

**PLAN PARTENARIAL
DE GESTION DE LA DEMANDE
DE LOGEMENT SOCIAL ET
D'INFORMATION DU DEMANDEUR**

DOCUMENT CADRE

Les documents cadre de la convention intercommunale d'équilibre territorial, la charte métropolitaine de relogement et le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur ont été adoptés le 14 octobre 2016 au conseil de la Métropole.



Ces documents ont pour objectif de préserver le vivre ensemble, favoriser la mixité et la cohésion sociale, satisfaire le droit à l'information pour les demandeurs de logement social, accueillir tout demandeur de logement social qui le souhaite, partager et harmoniser la gestion des attributions et des demandes de logement social à l'échelle métropolitaine.

Un ensemble d'actions est à mettre en œuvre pour articuler et gérer les politiques de demain sur les attributions et la gestion de la demande de logement social au service des habitants de notre métropole.

Nous avons défini le rôle de chacun dans les attributions, les objectifs de mixité sociale et la prise en compte de tous les publics dont les ménages de l'accord collectif intercommunal, les ménages issus des relogements des nouveaux programmes de renouvellement urbain, les demandes de mutation.

La Conférence intercommunale du logement et les instances de coordination intercommunales permettront un partenariat renforcé et une gestion partagée et transparente autour de la demande et des attributions de logements sociaux.

Plusieurs autres leviers concourant à l'équilibre de notre territoire seront mobilisés : la programmation de logement pour répondre aux besoins des populations, les politiques de loyers et charges et l'accompagnement social des ménages.

Enfin, les habitants de la métropole bénéficieront d'une meilleure information sur le logement social et un accueil de qualité et de plus en plus mutualisé entre les acteurs du logement de la métropole.

La solidarité métropolitaine est la condition de réussite des objectifs d'équilibre territorial et de gestion de la demande de logement social.

Damien Castelain

Président de la Métropole Européenne de Lille

Bernard Haesebroeck

Vice-président délégué
à la Stratégie en matière de Logement et Habitat

Les partenaires, désignés ci-dessous, s'engagent, par signature et/ou délibération au Conseil de la Métropole, à mettre en œuvre les orientations du Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur.

La Métropole Européenne de Lille, représentée par son Président, désignée ci-après « la MEL »

Les communes membres de la Métropole Européenne de Lille, désignées ci-après « les communes »

D'une part

Et

L'Etat, représenté par le Préfet de région Nord-Pas-de-Calais-Picardie, Préfet du Nord

Et

Le Conseil départemental, représenté par son Président, désigné ci-après « le Département »

Et les organismes de logement social :

1. SA d'HLM « Habitat 62/59 Picardie »
2. SA d'HLM « Habitat du Nord »
3. SA d'HLM « ICF Habitat Nord-Est »
4. SA d'HLM « Immobilière Nord Artois » (INA) 3F
5. Office Public de l'Habitat « Lille Métropole Habitat »
6. SA d'HLM « Logis des Flandres intérieure et maritime » (Logifim)
7. SA d'HLM « Logis Métropole »
8. SA d'HLM « Maison Flamande »
9. SA d'HLM « Norvège »
10. SA d'HLM « Notre Logis »
11. Office Public de l'Habitat « Partenord Habitat »
12. SA d'HLM « SA du Hainaut »
13. SA d'HLM « Société Immobilière de l'Artois » (SIA)
14. SA d'HLM « Société Régionale des Cités Jardins » (SRCJ)

15. SA d'HLM « Vilogia »
Désignés ci-après « organismes de logement social »

Et

L'Association régionale pour l'Habitat du Nord-Pas-de-Calais, représentée par son Président, désignée ci-après « AR-habitat »

Et

Action Logement,
désigné ci-après « Action Logement »

Et

La Caisse d'Allocations Familiales,
désignée ci-après « CAF »

Et

Les représentants des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées :

1. SOLIHA
2. URIOPSS
3. FNARS Association Régionale Nord-Pas de Calais
4. Fondation Abbé Pierre
5. UNAF0-ARELI

Désignés ci-après « les têtes de réseau des associations ou associations »

Et

Les représentants des associations de défense des locataires :

1. CNL
2. CLCV
3. AFOC

Désignés ci-après « les associations de défense des locataires »

D'autre part,

Conformément à l'article 8 de la loi N°2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion sociale et la cohésion urbaine,
Vu la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové,
Vu le code général des collectivités territoriales,
Vu le code de la construction et de l'habitation et notamment ses articles L300-1, L441-1-1, L441-1-2, L441-2-3, L441-1-5,
Vu la délibération du Conseil communautaire du 14 décembre 2012 adoptant le Programme Local de l'Habitat de Lille Métropole, désigné ci-après « PLH2 »

Vu la délibération du Conseil communautaire du 14 décembre 2012 adoptant l'Accord collectif intercommunal, désigné ci-après « ACI », signé le 24 mai 2013

Vu la délibération du Conseil communautaire du 19 décembre 2014 créant la Conférence intercommunale du logement, désignée ci-après « CIL »

Vu la délibération du Conseil de la Métropole du 13 février 2015 adoptant le contrat de ville métropolitain, désigné ci-après « Contrat de ville », signé le 15 juillet 2015,

Vu la délibération du Conseil de la Métropole du 14 octobre 2016 adoptant le Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur, désigné ci-après « Plan de gestion »

Vu la délibération du Conseil de la Métropole du 14 octobre 2016 adoptant la Convention intercommunale d'équilibre territorial, désignée ci-après « CIET »

Vu la délibération du Conseil de la Métropole du 14 octobre 2016 adoptant la charte métropolitaine de relogement, annexe de la CIET



p.09 **PRÉAMBULE**

p.13 **INTRODUCTION**

- p. 14 Article 1 : le cadre fixé par la loi et objet du plan de gestion
- p. 15 Article 2 : les orientations de la Métropole Européenne de Lille
- p. 15 Article 3 : le champ d'application du plan de gestion
- p. 15 Article 4 : la durée du plan de gestion

p.17 **LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE D'INFORMATION, D'ACCUEIL DU DEMANDEUR ET DE GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE**

- p. 18 Article 5 : mieux informer le demandeur de logement social pour le rendre acteur de sa demande
- p. 20 Article 6 : garantir un accueil de qualité, harmonisé et accessible dans l'ensemble du territoire métropolitain

SOMMAIRE

- p. 26 Article 7 : partager la gestion de la demande de logement social
- p. 32 Article 8 : la démarche métropolitaine et inter-bailleur sur les mutations pour optimiser l'occupation du parc
- p. 34 Article 9 : Conforter les dispositifs d'accès au logement des ménages prioritaires et leur suivi
- p. 35 Article 10 : l'accompagnement social : identification des dispositifs, coordination et mutualisation

p.39 **LA GOUVERNANCE ET MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DU PLAN DE GESTION**

- p. 40 Article 11 : la gouvernance, les instances de coordination et l'articulation des dispositifs
- p. 44 Article 12 : les engagements des partenaires dans la mise en œuvre du plan
- p. 48 Article 13 : les modalités de partage et d'actualisation des données
- p. 49 Article 14 : Les modalités opérationnelles et financières
- p. 52 Article 15 : les modalités de suivi et de révision du plan



PRÉAMBULE

Le présent plan de gestion est issu des travaux de la CIL qui a mobilisé dans une dynamique partenariale forte l'État, les communes, le Département, l'Association Régionale Habitat, les organismes de logement social, Action logement, les associations...

La Métropole Européenne de Lille (MEL) s'est engagée, en 2014, dans l'élaboration d'un **Plan Partenarial de Gestion de la Demande en Logement Social et d'Information du Demandeur (dit Plan de gestion)**. Cette démarche, menée avec l'ensemble des partenaires concernés, s'inscrit dans la continuité des travaux déjà initiés par la MEL pour concourir à l'équilibre social du territoire métropolitain : installation de la Conférence Intercommunale du Peuplement en 2009 devenue en 2014 la Conférence Intercommunale du Logement (CIL),

signature en 2013, avec les organismes de logement social d'un accord collectif intercommunal (ACI) intégré au Programme Local de l'Habitat 2012-2018, d'une charte des bonnes pratiques en commission d'attribution et d'une charte métropolitaine interbailleurs, puis articulée avec le Plan de gestion, l'élaboration d'une convention intercommunale d'équilibre territorial (CIET) qui intègre la convention de l'ACI.

Le plan de gestion **concerne l'ensemble des demandeurs de logement social du territoire métropolitain. Il promeut une meilleure gestion de la demande plus transparente vis-à-vis de l'ensemble des acteurs et des demandeurs de logements favorisant une mixité sociale durable des quartiers selon trois axes** : satisfaire le droit à l'information pour tout demandeur de logement social, accueillir tout demandeur qui le souhaite et disposer d'une gestion partagée de la demande entre partenaires.

Le droit à l'information et le service d'accueil doivent permettre de garantir une équité de traitement des demandeurs dans l'ensemble du territoire métropolitain. L'objectif est de rendre le demandeur acteur de sa demande, tout en veillant à garantir une mixité au sein des communes. L'enjeu est ainsi de mieux appréhender et d'accompagner les stratégies résidentielles des ménages, de comprendre mais aussi limiter les stratégies d'évitement de certains quartiers.

L'organisation d'une gestion plus partagée des demandes entre les partenaires, est une condition indispensable pour atteindre les objectifs de la CIET et de l'ACI : elle doit permettre d'harmoniser les pratiques autour des attributions et de partager avec l'ensemble des partenaires les éléments relatifs à l'évolution de la demande. Cette gestion partagée permet de franchir une nouvelle étape dans la réflexion sur les attributions à l'échelon métropolitain, tout en veillant aux intérêts des communes. L'échelle métropolitaine est réaffirmée comme échelle pertinente pour engager des réflexions sur les équilibres sociaux.

La MEL fixe le cadre global d'action de la politique métropolitaine d'équilibre territorial pour l'ensemble des attributions et de la gestion partagée de la demande. L'Etat et la MEL avec l'ensemble des partenaires du logement sont garants du droit au logement, de l'accès au logement des ménages prioritaires de l'ACI et s'assurent de l'équilibre territorial pour l'ensemble des attributions. La stratégie et les décisions des différentes instances coordonnées par la MEL seront portées auprès de chacune des commissions d'attribution de logements (CAL) sur le territoire.

Les orientations du Plan de gestion sont au service des enjeux d'équilibre territorial mis en évidence dans la CIET. Les deux documents sont étroitement liés.



INTRODUCTION

ARTICLE 2 : LES ORIENTATIONS DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

La conférence intercommunale du logement (CIL) est le cadre de gouvernance locale de la politique habitat. Cette instance partenariale coordonne la concertation et conduit les projets développés par la MEL en partenariat avec les communes membres et l'ensemble des partenaires du logement.

La CIL est le lieu de concertation, d'élaboration puis de mise en œuvre et de suivi des documents stratégiques prévus par les lois sur les politiques d'attributions de logement social, de gestion de la demande et d'information du demandeur. Conformément à la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), la CIL est chargée d'élaborer, de mettre en œuvre et d'évaluer la convention intercommunale d'équilibre territorial, ainsi que son annexe la charte métropolitaine de relogement et le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information du demandeur (ci-après Plan de gestion).

La MEL, à travers ces trois documents cadre, s'engage pour atteindre les objectifs d'équilibre territorial et d'équité dans le traitement de la demande. En effet, les orientations métropolitaines portent sur :

- L'implication des 90 communes,
- La prise en compte de toute la demande, tout en favorisant la mise en œuvre de toutes les mixités,
- La prise en compte spécifique des ménages prioritaires par toutes les communes,
- L'équilibre territorial à l'échelle de tous les quartiers de la métropole avec une vigilance accrue vis-à-vis des objectifs de rééquilibrage des quartiers prioritaires, notamment en NPRU,
- L'affirmation d'un cadre métropolitain pour les relogements NPRU,
- Le développement de l'offre de logements sociaux dans toute la métropole,
- Une politique des loyers favorable à la mixité sociale,
- L'amélioration de la prise en charge des mutations et la fluidification des parcours résidentiels,

ARTICLE 1 : LE CADRE FIXÉ PAR LA LOI ET OBJET DU PLAN DE GESTION

La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) prévoit que tout Etablissement Public de Coopération Intercommunale doté d'un Programme Local de l'Habitat exécutoire élabore un Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information du Demandeur (ci-après plan de gestion) (art.97-6/ art. L.441-2-8. Nouv.-1).

Les décrets N°2015-522, 2015-523 et 2015-524 du 12 mai 2015 (présentés en annexe 1) définissent les modalités d'élaboration du plan de gestion destiné à satisfaire le droit à l'information et à assurer la gestion partagée des demandes de logement social, en fonction des besoins et des circonstances locales. Le plan partenarial permet de s'assurer d'une mixité sociale durable des quartiers et d'une meilleure gestion de la demande, plus transparente vis-à-vis de l'ensemble des acteurs et des demandeurs de logements.

Le plan doit prévoir les dispositions pour :

- Satisfaire le droit à l'information pour tout demandeur de logement social, informations sur les modalités de dépôt, les étapes du traitement de la demande et les caractéristiques du parc social pouvant l'intéresser ;
- Accueillir tout demandeur qui le souhaite. Un service d'accueil et d'information doit être créé au niveau intercommunal. Ce service comporte au moins un lieu d'accueil physique permettant des entretiens personnalisés. Des lieux d'accueil de proximité peuvent être conservés ou créés. Ils doivent délivrer une information harmonisée ;
- Disposer d'une gestion partagée de la demande entre partenaires pour avoir une même vision sur les demandes de logement et leur gestion.

- La mutualisation et l'optimisation des mesures d'accompagnement social,
- L'attention particulière à l'insertion par le logement des ménages pour l'ensemble des attributions (1er accès, mutations, relogements NPRU),
- Une information harmonisée fournie au demandeur de logement sur l'ensemble du territoire de la MEL,
- La mise en réseau des lieux d'accueil de proximité, l'harmonisation des pratiques vers la mutualisation et la création d'un ou plusieurs lieux d'accueil communs,
- Le développement d'une gestion et d'une analyse partagées de la demande s'appuyant sur un partenariat renforcé à travers des instances spécifiques et sur les évolutions du Système National d'Enregistrement.

ARTICLE 3 : LE CHAMP D'APPLICATION DU PLAN DE GESTION

L'ensemble des demandes de logement social inscrites dans le Système National d'Enregistrement sont concernées par le plan de gestion dont les demandes des ménages prioritaires. Le plan de gestion s'applique à l'ensemble des dispositifs et instances d'attributions dans le territoire de la Métropole Européenne de Lille.

ARTICLE 4 : LA DURÉE DU PLAN DE GESTION

Les dispositions du plan de gestion s'appliquent à compter de la signature du plan et pour une durée de six ans.

La première année de mise en œuvre du Plan de gestion est une année test pour la mise en place des dispositifs associés.

Le Plan de gestion est le cadre d'actions partenarial pour définir les orientations, l'organisation et la méthodologie selon un travail itératif, c'est-à-dire évolutif au fur et à mesure de sa mise en œuvre. Le pilotage politique de la CIL proposera une actualisation des orientations par avenant si cela est jugé nécessaire.



**LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE
D'INFORMATION, D'ACCUEIL
DU DEMANDEUR ET DE GESTION
PARTAGÉE DE LA DEMANDE**

ARTICLE 5 : MIEUX INFORMER LE DEMANDEUR DE LOGEMENT SOCIAL POUR LE RENDRE ACTEUR DE SA DEMANDE

La MEL et ses partenaires s'engagent à délivrer une information harmonisée et qualitative pour permettre au demandeur d'être acteur de sa demande. Ils s'entendent sur des indicateurs plus complets à transmettre aux demandeurs et organisent le partage des données.

5.1 Faciliter et encourager les démarches en ligne en complément de l'accueil physique

Des outils informatiques et de communication sont mis en place pour faciliter l'accès à l'information et permettre une diffusion plus large et équitable des informations à destination des demandeurs en complément du réseau des lieux d'accueil présenté en article 6.

Le Portail Grand Public (outil national) facilite l'enregistrement dématérialisé et permet une diffusion d'informations à disposition de tous les demandeurs, notamment sur les étapes du traitement de sa demande www.demande-logement-social.gouv.fr. Il permet :

- d'enregistrer sa demande en ligne et d'obtenir son numéro d'enregistrement
- de modifier sa demande en ligne
- de renouveler sa demande en ligne
- d'obtenir la liste des guichets
- de visualiser l'offre disponible par commune

La création d'une interface métropolitaine d'information du demandeur, spécifique au territoire métropolitain, à destination des demandeurs et/ou spécifiquement des services d'accueil (communes, bailleurs et MEL) permet de faciliter l'accès à une information territorialisée. Elle regroupe l'ensemble de l'information disponible dans le territoire. L'interface sera opérationnelle au second semestre 2017.

Des plaquettes sont diffusées par les lieux d'accueil, notamment pour les ménages n'ayant pas d'accès facilité à Internet, et permettent de synthétiser les informations clés : les étapes de la procédure de demande et d'éventuelles autres indications harmonisées sur les attributions des logements sociaux.

5.2 Délivrer une information qualitative et harmonisée au demandeur pour lui permettre de mieux orienter sa demande vers une offre adaptée

Le contenu de l'information est travaillé de manière partenariale. Une liste d'information est définie et permet de donner une information plus détaillée et harmonisée aux demandeurs sur l'offre en logement du territoire et sur la procédure d'accès au logement.

Les informations retenues sont déclinées à la commune, au quartier voire à la résidence (cf. annexe 2 « liste des informations territorialisées de l'interface métropolitaine d'information du demandeur »)

Un élargissement des informations transmises est prévu afin d'y intégrer les informations jugées nécessaires, les dispositifs d'accompagnement social existants par exemple.

5.3 Accompagner le demandeur dans le décryptage de cette information et le conseiller pour mieux orienter sa demande

La Mel et ses partenaires diffusent une information pour aider les demandeurs dans la définition de leur projet logement. La MEL et ses partenaires s'engagent à accompagner le demandeur pour décrypter les informations et le conseiller au mieux dans sa

demande de logement par des explications, notamment sur l'offre et les procédures d'accès au logement social, afin de l'aider à formuler ses choix en connaissance de cause.

L'information transmise aura également pour objectif de valoriser l'attractivité des différents secteurs par une présentation des aménités urbaines (transports, équipement, services publics...) en appui aux objectifs de la CIET, de présenter d'autres solutions de logement que le logement social adaptées aux situations des ménages, d'informer sur l'offre en accompagnement social et de travailler les différents souhaits de localisation des ménages dans une logique de bassin de vie.

5.4 S'engager sur un meilleur partage de l'information entre partenaires pour la rendre homogène, plus complète et lisible pour le demandeur

L'interface métropolitaine d'information du demandeur est alimentée par les données fournies par les partenaires de la MEL (AR-habitat, organismes de logement social, Action logement, Etat, MEL). Ils s'engagent à transmettre l'ensemble des données nécessaires à la diffusion des informations validées dans le présent plan de gestion et dans la suite des travaux. Le groupe de travail chargée de la thématique précisera le format des indicateurs nécessaires à transmettre et la fréquence de leur actualisation. Les données déjà disponibles auprès de l'AR-habitat seront mobilisées.

L'ensemble des acteurs du territoire s'engagent à transmettre le lien du Portail Grand Public et de cette interface systématiquement à l'ensemble des demandeurs.

La MEL et l'AR-habitat s'engagent à mobiliser et consolider l'ensemble des données nécessaires à l'actualisation des sources d'informations.

La mise en place de ce service d'information sera travaillée en 2016 pour un déploiement en 2017 (cf. art 14 sur les modalités opérationnelles).

Le futur réseau d'accueil et d'enregistrement du territoire de la MEL au service des demandeurs



Lieux labellisés collectivités

- Lieu labellisé commune
- Lieu labellisé MEL
- Lieux labellisés Action logement**
- Lieu labellisé Action Logement

Agence relais d'information

- Agence relais d'information LMH
- Agence relais d'information Partenord
- Agence relais d'information Habitat du Nord

Lieux labellisés bailleurs sociaux

- Lieu labellisé LMH
- Lieu labellisé Vilogia
- Lieu labellisé Partenord
- Lieu labellisé SA du Hainaut
- Lieu labellisé Habitat du Nord
- Lieu labellisé ICF
- Lieu labellisé Logifim
- Lieu labellisé SA 62/59
- Lieu labellisé SIA
- Lieu labellisé INA
- Lieu labellisé Logis Métropole
- Lieu labellisé Notre Logis

ARTICLE 6 : GARANTIR UN ACCUEIL DE QUALITÉ, HARMONISÉ ET ACCESSIBLE DANS L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE MÉTROPOLITAIN

Le plan de gestion a pour objectif de simplifier les démarches d'accès au logement social pour le demandeur et rendre plus lisible le réseau d'accueil dans le territoire de la MEL. Les partenaires s'engagent sur des pratiques d'accueil harmonisées et un accompagnement de qualité pour garantir une équité dans le traitement des demandeurs.

Pour ce faire, un réseau de lieux d'accueil labellisés est créé et coordonné par la MEL et l'AR-habitat. Il regroupe communes, bailleurs, Action Logement et MEL pour garantir un accueil de qualité, harmonisé et accessible dans l'ensemble du territoire métropolitain. Les engagements sur la qualité du service rendu et les différentes missions des lieux d'accueil labellisés sont formalisés dans le présent plan de gestion. Elles portent notamment sur le pré-accueil, l'enregistrement et l'entretien individualisé réglementaire à destination des demandeurs.

Ils s'engagent à recevoir et suivre de manière identique l'ensemble des demandeurs, quels que soient leurs situations, profils, type et localisation de leurs demandes, leur bailleur ou commune d'origine. Ces évolutions sont issues de la démarche partenariale d'élaboration du plan de gestion et du diagnostic de l'accueil des demandeurs dans le territoire métropolitain présenté en annexe 3.

6.1 Offrir un parcours clair pour le demandeur et un accueil harmonisé : le réseau d'accueil dans la MEL

Le réseau d'accueil et d'enregistrement de la MEL est structuré pour permettre une meilleure répartition des missions entre chacun des lieux et garantir un accueil harmonisé, équitable et lisible dans l'ensemble du territoire.

L'offre de service aux demandeurs est garantie par le réseau labellisé.

Le répertoire du réseau d'accueil métropolitain est détaillé en annexe 4 : il répertorie les adresses des coordinateurs, des lieux d'accueil et d'enregistrement labellisés et des relais d'information.

La MEL et l'AR-habitat coordonnent le réseau d'accueil et d'information du territoire

Ils sont garants :

- de la diffusion de l'information harmonisée à l'ensemble des lieux d'accueil,
- de la mobilisation respectivement des communes, des bailleurs et d'Action Logement de l'objectivation de l'information,
- de l'accompagnement des lieux d'accueil et d'enregistrement au quotidien sur des situations spécifiques,
- de la réception équitable de l'ensemble des

demandeurs (identification des demandeurs non reçus en situation particulière ou en fragilité),

- de la formation sur les informations à délivrer et les pratiques d'accueil. Elles seront organisées, en particulier à destination des services communaux et associations susceptibles de recevoir du public en recherche d'un logement social. Ces formations permettront d'améliorer et d'harmoniser les pratiques d'accueil.

La MEL assure également les fonctions d'un lieu labellisé et assurera les fonctions d'un lieu commun dans l'étape 2 de la mise en œuvre du réseau accueil. La MEL participe à la réalisation des entretiens individualisés réglementaires et à la qualification de la demande (ajustement du cerfa dans le Portail Grand Public avec le demandeur/enregistrement de la demande).

Les lieux existants d'accueil (et d'enregistrement) labellisés

En tant que lieu d'accueil (et d'enregistrement) labellisé, les partenaires sont engagés dans une démarche qualité à travers la charte d'engagement des lieux labellisés. Il s'agit d'harmoniser les services rendus et de renforcer l'accès à une information et un accompagnement qualitatif, notamment dans les secteurs où la population et la demande en logement social sont les plus importantes. La démarche est de valoriser ce que chacun peut apporter, avec ses propres moyens, dans le réseau labellisé.

Les lieux existants d'accueil et d'enregistrement labellisés sont :

- La MEL
- Toutes les communes lieux d'enregistrement actuels qui réalisent des entretiens individuels et valident l'inscription comme lieux labellisés
- Les lieux d'accueil et d'enregistrement d'Action logement
- Les bailleurs selon leur positionnement et implantation dans le territoire :
 - Pour les trois bailleurs principaux : LMH labellise le siège social situé à Tourcoing, VILOGIA labellise les 4 agences (Roubaix, Tourcoing, Lille, Villeneuve d'Ascq), PARTENORD labellise la direction territoriale basée à Lille
 - Pour les autres bailleurs : ils labellisent le siège social ou l'agence présents dans la MEL sauf SRCJ et LTO qui n'ont pas de lieu d'accueil

Les relais d'information

En appui, **les autres lieux d'accueil** permettent de maintenir la couverture intégrale du territoire et assurent le relais d'information auprès de la population. Ce sont les personnes physiques ou morales susceptibles d'apporter de l'information aux demandeurs (associations, travailleurs sociaux...) **et communes qui ne sont pas des lieux labellisés (dont les grandes villes).**

Les relais d'information réalisent uniquement la fonction de pré-accueil qualitatif.

Ils orientent les demandeurs vers :

- Le portail grand public et l'interface métropolitaine d'information du demandeur
- les lieux labellisés / le(s) lieu(x) commun(s) le cas échéant (en fonction du degré d'information souhaité).

Ils diffusent l'ensemble de la documentation de communication commune sur la demande en logement social.

L'ensemble du réseau d'accueil participe au repérage des publics prioritaires. Il oriente alors les demandeurs concernés vers les bons interlocuteurs (Cf. art. 9 sur les dispositifs de suivi des ménages prioritaires).

Lisibilité dans l'espace public des lieux d'accueil pour les demandeurs

Les partenaires travaillent à la lisibilité des différents lieux. Une définition adaptée aux différents types de lieux d'accueil (labellisés, relais d'information,...) permet de repérer rapidement l'endroit où se rendre en fonction du besoin du demandeur.

6.2 Les engagements sur la qualité du service rendu des lieux labellisés

Les lieux labellisés réalisent a minima le pré-accueil, l'entretien individualisé réglementaire et l'enregistrement de la demande et des fonctions complémentaires.

Les engagements des lieux labellisés sont formalisés dans une charte d'engagement en annexe 5. La mise en œuvre opérationnelle pourra être actualisée à l'issue d'un temps d'observation du fonctionnement du nouveau réseau d'accueil du territoire.

Pré-accueil qualitatif. A minima les lieux qui réalisent cette fonction :

- Reçoivent le demandeur et l'accompagnent dans la formulation de sa demande,
- Expliquent les étapes du traitement de sa demande,
- Présentent l'offre et ses spécificités (localisation,

délais...) en s'appuyant sur les indicateurs présents dans le Portail Grand Public et l'interface métropolitaine d'information du demandeur,

- Diffusent les documents de communication communs et donnent le lien de l'interface métropolitaine d'information du demandeur.

Enregistrement des demandes.

Il peut être effectué en ligne ou auprès d'un service enregistreur (communes, bailleurs, et Action Logement pour les salariés des entreprises du secteur privé assujetti de 10 salariés et plus) A minima les lieux labellisés qui réalisent cette fonction :

- Enregistrent les demandeurs dans le SNE sur la base du formulaire Cerfa et de la pièce d'identité, obligatoire pour recevoir un numéro unique,

ou

Aident les demandeurs à s'enregistrer sur le portail grand public sur la base du formulaire Cerfa et de la pièce d'identité, obligatoire pour recevoir un numéro unique,

- Ajustent la demande dans le SNE ou sur le Portail grand public avec le demandeur,
- Récoltent les pièces justificatives nécessaires à la constitution du dossier unique en lien avec les règles locales.

Entretien individualisé réglementaire

Tout demandeur qui le souhaite, après enregistrement de sa demande, doit pouvoir être reçu en entretien individuel dans un délai de 2 mois après avoir formalisé sa demande.

L'ENTRETIEN INDIVIDUALISÉ RÉGLEMENTAIRE

Objectif

- Renforcer l'information du demandeur pour le rendre acteur de sa demande,
- Orienter le demandeur selon sa situation et son projet logement,
- Donner au demandeur accès à l'ensemble de ses droits liés au logement.

Modalités de réalisation

- L'entretien s'adresse au demandeur de logement social une fois enregistré dans le SNE et disposant d'un numéro unique.
- L'entretien peut être demandé par le demandeur ou réalisé dans le cadre de l'accueil du demandeur dans un lieu labellisé.

Définition

L'entretien individualisé réglementaire doit proposer a minima les échanges suivants :

- À l'instar du pré-accueil, présentation de manière harmonisée des étapes du traitement de la demande et de l'offre de logement de manière plus large,
- Mise à disposition des documents de communication communs au réseau d'accueil,
- Analyse de la situation particulière du demandeur au regard des informations transmises et réorientations éventuelles,
- Présentation au ménage de l'avancement de sa demande et approfondissement de sa situation personnelle pour affiner le projet logement,
- Présentation du contexte territorial du logement au regard de la situation du demandeur,
- En fonction de la situation du demandeur et si nécessaire : information sur l'analyse de la demande, les dispositifs prioritaires et les dispositifs d'accompagnement social,
- Ajustement de la demande dans le SNE ou dans le Portail Grand Public de la demande par le lieu d'accueil en présence du ménage.

Dans le cas d'une demande spécifique formalisée par le demandeur, il doit être reçu impérativement dans les 2 mois suivants sa demande et par le lieu qui a reçu sa demande, si c'est un lieu labellisé. Si ce n'est pas un lieu labellisé qui reçoit sa demande, le demandeur se voit proposer une liste formalisée des lieux labellisés, parmi lesquels le demandeur choisit celui auquel il souhaite se rendre et le contacte.

La demande d'entretien individualisé réglementaire formalisée par le demandeur doit être traçable et connue par l'ensemble des lieux labellisés afin d'éviter les doubles entretiens. La MEL et ses partenaires souhaitent recenser les entretiens réalisés. Une organisation sera mise en place pour permettre la coordination des différents acteurs (date de demande, date d'entretien et organisme responsable de l'entretien) dans l'attente d'une fonction ad hoc dans le SNE (traçabilité des demandes d'entretiens et réalisation de ces entretiens).

Dans le cas d'un entretien individualisé réglementaire non demandé spécifiquement en amont, le demandeur qui n'a pas sollicité d'entretien individualisé réglementaire, mais se rend dans un lieu d'accueil labellisé pour recevoir de l'information, peut se voir proposer un entretien individualisé réglementaire. Il doit être informé qu'il s'agit de l'entretien individualisé réglementaire. Cet entretien sera également inscrit dans l'outil de suivi mis en place ou le SNE à terme avec mention de l'organisme qui le réalise.

Un guide d'entretien sera réalisé afin de s'assurer de l'harmonisation des entretiens réalisés.

L'ensemble du réseau d'accueil participe également au repérage des publics prioritaires. Ils orientent alors les demandeurs concernés vers les bons interlocuteurs (Cf. article 9 sur les modalités de suivi des ménages prioritaires).

Des fonctions complémentaires peuvent être assurées par les lieux d'accueil selon le contexte local et l'organisation des différents lieux.

- Possibilité de réaliser des entretiens complémentaires / points d'étape par téléphone (contact ou plateforme téléphonique), sur rendez-vous...
- Possibilité d'associer des personnes ressources sur l'accompagnement social et propositions d'accompagnement social,
- Possibilité d'élargir le champ d'accompagnement du demandeur selon les besoins et ressource des lieux concernés,
- Présence de poste informatique disposant d'internet en accès libre pour permettre aux demandeurs d'enregistrer sa demande en ligne de manière plus ou moins accompagné selon les besoins mais aussi d'avoir accès au Portail Grand Public,
- Spécialisation de certains lieux sur des thématiques : logements des personnes âgées et maintien dans le logement ou logement jeunes ou des travailleurs, qui deviennent contacts ressources sur la thématique auprès du réseau d'accueil.

6.3 La création d'un ou plusieurs lieu(x) commun(s) pour renforcer l'accueil dans le territoire

A l'issue de l'observation et des réflexions menées sur la mutualisation, un ou plusieurs lieux communs sont créés pour compléter le maillage du réseau d'accueil et renforcer la transmission d'informations à l'échelle du territoire. Il s'agit de créer un ou plusieurs lieu(x) commun(s) qui soi(en)t neutre(s) et capable(s) de drainer une demande diversifiée dans le prolongement d'un important travail d'articulation et de qualification des services existants.

Une observation annuelle du volume d'accueil et d'enregistrement est réalisée à partir d'indicateurs, qui, seront a minima :

- Volume du pré-accueil qualitatif par lieux et évolution du volume,
- Volume de l'enregistrement par lieux et évolution du volume,
- Volume d'entretiens individualisés réglementaires réalisés par lieux et évolution du volume.

Cette observation de l'ensemble du réseau d'accueil permettra :

- d'ajuster le maillage du territoire en lieux d'accueil et d'enregistrement labellisés,
- de faire muter des lieux labellisés existants en lieux communs (notamment les coordinateurs).

ou

- de calibrer la création d'un ou plusieurs « lieu(x) commun(s) » pour assurer des fonctions complémentaires.

Les spécificités de ce(s) lieu(x) commun(s) :

Ils assurent les mêmes fonctions que les coordinateurs du réseau labellisé (cités dans la partie 6.1, la MEL et l'AR-habitat) et ont des spécificités

- Ils sont mutualisés entre partenaires du Plan de gestion et/ou mutualisés avec d'autres services à la population (type maison des services),
- Ils fournissent l'ensemble des réponses sur l'accès au logement dans la métropole lilloise et suivent les demandes. Ils ont notamment pour vocation de renseigner les demandeurs sur l'avancement de leur demande,
- Ils tiennent un rôle à définir dans le traitement des demandes prioritaires.

La mise en place de ce service d'accueil sera travaillée en 2016 (cf. art 14 sur les modalités opérationnelles).

ARTICLE 7 : PARTAGER LA GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

La MEL met en œuvre une gestion partagée métropolitaine et inter-bailleur de toutes les demandes de logement pour :

- améliorer le traitement des demandes et prendre en compte les différentes situations de manière concertée,
- favoriser l'adéquation entre l'offre/demande qui concilie choix résidentiels des ménages et objectifs d'équilibre territorial,
- apporter des solutions partenariales aux demandes « bloquées » et poursuivre la prise en charge efficace des publics prioritaires.

7.1 Les orientations en termes d'attributions

La gestion partagée est au service des orientations et objectifs d'attribution définis dans la CIET (cf. articles 5 à 8) :

- Orienter les attributions à partir du diagnostic de la fragilité des quartiers, cadre de référence,
- Prendre en compte les relogements du NPRU,
- Favoriser les équilibres d'occupation sociale à l'échelle des quartiers ,
- Resserrer les écarts de prise en charge des publics de l'accord collectif intercommunal entre les communes.

LE SNE PERMET DE PARTAGER

- La mention, le cas échéant, du caractère prioritaire de la demande (DALO, accord collectif, instance partenariale locale créé par le PDAHLPD) : SYPLO (outil de gestion du contingent préfectoral et des publics associés) est aujourd'hui connecté au SNE dans un sens unique. L'Etat local travaille pour que les éléments de SYPLO soient intégrés dans le SNE. SYPLO dispose de fonctions pertinentes de gestion partagée.
- La mention, le cas échéant, du (des) contingent(s) de réservation auxquels le demandeur est éligible.
- Les événements intervenus dans le processus de traitement des demandes (horodatés, et précisés de la personne morale les ayant enregistrés) :
 - demandes d'informations ou de pièces justificatives (Dossier Unique)
 - désignation en vue d'une CAL,
 - inscription à l'ordre du jour d'une CAL,
 - examen de la demande par cette CAL.
- Les visites de logements proposées et les visites de logements effectuées, le cas échéant.
- La décision de la CAL, avec le positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou de refus, le cas échéant, les motifs du refus du demandeur, la signature du bail.
- L'identification des demandeurs dont le délai est anormalement long et permet de saisir la commission de médiation DALO.
- L'identification des demandes de mutation.
- L'identification des demandeurs auxquels la CAL a attribué un logement sous réserve de refus du ou des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué et les conditions de traitement de ces demandes pour l'attribution des prochains logements disponibles adaptés à leur situation.
- De travailler les candidatures en fonction des logements libérés en lien avec les politiques métropolitaines : Les croisements sont possibles à partir du système d'exploitation statistique du SNE. La MEL en dispose tous les 6 mois. L'exploitation statistique du SNE permet de ressortir l'ensemble de la demande et de travailler le fichier. Toutefois, pour instruire et rechercher des candidats pour un logement, le SNE permet à partir d'une recherche affinée de sélectionner des candidats même lorsque le volume est important (plusieurs filtres).

7.2 Connaître et partager la qualification de l'offre et de la demande

La MEL et ses partenaires s'engagent à qualifier l'offre et la demande de logement social pour faciliter l'atteinte des orientations en matière de gestion partagée et d'équilibre territorial grâce à trois outils :

- **Le SNE permet de suivre le traitement et les événements intervenus sur chaque demande :**

Le SNE, mis à disposition par l'Etat, offre les fonctionnalités pour assurer la gestion partagée de la demande.

Il permet de mettre en commun des informations sur le traitement des demandes de logement social, entre les acteurs du territoire et introduit progressivement la possibilité pour le demandeur de suivre l'avancement du traitement de sa demande, directement via le portail grand public.

- **L'outil d'observation dynamique permet de partager la qualification de l'offre et des attributions (détaillé dans l'article 9 de la CIET)**

- cartographie reliée aux données d'observation sur l'environnement du quartier, la connaissance du patrimoine, le fonctionnement et la fragilité des résidences, le flux des attributions,
- à disposition des communes/bailleurs/Action logement et Mel,
- utilisé en instances de coordination.

- **L'observatoire intégrera les travaux en inter bailleurs menés dans le cadre de l'AR Habitat sur la qualification de l'offre et l'ordonnement de la demande (méthode résumée en annexe 6) en lien avec la CIET et le plan de gestion, ainsi que les travaux sur la cotation menée par Action logement**

- critères sur la qualification de l'offre discutés et partagés avec les partenaires dans le cadre de la mise en œuvre de la CIET et du Plan de gestion
- critères d'ordonnement de la demande discutés et partagés avec les partenaires dans le cadre de la mise en œuvre de la CIET et du Plan de gestion
- Application dans le processus des attributions et suivi en instances de coordination intercommunales (cf. article 11).

A SAVOIR

Action Logement met en place en 2016 un dispositif national de cotation et de pondération de l'ensemble des demandes des salariés du secteur assujéti. Les critères seront conformes aux orientations de l'ANI intégrées dans le code du travail (jeunes de moins de 30 ans, salariés en mobilité et salariés en difficultés) et du code de la construction et de l'habitation.

La qualification de l'offre et la qualification de la demande à partir d'outils d'aide à la décision permettent de mettre en œuvre collectivement une stratégie d'équilibre territorial.

Les travaux sur l'ordonnement seront intégrés au SNE ou feront l'objet d'un outil relié au SNE.

Le SNE est en cours d'évolution. Les fonctions évoquées ci-dessus (voir encadré) seront opérationnelles en 2017.

L'outil d'observation dynamique partagée sera travaillé en 2016 pour être déployé en 2017.

Les travaux de l'AR-habitat se poursuivront en 2016 et 2017.

7.3 L'organisation de la gestion partagée

7.3.1 Les règles de la gestion partagée

Les partenaires s'engagent à respecter les règles de la gestion partagée. Ces règles reprennent les principes de la charte des bonnes pratiques en CAL et les nouvelles dispositions de la loi ALUR.

L'ensemble de ces règles s'appliquent à l'ensemble des attributions de la MEL et permettent de disposer d'une connaissance objective des informations sur les attributions en amont, pendant et après la CAL.

Ces règles précisées ci-dessous sont en lien direct avec les articles 11 et 12 du Plan de gestion.

En amont des CAL, une concertation entre les communes et l'organisme de logement social est réalisée sur le choix des candidatures à présenter en CAL. Les partenaires transmettent systématiquement aux membres de la CAL des informations nécessaires

à un exercice transparent des attributions de logement : logements à attribuer ; connaissance des candidatures, suite des propositions d'attribution, contingents au titre duquel le demandeur est présenté.

Durant la CAL, le motif de priorité de la demande est présenté pendant l'examen de la candidature. Le rôle des partenaires dans les attributions et le partage de règles pour le traitement de la demande est défini, pour limiter la concurrence envers certains ménages, partager la responsabilité pour favoriser l'accès au logement des publics prioritaires en s'assurant de la mixité sociale et travailler les demandes des ménages en attente d'une mutation... Dès lors, les modalités de prise de décision sont connues. Les principes de la décision de non attribution / autre refus sont harmonisés. En outre, les membres de la CAL sont identifiés.

Suite à la CAL, l'information sur les décisions de la CAL, les contingents au titre desquels les logements sont attribués et les suites données à la proposition d'attribution est transmise à l'ensemble des partenaires présents en CAL (y compris les communes n'ayant pas un accès « enregistreur » au SNE).

Le circuit pour les candidats de rang 2 et 3 non retenus est élaboré et un travail est réalisé sur les délais anormalement longs et les attributions réalisées dans les logements PLI.

7.3.2 Les instances de coordination intercommunales

Les instances de coordination intercommunales permettent de renforcer le partenariat autour de la gestion partagée de la demande et des attributions dans un périmètre intercommunal ou infra métropolitain.

- **Elles sont co-pilotées et co-animées par la MEL, l'Etat et l'AR-habitat** et composées des bailleurs, d'Action logement et des communes présents dans le territoire de coordination,
- **Elles sont présidées par un élu (Vice-président Habitat),**
- Elles se réunissent tous **les 6 mois environ**,
- Elles réalisent un reporting à l'issue de chaque séance diffusé aux partenaires de la CIL. Ces préconisations ont un caractère « opposable » et ces instances sont articulées avec les Commissions d'attributions Logement (CAL),

- La conférence intercommunale du logement assure le pilotage politique et méthodologique et la coordination métropolitaine des instances de coordination intercommunales,
- Les instances de coordination intercommunales sont chargées de la déclinaison territoriale et de la mise en œuvre des orientations définies par la CIL.

Trois instances de coordination intercommunales pourraient être retenues pour commencer et être ajustées par la suite dans le cadre de la mise en œuvre.

Elles se réunissent pour :

- **Travailler la qualification de l'offre et de la demande selon les orientations définies par la CIL,**
- **Analyser de manière partenariale les demandes en attente** (par segment de public), l'adéquation entre l'offre et la demande (par segment de publics, test de méthode de sélection de candidats par rapport aux logements disponibles...) et les attributions effectuées par commune et par quartier en lien avec la gestion partagée de la demande.
- **Analyser l'atteinte des objectifs d'équilibre territoriaux** fixés ainsi que les freins et opportunités qui ont influencé ces résultats.
- **Établir des préconisations partagées pour les attributions pour certaines résidences et par quartier** en fonction de la fragilité de l'occupation sociale constatée selon le diagnostic, les objectifs fixés, les éléments de bilan et d'observation partagée des phénomènes à l'œuvre et les rendre applicables.
- **Faire connaître aux CAL les orientations sur les attributions via les reportings notamment.**

La MEL pilote et coordonne les instances métropolitaines. Dans ce cadre, elle est garante avec l'Etat de la cohérence entre les attributions aux ménages NPRU, aux ménages bénéficiant des dispositifs d'accès au logement, aux ménages en mutations complexes et/ou bloquées et les ménages de droit commun.

La création, l'articulation, le maillage et le fonctionnement des instances de coordination intercommunales seront travaillées en 2016 pour être mises en place en 2017 (cf. art 14 sur les modalités opérationnelles).

7.4 La mobilisation des contingents (en annexe 7 : Rappel de quelques notions sur les différents modes de gestion des contingents)

Les contingents de logements réservés pour les ménages prioritaires

Au titre du financement du logement social, l'Etat bénéficie d'un contingent réservataire de 30% de logements sociaux (25% aux ménages DALO-PDAHLPD +5% fonctionnaires) et la MEL d'un contingent réservataire de 20% de logements sociaux.

Le contingent métropolitain permet l'accès au logement des ménages prioritaires de l'ACI et, le cas échéant, sert les besoins de la commune pour travailler la mixité sociale au sein des différents programmes.

La gestion des contingents en flux implique que **l'information concernant la nature du contingent mobilisé pour chaque attribution n'est plus liée au logement attribué** (identifié en amont comme étant un logement réservé par la MEL au titre du contingent métropolitain, comme dans le cadre d'une gestion en stock), **mais dépend du « profil » du ménage relogé** (ménage prioritaires de l'ACI ou ménage identifié par la commune comme prioritaire au regard des besoins en termes de mixité sociale).

Dans le cadre du bilan des attributions, une attention particulière sera réservée à **la localisation des**

attributions, en termes d'adresse du logement attribué et de fragilité sociale du quartier.

Les conventions de réservation de parcs sont signées annuellement entre l'Etat et les organismes de logement pour le contingent préfectoral et entre l'Etat et les collecteurs pour le contingent Action logement.

La MEL souhaite mettre en place une convention de réservation annuelle par bailleur en contrepartie des subventions au logement social. Comme pour le contingent préfectoral, l'objectif est de calculer un nombre potentiel de logements mobilisables au titre du contingent métropolitain selon la même méthode élaborée par l'Etat et les bailleurs : appliquer un taux de rotation revu annuellement au parc du bailleur (hors mutations) et ensuite y appliquer une réservation de 20%.

Ce calcul des contingents en flux au titre des contingents préfectoral et métropolitain est réalisé par bailleur en fonction des parcs de logements localisés en quartiers politique de la ville et hors quartiers politique de la ville.

La coordination des contingents

Dans le cadre de l'ACI, l'Etat et la MEL tendent vers la coordination des contingents.

La gestion des contingents en flux permet de mettre en adéquation l'offre et la demande.

PROPOSITION DE DÉROULÉ D'UNE SÉANCE TYPE EN UNE DEMI-JOURNÉE

1) Temps méthode partagée (8 h 30 - 9 h 30)

« le mode de faire commun »

- Travaux dédiés à la qualification de l'offre de logements : observatoire; travaux AR-habitat à discuter et compléter
- Travaux dédiés à l'analyse de la demande :
 - Travaux dédiés à la qualification de la demande pour travailler le rapprochement offre /demande
 - A terme, réflexion sur l'ordonnancement de la demande

2) Temps coordination (9 h 30 - 10 h 30)

« échanges sur plusieurs cas de figure »

- Analyse des blocages/difficultés rencontrées entre acteurs sur certains secteurs ou pour certains profils d'attributions : coordination et décision actée collectivement
- Reportings sur les demandes prioritaires, sur les mesures d'accompagnement social
- Communication sur ce qui fonctionne bien et pourquoi

3) Temps orientations d'attributions (10 h 30 - 11 h 30)

« orientations et préconisations décidées ensemble et à respecter »

- En déclinaison des orientations décidées par la CIL, extraire des segments de publics du SNE (MEL) et définir des orientations d'attribution pour ce segment de publics (en séance) en lien avec les objectifs de la CIET, bilan des attributions sur ces segments par commune et bailleur à la séance suivante
- En adéquation avec les orientations de la CIL, proposer des préconisations d'attributions par quartier et résidence (remontée des communes et des bailleurs) au fur et à mesure : communication et intégration des éléments dans l'observatoire

4) Temps bilan et analyse (11 h 30 -12 h 30)

« suivre et réajuster »

- Bilan des attributions (cf. diapositive 19) : suivi des différents objectifs, attributions par quartier, commune et analyse
- Bilan des attributions par segment de public selon orientations d'attributions

ARTICLE 8 : LA DÉMARCHE MÉTROPOLITAINE ET INTER- BAILLEUR SUR LES MUTATIONS POUR OPTIMISER L'OCCUPATION DU PARC

La MEL poursuit une démarche métropolitaine et inter-bailleurs sur les mutations pour fluidifier les parcours résidentiels à travers une organisation opérationnelle spécifique aux mutations bloquées et/ou « complexes » (définies ci-après) et des travaux thématiques. Les mutations bloquées et/ou « complexes » seront évaluées dans le bilan des attributions, mais ne font pas l'objet d'objectifs chiffrés.

8.1 Les objectifs et les publics visés

La MEL et les bailleurs engagent une démarche de suivi spécifique des mutations bloquées et/ou « complexes » qui correspond à un triple objectif :

- **mettre à disposition des locataires un logement qui soit adapté à leur situation** et prévenir la constitution de situations d'urgence liées à des difficultés de maintien voire aux conditions d'occupation d'un logement qui ne serait plus adapté.
- **favoriser la libération de logements qui permettraient d'apporter une solution à des demandes de logement prioritaires** (libération de logements de grandes typologies par exemple et pallier leur nombre restreint dans l'offre).
- **Contribuer aux objectifs de mixité sociale de la CIET.**

Il s'agit de s'organiser de manière partenariale autour des mutations bloquées et/ou « complexes » pour progresser sur la satisfaction de ces mutations.

Les critères suivants sont retenues pour identifier les demandes de mutation bloquées et/ou « complexes » et hiérarchiser les priorités :

- **Sous-occupation** pouvant entraîner des difficultés à assumer les coûts du logement.
- **Ménages devenus insolubles** (situations d'impayés chroniques, ressources inadaptées aux coûts du logement, situation d'expulsion dans le parc social...).
- **Problématique de handicap ou de santé** : logement d'origine non adapté à la problématique de santé ou handicap du ménage.
- **Environnement** : difficultés liées à l'environnement pouvant entraîner des risques pour la sécurité et/ou la santé du ménage voire pouvant compromettre son insertion sociale et/ou professionnelle.
- **Délai d'attente comme critère unique** (depuis le dépôt de la demande : supérieur à 5 ans sans proposition de logement adapté à la situation du ménage).
- **Violences conjugales dans le parc social** (mêmes conditions précisées dans l'ACI pour les ménages en 1^{er} accès).
- **Sur-occupation manifeste dans le parc social** : sur-occupation manifeste selon les critères du FSL (repris pour le PDAHLPD) ou les critères DALO (délai d'attente 12 mois).

8.2 L'organisation

Elle repose sur :

- **Un mode de faire commun** pour recenser les demandes de mutation bloquées et/ou « complexes » et rechercher une solution de logement en inter-bailleurs :
- Les partenaires identifient les demandes de mutation bloquées et/ou « complexes » et les réorientent vers la MEL ;
- La MEL vérifie l'éligibilité des candidatures par rapport aux critères de priorité, inscrit les situations retenues sur une liste à l'attention des organismes et renseigne les informations demandées par les organismes en vue d'une solution de logement en inter-bailleurs ;
- L'AR-Habitat fait le lien avec le bailleur d'origine

pour vérifier si des solutions de logement sont envisagées. En fonction du retour du bailleur d'origine, un échange a lieu en Comité de logement inter-bailleurs (CRIB) sur les situations remontées par la MEL en vue d'un logement inter-bailleurs et intercommunal.

Le Comité de Relogement Inter-Bailleurs (CRIB) dédie une partie de son ordre du jour aux mutations bloquées et/ou « complexes » pour partager les situations entre les bailleurs.

- LA MEL est garante de la réciprocité des accords de ces mutations entre les communes.
- Un partenariat renforcé **en lien avec les instances et dispositifs sur la gestion de la demande et le suivi des attributions.**
- **Une évaluation** de l'organisation mise en place et des attributions réalisées en faveur de ces mutations bloquées et/ou « complexes ».

8.3 Des travaux thématiques partenariaux

Ils seront menés dans le cadre des groupes de travail de la CIL pour favoriser les mutations. Plusieurs pistes de réflexions thématiques sont d'ores et déjà identifiées :

- Recueillir les bonnes pratiques des organismes de logement social.
- Améliorer la mobilité interne des ménages cibles déjà logés nécessitant un logement adapté (vieillesse, situation de handicap, accession sociale à la propriété...) et les mutations bloquées (délai, sur occupation...).
- Adapter la programmation en fonction des besoins issus des demandes de mutations.
- Travailler sur les grandes typologies et les refus de mutation pour impayés (en lien avec le PDAHLPD).

Action Logement de son côté s'engage à participer activement à une politique partenariale et territorialisée des mutations, dans l'objectif de répondre de manière qualitative aux demandes de mutation des salariés des entreprises cotisantes et de favoriser la fluidification de leurs parcours résidentiels dans le parc social, sur le contingent réservataire.

**ARTICLE 9 : CONFORTER
LES DISPOSITIFS D'ACCÈS AU
LOGEMENT DES MÉNAGES
PRIORITAIRES ET LEUR SUIVI**

Les publics relevant de l'ACI correspondent à 13 situations. Ces situations peuvent se cumuler. Certaines d'entre elles correspondent à celles visées par la loi pour le Droit Au Logement Opposable – DALO - et/ou visées par le Plan Départemental d'Action pour l'hébergement et le logement des Personnes Défavorisées –PDAHLPD- (cumul de situations de mal logement et du critère de ressources) auxquels s'ajoutent des critères plus larges qui relèvent des politiques métropolitaines.

La MEL intervient sur le suivi des situations prioritaires de l'ACI signalées par les partenaires ou le service d'accueil métropolitain et, en tant que co-pilote du PDAHLPD, se mobilise sur la recherche de solutions de logement pour les situations complexes ou bloquées dans le cadre des instances du PDAHLPD et du DALO.

A chaque dispositif d'accès au logement (DALO, PDAHLPD, ACI critères plus larges) correspond un circuit.

Les demandes de logement prioritaires du PDAHLPD et du DALO sont enregistrées dans le Système prioritaire logement (SYPLO). Le contingent préfectoral est mis à disposition des bailleurs pour une

attribution de logement aux ménages inscrits dans SYPLO, dans le cadre des objectifs d'attributions fixés annuellement aux bailleurs par le Préfet.

Les demandes de logement prioritaires de l'ACI « critères plus larges » (par rapport aux critères du PDAHLPD et du DALO), sont à ce jour inscrites par la MEL sur une liste spécifique en vue d'un porter à connaissance auprès des bailleurs au regard de la demande globale. En tant que service d'enregistrement de la demande de logement social, la MEL pourra à terme identifier directement dans le SNE les demandes de logement éligibles à l'ACI (fonctionnalité prévue par la nouvelle version du SNE) au lieu d'établir une liste prioritaire spécifique. Les informations de SYPLO ont pour perspective d'être intégrées dans le SNE.

Le contingent de la MEL est mis à disposition des bailleurs et des communes pour les ménages ACI.

La gestion des contingents en flux permet de mettre en adéquation l'offre et la demande.

En annexes, figurent les outils opérationnels de l'ACI : le détail des situations ACI (annexe 8), la fiche de procédure du suivi des ménages prioritaires de l'ACI (annexe 9), la fiche de candidature pour faire remonter une situation prioritaire ACI (dont les ménages DALO et PDAHLPD) à la MEL (annexe 10).

**ARTICLE 10 : L'ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL : IDENTIFICATION DES
DISPOSITIFS, COORDINATION ET
MUTUALISATION**

L'attention des partenaires est portée aux conditions d'insertion durable par le logement des ménages dans tout le territoire de la MEL.

Il s'agit aussi de veiller à l'accompagnement plus global alliant l'insertion économique, la santé, l'éducation... et de s'assurer de la continuité de l'accompagnement (relais des opérateurs de l'accompagnement sur le plan territorial et sur le plan de la diversité des compétences). Cette continuité est une clé de la réussite de l'objectif d'équilibre territorial.

Pour garantir la qualité des relogements, la charte métropolitaine de logement précise les modalités spécifiques d'accompagnement social dans le cadre des NPRU, notamment pour les relogements intercommunaux. Une approche multi-partenaire, a minima entre les communes, de connaissance et de suivi est organisée pour garantir la continuité dans l'accompagnement des ménages.

Les propositions de la CIL en matière d'accompagnement social¹ :

- **Réaliser le référentiel des dispositifs d'accompagnement social lié au logement**

Le territoire de la MEL dispose d'une grande richesse d'opérateurs, en majorité associatifs, de l'accompagnement à l'accès et au maintien dans le logement.

Ces opérateurs sont financés principalement par des dispositifs « à la mesure » : Fonds Solidarité Logement (FSL), Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS), Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL), les Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ), les dispositifs des bailleurs sur fonds propres, les dispositifs d'Action Logement et les mesures d'accompagnement social dans les NPRU.

Ces dispositifs mettent en œuvre des mesures spécialisées d'accompagnement au logement limitées dans le temps. Il faut ajouter à ces dispositifs, les actions des CCAS des communes (logement, accompagnement plus global).

Ces dernières années, des dispositifs expérimentaux pour certains publics, ont permis d'apprécier la pertinence d'un accompagnement global et d'une coopération entre acteurs (un chez soi d'abord, 10 000 logements accompagnés).

Tous les acteurs et dispositifs agissant pour l'insertion des ménages qu'ils soient de droit commun ou expérimentaux pourront concourir à la mise en œuvre des objectifs d'accompagnement des ménages dans la cadre de la CIET et du plan de gestion (référents RSA, service d'action sociale de la CAF, centres sociaux par exemple).

¹ En 2013, face au constat partagé des limites des dispositifs existants, dans le cadre du dispositif national expérimental « Logement d'abord », l'Etat a financé une étude, pilotée par les partenaires du PDAHLPD. La CIL propose de travailler en partenariat les propositions en matière d'accompagnement social qui émanent, en partie de cette étude.

La MEL co-pilotera avec l'Etat et le Département la réalisation d'un référentiel de ces opérateurs et dispositifs. Il sera tenu à disposition des lieux d'accueil des demandeurs.

- **Orienter efficacement les demandeurs vers les bons interlocuteurs de l'accompagnement social**

Le réseau d'accueil en contact avec les demandeurs pourra tenir **un rôle important de repérage des situations individuelles et d'orientation vers les dispositifs prioritaires d'accès au logement et/ou le bon interlocuteur pour réaliser un diagnostic social, qui pourra être suivi d'un accompagnement.**

Information et formation seront organisées vis-à-vis de ce réseau pour aider à sa mission de repérage et d'orientation.

- **Faire réaliser les diagnostics sociaux² par les acteurs compétents**

Les diagnostics sociaux sont réalisés par les acteurs compétents ayant un diplôme de travailleur social qualifié : les UTPAS du Département, CCAS, associations.

Ils concernent **les situations prioritaires complexes et/ou bloquées** au regard de l'accès au logement et du parcours résidentiel des ménages (identification des besoins, qualification du parcours résidentiel...) **ou les situations jugées nécessaires par le réseau du PDAHLPD.**

Les diagnostics sociaux pourraient être conçus selon une grille partagée d'évaluation du besoin et d'identification des difficultés, réalisée de manière partenariale.

- **Mutualiser les actions pour améliorer la coordination et harmoniser les pratiques en vue d'une meilleure articulation entre les dispositifs**

La CIET et le Plan de gestion sont l'opportunité d'une démarche plus large de coordination et de mutualisation des moyens, au service des objectifs du Contrat de Ville et de l'équilibre des territoires.

- Une approche partenariale et globale du suivi social est préconisée pour favoriser la connaissance et la continuité dans l'accompagnement des ménages : une convention de suivi social sera réalisée dans le cadre de la charte de relogement des ménages NPRU qui pourra être élargie aux publics prioritaires. Cette convention permettra à la commune de destination de disposer des informations de suivi du ménage.

- La mutualisation des dispositifs d'accompagnement et d'actions des CCAS à l'échelle

intercommunale fera l'objet d'une étude dans le cadre du schéma de mutualisation porté par la Métropole européenne de Lille.

- **Intégrer les évolutions futures**

- La compétence FSL fait partie des compétences transférables dans la répartition des compétences au 1er janvier 2017 (loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe)).

- La MOUS PDAHLPD, dite offre nouvelle (voir annexe 11) pourrait être utilisée pour les PLAI des bailleurs en coopération avec les associations. Elle serait ouverte aux PLAI des bailleurs gérés par les associations.

À NOTER

Les modalités d'accompagnement spécifiques aux ménages NPRU sont détaillées dans la charte métropolitaine de relogement.

Les propositions en matière d'accompagnement social seront travaillées en 2017 - 2018 (cf. art 14 sur les modalités opérationnelles).

² Décret no 2015-524 du 12 mai 2015 relatif au contenu, aux modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs : « Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs prévu à l'article L. 441-2-8 fixe, pour chacune des actions permettant de mettre en œuvre les orientations mentionnées au même article, la liste des partenaires y contribuant. Il comporte notamment : [...] Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement en tenant compte des mesures arrêtées par le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées en application du IV de l'article 4 de la loi no 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement ; »



**LA GOUVERNANCE
ET MISE EN ŒUVRE
OPÉRATIONNELLE
DU PLAN DE GESTION**

ARTICLE 11 : LA GOUVERNANCE, LES INSTANCES DE COORDINATION ET L'ARTICULATION DES DISPOSITIFS

11.1 L'organisation et le pilotage général

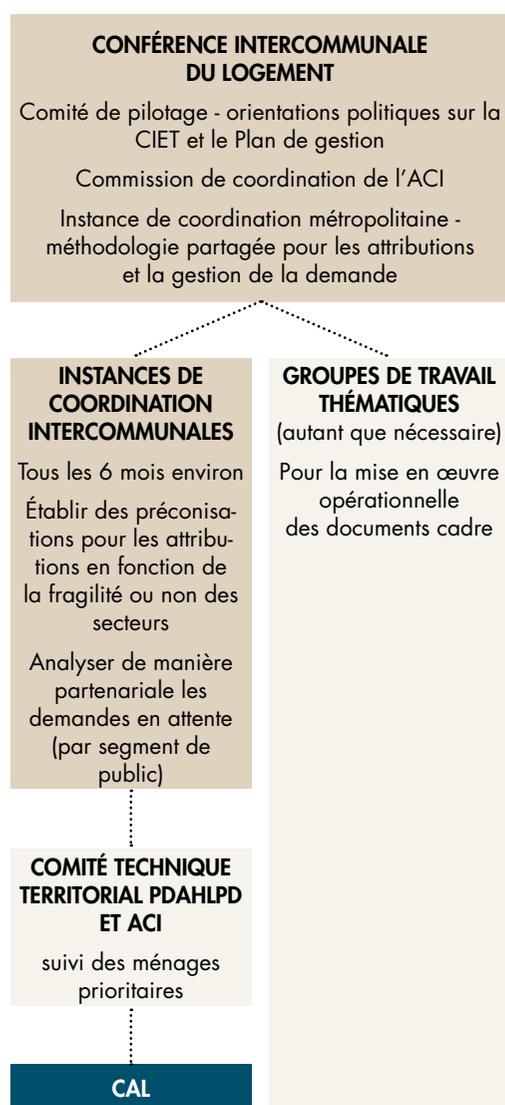
La MEL et les partenaires de la CIL organisent la gouvernance de l'ensemble des politiques liées aux attributions et à l'équilibre territorial et définissent les modalités de partenariat permettant de gérer de manière partagée l'adéquation entre l'offre et la demande.

Des instances de pilotage général permettent de suivre la mise en œuvre de la CIET et du plan de gestion à la fois dans leurs aspects stratégiques et dans leurs déclinaisons opérationnelles en lien avec les autres documents cadre de l'habitat.

La CIL est l'instance de gouvernance de la politique locale de l'habitat. La CIL pilote et coordonne les travaux d'élaboration et de suivi de la CIET et du plan de gestion.

La CIL est l'instance politique qui élabore les documents cadre. Elle définit les orientations et la méthodologie métropolitaine partagée en termes d'attributions et la gestion de la demande de logement social. Elle suit l'application des principes d'adéquation entre l'offre et la demande et analyse, à l'échelle métropolitaine, l'atteinte des objectifs d'équilibre territoriaux fixés par la CIET ainsi que les freins et opportunités qui ont influencé ces résultats. La CIL assure également le rôle de la Commission de coordination.

Les instances de la Conférence intercommunale du logement



■ Instance politique (et technique) ■ Instance technique

Elle est composée de l'EPCI, des maires des communes membres, du représentant de l'Etat dans le département, des représentants des bailleurs sociaux présents dans le ressort territorial de l'établissement public de coopération intercommunale, des représentants du département, des représentants de tout organisme titulaire de droits de réservation (dont Action Logement), des représentants locaux des associations de locataires siégeant à la Commission nationale de concertation, des représentants des organismes concourant aux objectifs d'aide au logement, des représentants des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées.

Les groupes de travail thématiques sont les instances techniques pour la mise en œuvre opérationnelle de la CIET et du plan de gestion. Ils sont chargés de travailler la mise en œuvre de la CIET et du Plan de gestion. Les thématiques travaillées sont détaillées dans l'article 14.

Les instances de coordination intercommunales sont décrites à l'article 7.3.2

11.2 Les instances spécifiques au NPRU

Le fonctionnement de ces instances est précisé de manière détaillée dans la charte métropolitaine de logement et succinctement ci-dessous.

Pour garantir la prise en charge des demandes de logement intercommunales/inter bailleurs, notamment en dehors des territoires de coordination, la charte décrit l'articulation entre les différentes instances et définit les circuits d'échanges d'informations entre les instances de coordination intercommunales, le groupe technique métropolitain de logement (GTRM), et le GTR local (groupe technique de logement). Ces modalités seront affinées dans le cadre de la mise en œuvre.

Le comité de pilotage du logement au niveau métropolitain assure le suivi de l'ensemble des engagements relatifs au logement des ménages dans le respect des principes portés par la CIET. Le comité de pilotage du logement est l'instance

idone pour interpeler la CIL, chargée du pilotage de la CIET.

Le Groupe Technique de Relogement Métropolitain (GTRM) est une instance technique copilotée par la MEL et l'AR-habitat. Il a pour mission de mettre en œuvre les orientations stratégiques du comité de pilotage de relogement métropolitain en assurant la coordination du relogement des ménages orientés par les Groupes Techniques de Relogements (GTR) locaux (en lien avec les groupes de suivi du peuplement) et qui nécessitent la mobilisation de l'inter bailleur intercommunal.

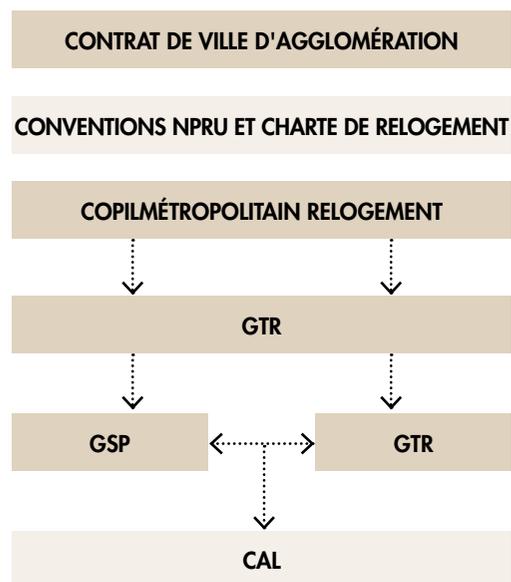
Les Groupes Techniques Relogement (GTR) locaux organisent et suivent le déroulement des actions de relogement sur sites concernés dans le respect des orientations stratégiques portées par le comité de pilotage métropolitain du relogement et des principes de la CIET.

Les groupes de suivi du peuplement (GSP) sont dédiés au suivi du peuplement et des attributions réalisées dans les quartiers en rénovation urbaine (GSP). Leur objectif est de partager localement un diagnostic commun sur l'état de l'occupation sociale et co-construire une stratégie d'équilibre d'occupation pour le quartier (en lien avec les principes de la CIET). Les attributions des logements dans les résidences identifiées fragiles devront être étudiées communément par les bailleurs et les communes afin que les profils des demandeurs de logement soumis à l'examen de l'instance souveraine de la CAL correspondent parfaitement aux objectifs de la CIET.

La MEL accompagnera les communes dans la mise en place et l'animation de ces instances qui se réunissent deux fois par an à l'issue du diagnostic et des préconisations par résidence.

Dans un deuxième temps, les GSP pourront, si les moyens nécessaires de suivi le permettent, être déployés dans d'autres communes, ayant des quartiers prioritaires et de veille, voire des secteurs non prioritaires ayant vocation à accueillir du relogement.

Les instances spécifiques au NPRU



11.3 L'articulation avec les dispositifs existants et les CAL

• le comité technique territorial (CTT)

Le CTT est le dispositif opérationnel pour le 1^{er} accès au parc social des ménages prioritaires du PDAHLPD et de l'ACI. Il organise le traitement de la demande prioritaire au sens des dispositifs d'accès au logement dans l'arrondissement de Lille. L'État, le Département et la MEL, co-pilotes du CTT, ainsi que l'AR-habitat, partenaire privilégié sont garants de la prise en compte des ménages prioritaires par chaque bailleur et chaque commune dans le respect des principes de la CIET, du plan de gestion et du PDAHLPD.

Le règlement intérieur du CTT, en annexe 9, précise l'organisation du suivi des situations individuelles prioritaires.

• le Comité de Relogement inter bailleurs (CRIB)

Le CRIB est chargé de travailler les demandes prioritaires en 1^{er} accès et les mutations complexes et/ou bloquées sans positionnement de bailleur. Elle examine également les dossiers de relogement NPRU (parc social ou quartiers anciens) en interbailleurs. Il fait part des décisions et du positionnement des bailleurs sur les situations remontées par les partenaires dans les circuits et instances dédiés.

• les autres instances en amont des CAL spécifiques par commune

Les instances locales constituées en amont des CAL type interbailleurs ville, réunions en amont des CAL prennent en compte les principes déclinés dans la CIET et le plan de gestion et les orientations d'attribution décidées en instances de coordination.

• les Commissions d'Attribution Logement (CAL)

Les instances de coordination intercommunales sont chargées de recueillir les informations de l'ensemble des groupes traitants du relogement des ménages (groupes de suivi du peuplement, groupes de travail sur les relogements NPRU, comité technique PDAHLPD/ACI), d'émettre des préconisations sur les attributions au regard de la fragilité des quartiers et de la qualification de l'offre et son occupation.

Ces préconisations sont ensuite portées à la connaissance des commissions d'attribution logement (CAL), qui sont tenues de les appliquer.

Il est préconisé que les règlements intérieurs des CAL des bailleurs intègrent les principes métropolitains d'équilibre territorial. Les objectifs d'attribution de la CIET sont pris en compte dans les CAL.

Pour atteindre les objectifs d'attribution de la CIET, les principes de la charte des bonnes pratiques en commission d'attribution logement, repris dans le plan de gestion, sont pris en compte permettant ainsi de :

- Garantir la concertation sur le choix des candidatures à présenter en Commission d'Attribution

Logement (organisation de réunion préparatoire aux CAL),

- Améliorer la transmission de l'information (logements à attribuer, connaissance des candidatures, procès-verbal, suites des propositions d'attribution),
- Améliorer l'adéquation entre d'une part le candidat retenu et d'autre part l'offre de logement, en considérant l'équilibre de peuplement de chaque commune et les objectifs de l'Accord collectif intercommunal,
- Permettre aux membres de la Commission d'Attribution Logement de bien s'identifier et connaître les modalités de prise de décision de la Commission d'Attribution Logement,
- Mieux connaître les contingents au titre desquels les logements sont attribués,
- Communiquer dans les délais les plus raisonnables auprès des candidats des raisons de la non satisfaction de leur demande.

Les attributions des CAL sont conformes aux objectifs et au mode opératoire définis dans la CIET et le plan de gestion (gestion partagée des demandes, ordonnancement de la demande en fonction de la qualification de l'offre, instances de coordination intercommunales, attributions selon des objectifs par quartier...). Les modalités d'articulation entre la CAL et les instances de coordination intercommunales seront travaillées dans la mise en œuvre opérationnelle (cf. art. 17 de la CIET).

Si la CAL ne prend pas en compte les objectifs de la CIET et les orientations plus précises des instances de coordination intercommunale, une régulation peut être menée par l'AR-habitat, voire une présence de l'État et/ou de la MEL et/ou d'Action logement en CAL³.

³ Article L441-2 du code de la construction et de l'habitation : Les présidents des établissements publics de coopération intercommunale compétents en matière de programme local de l'habitat ou leurs représentants participent à titre consultatif aux travaux de ces commissions pour l'attribution des logements situés sur le territoire où ils sont territorialement compétents.

ARTICLE 12 : LES ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES DANS LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN

La mise en oeuvre des orientations du plan de gestion implique une évolution des pratiques de l'ensemble des partenaires de l'habitat de la MEL, qui s'engagent à prendre les dispositions suivantes permettant d'atteindre les objectifs fixés par le Plan de gestion et la CIET.

La MEL fixe le cadre global d'action de la politique métropolitaine d'équilibre territorial pour l'ensemble des attributions et de la gestion partagée de la demande. Dans ce cadre, elle est garante avec l'Etat de la cohérence entre les attributions aux ménages NPRU, aux ménages bénéficiant des dispositifs d'accès au logement, aux ménages en mutations complexes et/ou bloquées et les ménages de droit commun et peut arbitrer avec l'Etat en cas de situation de blocage pour reloger ces ménages (cf. art. 11). **L'Etat et la MEL sont garants du droit au logement, de l'accès au logement des ménages prioritaires de l'ACI et s'assurent de l'équilibre territorial pour l'ensemble des attributions. En tant que réservataires de logement, Etat et MEL, peuvent intervenir en CAL.**

- Préside la CIL,
- Met en œuvre le suivi des objectifs de la CIET et les orientations du Plan de gestion et l'évaluation des deux démarches,
- Pilote et coordonne les instances métropolitaines,
- Anime les instances de coordination et de pilotage

(conférence intercommunale du logement, groupes de travail thématiques, instances de coordination intercommunales),

- Veille au respect des préconisations émises en termes d'attributions dans le territoire métropolitain,
- Apporte conseil et ingénierie pour des attributions conformes à la CIET et au plan de gestion,
- Présente et met à jour la connaissance de la qualification du parc de logements et l'analyse des équilibres territoriaux (outil d'observation dynamique partagée),
- Présente le bilan des attributions et les orientations en la matière,
- Assure et garantit la gestion partagée de la demande de logement social,
- Mobilise les autres réservataires (contingent préfectoral et contingent Action Logement),
- Co-pilote avec l'Etat et le Département, le PDAHLPD via l'accord collectif intercommunal intégré à la CIET (cf. art. 5),
- Engage une démarche intercommunale et inter-bailleurs sur les mutations bloquées/complexes pour fluidifier les parcours résidentiels,
- Participe à la commission de médiation DALO⁴ via l'accord collectif intercommunal intégré à la CIET (cf. art. 5),
- Programme et finance l'offre nouvelle,
- Pilote, suit et met en œuvre le plan de gestion et la CIET (pilote les instances d'orientations techniques et politiques),
- Met en place et alimente l'interface métropolitaine d'information métropolitaine du demandeur (intégration des données, mise à jour) et pilote l'élaboration des documents de communication,
- Coordonne le réseau d'accueil des demandeurs de logement,
- Pilote l'organisation des formations dédiées aux acteurs du logement pour harmoniser les modalités d'accueil et de transmission de l'information.

L'Etat, est co-pilote de la CIET et le Plan de gestion :

- Copréside la conférence intercommunale du logement et ses instances prévues par la CIET et le Plan de gestion : groupes de travail thématiques et instances de coordination intercommunales

⁴ A noter que l'article L444-2 du CCH permet aussi aux "présidents des établissements publics de coopération intercommunale compétents en matière de programme local de l'habitat ou leurs représentants de participer à titre consultatif aux travaux de ces commissions pour l'attribution des logements situés sur le territoire où ils sont territorialement compétents. "

- Met en œuvre le suivi des objectifs de la CIET et les orientations du Plan de gestion et l'évaluation des deux démarches
- Assure le suivi des attributions et veille à l'équilibre territorial,
- Met en œuvre la loi DALO,
- Met en œuvre le PDAHLPD avec le Département (et la MEL),
- Engage une démarche intercommunale et inter-bailleurs sur les mutations bloquées/complexes pour fluidifier les parcours résidentiels,
- Assure le suivi des relogements NPRU,
- Assure avec la MEL le suivi des objectifs de la CIET, intervient, le cas échéant, en CAL pour garantir l'application des dispositifs du droit au logement,
- Veille au rééquilibrage du territoire, en particulier, dans le cadre du NPRU
- Accompagne l'élaboration des Conventions d'utilité sociale et les conventions de réservation avec les organismes de logement social,
- A délégué la gestion des aides à la pierre pour l'offre nouvelle à la MEL et gère la programmation de l'offre reconstituée avec la MEL.

L'Association Régionale pour l'habitat du Nord-Pas de Calais, est co-pilote de la CIET et du Plan de gestion :

- Copréside la conférence intercommunale du logement et ses instances prévues par la CIET et le Plan de gestion : groupes de travail thématiques et instances de coordination intercommunales,
- Met en œuvre le suivi des objectifs de la CIET et les orientations du Plan de gestion et l'évaluation des deux démarches,
- Coordonne la démarche inter-bailleurs sur les mutations bloquées/complexes pour fluidifier les parcours résidentiels,
- Représente les organismes de logement social,
- Est gestionnaire du Système National d'Enregistrement,
- Définit, en lien avec les partenaires de la CIL, la qualification du parc de logement social et les critères d'ordonnancement de la demande à l'échelle régionale avec des ajustements méthodologiques au niveau local,
- Centralise les données nécessaires à la diffusion d'informations harmonisées pour l'interface d'information métropolitaine du demandeur,
- Coordonne le réseau d'accueil des demandeurs de logement,

Les communes sont des acteurs de la politique d'attribution sur leur territoire en cohérence avec les orientations métropolitaines d'équilibre territorial :

- Mettent en œuvre la CIET et le Plan de gestion,
- Contribuent en proximité à la mise en œuvre des orientations de la CIET et du plan de gestion
- S'impliquent dans la conférence intercommunale du logement et ses instances prévues par la CIET et le Plan de gestion : groupes de travail thématiques, instances de coordination intercommunales,
- Participent aux préconisations définies en instance de coordination dont elles garantissent le respect et l'application, en proximité, lors de la CAL,
- Détiennent la connaissance des besoins localisés,
- Contribuent à la constitution du contingent métropolitain et le gèrent en proximité,
- Participent aux commissions d'attribution logement (cal), dont elles sont membres de droit. Le maire est membre de droit et dispose d'une voix prépondérante en cas d'égalité des voix⁵,
- Jouent un rôle d'arbitrage au nom de la MEL dans les attributions de logements, conformes aux objectifs de la CIET,
- S'inscrivent dans le réseau d'accueil des demandeurs (relais d'information ou lieu labellisé),
- Adaptent leurs pratiques d'accueil et d'enregistrement aux nouvelles pratiques définies dans la charte d'engagement (lieu labellisé),
- Prennent en compte les bilans des attributions et l'évaluation de la programmation pour leur stratégie de développement de l'offre /gestion de l'équilibre territorial en lien avec les politiques métropolitaines.

Les organismes de logement social ont en charge l'attribution des logements en concertation avec les communes, dans une gestion de proximité :

- Mettent en œuvre la CIET et le Plan de gestion,
- Définissent la stratégie d'équilibre de leur parc de logement dans le respect des objectifs de la CIET et du plan de gestion. Ils attribuent les logements selon les orientations de mixité sociale définies de manière partenariale dans les documents cadre et les instances de coordination, dont ils sont parties prenantes,

⁵ 3^{ème} alinéa de l'article L441-2 du Code de la Construction et de l'Habitation modifié par l'article 58 de la loi n°2003-710 du 1^{er} août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine.

- S'impliquent dans la conférence intercommunale du logement et ses instances prévues par la CIET et le Plan de gestion : groupe de travail thématiques, instances de coordination intercommunales,
- Définissent la politique de loyer, en veillant aux objectifs de la CIET, dans le cadre réglementaire du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH),
- Développent l'offre nouvelle avec le délégataire des aides à la pierre et la politique de réhabilitation sur le parc existant en cohérence avec les orientations du PLH2,
- Détiennent la connaissance des besoins localisés,
- Gèrent l'équilibre d'occupation et la mixité sociale de leurs résidences dans le respect des politiques métropolitaines,
- Présentent l'occupation sociale de leur parc de logements et le bilan de leurs attributions,
- Mettent en œuvre les politiques de l'Etat et partenariales d'accès au logement des ménages prioritaires dans le cadre de leur mission d'intérêt général,
- Transmettent les données nécessaires à l'outil d'observation dynamique partagée et à l'interface métropolitaine d'information métropolitaine du demandeur,
- S'inscrivent dans le réseau d'accueil des demandeurs (lieu labellisé),
- Adaptent leurs pratiques d'accueil et d'enregistrement aux nouvelles pratiques définies dans la charte d'engagement,
- S'engagent sur des principes communs pour la gestion partagée, l'accueil et l'information du demandeur,
- Prennent en compte les bilans des attributions et l'évaluation de la programmation pour leur stratégie de développement de l'offre /gestion de l'équilibre territorial en lien avec les politiques métropolitaines.

La décision d'attribution des logements sociaux relève de la compétence de la Commission d'attribution logement mise en place par les organismes de logement social. Le processus d'attribution fait intervenir différents acteurs qui disposent d'un pouvoir de proposition.

Action logement :

- Accompagne la mise en œuvre de la CIET et du Plan de gestion,
- S'implique dans la conférence intercommunale du logement et ses instances prévues par la CIET et le

Plan de gestion : groupes de travail thématiques, instances de coordination intercommunales,

- Est réservataire de logements sociaux dans le cadre du financement du logement social et du NPNRU. Il est garant de la satisfaction des demandes de logement des salariés de ses entreprises cotisantes dans le respect des objectifs de la CIET,
- S'accorde sur la coordination des contingents avec les autres réservataires, tout en maintenant le niveau de satisfaction d'attributions aux salariés de ses entreprises cotisantes, dans le respect de ses objectifs et de ses prérogatives,
- Signe et applique les conventions de réservation de parcs sur le contingent Action logement signées avec l'Etat pour les sortants d'hébergement applicables jusqu'au 31/12/2016. Les conditions de mise en œuvre seront revues consécutivement à la convention quinquennale 2015/2019 et à l'instruction du gouvernement du 06/02/2015 relatives aux plans d'action pour le logement des bénéficiaires du DALO,
- Devient, à partir de juin 2016, guichet d'enregistrement des demandes de logement des salariés des entreprises du secteur assujéti de 10 salariés et plus,
- S'inscrit dans le réseau d'accueil des demandeurs (lieu labellisé),
- Adapte ses pratiques d'accueil et d'enregistrement aux nouvelles pratiques définies dans la charte d'engagement.

Les associations d'insertion par le logement :

- Accompagnent la mise en œuvre de la CIET et du Plan de gestion,
- S'impliquent dans la conférence intercommunale du logement et ses instances prévues par la CIET et le Plan de gestion : groupes de travail thématiques, instances de coordination intercommunales,
- Repèrent les ménages les plus vulnérables et signalent les situations prioritaires aux copilotes du PDAHLPD,
- Défendent les ménages défavorisés,
- Accompagnent les ménages défavorisés,
- Peuvent aider les ménages dans la saisine de la demande de logement dans le Portail Grand Public du SNE,
- Peuvent relayer les informations aux demandeurs de logement social.

Les associations de défense des locataires :

- Accompagnent la mise en œuvre de la CIET et du Plan de gestion,
- S'impliquent dans la conférence intercommunale du logement et ses instances prévues par la CIET et le Plan de gestion : groupes de travail thématiques, instances de coordination intercommunales,
- Repèrent les ménages les plus vulnérables et signalent les situations prioritaires aux copilotes du PDAHLPD,
- Peuvent aider les ménages dans la saisine de la demande de logement dans le Portail Grand Public du SNE,
- Peuvent relayer les informations aux demandeurs de logement social.

Les demandeurs de logement social :

- Peuvent enregistrer, renouveler leur demande de logement social en ligne et s'informer sur l'offre de logement via le Portail Grand Public et en complément sur l'interface métropolitaine d'information de la MEL,
- Sont informés dans le cadre du Plan de gestion du fonctionnement des attributions de logements sociaux et de l'accueil des demandeurs de logement dans la MEL,
- Peuvent être reçus, dans un délai de deux mois suivant l'enregistrement de leur demande de logement social, pour affiner leur projet logement,
- S'engagent à délivrer une information complète sur leur situation et souhaits, à informer de tout changement de situation ou besoin, à solliciter, si nécessaire, un entretien individualisé s'ils le souhaitent et se rendre au rendez-vous fixé,
- Délivrent une information complète sur leur situation et souhaits, informent de tout changement de situation ou besoin, sollicitent, si nécessaire, un entretien individualisé s'ils le souhaitent et se rendent au rendez-vous fixé.

Et plus largement les habitants de la métropole :

- sont informés des politiques métropolitaines d'attributions des logements sociaux, d'équilibre territorial et de gestion de la demande de logement social.

ARTICLE 13 : LES MODALITÉS DE PARTAGE ET D'ACTUALISATION DES DONNÉES

Les travaux menés dans le cadre de la CIET, du plan de gestion, de la Politique de la ville et plus largement du PLH et de la CIL sur les attributions, la gestion de la demande, l'offre et les loyers... sont fondés sur le partage et la mutualisation des données, notamment dans le cadre de l'outil dynamique d'observation partagée de la MEL (cf. art. 7).

L'AR-habitat et l'ensemble des bailleurs s'engagent à transmettre à la MEL les données présentées selon les modalités précisées dans la convention de transmission de données en annexe 13.

Les données concernent :

- La remontée des attributions
- Les informations nécessaires aux Groupes de suivi du peuplement
- Les Plans Stratégiques de patrimoine (PSP)
- Les loyers et les charges
- Les tableaux de l'offre mobilisable
- Les livraisons futures de logements
- Les indicateurs issus des travaux de l'AR-habitat pour favoriser la mixité sociale
- L'occupation du parc social (OPS) consolidée par l'AR-habitat (remontée prévue dans la future loi Egalité et citoyenneté)

La MEL intègre ses propres données et celles des partenaires, consolide et met à jour l'outil.

Les données relatives aux locataires font l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

ARTICLE 14 : LES MODALITÉS OPÉRATIONNELLES ET FINANCIÈRES

La MEL et ses partenaires garantissent l'opérationnalité des orientations définies dans le présent plan de gestion en se fixant des modalités et étapes d'application.

14.1 Les conventions d'application

La mise en œuvre du plan fait l'objet de conventions signées entre la Métropole Européenne de Lille, les organismes bailleurs, l'Etat, les autres réservataires de logements sociaux, et, le cas échéant, d'autres personnes morales concernées, comme les communes. Lorsqu'un bailleur social ou un réservataire refuse de signer une convention, le représentant de l'Etat dans le département, fixe par arrêté les conditions de sa participation à la mise en œuvre de la convention.

L'Etat liste les conventions d'application pour mettre en œuvre les orientations du Plan de gestion :

- **Concernant la convention d'application pour le service d'information et d'accueil**, la MEL propose l'interface métropolitaine d'information du demandeur, le réseau de l'accueil du demandeur, la création des lieux communs d'accueil et l'élaboration de la charte qualité pour l'information et l'accueil du demandeur. La création d'un ou plusieurs lieux communs pourra faire l'objet d'une contractualisation spécifique.
- **Concernant la convention d'application pour les modalités d'examen des situations particulières**, la MEL propose le circuit et les instances actuels du PDAHLPD et de l'ACI pour les demandes prioritaires et bloquées. Le document d'application est le règlement intérieur du comité technique territorial en annexe de la CIET et du Plan de gestion ainsi que les dispositions prévues par l'ACI.
- **Concernant la convention d'application pour l'amélioration des mutations internes**, la MEL propose la démarche métropolitaine et inter bailleurs pour les travaux stratégiques et opérationnels sur les mutations (articles 7 de la CIET et 8 du Plan de gestion)

- **Concernant la convention d'application pour le dispositif de gestion partagée**, la MEL propose une organisation de la gestion partagée de la demande à travers la création d'instances de coordination (articles 10 de la CIET et 11 du Plan de gestion). La MEL propose également le déploiement de l'outil dynamique d'observation partagée (articles 9 de la CIET et 7 du plan de gestion).
- **Concernant la convention d'application pour diagnostics sociaux et accompagnement social**, la MEL propose de travailler sur **les mesures concrètes définies à l'article 10 dédié.**

14.2 Les groupes de travail thématiques et réalisations prévues

Des groupes de travail thématiques sont mis en place dès 2016 pour préciser les modalités de mise en œuvre opérationnelle sur :

1) La mise en place du service d'information

Réalisations prévues : l'interface métropolitaine d'information du demandeur et des documents de communication associés (échéance 2017)

Un groupe thématique « observation et harmonisation de l'information » qui travaillera sur :

- Le détail des indicateurs à communiquer, sur la base de la liste définie en annexe 2,
- Les modalités d'information sur les différents contingents,
- Les modalités de présentation aux demandeurs des critères prioritaires (obligation réglementaire) : publics prioritaires (CCH, DALO, ACI/PDAHLPD) en lien avec les équilibres de peuplement,
- Les modalités de récolte des données auprès des partenaires (bailleurs notamment), le rythme et les modalités de leur actualisation,
- La formalisation de l'interface métropolitaine d'information du demandeur et des documents de communication associés : un cahier des charges sera établi
- Les modalités d'analyse des données liées au rapprochement offre/demande et de partage des enjeux

2) La mise en place du service d'accueil

Réalisations prévues :

La création et le fonctionnement du réseau d'accueil labellisé du demandeur, l'élaboration de la charte qualité des lieux d'accueil labellisés, le guide d'entretien individualisé réglementaire (échéance 2017) font office de convention d'application.

La création d'un ou plusieurs lieux communs d'accueil : organisation, fonctionnement, moyens mis en commun (échéance 2018) sous la forme d'une convention d'application.

Un groupe thématique « organisation de l'accueil du demandeur » qui travaillera sur :

- La charte d'engagement des lieux d'accueil et d'enregistrement labellisés
- Le guide d'entretien individualisé réglementaire : afin de mieux connaître le dossier et les aspirations des ménages et, le cas échéant, compléter le dossier de la demande et définir les conditions de réussite de l'attribution. Il est réalisé à partir d'un guide d'entretien qui favorise son professionnalisme et son équité. Il fait l'objet d'un compte rendu qui respecte le droit à la vie privée des demandeurs ainsi que les prescriptions de la Commission Nationale de l'Information et des Libertés (CNIL).
- Les modalités de « répartition » des ménages s'étant enregistrés en ligne et souhaitant être reçus dans un délai de 2 mois.
- L'observation des besoins en matière d'accueil et d'enregistrement et le bilan des 2 premières années de fonctionnalité du SNE.
- L'observation et le fonctionnement du réseau labellisé
- Les formations des acteurs du réseau labellisé
- La création des lieux communs d'accueil: organisation, fonctionnement, moyens mis en commun sous la forme d'une convention

3) Le dispositif de gestion partagée de la demande (commun CIET)

Réalisations prévues : la mise en œuvre d'outils et d'instances partenariales dédiées à la gestion

partagée font office de convention d'application sur cette thématique

Un groupe thématique « gestion partagée » qui travaillera sur :

- Le déploiement et l'alimentation de l'outil d'observation dynamique partagée (2017),
- Les critères de la qualification de l'offre et de la demande sur la base des travaux de l'AR-habitat,
- La création, l'articulation, le maillage et le fonctionnement des instances de coordination intercommunales (2017).

4) Les moyens pour favoriser les mutations internes au sein du parc de logement social (commun CIET)

Une démarche métropolitaine et inter bailleurs pour réaliser des travaux stratégiques et opérationnels d'amélioration des mutations est décrite à l'article 7 commun avec la CIET, qui fait donc office de convention d'application sur cette thématique.

Un groupe de travail travaillera sur les thématiques déclinées dans l'art 8.2

5) Les modalités d'examen des cas particuliers

Pour la MEL, des dispositifs existent d'ores et déjà avec l'Accord Collectif Intercommunal, le PDAHLPD et leurs instances, les CTT notamment. Le règlement intérieur du CTT fait donc office de convention d'application pour cette thématique, ainsi que les articles 6 de la CIET et 9 du Plan de gestion.

6) La mobilisation des dispositifs d'accompagnement social, en accord avec le PDAHLPD (commun CIET)

Réalisations prévues : travaux sur les suites concrètes des propositions en matière d'accompagnement social (cf. article 10), notamment sur le suivi social des ménages et la mutualisation, la définition d'un référentiel sur les dispositifs d'accompagnement social liés au logement et le panorama des interlocuteurs de l'accompagnement social (2017-2018).

Un groupe thématique « accompagnement social » qui travaillera sur :

- le référentiel sur les dispositifs d'accompagnement social liés au logement et le panorama des interlocuteurs de l'accompagnement social,
- une grille partagée d'évaluation du besoin et d'identification des difficultés, réalisée de manière partenariale
- La mutualisation des dispositifs d'accompagnement et d'actions des CCAS à l'échelle intercommunale pourrait faire l'objet d'une expérimentation
- Une formation spécifique sur cette thématique pourra être réalisée auprès des acteurs susceptibles de transmettre de l'information sur le logement.

14.2 Le calendrier de mise en œuvre et phasage

Le calendrier de travail suivant permet de fixer les étapes de mise en œuvre du PPGDID.

2^{ème} semestre 2016 :

- Installation des groupes de travail thématiques.
- Déploiement des fonctionnalités du SNE permettant de répondre aux fonctionnalités obligatoires de la gestion partagée.

2017

- Interface métropolitaine d'information du demandeur est lancée.
- Mise en place des instances de coordination intercommunales dans le cadre de la gestion partagée.
- Mise en place du nouveau réseau d'accueil labellisé.

2018

- premier bilan et observation de la mise en œuvre du plan, permettant :
 - de calibrer la création d'un/de plusieurs lieux communs d'accueil,
 - d'analyser la pertinence des périmètres retenus pour les instances de coordination intercommunales,

- d'évaluer l'appui du dispositif de gestion partagée dans la mise en œuvre des objectifs de la CIET.

14.3 Les modalités financières : budget et clés de répartition

La mise en œuvre du plan de gestion implique des efforts complémentaires de l'ensemble des partenaires et sa réalisation à un impact financier qui est présenté et ci-dessous ainsi que la responsabilité de chacun pour y répondre.

Budget à prévoir :

- Le financement de l'interface métropolitaine d'information du demandeur : MEL.
- Le financement des documents de communication/plaquettes : MEL.
- Le financement des formations : MEL.
- Le financement du fonctionnement du/des lieu(x) communs (personnel, aménagement/installation du lieu, matériel...) : multi-partenarial.

Modalités de participation :

Le réseau labellisé fonctionne à moyens constants. La MEL finance le déploiement de l'interface usager dédiée à l'information du demandeur, les documents de communication, les formations et la coordination du réseau. **Le fonctionnement du réseau ne nécessite pas d'installations particulières, il s'agit d'une harmonisation des pratiques et d'une mise en réseau.**

Le financement du fonctionnement du/des lieu(x) communs : la clé de répartition des financements communs prendra en compte la participation des partenaires aux fonctions demandées et leur investissement en termes de mobilisation de ressources.

En complément, la participation peut également prendre en compte d'autres indicateurs.

- Pour les bailleurs (prorata du patrimoine).
- Pour la MEL (rôle de coordinateur).
- Pour les communes (part démographique, part des demandeurs).

ARTICLE 15 : LES MODALITÉS DE SUIVI ET DE RÉVISION DU PLAN

La MEL et ses partenaires suivent et font évoluer les orientations ou modalités opérationnelles définies dans le plan de gestion quand cela est nécessaire grâce à des étapes de bilans et d'évaluation. Ces différentes étapes permettront d'ajuster au plus près des réalités locales les modalités de mises en œuvre du plan de gestion et également de faire évoluer les ambitions du plan de gestion parallèlement à la montée en compétence des partenaires sur ces thématiques.

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs est établi pour une durée de six ans (art.2 / CCH : R.441-2-13), au cours de laquelle plusieurs bilans sont prévus.

Bilans annuels

Annuellement, un bilan de la mise en œuvre du Plan et de ses conventions d'application est réalisé. Il comporte :

- Un bilan qualitatif de l'avancée de la mise en œuvre des orientations
- Un bilan quantitatif et qualitatif du fonctionnement du/des lieu(x) d'accueil commun(s)
- Un bilan quantitatif des éléments d'observation lié au rapprochement offre/demande

Il est soumis à l'avis de la Conférence Intercommunale du Logement.

Bilan triennal

Trois ans après son entrée en vigueur, un bilan est réalisé par la Métropole Européenne de Lille et adressé pour avis au représentant de l'Etat et à la Conférence intercommunale, puis rendu public.

Ce bilan reprend les éléments d'évaluation des bilans annuels complétés d'une mise en perspective : points de vigilances opérationnels et stratégiques liés à la mise en œuvre du document ; propositions des objectifs d'avancement pour les 3 années restantes et éventuelles pistes d'évolutions du document.

Si le bilan le recommande, le plan de gestion peut être révisé. Lorsque le bilan fait apparaître une insuffisance du plan ou des actions par lesquelles il est mis en œuvre au regard des objectifs fixés par le représentant de l'Etat dans le département et que la révision du plan n'a pas été engagée, celui-ci met en demeure la Métropole Européenne de Lille de lancer la révision du plan

Evaluation de clôture

Six mois avant la fin du plan, une évaluation est réalisée par la Métropole Européenne de Lille, à laquelle sont associés l'Etat, les personnes morales associées à son élaboration et la Conférence Intercommunale du logement. Elle est transmise au représentant de l'Etat et rendue publique.

Révision et renouvellement du plan

Au terme du plan, un nouveau plan est élaboré en fonction des résultats de l'évaluation dans les conditions prévues à l'article R. 441-2-11. Le plan est prorogé jusqu'à l'adoption du nouveau plan et, au plus, pour une durée d'un an, par la délibération de l'organe délibérant de la Métropole Européenne de Lille engageant l'élaboration d'un nouveau plan. Cette durée est renouvelable une seule fois.

En cas de fusion de plusieurs établissements publics de coopération intercommunale, les plans préexistants restent en vigueur jusqu'à l'approbation d'un nouveau plan couvrant le nouveau périmètre. Si, dans ce délai, les plans arrivent à échéance et si l'établissement public de coopération intercommunale a délibéré pour engager l'élaboration d'un nouveau plan, ils peuvent être prorogés pendant une durée maximale d'un an, après accord du représentant de l'Etat dans le département. En cas d'élargissement du périmètre de la Métropole Européenne de Lille par adhésion d'une ou plusieurs nouvelles communes, le plan est adapté dans un délai d'un an. Le plan initial reste exécutoire sur les communes couvertes initialement.

**SIGNATAIRES DES DOCUMENTS CADRE
DE LA CONFÉRENCE INTERCOMMUNALE DU LOGEMENT**

Damien Castelain

Président de La Métropole Européenne de Lille

Christophe Becuwe

Directeur Général de Partenord Habitat

Frédéric Bodart

Directeur Général de la Société Régionale des Cités Jardins (SRCJ)

Jacques Brenot

Directeur Général de Norévie

Rémi Cervello

Directeur Général Immobilière Nord Artois (INA) 3 F

Mireille Charonnat

Vice-présidente de la FNARS Hauts de France

Cécile Clarisse

Présidente d'AFOC Grand Lille

Bertrand Declémy

Représentant Régional d'UNAFO (ARELI)

Philippe Dehouve

Président du Directoire Logis des Flandres Intérieures et Maritimes (Logifim)

Arnaud Delannay

Directeur Général de Notre Logis

Agnès Demotie

Directrice Générale SOLIHA

Jean-François Devillers

Président du Directoire Habitat du Nord

Sophie Elizeon

Préfète Déléguée pour l'égalité des chances

Marie-Hélène Foubet

Directrice Générale Société Immobilière de l'Artois (SIA Habitat)

Annette Glowacki

Présidente de l'URIOPSS

Emmanuelle Cosse

Ministre du Logement et de l'Habitat durable

Luc Grand

Directeur Régional de la Caisse d'Allocations familiales (CAF)

Arlette Haedens

Secrétaire Générale de la CLCV

Stéphanie Lamarche

Directrice Régionale de la Fondation Abbé Pierre

Frédéric Lavergne

Président du Directoire SA du Hainaut

Jean-René Lecerf

Président du Conseil Départemental

Jean-Yves Lenne

Président du Directoire Logis Métropole

Stéphane Maillet

Président du Directoire Habitat 62/59 Picardie

Didier Manier

Président de Lille Métropole Habitat

Fabien Podsiadlo Regnier

Président de la CNL

Philippe Rémignon

Directeur Général de Vilogia

Jean-Pierre René

Président de l'Association Régionale pour l'Habitat du Nord Pas de Calais (AR - habitat)

Christine Richard

Directrice Générale d'ICF Habitat Nord-Est

Frédéric Roussel

Président du Comité Régional Action Logement région Hauts de France

Christophe Vanhersel

Président du Directoire Maison Flamande

LES EDITIONS DE LA MÉTROPOLÉ EUROPÉENNE DE LILLE
1, rue du Ballon / CS 50749 59034 LILLE CEDEX

Pilotage et rédaction : MEL - Sophie Van Der Poorten / Direction Habitat
Coordination : MEL - Direction de la Communication
Direction artistique : MEL - Yann Parigot / Direction de la Communication
Mise en page et graphisme : MEL - Grégory Rolland / Direction de la Communication
Photographies : MEL - Richard Baron / Light Motiv
Photothèque : MEL - Nicolas Fernandez / Direction de la Communication
Impression : MEL - Services et ressources   

Achévé d'imprimer en mars 2017