

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021

© F. Paillet - Residence Tours-Habitat

L'ASSOCIATION DE GESTION DES FICHIERS DE LA DEMANDE EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE



LISTE DES ADHÉRENTS

[Action Logement Services](#)

[Chartres Métropole Habitat](#)

[CDC Habitat Grand Ouest](#)

[CDC Habitat Social](#)

[Eure&Loir Habitat](#)

[France Loire](#)

[Habitat Drouais](#)

[Habitat Eurélien](#)

[ICF Habitat](#)

[La Roseraie](#)

[Les résidences de l'Orléanais](#)

[Ligeris](#)

[LogemLoiret](#)

[Loir&Cher Logement](#)

[Nogent Perche Habitat](#)

[OPAC 36](#)

[OPH Grand Châteaudun Le Logement Dunois](#)

[Pierres et Lumières](#)

[Scalis](#)

[Terres de Loire Habitat](#)

[Touraine Logement](#)

[Tours Habitat](#)

[3F Centre-Val de Loire](#)

[Val de Berry](#)

[Valloire Habitat](#)

[Val Touraine Habitat](#)

[Ysalia Centre Loire Habitat](#)



SOMMAIRE

MAILLAGE SUR LE TERRITOIRE

RÔLE DE L'AFIDEM

ACTIVITÉ

- Chiffres de la Demande et des Attributions
- Assistance aux utilisateurs
- Organisation des sessions de formation
- Fiabilisation des données
- Suivi des données statistiques

PROJETS ET PERSPECTIVES 2022

MISE EN CONFORMITÉ RGPD

ORGANISATION AFIDEM

VERSION IMHOWEB



Grégoire SIMON,
Président

Après l'année 2020 qui a fortement ralenti notre activité car plus aucune attribution n'était possible en raison des confinements, l'année 2021 se caractérise par un nombre plus important d'attributions. Pour autant, les taux de pression restent importants et de nombreux ménages ne trouvent pas de solutions de logement. Si les situations de tensions sont très différentes sur les six départements de la région Centre-Val de Loire, nous constatons que, partout, des besoins ne sont pas couverts.

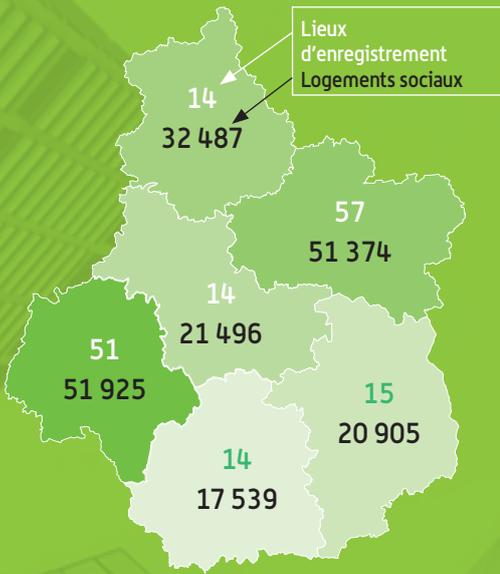
Les crises successives que nous subissons viennent ralentir fortement la production de logements locatifs sociaux et cette pression devrait tout logiquement s'accroître dans les mois à venir. C'est pourquoi, il est indispensable de bien connaître l'état de la demande, d'améliorer les processus de rapprochement offre/demande et d'accompagner notre public pour qu'il devienne acteur de son relogement.

C'est bien évidemment sur ces différents enjeux que l'AFIDEM Centre-Val de Loire accompagne l'ensemble des acteurs de notre région, bailleurs, collectivités territoriales et services de l'État vers une plus grande connaissance de la demande pour permettre à chacun d'orienter ses stratégies de développement au regard des besoins exprimés.

Je profite de cet édit pour remercier les équipes de l'AFIDEM Centre-Val de Loire et de l'USH Centre-Val de Loire qui s'engagent avec force et conviction pour assurer la continuité de service indispensable à tous. Bonne lecture.

Cordialement.

MAILLAGE SUR LE TERRITOIRE



L'AFIDEM Centre-Val de Loire accompagne au total 165 lieux d'enregistrement au niveau de l'assistance et de la formation. Un accompagnement spécifique selon l'application, plus technique en ce qui concerne Imhoweb et plus fonctionnel pour le SNE.

RÔLE DE L'AFIDEM

Les principales missions de l'AFIDEM Centre-Val de Loire :

- Administration du système d'information de la gestion de la demande de logement sur la région Centre-Val de Loire.
- Suivi de l'évolution des outils en phase avec la réglementation.
- Formation et assistance auprès des utilisateurs.
- Suivi des données statistiques.
- Animation des comités de pilotage sur la demande de logements.
- Participation aux clubs utilisateurs.
- Suivi de la mission RGPD en lien avec le DPO.

Le fichier partagé d'Indre-et-Loire est déclaré par les services de l'État comme le système d'enregistrement des demandes de logement dans le département, en lieu et place du SNE, par un arrêté en date du 8/12/2012.

En 2021 et depuis 2019, l'ensemble des missions de l'AFIDEM auprès des différentes instances a été assuré avec l'appui technique du Créha Ouest, gestionnaire territorial des régions Bretagne et Pays-de-Loire.

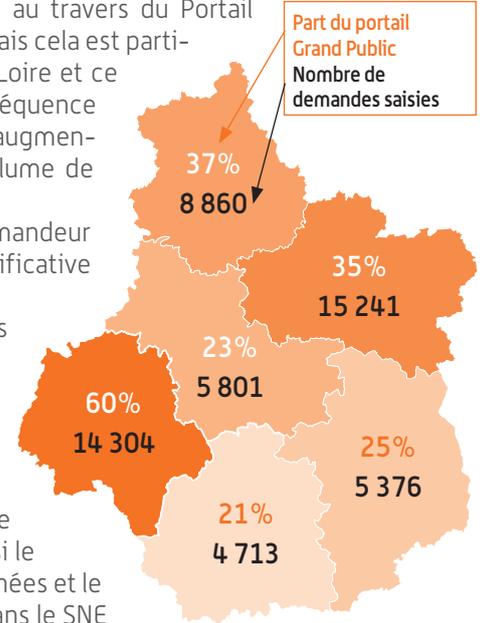
ACTIVITÉ

Les demandes saisies durant l'année 2021, part du Portail Grand Public

La part de saisie des demandes au travers du Portail Grand Public tend à augmenter mais cela est particulièrement vrai dans l'Indre-et-Loire et ce phénomène n'est pas sans conséquence sur l'activité de l'AFIDEM. Cette augmentation a une incidence sur le volume de validations AFIDEM :

- Le contrôle de l'identité du demandeur en fonction de la pièce justificative d'identité.
- Le suivi des transferts de données en statut « échec » en lien avec des saisies en anomalie.

Comme pour les années précédentes, la gestion du fichier partagé d'Indre-et-Loire représente une part importante de l'activité de l'association, même si le dispositif de fiabilisation des données et le suivi des objectifs de la loi LEC dans le SNE ont mobilisé l'équipe de façon plus importante.



Les chiffres de la demande et des attributions

Ci-dessous, le volume de la demande, des attributions et les taux de pression* à l'échelle de la région et par département. Une comparaison avec les deux dernières années permet de mieux comprendre l'impact de la crise de 2020 sur l'activité locative des organismes.

	2019			2020			2021		
	NOMBRE DEMANDES EN STOCK	NOMBRE ATTRIBUTIONS	TAUX DE PRESSION*	NOMBRE DEMANDES EN STOCK	NOMBRE ATTRIBUTIONS	TAUX DE PRESSION*	NOMBRE DEMANDES EN STOCK	NOMBRE ATTRIBUTIONS	TAUX DE PRESSION*
FRANCE	2 160 112	4 477 773	4,8	2 147 723	3 828 846	5,6	2 255 606	4 349 973	5,2
Centre-Val de Loire	55 445	21 144	2,6	54 134	18 324	3,0	57 939	20 876	2,8
Cher	4 803	2 325	2,1	4 399	1 929	2,3	4 614	2 200	2,1
Eure-et-Loir	9 003	3 180	2,8	9 341	2 882	3,2	9 845	3 503	2,8
Indre	3 051	2 574	1,2	3 102	2 014	1,5	3 206	2 336	1,4
Indre-et-Loire	15 750	5 724	2,8	15 535	4 974	3,1	17 094	5 549	3,1
Loir-et-Cher	4 877	2 230	2,2	4 857	1 967	2,5	5 354	2 207	2,4
Loiret	17 961	5 111	3,5	16 900	4 558	3,7	17 826	5 081	3,5

* Le taux de pression correspond au ratio entre le nombre de demandes et le nombre d'attributions qui sera pris en compte afin de déterminer les obligations des communes.

L'année 2021 s'est caractérisée par une augmentation de la demande de 7% par rapport à 2020 et de 4,5% par rapport à 2019. Parallèlement, le volume d'attributions a repris un niveau «normal» par rapport à 2020 qui avait connu un ralentissement dû aux confinements. C'est pourquoi, le taux de pression régional qui était monté à 3 est revenu à une valeur de 2,8 en 2021.

A l'échelle des départements, cette tendance se constate sur les territoires du Cher, de l'Eure-et-Loir et du Loiret, où les taux de pression sont revenus à des niveaux identiques à 2019, après une augmentation de 0,2 à 0,4 point en 2020.

Dans les départements de l'Indre et du Loir-et-Cher, les taux de pression ont légèrement baissé par rapport à 2020, mais se sont maintenus à un niveau supérieur à 2019.

Enfin, dans le département de l'Indre-et-Loire, le taux de pression est resté au même niveau qu'en 2020, malgré une bonne reprise du niveau d'attributions, puisque le nombre de demandeurs a fortement augmenté [+10% par rapport à 2020]. Enfin, il convient de souligner que notre région se caractérise par une grande diversité de situations puisque le taux de pression oscille de 1,4 dans le département de l'Indre à 3,5 dans le Loiret.

Cette disparité se retrouve également à l'échelle des EPCI :

Des EPCI au taux de pression en baisse ↘ :

- L'agglomération montargoise, en baisse assez sensible, passant de 3,8 en 2019 à 3,1 en 2021
- Les agglomérations de Dreux et de Chartres, passant respectivement de 4,1 et 2,9 en 2019 à 4 et 2,6 en 2021
- L'agglomération de Bourges : 2,3 en 2019 et 2,2 en 2021

Des EPCI stables → :

- Orléans Métropole, à 4,1 en 2019 comme en 2021
- L'agglomération de Châteauroux, à 1,7 sur 2019 et 2021

Des EPCI au taux de pression en hausse ↗ :

- L'agglomération de Blois enregistre la hausse du taux de pression la plus importante de la région, passant de 2,6 en 2019 à 3,2 en 2021
- Tours Métropole Val de Loire, enregistre une hausse de 0,4 point en 2021 pour arriver à 3,5 de taux de pression
- L'agglomération de Vendôme, passe de 1,8 en 2019 à 2,1 en 2020
- Les Communautés de communes de Val d'Amboise et Touraine-Est-Vallées enregistrent des hausses de leur taux de pression respectivement de 1,2 et 0,1 point entre 2019 et 2021. Dans le cas de la Communauté de communes Val d'Amboise, cette forte hausse peut s'expliquer par un événement exceptionnel en 2019 comme une livraison neuve par exemple.

L'assistance aux utilisateurs



Les utilisateurs du SNE mobilisent l'AFIDEM sur des actions récurrentes de réactivation des demandes.

Forte sollicitation des organismes sous SNE pour des transmissions de données, les collectivités et bailleurs du département de l'Indre-et-Loire étant plus autonomes sur ce sujet.

Une part plus importante de gestion courante qui s'explique par la mission de validation et suivi des anomalies de transferts assurée par l'AFIDEM sur IMHOWEB.

L'AFIDEM reste le niveau 1 de l'assistance et doit parfois pour des raisons d'accès ou de niveau d'anomalie interroger le niveau supérieur d'assistance de chaque application.

En 2021, l'assistance SNE a été sollicitée 232 fois quand l'assistance de SIGMA n'a fait l'objet que de 60 demandes. Cette différence s'explique par le processus d'habilitation qui doit passer par l'assistance SNE (122 certifications en 2021) alors que cette action est assurée directement par l'AFIDEM sur IMHOWEB, complétée par le CREHA OUEST en tant que de besoin. La fluidité des échanges entre les différents gestionnaires IMHOWEB permet également d'optimiser la connaissance de l'outil.

La fréquente communication entre les différents gestionnaires IMHOWEB permet d'échanger sur les difficultés et les demandes d'évolution ce qui réduit les demandes d'assistance en doublon.

L'organisation des sessions de formation auprès des utilisateurs

30 PARTENAIRES, SOIT 90 UTILISATEURS

FORMATIONS IMHOWEB
Indre-et-Loire



FORMATIONS SNE

Gestion de la demande :

6 bailleurs,
8 collectivités,
Action Logement

Mairie consultation :

5 collectivités

Observatoire :

2 bailleurs,
4 collectivités

20 Partenaires :

soit 4 bailleurs
et 16 collectivités

Départements présents :

Eure-et-Loir,
Loir-et-Cher
Loiret

Les partenaires se sont fortement mobilisés sur le sujet des formations, ceci s'explique en partie par l'absence de sessions sur 2020 (conséquence du COVID). Toutes les formations se sont déroulées en présentiel en 2021, autour de 3 thématiques pour IMHOWEB.

Une formation consultation

pour accompagner les guichets dans la consultation des demandes de leur territoire.

Une formation gestion de la demande

destinée aux guichets enregistreurs pour les accompagner dans la saisie de la demande, le renouvellement et la compréhension du processus d'avancement de la demande.

Une formation instruction

qui met l'accent sur les différents menus utilisés pour sélectionner les candidats et les mener jusqu'à l'attribution.

Une formation Observatoire, destinée au pilotage de l'activité pour les bailleurs et les collectivités qui favorise l'autonomie et la personnalisation des rapports.

L'AFIDEM Centre-Val de Loire cherche à satisfaire au mieux la demande en proposant quand le nombre de participants le permet des sessions délocalisées comme ce fut le cas dans l'Eure-et-Loir en 2021. Afin que chaque professionnel puisse être formé au cours de l'année, l'AFIDEM Centre-Val de Loire propose plusieurs dates sur les mêmes modules.

La mission de fiabilisation des données sur les attributions dans le SNE assurée par l'AFIDEM Centre-Val de Loire

Les outils évoluent avec les nouvelles réglementations et le besoin de suivi de l'activité augmente. C'est pourquoi l'AFIDEM Centre-Val de Loire a mobilisé les organismes pour fiabiliser les données concernant les attributions enregistrées sous SNE. Cette dynamique a fait l'objet d'une première réunion de cadrage en juillet 2021, et se poursuit depuis en continu.

NOUVEAUTÉ : FIABILISATION MENSUELLE

- Extraction mensuelle des attributions
- Suivi des indicateurs Loi EC

Durant l'année 2021, une accélération des envois à chaque bailleur :

→ Un premier fichier couvrant la période du 1er/01/2021 au 31/05/2021 puis un fichier par mois jusqu'à décembre.

Envoi en moyenne de 20 fichiers (Fiabilisation et Défauts de saisies) par période pour alerter les bailleurs sur les corrections à effectuer au fil de l'eau et s'assurer de la cohérence entre les données présentes dans les applications de chaque bailleur et celles remontées dans le SNE.

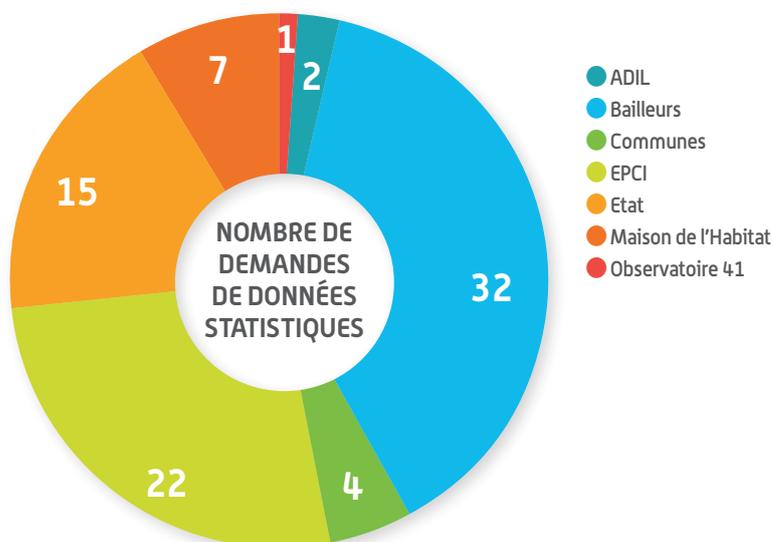
Une action récurrente qui améliore la qualité de la donnée, alerte sur des dérives et permet de réduire les actions de fin d'année. A terme cela devrait nous permettre également de diffuser les résultats de l'année précédente plus rapidement.

Au fur et à mesure, ces erreurs de saisie (revenus non saisis et zone ANRU non définie) diminuent ce qui témoigne d'une meilleure compréhension des enjeux.

NOMBRE DE BAILLEURS CONCERNÉS :

- Octobre 2021 : 15
- Novembre 2021 : 16
- Décembre 2021 : 17
- Janvier /Février 2022 : 7
- Mars 2022 : 10
- Avril 2022 : 7

Le suivi des demandes de données statistiques



Chaque demande étant différente, cette information ne permet pas de juger de la charge de travail engendrée.

PROJETS ET PERSPECTIVES 2022

Plan d'action 2022 voté par le Conseil d'Administration du 10 mars 2022 et validé en Assemblée Générale :

1 Assurer une gestion efficace des 6 fichiers départementaux de la demande de logement

- Administration des bases de données
- Gestion de l'assistance aux utilisateurs
- Fiabilisation des données sur les attributions
- Organisation de l'information des utilisateurs sur les évolutions des outils
- Planification de sessions de formation pour les lieux d'enregistrement
- Participation au club utilisateurs SNE

2 Piloter le fichier partagé d'Indre-et-Loire

- Animer les instances de suivi en lien avec les collectivités d'Indre-et-Loire
 - Comité de suivi : 1 à 4 réunions par an
 - Comité de pilotage : 1 à 2 réunions par an
 - Superviser le contrat étudiant sur les missions de validation des demandes Grand Public et de correction des erreurs d'interface
 - Suivi de la démarche mutualisée de mise en conformité RGPD
 - Participation au Club utilisateurs Imhoweb et aux instances de l'AFIPART
- Ces missions sont assurées en lien direct avec le Créha Ouest jusqu'au 30/06/2022 puis en autonomie par l'AFIDEM Centre-Val de Loire à partir de juillet 2022.

3 Poursuivre les réflexions engagées sur le déploiement régional du fichier partagé

4 Assurer en lien avec l'USH Centre-Val de Loire un accompagnement des acteurs dans la mise en œuvre de la réforme de la gestion de la demande et des attributions

- Accompagnement des EPCI dans la mise en œuvre de la cotation
- Participation aux travaux sur le passage à la gestion en flux des contingents de réservation
- Appui technique aux actions du Réseau régional Ville et Habitat, en lien avec les outils de gestion de la demande

Cette mission est assurée en lien direct avec l'USH Centre-Val de Loire.

5 Développer et améliorer l'analyse des données sur la demande et les attributions aux différentes échelles infrarégionales, en lien avec l'USH Centre-Val de Loire

- Notamment à l'échelle des EPCI soumis à la LEC
- Dans le cadre de la publication annuelle de l'AFIDEM et au sein de publications spécifiques ponctuelles

6 Piloter les instances de gouvernance de l'AFIDEM

Les projets en cours :

Mise en place de la cotation de la demande de logement

Une forte montée en charge du rôle de l'AFIDEM Centre-Val de Loire auprès des EPCI concernés est attendue sur ce sujet. Elle se traduira par la prise en charge des problèmes techniques rencontrés et par la mise en place d'une veille sur les questions des utilisateurs. Les différentes périodes de test décidées par les EPCI permettront de construire une rubrique spécifique dans les modules de formation assurés par le gestionnaire chaque année.

Ces phases de test concernent l'ensemble des partenaires, les bailleurs, Action Logement, et les collectivités réservataires.

Elles se déroulent sur des périodes allant de 3 à 6 mois dans un premier temps, selon les territoires. Outre la gestion des différentes demandes des utilisateurs pendant toute la durée de la phase de test, le gestionnaire est également mobilisé sur des temps réguliers de calage avec l'EPCI porteur.

MISE EN CONFORMITÉ AU RGPD

En 2021, un Groupement de commandes avec l'ensemble des gestionnaires utilisant Imhoweb a été constitué afin de retenir une AMO pour se mettre en conformité au titre du RGPD.



Mise en conformité RGPD de l'activité de gestionnaire de fichier partagé sous tous ses aspects :

Les travaux d'audit ont débuté en avril 2022 pour définir les axes prioritaires et la stratégie à mettre en œuvre.

Bien que la prestation soit mutualisée, la mise en conformité sera personnalisée et tiendra compte des spécificités de chaque membre du groupement et de son niveau d'avancement.

A l'issue de l'audit, un plan d'action sera établi et suivi par l'AFIDEM. Pour les utilisateurs des fichiers partagés, des actions de sensibilisation seront menées et feront l'objet d'une nouvelle procédure.

PASSAGE À LA GESTION EN FLUX DES CONTINGENTS DE RÉSERVATION

Cette obligation induite par la loi ELAN dont l'application a été reportée à fin 2023 par la loi 3DS. Les premières réflexions ont été engagées entre les différents partenaires sur les territoires.

Après un état des lieux réalisé par les organismes sur leur parc de logements réservés et l'analyse des attributions réalisées dans le cadre de ces réservations sur les dernières années, un travail doit s'engager avec l'ensemble des acteurs pour établir les nouvelles conventions de réservation intégrant la gestion en flux.

Dans ce cadre, l'AFIDEM Centre-Val de Loire, devra mettre en place une mission de suivi et d'accompagnement après avoir défini les indicateurs à partager.

BIENVENUE AUX NOUVEAUX MEMBRES DE L'ÉQUIPE



Suite à la décision du CA de réinternaliser la mission de l'AFIDEM Centre-Val de Loire, **une nouvelle cheffe de projet, Natividade MARQUES**, a été recrutée en décembre 2021. Dès la fin du premier semestre 2022, le partenariat mis en place avec le Créha Ouest prendra fin. Depuis mai 2021, c'est **Maxime LEGRAND**, assistant technique, qui assure la validation des demandes.

Version IMHOWEB :

Pour rappel : 3 versions

Avril 2021

- Mise en place du Cerfa 4 - DC 753
Le SNE a fixé au 30 avril au plus tard la mise en application du nouveau Cerfa de demande de logement social. Cette nouvelle version répond à plusieurs besoins du SNE :
 - Préparer la nationalisation en rendant notamment obligatoire la saisie du NIR
 - Faciliter la numérisation des documents Cerfa remplis manuellement
 - Rendre le Cerfa plus lisible pour tous (français facile)
 - Respecter le RGPD avec une meilleure information des demandeurs et recueil des données limité aux objectifs d'attribution
 - Mieux suivre les publics prioritaires

Juillet 2021

- Nouvelle page de connexion de l'application
- Gestion de l'instruction de demandes de colocation

Novembre 2021 :

- Suivi des conventions de gestion en flux
- Intégration d'indicateurs de peuplement
- Ajout de critères de cotation
- Nouvelle version du format d'échange des biens
- Interface avec AL'in (V1)