



# DREAL Provence-Alpes- Côte d'Azur

- **Gestion du système d'enregistrement de la demande de logement social pour la région PACA**  
**Comité de pilotage**

19 mai 2016



## ■ Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes

■ Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

■ Pratiques actuelles des services enregistreurs et enjeux d'amélioration

■ Règles locales pour le dossier unique



# Rappel des principaux jalons du déploiement du Système National d'Enregistrement (SNE)

18 mai 2016

2014

2015

2016

## Nouveaux modules

Préparation du Dossier Unique



Mise en place du Dossier Unique en région PACA

V 4.1



V 3.3.2

Portail Grand Public : renouvellement ET saisie de la demande



Fonctionnement de l'infocentre

Accès à l'univers détaillé de l'infocentre

## Suivi de la qualité des données



radiations pour attribution  
s général de la qualité des données  
s pratiques d'enregistrement

Renforcement du  
suivi qualité de la  
saisie (dont alerte  
mail)

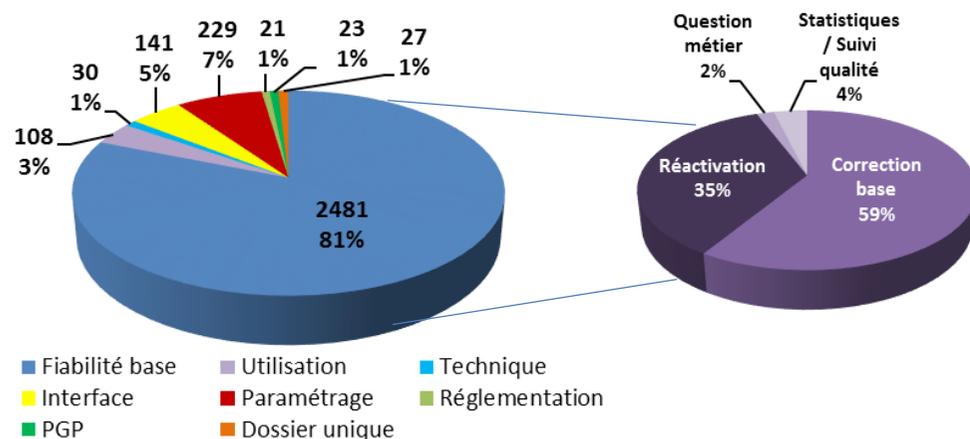
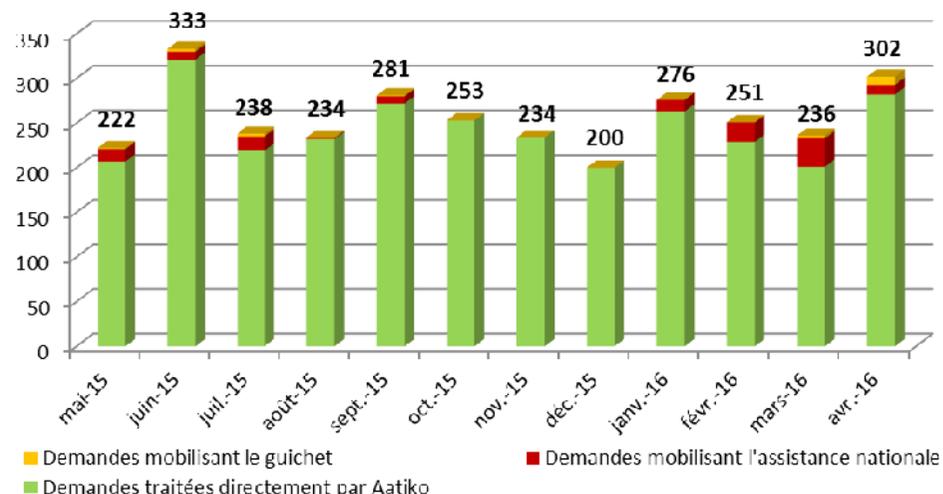
Des statistiques de plus en plus complètes et de plus en plus fiables sur la demande de logement social et sur sa satisfaction

# Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes

## L'assistance aux guichets enregistreurs de PACA

Le volume de demandes d'assistance traitées chaque mois par Aatiko Conseils est variable mais s'inscrit dans un mouvement durable à la hausse

- De mai 2015 à avril 2016, Aatiko a traité de 3.060 sollicitations soit **plus 250 sollicitations par mois** (contre **150 sollicitations** par mois de mai 2014 à avril 2015)
- La majorité des demandes d'assistance est **directement traitée par Aatiko**



La grande majorité (81%) des demandes d'assistance porte sur la **fiabilité de la base** (dont 2/3 concernent les corrections de base : doublons, modifications de nom, modification date de dépôt).

A noter : depuis avril 2016, la thématique **dossier unique** est apparue (38) et est amenée à fortement augmenter.

# Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes

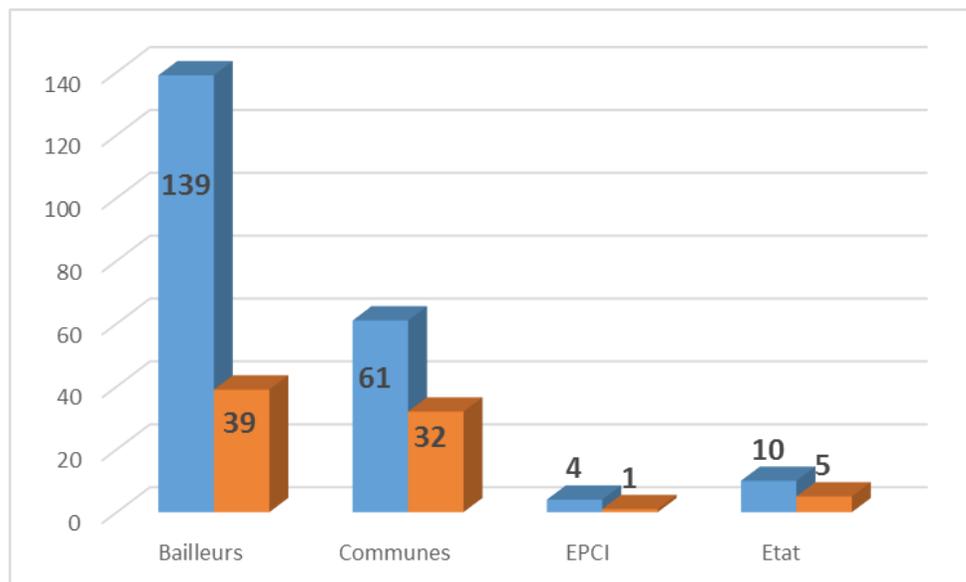
## Les guichets enregistreurs de PACA

### ■ Sur la région PACA (en bleu sur le graphique) :

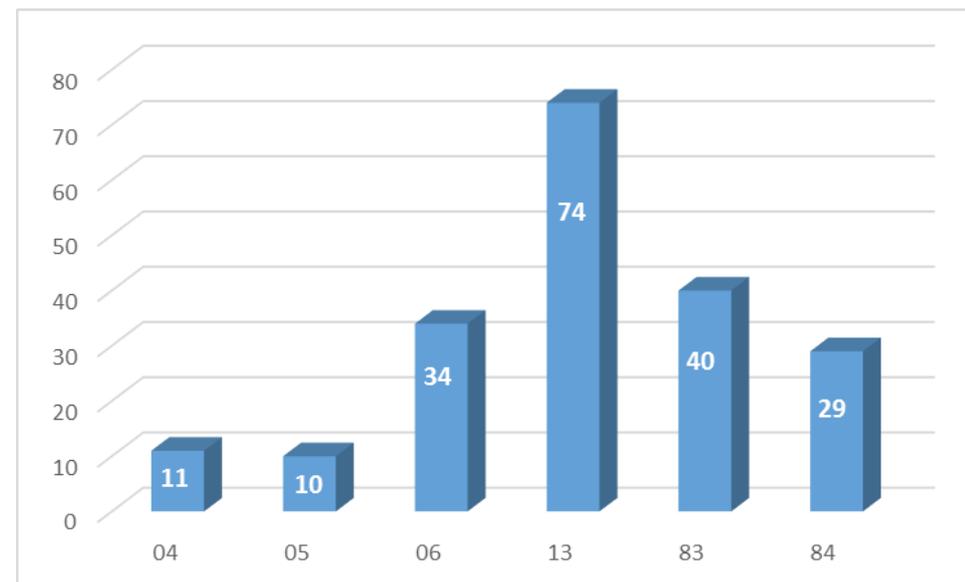
- ◆ On compte **214 guichets enregistreurs actifs** dans le SNE (contre 198 en avril 2015).
- ◆ Peu d'EPCI sont guichets (+ 1 par rapport en 2015) : CASA, Pays de Grasse, CAVEM, SAN Ouest Provence.

### ■ Sur les bouches du Rhône (en rouge sur le graphique) :

- ◆ Parmi les guichets, on compte presque **autant de communes (32) que de bailleurs (39)**.
- ◆ A l'inverse, les départements des Alpes-de-Haute-Provence et des Hautes-Alpes ne comptent aucune commune guichet enregistreur.



Répartition des guichets enregistreurs de PACA par type de guichet avec un focus sur les Bouches-du-Rhône (mai 2016)



Répartition des guichets enregistreurs de PACA par département (mai 2016)

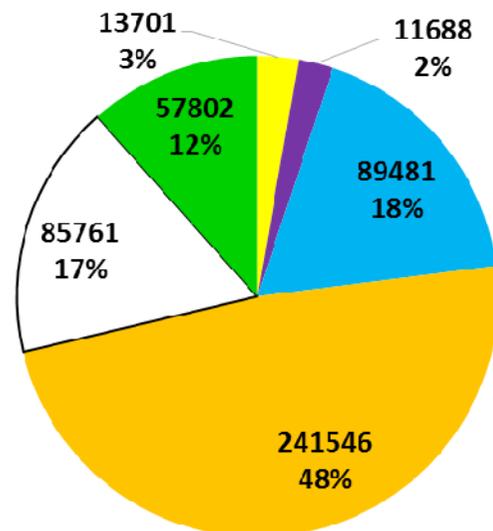
# Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes

## Volumes et répartition de l'activité entre services enregistreurs (1/5)

### Répartition des demandes actives et radiées entre départements

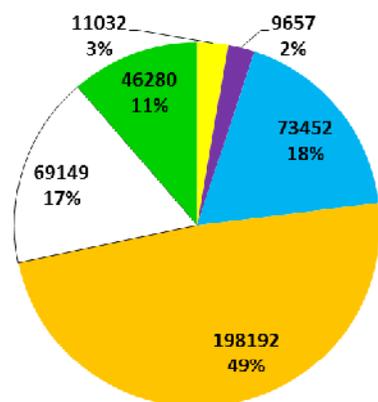
**Remarque :** Dans l'ensemble du document, les demandes de logement prises en compte sont celles enregistrées ou renouvelées sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 30 avril 2016.

A fin avril 2016



- Demandes Alpes de Haute Provence
- Demandes Hautes-Alpes
- Demandes Alpes maritimes
- Demandes Bouches du Rhône
- Demandes Var
- Demandes Vaucluse

A fin mai 2015



- En PACA, on dénombre **154.236** demandes actives dans le SNE à fin avril 2016, contre **145.617** demandes actives fin mai 2015.  
→ Cela correspond à une **augmentation d'environ 6% des demandes actives.**
- La répartition de ces demandes entre départements est restée stable, avec
  - ◆ près de 50 % de l'activité sur les Bouches-du-Rhône.
  - ◆ 2 à 3 % de l'activité sur les Alpes de Haute-Provence et les Hautes-Alpes

# Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes

## Volumes et répartition de l'activité entre services enregistreurs (2/5)

Une répartition de la création des demandes entre guichets enregistreurs variable selon les départements et plus ou moins concentrée sur quelques guichets

La répartition des renouvellements fortement impactée par l'ouverture du PGP (en vert sur le tableau) :

■ Baisse de 8 points de % pour Habitations-de-Haute-Provence

■ Baisse de 7 points de % pour l'OPH des Hautes-Alpes

■ Baisse de 3 points de % pour Côte d'Azur Habitat

	Nom guichet	Code siren	Demandes créées (actives et radiées)		Demandes renouvelées		Demandes radiées pour attribution		Part des demandes créées par ces guichets
			en volume	% par rapport au total	en volume	% par rapport au total	en volume	% par rapport au total	
4	HABITATIONS DE HAUTE PROVENCE	006650089	8 290	66%	2 697	61%	1 976	61%	93%
	SA ERILIA 04	058811670	1 718	14%	367	8%	515	16%	
	DOMICIL 04	573620754	1 219	10%	300	7%	328	10%	
	LOGIREM 04	060804770	463	4%	278	6%	24	1%	
	GUICHET INTERNET GRAND PUBLIC		299	2%	516	12%	-	0%	
	<b>TOTAL du département</b>		<b>12 562</b>	<b>100%</b>	<b>4 456</b>	<b>100%</b>	<b>3 232</b>	<b>100%</b>	
5	O.P.H DES HAUTES ALPES	573620754	7 852	74%	4 204	82%	2 633	71%	96%
	SA ERILIA 05	398115808	1 484	14%	309	6%	599	16%	
	DOMICIL 05	059800383	763	7%	119	2%	258	7%	
	GUICHET INTERNET GRAND PUBLIC		171	2%	431	8%	-	0%	
	<b>TOTAL du département</b>		<b>10 552</b>	<b>100%</b>	<b>5 123</b>	<b>100%</b>	<b>3 702</b>	<b>100%</b>	
6	CÔTE D'AZUR HABITAT	492713912	26 818	36%	24 428	30%	3 605	28%	95%
	SA ERILIA 06	058811670	8 971	12%	3 646	4%	2 662	21%	
	OPH CANNES ET RIVE DROITE DU VAR	270600026	8 052	11%	11 576	14%	1 211	9%	
	LA CASA	240600585	7 578	10%	14 411	17%	-	0%	
	I.C.F HABITAT SUD EST MEDITERRANÉE	775690944	5 271	7%	3 979	5%	-	0%	
	SA D'HLM NOUVEAU LOGIS AZUR	330861097	4 773	6%	1 903	2%	921	7%	
	LOGIS FAMILIAL	969802321	3 885	5%	3 050	4%	1 480	12%	
	GUICHET INTERNET GRAND PUBLIC		2 666	4%	11 696	14%	-	0%	
-----	-----	-----	---	-----	---	-----	---		

**A noter :** L'ouverture du Portail Grand public a surtout permis de faire baisser le nombre de renouvellements enregistrés par les bailleurs de grande taille

# Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes

## Volumes et répartition de l'activité entre services enregistreurs (3/5)

Une répartition de la création des demandes entre guichets enregistreurs variable selon les départements et plus ou moins concentrée sur quelques guichets

La répartition des renouvellements fortement impactée par l'ouverture du PGP (en vert sur le tableau) :

■ Baisse de 4 points de % pour 13 Habitat

■ Baisse de 7 points de % pour Var Habitat

■ Baisse de 10 points de % pour Grand Delta Habitat

	Nom guichet	Code siren	Demandes créées (actives et radiées)		Demandes renouvelées		Demandes radiées pour attribution		Part des demandes créées par ces guichets
			en volume	% par rapport au total	en volume	% par rapport au total	en volume	% par rapport au total	
13	13 HABITAT	782855696	36 765	19%	37 443	22%	5 653	15%	62%
	SA ERILIA	058811670	23 889	12%	12 380	7%	5 167	14%	
	LOGIREM	060804770	23 965	12%	17 985	10%	4 415	12%	
	HABITAT MARSEILLE PROVENCE	390328623	16 857	9%	5 607	3%	2 127	6%	
	SNHM	305119950	11 738	6%	4 651	3%	1 136	3%	
	PHOCEEENNE D'HABITATIONS	059800383	10 188	5%	6 843	4%	2 572	7%	
	GUICHET INTERNET GRAND PUBLIC		7 789	4%	27 159	16%	-	0%	
<b>TOTAL du département</b>			<b>198 308</b>	<b>100%</b>	<b>173 371</b>	<b>100%</b>	<b>37 107</b>	<b>100%</b>	
83	OPH VAR HABITAT	479904732	25 854	37%	28 532	36%	3 584	25%	81%
	TOULON HABITAT MEDITERRANEE	278300017	12 140	17%	14 404	18%	2 099	15%	
	LE LOGIS FAMILIAL VAROIS	619500796	7 916	11%	5 068	6%	2 605	18%	
	SA ERILIA 83	058811670	6 599	9%	3 069	4%	2 018	14%	
	OPH TERRES DU SUD HABITAT	278300025	4 310	6%	4 760	6%	821	6%	
	GUICHET INTERNET GRAND PUBLIC		2 632	4%	10 972	14%	-	0%	
	<b>TOTAL du département</b>			<b>70 489</b>	<b>100%</b>	<b>78 335</b>	<b>100%</b>	<b>14 454</b>	
84	GRAND DELTA HABITAT	434204061	20 213	40%	8 224	36%	4 215	45%	87%
	MISTRAL HABITAT OPH DE VAUCLUSE	278400023	11 246	22%	3 570	16%	1 678	18%	
	OPH AVIGNON	278400015	8 000	16%	3 227	14%	1 421	15%	

# Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes

## Volumes et répartition de l'activité entre services enregistreurs (4/5)

	Bailleurs				Communes et EPCI			
	Nb demandes créées	Nb services enregistreurs	Nb demandes créées (N-1)	Nb services enregistreurs (N-1)	Nb demandes créées	Nb services enregistreurs	Nb demandes créées (N)	
Alpes de Haute-Provence	12 562	14	10 220	12	0	0	0	
Hautes-Alpes	10 552	11	8 757	9	0	0	0	
Alpes-Maritimes	60 516	25	49 995	22	13 032	11	10 993	
Bouches-du-Rhône	178 843	39	148 448	39	19 465	32	15 249	
Var	66 637	25	54 721	25	3 852	14	1 877	
Vaucluse	49 121	25	23 808	20	1 546	4	852	
<b>PACA</b>	<b>378 231</b>	<b>139</b>	<b>295 949</b>	<b>127</b>	<b>37 895</b>	<b>61</b>	<b>28 971</b>	

■ De mai 2015 à avril 2016, **91% des demandes ont été enregistrées par les bailleurs sociaux** (139 guichets enregistreurs) et 9% par les collectivités ou EPCI (61 guichets enregistreurs), soit **une répartition identique à la période précédente**.

◆ Dans les **Alpes-Maritimes**, la part des demandes créées par les communes ou EPCI est plus importante (**18%**), du fait de l'activité du guichet de la CASA.

■ Par rapport à N-1, le volume de demande enregistrée sur le SNE a **augmenté en moyenne de 6 %**.

◆ Dans le **Vaucluse**, on constate une augmentation très forte (+ **51 %**).

# Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes

## Focus sur l'évolution des demandes renouvelées et créées sur le PGP (5/5)

Nombre de demandes renouvelées sur le PGP

Département	Nombre de demandes renouvelées sur le PGP à N-1	Nombre de demandes renouvelées sur le PGP sur la période de mai 2015 à avril 2016	Evolution
04	207	251	18%
05	187	197	5%
06	4642	6320	27%
13	10832	14373	25%
83	3016	5679	47%
84	1293	1515	15%
<b>PACA</b>	<b>20177</b>	<b>28335</b>	<b>29%</b>

Nombre de demandes créées sur le PGP

Département	Nombre de demandes créées sur le PGP à N-1	Nombre de demandes créées sur le PGP sur la période de mai 2015 à avril 2016	Evolution
04	6	293	98%
05	3	168	98%
06	107	2559	96%
13	192	7597	97%
83	95	2537	96%
84	27	2095	99%
<b>PACA</b>	<b>430</b>	<b>15249</b>	<b>97%</b>

La part des demandes renouvelées via le PGP est comprise aujourd'hui entre 12 et 16% selon les départements.

On constate une augmentation moyenne de **29%** du nombre des demandes renouvelées par les demandeurs via le PGP par rapport à l'année dernière sur la région PACA.

La part des demandes saisies sur le PGP augmente fortement mais **reste marginale** (entre 2 et 4 % du volume total de demandes saisies selon les départements).

Il existe des disparités entre les départements. Alors que dans les Hautes-Alpes, l'évolution est très faible (**5%**), on constate une très forte augmentation sur le département du Var (**47%**)



■ Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes



■ **Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction**



■ Pratiques actuelles des services enregistreurs et enjeux d'amélioration

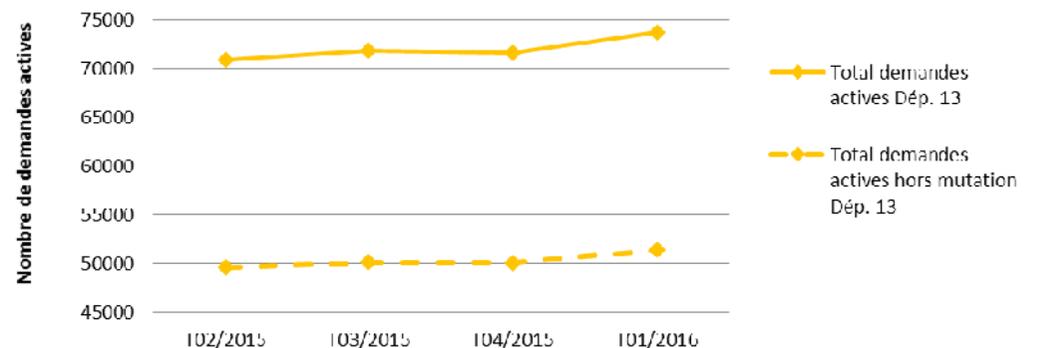
■ Règles locales pour le dossier unique

# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

## Evolution du nombre de demandes actives entre mai 2015 et fin avril 2016

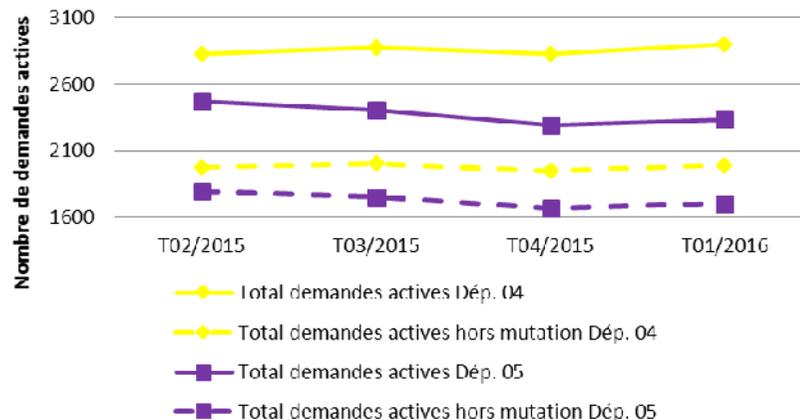
- Fin avril 2016, on dénombre en PACA :
  - ◆ On dénombre **154.236 demandes actives** dans la base
  - ◆ dont **41.803 (27%) sont des demandes de mutation** (en Haute-Normandie, les demandes de mutation représentent 43 % des demandes actives, en Midi-Pyrénées 31% et en France 33%).
- Sur les 9 derniers mois, le volume des demandes actives (mutation et hors mutation) reste remarquablement stable.
- On note une hausse des demandes actives plus notable dans les Bouches-du-Rhône sur le premier trimestre 2016.

Evolution du nombre de demandes actives sur les 4 derniers trimestres dans le département 13

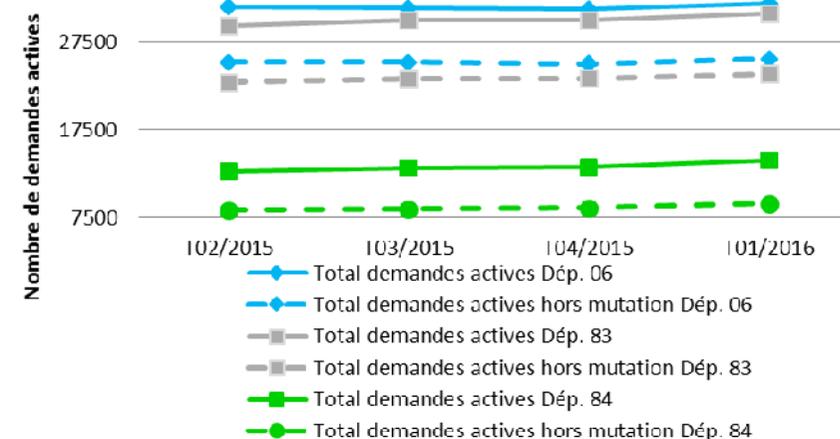


## Evolution du nombre de demandes actives de PACA selon les départements

Evolution du nombre de demandes actives sur les 4 derniers trimestres dans les départements 04 et 05



Evolution du nombre de demandes actives sur les 4 derniers trimestres dans les départements 06, 83 et 84



# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

## Ancienneté des demandes actives

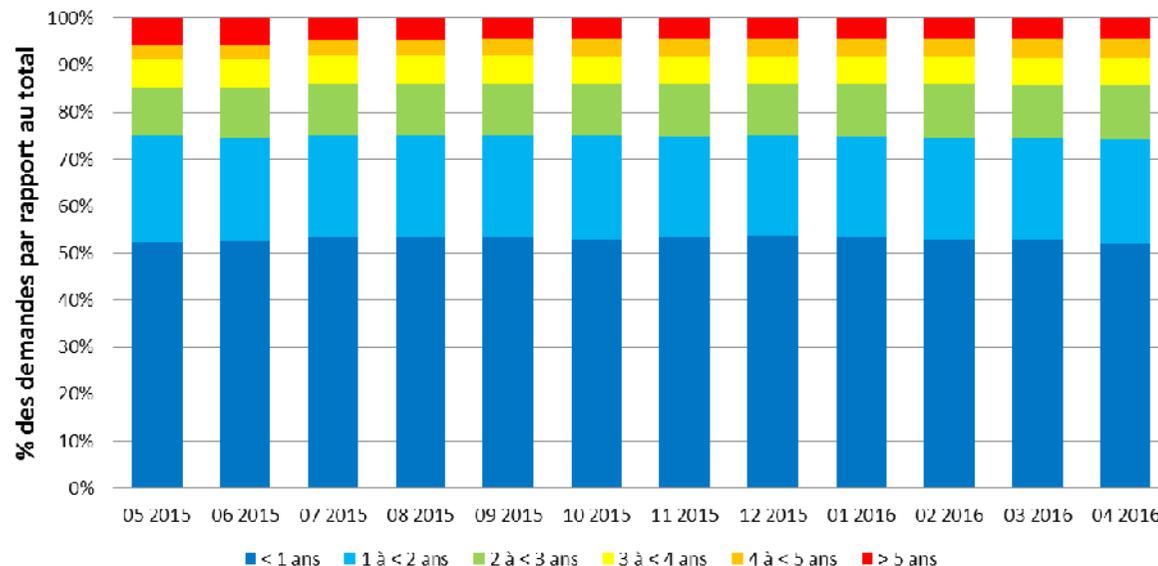
*Evolution de l'ancienneté des demandes actives en PACA : vers une « rajeunissement » des demandes ?*

■ En PACA, la répartition des demandes actives selon leur ancienneté reste relativement stable, autour de **3/4 des demandes datent de moins de 2 ans.**

■ Par rapport à mai 2015, on constate **une légère diminution de la part des demandes âgées de plus de 5 ans.**

*Poids et caractéristiques des demandes actives selon les départements : une majorité de demandes actives « récentes »....*

Répartition des demandes actives selon leur ancienneté sur l'année en cours pour la région PACA



	Total demandes actives		Ancienneté des demandes actives en %											
			< 1 ans		1 à < 2 ans		2 à < 3 ans		3 à < 4 ans		4 à < 5 ans		> 5 ans	
	mai-15	avr-16	mai-15	avr-16	mai-15	avr-16	mai-15	avr-16	mai-15	avr-16	mai-15	avr-16	mai-15	avr-16
Dép. 04	2 780	2 928	68%	71%	20%	17%	6%	6%	2%	2%	1%	1%	2%	2'
Dép. 05	2 424	2 282	64%	62%	19%	19%	8%	8%	3%	4%	2%	2%	4%	5'
Dép. 06	31 081	31 851	47%	45%	26%	23%	11%	15%	6%	7%	3%	4%	5%	6'
Dép. 13	69 538	73 824	54%	52%	22%	23%	9%	11%	6%	5%	3%	4%	6%	6'
Dép. 83	28 433	30 218	45%	46%	22%	21%	12%	12%	9%	8%	5%	6%	7%	8'
Dép. 84	12 634	13 133	67%	70%	19%	18%	7%	6%	4%	3%	1%	2%	1%	1'
<b>Total</b>	<b>146 890</b>	<b>154 236</b>	<b>53%</b>	<b>52%</b>	<b>23%</b>	<b>22%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>	<b>5'</b>

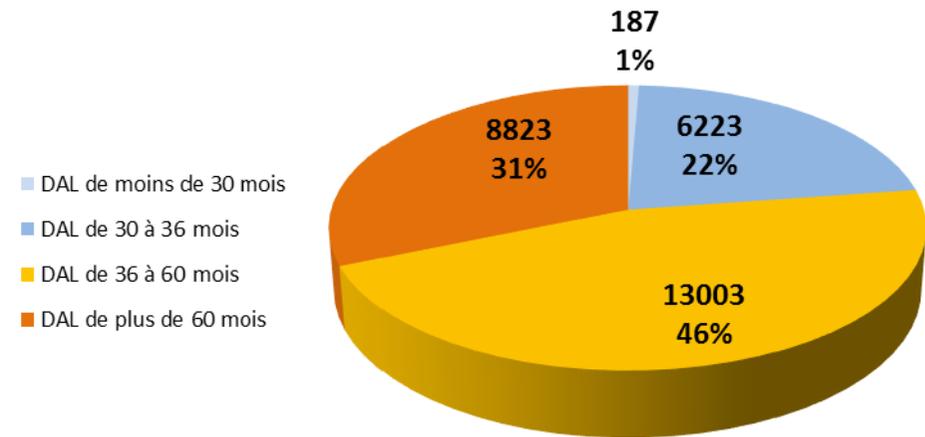
# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

Demandes en délai anormalement long : une proportion en diminution en PACA, avec, à l'échelle de certains départements, une augmentation de l'ancienneté de ces DAL

Ancienneté des DAL de PACA à fin avril 2016

■ A fin avril 2016, on compte **28.236** demandes en délai anormalement long en PACA (contre **25.879** fin mai 2014), soit **18%** des 145.216 demandes actives (idem fin mai 2015).

■ On note toutefois une **diminution** de la part du nombre des demandes en délai anormalement long de plus de 36 mois, ce qui n'était pas le cas l'année précédente.



Ancienneté des DAL par département et évolution entre mai 2014 et avril 2015

	Délai anormalement	Demandes actives avr. 2016	Nombre de demandes DAL		% DAL / demandes actives		% DAL de moins de 30 mois		% de DAL de 30 à 36 mois		% de DAL de 36 à 60 mois			
			mai-15	avr.-16	mai-15	avr.-16	mai-15	avr.-16	mai-15	avr.-16	mai-15	avr.-16		
04	24	2 928	292	300	11%	10%	21%	24%	24%	30%	33%	28%		
05	24	2 282	429	442	18%	19%	30%	26%	22%	27%	27%	25%		
06	45	31 851	3 094	3 466	10%	11%					48%	50%		
13	30	73 824	13 080	14 537	19%	20%			25%	28%	43%	42%		
83	30	30 218	7 790	8 323	27%	28%			21%	19%	52%	52%		
84	30	13 133	1 194	1 168	10%	9%			31%	31%	56%	55%		
PACA		154 236	25 879	28 236	18%	18%	1%	1%	21%	22%	47%	46%		

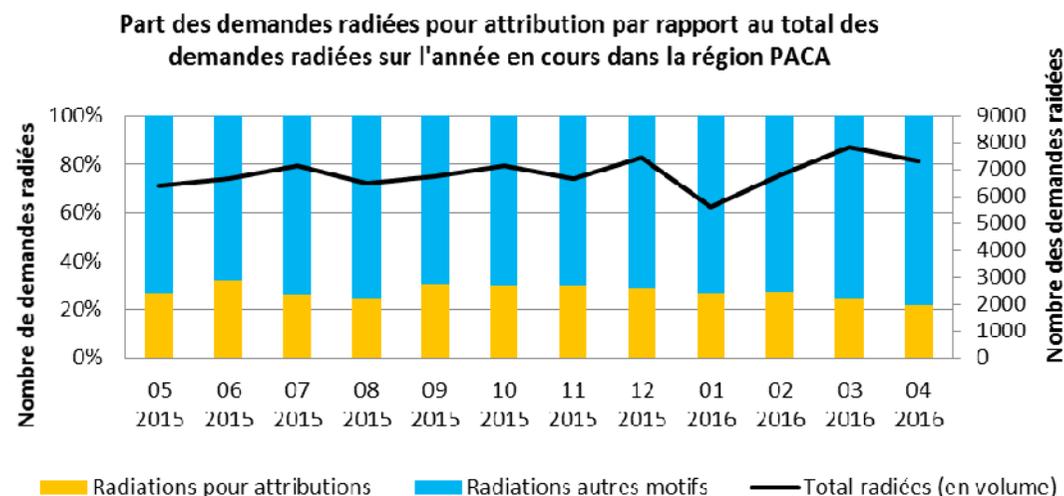
# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

## Demandes radiées et motifs de radiation : des attributions qui restent relativement peu nombreuses

- En PACA, on compte **344.628 demandes de logement radiées** fin avril 2016, contre 268.630 fin mai 2014, soit une augmentation de **près de 30% des radiations**.
- La répartition des radiations selon les motifs reste relativement stable (autour de 24 % pour attribution et autour de 73 % pour les non-renouvellement).

Répartition des radiations par motif en mai 2015 et en avril 2016

Evolution de la part des radiations pour attribution en PACA



	Nombre de demandes radiées		Demandes radiées pour attribution				% demandes radiées pour cause de non renouvellement		% de demandes radiées pour abandon de la demande		% de demandes radiées suite à impossibilité de contacter le demandeur		% de pour
	mai-15	avr.-16	Volumes		%		mai-15	avr.-16	mai-15	avr.-16	mai-15	avr.-16	
			mai-15	avr.-16	mai-15	avr.-16							
04	8 430	10 773	2 492	3 252	30%	30%	59%	59%	10%	10%	1%	1%	(
05	7 400	9 404	2 881	3 723	39%	40%	52%	51%	9%	9%	0%	0%	(
06	43 791	57 617	9 138	12 996	21%	23%	76%	75%	3%	3%	0%	0%	(
13	132 014	167 624	28 366	37 846	21%	23%	75%	74%	4%	3%	0%	0%	(
83	42 300	55 269	10 987	14 564	26%	26%	72%	72%	2%	2%	0%	0%	(
84	34 695	43 941	7 516	10 296	22%	23%	76%	74%	2%	2%	1%	1%	(
<b>PACA</b>	<b>268 630</b>	<b>344 628</b>	<b>61 380</b>	<b>82 677</b>	<b>23%</b>	<b>24%</b>	<b>75%</b>	<b>73%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	(

# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

## Localisation des demandes au sein de chaque département et rythme des attributions (1/3)

### Des demandes de logement concentrées sur les principales agglomérations des départements

- Dans chaque département, seuls quelques EPCI concentrent l'essentiel des souhaits de **première localisation** des demandeurs.

Dép	Nom de l'EPCI	Total demandes actives (Mai 2015)	% des demandes actives (Mai 2015)		Total demandes actives (Avril 2016)	% des demandes actives (Avril 2016)
4	CA Durance-Lubéron-Verdon Agglomération	1334	48%	90%	1459	50%
4	CC Asse-Bléone-Verdon	556	20%		558	19%
4	CC de la Moyenne Durance	253	9%		253	9%
4	CC du Sisteronais	209	8%		216	7%
4	CC Pays Forcalquier et Montagne de Lure	143	5%		133	5%
<b>Total du département 04</b>		<b>2765</b>	<b>100%</b>		<b>2928</b>	<b>100%</b>

Dép	Nom de l'EPCI	Total demandes actives (Mai 2015)	% des demandes actives (Mai 2015)		Total demandes actives (Avril 2016)	% des demandes actives (Avril 2016)
5	CC de la Vallée de l'Avance	116	5%	87%	117	5%
5	CC de l'Embrunais	175	8%		224	10%
5	CC du Briançonnais	460	20%		319	14%
5	Communauté d'Agglomération du Gapençais	1262	55%		1241	54%
<b>Total du département 05</b>		<b>2313</b>	<b>100%</b>		<b>2282</b>	<b>100%</b>

# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

## Localisation des demandes au sein de chaque département et rythme des attributions (2/3)

### Des demandes de logement concentrées sur les principales agglomérations des départements (suite)

Dép	Nom de l'EPCI	Total demandes actives (Mai 2015)	% des demandes actives (Mai 2015)		Total demandes actives (Avril 2016)	% des demandes actives (Avril 2016)	
6	CA de la Riviera Française	1682	5%	100%	1673	5%	10
6	CA de Sophia Antipolis	4708	15%		4629	15%	
6	CA des Pays de Lérins	5360	17%		5286	17%	
6	CA du Pays de Grasse	1941	6%		1922	6%	
6	CC Alpes d'Azur	65	0%		66	0%	
6	CC du Pays des Paillons	203	1%		203	1%	
6	Métropole Nice Côte d'Azur	16981	55%		16899	53%	
<b>Total du département 06</b>		<b>30940</b>	<b>100%</b>		<b>31851</b>	<b>100%</b>	

Dép	Nom de l'EPCI	Total demandes actives (Mai 2015)	% des demandes actives (Mai 2015)		Total demandes actives (Avril 2016)	% des demandes actives (Avril 2016)	
13	Agglopoie Provence	4824	7%	100%	4795	6%	10
13	CA Arles - Crau - Camargue - Montagnette	3174	5%		3168	4%	
13	CA du Pays d'Aix-en-Provence	10972	16%		10860	15%	
13	CA du Pays d'Aubagne et de l'Etoile	3796	5%		3794	5%	
13	CA du Pays de Martigues	3766	5%		3738	5%	
13	CA Rhône Alpilles Durance	1176	2%		1169	2%	
13	CC de la Vallée des Baux et des Alpilles	449	1%		448	1%	
13	CU Marseille Provence Métropole	37171	53%		36978	50%	
13	SAN Ouest Provence	4292	6%		4259	6%	
<b>Total du département 13</b>		<b>69620</b>	<b>100%</b>		<b>73824</b>	<b>100%</b>	

# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

## Localisation des demandes au sein de chaque département et rythme des attributions (3/3)

Des demandes de logement concentrées sur les principales agglomérations des départements (suite)

Dép	Nom de l'EPCI	Total demandes actives (Mai 2015)	% des demandes actives (Mai 2015)		Total demandes actives (Avril 2016)	% des demandes actives (Avril 2016)
83	CA Dracénoise	2211	8%	90%	2140	7%
83	CA Toulon Provence Méditerranée	15260	57%		14980	50%
83	CA VAR ESTEREL MEDITERRANEE (CAVEM)	3534	13%		3457	11%
83	CC du Golfe de Saint-Tropez	1757	7%		1710	6%
83	CC Méditerranée Porte des Maures	1130	4%		1104	4%
<b>Total du département 83</b>		<b>26691</b>	<b>100%</b>		<b>30218</b>	<b>100%</b>

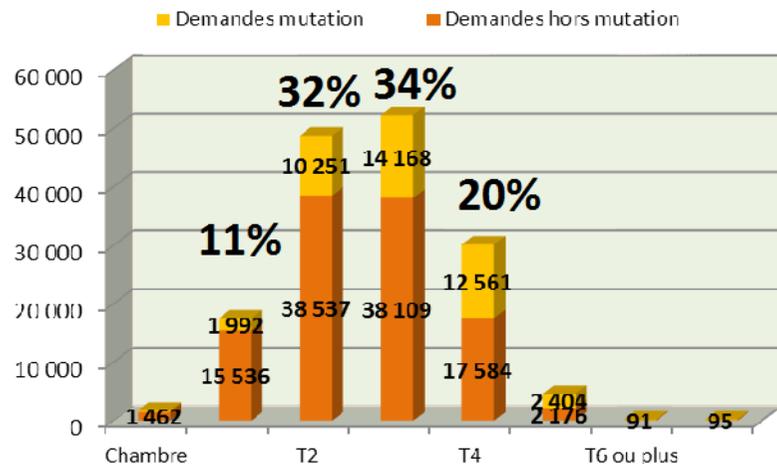
Dép	Nom de l'EPCI	Total demandes actives (Mai 2015)	% des demandes actives (Mai 2015)		Total demandes actives (Avril 2016)	% des demandes actives (Avril 2016)
84	CA du Grand Avignon	5891	50%	91%	5881	45%
84	CA Ventoux Comtat Venaissin	875	7%		851	6%
84	CC des Pays de Rhône et Ouvèze	1381	12%		1361	10%
84	CC du Pays des Sorgues et des Monts de Vaucluse	775	7%		788	6%
84	CC les Sorgues du Comtat	570	5%		551	4%
84	CC Luberon Monts de Vaucluse	1216	10%		1215	9%
<b>Total du département 84</b>		<b>11724</b>	<b>100%</b>		<b>13133</b>	<b>100%</b>

# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

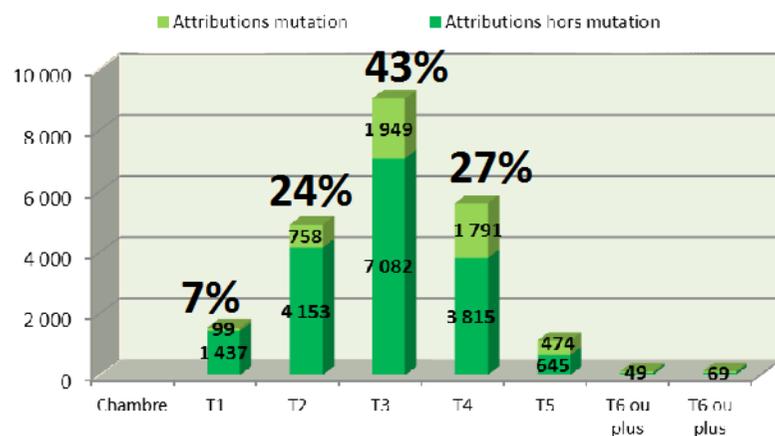
## Caractéristiques des demandes actives et des demandes satisfaites

Logement recherché dans les demandes actives et satisfaites entre mai 2015 et avril 2016

Total région PACA



Dép	Total demandes actives	Typologie de logement						
		En % des demandes actives						
		Chambre	T1	T2	T3	T4	T5	T6 ou plus
4	2 928	1%	11%	29%	35%	21%	4%	0%
5	2 282	0%	13%	35%	32%	18%	2%	0%
6	31 851	1%	16%	33%	33%	15%	1%	0%
13	73 824	1%	10%	31%	34%	21%	3%	0%
83	30 218	1%	11%	33%	34%	19%	3%	0%
84	13 133	1%	7%	29%	36%	25%	7%	0%
<b>PACA</b>	<b>154 236</b>	<b>1%</b>	<b>11%</b>	<b>32%</b>	<b>34%</b>	<b>20%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>
<b>France</b>	<b>1 931 404</b>	<b>1%</b>	<b>13%</b>	<b>31%</b>	<b>32%</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>



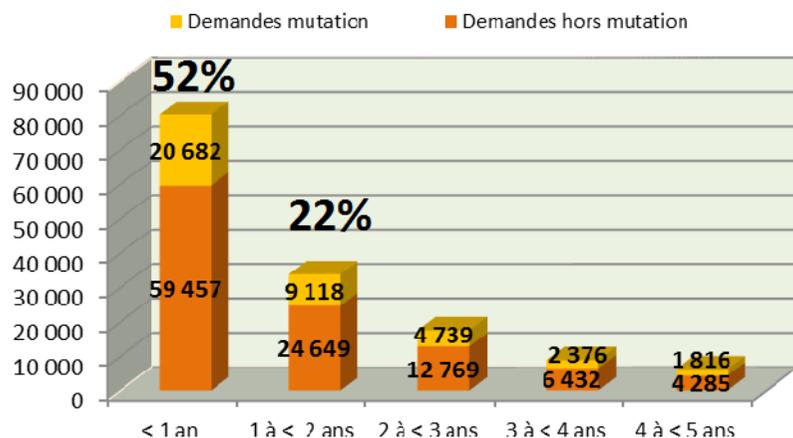
Dép	Total demandes satisfaites	Typologie de logement attribué					
		En % des attributions					
		T1	T2	T3	T4	T5	T6 ou plus
4	783	5%	18%	36%	36%	5%	0%
5	886	6%	21%	37%	32%	4%	0%
6	3 535	7%	34%	46%	22%	3%	0%
13	9 549	10%	21%	43%	26%	5%	1%
83	3 273	5%	26%	43%	29%	8%	1%
84	2 852	3%	18%	45%	28%	6%	0%
<b>PACA</b>	<b>20 878</b>	<b>7%</b>	<b>24%</b>	<b>43%</b>	<b>27%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>
<b>France</b>	<b>483 586</b>	<b>8%</b>	<b>23%</b>	<b>38%</b>	<b>25%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>

# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

## Caractéristiques des demandes actives et des demandes satisfaites

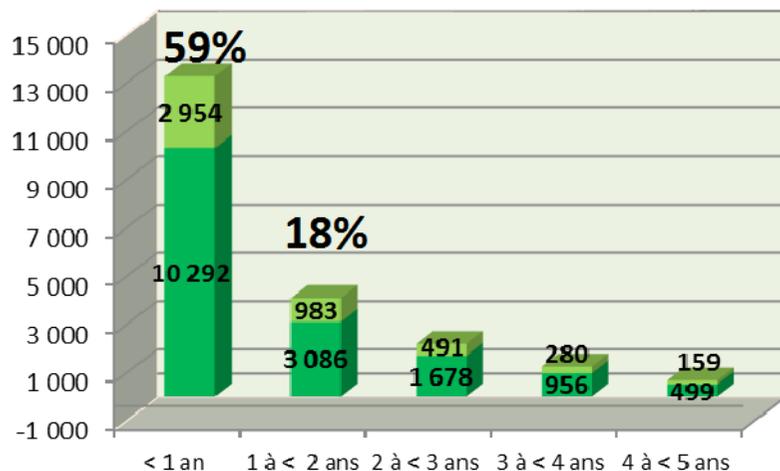
### Ancienneté des demandes actives et satisfaites entre mai 2015 et avril 2016

#### Total région PACA



Total (mutations (33%) et hors mutations)

Dép	Total demandes actives	Ancienneté de la demande					
		En % des demandes actives					
		< 1 an	1 à < 2 ans	2 à < 3 ans	3 à < 4 ans	4 à < 5 ans	> 5 ans
4	2 928	71%	17%	6%	2%	1%	2%
5	2 282	63%	19%	8%	4%	2%	5%
6	31 851	45%	23%	15%	7%	4%	6%
13	73 824	52%	23%	11%	5%	4%	6%
83	30 218	47%	21%	12%	8%	6%	8%
84	13 133	74%	19%	7%	3%	2%	1%
<b>PACA</b>	<b>154 236</b>	<b>52%</b>	<b>22%</b>	<b>11%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>
<b>France</b>	<b>1 931 404</b>	<b>55%</b>	<b>19%</b>	<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>7%</b>



Total (mutations (27%) et hors mutations)

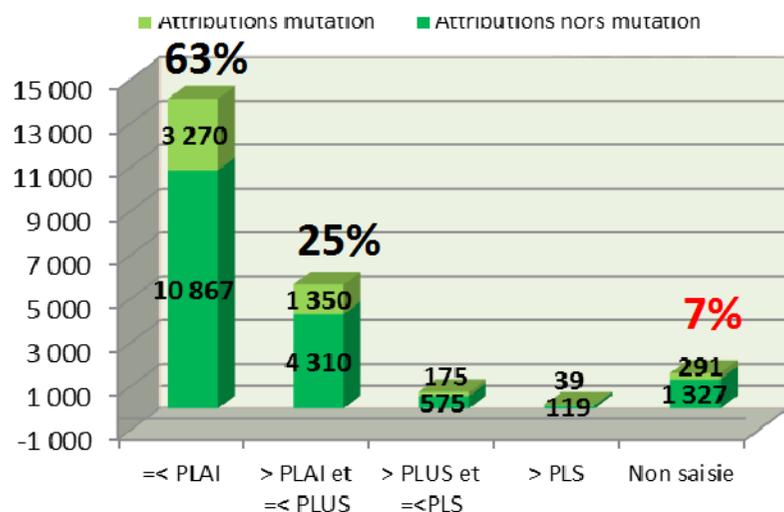
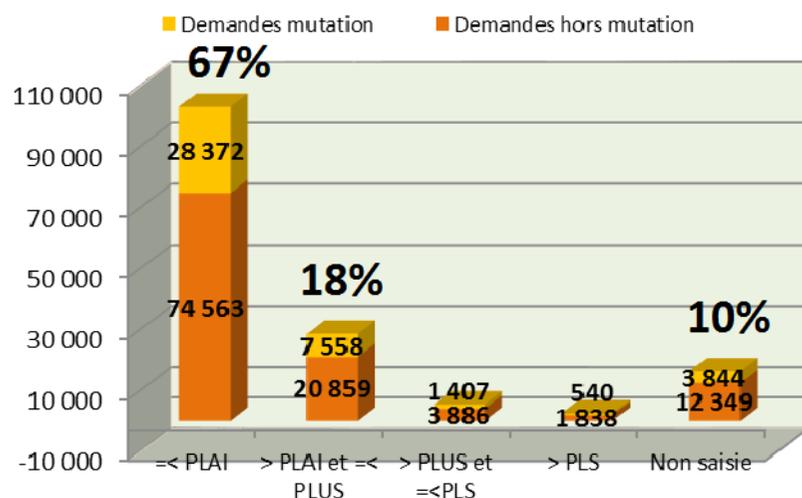
Dép	Total demandes satisfaites	Ancienneté de la demande satisfaite					
		En % des attributions					
		< 1 an	1 à < 2 ans	2 à < 3 ans	3 à < 4 ans	4 à < 5 ans	> 5 ans
4	783	80%	13%	4%	1%	1%	1%
5	886	80%	14%	4%	2%	0%	0%
6	3 999	54%	17%	13%	7%	4%	6%
13	10 159	57%	21%	10%	5%	3%	4%
83	3 644	48%	18%	13%	9%	5%	7%
84	2 852	78%	13%	4%	3%	1%	1%
<b>PACA</b>	<b>22 323</b>	<b>59%</b>	<b>18%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>
<b>France</b>	<b>483 553</b>	<b>69%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>

# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

## Caractéristiques des demandes actives et des demandes satisfaites

### Plafond de ressources des demandeurs et des attributaires entre mai 2015 et avril 2016

#### Total région PACA



Total (mutations (33%) et hors mutations)

Dép	Total demandes actives	Plafond de ressources				
		En % des demandes actives				
		=< PLAI	> PLAI et =< PLUS	> PLUS et =< PLS	> PLS	Non saisie
4	2 928	73%	19%	4%	2%	3%
5	2 282	65%	23%	4%	1%	7%
6	31 851	66%	20%	4%	2%	9%
13	73 824	67%	17%	3%	2%	11%
83	30 218	65%	19%	4%	2%	11%
84	13 133	72%	18%	3%	1%	11%
<b>PACA</b>	<b>154 236</b>	<b>67%</b>	<b>18%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>
<b>France</b>	<b>1 931 404</b>	<b>64%</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>12%</b>

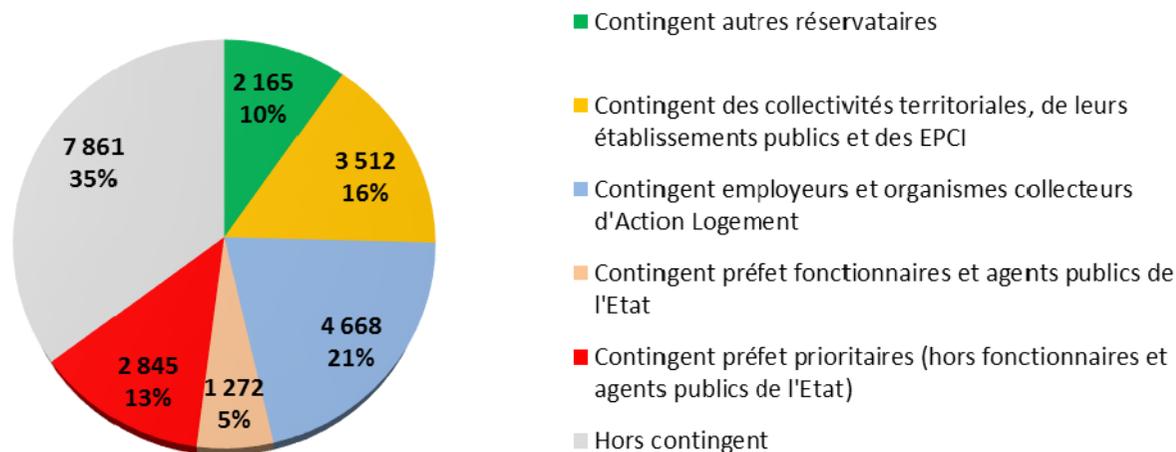
Total (mutations (27%) et hors mutations)

Dép	Total demandes satisfaites	Plafond de ressources des demandes satisfaites				
		En % des attributions				
		=< PLAI	> PLAI et =< PLUS	> PLUS et =< PLS	> PLS	Non saisie
4	783	66%	25%	4%	2%	3%
5	886	64%	28%	4%	1%	3%
6	3 999	56%	32%	6%	1%	6%
13	10 159	64%	23%	3%	1%	9%
83	3 644	62%	28%	3%	0%	6%
84	2 852	70%	22%	1%	0%	7%
<b>PACA</b>	<b>22 323</b>	<b>63%</b>	<b>25%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>
<b>France</b>	<b>483 553</b>	<b>68%</b>	<b>23%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>

# Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction

## Caractéristiques des demandes actives et des demandes satisfaites

Contingent d'attribution sur la période mai 2015 – avril 2016



Répartition des attributions selon le contingent d'attribution

Plafond de ressources des demandes satisfaites								
En % des attributions								
Dép	Total demandes satisfaites	Contingent autres réservataires	Contingent des collectivités territoriales, de leurs établissements publics et des EPCI	Contingent employeurs et organismes collecteurs d'Action Logement	Contingent préfet fonctionnaires et agents publics de l'Etat	Contingent préfet prioritaires (hors fonctionnaires et agents publics de l'Etat)	Hors contingent	
4	783	7%	2%	16%	3%	8%	64%	
5	886	7%	6%	22%	6%	11%	48%	
6	3 999	7%	24%	28%	8%	9%	25%	
13	10 159	11%	16%	21%	7%	14%	32%	
83	3 644	16%	19%	20%	3%	13%	28%	
84	2 852	1%	6%	15%	3%	15%	59%	
<b>PACA</b>	<b>22 323</b>	<b>10%</b>	<b>16%</b>	<b>21%</b>	<b>6%</b>	<b>13%</b>	<b>35%</b>	
<b>France</b>	<b>483 553</b>	<b>4%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>65%</b>	



■ Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes



■ Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction



■ **Pratiques actuelles des services enregistreurs et enjeux d'amélioration**

■ Règles locales pour le dossier unique

# Pratiques des services enregistreurs de PACA : les enjeux d'amélioration

## Situation des services enregistreurs par rapport aux obligations réglementaires

### *Rappel des objectifs de qualité*

Indicateur	Seuil critique
<b>Part des nouvelles demandes créées sans Revenu Fiscal de Référence (RFR) ou avec un RFR égal à 0</b>	■ A comparer avec le taux moyen du département
<b>Part des nouvelles demandes créées en utilisant le « forçage doublons »</b>	■ A comparer avec le taux moyen du département
<b>Part des attributions saisies dans le SNE moins de 30 jours après l'enregistrement</b>	■ A comparer avec le taux moyen du département
<b>Part des attributions enregistrées avec un numéro RPLS</b>	■ Ne doit pas être inférieur 80%
<b>Part des attributions enregistrées plus de 10 jours après la signature du bail</b>	■ Ne doit pas dépasser 5%
<b>Part des nouvelles demandes enregistrées dans un délai de 30 jours</b>	■ Ne doit pas dépasser 1%
<b>Part des attributions enregistrées au titre du contingent Etat</b>	■ Ne doit pas être inférieur à 20%
<b>Taux de déficit de radiations pour attribution dans le SNE par rapport aux baux RPLS année N-1</b>	■ Ne doit pas être supérieur à 20%

# Le suivi de la qualité des données

Radiations pour attribution : félicitations, les taux sont en nette amélioration

Taux de déficit de radiations pour attribution dans le SNE par rapport aux baux RPLS année N-2 (ratio entre les attributions enregistrées dans le SNE et les attributions RPLS de l'année N-2)  
Actuellement, le référentiel RPLS utilisé pour calculer cet indicateur est celui de 2014.

- Ne doit pas être inférieur à -10% (seuil critique à -20%)
- En cas de nombreuses mises en service l'année N-2, l'indicateur peut-être biaisé (le gestionnaire peut alors calculer l'indicateur sur la base de vos attributions réelles année N)

	Fin 2014	Fin 2015	Fin avril 2016
Provence-Alpes-Côte d'Azur	-14%	-9%	-5%
Services enregistreurs en situation positive (déficit nul ou positif)	45 sur 131	44 sur 132	51 sur 139
Services enregistreurs devant améliorer leurs pratiques (seuil de -20% non respecté)	42 sur 131	50 sur 132	40 sur 139

# Le suivi de la qualité des données

## Attributions avec numéro RPLS : une situation durablement dans le rouge

### Part des attributions enregistrées avec un numéro RPLS

- Ne doit pas être inférieur à 95% (seuil critique à 80%)
- Cet indicateur doit même atteindre 100% si aucune mise en service n'a été faite sur l'année en cours (article R441-2-9 du CCH)



	Fin 2014	Fin 2015	Fin avril 2016
Provence-Alpes-Côte d'Azur	72%	72%	72%
Services enregistreurs en situation positive (seuil de 95% dépassé)	35 sur 131	27 sur 132	39 sur 139
Services enregistreurs devant améliorer leurs pratiques (seuil de 80% non respecté)	53 sur 131	53 sur 132	29 sur 139



# Le suivi de la qualité des données

Délai d'enregistrement des attributions : les efforts effectués sur l'année 2015 se sont poursuivis au premier trimestre 2016

## Part des attributions enregistrées plus de 10 jours après la signature du bail

- Ne doit pas être supérieur à 3% (seuil critique à 5%)
- Au regard de la réglementation, cet indicateur devrait être nul (article R441-2-8 du CCH), la radiation pour attribution devant avoir lieu à la signature du bail



	Fin 2014	Fin 2015	Fin avril 2016
Provence-Alpes-Côte d'Azur	23%	26%	14%
Services enregistreurs en situation positive (seuil de 3% non atteint)	24 sur 131	21 sur 132	35 sur 139
Services enregistreurs devant améliorer leurs pratiques (seuil de 5% non respecté)	82 sur 131	72 sur 132	42 sur 139



# Le suivi de la qualité des données

## Attributions sur le contingent Etat

### Part des attributions sur le contingent Etat

→ Ne doit pas être inférieur à 25 % (seuil critique à 20%)



	Fin 2014	Fin 2015	Fin avril 2016
Provence-Alpes-Côte d'Azur	17%	18%	17%
Services enregistreurs en situation positive (seuil de 25% atteint)	26 sur 131	20 sur 132	24 sur 139
Services enregistreurs devant améliorer leurs pratiques (seuil de 20% non respecté)	76 sur 131	71 sur 132	51 sur 139

# Le suivi de la qualité des données

Délais d'enregistrement de la demande : une amélioration globale qui reste à poursuivre !

Part des nouvelles demandes enregistrées dans un délai de plus de 30 jours

- Ne doit pas être supérieur à 1% (pour respecter la réglementation, ce ratio devrait être égal à 0% ( Décret 2010-431 du 20 avril 2010 )
- Le délai court à compter de la date de réception du Cerfa, qui est la date de début de validité de la demande



	Fin 2014	Fin 2015	Fin avril 2016
Provence-Alpes-Côte d'Azur	10%	8%	3%
Services enregistreurs en situation positive (aucune demande en retard)	49 sur 143	60 sur 147	97 sur 214
Services enregistreurs devant améliorer leurs pratiques (seuil de 1% non respecté)	97 sur 143	95 sur 147	57 sur 214

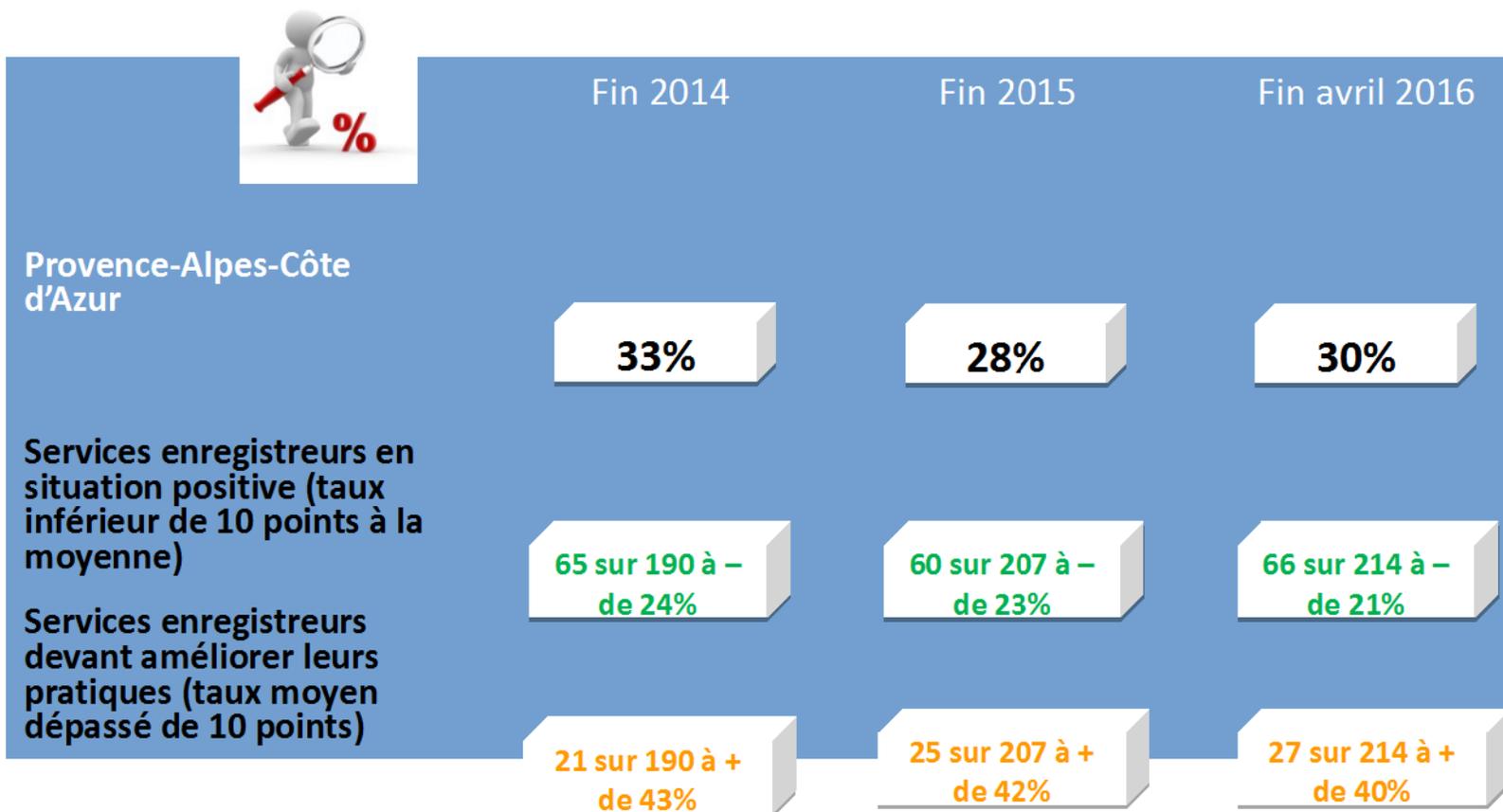


# Le suivi de la qualité des données

Renseignement du RFR : une stabilité à l'échelle du département, avec toutefois un nombre accru de guichets en situation positive début 2016

Part des nouvelles demandes créées sans Revenu Fiscal de Référence (RFR) ou avec un RFR égal à 0

- Ne doit pas être supérieur au ratio moyen constaté pour le département
- Un formulaire Cerfa incomplet ne doit pas être enregistré dans le SNE. Le demandeur doit être relancé pour le compléter



# Le suivi de la qualité des données

Forçage doublon : une amélioration globale à poursuivre en 2015

## Part des nouvelles demandes créées en utilisant le « forçage doublons »

- Ne doit pas dépasser le taux moyen du département
- L'existence d'un doublon doit systématiquement être vérifiée au moment de la création d'une demande. La recherche des demandes par date de naissance facilite le repérage d'un doublon en cas d'erreur sur le nom.



	Fin 2014	Fin 2015	1 <sup>er</sup> trim. 2016
Provence-Alpes-Côte d'Azur	1,1%	0,8%	0,9%
Services enregistreurs en situation positive (pas de forçage doublon)	94 sur 190	113 sur 207	120 sur 214
Services enregistreurs devant améliorer leurs pratiques (taux moyen dépassé d'1 point)	36 sur 190	36 sur 207	33 sur 214



# Pratiques des services enregistreurs de PACA : les enjeux d'amélioration

## Point sur quelques pratiques qui restent à homogénéiser (1/2)

### Attention aux cas de séparation !

- La loi ALUR prévoit la possibilité pour les couples mariés ou pacsés qui se séparent de conserver l'ancienneté de la demande pour chacun des co-demandeurs....
- ... Dans ce cas, il faut bien penser à utiliser la fonctionnalité « duplication d'une demande » et ne pas recréer une nouvelle demande pour en changer la date de dépôt.

### Renouvellement d'une demande

- Nous rappelons que la date du prochain renouvellement n'est pas calculée à partir de la date du dernier renouvellement, mais à partir de la date de dépôt.
- Il est donc important de bien communiquer cette information au demandeur.
- Et attention : certains logiciels sont paramétrés de telle façon que la date du prochain renouvellement est calculée à partir de la date du dernier renouvellement. Il est important que les logiciels interfacés SNE respectent la réglementation.



### Actualisation des informations de la demande

- Certains services enregistreurs n'enregistrent pas les informations nouvelles communiquées par les demandeurs entre deux renouvellements.
- Toute information nouvelle connue du service enregistreur doit être actualisée au fil de l'eau dans le SNE... en particulier lorsque cette information concerne les choix de communes : si les nouveaux choix ne sont pas renseignés, les communes concernées ne peuvent pas accéder aux demandes dans le SNE !

### Saisie des noms, prénoms et noms de jeune fille

- Comme il ne vous est plus possible de modifier les noms, prénoms et noms de jeune fille, nous vous préconisons de les saisir en majuscule afin d'éviter les erreurs sur les accents, notamment.

# Pratiques des services enregistreurs de PACA : les enjeux d'amélioration

## Point sur quelques pratiques qui restent à homogénéiser (2/2)

### Renouvellement des demandes pour tous les demandeurs

- La réforme du numéro unique vous oblige à renouveler toutes les demandes de logement qui se présentent chez vous.
- **Vous ne pouvez en aucun cas refuser le renouvellement d'une demande sous prétexte qu'il est maintenant possible de le faire par internet !**

### Validation des demandes de logement saisies sur le PGP

- Des plaintes ont été remontées de la part des demandeurs qui se sont vus refuser la validation de leur demande alors qu'ils ont bien présenté leur pièce d'identité.
- **Vous ne pouvez en aucun cas refuser la validation d'une demande si un demandeur se présente à votre guichet avec sa pièce d'identité valide.**
- Beaucoup de guichets ne retrouvent pas les demandes soumises à validation dans le SNE.
- **Pensez bien à vérifier que l'adresse mail communiquer par le demandeur est bien identique à l'adresse mail renseignée sur le PGP.**
- **Si c'est bien la bonne adresse mail et que vous ne retrouvez pas la demande, il est fort possible que le**

### Site des professionnels du logement social

- Nous avons constaté que très peu de guichets se rendent sur le site des professionnels du logement social. Pourtant, il est très riche en informations et documentations. Il y a notamment une partie consacrée au dossier unique avec une Foire aux Questions. Nous vous rappelons donc l'adresse url

<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/>





■ Statistiques et modalités d'enregistrement des demandes



■ Caractéristiques de la demande de logement social et niveau de satisfaction



■ Pratiques actuelles des services enregistreurs et enjeux d'amélioration

■ Règles locales pour le dossier unique