



DÉPARTEMENT DU RHONE  
ARRONDISSEMENT DE LYON  
CANTON D'IRIGNY

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

**OBJET : APPROBATION DE LA CONVENTION UNIQUE SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS (SAID) ET OUTILLAGE DE LA GESTION DE LA DEMANDE ET DES ATTRIBUTIONS DE DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL**

L'an deux mille vingt deux, le treize décembre, le conseil municipal s'est réuni en lieu ordinaire de ses séances, sous la Présidence de Monsieur MOROGE Jérôme, Maire.

Convocation envoyée le 06/12/2022

Compte-rendu affiché le 14/12/22

**Président** : Monsieur Jérôme MOROGE

**Secrétaire élu**: Madame Marjorie MERCIER.

**Rapporteur** : Madame Marlène BONTEMPS

**MEMBRES PRÉSENTS À LA SÉANCE**

Jérôme MOROGE ; Marlène BONTEMPS ; Wilfrid COUPE ; Maryse DOMINGUEZ ; Patrice LANGIN ; Marine BOISSIER ; Thierry DUCHAMP ; Maryse MICHAUD ; Jacques ROS ; Marcel GOLBERY ; Jean-Luc PAYS ; Eliane CHAPON ; Alain DONJON ; Dominique LARGE ; Max SEBASTIEN ; Yann-Yves DU REPAIRE ; Sandrine BELMONT ; Lionel RUFIN ; Marjorie MERCIER ; Oihiba DRIDI ; Marion LECLERE ; Levana MBOUNI ; Michèle CALVANO ; Bernard JAVAZZO ; Maud MILLIER DUMOULIN ; Pierre-Marie MAUXION

**ABSENTS EXCUSÉS AVEC PROCURATION**

Sandrine COMTE a donné procuration à Maryse DOMINGUEZ

Ahlame TABBOUBI a donné procuration à Thierry DUCHAMP

Anne DEMOND a donné procuration à Marcel GOLBERY

Nora BELATTAR a donné procuration à Marion LECLERE

Johnny CARNEVALI Arrivée à 18h36 a donné procuration à Marlène BONTEMPS

Claude MOUCHIKHINE a donné procuration à Bernard JAVAZZO

**ABSENT**

Anissa HIDRI

-----oooOooo-----

Mesdames, Messieurs,

Afin d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes de logement social au niveau intercommunal, la loi ALUR prévoit la mise en place d'un dispositif de gestion partagée dans chaque EPCI doté d'un programme local de l'habitat. Ce dispositif permet le partage des données entre les acteurs du logement social, afin qu'ils puissent avoir une connaissance objective et transparente de la situation des demandeurs et de l'évolution du traitement de leur dossier.

Sur le territoire métropolitain, le travail partenarial avait été engagé dès 2012 autour de la création de l'association de gestion du Fichier commun du Rhône qui gérait l'outil informatique Fichier Commun du Rhône (PEL-AFCR), utilisé jusqu'à présent par le CCAS de Pierre Bénite.

Au fil du temps, et avec le déploiement progressif du système national d'enregistrement (SNE) géré par l'Etat, puis la création du portail numérique permettant aux usagers de faire leurs démarches en ligne, plusieurs acteurs se sont peu à peu désengagés du Fichier commun du Rhône, tant dans l'utilisation de l'outil que dans le financement de l'association. Par ailleurs, d'un point de vue fonctionnel, PEL-AFCR était fondé sur une technologie vieillissante et des processus opérationnels peu satisfaisants au regard des coûts engagés.

Pour toutes ces raisons, la dissolution de l'association du Fichier Commun du Rhône a été votée lors d'une assemblée générale extraordinaire en juin 2022.

### **Gestion partagée des demandes de logement social à l'échelle métropolitaine**

Suite à cette dissolution, la Métropole de Lyon a travaillé à la mise en place d'un nouvel outil de gestion de la demande et des attributions de logement social, en concertation avec l'Etat et ses partenaires, dont la commune de Pierre Bénite.

Le projet a abouti à l'acquisition par la Métropole de l'outil PELEHAS ; un logiciel interfacé avec le Système National d'Enregistrement, qui viendra en remplacement du logiciel PEL-AFCR.

PELEHAS permettra d'enregistrer la demande, d'effectuer un rapprochement avec l'offre, de labelliser les publics prioritaires au sens de la Convention Intercommunale d'Attribution et d'assurer un suivi et une analyse statistique fine des demandes et des attributions.

Pour mettre en œuvre ce projet, des comités de pilotage associant la Métropole et les élus de 15 communes, dont la commune de Pierre Bénite, sont organisés. Ces rencontres sont complétées par des instances opérationnelles auxquelles participent l'équipe projet de la Métropole, le CCAS de Pierre Bénite ainsi que les techniciens référents des communes.

## **Le service d'accueil et d'information des demandeurs**

Il s'agit de répondre au droit et à l'information des demandeurs, un des principaux objectifs visés par la loi ALUR. A travers l'accès à l'information et la transparence des procédures, c'est la capacité du demandeur à élaborer une stratégie de recherche de logement et d'être acteur de son parcours qui est recherchée.

Constatant un maillage dense de ces lieux sur son territoire, la Métropole de Lyon et ses partenaires ont décidé de déployer un Service d'accueil et d'informations des demandeurs (SAID) composé de trois niveaux complémentaires, établis en fonction du service rendu à l'utilisateur et de la nature de leur mission.

La commune de Pierre Bénite est engagée au sein du SAID depuis son démarrage en 2017. Elle dispose d'un accueil de type 1 au CCAS de Pierre Bénite dont la mission est d'accueillir et d'orienter. La commune ne dispose pas d'accueil de type 2 dont la mission est d'accueillir, d'enregistrer la demande et de conseiller.

Ces missions sont définies par le plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs de logement social (PPGID), mais il convient de signaler que dans la pratique, l'accueil de type 1 de la commune de Pierre Bénite va au-delà des missions minimales requises car chacun des acteurs a affiché sa volonté de poursuivre un service de proximité de qualité.

La convention unique 2023-2024 n'apporte aucune modification au mode de fonctionnement actuel du SAID. Les modifications substantielles concernent uniquement le système de gestion partagé de la demande. La signature de

cette convention permet ainsi de poursuivre les activités de gestion de la demande de logement social telles que pratiquées aujourd'hui au sein du CCAS de Pierre Bénite, en s'appuyant sur l'outil de gestion PELEHAS.

Les communes participent financièrement au coût du projet supporté par la Métropole (maintenance outil, assistance, hébergement, personnel affecté à l'action...). La participation est inférieure si la commune est guichet enregistreur dans la mesure où elle supporte des coûts plus élevés (achat certificat SNE, frais de personnel lié à l'enregistrement des demandes ...). La participation de la Commune s'élèvera à 1 200€ par an puisque nous ne sommes pas guichet enregistreur.

	<b>T1</b> Moins de 3 500 hab.	<b>T2</b> 3 500 à 15 000 hab.	<b>T3</b> 15 000 à 30 000 hab.	<b>T4</b> 30 000 à 100 000 hab.	<b>T5</b> plus de 100 000 hab.	<b>T6</b> Ville de <b>Lyon</b>
<b>2023 - GUICHET ENREGISTRE UR (A2)</b>	140€	800€	1200€	1 800€	2 800€	5 000€
<b>A titre de comparaison 2021- AFCR A2</b>	146 €	1 755€	2 925€	4 095€	5 265€	20 358€
<b>2023 - NON GUICHET ENREGISTRE UR (A3 = A2+50%A2)</b>	210€	1 200€	1 800€	2 700€	4 200€	7 500€
<b>A titre de comparaison 2021- AFCR A3</b>	219€	2 633€	4 388€	5 851€	7 898€	3 0537€

**Après avoir délibéré, Le Conseil Municipal**, à la majorité des suffrages exprimés avec 29 voix POUR,

3 abstentions ,

**AUTORISE** Monsieur le Maire ou son représentant à signer la convention unique « service d'accueil et d'informations des demandeurs et outillage de la gestion de la demande et des attributions de demande de logement », et tous les documents s'y rapportant

**DIT** que les crédits seront inscrits au budget primitif 2023.

-----oooOooo-----

**ONT SIGNÉ AU REGISTRE TOUS LES MEMBRES PRÉSENTS**

Certifié,

La secrétaire de séance

Madame Marjorie MERCIER



Le président de séance,

Jérôme MOROGE,  
Maire,  
Conseiller Régional

## **METROPOLE DE LYON**

Délégation Solidarités Habitat et Éducation (DSHE)  
Direction Habitat et Logement (DHL)

### **Convention unique relative au dispositif de Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs (SAID) et de gestion partagée de la demande de logement social et des attributions**

**2023-2024**

*Vu le code général des collectivités territoriales,*

*Vu la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, qui dispose que tout établissement public de coopération intercommunale doté d'un programme local de l'habitat (PLH) exécutoire doit élaborer un Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,*

*Vu la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, notamment ses dispositions relatives au droit à l'information des demandeurs de logements sociaux,*

*Vu le décret n° 2015-524 du 12 mai 2015 relatif au contenu, aux modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,*

*Vu le décret n° 2017-917 du 9 mai 2017 relatif aux demandes de logement locatif social et autorisant le traitement de données à caractère personnel dénommé « Numéro unique »,*

*Vu le code de la construction et de l'habitation. Notamment les articles : L. 441-2-7, R.441-2-6, R.441-2-15,*

*Vu la délibération n° 2015-0637 en date du 21 septembre 2015 relative au lancement de l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,*

*Vu l'avis favorable de la Conférence Intercommunale du Logement du 11 juillet 2018 sur le projet de Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,*

*Vu la délibération n° 2018 32-59 en date du 10 décembre 2018 relative à l'adoption du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,*

*Vu la décision de la Commission permanente n°2020-0124 en date du 14 septembre 2020.*

*Vu la décision de la Commission permanente n°2021- 3050 en date du 5 juillet 2021.*

*Vu la délibération de la Commission permanente n°2022- 1707 en date du 17 octobre 2022,*

*Vu l'arrêt des activités de l'Association Fichier Commun du Rhône avec une dissolution visée au 31 décembre 2022 validé par le Conseil d'Administration du 1er février 2022 et par l'Assemblée Générale Ordinaire (AGO) du 21 juin 2022.*

## Table des matières

Article 1 <sup>er</sup> . Objet de la convention .....	5
Article 2. Structuration du SAID.....	5
Article 2.1 Une structuration en 3 niveaux .....	5
Article 2.2 SAID et service d'enregistrement .....	6
Article 2.3 Évolution du SAID .....	7
Article 3. Engagements des acteurs et labellisation dans le SAID .....	7
Article 3.1 Le suivi de la formation .....	7
Article 3.2 Le respect du référentiel .....	7
Article 3.3 Modalités pratiques d'accueil des demandeurs.....	7
Article 3.4 La formulation d'engagements communs .....	8
Article 3.5 L'utilisation du Portail d'information local. ....	8
Article 3.6 Mise à jour des données dans le système dans le Portail d'information locale ..	10
Article 3.7 Labellisation dans le SAID .....	10
Article 4. Pilotage et animation du réseau .....	10
Article 5. Évaluation et suivi d'activité .....	11
Article 6. Modalités de la gestion de la demande et des attributions de logement social sur la Métropole de Lyon .....	11
6.1 Système de gestion de la Métropole de Lyon.....	11
6.1.1 L'utilisation de PELEHAS.....	11
6.1.2 Droits d'accès aux informations dans l'outil de gestion partagée et finalités.....	12
6.1.2.1 Accès à l'outil PELHEAS .....	12
6.1.2.2 Les engagements des utilisateurs de PELHEAS.....	12
6.1.2.3 Les engagements de la Métropole de Lyon .....	13
6. 1.2.4 Exploitation statistique des données .....	14
6.1.2.5 Les instances autour de l'outil PELEHAS .....	14
6.1.2.6 Les modalités de financement de PELEHAS .....	15
6.2 Le partage d'information.....	15
6.2.1 Aucune donnée interfaçable automatiquement autre que le SNE .....	15
6.2.2 Le recours à des outils privatifs différents.....	16
6.2.3 Une organisation nécessaire pour le repérage et le suivi des Publics Prioritaires au sens de la Convention intercommunale d'Attribution (CIA).....	16
Article 7. Obligations respectives .....	16
Article 8 : Durée .....	16
Article 9 : Résiliation.....	16
Annexe 1 : Référentiel du SAID .....	18

Envoyé en préfecture le 14/12/2022

Reçu en préfecture le 14/12/2022

Publié le



ID : 069-216901520-20221213-VILLE\_2022DL088-DE



ENTRE

**La Métropole de LYON** dont le siège est situé 20 rue du Lac - CS 33569 - 69505 Lyon Cedex 03, représentée par son Président en exercice, Monsieur Bruno BERNARD agissant en cette qualité et en vertu de la délibération du conseil métropolitain n° 2020 - 0001 en date du 2 juillet 2020, ayant délégué à cet effet Monsieur Renaud PAYRE en vertu de l'arrêté de délégation de signature n°2022-06-14-R-0482 en date du 14 juin 2022,

Ci-après la Métropole de Lyon, d'une part,

**ET**

Les acteurs du *Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGID)*, à savoir : les communes de la Métropole, les associations, les centres communaux d'action sociale, les Maisons de la Métropole de Lyon, Action logement, et bailleurs sociaux.

D'autre part.

**Il est tout d'abord exposé ce qui suit :**

La Métropole de Lyon souhaite renouveler sa convention unique d'application du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGID) relative au **Service d'accueil et d'information des demandeurs et à la gestion partagée de la demande de logement social et des attributions**.

En vertu de l'article R.441-2-16 alinéa 3 du CCH, cette convention acte la labellisation des lieux d'accueil et d'information. Par ailleurs, elle décline les orientations visant à satisfaire le droit à l'information des demandeurs de logement social. Elle définit également les outils qui sont mis à disposition des membres du SAID signataires de la présente convention pour :

- organiser la prise de rendez-vous dans les lieux du Service d'accueil et d'information des demandeurs,
- avoir accès aux informations dans la demande de logement social du demandeur pour mieux le conseiller,
- pour les acteurs ayant accès à l'outil métropolitain de gestion de la demande et des attributions en modification assurer la mise à jour du dossier du demandeur et des événements afférents (passage en Commission Social Technique du Logement (CSTL)...),
- pour les guichets enregistreurs enregistrer des demandes de logement social,
- avoir accès au portail professionnel commun,
- permettre le dispositif expérimental de location active.

**Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :**

## **Article 1<sup>er</sup>. Objet de la convention**

La présente convention a pour objet de :

- présenter la structuration du SAID, ses modalités de fonctionnement et la labellisation des guichets de type 1, 2 ou 3 ;
- décliner les outils du SAID et leurs conditions d'utilisation.

Toute modification devra faire l'objet d'un avenant.

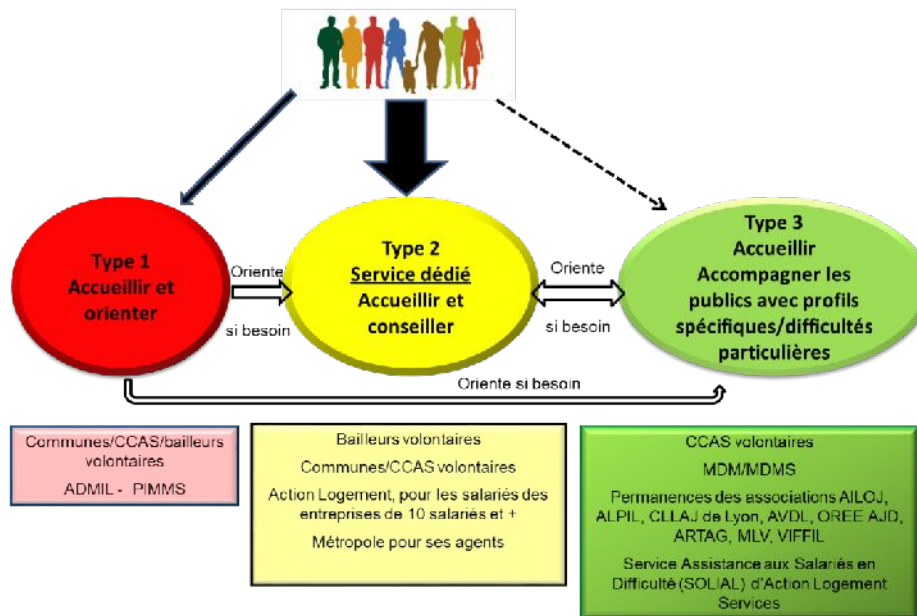
## **Articles 2 à 5 relatifs à la structuration et au fonctionnement du SAID**

### **Article 2. Structuration du SAID**

#### **Article 2.1 Une structuration en 3 niveaux complémentaires**

Le SAID est structuré en trois types de lieux qui se distinguent par le degré d'approfondissement de l'information et de l'accueil délivré à l'usager :

- Les lieux de types 1 et 2 : ces lieux généralistes assureront les principaux flux de demandeurs, offrant un service gradué allant de l'accueil-orientation (type 1) à l'accueil-conseil (type 2) ;
- Les lieux de type 3 : ces lieux spécifiques s'adressent aux publics présentant un profil spécifique ou des difficultés particulières, assurant ainsi un service complémentaire.



Par la nature de leurs missions, les acteurs du SAID se répartissent entre les types 1, 2 et 3, selon les modalités suivantes :

- Les bailleurs sociaux ont vocation à participer au réseau d'accueil en assurant des missions correspondantes aux types 1 et/ou 2 ;
- Les communes (service habitat/logement ou CCAS) qui souhaitent rejoindre le réseau, peuvent élargir aux trois types de lieux d'accueil et d'information ;

- Action Logement est lieu d'accueil de type 2 pour les salariés des entreprises privées de 10 salariés et plus ; et lieu d'accueil de type 3 pour ce qui est du service assistance aux salariés en difficulté (ASD) ;
- La Métropole de Lyon (Direction de l'Habitat et du Logement) est un lieu d'accueil de type 2 pour ses agents ;
- Toutes les Maisons de la Métropole de Lyon (MDML), les communes, les centres d'actions sociales (CCAS) et les associations d'insertion par le logement qui le souhaitent, sont acteurs de type 3 ;
- L'Agence d'information sur le logement Département du Rhône Métropole de Lyon (ADMIL 69) et les points d'information médiation multiservices (PIMMS) relèvent d'un accueil de type 1

	METROPOLE DE LYON				ASSOCIATIONS			PIMMS	D'autres acteurs pourront intégrer le SAID au cours de la mise en oeuvre du PPGID.
	Bailleurs	Communes/ CCAS volontaires	Action Logement	DHL	MDM/MDMS	ADIL	Associations		
Publics accueillis	Tous publics	Tous publics ou publics fréquentant le CCAS	Salariés des entreprises privées de + de 10 salariés	Agents de la Métropole	Publics fréquentant la MDM/MDMS	Publics fréquentant l'ADIL	Publics s'adressant aux associations	Publics fréquentant les PIMMS	
Type 1 : accueillir et orienter	X	possible	X			X		X	
Type 2 : accueillir, enregistrer, conseiller	x	possible		X					
Type 3 : Accueillir et accompagner les publics avec profils/difficultés particulières		possible			X		X		

## Article 2.2 SAID et service d'enregistrement

La Métropole de Lyon et ses partenaires ont retenu les modalités de répartition suivante :

- Les lieux d'accueil de type 2 délivrent un service complet aux demandeurs. Ils doivent à ce titre avoir accès aux informations relatives à la demande de logements sociaux et s'engagent à assurer l'enregistrement des demandes. Pour ce faire les bailleurs sociaux utiliseront leurs outils de gestion de la demande et des attributions et les autres acteurs utiliseront l'outil métropolitain PELEHAS ;
- Les communes / CCAS positionnées en tant que lieux d'accueil de types 1 ou 3 peuvent être services d'enregistrement, si elles satisfont aux conditions mentionnées dans la convention signée avec l'État ;
- Action Logement et la Métropole de Lyon (Direction de l'Habitat et du Logement) sont services d'enregistrement pour leurs publics. Ils ne sont pas services d'enregistrement pour les autres publics ;
- Les MDML, l'ADMIL 69 et les associations ne sont pas services d'enregistrement.

	METROPOLE DE LYON					ASSOCIATIONS			
	Bailleurs	Communes/ CCAS volontaires	Action Logement	DHL	MDM/MDMS	ADIL	Associations	PIMMS	
<b>Publics accueillis</b>	<i>Tous publics</i>	<i>Tous publics ou publics fréquentant le CCAS</i>	<i>Salariés des entreprises privées de + de 10 salariés</i>	<i>Agents de la Métropole</i>	<i>Publics fréquentant la MDM/MDMS</i>	<i>Publics fréquentant l'ADIL</i>	<i>Publics s'adressant aux associations</i>	<i>Publics fréquentant les PIMMS</i>	<i>D'autres acteurs pourront intégrer le SAID au cours de la mise en oeuvre du PPGID.</i>
<b>Service d'enregistrement</b>	X	possible	X	X		X		X	
<b>Non service d'enregistrement</b>		possible			X	X	X	X	

### **Article 2.3 Évolution du SAID**

Le positionnement des acteurs dans le SAID se fait de manière progressive, selon l'implantation des lieux actuels (présence ou non des bailleurs, types de lieux proposés dans un secteur donné et dans les secteurs attenants, etc.) et les données d'activité locales (nombre de demandeurs de logement social, évolution des flux au guichet, etc.).

La cartographie des acteurs est amenée à être adaptée selon l'évolution du contexte local, dans le but de satisfaire au mieux l'accueil et l'information des demandeurs sur l'ensemble du territoire : ouverture de nouveaux guichets, possibilité de changement de types de guichets, participations de nouvelles structures au réseau.

Des projets de mutualisation inter-acteurs pourront être développés dans une optique d'amélioration et d'optimisation du service à l'échelle d'un secteur donné.

### **Article 3. Engagements des acteurs et labellisation dans le SAID**

#### **Article 3.1 Le suivi de la formation**

L'inscription dans le SAID est soumise à la participation à la formation proposée, qui vise à partager des éléments de langage commun, mobiliser des outils et échanger sur les bonnes pratiques. Au-delà des apports de contenus, l'objectif est aussi de favoriser l'interconnaissance des acteurs qui facilite la bonne orientation des usagers dans le réseau d'accueil des demandeurs. Ces formations sont organisées par la Métropole et sont gratuites par les membres du SAID. Les membres veilleront à honorer leur participation une fois leur inscriptions validées par les services de la Métropole.

#### **Article 3.2 Le respect du référentiel**

Les publics reçus, les missions de chaque type d'accueil, les modalités d'orientation et la configuration des espaces d'accueil sont spécifiés dans le référentiel présenté en annexe 1 de la présente convention, auquel les partenaires du SAID s'engagent à se conformer.

#### **Article 3.3 Modalités pratiques d'accueil des demandeurs**

Les accueils de types 1 et 3 assurent les missions spécifiées dans le référentiel :

- soit dans le cadre de permanences d'accueil avec ou sans rendez-vous,

- soit dans le cadre d'ateliers collectifs.

Les accueils de type 2 assurent des « rendez-vous conseils » qui doivent être pris en ligne sur le « Portail d'information local ». Le demandeur doit pouvoir être reçu dans un délai de deux mois.

Les partenaires du SAID sont tous en capacité de recevoir les demandeurs et assurer les missions inscrites dans le référentiel au moins une demi-journée par semaine. Les horaires des accueils de types 1 et 2 sont renseignés sur le Portail.

### **Article 3.4 La formulation d'engagements communs**

La cohérence du réseau passe par l'engagement des acteurs à respecter des orientations communes dans l'exercice de leurs fonctions d'accueil et d'information des demandeurs :

#### **- Satisfaire le droit à l'information des demandeurs**

Les acteurs du SAID s'engagent à satisfaire le droit à l'information du public et des demandeurs de logement social tel que mentionné dans l'article L.441-2-6 du code de la construction et de l'habitation (CCH). L'ensemble des lieux d'accueil et d'information sont ainsi en mesure de délivrer des informations réglementaires socles.

Chaque partenaire s'engage à délivrer une information neutre et générale, quelles que soient ses propres missions. Chacun peut toutefois délivrer des informations additionnelles ayant trait à son rôle ou liées aux spécificités du territoire.

#### **- S'adresser à l'ensemble des demandeurs de manière coordonnée**

Les acteurs du SAID s'engagent à accueillir et informer l'ensemble des demandeurs quels que soient leurs statuts (primo-demandeurs ou déjà locataires du parc social), leur lieu de résidence (excepté pour les lieux de type 3 comme mentionné dans le référentiel en annexe 1) et les secteurs souhaités. Il s'agit d'éviter au maximum les renvois des demandeurs d'un guichet à un autre. Pour ce faire, il est attendu que les acteurs interviennent, selon leur rôle, dans une logique de complémentarité et de réseau.

#### **- Traduire les engagements des partenaires dans une Charte de l'accueil et de l'information des demandeurs**

Le SAID est composé de professionnels appartenant à des métiers divers (agent d'accueil, travailleurs sociaux, agents de gestion locative, chargés de mission ...) et qui se réfèrent à différents cadres d'action et déontologiques ; il est donc nécessaire que chacun puisse se référer à un cadre de référence commun et propre aux missions qu'ils assurent au titre du SAID. En ce sens, une Charte de l'accueil et de l'information des demandeurs précisera les engagements des lieux d'accueil et d'information dans le but de favoriser les bonnes pratiques.

### **Article 3.5 L'utilisation du Portail d'information local.**

Grâce aux supports ressources développés, les acteurs du SAID adoptent un langage commun et ajustent leurs savoirs.

Ils s'appuient pour cela sur le « Portail d'information local » qui est un outil d'information structurant, et qui dispose d'un corpus documentaire disponible un l'espace professionnel. À ce jour ce portail est accessible sur [www.logementsocial69.fr](http://www.logementsocial69.fr). Il est possible que l'accès aux fonctionnalités du Portail d'information local évolue au cours de la présente convention. .

Les informations échangées dans le cadre de la présente convention sont considérées comme confidentielles par les parties.

Les parties s'engagent, dans le cadre de la présente convention, à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

Chaque partie s'engage inconditionnellement et réciproquement :

1. à ne divulguer ces informations confidentielles qu'à leurs seuls préposés et, le cas échéant, à leur(s) prestataire(s) ayant à en connaître.
2. à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel et éventuels sous-traitants :
  - ne faire aucune copie des données et ne pas utiliser les documents et informations à d'autres fins que celles précisées dans la présente convention ;
  - ne pas divulguer ces documents ou informations à des tiers non autorisés, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
  - prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques communiqués par les signataires ;
  - prendre toutes mesures notamment de sécurité matérielle pour assurer la conservation des informations transmises tout au long de la présente convention.
3. à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires relatives à la protection des données personnelles et notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi Informatique et libertés modifiée, et plus spécifiquement :
  - à respecter les clauses RGPD, notamment à adopter toutes les mesures techniques et organisationnelles permettant de répondre aux exigences de sécurité du traitement prévues à l'article 32 du RGPD. Et ce, compte tenu de l'état des connaissances, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques ;
  - à prendre toutes précautions utiles conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée afin de préserver la sécurité des données transmises et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées ;
  - à veiller à ce que les parties respectent la confidentialité des données auxquelles elles ont accès. À cet égard, chaque partie est tenue à l'obligation de discrétion et secret professionnel pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions émanant de l'autre partie, dont il aura connaissance avant ou au cours de l'exécution de la présente convention ;
  - à ne pas communiquer subséquemment ces données à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître, dans le respect des règles du partage d'information dans le domaine social et du secret professionnel ;

Ces dispositions ont une portée d'ordre général et demeurent applicables au-delà de la durée d'exécution de la présente convention. Au titre de la sécurité, chaque partie s'engage à :

- prévoir les mesures de protections physiques, techniques et organisationnelles permettant d'assurer la protection des données à caractère personnel ;
- empêcher que les données soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, avec en particulier la mise en œuvre des moyens nécessaires permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et des services de traitement.

Chaque signataire est responsable de la mise en œuvre des obligations de sécurité en application de l'article 26 du règlement général sur la protection des données

### **Article 3.6 Mise à jour des données dans le système dans le Portail d'information locale**

Les agents d'accueil de type 2 qui reçoivent les demandeurs de logement social en rendez-vous conseil mettent à jour les éléments sur la Portail d'information local.

### **Article 3.7 Labellisation dans le SAID**

La signature de la présente convention vaut labellisation dans le SAID. La liste des accueils de types 1, 2, et 3 est spécifiée à l'article 6.1.2.6 de la présente convention.

Les acteurs labellisés types 1 et 2 se retrouvent en temps réel identifiés sur le Portail d'information local, les acteurs labellisés type 3 sont formalisés dans un « guide des acteurs » disponible dans la partie « professionnelle » du Portail.

### **Article 4. Pilotage et animation du réseau**

La Métropole de Lyon assure l'animation et la mise en réseau des professionnels du SAID dans le but de promouvoir une culture commune de l'accueil et de l'information des demandeurs.

Dans le cadre de l'animation du dispositif, la Métropole de Lyon assure les fonctions suivantes:

- Assurer la mise en place de formations pour les personnels assurant les missions du service ;
- Veiller au respect du référentiel ;
- Animer des groupes de travail au besoin ;
- Soutenir les professionnels qui le demandent à une échelle locale ;
- Faire remonter les expériences de terrain, identifier les secteurs caractérisés par une inadéquation de l'offre de service au regard de la demande exprimée ;
- Adapter les outils développés (contenu du Portail d'information local et des autres supports d'information, indicateurs de qualification de la demande et de l'offre, etc.) ;
- Actualiser la cartographie des lieux d'accueil et d'information des demandeurs à l'échelle métropolitaine au fur et à mesure du développement du SAID ;
- S'assurer de l'appropriation des supports ressources par les différents acteurs ;
- Construire une identité visuelle commune au réseau du SAID afin d'améliorer la lisibilité du service auprès des demandeurs.

## **Article 5. Évaluation et suivi d'activité**

Le Portail d'information local, outil opérationnel du SAID permet de suivre les indicateurs de fréquentation des RDV conseils dans le cadre des accueils de type 2.

Des indicateurs de suivi d'activité seront élaborés et devront être renseignés par les accueils de types 1 et 3.

Lors du bilan annuel du PPGID, la Métropole de Lyon partage les éléments d'activité du SAID et les éventuelles alertes qui pourraient émaner des parties prenantes.

## **Articles 6 à 8 relatifs à la gestion de la demande et des attributions et des attributions.**

### **Article 6. Modalités de la gestion de la demande et des attributions de logement social sur la Métropole de Lyon**

Avec la fin du Fichier Commun du Rhône, seules les informations présentes dans le Système National d'Enregistrement (SNE) seront partagées de manière automatique entre l'ensemble des acteurs de la gestion de la demande et des attributions de logement social (État, Action logement, Bailleurs, Guichets enregistreurs, acteurs du SAID).

Chaque acteur peut faire le choix d'utiliser une solution privative interfacée avec le SNE ou d'accéder directement au SNE.

#### **6.1 Système de gestion de la Métropole de Lyon**

Le système de gestion partagée proposé par la Métropole de Lyon dans le cadre de la présente convention est basé sur l'utilisation de PELEHAS et sur la mise en place de nouveau de canaux de communication visant au repérage des publics prioritaires par l'ensemble des réservataires.

##### **6.1.1 L'utilisation de PELEHAS**

Conformément à l'article L. 441-2-7 du CCH, la Métropole de Lyon a fait le choix de se doter d'un outil de gestion partagée privatif, PELEHAS.

Les objectifs de la mise en place de cet outil sont d'assurer :

- la simplification des démarches pour les utilisateurs ;
- la transparence des événements ;
- l'appui aux dispositifs concernant les publics prioritaires ;
- permettre l'accès aux informations de la demande de logement social à l'ensemble des membres du SAID
- l'amélioration de la production et de la connaissance statistique.

Par la signature de cette convention, les signataires non bailleurs s'engagent à utiliser PELEHAS comme outil de gestion de la demande et des attributions.

Ce système est interconnecté avec le Système National d'Enregistrement (SNE).



## **6.1.2 Droits d'accès aux informations dans l'outil de gestion partagée et finalités**

### **6.1.2.1 Accès à l'outil PELHEAS**

Dans le cadre de cette convention, il y a plusieurs typologies d'acteurs utilisateurs de PELEHEAS ce qui implique des droits d'accès aux différentes informations selon la fonction de la qualité de la personne morale concernée.

La typologie d'acteurs est la suivante :

- accès en modification rendu obligatoire par la présente convention avec contribution financière (modalités précisées à l'article 6.1.2.6) : les communes souhaitant un accès en modification,
- accès en consultation rendu obligatoire par la signature de la présente convention sans contribution financière : les associations labélisées de niveau 3,
- accès en consultation facultative non soumis à une contribution financière : État, Action Logement, les bailleurs sociaux ayant du patrimoine sur la Métropole, par la signature de la présente convention.

### **6.1.2.2 Les engagements des utilisateurs de PELHEAS**

#### **Les communes guichets enregistreurs**

En plus d'utiliser PELEHAS pour l'information, l'orientation et, en fonction de leur niveau de lieux d'accueil labélisé, l'accompagnement, les guichets enregistreurs s'engagent à utiliser PELEHAS pour la saisie et la modification des demandes de logement social. Pour ce faire ils utiliseront leur code guichet qu'ils auront au préalable demandé au gestionnaire local du SNE et sont responsables des modifications faites aux données présentes dans l'outil. Les guichets enregistreurs s'engagent à acquérir le certificat nécessaire à l'interfaçage de leurs données avec leur code enregistreur auprès d'un éditeur informatique et à en prendre à leur charge le coût, l'installation et le renouvellement.

#### **Les communes non guichets enregistreurs**

En plus d'utiliser PELEHAS pour l'information, l'orientation et, en fonction de leur niveau de lieux d'accueil labélisé, l'accompagnement, les guichets enregistreurs s'engagent à utiliser PELEHAS pour la modification des demandes de logement social. Ces communes seront considérées dans PELEHAS comme des unités de gestion de la Métropole et utiliseront donc le code guichet de la Métropole. L'outil PELHEAS traçant l'utilisateur ayant fait des modifications, chaque commune est donc responsable des modifications faites aux données présentes dans l'outil.

#### **Les utilisateurs ayant un accès en modification :**

Dès la survenance d'un événement les personnes morales qui seront à l'origine de l'événement devront l'enregistrer dans le logiciel dédié. Devront notamment être renseignées :

- la date à laquelle les informations ont été introduites, modifiées ou supprimées ;
- l'identification de la personne morale qui est à l'origine de l'événement ;

Ils devront notamment renseigner les événements liés aux réunions des Instances Locales de la Demande et des Attributions.

Dans le cadre de leurs missions d'accueil et d'information des demandeurs, les lieux d'accueil du SAID devront veiller à la mise à jour du dossier du demandeur.

## **L'ensemble des utilisateurs (consultation et modification)**

Conformément aux conventions passées entre la Métropole et les utilisateurs PELEHAS, ces derniers s'engagent :

- à n'utiliser les données, notamment nominatives, auxquelles ils ont accès que dans le cadre de leur mission de traitement et d'attribution des logements sociaux ;
- à former ou faire former l'ensemble des collaborateurs utilisateurs de PELEHAS (soit en interne par un membre ayant suivi la formation du groupe administrateur soit en externe auprès d'un membre du groupe administrateurs ou de la société qui a développé l'outil PELEHAS).
- à prendre toute mesure permettant d'éviter l'accès au logiciel par des tiers non autorisés;
- à prendre à l'égard du personnel et des prestataires auxquels ils font appel, toutes les mesures nécessaires pour faire respecter le secret des informations et pour assurer le respect des droits d'utilisation du logiciel PELEHAS et des bases de données qu'il contient ;
- à ne pas communiquer les données à des tiers à titre gratuit ou onéreux ;
- à ne pas commercialiser les données directement ou indirectement ;
- à ne pas reproduire les données auxquelles ils ont accès.

### **La création et la résiliation des comptes :**

Seules les personnes ayant suivi la formation « groupe administrateur » sont habilitées à créer des comptes. Les personnes souhaitant avoir accès à l'outil devront donc soit contacter le référent administrateur de leur structure s'il y en a un, sinon les services de la Métropole. Toute personne souhaitant avoir un compte devra justifier l'utilisation de cet outil dans ses fonctions. Chaque structure est responsable de l'utilisation faite de l'outil par ses membres. Concernant les structures ayant uniquement accès à PELEHAS en consultation, la création de compte sera faite par la Métropole. Un règlement d'utilisation de l'outil de PELEHAS détaillant notamment ce point pourra être rédigé.

#### **6.1.2.3 Les engagements de la Métropole de Lyon**

La Métropole de Lyon est responsable des relations avec la société éditeur de l'outil PELEHAS (AFI) et de sa conformité à l'ensemble des règles qui lui sont applicables.

Aux termes du contrat que la Métropole a signé avec la société AFI et de cette convention, la Métropole de Lyon est chargée de :

- Du paramétrage de l'outil en partenariat avec le groupe administrateur (missions décrite article 9) ;
- La gestion de la relation avec les utilisateurs du système, de la formation de ces derniers et de l'animation du club des utilisateurs ;
- S'assurer que l'accès aux données nominatives n'est possible que pour les personnes autorisées au sens de l'article R. 441-2-6 du CCH et rappelées au point 3.2 de la présente convention. À cet effet, la Métropole et le groupe administrateur s'engage à affecter aux utilisateurs les codes d'accès au système d'enregistrement et à tenir à jour la liste des codes d'accès. Chaque structure est responsable de l'utilisation faite par ses membres de l'outil ;

- Du contrôle des informations enregistrées dans PELEHAS. Il lui appartient de veiller à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes, soient régulièrement enregistrées si elles sont effectuées via ce logiciel;
- De la mise en œuvre des mesures correctrices nécessaires (détection) ;
- S'assurer de la disponibilité et de la sécurité du système notamment par la définition et la mise en œuvre d'un plan d'action de sécurité du système d'information ;
- De s'assurer de la sécurité et de la confidentialité des données :

L'utilisation de PELEHAS implique que soient assurées la sécurité des informations et la confidentialité des données nominatives, conformément au règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) du 27 avril 2016 et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Au sens de ce règlement, les données accessibles par l'utilisation de cet outil sont qualifiées de sensibles. À cet effet, un ensemble d'obligations particulières s'imposent aux utilisateurs de PELEHAS. Une fiche registre précise l'ensemble de ces dispositions.

#### **6. 1.2.4 Exploitation statistique des données**

Les données contenues dans PELEHAS peuvent être traitées à des fins d'exploitations statistiques et d'études par :

- La Métropole de Lyon
- L'ensemble des utilisateurs signataires de la présente convention
- Les prestataires de la Métropole de Lyon via une convention de mise à disposition des données.

**Conformément à l'article 5 du décret du 9 mai 2017 susvisé, seules des données non nominatives sont transmises exclusivement à des fins d'exploitations statistiques et d'études aux personnes et services dont les missions et les attributions le justifient.**

L'article R441-2-6 prévoit que ces données peuvent être transmises aux acteurs listés dans cet article plus autres dispositions : les données non nominatives peuvent être transmises, à des fins d'exploitations statistiques et d'études, à d'autres destinataires dans les conditions définies par l'acte réglementaire qui, en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, autorise le système national d'enregistrement.

#### **6.1.2.5 Les instances autour de l'outil PELEHAS**

##### **Comité de pilotage**

La Métropole souhaite que les communes puissent participer à la gouvernance de ce projet. Pour ce faire, un comité de pilotage composé des élus du premier collège de la Commission de Coordination pourra se réunir autant que besoin. Ce comité de pilotage sera en charge de présenter des bilans d'utilisation de cet outil lors des Commissions de Coordination qui devra veiller à son articulation entre les différents outils liés à la gestion et aux attributions de logements sociaux sur le territoire de la Métropole.

##### **Comité technique**

Un comité technique réunissant les techniciens des communes du 1<sup>er</sup> collège de la Commission de Coordination est mis en place. Ce comité se réunit autant de fois que besoin et est en charge du suivi du groupe administrateur.

## Groupe administrateur

Les missions du groupe administrateurs sont les suivantes :

- Le suivi du développement du projet
- L'acquisition d'une formation complète à l'outil
- La participation aux évolutions du paramétrage
- La formation des utilisateurs en consultation durant la phase de déploiement
- L'animation si nécessaire des sessions de formation pour de nouveaux utilisateurs
- Réponse aux sollicitations de premier niveau et création des comptes dans l'outil pour leur commune respective.

La composition du groupe administrateur pourra évoluer en fonction des besoins du projet. L'ensemble de ces membres devra obligatoirement avoir suivi le module de formation administrateur.

### 6.1.2.6 Les modalités de financement de PELEHAS

La participation des communes guichets enregistreurs (A2) est inférieure à celles non enregistreur (A3) dans la mesure où elles supportent des coûts plus élevés (achat certificat SNE, frais de personnel lié à l'enregistrement des demandes ...). Ces sommes seront versées annuellement et visent à participer au coût du projet supporté par la Métropole (maintenance outil, assistance, hébergement, personnel affecté à l'action...).

La Métropole communiquera annuellement aux communes l'état des dépenses et des recettes liées à ce projet.

#### Grille tarifaire

	T1 Moins de 3 500 hab.	T2 3 500 à 15 000 hab.	T3 15 000 à 30 000 hab.	T4 30 000 à 100 000 hab.	T5 plus de 100 000 hab.	T6 Ville de Lyon
<b>2023 - GUICHET ENREGISTREUR (A2)</b>	140€	800€	1200€	1 800€	2 800€	5 000€
<i>A titre de comparaison 2021- AFCR A2</i>	146 €	1 755€	2 925€	4 095€	5 265€	20 358€
<b>2023 - NON GUICHET ENREGISTREUR (A3 = A2+50%A2)</b>	210€	1 200€	1 800€	2 700€	4 200€	7 500€
<i>A titre de comparaison 2021- AFCR A3</i>	219€	2 633€	4 388€	5 851€	7 898€	3 0537€

## 6.2 Le partage d'information

### 6.2.1 Aucune donnée interfaçable automatiquement autre que le SNE

PELEHAS est l'outil de gestion de la demande et des attributions partagé entre la Métropole et les acteurs du SAID. Seules les informations du SNE sont partagées par l'ensemble des réservataires, c'est-à-dire avec l'État, Action Logement Service et les bailleurs. Chacun de ces

acteurs à son propre outil de gestion (AL'in, Syplo...) interfacé avec le SNE. La Métropole peut donner accès à ces acteurs en consultation à PELEHAS pour qu'ils puissent consulter les informations non disponibles sur le SNE notamment celles liées à la labélisation et au suivi des publics prioritaires dans la limite de l'article R441-2-2 du CCH.

### **6.2.2 Le recours à des outils privés différents**

Si jusqu'alors grâce au Fichier Commun du Rhône nous pouvions partager des informations complémentaires à celles du SNE avec les bailleurs ce n'est plus le cas aujourd'hui.

Les bailleurs utilisent des systèmes informatiques privés interfacés avec le SNE.

Action Logement utilise d'outil AL'IN interfacé avec le SNE.

L'État utilise l'outil SYPLO, pour le repérage de ses publics prioritaires, interfacé avec le SNE.

La Métropole utilise avec les communes et les associations signataires de la présente convention PELHEAS qui est interfacé avec le SNE

### **6.2.3 Une organisation nécessaire pour le repérage et le suivi des Publics Prioritaires au sens de la Convention intercommunale d'Attribution (CIA).**

Le SNE ne permettant pas de repérer les publics prioritaires hors DALO au sens de la CIA, dans le cadre de ses missions d'animation de cette politique publique la Métropole travaille à un processus de repérage de ces publics par l'ensemble des réservataires qui sera notamment basé sur les rencontres des Instances Locales de l'Habitat et des Attributions (ILHA). Les modalités de repérage de ces publics pourront être précisées dans un règlement intérieur.

## **Article 7. Obligations respectives**

Tout manquement aux obligations mentionnées par cette convention constitue un motif de résiliation.

## **Article 8 : Durée**

La présente convention est applicable à compter de sa signature et jusqu'au 31 décembre 2024.

Une évaluation qualitative du SAID sera menée lors du bilan annuel du PPGID. Sur cette base, les différents acteurs pourront pérenniser ou modifier, après en avoir informé la Métropole, leur inscription dans l'un des trois types d'accueil. Le cas échéant, ils devront respecter les prérequis et les missions du référentiel correspondant au type d'accueil visé.

Afin de poursuivre le travail partenarial, des comités de suivi doivent se tenir à minima deux fois par an pour suivre la gestion de la demande et des attributions. Ces comités sont composés des membres de la Commission de coordination de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) dont : l'État, les bailleurs sociaux, Action Logement, les collectivités et les associations.

Une modification peut, en tout état de cause, toujours intervenir en cas de besoin par avenant.

## **Article 9 : Résiliation**

La présente convention peut être résiliée unilatéralement pour faute en cas de manquement par l'une des parties à ses obligations contractuelles par lettre recommandée avec un préavis de trois mois.

Fait à Lyon, en 2 exemplaires originaux, le

Pour la Métropole de Lyon

Pour le partenaire du PPGID XXXXX

Pour le partenaire SAID XXXXX

Type d'accueil	1	2	3
Positionnement du partenaire XXXX (cocher la bonne case)			
Si guichet enregistreur, code guichet			

## Annexe 1 : Référentiel du SAID

### Lieux d'accueil et d'information tous types

#### Configuration et organisation de l'accueil :

- Le service d'accueil et d'information repose sur une logique d'accueil dite « universelle » : les demandeurs doivent pouvoir être reçus dans n'importe quel lieu d'accueil de types 1 ou 2, indépendamment de leur lieu de résidence ou de domiciliation. Toutefois, cette disposition ne vaut pas pour certains acteurs de type 3 dont les interventions sont sectorisées ou pour Action Logement, ALMS et la Métropole de Lyon, acteurs qui apportent un service réservé à leurs bénéficiaires ou agents.
- Signaler l'appartenance du lieu d'accueil au réseau des lieux labellisés au moyen du support d'identité visuelle du SAID métropolitain.
- Afficher la charte de l'accueil et de l'information des demandeurs.
- La cartographie des acteurs de types 1 et 2 est actualisée sur le portail d'information locale; les acteurs de type 3 sont identifiés dans la partie professionnelle du portail.
- Mise à disposition de documents ressources : formulaire Cerfa et notice explicative, liste des guichets d'enregistrement, flyer d'information sur le portail, bilan de l'attribution des logements sociaux.

#### Prérequis attendus :

- La Métropole de Lyon préconise la mobilisation de l'ensemble des acteurs dans la démarche de formation proposée à travers un module socle visant à partager les fondamentaux de la demande de logement social et asseoir des éléments culture partagée concernant l'organisation du dispositif local.
- Pour les acteurs évoluant au sein du type 2, il est nécessaire de suivre un module d'approfondissement.

## Type 1 : Accueillir et orienter

Publics : tous les publics.

Acteurs : les communes volontaires, les bailleurs sociaux, l'ADIL, les PIMMS.

Missions :

- Apporter un premier niveau d'information sur les règles générales d'accès au parc social, les différents contingents et le processus d'attribution ;
- Informer le ménage sur l'existence du Portail d'information local (cf. flyer mis à disposition) ;
- Expliquer les modalités de dépôt/enregistrement des demandes et de renouvellement (dont enregistrement/renouvellement en ligne) ;
- Fournir les documents nécessaires au dépôt d'une demande (formulaire Cerfa avec notice explicative, liste des guichets d'enregistrement) ;
- Aider à prendre un rendez-vous conseil via le Portail d'information local ;
- Orienter vers les lieux d'accueil labellisés de types 2 ou 3, en fonction des besoins.

Modalités d'orientation des demandeurs :

- Orienter les demandeurs relevant des priorités des réservataires vers le lieu d'accueil du réservataire correspondant, notamment les salariés d'Action Logement, les agents de l'État ou de la Métropole ;
- Orienter les demandeurs en recherche de conseils sur leur demande de logement vers le lieu labellisé de type 2 de leur choix ;
- Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement, orienter les demandeurs vers le lieu d'accueil de type 3 le plus pertinent (se reporter pour cela au document mis en ligne dans l'espace professionnel du Portail d'information local) en utilisant éventuellement la fiche de liaison.

Préconisations en matière d'organisation de l'accueil :

- Banque d'accueil dotée idéalement d'un ordinateur connecté à Internet mis à disposition du public ;
- Délimitation d'un périmètre de confidentialité autour du guichet (démarcation par une ligne) ;
- Amplitudes horaires identifiées, minimum une demi-journée d'accueil



## Type 2 : Accueillir, enregistrer et conseiller

Publics : tous les publics pour les bailleurs et les communes, publics spécifiques pour les autres réservataires, sans restriction quant au lieu de résidence ou de domiciliation.

Acteurs : tous les bailleurs, les communes volontaires, Action Logement pour les salariés des entreprises privées de 10 salariés et plus, la Métropole de Lyon (Direction Habitat et Logement) et l'État (ALMS) pour leurs agents.

Missions (venant s'ajouter au socle de missions défini dans le niveau 1) :

- Accueillir le demandeur qui prend rendez-vous via le Portail numérique : ce rendez-vous est individuel, annuel, et dure 45 minutes. Pour les primo-demandeurs, le délai de réception devra être inférieur à 2 mois après l'enregistrement de sa demande ;
- Préparer et assurer le rendez-vous conseil ;
- Apporter une information et un service complet aux demandeurs sur l'ensemble des démarches et des territoires ;
- Actualiser la demande ;
- Informer sur les offres spécifiques logement (logement d'urgence, logement temporaire, logement accompagné, logement spécifique ou adapté pour les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite, logement étudiant, ...)
- Conseiller et accompagner de manière individualisée les demandeurs tout au long de leurs démarches ;
- Utiliser le Portail numérique : consulter avec le demandeur la cartographie des logements, expliquer les délais d'attentes en précisant que les temps d'attentes indiqués sur le portail prennent en compte l'ensemble des réservataires sur les attributions de l'année précédente ;
- Qualifier la demande :
  - Pour les publics qui relèvent de l'ACIA, mobiliser les dispositifs de priorisation, via la procédure de labellisation ACIA, s'il s'agit de situations pouvant être identifiées comme relevant des publics prioritaires sans nécessité de recourir à un travailleur social ;
  - Actualiser ou compléter le Cerfa et / ou dossier unique du demandeur (pièces justificatives...)

Modalités d'orientation des demandeurs :

- Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement et la réalisation d'un diagnostic social, orienter les demandeurs vers le lieu d'accueil de type 3 le plus pertinent (se reporter pour cela au document mis en ligne dans l'espace professionnel du Portail d'information local), si nécessaire au moyen de la fiche de liaison ;
- Orienter si besoin de manière complémentaire vers des acteurs spécifiques (VIFFIL, MVS, etc.).

Préconisations en matière d'organisation de l'accueil :

- Bureau fermé garantissant la confidentialité des échanges ;
- Amplitudes horaires identifiées, minimum une demi-journée d'accueil

**Le rendez-vous conseil a été pensé pour répondre au droit à l'information du demandeur :**

- En s'appuyant sur un Portail numérique, le professionnel renseigne le demandeur sur le contexte, les démarches à réaliser et les éléments de contexte territorial
- Il ne s'agit pas de proposer un logement, mais de mieux qualifier la demande
- Le cœur du rendez-vous concerne le projet de logement du demandeur : en ayant accès à PELEHAS et au Portail numérique, le professionnel renseigne le demandeur sur la situation de sa demande (de quel contingent il relève, les éventuelles propositions de logement qui ont pu lui être faites, etc...), approfondit les attentes du demandeur, et l'encourage à réajuster son projet en fonction de la réalité du marché sur les zones demandées.

**Modalités de réalisation :**

- Le rendez-vous conseil dure 45 minutes et a lieu une fois par an
- Le rendez-vous doit pouvoir être proposé dans un délai inférieur à 2 mois
- Si le demandeur est accueilli dans un lieu d'accueil de types 1 ou 3, et que sa situation nécessite un rendez-vous conseil, il est incité à prendre rendez-vous sur le Portail et accompagné à le faire si nécessaire

**Actualisation de la demande :**

- Le dossier du demandeur est mis à jour par le professionnel.

**Type 3 : Accueillir et accompagner les publics avec profils spécifiques / difficultés particulières**

Publics : les publics ayant des difficultés particulières, qui s'adressent spontanément aux structures ou qui sont orientés par les autres lieux d'accueil.

Acteurs : les services sociaux et Centres Communaux d'Action Sociale des communes volontaires, les Maisons de la Métropole de Lyon, les associations volontaires, Action Logement, pour les salariés des entreprises privées de 10 salariés et plus.

Missions :

- Assurer un accompagnement individualisé aux publics présentant un cumul de difficultés pour leurs démarches d'accès au logement social ;
- Apporter une information approfondie sur les démarches générales et spécifiques d'accès au parc social ;
- Informer si besoin plus largement sur l'accès aux droits et l'aide administrative ;
- Mobiliser si besoin les dispositifs de priorisation (publics prioritaires de la convention intercommunale d'attribution ou procédure dite Syplou) ou de solvabilisation (aides à l'accès et au maintien dans le logement) ou d'accompagnement ;
- Solliciter les produits logements spécifiques en fonction des besoins. (logement d'urgence, logement temporaire, logement accompagné, logement spécifique ou adapté pour les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite, logement étudiant, ...)
- S'assurer que l'information a bien été comprise par le demandeur.

Modalités d'orientation des demandeurs :

- Orienter si besoin vers les lieux de type 2 en facilitant la prise de rendez-vous en ligne.

L'orientation peut être accompagnée d'une fiche de liaison remise au ménage pour veiller à la coordination des interventions.

Configuration de l'espace d'accueil :

- Bureau fermé garantissant la confidentialité des échanges ;
- Possibilité de recevoir les demandeurs sous d'autres formats (ateliers collectifs, permanences).

**Points de vigilance sur l'utilisation des outils numériques**

Une attention particulière est portée aux ménages les plus éloignés des outils numériques

Certains partenaires disposent d'équipement informatique et proposent un accompagnement aux démarches en ligne. Les PIMMS (lieu d'accueil et d'information de type 1) constituent notamment des structures facilitatrices dans la mesure où elles disposent d'un espace numérique.

Envoyé en préfecture le 14/12/2022

Reçu en préfecture le 14/12/2022

Publié le



ID : 069-216901520-20221213-VILLE\_2022DL088-DE