

Rédacteur(s) :

Etienne VENDEVILLE (Kurt Salmon)

Destinataires :

Mathieu PRZYBYLSKI (DHUP)
Jean-Max BOYER (DHUP)
Emmanuel PAURD (CDC)
Jean-Pierre SCHAEFER (CDC)
Michèle PFRIMMER (CDC)
Olivier LANDEL (ACUF)
Claire DELPECH (ADCF)
Dominique BELARGENT (USH)
Antoine FERRE (USH)
Michel AMZALLAG (USH)
Vincent DEMOULIN (DREAL – Pays de Loire)
Jean AUDOUIN (DREAL – Pays de Loire)
Michèle GADEA (DHUP)
Mireille EVENOT (USH – Pays de Loire)
Augustin ROSSI (ADF)
Eric BOYON (ANAH)
Antoine FERRE (USH)
Hélène DADOU (DHUP)
Havva KELES (DGALN – QC4)
Jérémy ROBIN (USH – Pays de Loire)

Copie :

Géraldine D'ARRIGO (DHUP)

OBJET : *SI des Aides à la Pierre – Comité de pilotage du 09/05/2012*

Etaient présents :

Jean Max BOYER (DHUP)
Claire DELPECH (ADCF)
Dominique BELARGENT (USH)
Antoine FERRE (USH et HABSIS)
Michel AMZALLAG (USH)
Michèle GADEA (DHUP- CETE Méditerranée)
Havva KELES (DGALN – QC4)
Jean-Pierre SCHAEFER (CDC)
Jérémy ROBIN (USH – Pays de Loire)
Jean AUDOUIN (DREAL – Pays de Loire)
Vincent DEMOULIN (DREAL – Pays de la Loire)
Mathieu PRZYBYLSKI (DHUP)
Hélène DADOU (DHUP)

Kurt Salmon

Etienne VENDEVILLE

SOMMAIRE

1. ORDRE DU JOUR	3
2. PREMIERS RETOURS PDL	3
2.1 RETOUR DES BAILLEURS :	3
2.2 RETOUR DES GESTIONNAIRES	5
2.3 ASSISTANCE UTILISATEUR	5
3. POINT D'AVANCEMENT DE L'ACCES AU PORTAIL	5
4. SITE D'INFORMATION	5
4.1 ACTIONS A REALISER	6
5. EVALUATION DE L'UTILISATION PORTAIL PAR L'USH	6
6. DIFFUSION DES DONNEES A TRAVERS SISAL	6
7. ECO PLS	7
7.1 ACTIONS A RÉALISER	7
8. PROCHAINES ECHEANCES	7
8.1 LES GRANDS JALONS :	7

1. ORDRE DU JOUR

- La séance de travail du 09 Mai 2012 avait à l'ordre du jour les points suivants :
 - Validation définitive du compte-rendu de la journée de présentation du 29 février dernier
 - Présentation de la démarche questionnaire menée par la DREAL PDL en partenariat avec USH PDL
 - Point d'avancement de l'accès au portail
 - Site d'information :
 - présentation rapide
 - retour sur la perceptions des différents acteurs de terrain
 - Fonctionnement du portail :
 - premier retour
 - Avancement du projet :
 - première réflexion concernant l'accès aux données SPLS à partir de SISAL
 - intégration du suivi des ECO-PLS

2. PREMIERS RETOURS PDL

Dans le cadre de la préparation au comité de pilotage, la DREAL et l'USH ont proposé en région Pays de la Loire un questionnaire relatif au test du portail SPLS à destination des MO et des gestionnaires.

Le questionnaire a abordé les points suivants:

- - **participation ou non des MO à la réunion d'information du 29 février et visite ou non des MO du site d'information SPLS ;**
- - **questions relatives aux bailleurs : accès, connexion, usage du portail ;**
- - **questions relatives aux gestionnaires : accès GALION, connexion, usage de l'onglet dédié ;**
- - **partie libre (observation, remarques ...)**

En préambule des premiers retours, le comité a souhaité revenir sur la notion de « gestionnaire ».

Clarification de la notion de Gestionnaire

- On entend par gestionnaire dans l'outil SPLS, le service qui attribue les subventions qu'il soit Etat ou Délégué des aides à la pierre.

Sur la base du support projeté par la DREAL Pays de la Loire ci-joint « 0710H12VD diaporama SPLS - 9mai », les premiers retours des MO et gestionnaires sont les suivants :

2.1 RETOUR DES BAILLEURS :

Une trentaine de bailleurs ont participé aux tests du portail dont 1/3 étaient présents à la réunion d'information du 29 février.

- **Les principaux enseignements sont les suivants :**
 - Il est nécessaire de poursuivre la campagne d'habilitation même si la majorité des MO sont inscrites au service.
 - Une matrice du « qui fait quoi sur chaque profil » synthétisant les informations contenues dans les différentes documentations utilisateurs sera mise à disposition sur le site dans les plus brefs délais.
 - Les habilitations devront être enrichies afin d'être en capacité de gérer le cas d'une personne travaillant pour plusieurs entités juridiques différentes :
 - *Cette problématique est déjà connue, le SPLS est prévu initialement pour prendre en charge ce cas mais le référentiel « sécurité » du ministère a changé. Le SPLS doit maintenant prendre en compte cette évolution qui lui a été imposée. La DHUP étudie le problème avec le service de sécurité du Ministère.*
- **Quelques questions d'organisations ont été soulevées :**
 - Claire Delpech concernant la stabilisation de la programmation, pose la question du calendrier . par ailleurs, certaines collectivités sont désireuses de ce saisir cette étape pour avoir une pleine maîtrise de la programmation.
 - Pour les collectivités qui sont gestionnaires, il se pose la question de la vérification de la bonne conformité avec le PLH.
 - Une demande d'amélioration de l'outil a été évoquée concernant l'ajout d'une étape d'anticipation de la préprogrammation.
 - *Pour rappel la DHUP précise que ces questions relèvent de l'organisation et que le portail doit être un vecteur de communication et mise à disposition des données mais ne structure aucunement l'activité des délégués hormis pour les petits délégués qui pourraient s'appuyer sur cette outil pour organiser leur travail.*

- *Le portail SPLS contribue aux échanges entre bailleurs et gestionnaires.*

La DHUP confirme la possibilité pour les communautés qui le souhaitent de se saisir de cette étape de programmation, il conviendra toutefois de s'entendre avec les bailleurs sociaux et de ne pas générer une démobilisation. Dans tous les cas cet outil est avant tout un outil de dialogue.

Quelques points semblent néanmoins à améliorer :

- **Modification des données sur l'opération : déblocage sur la typologie des aides**
 - Peut-on laisser à l'instructeur MO la possibilité de modifier les champs « typologie du logement », « typologie financement », « nombre de logement », et « commune » ?
 - *Le workflow impose un minimum de règle de gestion et d'échange des informations entre les MO et les services gestionnaires.*
 - *Dès qu'une opération est validée par un MO, c'est le service gestionnaire qui prend la main sur les données. Deux possibilités pour changer les données structurantes de la demande : soit rejet de l'opération de la part du gestionnaire et retour au MO soit modification ultérieure des données par le gestionnaire du dossier.*
 - *Toutefois le MO a la possibilité de reprendre la main à tout instant en annulant la validation tant que l'opération n'a pas été programmée par le service (statut « programmée »).*
- **Prise en compte des opérations VEFA sans MO**
 - *La DHUP a bien conscience de l'enjeu qui est fort pour les gestionnaires. Ce point est à l'étude par le maître d'ouvrage.*
- **Retour sur l'exemple de gestion par Nantes Métropole :**
 - L'étape de recensement de la programmation révèle un besoin de 200 logements, qui est réduit à 100 dès réception des objectifs de la programmation négociés dans le cadre la délégation, il est ensuite effectué un tri et un choix sur des opérations prioritaires.
 - *Cette donnée est prise en compte par la DHUP et sera disponible pour la généralisation de l'outil.*
- **Cas d'une opération rejetée par la collectivité**
 - Une phase de pré-programmation existe déjà. Celle-ci n'est accessible qu'au gestionnaire sans divulgation des opérations à l'ensemble des bailleurs. (l'outil sert dans ce cas de greffier et permet au gestionnaire de préparer de façon efficace la réunion de présentation à tous les bailleurs par des échanges bilatéraux), il semble nécessaire d'intégrer une notion de hiérarchisation des opérations (liste 1 et liste 2)
 - **Proposition du comité de pilotage**
 - Créer les listes 1 et listes 2 pour les gros délégataires.
 - *Un champ « priorisation » sera mis à disposition*

Un débat est lancé sur la pertinence et l'utilité de maintenir l'outil en phase de « préprogrammation » « Ne doit-on pas uniquement saisir les opérations une fois celles-ci validées par le gestionnaire ? »

Rappel du PH4

- L'outil n'a pas vocation à imposer une quelconque organisation :
- L'outil doit s'adapter à la diversité des territoires et des bailleurs et doit être vécu comme un incitatif puissant pour les petits organismes.
- Les pratiques doivent être laissées libres aux opérateurs. En amont de la généralisation du service il sera nécessaire que chaque gestionnaire formalise l'organisation souhaitée avec chaque MO ou chaque famille de MO. (OPH, HLM organisme d'insertion).
- Le SPLS consiste en outre en la mise à disposition d'un outil de dialogue permettant de consigner le dialogue existant aujourd'hui entre bailleur et gestionnaire.
- L'outil doit permettre d'arriver à une programmation le plus tôt possible (autour du 15 mars) dans le cadre d'exercice budgétaire contraint pour l'état (notion de programmation continue).

Rappel des objectifs du projet par USH

- Favoriser la circulation de l'info au niveau local (l'outil ne se substitue pas au dialogue mais celui-ci enregistre les éléments du dialogue)
- Demande USH (A Ferré) Clarifier/préciser les statuts « en cours » (je suis candidat) et « validé ».
 - *Le statut « en cours » correspond à un état « brouillon » et non à une candidature ; Le « je suis candidat » commence dès que le MO valide sa demande. A ce moment seulement le gestionnaire a connaissance de la demande du MO.*
 - *La documentation utilisateur sera mise à jour pour préciser davantage les états*

Rappel des objectifs des élus

- Les élus sont demandeurs sur l'identification et la visibilité des opérations en amont et sur les livraisons en aval d'où l'outil SPLS.

Points à améliorer

- **Consultation des opérations antérieures à 2012 :**
 - Améliorer la recherche en y intégrant la possibilité de rechercher les opérations par commune.
 - *La DHUP prend en compte le besoin et ce point sera pris en compte dans les prochaines évolutions de l'application.*

2.2 RETOUR DES GESTIONNAIRES

Le retour des gestionnaires fait remonter les constats et points suivants :

- **Tous les bailleurs d'Angers Loire Métropole ont été habilités et l'ensemble des opérations a été saisi.**
- **La possibilité pour le gestionnaire de saisir les opérations à la place des bailleurs afin de procéder à l'instruction est appréciée.**
- **Les gestionnaires sont satisfaits du retour d'information et de la visibilité communiquée sur les années futures.**
- **Les organismes s'approprient facilement l'outil.**

Quelques demandes d'évolutions ont été évoquées :

- **Afin de faciliter la saisie, il semble nécessaire de prévoir une édition des données obligatoires à la saisie.**
 - *Ce point sera pris en compte dans les documentations utilisateurs*
- **« A quel moment l'organisme doit-il saisir et valider les opérations ? » est également une question récurrente de la part des gestionnaires.**
 - *Ce point relève de l'organisation interne des gestionnaires.*

2.3 ASSISTANCE UTILISATEUR

La DREAL a pour mission d'être à l'écoute des organismes et de les aider dans l'appropriation de l'outil SPLS. Dans le cas présent la DREAL PDL a créé une boîte mail spécifique pour échanger avec les utilisateurs sur les problématiques liées à l'outil.

La DHUP a créé sur le site une FAQ à partir des remontées terrain de la DREAL PDL.

Organisation cible du support utilisateur

- D'une manière générale la DREAL représenterait le support utilisateurs niveau 1,
- Michèle GADEA interviendrait en tant que responsable d'accompagnement sur le système d'information GALION-SISAL en niveau 2.
- Le bureau PH4 serait sollicité le cas échéant en niveau 3

3. POINT D'AVANCEMENT DE L'ACCES AU PORTAIL

Un point d'avancement de l'accès au portail a été présenté par Vincent Demoulin sur la base du support de présentation « 0710H12VD diaporama SPLS - 9mai ». (cf : pages 5 à 9).

4. SITE D'INFORMATION

Les utilisateurs font remonter une bonne appréciation des guides et des fiches pratiques

- *Le bureau PH4 précise que la documentation est effectuée au fil de l'eau sur les problèmes récurrents.*

Rappel de la doctrine :

- *L'outil peut structurer les pratiques mais ne l'oblige pas, le délégataire peut saisir es opérations.*
- *La DREAL a pour rôle l'animation du réseau en coordination avec l'USH*

4.1 ACTIONS A REALISER

Les actions à réaliser sont les suivantes :

- **Documentation utilisateurs**
 - Clarifier les statuts et la sémantique.
 - Clarifier les droits de modifications sur les données au cours des différentes étapes
 - *Pilote PH4*
- **Evolution applicative**
 - Hiérarchisation de la programmation des opérations
 - Ajout de données (PSLA...)
 - Gestion des VEFA sans MO
 - Gestion des utilisateurs aux habilitations multiples
 - Ajouter la possibilité d'effectuer des recherches par commune
 - *Pilote PH4*
- **Pour les communautés qui sont très avancées sur la maîtrise du processus de programmation (Nantes et Rennes)**
 - Réaffirmer la possibilité de saisir la programmation sur la base d'une organisation définie en amont et partagée avec les MO.
 - *Pilote DREAL PDL*
- **Organiser (Nantes Angers Laval département) une journée sur le processus de programmation**
 - *Pilote DREAL PDL*
- **Se préoccuper de prendre contact avec les EPL (SEM de construction = une seule à Angers)**
 - *Pilote USH et Kurt Salmon*
- **Reprendre contact avec la fédération des EPL pour obtenir la participation de Pierre de la RONDE remplaçant d'Eric LEDOUX**
 - *Pilote USH et Kurt Salmon*

5. EVALUATION DE L'UTULISATION PORTAIL PAR L'USH

L'USH a décidé de se doter d'un prestataire pour évaluer le portail SPLS auprès des bailleurs des Pays de la Loire. Il informe le comité de pilotage de sa décision de rechercher un prestataire pour identifier auprès des bailleurs les axes d'améliorations et d'outils d'accompagnement nécessaires pour la généralisation.

Les conclusions de cette évaluation seront mises en débat lors des prochains comités de pilotage.

6. DIFFUSION DES DONNEES A TRAVERS SISAL

La diffusion des données à SISAL demande une réflexion sur les points suivants :

- **Accès aux données pour les différents utilisateurs (service gestionnaire, acteurs de l'habitat)**
- **Tableaux de bord prédéfinis (prévision dépôt de dossier et nombre de logements)**
 - Indicateurs agrégés
 - Accès à des agrégats de données (nombre d'opération et de logement par territoire de programmation) (USH collecte des informations et à tendance à simplifier pour une info de qualité), inclure de l'historisation pour le suivi de l'évolution

- *La DHUP fera une proposition d'accès aux données*

7. ECO PLS

Depuis 2009 un questionnaire a été mis à disposition des MO dans le cadre des ECO PLS qui a pour but de suivre les données techniques liées à la réhabilitation des logements, les données financières étant collectées par la CDC.

La solution technique adoptée à l'époque dans des délais contraints n'est plus satisfaisante. Dans le contexte de pérennisation de l'ECO prêt logement social, la DHUP souhaite utiliser la plateforme technique du portail de programmation pour transférer le questionnaire d'information auprès des MO dans le but de fiabiliser et centraliser au travers d'un seul outil la collecte des données.

Le comité de pilotage donne son accord pour l'étude du principe d'implémentation du suivi des ECO PLS sur le portail.

7.1 ACTIONS A REALISER

Les actions à réaliser sont les suivantes :

- **Dictionnaire des données**
 - Organiser une réunion entre la DHUP et l'USH pour rebalayer le dictionnaire des données qui sont actuellement collectées.
 - *Pilote Havva KELES (DHUP CQC4)*

8. PROCHAINES ECHEANCES

8.1 LES GRANDS JALONS :

Juillet 2012 :

- Objectif : décider du GO / NO GO de la généralisation au niveau national sur la base d'une extraction au 30 juin fournissant une première photographie à fin 2012 des opérations.

Comité de pilotage

Date et lieux : mardi 3 juillet 2012 à partir de 14 h, à l'Espace Beaulieu - salle Belle Île située 9, boulevard Vincent Gâche 44200 NANTES.

Liste des participants :

Acuf : Olivier Landel
 Adcf : Claire Delpech
 Ush : Dominique Belargent, Michel Amzallag, Antoine Ferre
 Ush pdl : Mireille Evenot
 Dreal pdl : Vincent Demoulin, Jean Audouin
 Dhup : Jean-Max Boyer, Mathieu Przybylski, Michèle Gadea
 Cdc : Jean Pierre Schaefer
 1 ou 2 bailleurs sociaux des Pays de la Loire
 1 représentant d'Habsis (à confirmer)

Septembre 2012 :

- Objectif : préparer la généralisation