

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

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



LISTE DES ADHÉRENTS

Action Logement Services

CDC Habitat Grand Ouest

CDC Habitat Social

Chartres Métropole Habitat

Eure et Loir Habitat

France Loire

Habitat Drouais

Habitat Eurélien

HOMY

ICF Habitat Atlantique

La Roseraie

Les résidences de l'Orléanais

Ligeris

LogemLoiret

Loir & Cher logement

Nogent Perche Habitat

OPAC 36

Pierres et Lumières

Scalis

Terres de Loire Habitat

Touraine Logement

Tours Habitat

3F Centre Val de Loire

Val de Berry

Val Touraine Habitat

Valloire Habitat

Ysalia Centre Loire Habitat

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 logements 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'Etat comme le système d'enregistrement des demandes de logements dans le département, en lieu et place du SNE, par un arrêté en date du 8/12/2012.

L'année 2022 a été marquée par la fin de l'appui technique du Créha Ouest gestionnaire territorial des régions Bretagne et Pays-de-Loire qui depuis 2019 assurait cette mission. Depuis le 1er juillet 2022, l'AFIDEM Centre-Val de Loire a repris en autonomie les missions de gestionnaire territorial sur la région Centre-Val de Loire.



SOMMAIRE

MAILLAGE SUR LE TERRITOIRE

ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

ACTIVITÉ

- Chiffres de la Demande et des Attributions

MISE EN CONFORMITÉ AU RGPD

- Organisation des sessions de formation
- Fiabilisation des données
- Suivi des données statistiques

L'AFIDEM AU CŒUR DES TERRITOIRES EN 2022

- Projets en cours

ORGANISATION DE L'AFIDEM

ACTUALITÉ ET VERSION DES OUTILS



Grégoire SIMON,
Président

L'année 2022 a vu l'inflation progresser comme jamais depuis 30 ans. L'augmentation des prix impacte fortement nos structures, mais en premier lieu, les ménages et de façon encore plus prégnante, les ménages les plus modestes.

Ainsi, une part plus importante de familles à faibles revenus se tourne vers le logement social. Sur l'ensemble de notre région le nombre de demandes en instance a progressé de 8% entre 2021 et 2022. Cependant, de moins en moins de logements se libèrent dans le parc social et de fait, les taux de pression augmentent.

C'est pourquoi il est d'autant plus important de bien analyser la situation des demandeurs pour prioriser les attributions au bénéfice des ménages qui en ont le plus besoin tout en préservant l'équilibre de nos quartiers.

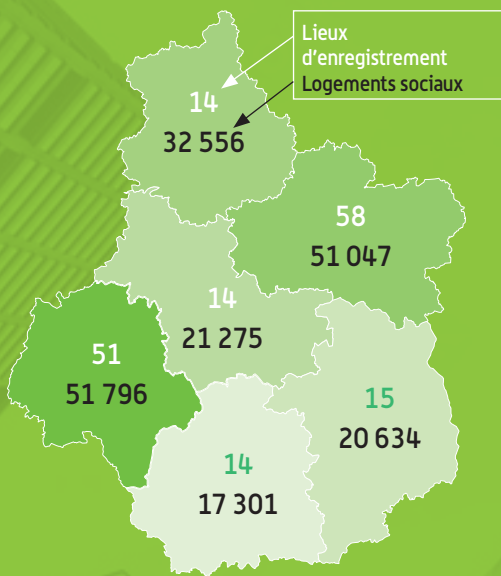
Cette année, l'AFIDEM Centre-Val de Loire a pu accompagner les collectivités et les bailleurs, sur ces territoires en tension, dans la mise en place de la cotation de la demande. Cette cotation, qui demeure une aide à la décision, permet l'identification de ces ménages prioritaires.

En 2023, les équipes seront mobilisées pour vous accompagner vers la gestion en flux. Cette gestion en flux doit être l'occasion pour l'ensemble des partenaires de se réinterroger sur notre mission de service public et d'améliorer les circuits d'attribution des logements sociaux au bénéfice des demandeurs.

Bonne lecture.

Cordialement.

MAILLAGE SUR LE TERRITOIRE



L'AFIDEM Centre-Val de Loire accompagne au total 166 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. Un nouveau guichet enregistreur s'est ouvert dans le département du Loiret courant 2022 dans la commune de Vienne-en-Val.

L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

La répartition du temps de travail de l'AFIDEM Centre-Val de Loire sur le volet assistance s'articule autour de 3 thèmes :

- La gestion courante
- La production de statistiques
- Le support aux utilisateurs

Cette année a été une année de transition avec le départ d'Aurore VEGA en février 2022 qui assurait cette mission depuis 7 ans.

Les volumes sont comparables à 2021, néanmoins la part du recours aux assistances de second niveau a quant à elle augmenté notamment pour Imhoweb, après la fin de l'appui du Créha Ouest dans le département d'Indre-et-Loire.

L'augmentation de la saisie en ligne dans le département d'Indre-et-Loire a eu pour effet d'accroître l'activité des validations des demandes Grand Public et par ricochet les demandes d'assistances liées à la connexion aux espaces personnels des demandeurs.

ACTIVITÉ

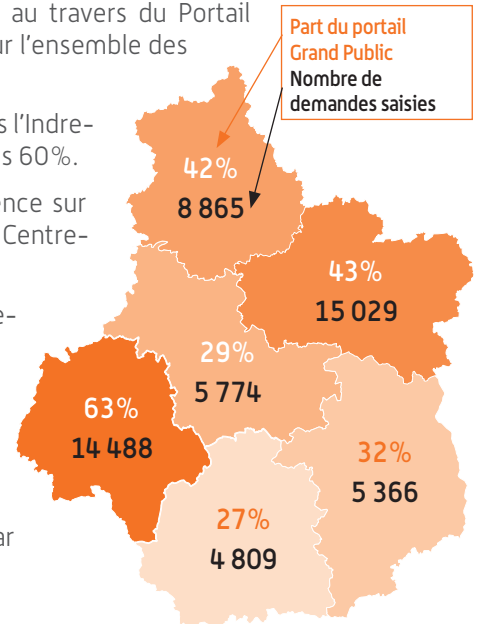
Nombre de demandes saisies durant l'année 2022, part du Portail Grand Public

La part de saisie des demandes au travers du Portail Grand Public tend à augmenter sur l'ensemble des départements.

Cela est particulièrement vrai dans l'Indre-et-Loire dépassant cette année les 60%.

Cette augmentation a une incidence sur le volume de validations AFIDEM Centre-Val de Loire :

- Le contrôle de l'identité du demandeur en fonction de la pièce justificative d'identité
- Le suivi des échecs de transferts en lien avec une saisie en anomalie
- Les demandes d'assistance par les demandeurs



Les chiffres de la demande et des attributions

Ci-dessous, le volume de la demande, des attributions et des taux de pression* à l'échelle de la région et par département.

Une comparaison avec les deux dernières années permet de constater que les taux dépassent maintenant l'année 2020, connue pour une dégradation du fait de la crise sanitaire.

	2020			2021			2022		
	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	2 147 723	382 846	5,6	2 255 606	434 973	5,2	2 424 204	426 324	5,7
Centre-Val de Loire	54 134	18324	3,0	57 939	20 876	2,8	62 726	19 351	3,2
Cher	4 399	1929	2,3	4 614	2 200	2,1	5 335	1 895	2,8
Eure-et-Loir	9 341	2882	3,2	9 845	3 503	2,8	10 973	3 060	3,6
Indre	3 102	2014	1,5	3 206	2 336	1,4	3 389	2 348	1,4
Indre-et-Loire	15 535	4974	3,1	17 094	5 549	3,1	17 583	5 132	3,4
Loir-et-Cher	4 857	1967	2,5	5 354	2 207	2,4	6 192	2 048	3,0
Loiret	16 900	4558	3,7	17 826	5 081	3,5	19 254	4 868	4,0

* Le taux de pression correspond au ratio entre le nombre de demandes et le nombre d'attributions

L'année 2022 s'est caractérisée par une augmentation de la demande de 8 % par rapport à 2021 et de 16 % par rapport à 2020. Parallèlement, le volume d'attributions a baissé par rapport à 2021. Le taux de pression pour la région qui avait amorcé une légère baisse en 2021 remonte au-delà de celui de 2020 pour atteindre 3.2.

A l'échelle des départements, cette tendance d'augmentation de la demande se constate sur l'ensemble des territoires.

Le volume des attributions a, quant à lui, diminué dans l'ensemble des départements à l'exception de l'Indre qui maintient son niveau de 2021. Cette baisse des attributions est à mettre en corrélation avec le taux de rotation plus faible depuis la crise du covid.

Les taux de pression sont à la hausse dépassant les taux de 2020, année du ralentissement des attributions, conséquence du confinement.

Enfin, il convient de souligner que notre région se caractérise par une diversité de situations importantes entre les départements, le taux de pression allant de 1.4 pour l'Indre à 4 pour le Loiret. Sur certaines agglomérations l'écart est d'autant plus remarquable. En effet, l'agglomération de Châteauroux affiche un taux de 1.8 quand celle d'Orléans est proche de 5.

A relever aussi le territoire de l'agglomération de Dreux qui par sa proximité avec la région parisienne atteint un taux de pression de 5.3. Certains territoires plus ruraux atteignent eux aussi, des taux élevés à l'instar de la Communauté de communes du Pithiverais-Gâtinais qui bien que limitrophe de la région parisienne propose une offre limitée au regard de la demande en particulier dans le Malesherbois.

Ces grandes tendances traduisent toutefois certaines disparités à l'échelle des EPCI les plus demandés :

Des EPCI au taux de pression en baisse ↘ :

- La Communauté de communes du Pithiverais connaît une faible baisse passant de 2.7 en 2021 à 2.5 en 2022.
- La Communauté de communes de Val d'Amboise passe de 2.7 à 2.5.

Des EPCI stables → :

- L'agglomération de Châteauroux maintient son taux en passant de 1.7 à 1.8 en 2022.
- La Communauté de communes de Touraine-Est-Vallées reste cette année à un taux de 2.7.

Des EPCI au taux de pression en hausse ↗ :

- La Communauté de communes Vierzon-Sologne-Berry évolue passant de 2.4 en 2021 à 2.7 en 2022
- L'agglomération de Blois qui avait connu une forte augmentation entre 2019 et 2021 se maintient dans cette tendance en passant de 3.2 à 3.7.
- La Communauté de communes Romorantinais et du Minestoix passe de 2 en 2021 à 2.7 en 2022.
- Tours Métropole Val de Loire, enregistre une hausse de 0.3 point pour arriver à un taux de pression de 3.8.
- Chartres Métropole continue d'augmenter pour atteindre 3.3 mais c'est l'Agglomération de Dreux et la Communauté de communes du Grand Châteaudun qui se détachent avec une augmentation notable de plus de 1 point pour atteindre respectivement 5.3 et 3 en 2022.
- L'Agglomération de Bourges augmente significativement passant de 2.2 à 3.4 en 2022.
- L'Agglomération Montargoise augmente peu mais contrairement à 2021 avec 3.1 revient à un taux plus proche de celui de 2019 avec 3.4 en 2022.
- Orléans Métropole, maintient la tendance et passe de 4.1 en 2019 à 4.9 en 2022

MISE EN CONFORMITÉ AU RGPD



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

Après un audit réalisé en avril 2022 qui a défini les axes prioritaires et la stratégie à mettre en œuvre, l'AFIDEM Centre-Val de Loire a participé au travers de groupes de travail à l'élaboration de livrables répondant aux principaux axes d'améliorations listés par cet audit.

A savoir :

Actions mutualisées	Livrables associés
Information des personnes	Charte de protection des données
Encadrer les relations contractuelles des destinataires des données	Accord RGPD Adhérent
Encadrer les extractions de données	Catalogue de requêtes
Réalisation étude d'impact	Questionnaire éditeur de logiciels métiers/trame EIVP
Déterminer des durées et effectuer une purge de données	BDD durée de conservation

Tous ces livrables seront finalisés en 2023 et intégrés dans les procédures.

Mise en conformité des accès IMHOWEB :

En parallèle, un travail de recensement des accès Imhoweb a permis de supprimer les utilisateurs non actifs depuis au moins 6 mois, assurant ainsi une mise à jour des utilisateurs et des listes de diffusions :

- 66 communes ayant au moins un compte actif
- 13 bailleurs

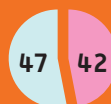
Désormais, l'AFIDEM Centre-Val de Loire assurera la gestion des utilisateurs sur ce modèle, à l'instar du SNE qui rend inactif les accès après 6 mois d'inactivité.

Ce processus est par ailleurs le meilleur moyen de limiter le nombre de licences.

L'organisation des sessions de formation auprès des utilisateurs

40 PARTENAIRES, SOIT 89 UTILISATEURS

FORMATIONS SNE



FORMATIONS IMHOWEB
Indre-et-Loire

20 Partenaires :

soit 7 bailleurs
et 17 collectivités,
Action logement
et 3 services
de l'État

Départements
présents :

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

Gestion de la
demande :

2 bailleurs,
2 collectivités,
1 service de l'État

Mairie consultation :

7 collectivités

Observatoire :

4 bailleurs,
6 collectivités,
1 service de l'État

Pour la dernière année, c'est le Créha Ouest qui a encore assuré l'animation de l'ensemble des formations proposées par l'AFIDEM Centre-Val de Loire aux utilisateurs de tous les départements.

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.

Une session délocalisée sur le département de l'Eure-et-Loir a pu se tenir comme l'année précédente afin de satisfaire la demande toujours importante sur ce département.

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

La fiabilisation des données concernant les attributions et plus particulièrement les attributions en rapport avec la loi LEC se poursuit au rythme d'un envoi par mois et par bailleur.

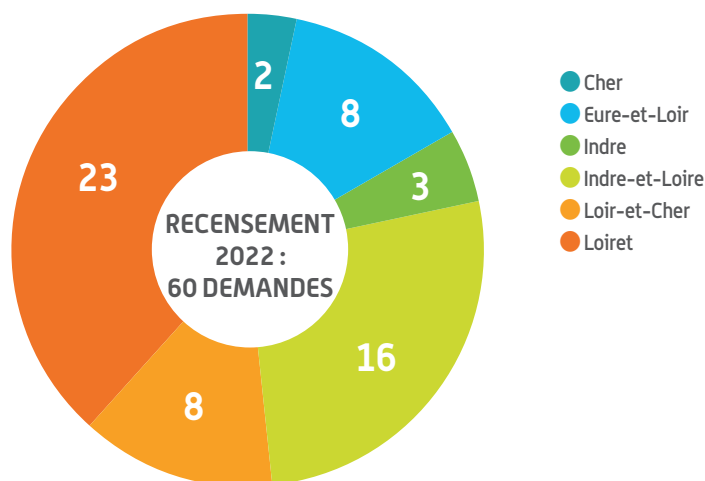
Durant l'année 2022, chaque fin de mois à l'exception de la période estivale, l'AFIDEM Centre-Val de Loire s'est attachée à transmettre les données visibles sur le SNE afin de faciliter le contrôle par les bailleurs de la concordance des informations avec leur outil de gestion.

Cette action nous a permis d'extraire les données de l'année pour effectuer les statistiques de la demande et des attributions à fin janvier 2023 contre mi-février l'année précédente.

Le suivi des demandes de données statistiques

En dehors des publications, l'AFIDEM Centre-Val de Loire répond à des demandes de statistiques spécifiques :

Volume des demandes sur l'année : 60 tous partenaires confondus



Un travail de nomenclature des types de demandes de statistiques a été défini afin de valoriser le temps de traitement de ces demandes.

Chaque année, l'AFIDEM Centre-Val de Loire extrait des outils SNE par l'INFOCENTRE Centre-Val de Loire et Imhoweb, une base régionale annuelle reprenant l'ensemble des données utiles pour la réalisation des COPIL départementaux.

C'est à partir de cette base que sont extraites toutes données fournies par l'AFIDEM Centre-Val de Loire afin de respecter la date d'extraction.

Les comparaisons entre millésimes nécessitent la manipulation de plusieurs bases de données en parallèle.

NOMENCLATURE	TEMPS/TÂCHE
ANALYSE sur plusieurs années	5h
FIABILISATION	1h
LISTE sur la même base	1h
OBSERVATOIRE	1 jour
PROFIL	3h
PROFIL sur plusieurs années	3h/année
STATISTIQUES	1h
STATISTIQUES LEC	1h

L'AFIDEM CENTRE-VAL DE LOIRE AU CŒUR DES TERRITOIRES EN 2022

◆ Organisation des COPIL

L'AFIDEM Centre-Val de Loire, gestionnaire des fichiers de la demande de logements sociaux sur les 6 départements de la région Centre-Val de Loire, a la charge de préparer, animer et restituer les données relatives aux demandes et aux attributions. En 2022, elle a animé en collaboration avec les DDETS 3 Comités de Pilotage dans les départements SNE et 2 sur le département de l'Indre-et-Loire en lien avec le département et la Métropole de Tours. Gestionnaire du fichier partagé, elle assure lors des comités de suivi (2 en 2022) outre la remontée des projets d'évolution liés à la réglementation, des propositions d'organisation, des focus sur des sujets d'actualité.

◆ Réunion sur la cotation SNE

Au plus près des territoires, l'AFIDEM Centre-Val de Loire participe sur le volet technique à l'élaboration et la mise en place des critères de la cotation des EPCI concernés sur le département de l'Indre-et-Loire en participant au suivi des tests.

Devant l'importance du sujet, la DHUP, lors du séminaire annuel des gestionnaires territoriaux qui s'est tenu en décembre 2022 à La Défense à Paris a redéfini le périmètre du rôle de support de la cotation auprès des EPCI en proposant une formation, à laquelle l'AFIDEM Centre-Val de Loire a participé. Les gestionnaires territoriaux assurent le support pour toute question technique, alors que les services de l'Etat sont chargés de répondre aux sollicitations d'ordre réglementaire.

◆ L'AFIDEM Centre-Val de Loire au côté des services de l'Etat

Déjà en collaboration des DDETS pour la construction et l'animation des COPIL départementaux, l'AFIDEM Centre-Val de Loire participe à des groupes de travail dédiés à la mise en œuvre de la gestion en flux des contingents réunissant des bailleurs et des collectivités afin d'apporter un éclairage sur l'utilisation des outils.

Ces participations apportent le côté technique nécessaire à la mise en place de nouveaux dispositifs. De la même façon, elles permettent des remontées du terrain plus concrètes vers les éditeurs des applications, GIP SNE ou Imhoweb.

◆ Un Club Utilisateurs Imhoweb actif

Membre de la communauté des gestionnaires du fichier partagé pour le département de l'Indre-et-Loire, l'AFIDEM Centre-Val de Loire participe régulièrement à des groupes de travail sur des sujets d'évolution de l'outil. Ainsi chaque territoire apporte son expérience et partage ses demandes d'évolutions ce qui permet d'alimenter les arbitrages à venir. C'est à l'occasion de quelques réunions de travail qui ont jalonné l'année 2022 que le projet de refonte du site Grand Public a émergé pour une mise en production en 2023.

◆ GIP-SNE : Mise en place de Clubs Utilisateurs

Le GIP SNE a relancé en 2022 les réunions des clubs utilisateurs afin d'associer l'ensemble des utilisateurs du SNE aux évolutions nécessaires des outils. Au vu des enjeux liés notamment à la mise en œuvre des dispositions des loi ELAN et 3DS, il semblait essentiel de recueillir les besoins et de relancer un processus d'échanges réguliers afin d'adapter les outils aux besoins des utilisateurs dans toute leur diversité.

L'AFIDEM Centre-Val de Loire a participé à 3 groupes :

- La Demande et les Attributions
- La Cotation
- Les Statistiques et la Data

LES PROJETS EN COURS

Focus sur la cotation

Une forte montée en charge du rôle de l'AFIDEM Centre-Val de Loire auprès des EPCI concernés, 3 sur le département de l'Indre-et-Loire.

Tours Métropole Val de Loire et Touraine-Est Vallées ont démarré leur phase de test au printemps pour une période allant de 3 à 6 mois selon le territoire. Après certains calages et échanges avec l'EPCI, la cotation a été rendue visible aux demandeurs en date du 16 octobre 2022 pour Touraine-Est Vallées.

Afin d'affiner certains critères et de finaliser les outils de communication, le déploiement de la cotation de Tours Métropole Val de Loire a été reporté à mars 2023.

La cotation de l'EPCI Val d'Amboise paramétrée en fin d'année 2022 a entamé sa phase de test au 1er janvier 2023.

Projet de refonte du site Grand Public de l'Indre-et-Loire

Le projet de refonte du site Grand Public s'inscrit dans une stratégie de refonte ergonomique d'Imhoweb en apportant de la valeur ajoutée et de l'innovation dans l'expérience utilisateur :

- Anticiper sur la nationalisation du NUD en proposant une plateforme unique.
- Rendre les demandeurs autonomes et ainsi accroître les demandes en ligne sur le site Internet.
- Rendre le demandeur acteur de sa demande en lui permettant d'affiner ses choix en fonction de ses priorités [géographiques, temps d'attente, ...].
- Disposer d'un espace accessible via smartphone et ordinateur en sortant du schéma administratif du CERFA tout en garantissant la complétude et le respect de la réglementation.

Des groupes de travail collaboratif entre Sigma et le Club Utilisateurs Imhoweb ont permis d'avancer sur le sujet et ainsi envisager une projection sur ce nouvel environnement à horizon fin 2023.

ORGANISATION DE L'AFIDEM CENTRE-VAL DE LOIRE



Natividade MARQUES cheffe de projet depuis un an au sein de l'AFIDEM Centre-Val de Loire en charge de l'administration des systèmes d'information de la gestion de la demande de logement social sur la région Centre-Val de Loire.



Suite au départ de Maxime LEGRAND en fin de mission, l'AFIDEM Centre-Val de Loire a renforcé son équipe de façon pérenne en recrutant une assistante technique à mi-temps depuis le 5 septembre 2022. **Carole BEAUGER** assure la validation des demandes ainsi que l'assistance de premier niveau et tous les travaux de fiabilisation des bases de données.

ACTUALITÉ ET VERSIONS DES OUTILS

Le SNE :

La date du 1er juillet 2022 a marqué une nouvelle étape pour le Système National d'Enregistrement de la demande de logement social (SNE). La gestion et le pilotage du SNE (Portail Grand Public, Webapp SNE, Infocentre, Data Logement) ont été transférés du Ministère en charge du logement au GIP SNE (Groupement d'Intérêt Public – Système national d'enregistrement).

Le transfert porte sur les fonctions suivantes qui étaient assurées par les services ministériels :

- la maîtrise d'ouvrage informatique
- la maîtrise d'œuvre informatique (hors hébergement qui restera assuré par la direction du numérique du Ministère du logement jusqu'en 2023)
- le centre de service des données
- le support utilisateurs
- la conduite du changement
- la communication

Dans le cadre des travaux d'amélioration du SNE, de nombreuses opérations techniques ont été réalisées en 2022 parmi lesquelles on trouve le sujet de la cotation.

Quelques exemples d'améliorations notables sur 2022 :

- La possibilité pour les EPCI qui paramètrent leurs modèles de cotation d'afficher ou non la cotation à destination du Grand Public.
- La mise à disposition du détail de la note sur l'application SNE à destination des professionnels et du Grand Public.
- La refonte de l'onglet complément Handicap.
- La possibilité d'enregistrer une demande sans numéro de sécurité sociale lorsque la nationalité du demandeur est « Union Européenne » ou « Hors Union Européenne », ou que la demande est ANRU.

Durant cette année le SNE a effectué de nombreuses interventions de maintenance, non seulement pour des évolutions mais aussi pour améliorer les temps de réponse.

2023 marquera la publication du nouveau CERFA V5, mise en œuvre sur le SNE annoncée au 2 mai prochain. La base test permettra à compter du 1er mars de procéder à des tests.

Imhoweb : pour rappel 3 versions

Mars 2022 :

- La cotation EPCI – Ce deuxième lot vient compléter les évolutions déjà apportées dans les versions précédentes et va permettre désormais de répondre à tous les besoins des EPCI, notamment au niveau de l'éventail de critères proposés.
- La communication de la cotation aux demandeurs est possible avec la mise à disposition de la nouvelle page sur le site Grand Public.

Juin 2022 :

- La cotation EPCI - Interface avec le SNE
- Nouvelle fonctionnalité – Envoi de SMS
- Connexion sur le site Grand Public – Visibilité du mot de passe
- Evolutions diverses sur la gestion de la demande et du tableau de bord Chargé de clientèle
- Nouveautés dans le Domaine Instruction – Taux d'effort et reste à vivre sur le logement actuel...
- Interface et Echanges avec le SNE et AL'in

Novembre 2022 :

- Evolution – Envoi de SMS adossé à un évènement, personnalisation des colonnes dans les listes...
- Réécriture en technologie Angular de certaines listes, permettant ainsi de fluidifier l'expérience utilisateur en évitant le chargement de pages à chaque nouvelle action.
- Améliorations des performances techniques
- Cotation EPCI – Interface avec le SNE
- Nouveautés – Recherche employeur par le SIRET, nouvelles alertes de saisie...
- Evolutions portées par le Club Utilisateurs – Demandes possibles pour les mineurs de moins de 16 ans, notification de la présence des participants à la CAL en visio

**A venir pour 2023,
un site Grand Public
relooké !**