

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024



Monconseil - Tours Métropole Habitat - 37

LISTE DES ADHÉRENTS

[Action Logement Services](#)

[CDC Habitat Grand Ouest](#)

[CDC Habitat Social](#)

[C' Chartres 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
- Validation des demandes Grand Public sur Imhoweb ainsi que l'assistance technique aux demandeurs
- 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 pour Imhoweb

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 2024 a été marquée par la mise en place du dispositif de cotation sur les territoires concernés et l'élaboration des conventions bailleurs / collectivités concernant la gestion en flux.

Le décret du 28 décembre 2023 est venu redéfinir des nouveaux périmètres pour des quartiers prioritaires de la ville (QPV) à partir du 1er janvier 2024 ce qui a conduit à des développements applicatifs et des mises à jour du patrimoine.



EDITO

SOMMAIRE

MAILLAGE SUR LE TERRITOIRE	4
ACTIVITÉ	
• Saisie des demandes	4
• Chiffres de la demande et des attributions	5
• Assistance aux utilisateurs	5
• Sessions de formation utilisateurs	5
FIABILISATION DES DONNÉES SUR LES ATTRIBUTIONS DANS LE SNE	6
SUIVI DES DEMANDES DE DONNÉES STATISTIQUES	6
FICHES TERRITOIRES	6
L'AFIDEM, REPRÉSENTANT DES UTILISATEURS	7
ACTIONS MENÉES EN 2024	7
ACTUALITÉ ET VERSION DES OUTILS	8
L'ÉQUIPE DE L'AFIDEM	8

Nous présentons aujourd'hui notre bilan pour l'année 2024, une année riche en défis et en transformations significatives pour la gestion de la demande de logement social en région Centre-Val de Loire.

Dans un contexte économique toujours tendu, marqué par une forte inflation, la pression sur le logement social s'est intensifiée. Cette année, nous avons enregistré une nouvelle hausse des demandes, atteignant 72 094 dossiers, en augmentation de 5,5 % par rapport à 2023. À l'inverse, les attributions ont poursuivi leur diminution avec seulement 17 357 logements attribués, entraînant une augmentation notable du taux de pression à 4,2. Cette situation se révèle particulièrement critique dans certaines métropoles régionales comme Orléans et Chartres, qui affichent désormais des taux supérieurs à 5. L'année 2024 a été marquée par l'entrée en vigueur de la gestion en flux au 1er janvier, nécessitant une adaptation rapide et efficace de nos équipes ainsi que des collectivités et bailleurs partenaires. L'AFIDEM a joué un rôle central en facilitant cette transition à travers un soutien technique permanent, des formations spécifiques et un accompagnement renforcé auprès des utilisateurs. Nos efforts se sont particulièrement concentrés sur la rationalisation des accès à Imhoweb, limitant ainsi les dépassements fréquents de licences et les surcoûts engendrés.

En parallèle, le dispositif de cotation des demandes s'est généralisé sur les territoires concernés, accompagné par un important travail de mise à jour réglementaire suite à la nouvelle géographie des quartiers prioritaires (QPV). L'AFIDEM a également poursuivi sa mission essentielle de fiabilisation des données relatives aux attributions, en particulier dans le cadre de la Loi Égalité et Citoyenneté et de la Loi 3DS, fournissant mensuellement des données précises et sécurisées aux bailleurs.

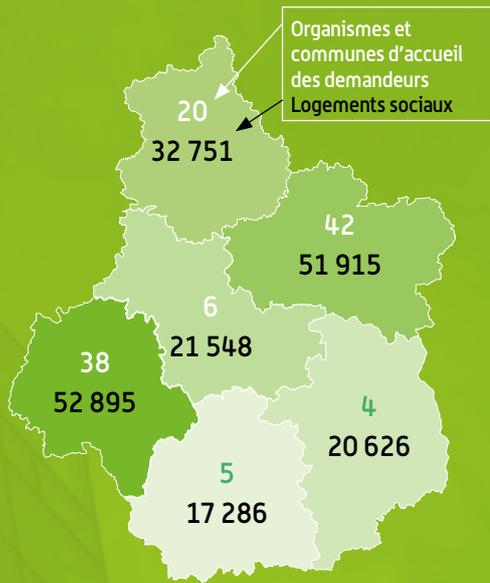
Les Fiches Territoires, véritable innovation introduite en 2023, continuent à rencontrer un vif succès avec plus de 70 connexions lors du webinar de présentation de juin 2024. Ce succès illustre la pertinence et l'importance de ces outils pour une meilleure compréhension locale des besoins et des réalités du logement social.

Face à ces défis et à ces évolutions majeures, nous demeurons déterminés à poursuivre notre rôle d'accompagnateur actif des collectivités et des bailleurs. Je reste convaincu que notre mobilisation collective et notre savoir-faire technique permettront à l'AFIDEM Centre-Val de Loire de relever efficacement les défis actuels et futurs.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport.

Grégoire SIMON,
Président, AFIDEM Centre-Val de Loire

MAILLAGE SUR LE TERRITOIRE



Le demandeur de logement social peut choisir de créer sa demande en autonomie sur le site internet de la demande de logement, ou de déposer son Cerfa chez un bailleur ou un point d'accueil d'une collectivité.

Par département, on constate une forte disparité des guichets actifs (ayant saisi au moins une demande sur l'année).

Avec la mise en place de la gestion en flux au 1er janvier 2024, les demandes d'accès en "consultation" ont augmenté. Cette nouveauté pour les collectivités sous SNE leur facilite la recherche de candidats dans la base des demandeurs actifs. On constate une forte disparité dans la répartition inégale de ces guichets dans la région.

Dans l'Indre-et-Loire, cette pratique de la consultation est installée depuis plusieurs années.

Dans ce département, pour faire face à la demande et au coût que ces accès peuvent engendrer, l'AFIDEM s'est attachée à rationaliser l'utilisation des licences en désactivant les accès à Imhoweb pour les utilisateurs "inactifs" depuis 2 mois.

Malgré cette gestion lourde, la solution reste précaire, le nombre de licences étant régulièrement dépassé, une règle de répartition devra être définie. Ouverture de plusieurs guichets enregistreurs sur la région sur l'année 2024 :

- Loiret : Mairie de Cepoy, Ferrière-en-Gatinais, Puiseaux
- Loir-&-Cher : Mairie de Mer, Vendôme, St-Gervais-la-Forêt, Veuzain-sur-Loire
- Eure-&-Loir : Mairie de Pierres, St-Rémy-sur-Avre
- A venir dans l'Indre 2 guichets enregistreurs, la CC Levroux-Boischault-Champagne et le CCAS de Déols

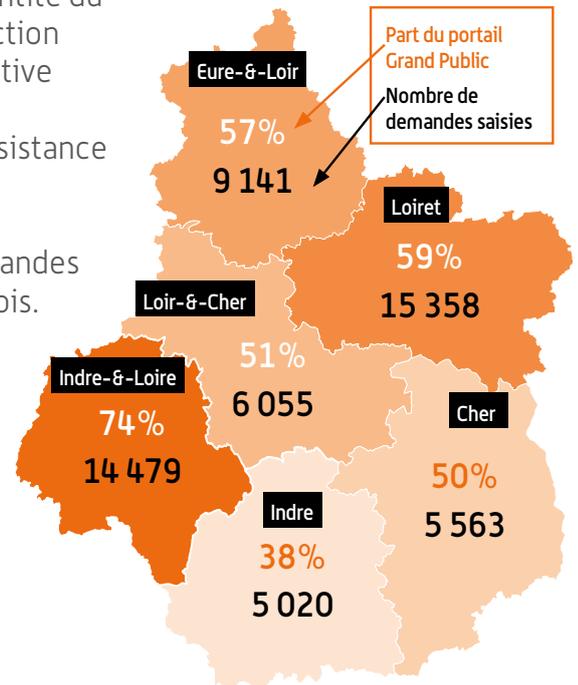
ACTIVITÉ

Une part croissante de la saisie grand public dans les demandes déposées en 2024

Focus sur les demandes saisies de l'année, en augmentation sur l'ensemble de la région avec + 4 000 demandes.

Le phénomène d'augmentation des demandes initiées sur Internet a une incidence sur le volume de validations AFIDEM Centre-Val de Loire à la vue de ses missions spécifiques sur le département de l'Indre-et-Loire :

- Le contrôle de l'identité du demandeur en fonction de la pièce justificative d'identité.
- Les demandes d'assistance technique par les demandeurs.
- 898 nouvelles demandes en moyenne par mois.



Un maillage géographique des guichets qui s'étoffe :

Malgré ce phénomène, certaines collectivités souhaitent apporter ce service de proximité en ouvrant de nouveaux guichets enregistreurs. C'est le cas dans le département de l'Eure-et-Loir avec la création du guichet des communes de St-Rémy-sur-Avre et Pierres.

D'autres comme l'Indre pour qui historiquement l'accueil physique des demandeurs était exclusivement réservé aux bailleurs et à Action Logement ont ouvert un guichet Enregistreur au CCAS de Châteauroux et envisage de développer cet accueil sur d'autres communes en 2025.

Le Loir-et-Cher a lui aussi ouvert un second guichet enregistreur collectivité au sud de son département sur la CC du Romorantinais et du Monestois pour faciliter les démarches des demandeurs.

L'AFIDEM a organisé des sessions de formation délocalisées sur site au regard de l'importance des structures mises en place et des objectifs d'accueil dans ces structures dans l'Indre et le Loir-et-Cher.

ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

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.

	2022			2023			2024		
	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	2 424 204	426 324	5,7	2 608 588	388 001	6,7	2 766 115	387 728	7,1
Centre-Val de Loire	62 726	19 351	3,2	68 374	18 685	3,7	72 094	17 357	4,2
Cher	5 335	1 895	2,8	5 912	1 997	3,0	6 164	1 850	3,3
Eure-et-Loir	10 973	3 060	3,6	11 768	2 825	4,2	12 751	2 456	5,2
Indre	3 389	2 348	1,4	3 766	2 170	1,7	4 179	1 986	2,1
Indre-et-Loire	17 583	5 132	3,4	19 586	5 270	3,7	20 160	4 701	4,3
Loir-et-Cher	6 192	2 048	3,0	6 851	1 774	3,9	6 988	2 134	3,3
Loiret	19 254	4 868	4,0	20 491	4 649	4,4	21 852	4 230	5,2

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

Le volume de la demande en région Centre-Val de Loire a augmenté de 5.5 % entre 2023 et 2024 passant ainsi de 68 374 à 72 094 demandes. L'année dernière, cette augmentation avait été plus spectaculaire + 9% contre 5.5% cette année.

En région, 17 357 demandes ont été satisfaites, soit une baisse de 7.1 % par rapport à l'année 2023.

Même si le nombre de demandes augmente plus faiblement, celui des attributions poursuit sa baisse, 1 attribution pour 4 demandes en moyenne sur la région. Cette année, le taux de pression enregistre une nouvelle dégratation passant de 3,7 en 2023 à 4,2.

Ce taux reste toujours inférieur à celui enregistré à l'échelle nationale (7.1) et reste raisonnable au regard d'autres régions. Sur les métropoles de chaque département, la tendance est largement haussière :

- CA Bourges Plus avec une augmentation de 0,3 point par rapport à 2023 affiche un taux de 3,9
- CA Chartres Métropole affiche désormais un taux au-delà de 5 avec une augmentation significative de 1,4 point
- CA Châteauroux Métropole dope le département avec une augmentation de 1 point pour atteindre 2,8
- Tours Métropole atteint cette année le taux de 5 et rejoint ainsi la Métropole de Chartres
- Orléans Métropole connaît une augmentation remarquable qui la situe au-delà de 6

Seule la CA de Blois "Agglopolys" reste stable sur cet indicateur avec 4 de taux de pression.

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

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. Néanmoins la part des demandes retournées a vu son chiffre diminuer du fait d'un nouveau paramétrage bloquant pour certaines demandes. Pour les départements sous SNE, l'assistance assurée par l'AFIDEM est exclusivement dirigée vers les professionnels.

Action de validation par l'AFIDEM en 2024 : 10 762 demandes grand public validées et 2 034 retournées pour non-conformité contre 3 267 en 2023.

Nombre de mails d'assistances utilisateurs traités par l'AFIDEM en 2024 : 1 329 mails.

L'ORGANISATION DES SESSIONS DE FORMATION AUPRÈS DES UTILISATEURS

FORMATIONS SNE

14 participants

3 départements présents :

Loiret, Eure-et-Loir, et Indre

FORMATIONS IMHOWEB
Indre-et-Loire

Gestion de la demande

- Débutant : 6 participants
- Expert : 13 participants

Une participation faible au regard des besoins exprimés. Devant ce phénomène, l'AFIDEM souhaite entamer une réflexion sur la mise à disposition de modules de formation à distance ou via des outils de e-learning.

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 Egalité et Citoyenneté (LEC) se poursuit au rythme d'un envoi par mois et par bailleur.

Durant l'année 2024, 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.

Après extraction de différents fichiers de l'INFCENTRE (liste des attributions du mois, statistiques de réalisations des objectifs de la loi LEC), et traitement des données, l'AFIDEM transmet les fichiers à chaque bailleur.

20 fichiers sont ainsi transmis par mois par messagerie sécurisée dans le respect du RGPD.

SUIVI DE LA LOI 3DS

L'article L.441-1 du CCH, prévoit que les bailleurs doivent rendre compte tous les 6 mois des attributions de logements, sur les territoires concernés par les objectifs de la loi LEC. Les attributions "En QPV" et "Hors QPV" en fonction des quartiles.

Dans ce cadre, l'AFIDEM leur a fourni tous les mois pour un meilleur suivi, le tableau récapitulatif avec l'envoi des fichiers de fiabilisation.

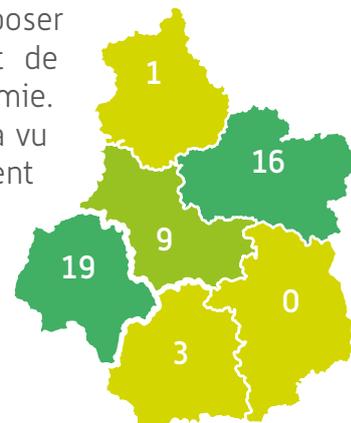
A l'échéance du 30 juin et du 31 décembre, les données ont été transmises à l'ensemble des 20 bailleurs sous SNE dans les jours qui ont suivi l'échéance pour leur permettre de contrôler les dernières attributions et ainsi respecter, les délais d'envoi aux services de l'Etat.

Un projet de mise à disposition d'un rapport consultable directement du SNE par chaque bailleur est en cours de finalisation et sera disponible début 2025 pour répondre à cette obligation.

SUIVI DES DEMANDES DE DONNÉES STATISTIQUES

Avec la mise en visibilité des Fiches Territoires sur le site de l'Association Régionale de l'USH Centre-Val de Loire, chaque partenaire a pu disposer des profils de ces demandeurs et de ces attributaires en toute autonomie. Conséquences attendues, l'AFIDEM a vu ces demandes de statistiques largement diminuer en 2024.

Volume des demandes sur l'année : 48 tous partenaires confondus



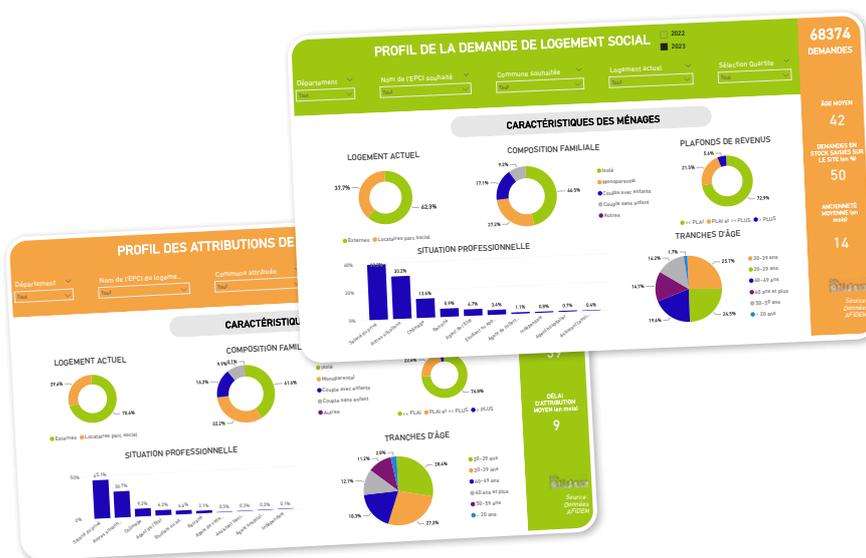
LES FICHES TERRITOIRES

Ce projet initié en 2023 a pour ambition la mise à disposition de ses partenaires des données de profil des demandeurs à l'échelle de la région, des départements, des EPCI et jusqu'à la commune.

Cet outil a été pensé pour être intuitif et simple d'utilisation, accessible à tous, gratuitement.

En juin 2024, l'AFIDEM a organisé un webinar de présentation invitant l'ensemble de ses partenaires à découvrir les différentes fonctions offertes sur les demandes et les attributions de l'année. Les résultats sont consultables pour toute la région Centre-Val de Loire pour l'exercice précédent. Preuve que le sujet de **la donnée suscite l'intérêt de l'ensemble des acteurs du logement social**, la participation fut exceptionnelle, avec **plus de 70 connexions recensées** tous partenaires confondus à ce webinar.

L'objectif de l'AFIDEM est de mettre à jour les données de l'exercice étudié avant la fin du premier trimestre de l'année suivante. Au travers de ces fiches territoires, l'AFIDEM propose un historique des données 2022-2023-2024 pour permettre à chacun de comparer les évolutions sur son territoire.



AFIDEM CENTRE-VAL DE LOIRE REPRÉSENTANT DES UTILISATEURS

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.

En 2024, l'AFIDEM a participé à 3 GT : Gestion en Flux, Gestion des colocations, "Commissions Autres". Ces échanges permettent d'alimenter les arbitrages sur les évolutions à venir. En 2024, l'AFIDEM a participé aux 4 COPIL Club U, instance de décision des choix d'évolutions attendues par les utilisateurs.

En décembre 2024, le contrat d'hébergement de l'application Imhoweb est arrivé à échéance, le Club U a obtenu un délai jusqu'en juin 2025 pour lui permettre d'étudier l'offre d'hébergement avec l'accompagnement du cabinet RBS Novation.

GIP-SNE : COPIL trimestriel

L'AFIDEM représente les utilisateurs au sein des Groupes de travail du **GIP SNE** (3 Groupes de Travail trimestriels et le Séminaire en décembre) qui poursuit sa feuille de route 2022-2025 avec des thèmes comme :

L'outil Décisionnel : INFOCENTRE

L'outil Décisionnel a fait l'objet pendant cette année 2024 d'une étude pour le rendre plus performant et ergonomique afin de s'ouvrir à un plus large public d'utilisateur. En 2025, il remplacera l'Infocentre du SNE et sera ouvert aux partenaires, leur permettant ainsi d'extraire de la donnée en toute autonomie.

Dès le premier semestre 2025, les bailleurs pourront extraire les tableaux de suivi de la loi 3DS qui impose un récapitulatif semestriel au préfet des attributions suivant les objectifs de la loi égalité Citoyenneté (LEC).

Dispositif Ressources Mensuelles

L'usage du Dispositif Ressources Mensuelles (DRM) devrait être étendu aux demandes de logement social courant 2025. Cet outil regroupe l'essentiel des ressources perçues par les demandeurs (salaires, prestations sociales, etc...). Il permettra d'afficher automatiquement sur le portail grand public les revenus des demandeurs passés par France Connect.

Les bénéfices attendus sont multiples :

- Mise à jour des ressources mensuelles sans intervention du demandeur
- Fiabilisation des données relatives aux ressources mensuelles, précieuses pour définir les premiers quartiles des territoires concernés par la loi LEC.

Étude d'impact sur le projet de "Nationalisation du numéro unique"

Étude permettant de préciser la part des demandeurs en situation de doublons (plusieurs demandes sur plusieurs départements), d'identifier et de mesurer les impacts (techniques, fonctionnels, organisationnels, juridiques et financiers) liés à la mise en œuvre de la nationalisation.

ACTIONS MENÉES EN 2024

• 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 2024, elle a animé en collaboration avec les DDETS 5 Comités de Pilotage. Ces COPIL réunissent les partenaires, bailleurs et collectivités pour aborder et traiter collectivement des enjeux liés à l'état des lieux de la demande et de l'attribution par département.

• Recensement des points de contact

Mise à jour des points de contact visibles sur le site internet de la demande de logement social afin d'informer au mieux sur les lieux d'accueil du public et sur les accueils téléphoniques de certains bailleurs.

• Mise en conformité des accès Imhoweb

L'AFIDEM a conduit un travail de recensement et de sensibilisation auprès des utilisateurs sur l'importance de la gestion des accès à Imhoweb. Désormais, les accès seront désactivés après 2 mois de non-connexion de l'utilisateur. Ce processus permet de contrôler et de sécuriser le nombre de licences de manière optimale tout en garantissant aux utilisateurs les moyens de réaliser leurs missions.

Un message relayé tout au long de l'année 2024 dans les COPIL départementaux et les Sessions de formation.

Les guichets ont bénéficié d'une sensibilisation concernant l'accueil des demandeurs au sein des différents COPIL départementaux à la suite du rapport de la fondation Abbé Pierre.

Les formations organisées tout au long de l'année ont permis d'échanger sur ce sujet et fait l'objet de rappels des conditions d'accueil des demandeurs et demandeuses.



ACTUALITÉ ET VERSIONS DES OUTILS

Le SNE :

Janvier 2024 :

Entrée en vigueur au 1er janvier 2024 de la nouvelle géographie des quartiers prioritaires.

Une évolution qui n'a pas été sans conséquences sur les premiers mois de l'année.

Mise à jour au 17 septembre de ces nouveaux territoires, avec un rattrapage en fin d'année pour les attributions concernées.

Juin 2024 :

Renforcement des actions de sensibilisation et des outils de prévention des fraudes dans le traitement des demandes de logement social. Mise à disposition d'un outil de traçabilité concernant les changements de civilité, de nom de naissance, permettant aux gestionnaires de détecter tout changement suspect.

Envoi d'un courrier aux guichets en complément des actions de l'AFIDEM pour rappeler les procédures d'accès visant à lutter contre la fraude et à protéger les données personnelles des usagers du SNE.

IMHOWEB : pour rappel 3 versions

Avril 2024 :

- une version majeure 10.3

Autour de diverses évolutions, cette version a permis de disposer de nouvelles fonctionnalités en lien avec la gestion en flux, notamment la notion de hors flux dans le suivi des conventions avec les réservataires.

Juin 2024 :

- une version majeure 10.4

Une version qui a mis l'accent sur les tableaux de suivi et de pilotage avec de nouvelles fonctions de paramétrage et d'affichage répondant aux obligations des bailleurs, tels que le bilan synthétique annuel et le suivi des attributions de logement au public prioritaire.

Décembre 2024 :

- une version majeure 10.5

Quelques évolutions diverses autour de la gestion en flux et la création d'un nouveau module dédié aux autres commissions.



UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

Mina INEFLAS,
directrice

Natividade MARQUES,
cheffe de projet 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

Carole BEAUGER,
assistante technique assure la validation des demandes ainsi que l'assistance de premier niveau et tous les travaux de fiabilisation des bases de données

Sandra KAOUCH,
assistante de direction



22, rue du Pot de Fer - 45000 Orléans - Tél : 02 188 45 000

arhlmce@union-habitat.org  

www.ush-centre.org