

Envoyé en préfecture le 29/03/2024

Reçu en préfecture le 29/03/2024

Publié le

S²LO

ID : 093-200057875-20240328-CT2024_03_26_11-DE



Convention SIAD

Service d'Information et d'Accueil du Demandeur

Préambule

La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) du 24 mars 2014 a engagé une réforme en profondeur de la gestion de la demande et des attributions des logements sociaux. Dans son article 97, celle-ci prévoit que tous les établissements publics de coopération intercommunale doivent élaborer un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs de logement social (PPGDID).

Le Plan contribue à la mise en œuvre des orientations de la politique intercommunale d'attributions déclinées dans la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA). Il est élaboré par l'EPT, avec les communes membres, l'Etat, les bailleurs présents sur le territoire, Action Logement Services et l'ensemble des partenaires impliqués dans la politique intercommunale d'attributions.

Ce plan définit des orientations destinées à :

- Satisfaire l'information des demandeurs, avant et après le dépôt de la demande
- Formaliser un service d'information et d'accueil du demandeur - SIAD
- Assurer la gestion partagée des demandes de logement social
- Mettre en place la cotation de la demande

L'article L441-2-8 du Code de la construction et de l'habitation prévoit que la mise en œuvre du plan fasse l'objet de convention signée entre l'établissement public de coopération intercommunale, les organismes bailleurs, l'Etat et les autres réservataires de logements sociaux (notamment les communes et Action Logement Services)

Dans le cadre de ce plan et en vertu de l'article R. 441-2-16 du CCH- Code de construction, la mise en place du Service d'Accueil et d'Information des demandeurs - SIAD du territoire doit permettre :

- d'harmoniser la nature et le contenu de l'information délivrée aux ménages demandeurs, tout en maintenant la possibilité pour les bailleurs sociaux et les réservataires de logements sociaux de donner, dans leurs lieux d'accueil, des précisions concernant le patrimoine qu'ils gèrent ou celui faisant l'objet de réservations de leur part ;
- d'assurer la mise à disposition des informations, générales et individuelles, dont doivent pouvoir bénéficier le public et les demandeurs de logement social et de s'assurer que le demandeur ait accès à tout moment, directement ou sur demande, aux informations contenues dans sa Demande de Logement Social (DLS).

Le Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD) d'Est Ensemble se présente comme la mise en réseau de structures préexistantes qui se coordonnent pour parvenir à un meilleur accueil et délivrer une information homogène au demandeur de logement social.

Le SIAD s'appuie sur les guichets enregistreurs des villes, des bailleurs et d'Action Logement. La labellisation de ces lieux via la présente convention doit permettre d'assurer aux demandeurs un même niveau de services et d'informations et, par conséquent, une égalité de traitement entre tous les demandeurs. L'ensemble des guichets enregistreurs s'engagent à respecter les recommandations de la présente convention.

Au sein de ce réseau, l'Etablissement Public Territorial Est Ensemble tient un rôle de coordination. Il met en place, dans le cadre de l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID), un recensement de l'ensemble des structures qui constitue le SIAD. Le territoire assure le respect des engagements pris par les partenaires et accompagne ces derniers dans la mise en œuvre des pratiques harmonisées d'information et d'accueil.

Le fonctionnement du service d'information et d'accueil des demandeurs repose sur l'engagement des partenaires à participer à des réunions annuelles permettant de dresser le bilan de l'accueil, de définir les besoins d'actualisation des informations, d'identifier les moyens à mettre en œuvre pour faire progresser l'harmonisation des pratiques d'accueil.

TABLE DES MATIERES

Les Informations délivrées aux demandeurs	3
Accueil des demandeurs	4
Services rendus aux demandeurs	5
Enregistrement de la demande.....	5
Le délai maximal de réception des demandeurs.....	8
Gouvernance SIAD.....	8

Les Informations délivrées aux demandeurs

L'ensemble des structures constituant le Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD) s'engagent à s'appuyer sur le « socle d'information » produit dans le cadre des travaux relatifs à la mise en œuvre du PPGDID.

Ce document formalisé en s'appuyant sur les recommandations de la DRIHL constitue le socle d'information commun produit par le territoire qui encadre le droit à l'information des ménages demandeurs de logement social.

Dans le cadre des groupes de travail prévus au titre de la gouvernance du Plan Partenarial de Gestion de la Demande un travail partenarial est prévu pour élaborer et encadrer la production du guide d'information à destination des demandeurs. Ce guide s'appuiera sur le socle d'information annexé au Plan.

Informations délivrées aux candidats sur sa demande de logement social

Le demandeur est informé à toutes les étapes de sa demande de logement social, à savoir :

- 1 / Lors de l'enregistrement de sa demande, il lui est notamment indiqué que sa demande va faire l'objet d'une cotation selon le barème retenu par l'EPT,
- 2 / Si le caractère prioritaire de sa demande est reconnu en cas de labellisation au titre de l'article L441-1 du CCH ou du DALO,
- 3 / Il est informé sur les modalités d'accès aux données concernant sa demande et son positionnement lié à la cotation, le délais d'attente moyen , ainsi que sur les modalités de mise à jour et de renouvellement de sa demande et des éventuels effets sur la cotation (aide à la décision).

Conformément à l'article R441-2-17 du CCH, le demandeur qui bénéficie d'une proposition d'attribution sera informé

- de la description précise du logement proposé et, le cas échéant, le fait que le logement lui ait été proposé au titre du DALO ;
- des conséquences de son éventuel refus de l'offre de logement faite et sur la cotation
- de la décision de la CALEOL, de son rang (en cas d'attribution sous réserve de refus du candidat précédent), et des motifs de la décision (en cas d'attribution sous condition suspensive et en cas de non-attribution) ;

Tableaux de synthèse : Informations détaillées sur l’offre du territoire

Type d’information	Supports
Caractéristiques et localisation du parc social,	Socle d’information
Offre d’hébergement et des résidences spécifiques	Socle d’information
Délais d’attente moyens et délais d’attente anormalement longs	Socle d’information et PPGDID
Critères de priorité et fonctionnement de la cotation	Socle d’information
Liste et coordonnées des organismes HLM présents sur le territoire	Socle d’information et PPGDID
Liste et coordonnées des guichets enregistreurs	Socle d’information et PPGDID

Tableaux de synthèse : informations générales sur le logement social

Thématique	Détails
Condition d’accès au logement social	Critères d’éligibilité, notamment plafonds de ressources mis à jour annuellement. Informations relatives aux réservations d’Action Logement services et BALAE
Procédure de dépôt d’une demande de logement social	Site www.demande-logement-social.gouv.fr Formulaire Cerfa Liste des lieux d’accueils et guichets enregistreurs Situations spécifiques : demandeurs de mutation, salariés, fonctionnaires Liste des structures pouvant apporter une aide à l’enregistrement des demandes sur le portail grand public
Procédure de traitement d’une demande de logement social et fonctionnement des CALEOL	Processus d’attribution, fonctionnement de la CALEOL, motifs de refus, conséquences en cas de refus
Critères de priorité au titre du L441-1 du CCH	Labellisation des demandeurs « prioritaires L.441-1 CCH» effectué par les services de l’Etat
Fonctionnement de la procédure DALO	Critères DALO, la démarche et lien vers la procédure https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18005

Accueil des demandeurs

Le territoire comprend divers lieux d’accueil d’information et d’accompagnement du public, portés principalement par les communes et les bailleurs. L’organisation actuelle permet de garantir le droit à l’enregistrement de la demande, dans les guichets enregistreurs des communes et des bailleurs qui assurent l’accueil du public, avec ou sans rendez-vous.

Le service d’information et d’accueil des demandeurs rassemble l’ensemble des guichets enregistreurs du territoire, et répond aux objectifs suivants :

- Délivrer une information transparente, fiable, harmonisée et actualisée à l'ensemble des demandeurs du territoire ;
- Garantir une égalité de traitement des demandes, quel que soit le lieu et le mode d'enregistrement de la demande ;
- Améliorer l'accompagnement des demandeurs par un repérage des publics prioritaires et un renforcement des liens entre les organismes en charge de la demande de logement social et ceux en charge de l'accompagnement vers le logement.

Ce service s'appuie principalement sur les organismes existants ou intervenant sur le territoire en tant que guichets enregistreurs :

- Services logement des communes
- Guichets enregistreurs des organismes HLM
- Action Logement Services

Les membres du SIAD s'appuient sur un partenariat actif avec les lieux d'accueil qui ne sont pas guichets enregistreurs et notamment : associations (ADIL notamment), CCAS, structures d'assistance juridique, Antennes du service social départemental et Interlogement 93 (SIAO).

Services rendus aux demandeurs

Le lieu d'accueil s'engage à apporter les services suivants auprès du demandeur :

Mise à disposition du formulaire Cerfa, de sa notice et de la liste des pièces justificatives nécessaires pour toute demande de logement social

Délivrance des documents de communication

Liste des pièces justificatives à produire par le demandeur

Aide pour remplir la demande de logement social sur le formulaire CERFA ou sur le site **www.demande-logement-social.gouv.fr**

Vérification du bon renseignement des différentes rubriques et du bon remplissage de la fiche complémentaire destinée aux personnes handicapées (si la case a été cochée comme raison de la demande). Conseil sur l'enregistrement des pièces justificatives.

Numérisation des pièces justificatives si besoin

Information du demandeur sur les aides auxquelles il peut avoir droit et transmission des coordonnées des services compétents. Information et orientation des demandeurs sur l'éligibilité de leur demande par différents réservataires

Repérage des situations fragiles pouvant nécessiter un examen particulier par un travailleur social et orientation du demandeur vers un service susceptible de l'accompagner dans ses démarches

Réorientation vers un service en charge d'orienter le ménage vers une structure adaptée pour les demandes le nécessitant (structures d'hébergement)

- une attention particulière sera portée aux personnes ayant une maîtrise limitée des outils informatiques.

Enregistrement de la demande

L'ensemble des guichets enregistreurs du territoire sont labellisés « lieux communs du SIAD ». Pour cela, ils s'engagent à accueillir tous les publics sans conditions. Ils doivent réaliser à minima

les actions d'accueil et d'instruction de la demande et l'orientation, autant que possible, des publics nécessitant un accompagnement social vers les structures en capacité de les accompagner et d'indiquer les modalités de cet accompagnement.

Les guichets enregistreurs assurent un accueil physique et téléphonique des demandeurs. Les demandeurs ayant transmis leur demande par courrier, mail dédié, ou boîte aux lettres, ou ayant enregistré leur demande en ligne, peuvent bénéficier de cet accueil en se présentant aux guichets, selon les modalités mises en place par chaque commune et par certains partenaires (avec ou sans rendez-vous).

Les lieux d'accueil du SIAD s'engagent à assurer l'accueil de tout demandeur de logement social, quelle que soit sa situation en termes de logement ou son lieu de résidence.

Conformément à l'article L 442-2-1 CCH, le guichet enregistreur doit adresser au demandeur une attestation d'enregistrement de sa demande (si demande papier).

En parallèle de l'enregistrement de la demande, les services s'engagent à orienter le ménage vers les acteurs les plus susceptibles de l'accompagner dans son parcours. Les fonctions d'enregistrement de la demande et d'information du demandeur sont distinctes de l'instruction de la demande en vue d'une attribution.

En fonction des besoins exprimés par le ménage et de sa situation, des orientations pourront être réalisées vers d'autres lieux membres du SIAD. En particulier, les demandeurs de mutation seront incités à se rapprocher de leur bailleur social et les personnes employées dans un établissement affilié à Action Logement Services seront orientées vers ce service.

Les guichets enregistreurs s'engagent à se conformer aux guides de bonnes pratiques élaborés par la DRIHL et le prestataire régional du SNE :

[--191003 guide des bonnes pratiques saisie - v5-2.pdf \(developpement-durable.gouv.fr\)](#)

[--191003 guide des bonnes pratiques radiation - v5-1.pdf \(developpement-durable.gouv.fr\)](#)

L'ensemble des guichets s'engagent à respecter les engagements relatifs à la convention SNE porté par les services de l'Etat (voir PPGDID).

Les éléments relatifs à la mise en place du dispositif de gestion partagée sont détaillés dans le Plan PPGDID.

La formalisation du SIAD repose sur la mise en réseau des structures d'accueil existants sur le territoire (étendu à Action Logement Services).

Sur le territoire intercommunal, huit communes sur neuf comptent un lieu d'accueil pour les demandeurs de logement social. Certains bailleurs sociaux présents sur le territoire disposent également d'une agence permettant l'accueil des demandeurs de logement social.

Lieu d'accueil des communes début 2024

	Localisation du service	Missions	Horaire d'accueil
Bagnolet	Hôtel de ville	Accueil et guichet enregistreur	Lundi, mercredi et jeudi : 9h15 - 11h45 <i>sur rdv : les mardis et jeudis de 13h30 à 15h30</i>
Bobigny	Hôtel de ville	Accueil et guichet enregistreur	Du lundi au vendredi (sauf le jeudi après-midi) : 9h - 12h et 14h - 17h
Bondy	Hôtel de ville	Accueil et guichet enregistreur	Du lundi au vendredi (sauf le mardi matin) : 9h-12h et 13h30 - 17h
Les Lilas	CCAS - Pôle Social Insertion Logement	Accueil et guichet enregistreur	Du lundi au vendredi (sauf mardi après-midi et Jeudi matin) : 9h - 12h et 14h - 17h
Le Pré-Saint-Gervais	Hôtel de ville / Pôle social	Accueil et guichet enregistreur	1 ^{ère} demande /Renouvellement : Du lundi au mercredi : 8h30-12h /13h30-17h30 jeudi : 13h30-17h30 et vendredi : 13h30-16h30 Modifications/Suivi des demandes : Du lundi au vendredi (sauf Jeudi matin) : 8h30 - 12h et 13h30 - 17h15
Montreuil	Hôtel de ville	Accueil et guichet enregistreur	Du lundi au vendredi : 8h30- 12h et 13h - 16h30 ; sauf le Jeudi 13h - 16h30. Rdv pour 1 ^{ère} demande
Noisy	Hôtel de ville	Accompagnement des demandeurs prioritaires	Du lundi au vendredi (sauf le mardi matin) : 9h - 12h et 14h - 17h
Pantin	Centre administratif	Accueil et guichet enregistreur	Du lundi au vendredi (sauf le jeudi matin) : sur rdv 9h - 12h et 14h - 17h
Romainville	Hôtel de ville	Accueil et guichet enregistreur	Accueil sur rdv du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Guichets d'enregistrement des bailleurs sur le territoire début 2024

Villes	Bailleurs	Guichets enregistreurs	Dépôt de dossier de demande
Bobigny	Seine-Saint-Denis Habitat	Siège social Seine-Saint-Denis Habitat Rue Gisèle Halimi 93000 Bobigny Lundi au vendredi : 8h30 -12h30 et 14h -17h Agence Bobigny 5 impasse J. Lemaitre 93000 Bobigny Lundi au vendredi : 8h30 -12h30 et 14h -17h	X
Montreuil	Est Ensemble Habitat	Siège social 17 rue Molière 93100 Montreuil Lundi au vendredi : 9h -12h Service attribution 17 rue Molière 93100 Montreuil Lundi au vendredi : 9h -12h et 14h - 17h	X
Pantin	1001 Vies Habitat	Agence Saint-Denis 28 avenue Jean Lolive 93500 Pantin Lundi au vendredi : 9h30 -12h et 14h -17h	X
	Pantin Habitat	Siège de Pantin Habitat 6 avenue du 8 mai 1945 93500 Pantin Lundi au vendredi : 9h -12h et 14h -17h	X
	ICF La Sablière	Agence ICF Direction Territoriale Est 153-155 avenue Jean Lolive 93500 Pantin Lundi au vendredi : 8h30 -12h30 et 13h30 - 17h15	
Romainville	Seine-Saint-Denis Habitat	Agence Romainville 2/8 rue de la Fraternité 93230 Romainville Lundi au vendredi : 8h30 -12h30 et 14h -17h	X

Dans le cadre de ses missions de service d'information, Action Logement Services s'attache à assurer un accueil optimal du public en mobilisant différents canaux :

- L'agence départementale située à Saint-Denis, en charge du conseil aux demandeurs, accueillent les salariés sur RDV (information retranscrite dans le projet de plan),
- La plateforme AL'in (<https://al-in.fr/>),
- Les autres agences départementales franciliennes peuvent également accueillir le public sur RDV.

En dehors des points d'accueil traditionnels et des espaces d'enregistrement de la demande (guichet), d'autres moyens d'informer les demandeurs sont utilisés afin de s'adresser à son public cible et sont à intégrer dans la communication aux ménages : communication directe auprès des salariés par des forums, webinaires et permanences dans les entreprises.

Le délai maximal de réception des demandeurs

Conformément aux articles L. 441-2-8 et R. 441-2-10 du CCH, tout demandeur doit être informé du délai maximal dans lequel il peut être reçu, s'il en fait la demande, suite à l'enregistrement de sa demande de logement social.

Pour répondre à l'obligation réglementaire, il est précisé que :

- Tout demandeur qui souhaite un rendez-vous auprès d'un service enregistreur peut être reçu pour un examen technique de sa demande dans un **délai maximum de deux mois suite à sa demande** de rendez-vous. L'objectif de cette demande de rendez-vous doit être d'apporter des précisions sur la situation du demandeur ;
- Le demandeur qui souhaite un rendez-vous est incité à contacter sa commune de premier choix. Les guichets enregistreurs du territoire assurent une gestion partagée de la demande, il n'est donc pas utile de réaliser des demandes de rendez-vous dans chaque guichet.
- Les modalités d'organisation de rendez-vous sont laissées à l'appréciation des guichets enregistreurs.

Gouvernance SIAD

La gouvernance du SIAD s'inscrit dans le cadre du dispositif de gouvernance du Plan PPGDID.

L'ensemble des membres du SIAD s'engagent à avertir l'EPT Est Ensemble de toute évolution de ses conditions d'accueil des demandeurs.

Les membres du SIAD s'engagent à transmettre annuellement à l'EPT un rapport d'activité permettant de nourrir l'évaluation du SIAD. Ce rapport d'activité permettra d'identifier les difficultés rencontrées et les éventuels points d'amélioration.

Un bilan annuel du fonctionnement du SIAD sera réalisé sur la base d'une transmission des bilans d'activité des lieux d'accueil. Il comprendra si possible les informations suivantes :

- Nombre de ménages reçus et type de demande dont ménages reconnus prioritaires
- Nombre de dossiers traités (création, renouvellement ou mise à jour DLS)
- Nombre de ménages ayant été orienté vers un accompagnement social
- Délais dans lequel le ménage qui le souhaite aura été reçu

- La consolidation de ce bilan fera l'objet d'un échange entre les membres du SIAD, afin d'identifier les objectifs d'amélioration.
- Le fonctionnement du service d'information et d'accueil des demandeurs repose sur l'engagement des partenaires à mettre en œuvre un traitement de la demande homogène sur l'ensemble du territoire et à participer à minima à une réunion annuelle permettant de dresser le bilan de l'accueil, de définir les besoins d'actualisation des informations, d'identifier les moyens à mettre en œuvre pour faire progresser l'harmonisation des pratiques d'accueil.
- Les groupes de travail thématique se réuniront autant que de besoin dans le cadre de la gouvernance du Plan PPGDID. Le territoire s'engage à assurer le pilotage et l'animation de ces instances de travail.

Rappel PPGDID :

Deux instances de travail opérationnelles dédiées au Plan seront mises en place par l'EPT :

- *Un groupe de travail pour élaborer et encadrer la production du guide d'information à destination des demandeurs ;*
- *Un groupe de travail concernant le fonctionnement du SIAD - Service d'information et d'accueil du demandeur visant à suivre l'activité du SIAD. Ce groupe de travail aura la charge d'organiser la tenue des groupes de travail thématique annuel.*

Durée de la convention

La durée de la convention est alignée sur le PPGDID, soit une durée de 6 ans. Le cas échéant, elle pourra être prorogée jusqu'à l'adoption du nouveau plan.

Conditions d'évaluation et de révision

Un bilan annuel la convention est soumis pour avis à la CIL et pour approbation à l'organe délibérant de l'EPT, qui pourra décider de son évolution ou de sa révision.

SIGNATURES

Communes

EPT

Bailleurs sociaux

Etat

Action Logement Services

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

093-219300456-20240529-D94-24-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 12/06/2024