

**Rédacteur(s) :**

Etienne VENDEVILLE (Kurt Salmon)

Destinataires :

Mathieu PRZYBYLSKI (DHUP)
Jean-Max BOYER (DHUP)
Michèle PFRIMMER (CDC)
Claire Fiorucci (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)
Hélène DADOU (DHUP)
Hava KELES (DGALN – QC4)
Jérémy ROBIN (USH – Pays de Loire)
Yann LUDMANN (DHUP)
Emmanuel KERHERVE (DREAL – NPDC)
Dominique Buisson (DREAL – NPDC)
Pierre DUMON (DREAL centre)
Olivier PAJON (DREAL centre)

Copie :

Géraldine D'ARRIGO (DHUP)

OBJET : *SI des Aides à la Pierre – Paris - Présentation par USH du rapport d'évaluation du SPLS par les organismes HLM de PDL du 19/02/2013*

Etaient présents :

Hélène DADOU (DHUP)
Mathieu PRZYBYLSKI (DHUP)
Vincent DEMOULIN (DREAL – Pays de Loire)
Emmanuel KERHERVE (DREAL – NPDC)
Dominique BELARGENT (USH)
Antoine FERRE (USH)
Olivier LANDEL (ACUF)
Claire DELPECH (ADCF)
Mireille EVENOT (USH – Pays de Loire)
Michèle GADEA (DHUP)
Yann LUDMANN (DHUP)
Jean Hervé Duchesne (Aatiko)
Pierre Louis ROUSSEL (Aatiko)
Pierre DUMON (DREAL centre)
Cécile DURANDO (USH centre)
Brigitte JALLET (USH Centre)
Raymond FRACCOLA (ARH)
Brigitte JALLET (ARH Centre)

Kurt Salmon

Etienne VENDEVILLE

SOMMAIRE

1. ORDRE DU JOUR	4
2. PRESENTATION DU RAPPORT	4
3. RETOUR SUR L'EVALUATION DE L'UTILISATION ET DE L'APPROPRIATION DU PORTAIL SPLS EN PDL	5
3.1 APPROPRIATION PAR LES BAILLEURS	5
3.2 APPROPRIATION PAR LES DELEGATAIRES	5
3.3 EVALUATION DES FONCTIONNALITES OFFERTES PAR LE SPLS :	5
3.4 EVALUATION DU NIVEAU DE SIMPLICITE D'USAGE DU PORTAIL :	6
3.5 EVALUATION DU NIVEAU DE SIMPLICITE D'USAGE DU PORTAIL :	6
3.6 EVALUATION DES SERVICES SUPPORTS PROPOSES	7
3.7 LES AXES D'AMELIORATIONS	7
4. POINT DE VUE SUR LE DEPLOIEMENT DU SPLS EN REGIONS NPDC ET CENTRE	8
5. QUESTIONS REPOSES	9
6. PROCHAINES ECHEANCES	9
6.1 LES GRANDS JALONS :	9

1. ORDRE DU JOUR

La séance du 19 février 2013 à la DHUP avait à l'ordre du jour les points suivants :

- **Présentation par l'USH et Aatiko du rapport d'évaluation su SPLS auprès des organismes Hlm de la région PDL**
 - (Dominique Belargent avec la présence de la société Aatiko en charge de la prestation)
- **Questions diverses**
- **Fixation de la date du prochain COPIL**

2. PRÉSENTATION DU RAPPORT

Après une courte introduction d'Hélène DADOU resituant le projet SPLS et le contexte, Dominique BELARGENT reprecise les objectifs de la démarche d'évaluation entreprise par l'USH :

- **Mesurer l'appropriation** : le dispositif fonctionne –t-il bien ? est-il approprié par les organismes HLM et dans l'organisation locale ?
- **Mesurer l'atteinte des objectifs poursuivis par le SPLS** : ce dernier étant une pièce d'un dispositif plus large et qui restitue de l'information.
- **Capitaliser sur l'expérimentation PDL** : comment l'expérimentation PDL peut-elle préparer le déploiement sur les autres régions et quelles préconisations ?

- **Période d'évaluation** :
 - La démarche d'évaluation a été menée sur les mois de novembre et décembre 2012 auprès d'organismes qui ont commencé l'expérimentation en mars 2012. La période d'expérimentation peut paraître courte mais avec assez de recul même si les organismes ne sont pas allés au bout de l'exercice de la programmation.

- **Choix des organismes de l'évaluation** :
 - 9 organismes et 3 délégués,
 - Prise en compte de la diversité sur les 5 départements,
 - 3 types de gestion,
 - Prise en compte de la diversité des modes de coopération (relation constante ou lointaine) entre acteurs
 - Collaboration avec la DREAL pour obtention des informations et des contacts.

 - Délégué : retrait de Le Mans Métropole en faveur d'Angers Loire Métropole

- **Méthode d'évaluation**
 - Entretien approfondi d'1/2 journée par bailleur et délégué dans leurs locaux
 - Rapport rédigé et présenté la semaine du 11 février aux bailleurs

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 PLA) 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 ? Les échanges entre acteurs sur la programmation sont très fréquents voire continus dans le cadre de la délégation des aides à la pierre. Le suivi et le reporting se font également régulièrement au niveau régional.

2 - Dans le cadre du montage d'opération, le processus mérite d'être amélioré pour le fluidifier et arriver à mieux gérer l'arbitrage entre les opérations retenues et celles proposées. C'est d'ailleurs d'abord un enjeu de partage des critères de priorités du gestionnaire de l'aide à la pierre. Pour sortir 100 logements, il faut en monter de 120 à 150 d'où une difficulté accrue pour les organismes. .

3. RETOUR SUR L'ÉVALUATION DE L'UTILISATION ET DE L'APPROPRIATION DU PORTAIL SPLS EN PDL

La Société Aatiko présente le résultats de ses travaux sur la base des documents « USH - 130212 Rapport d'évaluation (version complète pour réunion du 19 02 2013).pdf » et « USH - 130212 Rapport d'évaluation (version de synthèse pour réunion du 19 02 2013).pdf »

3.1 APPROPRIATION PAR LES BAILLEURS

En synthèse il en ressort que pour les bailleurs :

- **L'outil est de prise en main facile et aisé mais qu'il y a encore peu d'appropriation par manque de perception de l'utilité de l'outil.**

3.2 APPROPRIATION PAR LES DÉLÉGATAIRES

En synthèse il en ressort que pour les délégataires :

- **L'apport de valeur est très variable**
- **Si l'existant est peu outillé, alors l'apport de valeur est très important pour le délégataire.**
- **Pour les délégataires déjà outillés il existe un risque de doublon avec les outils existants.**

Remarques :

- **Nantes métropole est déjà outillé par un Excel avec une collecte des données très en amont par rapport aux données du SPLS**
 - La DREAL PDL précise que le recensement des opérations du portail SPLS est dans son contexte de programmation (la différence est que le N+ 1 correspond à l'aval pour NM et à l'amont dans SPLS)
- **O. Landel** : NM est très avancé sur ce sujet et est peu représentatif des collectivités en France avec un a priori défavorable au projet indépendant du projet.
- **M. Evenot** : NM doit être convaincu de la plus value du projet et du SPLS et n'est pas contre à priori
- **C. Delpech** : NM est effectivement très avancé sur les problématiques de programmation avec un outil Excel certainement très élaboré. L'avènement d'un outil supplémentaire chamboule les pratiques internes et en définitive la question est ailleurs. La pierre d'achoppement, en général, est le processus de programmation et non le portail SPLS.
- **V. Demoulin** : une réunion avait eu lieu le 18 juin avec présentation des étapes et des échelons
- **Aatiko** : NM considère qu'ils ont 2 outils en parallèle et que cela complexifie leur travail.

3.3 EVALUATION DES FONCTIONNALITÉS OFFERTES PAR LE SPLS :

En synthèse il en ressort que pour les bailleurs :

- **Les fonctionnalités non indispensables à l'instruction des demandes sont peu utilisées**
- **De nouvelles fonctionnalités comme les alertes mails et l'extraction des données massives sous Excel les inciteraient à plus d'usage du SPLS.**

Remarques :

- **M. Przybylski** précise que ces points ont déjà été remontés et mentionnés lors du dernier COPIL de décembre 2012 suite au retour de l'expérimentation par la DREAL PDL.
 - **Alerte mail** : existe depuis le début du SPLS mais une mauvaise utilisation au niveau de l'Etat a retardé la mise en œuvre, cela devrait être opérationnel en juin 2013.
 - **Suivi des paiements** : possibilité de suivre toutes les opérations (reprise de l'ensemble de l'historique des opérations) qui sont dans la base et donc il existe une possibilité de suivi du fonctionnement des opérations depuis 2005.
 - **Import des données** : besoin d'interface (celle-ci existe déjà), demande de la part de l'Etat pour un accompagnement au déploiement de l'interface par le club HABSIS

- **A. Ferré** précise qu'il doit reprendre contact avec M. Przybylski pour le test et le déploiement des interfaces
- **H. Dadou** souligne que le gros avantage pour les bailleurs reste la consultation de l'ensemble de leur opération dans le SPLS.

Synthèse des décisions et actions :

1. M. Przybylski précise que les développements apportant des évolutions à la version initiale du SPLS sont en cours, ils seront livrés fin avril 2013, pour être opérationnel début juin 2013.
2. A. Ferré va utiliser le club Habsis pour faire avancer le sujet des interfaces.
3. La communication doit être extrêmement claire sur les avantages apportés par le SPLS aux bailleurs y compris le fait d'avoir l'ensemble des opérations reprises dans le SPLS.

3.4 EVALUATION DU NIVEAU DE SIMPLICITÉ D'USAGE DU PORTAIL :

Le portail SPLS est vu par le bailleur comme un outil :

- **Simple d'utilisation et facile à prendre en main**
- **A perfectionner sur le plan de l'ergonomie et de la recherche d'information**

Remarques :

- **D. Belargent** : si l'on ne procède pas à des changements dans le dispositif et la méthode de déploiement alors on rencontrera les mêmes difficultés. Il faut faire évoluer l'ensemble pour accentuer les chances de succès.

3.5 EVALUATION DU NIVEAU DE SIMPLICITÉ D'USAGE DU PORTAIL :

Aujourd'hui le SPLS est perçu comme une perte de temps de la part des bailleurs mais a peu d'impact sur les échanges entre les acteurs hormis dans le cas de Nantes Métropole

Remarques :

- **H. Dadou** : l'évaluation est très proche du démarrage et les bailleurs n'ont pas l'habitude de double saisie lors de période de transition inerrante à la mise en œuvre d'un nouveau système.
- **O. Landel** : attention l'objectif principal est d'avoir une base unique et accessible par tous pour permettre l'arrêt des enquêtes avec la possibilité d'un retour vers l'acteur qui renseigne l'outil.
- **M. Evenot** : les bailleurs ont à ce jour deux pages de lignes d'enquête ; il faut que l'outil simplifie la vie des bailleurs et n'ajoute pas une strate supplémentaire. Aujourd'hui le SPLS n'est perçu que comme une enquête supplémentaire L'appropriation est à mi chemin.
- **V. Demoulin** : au dernier trimestre qui précède l'année de septembre à décembre de la programmation il aurait fallu mettre en parallèle les actions de saisie dans le tableau excel. Il a donc existé un décalage dans la saisie qui a pu déranger fortement les bailleurs car ce travail a été effectué à contre courant de l'activité de programmation.
- **D. Belargent** : les organismes souhaitent que le SPLS soit la procédure dématérialisée de suivi des opérations.
- **H. Dadou** : il faut décharger les acteurs qui font. Et par conséquent il est impératif d'étudier si toutes les informations des enquêtes sont bien dans le système.
- **O. Landel** : les demandeurs d'information devraient aller chercher l'information directement dans SISAL.
- **Y. Ludman** : l'outil n'est pas là pour se substituer au SI de gestion des acteurs.
- **M. Evenot** : il serait souhaitable premièrement de relister avec les opérationnels les informations nécessaires dont ils ont besoin pour travailler.
- **O. Landel** et **C. Delpech** : il reste un fort besoin d'interface.
- **V. Demoulin** : il faut creuser davantage sur le moment d'alimentation du SPLS auprès des acteurs.
- **A. Ferré** : il faut être vigilant sur l'opérationnalité du SPLS afin d'être en adéquation totale avec les opérateurs. Pour cela il est souhaitable d'analyser les retours des acteurs.
- **D. Belargent** : Concernant les besoins de reporting de la part des financeurs, il faut faire un travail d'adéquation du SPLS avec les enquêtes auprès des bailleurs : couverture ou non, dans le périmètre ou en dehors du périmètre car cela n'est pas la vocation du SPLS.
- **H. Dadou** : Il semble légitime d'ouvrir un chantier à ce sujet du côté de l'USH afin de collecter les informations et de les confronter avec celles disponibles dans SISAL.

Synthèse des décisions et actions :

1. **M. Przybylski** : Avec le SPLS dès le mois d'avril les délégataires pourront valider la programmation. Ce qui était impossible jusqu'à présent.
2. **V. Demoulin** : Le SPLS nécessite la remise à plat des rôles et des responsabilités.

3.6 EVALUATION DES SERVICES SUPPORTS PROPOSÉS

Les réunions de présentation, l'assistance hot-line et les documents d'aides sont jugés par la très grande majorité des acteurs suffisants et didactiques.

Il en ressort que parmi les pistes d'améliorations possibles, il est attendu :

- ▶ **Davantage d'accompagnement lors du démarrage à l'échelle du territoire (département ou agglomérations)**
- ▶ **La mise en place d'un acteur référent pouvant aider à l'animation de l'utilisation de l'outil auprès des acteurs**

Remarques :

- ▶ **V. Demoulin** : il est souhaitable de descendre à une échelle plus fine lors de la préparation au démarrage le territoire pouvant être la bonne maille.
- ▶ **C. Delpech et O. Landel** : ne faudrait-il pas établir une cartographie des pratiques au niveau des territoires ?
- ▶ **M. Przybylski** : Il semble important et nécessaire aujourd'hui de passer à un niveau supérieur en termes d'accompagnement. Le projet étant partenarial tous les membres du Copil sont invités à réfléchir aux solutions pouvant être mises en œuvre rapidement pour que le SPLS s'insère dans les habitudes sans les bouleverser.

3.7 LES AXES D'AMÉLIORATIONS

3 grands axes d'améliorations sont préconisés :

- ▶ **1 - Donner aux acteurs une meilleure visibilité sur les évolutions de l'outil SPLS à travers une macro planification :**
 - Les sujets en cours de réalisation,
 - Les sujets identifiés en cours d'arbitrage
 - Les sujets pris en compte dans le plan de développement,
 - Les dates de mise à disposition
- ▶ **2 – Réaliser les évaluations fonctionnelles et organisationnelles prioritaires au regard des attentes des acteurs comme :**
 - Les alertes-mail,
 - Les extractions Excel,
 - Supprimer les enquêtes
- ▶ **3 – Mener le déploiement sous forme de projets territorialisés**

Remarques :

- ▶ **A. Ferré** : attention, ce ne sont pas les mêmes échéances pour la suppression des enquêtes et effectuer les évolutions fonctionnelles, de plus il faut veiller à bien intégrer la problématique des fréquences de mise à jour de l'outil SPLS.
- ▶ **H.Dadou** : effectivement ces sujets sont pertinents mais doivent être menés en parallèle.
- ▶ **D. Belargent** : le SPLS est un outil en devenir, il faut se poser la question de « comment faire pour que l'outil soit davantage au service de l'opérationnel (instruire et suivre une demande) ? ». Il faut faire attention à ce que cet outil ne soit pas subit par les organismes HLM.
- ▶ **M. Przybylski** : Au sein du club Habsis, le SPLS est présenté comme le socle futur de la dématérialisation de la procédure de demande de subvention.
- ▶ **O. Landel** : La conduite du changement est un élément important de la phase de déploiement. Elle doit prendre en compte la contextualisation de ce qu'est le SPLS et de ce qu'il n'est pas. Sinon le SPLS peut être vécu comme une contrainte supplémentaire.
- ▶ **D. Belargent** : Les organismes HLM ne veulent pas être que dans le reporting,

- ▶ **M. Przybylski** : Le projet SPLS est un projet partenarial. L'Etat a contribué fortement au financement du portage et à la reprise du projet suite à la défection DGME. Il faut maintenant un relais de chacun pour porter le projet auprès des organismes.
- ▶ **V. Demoulin** : Le SPLS est un outil qui va dans les deux sens, c'est-à-dire qui permet de proposer aux acteurs un espace collaboratif favorisant le dialogue. Par exemple, le Toit angevin a pu faire rectifier sa programmation par les services de l'Etat avant la prise de décision. Il faut expliquer et réexpliquer le SPLS auprès des acteurs et mettre l'accent sur le Suivi et la Programmation.
- ▶ **M. Evenot** : Au prochain CA de l'ARH PDL, M. Evenot souhaite donner de la visibilité sur les questions en suspend. Pour cela il serait souhaitable de revenir sur le « qui fait quoi »

Synthèse des décisions et actions :

- ▶ **H. Dadou** précise que le SPLS ne doit pas être le « mouton à 5 pattes » et reformule les actions :
 - **Le CA de l'ARH demande d'un point d'étape : pour cela fournir les modifications en cours et leur calendrier,**
 - **Réexpliquer au club Habsis la dématérialisation et ne pas en faire un point de blocage au déploiement**
 - **Mettre en avant l'utilité du SPLS auprès des monteurs d'opérations et des directions générales**
 - **Identifier ce qui manque pour que l'outil soit pleinement opérationnel**
 - **Réduire le nombre d'enquête du point de vue des bailleurs**
 - **Mener une réflexion autour de l'outil et à l'échelle du territoire sur « qui fait quoi à tout niveau »**
 - **Lancer rapidement le chantier sur les interfaces**
- ▶ **D. Belargent** ajoute :
 - **Revoir les tableaux de bord définis en 2010, l'USH reviendra vers le COPIL sur ce point**

4. POINT DE VUE SUR LE DÉPLOIEMENT DU SPLS EN RÉGIONS NPDC ET CENTRE

Concernant la région NPDC :

- ▶ **Raymond Fraccola de l'ARH NPDC** insiste sur l'importance de l'enjeu et de l'intérêt à bien suivre la conduite du changement et à intégrer les fonctionnalités dans le processus de travail.
- ▶ **La DREAL NPDC** précise qu'il existe un gros chantier sur la programmation au sein de sa région et qu'il faudra « muscler » la communication lors de la réunion de présentation et d'information du 8 mars 2013.

Le Copil s'interroge sur l'utilité d'un AMO sur le projet NPDC et Centre pour l'animation et l'assistance au déploiement.

- ▶ **C. Delpech** : l'Acdf est partante pour accompagner ce projet et les 7 communautés. La région NPDC est la région ayant la plus forte densité de CU.

Concernant la région Centre :

- ▶ **Pour Brigitte Jallet de l'USH Centre** la demande vient plus de la DREAL que des bailleurs qui sont peu enthousiaste mais cependant ne sont pas hostiles au projet.
- ▶ Pour réussir il faut :
 - que l'outil soit bien approprié par les délégataires. Une attention particulière doit être portée à la communauté Tours Plus qui est très outillé.
 - que les bailleurs s'approprient également l'outil et donc il faut accompagner les organismes afin d'en faire un outil de changement. En retour d'expérience l'évaluation du SNE (effectué par E&Y) montre la mauvaise appropriation par les acteurs et démontre le besoin d'accompagnement pour la bonne appropriation de l'outil.
- ▶ **Pour la DREAL centre** : le déploiement doit se faire uniquement sur la version N+1 du SPLS qui contient les nouvelles évolutions. La DREAL est en forte attente de la « roadmap » pour plus de visibilité.
- ▶ Un témoignage des représentants nationaux et PDL au CA de démarrage de la région Centre serait un avantage non négligeable.
- ▶ Un point d'attention, l'exercice sera à nouveau à contre temps. Il faut donc s'organiser.
- ▶ **H. Dadou** : le lancement sera conditionné à la V N+1 (prévu fin avril 2013)

5. QUESTIONS RÉPONSES

- ▶ **M. Przybylski** soulève la question de la continuité de l'accompagnement sur le projet ainsi que celle de la conduite du changement qui est une condition de réussite du projet :
 - **O.Landel** : Il faut bien réfléchir à la configuration de l'accompagnement. Jusqu'à maintenant le financement a été assuré par la caisse des Dépôts
 - **M. Przybylski** : il n'y a pas d'imposition des méthodes. Toutes les solutions sont à envisager.
 - **Pour les ARHLM**, il n'y a pas de moyen. Le projet est éligible dans le cadre du Fills (50%) mais quid des autres 50%.
 - **Pour la DREAL Centre**, seule la Hotline peut poser problème. En revanche il n'y a aucun problème pour l'accompagnement.
- ▶ **H. Dadou** : Pour mener à bien le déploiement du SPLS, les Dreal, bailleurs et gestionnaires délégataires doivent s'impliquer davantage. Par conséquent il y aura bien un peu plus de travail avant le déploiement en 2014.

6. PROCHAINES ÉCHÉANCES

6.1 LES GRANDS JALONS :

Juillet 2013 COPIL SPLS:

- ▶ Objectifs : premiers retours sur les extensions aux régions NPDC et Centre.

Comité de pilotage

Date et lieux à confirmer pour la 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