

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)
Antoine FERRE (USH)
Hélène DADOU (DHUP)
Havva KELES (DGALN – QC4)
Jérémy ROBIN (USH – Pays de Loire)
Yann LUDMANN (DHUP)
Emmanuel KERHERVE (DREAL – NPDC)
Pierre DUMON (DREAL centre)

Copie :

Géraldine D'ARRIGO (DHUP)

OBJET : *SI des Aides à la Pierre – Nantes - Présentation du portail SPLS du 03/12/2012*

Etaient présents :

Hélène DADOU (DHUP)
Mathieu PRZYBYLSKI (DHUP)
Vincent DEMOULIN (DREAL – Pays de Loire)
Emmanuel KERHERVE (DREAL – NPDC)
Dominique BELARGENT (USH)
Claire DELPECH (ADCF)
Mireille EVENOT (USH – Pays de Loire)
Jérémy ROBIN (USH – Pays de Loire)
Isabelle VALADE (DREAL – Pays de la Loire)
Arnaud HERVE (DREAL – Pays de la Loire)
Jean AUDOUIN (DREAL – Pays de Loire)
Michèle GADEA (DHUP)
Yann LUDMANN (DHUP)
Jean Hervé Duchesne (Aatiko)
Pierre DUMON (DREAL centre)
Jérémy ROBIN (USH PDL)
Arnaud HERVE (DREAL – Pays de la Loire)
Etienne VENDEVILLE

Kurt Salmon

SOMMAIRE

1.	ORDRE DU JOUR DU COPIL SPLS DU 3 DÉCEMBRE 2012	3
2.	INTRODUCTION HÉLÈNE DADOU	3
3.	RETOUR SUR L'EXPÉRIMENTATION PDL	4
3.1	QUELQUES ÉLÉMENTS DE CONTEXTE ET DE MÉTHODOLOGIE	4
3.2	LES ENSEIGNEMENTS SUR L'EXPÉRIMENTATION	4
3.21	<i>Les bailleurs et le portail SPLS</i>	4
3.22	<i>Les gestionnaires et le portail SPLS :</i>	5
4.	POINT SUR LES EVOLUTIONS DU PORTAIL ET INFOCENTRE	6
5.	RÉGION NPDC	6
6.	RÉGION CENTRE	7
7.	REPRISE ET MISE EN COHÉRENCE DE LA DOCUMENTATION SPLS	7
8.	QUESTIONS RÉPONSES	7
9.	PROCHAINES ÉCHÉANCES	8
9.1	LES ACTIONS EN COURS OU À VENIR	8
9.2	LES GRANDS JALONS :	8

1. ORDRE DU JOUR DU COPIL SPLS DU 3 DÉCEMBRE 2012

La séance de travail du 03 décembre 2012 à la DREAL de Nantes avait à l'ordre du jour les points suivants :

- **Ouverture du COPIL**
 - (DHUP/PH Hélène Dadou)
- **Suite expérimentation en Pays de la Loire 2012. Perspectives 2013**
 - (Vincent Demoulin/Arnaud Hervé DREAL PDL)
- **Avancement des évolutions du portail et de l'infocentre SPLS**
 - (DHUP/PH4 - Mathieu Przybylski)
- **Reprise et mise en cohérence de la documentation SPLS**
 - (Etienne Vendeville – consultant Kurt Salmon)
- **Les nouvelles Régions expérimentatrices en 2013 : le Centre et le Nord-pas-de-Calais**
 - (Présence de Pierre DUMON DREAL Centre et Emmanuel Kerhervé DREAL NPDC)
- **Information sur la démarche d'évaluation du portail engagée par l'USH**
 - (Dominique Belargent avec la présence de la société Aatiko en charge de la prestation)
- **Généralisation de SPLS: comment impliquer l'ensemble des acteurs sur le dispositif.**
 - (Claire Delpech ADCF/représentant des association d'élus)
- **Questions diverses**
- **Fixation de la date du prochain COPIL**

2. INTRODUCTION HÉLÈNE DADOU

Nous vivons aujourd'hui dans un monde incertain, et pour mener notre action de façon confortable il faudrait plus de certitude et une réglementation plus stable. Ceci n'est pas le cas. Les difficultés que nous rencontrons et qui sont dûes pour partie au système financier, nécessitent pour nous aujourd'hui de savoir travailler dans un monde incertain en prolongeant la cohésion sociale.

Cela se traduit à notre niveau par l'amélioration de la visibilité envers les différents acteurs :

- **Vers les décideurs des autorités publiques (Etats et collectivités territoriales) en indiquant à l'avance les opérations qui sont envisagées. Cela permet de donner de la réactivité maximale**
- **Vers les opérateurs qui ont besoin de savoir ce que veulent les autorités publiques (document programmatique), PLH PDH, et ce dans le but d'approcher la typologie de la demande et sa localisation. Et donc il est nécessaire :**
 - de mettre à disposition les documents adéquates,
 - de suivre l'état d'avancement de leur demande.
 - d'avoir accès à l'historique des opérations passées

Pour répondre à ce besoin d'amélioration de la visibilité, et concernant le projet SPLS, quelles actions menées ?

- **Qu'est ce qu'on a fait :**
 - Ouvrir un certain nombre de nouvelles fonctionnalités pour améliorer la visibilité vers les opérateurs (tests Pays De la Loire)
- **Qu'est-ce qu'on va faire à très court terme ?**
 - Etendre l'expérimentation à 2 régions Nord-Pas De Calais et Centre : ni très étendue, ni très tendue
 - Mettre à disposition de nouvelles évolutions suite aux demandes de modifications et poursuivre les tests sur les 3 régions.
 - Garder les rythmes de COPIL en 2014 (Juillet à Orléans, Décembre à Lille)
- **Qu'est-ce qu'on va faire à moyen terme ?**
 - Lancer la réflexion sur la dématérialisation des demandes de financement (problématiques juridiques et SI)

En conclusion le réseau des acteurs de l'habitat a initié le projet SPLS et la DHUP souhaite que cela soit étendu à l'ensemble des régions. Il faudra pour cela mettre en place un accompagnement procédural (besoin de structuration et d'homogénéisation des pratiques) afin de rendre plus orthodoxe les pratiques.

Intervention de Dominique Belargent, USH :

Il est important pour les opérateurs d'avoir un cadre stable à plus ou moins long terme. Cependant cela reste modeste dans le contexte SPLS, car il existe une prépondérance de la partie financière.

- Réponse d'Hélène Dadou DHUP : Les typologies de financement sont maintenant inscrites dans la loi (PLUS PLAI) et cela sonne davantage aux oreilles des élus. Car la stabilité existe depuis 13 ans.

Intervention de Mireille Evenot, USH PDL :

1 – On parle de visibilité mais pour qui et à quel niveau ? la visibilité est très forte dans le cadre de la délégation des aides à la pierre. La visibilité existe aujourd'hui sur le terrain et au dessus, et la situation n'est pas opaque partout en PDL.

2 - Dans le cadre du montage d'opération, le processus doit être amélioré pour le fluidifier et arriver à lisser l'offre et la demande. Pour sortir 100 logements, il faut en monter de 120 à 150 d'où une difficulté accrue.

3. RETOUR SUR L'EXPÉRIMENTATION PDL

Vincent Démoulin DREAL PDL, présente le retour sur l'expérimentation menée en Pays de la Loire : Le support de présentation est fourni en annexe et s'intitule « 2238H12VD diaporama SPLS - 3déc.pdf ».

3.1 QUELQUES ÉLÉMENTS DE CONTEXTE ET DE MÉTHODOLOGIE

Pour rappel, le contexte de l'expérimentation est le suivant :

- **5 Départements, 8 délégataires 30 à 40 bailleurs sociaux**
- **6750 logements (2080 PLS et 4670 PLAI) programmés en 2012 pour 7457 logements saisis dans GALION par les bailleurs et/ou gestionnaires.**
- **Un contexte favorable entre les acteurs pour travailler sur le sujet**

La DREAL a perçu immédiatement l'intérêt de l'outil dans la lisibilité des opérations et dans l'appui aux gestionnaires pour le pilotage de la mise en œuvre de leur politique sur leur territoire. **Le SPLS a un effet positif dans le dialogue de gestion** entre certains gestionnaires et bailleurs.

Le rôle de la DREAL pendant l'expérimentation a été le suivant :

- **Positionnement de la DREAL en hotline afin d'identifier les FAQ et faire le lien avec le CETE et la DGALN**
- **Déplacement en Mayenne et Vendée pour présentation des outils Galion, SPLS et SISAL aux gestionnaires, services instructeurs et bailleurs.**

La DREAL a souhaité, au travers d'un **questionnaire téléphonique** très court de 10 questions sur l'utilisation du SPLS, connaître **l'évolution des avis des bailleurs et des gestionnaires volontaires depuis mai 2012**. (20 réponses dont 10 ont répondu et 10 gestionnaires sur l'ensemble du territoire ont été interrogés dernière semaine de novembre 2012.)

Les thèmes abordés ont été les suivants :

- **la saisie et/ou la validation de la programmation 2012 ;**
- **le retour d'information dans et autour du portail SPLS ;**
- **l'accès et l'usage du portail SPLS ;**
- **la demande de saisie et/ou la saisie de la programmation 2013 ;**
- **l'avis sur l'utilisation du portail dans le dialogue de programmation et le suivi des dossiers.**

3.2 LES ENSEIGNEMENTS SUR L'EXPÉRIMENTATION**3.21 Les bailleurs et le portail SPLS**

Les principaux constats sont les suivants :

- **Pour la saisie de la programmation,**
 - Le plus gros des difficultés a été rencontré lors de la campagne d'habilitation
 - La programmation 2012 a été saisie majoritairement par les bailleurs, sauf petite structure faute de ressources, l'objectif principal étant de déposer leurs dossiers
 - Les pratiques de saisie des opérations de la programmation sont différentes :
 - Soit par obligation : saisie par le bailleur à la demande du gestionnaire

- Soit volontairement, le cas le plus fréquent
 - Soit aucune saisie par faute de temps et de moyens, souvent dans les petites structures
 - La saisie de la programmation pour 2013 a débuté pour plus de la moitié des bailleurs.
- **Pour l'utilisation :**
 - Une partie des bailleurs n'utilisent plus le portail SPLS une fois les opérations saisies parce que :
 - Les échanges avec le gestionnaire sont déjà très présents
 - L'outil SPLS n'est pas reconnu comme l'outil officiel de la programmation au sein de leur organisation
 - Une autre partie des bailleurs utilise le portail SPLS comme :
 - un outil de suivi de leurs dossiers en cours, de vérification de doublons saisis par erreur par les services instructeurs dossier,
 - un outil de mise à jour de leur dossier en cohérence avec les éléments du gestionnaire,
 - un outil leur permettant de récupérer les éléments du dossier pour rédiger la convention d'APL
 - **concernant l'appréciation de l'outil :**
 - le portail SPLS est perçu par les bailleurs comme une nouvelle source de données et un nouveau canal de communications
 - le portail SPLS contribue à la bonne formalisation de la demande
 - certains bailleurs souhaiteraient disposer d'une adresse mail spécifique pour centraliser l'information car le réflexe de l'utilisation de la plateforme n'est pas encore acquis et sachant que cela est prévue en natif mais qu'il n'y a pas eu de demande de la part des acteurs
 - **concernant les évolutions possibles pour enrichir les informations**
 - les bailleurs semblent satisfaits des informations demandées
 - Toutefois les axes d'améliorations seraient :
 - Revoir les zones de saisies pour le code INSEE (préférence au code postal)
 - Simplifier les dates prévisionnelles car souvent il est difficile de détenir l'information au moment demandée
 - Etre en capacité de gérer ou renseigner les informations comme : VEFA, achat foncier avec PC inclus, PSLA, typologie des ménages/population (important pour la région Centre)

Concernant la notion d'« achat foncier avec PC inclus » les bailleurs sociaux seront sollicités afin de clarifier la demande de ce processus très important.

3.22 Les gestionnaires et le portail SPLS :

Les principaux constats sont les suivants :

- **Pour la programmation :**
 - des pratiques de programmation et de gestion différentes selon les territoires de gestion :
 - certain ne l'utilise pas comme un outil de dialogue (manque de communication créant des doublons)
 - les gestionnaires sont intervenus dans la bonne phase pour valider (donc retenir les opérations)
 - 50% des gestionnaires se servent de SPLS comme « outil de pilotage pour l'ensemble de leur programmation » et saisissent des demandes complémentaires à celle des bailleurs. (aujourd'hui il n'y a que les bailleurs qui saisissent, manque les associations foyers)
 - le test a obligé une mise à jour des accès de l'outil d'instruction GALION pour les gestionnaires afin d'accéder aux informations des bailleurs
 - 70 % des gestionnaires ont validés les opérations de la programmation 2012 des bailleurs, avant le passage à l'instruction.
 - 20 % des gestionnaires ont demandé aux bailleurs de saisir les projets pour 2013
- **Pour l'accès à l'information liée aux dépôts des dossiers:**
 - Il existe une méconnaissance de Galion et de réelles difficultés à retrouver l'information et à se situer dans la chronologie des actions de programmation
 - Les gestionnaires remontent le besoin de notification des nouveautés sur Galion par l'interconnexion de l'outil de gestion et de la messagerie
 - L'outil permettra de contribuer à mettre à disposition des tableaux plus étoffés, plus détaillés de SISAL que celui de Galion afin d'améliorer le pilotage.

Intervention de Dominique Belargent , USH :

La problématique est : « Comment organiser la circulation de l'information entre gestionnaire et MO ? »

Intervention de Mireille Evenot , USH PDL :

Il serait souhaitable de définir le cadre d'utilisation du SPLS et des obligations de chacun à travers l'élaboration d'une « charte d'utilisation de l'outil »

- **Concernant les informations manquantes à la saisie :**

- 50% des gestionnaires estiment que les informations actuellement demandées sont suffisantes si les bailleurs les saisissent
- Il existe un problème de suivi entre le code demande et le code GALION
- Suite au changement de statut et au rejet la traçabilité de l'opération est perdue.
- Il est difficile d'effectuer le suivi de la programmation sur 2 exercices
- Beaucoup de champs sont à prévoir afin d'améliorer la qualité des demandes (PSLA, Type de MO, Surface des logements, Zonage et EPCI ...)

- **Concernant la restitution des informations :**

- Les tableaux de Galion ne sont pas assez riches actuellement mais SISAL va répondre au besoin

Intervention d'Hélène Dadou, DHUP :

Concernant les demandes d'évolutions suivantes

- Scinder les opérations mixtes : une distinction entre PLUS et PLAI sera étudiée
- Zonage : SISAL peut le faire en automatique
- Surface logement : il est possible de mettre en place une fourchette plus qu'une valeur difficile à connaître à ce stade de la programmation

L'outil SPLS doit rendre possible la plus grande possibilité de partenariat (large ou serré) en phase amont.

Intervention de Dominique Belargent , USH :

La dématérialisation doit s'appliquer à l'ensemble du processus (transmission des dossiers et des pièces)

Intervention de Mathieu Przybylski, DHUP :

Il est nécessaire d'obtenir une décision d'engagement juridique pour la dématérialisation en amont de la programmation

4. POINT SUR LES EVOLUTIONS DU PORTAIL ET INFOCENTRE

Mathieu Przybylski de la DHUP présente un point d'avancement sur les évolutions du portail et de l'infocentre d'après le support « copilSPLS3122012.pdf »

La DHUP précise que :

- **Toutes les modifications sont en suspend jusqu'au 15 janvier 2013 principalement pour cause de transition sur la loi logement et de période de fin de gestion (14/01/2013)**
- **L'expérimentation sera ouverte aux réhabilitations avec la région NPDC (crédit FEDER, Palulos pour la région IDF...)**
- **L'infocentre SISAL 2 avec SPLS sera disponible à fin janvier 2013**

La DHUP demande que soit mis en place un portage spécifique afin de monter le groupe de travail sur les interfaces entre les outils des bailleurs et le SPLS contribuant ainsi à la dématérialisation de la saisie des opérations

Jean Hervé Duchesne d'Aatiko attire l'attention des participants sur la complexité du chantier des interfaces et des éditeurs par rapport aux bailleurs.

5. RÉGION NPDC

La région NPDC est une région très urbaine : 95% population en zone urbaine et 130 000 demandes de logement HLM

La composition des acteurs de l'habitat est la suivante :

- 10 délégataires dont 9 instruisent pour eux, et 1 par l'état)
- 40 bailleurs sociaux adhérents de l'ARHLM gestionnaire du N°unique depuis novembre 2012

ARHLM a acté l'entrée dans l'expérimentation mi novembre 2012

Un retard est constaté sur les temps de passage de la programmation. Il existe donc aujourd'hui une réelle volonté d'améliorer le processus.

Une réunion de présentation/lancement aux délégataires est planifiée d'ici mi février 2013. Suivi d'une réunion de lancement avec l'ensemble des acteurs

Mireille Evenot USH PDL recommande de partir des objectifs et de situer en permanence l'action sur le processus de programmation

Claire Delpech de l'ADCF insiste sur le fait d'impliquer tous les acteurs pour ne pas présenter l'outil comme un outil imposé par l'Etat.

Une idée serait de faire intervenir à la réunion de présentation ALM =Angers Loire Métropole EPCI qui instruit en PDL, afin de faire un retour d'expérience

6. RÉGION CENTRE

La région Centre est composée de :

- 6 départements,
- 10 territoires de gestion,
- 6 gestionnaires,
- 4 EPCI.

La production neuve avoisine les 1500 à 1600 logements par an.

La présentation du portail SPLS aux DDT et délégataires a eu lieu en septembre 2012, suivie de deux réunions avec l'USH avec présentation de l'outil par Mathieu Przybylski de la DHUP.

Aucune opposition n'a été manifestée suite à la présentation de l'outil SPLS.

Actuellement l'accord de principe formel des 6 délégataires et de l'ARHLM pour mener l'expérimentation a été sollicité.

Le COPIL local avec représentation de tous les acteurs devrait être mis en place début 2013, avec le souhait de prendre la programmation 2013 comme support de l'expérimentation.

7. REPRISE ET MISE EN COHÉRENCE DE LA DOCUMENTATION SPLS

Etienne Vendeville du cabinet Kurt Salmon informe le Copil de l'avancé des travaux de mise à jour de la documentation projet. Il souligne que l'ensemble de la documentation sera disponible sur le site pour janvier 2013. (Y compris une frise chronologique des actions)

La démarche est présentée dans le support « SI aides à la pierre - Chantier māj documentation Copil 20121203.pdf ».

8. QUESTIONS RÉPONSES

- Claire Delpech de l'ADCF
 - souhaite que soit mis en place des groupes de travail informel des délégataires afin de partager les expériences
 - A l'initiative de Claire Delpech pour organisation de la réunion
 - Insiste sur les impératifs de généralisation du portail SPLS et de dématérialisation des échanges au niveau des collectivités,
- Dominique Belargent, USH souhaite que soit intégrée la restitution de l'évaluation du portail SPLS chez les bailleurs dans le planning projet du SPLS

Pour rappel cette évaluation a pour objectif de :

- Mieux cerner l'appropriation du dispositif par bailleurs (les objectifs du SPSL sont-ils compris et partagé ?)
 - Impact disposition sur l'organisation du bailleur et sur son travail avec les partenaires (gestionnaires et délégataires)
 - Faisabilité et ergonomie de l'outil
- Proposer des pistes d'amélioration du dispositif
- Tirer des conclusions sur le déploiement, sur les préconisations d'accompagnement des bailleurs

Le COPIL décide de planifier une réunion de restitution avant le 31 mars 2013

9. PROCHAINES ÉCHÉANCES

9.1 LES ACTIONS EN COURS OU À VENIR

Action 1 :

- **Planification d'une réunion de restitution de l'évaluation du portail SPLS chez les bailleurs pour T1 2013**
 - DHUP
 - Avant fin 2012

Action 2 :

- **Etudier le portage spécifique afin de monter le groupe de travail sur les interfaces entre les outils des bailleurs et le SPLS contribuant ainsi à la dématérialisation de la saisie des opérations**
 - USH
 - T1 2013

Action 3 :

- **Mener la réflexion sur la généralisation du portail SPLS**
 - Copil
 - T2 – T3 2013

Action 4 :

- **Mettre en place des groupes de travail informels des délégataires afin de partager les expériences**

9.2 LES GRANDS JALONS :

T1 2013 :

- **Objectif :** présentation de l'évaluation du portail SPLS chez les bailleurs
Comité de pilotage
Date à valider.
 Liste des participants :
 COFIL
 Aatiko

Juillet 2013 COPIL SPLS:

- **Objectifs :** premiers retours sur les extensions aux régions NPDC et Centre.
Comité de pilotage
 Date et lieux à définir – a priori en région CENTRE

Décembre 2013 COPIL SPLS:

- **Objectifs :** états des lieux de l'utilisation du portail SPLS sur les 3 régions pilotes.
Comité de pilotage
 Date et lieux à définir – a priori en région NPDC