



ASSOCIATION RÉGIONALE POUR L'HABITAT
Nord-Pas-de-Calais

Région Nord-Pas-de-Calais

- **Mise en œuvre du portail SPLS (suivi et programmation des logements sociaux)**
Synthèse des réunions territorialisées d'évaluation

17 – 18 juin 2014

Ordre du jour



- **Ordre du jour et modalités de déroulement des réunions d'évaluation**



- **Retour critique sur les utilisations du portail (dynamique de saisie, plus-values, difficultés)**



- **Propositions d'amélioration remontées par les participants**



- **Retour critique sur l'animation et l'accompagnement mis en place pour lancer le portail dans le Nord-Pas-de-Calais**

Ordre du jour et modalités de déroulement des réunions d'évaluation

Près de 12 mois après le lancement du portail SPLS dans la région Nord-Pas-De-Calais, l'ARH a souhaité convier l'ensemble des acteurs du dispositif (organismes, délégataires, DREAL) pour :

- **I / Réaliser un point d'étape** sur l'utilisation du portail SPLS par chacun (bailleurs, délégataires et service instructeur)
 - Pratiques actuelles
 - Difficultés rencontrées
 - Suggestion d'amélioration
- **II / Répondre aux questionnements et aux difficultés exprimées par chacun**
- **III / Réaliser un retour critique** sur les 10 premiers mois de mise en place et d'utilisation du portail SPLS, notamment à destination des **nouvelles régions** qui vont entrer dans le dispositif en 2014,

17 juin matin – Lille
dans les locaux de l'ARH Nord-Pas-De-Calais

17 juin après-midi - Valenciennes
dans les locaux de la SA du Hainaut

18 juin matin - Coquelles
dans les locaux d'Habitat 62 59
Picardie

18 juin après-midi - Arras
dans les locaux de Pas-de-Calais Habitat

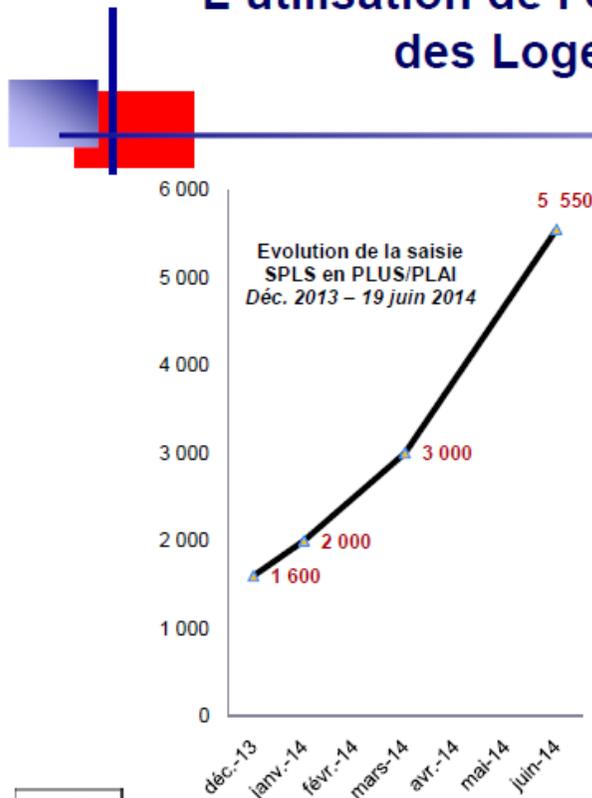
En présence :

- De l'ARH (François DELHAYE),
- De la DREAL (Emmanuel KERHERVE),
- Des MOA, principalement des bailleurs sociaux, représentés :
 - Soit par les profils 'saisie'
 - Soit par les directions portant le projet (direction financière ou direction de la construction)
- De gestionnaires des aides à la pierre ayant la délégation de compétence (agglomération / CU)
- Des DDT 62 et 59

Retour critique sur les utilisations du portail (dynamiques de saisie, plus-values, difficultés)

Niveau d'avancement de la saisie de la programmation 2014 (extraction faite par la DREAL Nord-Pas-de-Calais au 19 juin 2014)

L'utilisation de l'outil de Suivi et Programmation des Logements Sociaux (SPLS)



Quelques chiffres :

12 territoires de gestion dans SPLS fin janvier 2014 : 10 délégataires + HD 59 et HD 62

20 MOA dans SPLS (21 à 22 MOA fin juin 2014)

120 utilisateurs MOA habilités

~ 400 dossiers saisis VIA SPLS

5 550 PLUS/PLAI saisis en programmation 2014 (situation au 19/06/2014)

~ 600 PLS à ajouter

Entre 500 à 600 PLUS/PLAI en programmation 2015

➔ En dépit des disparités locales entre territoire, la dynamique globale de saisie est très bonne : **5.550 PLUS/PLAI saisis pour un objectif initial de 6.100**

A noter :

- Le démarrage sur LMCU (Lille Métropole) a été plus tardif mais devrait rapidement atteindre son rythme de croisière (certains bailleurs viennent de rejoindre le dispositif).
- Les objectifs 'hors LMCU' sont déjà dépassés : 4.007 PLUS/PLAI pour un objectif initial de 3.875.



PREFET DE LA REGION
NORD - PAS-DE-CALAIS

2

Retour critique sur les utilisations du portail (dynamiques de saisie, plus-values, difficultés)

Côté Maitres d'ouvrage (le plus souvent les bailleurs sociaux)

Une utilisation assez facile et bien acceptée

Le portail SPLS est maintenant entré dans les mœurs des bailleurs, qui ont dans leur très grande majorité, terminé la saisie de la programmation 2014 :

- sans grandes difficultés techniques / ergonomiques
- sans rejet du portail SPLS

A noter : Certains n'ont pour autant pas validé cette programmation, pensant que ce n'était pas à eux de le faire. Certaines opérations sont donc encore invisibles pour les autres acteurs).

Mais un portail qui doit encore faire ses preuves

Pour autant, le portail est majoritairement vu uniquement comme *'un simple outil de reporting supplémentaire'*, au bénéfice des services locaux de l'Etat.

Ainsi,

- A ce stade d'utilisation; aucun cycle de programmation n'a été géré intégralement dans le portail.
- Avec la version actuelle du portail (qui doit prochainement évoluer) ...
... les bailleurs ne voient **pas de plus-values concrètes et immédiates** à l'utilisation du portail.

Mais ils perçoivent **ses intérêts à moyen-terme**, sur lesquelles ils sont en forte attente :

- Harmoniser les pratiques des gestionnaires (certains bailleurs travaillent avec 10 gestionnaires différents !), et diminuer les enquêtes qu'ils demandent à chacun des bailleurs,
- Suivre en interne les travaux de leurs équipes et améliorer la communication entre services (notamment la Direction Générale, la Direction Financière et la Direction Construction),
- Avoir une vision précise sur l'ensemble de la vie d'une opération,
- A terme, diminuer, voire supprimer, le dossier papier.

Ces points, déjà exprimés en Pays-de-la-Loire et dans le Centre, devraient trouver une réponse concrète dans les évolutions à venir du portail SPLS : dématérialisation, édition personnalisée, diminution des enquêtes Etat

Retour critique sur les utilisations du portail (dynamiques de saisie, plus-values, difficultés)

Côté gestionnaire

Une utilisation complète dès la première année

Le portail SPLS a été utilisé par la majorité des gestionnaires dès la première année pour pré-programmer et instruire les demandes des maitres d'ouvrage.

A ce stade d'utilisation, les gestionnaires voient deux principales plus-values à l'utilisation du portail :

- Ne pas saisir manuellement les demandes dans GALION (c'est maintenant le MOA qui s'en charge, plus tôt d'ailleurs que ne le faisait le gestionnaire auparavant),
- Avoir une vision pluri-annuelle de la programmation (N à N+3),

Malgré des redondances avec les fonctionnements internes

Après un an d'utilisation, le portail SPLS a été utilisé par la grande majorité des gestionnaires, en doublon des fonctionnements déjà en place :

- **Maintien des fichiers Excel internes** pour suivre l'ensemble de la vie de l'opération (y compris les opérations financées) – quand la plupart des informations sont déjà disponible depuis SISAL.
- **Recours à des enquêtes** Excel / papier adressées aux bailleurs pour connaître les prévisions de dépôts de dossiers ou les prévisions de livraisons – certaines de ces enquêtes étant demandées aux gestionnaires par la DDTM.

Des ajustements restent donc à trouver pour tirer le meilleur parti du portail.
Une partie de ces ajustements est liée à l'apprentissage du portail et devrait donc être mise en place dès la programmation 2015.

Retour critique sur les utilisations du portail (dynamiques de saisie, plus-values, difficultés)

Sur la dynamique des territoires

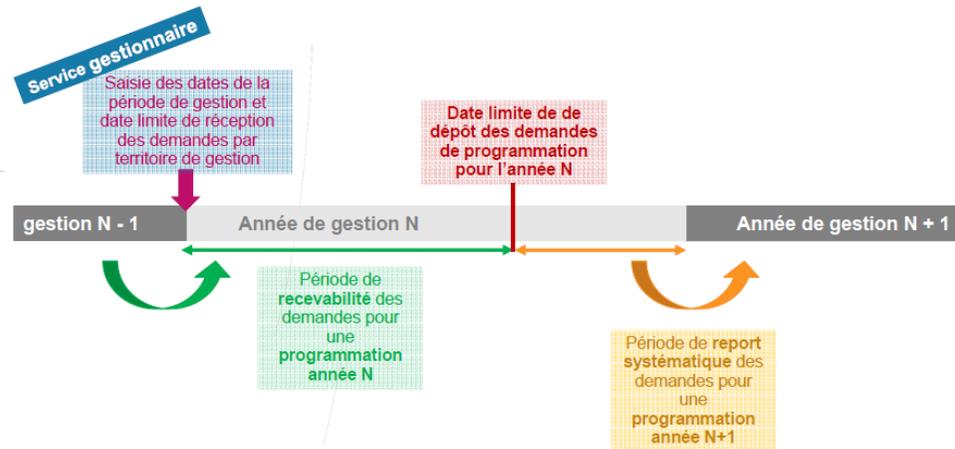
L'arrivée du portail n'a pour l'instant pas modifié les relations entre Maîtres d'Ouvrage et Gestionnaires

Le dialogue entre Maîtres d'Ouvrage et Gestionnaires n'a pas réellement évolué (ni en bien, ni en mal). Il commence le plus souvent bien avant que la demande ne soit formalisée sur le portail SPLS.

Mais tous les acteurs souhaitent que l'arrivée du portail se traduise aussi par une accélération du cycle de programmation

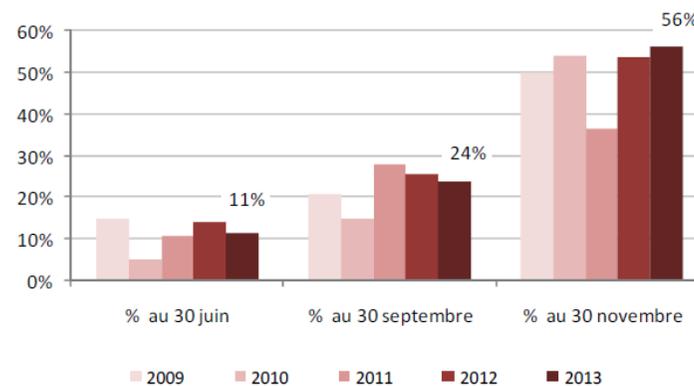
Les objectifs de programmation présentés par la DREAL Nord-Pas-De-Calais sont bien accueillis par chacun des acteurs :

Cette accélération du cycle de la programmation est un des **grands enjeux collectifs pour la programmation 2015**. Pour cela, la DREAL devra aussi être en mesure de transmettre aux délégataires les enveloppes budgétaires en fin d'année N-1.



Rappel des grandes étapes SPLS du cycle de programmation

Financement du logement social
Temps de passage sur les 5 dernières années
30 juin, 30 septembre et 30 novembre



'temps de passage' des dossiers financés en Nord-Pas-De-Calais (chiffres DREAL)

Retour critique sur les utilisations du portail (dynamiques de saisie, plus-values, difficultés)

Principales difficultés remontées par les participants

Gestion des notifications et antériorité des demandes

- A chaque connexion, l'utilisateur commence par voir l'ensemble des notifications non traitées (parfois une centaine !).
- Ces notifications :
 - Ne sont pas supprimées une fois traitées (difficulté à priori déjà remontée et en cours de traitement),
 - Concernent pour la plupart les opérations saisies entre 2007 et 2012 (avant la mise en place de SPLS) et reprises dans le portail sans dates d'OS et de livraison.

Les bailleurs attendent des instructions de la DREAL : faut-il ou non saisir manuellement ces dates pour les opérations issues de la reprise de l'antériorité ?

(ce travail peut demander entre ½ journée et plusieurs jours, selon que ces dates sont informatisées ou non)

L'ergonomie et la navigation dans le portail sont perfectibles

- Pour des utilisateurs ne se connectant parfois que 2 à 3 fois dans l'année, la navigation dans le portail n'est pas toujours facile.

Les extractions / éditions sont sommaires et

Ces points seront à priori améliorés dans la nouvelle version du

portail

on ne connaît pas la répartition

Compréhension du qui fait quoi

- Certains participants ont exprimé leur difficulté à connaître la répartition des rôles de chacun aux différents stades de la vie d'une opération.
- En effet, selon que l'on passe d'un stade à l'autre, les droits de consultation d'une opération sont différents. Par exemple :
 - Le gestionnaire ne voit pas les opérations non validées par le bailleur
 - Le bailleur ne voit pas l'avancement du traitement de son opération par le gestionnaire (les étapes pré-programmées à financer)

Charte de nommage

- Une majorité de participants a indiqué le besoin de formaliser, à travers un mode opératoire ou une charte de nommage, les règles de saisie des principaux champs d'une opération SPLS.
- Ce besoin porte particulièrement sur les règles de nommage d'une opération, qui diffèrent souvent selon que l'on est bailleur ou gestionnaire.

Propositions d'amélioration remontées par les participants

| Propositions d'amélioration | par ... | ... prévue dans les nouvelles versions du portail (à notre connaissance) |
|--|-------------------------------------|---|
| Intégrer le dossier de demande papier dans le portail SPLS (dématérialisation) | La grande majorité des participants | OUI |
| Intégrer dans le portail les réhabilitations | La majorité des bailleurs | En partie, à travers la gestion de l'éco-prêt (PLS) |
| Etre alerté par mail de l'avancée d'une demande | La majorité des bailleurs | OUI |
| Visualiser l'avancement du traitement de sa demande par le gestionnaire | Quelques bailleurs | NON |
| Consulter les demandes de programmation validées des autres bailleurs | La majorité des bailleurs | Paramétrage que chaque DREAL peut mettre en place |
| Associer les autres financeurs (Conseil Général, Conseil Régional,...) au portail | Quelques bailleurs | NON Mais ils pourraient demander des extractions aux DREAL ou aux ARH, en lieu et place de leurs enquêtes actuelles |
| Pour les demandes portant sur de la programmation à N+2 ou N+3, diminuer les champs obligatoires (n'avoir que la parcelle et le nombre de logements) | Certains gestionnaires | NON |
| Géolocaliser les opérations | La majorité des gestionnaires | OUI |

Retour critique sur l'animation et l'accompagnement mis en place pour lancer le portail dans le Nord-Pas-de-Calais

Les participants sont unanimes sur la nécessité et la qualité de l'accompagnement mis en place par la DREAL et l'ARH en Nord-Pas-de-Calais.

Parmi les clés de réussite de cette accompagnement, il faut noter :

- Le portage du projet par un binôme DREAL / ARH,
- L'adaptation du planning et des modalités de démarrage selon les spécificités des territoires (LMCU a ainsi démarré suite à un cycle de 3 réunions de travail technique),
- La mise en place de réunions territorialisées associant directement les interlocuteurs opérationnels des maitres d'ouvrage et des gestionnaires,
- La mise en place d'une hotline par la DREAL,

Les participants indiquent également qu'ils souhaitent que cette assistance se poursuivent au moins pendant un cycle complet de vie d'une opération (jusqu'à sa livraison).