



L'ÉDITO

d'Isabelle Rougier,
Directrice de la Drihl



Une meilleure réponse aux demandeurs Dalos

La plateforme régionale de la Drihl à destination des demandeurs de logement prioritaires Dalos reçoit chaque jour un millier d'appels. Sa modernisation était indispensable afin d'améliorer la qualité de la réponse à l'utilisateur.

Grâce aux crédits de France Relance, la Drihl a déployé un robot conversationnel qui apporte 24h sur 24 des réponses personnalisées aux usagers en fonction des motifs d'appels.

Le robot peut répondre à 22 motifs d'appels différents et transmettre des informations par sms à l'utilisateur. Les appels nécessitant les réponses les plus complexes sont transférés vers les téléconseillères du service accès au logement de la Drihl.

En 2023, ce travail d'amélioration de la réponse à l'utilisateur se poursuivra avec le lancement d'un site internet qui permettra notamment de remplir et déposer sa demande Dalos ou de se tenir informé de l'avancée de son dossier.

C'est donc une modernisation de l'ensemble des démarches dans le cadre du Dalos qui a été entreprise.

Vous découvrirez dans cette lettre d'autres beaux chantiers de modernisation conduits par les équipes de la Drihl avec leurs partenaires.

Bonne lecture !

SRHH d'Île-de-France

Une révision du schéma régional de l'habitat et de l'hébergement (SRHH) d'Île-de-France 2017-2023 et un SRHH 2024-2029 en préparation

Le 28 juillet dernier, Marc Guillaume, préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris, a signé l'arrêté adoptant la révision partielle du schéma régional de l'Habitat et de l'Hébergement (SRHH 2017-2023), à la suite de son adoption définitive par le comité régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH) lors de sa séance plénière du 6 juillet.

Cette révision partielle permet de porter à la connaissance de l'ensemble des acteurs du logement sur le territoire de la Métropole du Grand Paris (MGP) les enjeux locaux de développement de l'offre de logement et de rééquilibrage dans une perspective de relance de la production, notamment sociale.

Des objectifs territorialisés en matière de construction et de production sociale sont désormais fixés à l'échelle de Paris et des établissements publics territoriaux (EPT) de la métropole. Ces objectifs devront en particulier être pris en compte dans le cadre de l'élaboration des plans locaux d'urbanisme intercommunaux (PLU-I). Le reste du SRHH demeure inchangé par rapport à sa version de décembre 2017.

Lors de cette séance, le CRHH a également prescrit la révision générale du SRHH.

Les travaux sur le SRHH 2024-2029 vont donc démarrer en 2023. Le premier semestre 2023 sera dédié à des ateliers de co-construction du prochain schéma ainsi qu'à la concertation avec les collectivités autour de la prochaine TOL (territorialisation de l'offre de logements). Celle-ci est en cours d'élaboration par la direction régionale et interdépartementale de l'Environnement, de l'Aménagement et des Transports (DRIEAT), en lien avec la Drihl, notamment concernant la territorialisation de l'offre de logement social (TOL sociale). La TOL sera intégrée au schéma.

La consultation des collectivités sur le projet de schéma arrêté par le CRHH à l'été 2023 se déroulera durant le deuxième semestre, pour une approbation finale du schéma visée en séance plénière du CRHH, fin 2023.

[En savoir plus](#)



De nouveaux outils au service du SNE,

systeme national d'enregistrement de la demande de logement social en Île-de-France

Afin d'optimiser la fiabilité des données du système national d'enregistrement (SNE) de la demande de logement social en Île-de-France, de nouveaux outils sont mis à disposition des guichets enregistreurs.

Ce travail de fiabilisation revêt un enjeu majeur. Il concourt à une réponse efficace et équitable aux demandes de logement social. Il conditionne également la précision du pilotage des politiques publiques d'attribution des logements sociaux (déploiement des conférences intercommunales du logement et de la gestion en flux¹).

Initié en 2018, un travail partenarial Drihl - Aorif associant un groupe de bailleurs a permis d'améliorer la fiabilité des champs « quartier politique de la ville (QPV)/hors QPV » et « réservataire désigné ».

Ce travail partenarial a déjà conduit à une amélioration de la qualité de la donnée et a permis, par exemple, de

cadrer la production de formations et de documents pédagogiques à l'attention des guichets.







Six premières vidéos ont été mises en ligne sur le site de la Drihl. Elles complètent les guides des bonnes pratiques en matière de radiation, de gestion partagée et d'attribution dans le SNE et en matière de saisie.

Ces vidéos peuvent également servir de support de formation concernant l'enregistrement de la demande de logement social (DLS) et la réglementation en la matière, non seulement pour les utilisateurs du SNE et leurs agents, mais aussi pour les travailleurs sociaux accompagnant des ménages.

La poursuite de ce travail partenarial

va permettre d'intensifier et de diversifier ce type d'actions et les ancrer dans la durée. Enfin, le socle de données « Demandes et attributions de logements sociaux » publié sur le site internet de la Drihl s'enrichit cette année avec des données par contingent (cf. p. 4).

6 vidéos thématiques

-  Les connaissances sur la réglementation
-  L'enregistrement d'une demande de logement social
-  La gestion des cas particuliers dans le traitement d'une demande
-  La gestion des pièces justificatives
-  La gestion partagée
-  L'onglet consultation du SNE

[Découvrir les vidéos](#)

1. Les bailleurs orientent les logements devenus vacants vers les différents réservataires (État, Action logement, collectivités, etc.) en fonction d'un pourcentage de flux annuel et non plus sur des logements identifiés physiquement.



La Balae évolue

La Bourse au logement des agents de l'État

Nouvel indice de priorité, nouveau guide du demandeur ; la bourse au logement des agents de l'État évolue et se modernise afin de mieux répondre aux besoins des usagers.

Un nouvel indice de priorité des demandes de logement social des agents de l'État en Île-de-France est appliqué depuis le 1^{er} septembre dernier. Il intègre de nouveaux critères et fait évoluer la priorisation de critères existants. L'objectif est de mieux prendre en compte certaines situations.

Les nouveaux critères sont les suivants :

- « femmes faisant face à des violences au sein du couple et violences intrafamiliales » ;
- divorce avec garde alternée ;
- reconnaissance DALO.

D'autres critères ont été modifiés :

- valorisation des situations d'hébergement en structure pour fluidifier

le parcours des demandeurs vers le logement social ;

- simplification et automatisation des points accordés aux situations de handicap.

En parallèle, un travail a été réalisé afin d'optimiser l'expérience de l'utilisateur dans ses démarches.

La communication à destination des usagers est renforcée avec la publication d'un nouveau guide du demandeur simplifié. Conçu sous forme de fiches pratiques, il décrit les procédures à suivre, de la demande de logement social à la remise des clés.

[Le guide du demandeur](#)

Afin d'améliorer aussi l'accompagnement et l'orientation des agents de l'État dans leurs démarches d'accès à un logement social, une formation sur mesure a été déployée auprès des référents logements des administrations.

Ces différentes actions ont été construites avec les 42 administrations centrales et déconcentrées d'Île-de-France, les organisations syndicales représentatives de la section régionale interministérielle d'action sociale d'Île-de-France (Srias) et la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP).

HÉBERGEMENT ET INSERTION



Un diagnostic régional de la précarité alimentaire en Île-de-France

Dans le cadre de France Relance, le Gouvernement a déployé un plan exceptionnel de soutien aux associations de lutte contre la pauvreté, notamment de lutte contre la précarité alimentaire.

À l'issue d'un appel à projet, et sous l'égide de la commissaire francilienne à la prévention et à la lutte contre la pauvreté, la Drihl a retenu le projet de réalisation d'un diagnostic régional de la précarité alimentaire proposé par l'agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) et le Crédoc. Ce projet est également soutenu par le conseil régional d'Île-de-France et son pilotage est réalisé par les membres du groupe de travail GT 5 de la stratégie pauvreté « Accès à l'alimentation ».

Ce diagnostic combine un volet qualitatif (porté par l'Ansa) et un volet quantitatif (porté par le Crédoc). Les résultats quantitatifs sont présentés sur un site internet ; ils sont issus du croisement de différents indicateurs thématiques et permettent de classer les 1 200 communes d'Île-de-France en 6 types de communes, différemment touchées par la précarité alimentaire².

Le site ansa-precarite-alimentaire.credoc.fr/

Quels sont les objectifs de ce site ?

- construire une vision régionale de la précarité alimentaire en Île-de-France ;
- renforcer les coordinations départementales de la lutte contre la précarité alimentaire ;
- améliorer les stratégies de lutte contre la précarité alimentaire en Île-de-France ;
- construire de la connaissance pour éclairer les décisions publiques ;
- favoriser le partage et la co-construction entre acteurs en incluant les personnes concernées.

Quelles data visualisations sont disponibles sur ce site ?

- une carte de l'Île-de-France avec la typologie des communes par rapport à leur situation vis-à-vis de la précarité alimentaire ;
- plusieurs cartes de l'Île-de-France

pour visualiser les différents indicateurs pris en compte pour établir le diagnostic ;

- des fiches communales et intercommunales.
- L'ensemble de la base de données téléchargeable.

Quels sont les destinataires du site ?

- les membres des instances de coordination départementale³ pour identifier la situation sur le département ;
- les centres communaux d'action sociale recherchant une fiche communale ;
- les financeurs pour arbitrer l'allocation de crédits par rapport au besoin/ à l'offre ;
- les associations d'aide alimentaire pour ouvrir une nouvelle antenne ;
- les chargés d'observation sociale pour télécharger la base d'indicateurs sur la précarité alimentaire.

Pour toute remarque ou question concernant le site, il est possible de contacter directement le Crédoc :

preca_alim@credoc.fr

2. Le format de présentation du site reste provisoire : les données seront mises à jour dès l'automne 2022 et de groupes utilisateurs se tiendront en 2022/2023 afin de poursuivre la prise en main de l'outil et le cas échéant l'adapter aux besoins. Le rapport d'analyse final qui comprendra les résultats des deux volets sera disponible et présenté fin 2022.

3. Sous l'égide des préfets de département, ces instances de coordination départementale réunissent les partenaires locaux concernés par les enjeux de précarité alimentaire. Leur rôle est de veiller à la couverture des besoins alimentaires des personnes en situation de précarité et de coordonner l'action des différents acteurs du territoire.

Pour info

Jacques-Bertrand de Reboul, nouveau directeur adjoint de la Drihl

Par arrêté en date du 20 septembre 2022, Jacques-Bertrand de Reboul a été nommé directeur régional inter-départemental adjoint de l'hébergement et du logement en Île-de-France et succède ainsi à Patrick Le Gall.

Ancien élève de l'école nationale d'administration, diplômé de l'école du commissariat de la Marine, diplômé de l'Institut d'études politiques de Grenoble, Jacques-Bertrand de Reboul est inspecteur général des affaires sociales.

Jacques-Bertrand de Reboul est plus spécifiquement chargé des thématiques de l'hébergement et de l'accès au logement.

Pour info

DEUXIÈME ÉDITION

Semaine nationale des pensions de famille

10 au 16 octobre 2022

Sous l'impulsion de l'État et avec l'appui de l'Union sociale pour l'Habitat, l'Unaf, la Fondation Abbé Pierre, la Fédération des acteurs de la Solidarité, Soliha, la Fapil et Habitat et Humanisme, ont organisé la deuxième semaine des pensions de famille.

Une manifestation encore riche cette année en portes ouvertes, inaugurations et expositions.

[En savoir plus](#)

Directrice de la rédaction

Isabelle Rougier

Rédactrice en chef

Maud de Crépy

Conception / réalisation

Société Amarante / MCOM

Parution n°49

Octobre 2022

Direction régionale et interdépartementale de l'Hébergement et du Logement Île-de-France (Drihl)

5 rue Leblanc 75911 Paris Cedex 15

Publications



Situation de l'habitat et de l'hébergement...

[Lire la suite](#)



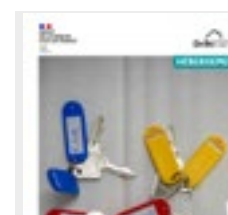
Socle de données Hébergement et logement adapté... [Lire la suite](#)



Socle de données demandes et attributions de logements... [Lire la suite](#)



Infographie demandes et attributions de logements... [Lire la suite](#)



Cadre régional relatif au financement par l'État des pensions de famille... [Lire la suite](#)



L'accompagnement social des personnes hébergées à l'hôtel... [Lire la suite](#)



L'activité de la Drihl Seine-Saint-Denis en 2021... [Lire la suite](#)



Bilan 2021 de la commission de médiation... [Lire la suite](#)



Guide pour l'accès au logement interministériel des agents... [Lire la suite](#)