsi qu'un accompagnement auprès de tout public au sein de ses 23 Maisons des Solidarités et leurs annexes dans le cadre de ses compétences au titre des Solidarités dans les domaines de : l'enfance, la famille, en faveur des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des personnes en situation de précarité.

L'accompagnement social est proposé et construit avec chaque personne ou famille dans le cadre de son projet de vie. Il prend en compte la globalité de la situation de la personne concernée et se met en place à partir d'un diagnostic partagé, de la définition d'objectifs.

Les 23 Maisons des Solidarités accueillent tout public du lundi au vendredi et reposent sur les mêmes principes : gratuité, équité de traitement, principe de laïcité, de neutralité dans le

respect des droits des usagers. Des permanences avec ou sans rendez-vous sont organisées dans les Maisons des Solidarités, des visites à domicile sont également assurées.

Dans chaque MDS une équipe pluridisciplinaire de l'action sociale et médico-sociale (assistants socio-éducatifs, psychologues, puéricultrices, infirmiers, médecins...) facilite l'accès aux droits, l'autonomie, l'insertion des personnes accompagnées et si nécessaire leur protection. Les professionnels collaborent avec l'ensemble des partenaires du territoire autour de situations individuelles et de projets sociaux de territoires.

En matière de logement, les Maisons des Solidarités mobilisent un ensemble de moyens pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement pour tous :

- aide à la constitution et au dépôt de la demande de logement social (HLM)
- évaluation de la situation familiale , priorisation de la demande de logement social en fonction de critères pré-définis
- orientation vers les dispositifs d'hébergement et de logement adapté en fonction des besoins du ménage
- accompagnement à la prévention du risque d'expulsion locative
- travail en partenariat avec des associations intervenant sur les questions budgétaires, de médiation, d'accès au parc privé...
- étude et sollicitation d'une aide financière ponctuelle ou d'une mesure d'accompagnement social lié au logement au titre du Fonds de Solidarité Logement.

La Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) est mise en œuvre par les Départements. La MASP est une mesure administrative d'accompagnement social global pour des personnes en difficulté d'autonomie sociale et dont la santé ou la sécurité est menacée. Elle aide à la gestion des prestations sociales et se traduit par un contrat conclu entre le département et l'intéressé reposant sur des engagements réciproques.

Actions des bailleurs :

Les organismes HLM ont tous noté un durcissement des situations rencontrées et sont confrontés à des difficultés grandissantes. Face à ces difficultés (financières, comportementales, problèmes de santé...), certains ont défini une organisation interne et mis en place des dispositifs ayant parfois recours à des prestataires pour accompagner leurs locataires.

La région Occitanie étant fortement confrontée aux situations d'impayés (21 % en 2015, contre 18,4 % sur la France entière), les bailleurs ont notamment développé des compétences, des outils et des procédures pour accompagner les ménages fragiles dans le traitement des impayés de loyers. L'importante activité pré-contentieuse et les démarches amiables engagées en amont ont permis de limiter le nombre d'expulsions locatives. Beaucoup d'organismes de logement social ont fait le choix de recruter des travailleurs sociaux leur permettant de diagnostiquer les situations et/ou d'accompagner les ménages vers les partenaires et les dispositifs.

D'autres initiatives mises en place visent à développer le lien social, favoriser le bien vivre ensemble, réduire les incivilités, repérer les fragilités et accompagner les publics dans leur diversité. Elles s'appuient également sur l'implication des associations de défense des locataires pour des actions de médiation et de sensibilisation.

L'action des communes et des Centres communaux d'Action Sociale (CCAS) :

En fonction de la taille des communes, et donc du personnel disponible (conseillères CESF et assistantes sociales), les communes s'investissent dans l'accompagnement social des ménages en difficulté, en lien avec les Maisons de Solidarité.

En plus de la mobilisation des CCAS, certaines communes ont développé des dispositifs de logements temporaires accompagnés qui permettent de préparer l'accès au logement pérenne (ALT, intermédiation locative, logements passerelles, relogement dans le cadre d'opération de démolition/reconstruction....)

L'Union des CCAS et le Conseil Départemental 31 ont signé un protocole d'accord dans un souci de recherche et de complémentarité, afin de clarifier les compétences de chaque partenaire.

2.1.2 L'amélioration des mesures d'accompagnement pour certains publics

Les travaux et groupes de travail engagés dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement ont révélé des constats partagés par l'ensemble des acteurs :

- multiplicité des dispositifs existants
- manque de solutions d'accompagnement adaptées aux besoins de certains types de publics

Face à ces constats, et en articulation avec le PDALHPD, Toulouse Métropole propose de:

- harmoniser les différents dispositifs et développer la notion de référent social.
- organiser un meilleur repérage des ménages en difficulté afin de leur proposer un accompagnement adapté.
- définir les modalités d'accompagnement des ménages qui n'acceptent pas les propositions adaptées et ainsi réduire le taux de refus.

Les évolutions sur les dispositifs d'accompagnement social travaillées dans le cadre de PDALHPD et du Plan Logement d'Abord, feront l'objet d'un avenant au plan partenarial.

2.2 Mettre en cohérence la politique de mutations

2.2.1 Le renforcement de la démarche inter-bailleurs pour harmoniser les pratiques

Sur le territoire de la Haute Garonne les bailleurs se sont accordés sur la notion de mutation interne : sont considérées comme internes les mutations qui se font au sein du parc d'un même bailleur, afin de pouvoir répondre au parcours résidentiel de ses propres locataires.

Une charte partagée par l'ensemble des bailleurs définit des critères de priorités pour les mutations internes. La mise en œuvre de cette charte s'effectue sous la condition préalable de l'existence d'une offre adaptée aux besoins du ménage et sous réserve des évolutions réglementaires.

Ces critères de priorités partagés distinguent :

- les critères relatifs à la personne tels que problème de santé grave ou perte d'autonomie, handicap physique interdisant l'accès ou l'usage du logement, problème de sous-occupation notoire telle que définie à l'article 442-3-1 du CCH, problème financier induisant la recherche d'un taux d'effort moins élevé, violence ou danger avéré dans le logement,
- les critères relatifs au logement tels que logement sinistré devenu inhabitable du fait d'événements externes (incendie, inondations, etc.), sur-occupation en vertu de l'article D 542-

14-2 du code de la sécurité sociale, impératif de relogement dans le cadre d'opérations de démolition ou de restructuration du groupe d'habitations.

Toulouse Métropole s'appuiera sur ce référentiel pour l'ensemble des travaux relatifs aux mutations dans leur ensemble, qu'elle souhaite mener. A ce titre, des groupes de travail seront mis en place avec l'ensemble des réservataires, en vue de :

- harmoniser les délais pour faire une demande de mutation et ainsi favoriser les parcours résidentiels des locataires,
- réduire les demandes de mutation de longue durée, dans le cadre de la commission de coordination des attributions.
- définir les règles de prise en compte des demandes de mutation à l'échelle inter-bailleurs lorsque le parc du bailleur initial n'a pas d'offre adaptée.

Toulouse Métropole s'appuiera également sur les indicateurs développés en propre par les bailleurs dans le cadre des mutations : vieillissement, accession.

Les résultats feront l'objet d'un avenant au plan partenarial.

PARTIE 3 : Mettre en place un système de cotation de la demande de logement social

3.1 Le système de cotation de la demande

3.1.1 définition de la cotation et rappel réglementaire

L'article 111 de la loi ELAN a rendu obligatoire la mise en place d'un système de cotation de la demande de logement social dans tous les EPCI tenus de se doter d'un Plan Local de l'Habitat (PLH).

La cotation est une note attribuée aux demandeurs de logement social en fonction de critères et de pondération pré-établis portant sur la situation du ménage.

C'est un outil d'aide à la décision qui s'applique de manière uniforme à l'ensemble des demandeurs de logements sociaux et concerne tous les réservataires.

Il ne doit pas introduire une procédure de désignation automatique des candidats ou d'attribution des logements. Il doit avant tout éclairer les décideurs au stade de la désignation des candidats par les réservataires, et de décision d'attribution par la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL). La cotation ordonnance les demandes pour faciliter le travail de rapprochement offre/demande.

Le système de cotation doit prendre en compte les orientations de la Conférence Intercommunale du Logement, et être en cohérence avec les documents cadres des politiques locales telles que l'Accord Collectif Départemental et le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDAHLPD).

La cotation proposée par Toulouse Métropole a été réfléchi et élaborée avec l'ensemble des partenaires de la Conférence Intercommunale du Logement : les communes, les services de l'État, bailleurs sociaux, l'Union Sociale de l'Habitat Occitanie, l'association ATLAS, les services du Conseil Départemental, Action Logement, les associations de défense des locataires.

Il a été décidé de prendre en compte le référentiel METHODE proposé par l'Union Sociale de l'Habitat Occitanie afin d'harmoniser les cotations à l'échelle du département et ne pas compliquer la gestion des bailleurs sociaux, et pour faciliter leur appropriation par les usagers. Toulouse Métropole s'est attachée à rendre visible les spécificités du territoire dans la cotation.

3.1.2 objectifs et enjeux de la cotation

Le système de cotation élaboré par Toulouse Métropole permettra de répondre à un enjeu de transparence vis à vis du demandeur. Il sera informé des critères de cotation, des modalités de pondération et de la cotation de sa demande.

Il a pour but de favoriser l'égalité de traitement dans un territoire tendu pour l'accès au logement.

La cotation vise également à favoriser l'égalité des chances en favorisant un accès équitable au logement social pour toutes les catégories de demandeurs.

Enfin, ce système étant adapté aux enjeux du territoire, il permettra également de concilier la mise en œuvre du droit au logement et la recherche de mixité sociale, en termes d'accès au logement des publics prioritaires, ou en termes d'équilibre territorial tel que précisé dans la Convention Intercommunale d'Attribution.

3.1.3 interface du module de cotation avec le fichier partagé

Toulouse Métropole a fait le choix de porter la cotation par le fichier partagé de la demande d'Atlas.

Ce système de gestion partagée fournit l'ensemble des informations relatives au traitement de la demande sur le territoire de la métropole.

3.1.4 harmonisation avec le système de cotation AL'in d'Action Logement

Action Logement a développé au niveau national la plateforme AL'in pour faciliter le lien emploi logement des salariés des entreprises cotisantes. AL'in comprend une cotation spécifique prenant des critères propres à Action Logement et aux entreprises.

Il n'est pas prévu d'intégrer le scoring Action Logement à la cotation de Toulouse Métropole, mais les deux systèmes se veulent complémentaires pour répondre aux obligations de la Convention Intercommunale du Logement, aux enjeux de mixité sociale, et d'équilibre de peuplement.

3.2 La grille de cotation de Toulouse Métropole

AXE 1 Ancienneté de la demande		
CRITÈRES	POINTS	PIECES JUSTIFICATIVES
Mois d'ancienneté	1 point par mois	Pas de pièce justificative requise
Délai Anormalement long dépassé (36 mois)	20 points	Pas de pièce justificative requise

AXE 2 Publics prioritaires du CCH		
CRITÈRES	POINTS	PIECES JUSTIFICATIVES
Demande priorisée au titre du DALO	50 points	Pas de pièce justificative requise. Les critères de priorisation, les pièces et informations nécessaires sont vérifiées par le secrétariat de la commission de médiation départementale
Demande priorisée au titre du PDALHPD	40 points	Pas de pièce justificative requise. Les critères de priorisation, les pièces et informations nécessaires à la labellisation sont précisés dans le Règlement Intérieur du PDALHPD.

AXE 3 Publics prioritaires complémentaires		
CRITÈRES	POINTS	PIECES JUSTIFICATIVES
<p>Pour tous les demandeurs :</p> <p>Taux d'effort trop élevé ou incapacité à court terme à faire face au paiement du loyer</p> <p><i>taux d'effort supérieur à 33 % et reste à vivre inférieur à 13€/jour/UC</i></p>	<p>20 points</p>	<p>Pour justifier des ressources, il faut au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge - Justificatif de ressources - Attestation CAF <p>Pour justifier des charges, il faut les quittances de loyer</p>
<p>Pour les demandeurs de mutation :</p> <p>Taux d'effort trop élevé ou incapacité à court terme à faire face au paiement du loyer</p> <p><i>taux d'effort supérieur à 33 % et reste à vivre inférieur à 13€ /jour/UC</i></p>	<p>20 points</p>	<p>Pour justifier des ressources, il faut au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge - Justificatif de ressources - Attestation CAF <p>Pour justifier des charges, il faut les quittances de loyer</p>
<p>Demandeurs du 1^{er} quartile</p>	<p>20 points</p>	<p>Pour justifier des ressources, il faut au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge ; - Justificatif de ressources - Attestation CAF
<p>Changement de situation personnelle :</p> <p>qui induit un besoin de changement de logement</p> <p>séparation, divorce, départ de personnes à charge du foyer</p>	<p>20 points</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tout document légal justifiant du divorce - Ordonnance de non conciliation - Autre jugement familial - Attestation d'avocat - Attestation d'hébergement - Attestation CAF mise à jour

AXE 4		
Priorités Locales de Toulouse Métropole		
CRITÈRES	POINTS	PIECES JUSTIFICATIVES
Sous-occupation d'un logement social	10 points	Pas de pièce requise
Motifs liés à l'emploi ou à la formation (changement du lieu de travail) Le trajet en transport en commun doit être supérieur ou égal à 1h	10 points	<ul style="list-style-type: none"> - Contrat de travail - Attestation d'inscription à un établissement scolaire ou universitaire
Motifs liés à la localisation du logement (rapprochement familial, des équipements et services, du lieu de travail ou études) Le trajet en transport en commun doit être supérieur ou égal à 1h	10 points	<ul style="list-style-type: none"> - Contrat de location ou justificatif de propriété - Contrat de travail.
Lien avec l'EPCI (y habite ou y travaille)	10 points	Pour justifier le critère, il faut au moins une pièce suivante : <ul style="list-style-type: none"> - Contrat de location / justificatif de propriété ; - Attestation d'hébergement ou de domiciliation avec justificatif domicile hébergeant - Reçu d'hôtel ; - Attestation d'hébergement (DDETS ou CCAS) - Pour lieu de travail = contrat de travail.
Publics jeunes et seniors <ul style="list-style-type: none"> - de moins de 25 ans - de plus de 65 ans 	10 points	Pour justifier le critère, il faut au moins une pièce suivante : <ul style="list-style-type: none"> - Carte d'identité ou passeport du conjoint ou du codemandeur ; - Titre de séjour du conjoint ou du codemandeur - Livret de famille ou acte d'état civil.

AXE 5 Refus de proposition adaptée de logement		
CRITÈRES	POINTS	PIÈCES JUSTIFICATIVES
Refus d'une proposition adaptée après CAL	- 20 points à chaque refus abusif	Une coche permettra de définir si le refus est légitime ou abusif. Le bailleur déterminera si le refus est abusif en fonction du référentiel, validé par l'ensemble des partenaires, sur la définition d'une proposition adaptée.

3.3 les modalités d'évaluation du système

Le système de cotation doit être évalué autant que de besoin afin de mesurer sa contribution à l'atteinte des objectifs légaux et locaux en matière d'attributions.

Une fois par an, Toulouse Métropole, dans le cadre du bureau de la Conférence Intercommunale du Logement, fera le bilan du système de cotation pour s'assurer que :

- les ménages prioritaires sont bien pris en compte.
- le dispositif de cotation contribue aux objectifs de la Convention Intercommunale d'Attribution
- les actions d'information et de communication mises en place sont adaptées aux besoins des demandeurs et des professionnels.

Si nécessaire, des ajustements du système de cotation pourront être prévus à l'issue des bilans présentés.

3.4 Les modalités et contenu de l'information destinés aux demandeurs

3.4.1 l'organisation de la communication du système de cotation

Communication auprès des usagers

La loi ELAN impose de communiquer au demandeur de logement social les différents éléments suivants :

- 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 ;
- les cas dans lesquels les refus d'un logement adapté 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 au regard des critères d'attribution (CCH : L.441-1), avec l'indication que cette information est donnée sous réserve de la vérification de sa situation au moment de l'instruction de la demande.

A partir du portail www.logement31.fr le demandeur obtiendra des précisions sur sa cotation, et celle des demandeurs qui ont fait une demande de logement semblable, ainsi que sur les délais d'attente.

De plus, Toulouse Métropole s'attachera à apporter des informations plus globale aux demandeurs sur l'état de la demande de logement social et des attributions sur son territoire.

Elle expliquera également que la cotation intervient à deux moments :

- une première fois après l'enregistrement de la demande d'un usager où la cotation se fait à partir de données déclaratives,
- et une deuxième fois, au moment de la CALEOL où la cotation est ajustée après l'étude du dossier par le bailleur social.

Le demandeur sera incité à déposer le maximum de pièces justificatives dans son dossier, afin de rendre la note de cotation la plus juste possible au moment de l'enregistrement de sa demande.

Toulouse Métropole prévoit un plan de communication global sur le logement. A travers la refonte de son site internet, il est prévu un point dédié au logement sur la métropole, ainsi qu'un point spécifique à la cotation (présentation de la grille, Foire Aux Questions, etc.). La Métropole envisage également de transmettre aux communes des kits de communication sur ces sujets afin qu'elles puissent les intégrer dans leur bulletin municipal et/ou sur leur site internet. Enfin, des flyers pourront être mis à disposition dans les lieux d'accueil tels que mairies, CCAS, MDS, bailleurs sociaux, ADIL....

Communication auprès des professionnels

Afin que les professionnels puissent s'approprier l'outil et ainsi mieux répondre aux questions des demandeurs, Toulouse Métropole organisera chaque année, dans le cadre du cycle de formations CIL, des formations spécifique à la cotation.

Ces formations seront destinées aux :

- agents d'accueils des mairies, des CCAS, des MDS, des bailleurs sociaux...
- chargés de clientèle des bailleurs sociaux...
- travailleurs sociaux des CCAS, MDS, service logement, des bailleurs sociaux....

3.4.2 les modalités de recours

Dans le cadre de la Foire Aux Questions qui sera créée sur le site internet de la métropole, le demandeur sera informé des conséquences de son refus de la proposition de logement.

A chaque refus d'une proposition adaptée, la note du demandeur sera pénalisée de 20 points.

Afin que tout le monde s'accorde sur la notion de proposition adaptée, l'ensemble des acteurs ont validé le référentiel proposé par l'Union Sociale de l'Habitat Occitanie, sur la notion de proposition adaptée.

Le référentiel est construit sur la base des textes législatifs définissant une proposition de logement social :

- prise en compte du patrimoine du demandeur
- composition familiale et surface minimum
- niveaux de ressources : taux d'effort et reste à vivre

- conditions de logement actuelles et proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs

Le demandeur sera informé également de la voie de recours possible devant l'instance dédiée de Toulouse Métropole, s'il juge que son refus est légitime. Ces demandes seront étudiées lors des Commissions de suivi des attributions, instance mise en place dans le cadre de la Convention Intercommunale d'Attribution.

PARTIE 4 : Suivi et évaluation du plan

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs est valable six ans. Sa durée de validité peut être prorogée d'un an, renouvelable une fois, en attendant l'adoption d'un nouveau plan.

3.1 Instance chargée du suivi du plan

Le bureau de la Conférence Intercommunale du Logement se réunira pour préparer les éléments de bilan et d'évaluation du plan partenarial.

Pour rappel, il est constitué de 18 sièges répartis comme suit en trois collèges :

- collège des collectivités territoriales et de l'Etat : 11 représentants
 - 2 Représentants de Toulouse Métropole
 - 4 représentants des communes QPV
 - 3 représentants des autres communes
 - 1 représentant des services de l'Etat dans le département
 - 1 représentant du Conseil départemental de la Haute-Garonne
- collège des bailleurs, organismes réservataires et associations d'insertion : 5 représentants
 - 3 représentants des bailleurs
 - 1 représentant d'organismes réservataires
 - 1 représentant des maîtres d'ouvrage d'insertion
- collège des associations de défense des locataires : 2 représentants
 - 1 représentant des associations de locataires siégeant à la Commission nationale de concertation
 - 1 représentant des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement

3.2 Bilan

Une fois par an, un bilan de sa mise en œuvre sera réalisé et présenté pour avis en Conférence Intercommunale du Logement.

Un bilan triennal sera réalisé trois ans après l'entrée en vigueur du plan partenarial. Ce bilan triennal sera soumis pour avis aux représentants de l'Etat et à la CIL, puis rendu public. Si besoin, une révision du plan peut-être prescrite.

3.3 Évaluation

Dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement, six mois avant la fin de validité du plan partenarial, Toulouse Métropole procédera à son évaluation.