Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CC2024-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

CONVENTION D'APPLICATION
Service d'information et d'accueil du demandeur (SIAD)



VERSION COMITÉ

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PAYS DE DREUX

FEVRIER 2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CC2024-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

Table des matières

I. PREAMBULE 3
I.1 - Rappel des ambitions de la politique de peuplement sur le territoire 3
I.2 - Objectifs de la convention du service d'information et d'accueil des demandeurs (SIAD) 3
I.3 - Cadre réglementaire 4
II. STRUCTURATION DU SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR - SIAD 5
II.1 - Structuration du dispositif 5
II.2 - Évolution du dispositif 6
II.3 - Structuration de l'enregistrement de la demande 6
III. ENGAGEMENTS DES ACTEURS 7
III.1 - Apporter les services de niveau 1 de manière coordonnée 7
III.2 - Mettre à jour les informations au sein du dispositif de gestion partagée dans le système national d'enregistrement 8
III.3 - Respecter les règles d'informations 9
III.4 - Se former aux règles d'informations du territoire 10
III.5 - Respecter la déontologie du point d'accueil et d'information 10
III.6 - Diffuser l'information la plus récente 11
III.7 - Participer aux formations sur le système national d'enregistrement de la demande 11
IV. ENGAGEMENTS DES SIGNATAIRES DE LA CONVENTION 12
IV.1 - La Communauté d'agglomération du Pays de Dreux 12
IV.2 - Les points d'accueil et d'information (Niveau 1) 12
IV.3 - Les guichets enregistreurs (Niveau 2) 13
IV.4 - Les bailleurs sociaux du territoire 13
IV.5 - Les services sociaux (Niveau 3) 14
V. SYNTHESE DES ACTIONS A MENER 15
V.1 - Le plan d'actions du dispositif d'accueil et d'information du demandeur 15
V.2 - Liste des guichets enregistreurs présents sur le territoire 16

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

AATIKO CONSEILS
78 rue de la Villette
69003 Lyon
aatiko.fr - 04 26 78 71 71
communication@aatiko.fr
SAS au capital de 30 000 €
SIRET : 523 313 583 00040

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

VI. SIGNATURE ET LABELLISATION 18
VII. GLOSSAIRE 19
VIII. RAPPEL DES PRINCIPES D'UTILISATION DES DONNEES 20

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

AATIKO CONSEILS
78 rue de la Villette
69003 Lyon
aatiko.fr - 04 26 78 71 71
communication@aatiko.fr
SAS au capital de 30 000 €
SIRET : 523 313 583 00040

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CC9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

I. PREAMBULE

I.1 - Rappel des ambitions de la politique de peuplement sur le territoire

Introduction concernant les besoins territoriaux, la stratégie et l'offre diversifiée

La Communauté d'agglomération du Pays de Dreux, comprenant l'ensemble des parties prenantes contributrices, a son identité propre de par son pôle urbain concentré et sa ruralité étendue. Il s'agit d'appliquer sur le territoire une politique d'attribution équilibrée répondant aux besoins en matière de typologie de logements et parcours résidentiels.

Le territoire se démarque par sa lutte contre la fracture entre le milieu urbain et rural. Dans cet optique, une stratégie de reconstitution de l'offre de logements locatifs sociaux à échelon intercommunal se concrétise par plusieurs opérations pour un total de 80 logements dans le cadre du nouveau programme national de renouvellement urbain. Cette reconstitution contribue au développement de l'identité rurale, urbaines et polarisée qui définit l'intercommunalité.

Afin de répondre aux objectifs de construction de logements sociaux sur le territoire, la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux se prémunit d'une politique d'attribution partagée et favorisent la coopération interacteurs.

Par ailleurs, l'enjeu de cette politique n'est pas seulement territorial mais est aussi social en limitant la concentration des populations précarisés en milieu urbain et dans les périmètres prioritaires définis dans le contrat "Engagements Quartiers 2030". La réponse à cet enjeu social est aussi une perspective vers un équilibre de répartition territoriale des populations.

Les ambitions en matière d'habitat regroupent la nécessité de fournir des réponses aux possibilités de parcours résidentiels des habitants, améliorer la répartition des populations, faciliter l'accès à l'information et ce au sein du parc social.

I.2 - Objectifs de la convention du service d'information et d'accueil des demandeurs (SIAD)

Cette **convention** concerne l'ensemble du territoire de la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux, elle a pour objectif de définir de manière opérationnelle le rôle de chaque lieu du service d'accueil et d'information du demandeur (SIAD), labellisé au sein du plan partenarial de la gestion de la demande et d'information des demandeurs.

Sa vocation est de définir les engagements du SIAD pour :

- Une **plus grande transparence** vis-à-vis du demandeur ;
- Une **meilleure lisibilité** dans le parcours du demandeur, qui tient aujourd'hui un rôle plutôt passif dans le processus d'attribution ;
- Une **meilleure efficacité** dans le traitement des demandes ;
- Une **plus grande équité** dans le système d'attribution des logements.

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

AATIKO CONSEILS
78 rue de la Villette
69003 Lyon
aatiko.fr - 04 26 78 71 71
communication@aatiko.fr
SAS au capital de 30 000 €
SIRET : 523 313 583 00040

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

I.3 - Cadre réglementaire

- Loi ALUR : loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, Article 97.
- 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 et d'information des demandeurs.
- Décret n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur.
- Décret n°2015-522 du 12 mai 2015 portant diverses dispositions modifiant le code de la construction et de l'habitation en matière de demande locative sociale.
- Loi LEC : loi n° 2017/86 du 27 janvier 2017 Egalité et Citoyenneté (titre 2).
- Loi ELAN : loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique.
- Loi 3DS : loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale.
- Code de la Construction et de l'Habitation (articles L 441-2-8 - R 441-2-10 et suivants).

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

AATIKO CONSEILS
78 rue de la Villette
69003 Lyon
aatiko.fr - 04 26 78 71 71
communication@aatiko.fr
SAS au capital de 30 000 €
SIRET : 523 313 583 00040

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

II. STRUCTURATION DU SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR - SIAD

II.1 - Structuration du dispositif

	Publics accueillis	Services apportés	Acteurs concernés
Niveau 1 Accueil	Tout public	**Accueillir, informer et orienter :** • Information générale sur la procédure d'enregistrement de la demande, sur le parc social par commune, sur les données de la demande et des attributions • Orientation vers les guichets enregistreurs ou des interlocuteurs spécialisés	• Les communes • Les bailleurs sociaux du territoire • Action Logement Services • Les centres sociaux
Niveau 2 Enregistrement	Tout public	**Accueillir, informer et orienter** **+** **Qualifier et enregistrer** • Enregistrement de la demande et diffusion d'informations nominatives • Entretiens qualitatifs • Collectes et numérisation des pièces	• Guichets enregistreurs • Action Logement Services (via Al'in) • Les centres sociaux habilités
Niveau 3 Accompagnement spécifique	Public aux besoins spécifiques	**Accompagner :** • Accueil et accompagnement social des demandeurs aux besoins spécifiques • Orientation vers les dispositifs d'accès aux logements adaptés au public	• Les services sociaux des Centres Communaux d'Action Sociale, les Centres Municipaux de Santé et des associations (Action Logement Services, SOLIHA, ADIL, ...)

Toutes les communes, même celles qui n'ont pas de logements locatifs sociaux sur leur territoire, s'engagent à apporter au demandeur, un accueil et une information de base tels que décrit dans le niveau 1. Sur le territoire, certaines communes aident les demandeurs à saisir leur demande de logement locatif social, sans pour autant être guichet enregistreur.

COMITE DE PILOTAGE - 20/03/2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

II.2 - Évolution du dispositif

Il est envisagé de renforcer l'information du demandeur par différents canaux :

- Diffusion plus large des ressources documentaires dont disposent déjà les guichets enregistreurs ;
- Réalisation d'une documentation synthétique à destination des demandeurs largement diffusée *via* différents canaux : flyers, site internet et réseaux sociaux de l'Agglomération du Pays de Dreux et des communes, presse locale, journaux municipaux et communautaire ;
- Réalisation d'une fiche à destination des partenaires en contact direct avec les demandeurs pour qu'ils soient en mesure d'informer et d'orienter le public sur la demande de logement locatif social.

L'accueil structuré en 3 niveaux (accueil standard, guichet enregistreur, services d'accompagnement social) permet de :

- Orienter vers le portail grand public (PGP) tous les demandeurs qui ont la capacité de réaliser de manière autonome leur demande de logement locatif social en ligne ;
- Remettre un formulaire Cerfa papier aux demandeurs n'ayant pas d'accès Internet, qu'ils déposeront ensuite à un guichet enregistreur ;
- En cas de besoin, accompagner les demandeurs dans la réalisation de leur demande (qu'elle soit réalisée en ligne ou non), soit par les guichets enregistreurs, soit par les travailleurs sociaux lorsque les demandeurs expriment des besoins spécifiques et/ou qu'ils sont déjà accompagnés par un service social.

II.3 - Structuration de l'enregistrement de la demande

Sur le territoire de la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux, les demandes sont enregistrées :

- En ligne sur le portail grand public (PGP) : https://www.demande-logement-social.gouv.fr/
- En guichet enregistreur par **:**

Organisme	Coordonnées	Horaires	Modalités d'accueil
CCAS de Dreux		[A COMPLETER]	[A COMPLETER]
CCAS de Vernouillet	Espl. 8 mai 1945 – Maurice Legendre BP 20113 28509 Vernouillet Cédex	9h00 / 12h30 13h30 / 17h30	Pôle Logement, sur RDV, pour un appui logement uniquement
Habitat Drouais		, 32 rue J-F Kennedy, 28100 DREUX. Horaires 8h30-12h30 et 13h30-16h30 du lundi au jeudi et 8h30-12h00 le vendredi.	Dépôt des demandes à l'accueil ou envoi par courrier, entretien sur rdv
HLM La Roseraie		[A COMPLETER]	[A COMPLETER]

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CE9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

SA Eure et Loir Habitat	2 rue du 11 Novembre 28110 LUCE	8h15/12h15 13h30/17h00	Sur RDV
Action Logement Services	7 Rue Nicolas Conté Jardin d'Entreprises 28000 CHARTRES	9h/12h30 13h30/17h30	Accueil avec ou sans rdv

III. ENGAGEMENTS DES ACTEURS

III.1 - Apporter les services de niveau 1 de manière coordonnée

Les différents points d'accueil et d'information s'engagent à apporter aux demandeurs d'un logement locatif social, un niveau d'information suffisant sur :

a) Les données générales

- Ce qu'est un logement social, en quoi il se distingue d'un logement privé.
- Les conditions d'éligibilité au logement locatif conventionné public.
- Pourquoi tous les demandeurs ne peuvent être proposés sur tous les logements qui se libèrent (notion de logement réservé).
- Les modalités d'enregistrement : en ligne sur le Portail Grand Public, via le Cerfa papier, ou en guichets enregistreurs.
- L'offre de logements sur le territoire.
- Le nombre de demandes et d'attribution de l'année précédente.
- Les grandes étapes du processus d'attribution.
- La liste des pièces obligatoires à fournir pour l'enregistrement, puis l'instruction de la demande.
- Le délai moyen d'attente : l'ancienneté des demandes qui ont obtenu une attribution, et l'augmentation mécanique du délai suivant les exigences du demandeur. Le délai anormalement long est de 12 mois sur le département
    a. Pour rappel, ce délai doit s'étendre à l'échelle du département si le demandeur souhaite réaliser un recours pour une attribution en priorité.
    b. Ce délai varie d'une commune à une autre. Sur l'EPCI, il est de 14 mois en 2022.
- La possibilité de solliciter un entretien individuel en guichet enregistreur.
- La cotation de la demande.

b) La demande – l'enregistrement

- Les modalités d'enregistrement : en ligne sur le Portail Grand Public, ou en guichets enregistreurs.

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB_24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

- La liste des pièces obligatoires à fournir pour l'enregistrement, puis l'instruction de la demande.
- La possibilité de solliciter un entretien individuel en guichet enregistreur.
- Le nombre de demandes de l'année précédente.

c) L'attribution d'un logement social

- Le nombre d'attributions de l'année précédente.
- Les grandes étapes du processus d'attribution.
- Le délai moyen d'attente : 10 mois en 2022, sur la Communauté d'Agglomération du Pays de Dreux, et les conséquences sur le délai des exigences du demandeur.

Les points d'accueil redirigent vers le Portail Grand Public : https://demande-logement-social.gouv.fr, ou vers un des guichets enregistreurs pour les demandes d'informations plus précises, ou vers les travailleurs sociaux en cas de besoin d'accompagnement spécifique.

III.2 - Mettre à jour les informations au sein du dispositif de gestion partagée dans le système national d'enregistrement

Les évènements d'instruction et d'attribution de la demande doivent être renseignés dans le système national d'enregistrement (SNE) dans le cadre du dispositif de gestion partagée pour faciliter la coordination et éviter les doubles instructions. Ainsi, les guichets enregistreurs et les bailleurs sociaux s'engagent à :

- Renseigner l'onglet « Evènement » du SNE, quitte à faire des doubles saisies avec les logiciels privatifs des bailleurs si ces derniers sont mal interfacés. Il est rappelé que l'interfaçage complet est une obligation réglementaire.
- Régler au plus vite les problèmes d'interfaces pour réduire autant que faire se peut la période de double saisie, chronophage pour les équipes.

Dans le cadre de la cotation de la demande, les bailleurs s'engagent à fiabiliser les informations du demandeur dès l'enregistrement de la demande, puis la mettre à jour au fur et à mesure de la validation ou de l'invalidation des pièces justificatives au cours de l'instruction de la demande.

Les critères suivants, définis dans la grille de cotation de la demande, seront à renseigner manuellement pour leur bonne prise en compte :

- *Victimes de viols ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords*
- *Victime de traite humaine ou proxénétisme*
- *Sortie de prostitution avec parcours d'insertion sociale et professionnelle*
- *Refus d'attribution pour un logement proposé (-10 points)*

Pour rappel, la grille de cotation doit être validée en CIL, au cours du premier trimestre 2024.

Celle-ci sera ensuite enregistrée dans le SNE, en articulation avec les bailleurs sociaux.

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

III.3 - Respecter les règles d'informations

Les lieux d'accueil s'engagent à utiliser les supports d'information suivants, dans leur version à jour :

Les informations générales

Les informations	Diffusion
Les modalités de dépôt de la demande	Livret d'information qui sera réalisé, pouvant être complété par la notice explicative du service public
Les pièces justificatives à produire	
Les règles générales d'accès au parc social	
Les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national	
Les informations sur le système de cotation de la demande	
Le délai de réception du demandeur (1 mois)	À communiquer au demandeur s'il le demande
Les caractéristiques du parc public Le nombre de logements par typologie Le nombre de logements par bailleur	Agents d'accueil, via le Portail Grand Public
Le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire qui intéresse le demandeur	
Le nombre d'attributions et le nombre de logements par typologie et par bailleur	
Les modalités d'accès aux dispositifs d'Action Logement Services	Dépliant Action Logement et site internet

Les informations locales

Les informations	Diffusion
La liste des points d'accueil et d'information	Site de la Communauté d'Agglomération du Pays de Dreux Format papier dans les lieux d'accueil (au sein du livret réalisé ou liste imprimée)
La liste des guichets enregistreurs	
La liste des bailleurs sociaux sur le territoire	

Les acteurs du SIAD s'engagent à utiliser les documents proposés par la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux et à les diffuser aux différents agents d'accueil.

Ils s'engagent à rediriger le demandeur vers le site internet de la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux pour accéder aux informations complémentaires sur le territoire.

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-C6924-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

La Communauté d'agglomération du Pays de Dreux s'engage à rendre lisible et facilement accessible l'onglet comprenant ces informations sur son site internet.

L'information sur le délai moyen d'attente pour attribution

- **Les accueils de niveau 1** indiquent au demandeur que l'instruction et l'attribution d'un logement locatif social prend du temps.
- Le délai d'attente varie en fonction de l'offre disponible et du caractère prioritaire de la demande. Le délai d'attente est plus long pour les maisons individuelles, certaines communes ou quartiers.

Seul le guichet enregistreur- niveau 2- délivrera au demandeur le délai d'attente moyen à l'échelle du territoire ou par commune, en distinguant les logements individuels et les logements collectifs.

Les informations nominatives

- Seuls les guichets enregistreurs pourront fournir au demandeur les informations nominatives et personnelles si le demandeur ne peut se rendre sur le Portail Grand Public (avancement de la demande, informations saisies, complétude des pièces justificatives, mise à jour des données…).

L'information sur le système de cotation de la demande

Conformément au décret n°2019-1378, les demandeurs devront être informés de l'existence du système de cotation, notamment :

- De l'obligation réglementaire de la mise en place d'un système de cotation comme un outil d'aide à la décision permettant de rendre les attributions plus équitables et plus transparentes ;
- De la grille, avec ses critères et ses pondérations ;
- Des conséquences négatives pour leur demande d'un refus d'attribution et d'une fausse déclaration ;
- Des résultats du système de cotation pour leur demande, en expliquant qu'elle peut évoluer à la hausse ou à la baisse au cours de l'instruction de la demande et la validation des pièces justificatives ;
- Des modalités d'application de la cotation, notamment son application après le rapprochement des demandes dont les caractéristiques leur permettent d'être positionnés sur un logement libéré.

III.4 - Se former aux règles d'informations du territoire

La Communauté d'agglomération du Pays de Dreux s'engage à organiser une réunion d'information et de sensibilisation aux personnels d'accueil pour mieux accompagner les demandeurs et diffuser la documentation qui leur est dédiée.

Les acteurs du SIAD permettent à leurs agents de participer à ces temps d'information pour se former aux règles d'information de la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux.

III.5 - Respecter la déontologie du point d'accueil et d'information

Les lieux d'accueil s'engagent à respecter la déontologie d'accueil et d'information : ne pas transmettre des données personnelles et sensibles, répondre aux questions personnelles dans un lieu isolé.

Les acteurs du SIAD partagent les principes suivants :

- Transparence de l'information ;
- Satisfaction du droit à l'information ;
- Transmission des informations correspondant au niveau d'accueil ;

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20/03/2024

AATIKO CONSEILS
78 rue de la Villette
69003 Lyon
aatiko.fr - 04 26 78 71 71
communication@aatiko.fr
SAS au capital de 30 000 €
SIRET : 523 313 583 00040

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

- Orientation des demandeurs vers le portail grand public ou vers les niveaux 2 et 3 en fonction de leurs besoins.

III.6 - Diffuser l'information la plus récente

La Communauté d'agglomération du Pays de Dreux s'engage à mettre à jour les informations locales tous les ans et à les diffuser aux lieux d'accueil et d'information.

Les acteurs du SIAD informent la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux **si leur lieu d'accueil évolue** : site, horaires d'ouverture, souhait de changer de niveau de service. La Communauté d'Agglomération du Pays de Dreux veillera à la mise à jour de ces informations sur le Portail Grand Public.

L'intercommunalité devra demander l'accès auprès des services de l'Etat.

III.7 - Participer aux formations sur le système national d'enregistrement de la demande

Les guichets enregistreurs de la Communauté d'agglomération du Pays de Dreux s'engagent à ce que leurs personnels participent aux formations annuelles organisées par les services de l'Etat (DDETS) conjointement avec le gestionnaire territorial du système national d'enregistrement (SNE).

Les bailleurs sociaux s'engagent également à former régulièrement leurs personnels à l'utilisation du système national d'enregistrement (SNE), notamment en participant aux formations organisées sur les départements par le gestionnaire territorial.

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

AATIKO CONSEILS
78 rue de la Villette
69003 Lyon
aatiko.fr - 04 26 78 71 71
communication@aatiko.fr
SAS au capital de 30 000 €
SIRET : 523 313 583 00040

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CC_24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

IV. ENGAGEMENTS DES SIGNATAIRES DE LA CONVENTION

IV.1 - La Communauté d'agglomération du Pays de Dreux

- **Assurer le pilotage et l'animation du réseau des professionnels du SIAD :**
  - ⇨ Mettre en place des sensibilisations des agents d'accueil du SIAD ;
  - ⇨ Animer les groupes de travail de la conférence intercommunale du logement et les commissions de coordination qui permettent de faire évoluer le plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs (PPGDID) ;
  - ⇨ Veiller à la mise à jour des documents d'informations locales ;
  - ⇨ Animer le partage d'expérience et les retours terrains pour les prendre en compte lors des mises à jour ;
  - ⇨ Rappeler les supports à utiliser par les SIAD ;
  - ⇨ Participer à l'amélioration de la visibilité du SIAD.
- **Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs,** notamment via son site internet ;
- **Organiser les conditions de réalisation de l'évaluation du PPGDID et de sa convention**, soit en les menant directement, soit en les confiants à un ou plusieurs opérateurs, en respectant les échéances suivantes :
  - ⇨ Evaluer le PPGDID tous les 3 ans ;
  - ⇨ Amender par avenant la convention si le SIAD est amené à évoluer ;
  - ⇨ Evaluer la grille de cotation annuellement.

IV.2 - Les points d'accueil et d'information (Niveau 1)

- Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs en **assurant l'accueil standard de niveau 1**, y compris les communes n'ayant pas de logements locatifs sociaux: information générale sur la procédure d'enregistrement de la demande, sur le parc social par commune et sur les données de la demande et des attributions. (Cf point III.1)
- Contribuer à la **réalisation de supports d'information** à destination des demandeurs et des agents du SIAD ;
- **Rediriger vers le Portail Grand Public et/ou vers les guichets enregistreurs** pour des demandes d'informations plus précises ou **vers les travailleurs sociaux** en cas de besoins d'accompagnement spécifiques ; **Ne pas donner d'informations nominatives et personnelles**.
- **Rediriger vers le site internet de l'intercommunalité** pour un besoin d'information sur les caractéristiques locales du parcours du demandeur.

Toutes les communes du territoire doivent être en capacité de fournir une information de niveau 1.

A ce jour, certaines communes réalisent des permanences et accueillent les demandeurs. Les autres

Les bailleurs et services sociaux présents sur le territoire doivent également proposer ce niveau d'accueil et d'information.

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CE2024-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

IV.3 - Les guichets enregistreurs (Niveau 2)

- Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs en **assurant l'accueil personnalisé de niveau 2 :**
  - ⇨ Délivrer toutes les informations de niveau 1 ; (Cf point III.1)
  - ⇨ Accompagner les demandeurs dans l'enregistrement de leur demande ;
  - ⇨ Indiquer le délai d'attente moyen à l'échelle intercommunale ;
  - ⇨ Recevoir les demandeurs en entretien individuel ;
  - ⇨ Diffuser les informations nominatives au demandeur ;
  - ⇨ Collecter les pièces justificatives et informer du passage en commission d'attribution de logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL).
- Contribuer à la **réalisation de supports d'information** à destination des demandeurs et des agents du SIAD ;
- **Mettre à jour les informations** au sein du Dispositif de Gestion Partagée en renseignant tous les événements liés aux demandes enregistrées dans le système national d'enregistrement. (SNE) ;
- **Contribuer à la mise en œuvre de la cotation de la demande,** en fiabilisant les informations de la demande et en renseignant les critères manuels dans le module dédié du système national d'enregistrement (SNE) ;
- **S'engager à ce que les personnels participent aux formations annuelles** du système national d'enregistrement (SNE) ;
- Réorienter les demandeurs nécessitant un suivi et un accompagnement dédié vers les travailleurs sociaux.

IV.4 - Les bailleurs sociaux du territoire

- Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs de niveau 1 ou 2 (on rappelle que tous les bailleurs sociaux sont guichets) ;
- Partager le plus largement possible leur **documentation déjà existante** afin de contribuer à la **réalisation de supports d'information** à destination des demandeurs et des agents du SAID ;
- **Mettre à jour les informations** au sein du Dispositif de Gestion Partagée en renseignant tous les événements liés aux demandes enregistrées dans le système national d'enregistrement (SNE) ;
- **Contribuer à la mise en œuvre de la cotation de la demande,** en fiabilisant les informations de la demande et en renseignant les critères manuels dans le module dédié du système national d'enregistrement (SNE) ;
- **S'engager à former régulièrement leurs personnels** à l'utilisation du système national d'enregistrement (SNE) ;
- Réorienter les demandeurs nécessitant un suivi et un accompagnement dédié vers les travailleurs sociaux ;
- Informer systématiquement l'intercommunalité et la commune concernée lorsqu'un logement se libère sur son territoire.
- Transmettre à l'intercommunalité et aux communes concernées, au moins 48h avant sa date, les éléments nécessaires aux préparations des commission d'attribution de logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL).

VERSION COMITE DE PILOTAGE 26.02.2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

- Sur le territoire, certaines communes effectuent une aide à la saisie sur le SNE, auprès des demandeurs. Celles-ci n'aspirent pas nécessairement à devenir guichets enregistreurs.

Tous les bailleurs sociaux du territoire sont guichets enregistreurs.

Sur le territoire, les guichets enregistreurs sont :

- SA HLM La Roseraie – Dreux
- Office Public de l'Habitat - Habitat Drouais – Dreux
- Eure-et-Loir Habitat
- Commune de Saint-André-de-l'Eure
- Commune de Saint-Lubin-des-Joncherets
- Commune de Saint-Sébastien-de-Morsent
- **A ajuster**

IV.5 - Les services sociaux (Niveau 3)

- **Assurer un accompagnement social** des demandeurs dont la situation sociale nécessite que le dossier et leur parcours soient suivis ;
- Réaliser les **diagnostics sociaux** dans les centres médicaux sociaux (CMS) et CCAS . --> à voir avec les CCAS du territoire si cette pratique est réalisée
- Labelliser dans le SNE les demandes ayant un **caractère prioritaire** ;
- Rediriger si besoin et assurer le lien avec les associations et acteurs du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALHPD).

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

V. SYNTHESE DES ACTIONS A MENER

V.1 - Le plan d'actions du dispositif d'accueil et d'information du demandeur

Actions à mener	Détails de l'action	Contributeurs	Priorisation
Définir et/ou désigner des espaces d'accueil pouvant réaliser un accompagnement numérique auprès des demandeurs	Faciliter l'accès à l'information et à l'enregistrement de la demande de logement social auprès des personnes rencontrant des difficultés en lien avec les outils numériques	Intercommunalité Maisons France Services du Territoire Maison de l'Habitat	Priorité 1
Réaliser une charte des bonnes pratiques du demandeur, en listant ses droits et devoirs	Charte signée par les parties prenantes : intercommunalité, communes, bailleurs sociaux		Priorité 2
Réaliser une Foire Aux Questions (FAQ) afin de proposer des réponses aux questions récurrentes des demandeurs de logement social	Liste des questions en annexe du présent document	Centralisation et ajout des questions par l'intercommunalité FAQ diffusée sur le site de l'intercommunalité	Priorité 3
Former les agents d'accueil à l'accompagnement des demandeurs **A confirmer**	Des formations seront dispensées par les bailleurs, à destination des communes autour de l'accueil, de l'information et de l'enregistrement de la demande.	Intercommunalité Bailleurs Communes	Priorité 1

Actions à mener	Détails de l'action	Contributeurs	Priorisation
Réaliser des supports de communication à destination des demandeurs **A confirmer**	Composition des supports de communication à destination des agents d'accueil et des demandeurs : • Réaliser un schéma du **parcours de la demande de logement social**, • Lister les éléments nécessaires pour une bonne complétude du dossier de candidature • Présenter le processus d"attribution de logement social, en indiquant les potentiels freins	Ce support sera diffusé au format papier, au sein des lieux d'accueil et sur le site internet des communes et de l'intercommunalité **L'intercommunalité sera en charge de la réalisation de ces supports**	Priorité 1
Réaliser plusieurs cartographies (SIG) à destination des agents d'accueil et des demandeurs **A confirmer**	Réaliser d'un support cartographique sur les différents lieux d'accueil et d'enregistrement sur le territoire et les EPCI voisins / limitrophes Réaliser une cartographie du parc par bailleur social Cartographie des logements spécifiques, des bailleurs et associations	Intercommunalité Diffusion de ces éléments sur les sites internet des communes, de l'intercommunalité, des bailleurs sociaux, ~~et d'Action Logement Services~~	Priorité 2

AATIKO CONSEILS
78 rue de la Villette
69003 Lyon
aatiko.fr - 04 26 78 71 71
communication@aatiko.fr
SAS au capital de 30 000 €
SIRET : 523 313 583 00040

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

Actions à mener	Détails de l'action	Contributeurs	Priorisation
Réaliser des supports de communication à destination des demandeurs **A confirmer**	Composition des supports de communication à destination des agents d'accueil et des demandeurs : • Réaliser un schéma du **parcours de la demande de logement social**, • Lister les éléments nécessaires pour une bonne complétude du dossier de candidature • Présenter le processus d''attribution de logement social, en indiquant les potentiels freins	Ce support sera diffusé au format papier, au sein des lieux d'accueil et sur le site internet des communes et de l'intercommunalité **L'intercommunalité sera en charge de la réalisation de ces supports**	Priorité 1
Réaliser plusieurs cartographies (SIG) à destination des agents d'accueil et des demandeurs **A confirmer**	Réaliser d'un support cartographique sur les différents lieux d'accueil et d'enregistrement sur le territoire et les EPCI voisins / limitrophes Réaliser une cartographie du parc par bailleur social Cartographie des logements spécifiques, des bailleurs et associations	Intercommunalité Diffusion de ces éléments sur les sites internet des communes, de l'intercommunalité, des bailleurs sociaux, ~~et d'Action Logement Services~~	Priorité 2

VERSION COMITE DE P

V.2 - Liste des guichets enregistreurs présents sur le territoire

Organisme	Coordonnées	Horaires	Modalités d'accueil
Communes			

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

Ezy sur Eure			
Villemeux sur Eure			
Sainte Gemme Moronval			
Saint-André-de-l'Eure			
Saint-Lubin-des-Joncherets			
Saint-Sébastien-de-Morsent			
Guainville			
Châteauneuf en Thymerais			
Tremblay les Villages			
Sainte Maxime Hauterive			
Luray			
Avenard			
Bailleurs sociaux disposant d'une agence sur le territoire			
Habitat Drouais			
HLM La Roseraie			
Eure-et-Loir Habitat			

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB_24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

VI. SIGNATURE ET LABELLISATION

La signature de la présente convention vaut labellisation du SIAD.

Commune/Organisme	Signatures

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

VII. GLOSSAIRE

3DS : Différenciation, Décentralisation, Déconcentration et Simplification
ADIL 27 : Agence Départementale pour l'Information sur le Logement – Eure
ADIL 28 : Agence Départementale pour l'Information sur le Logement – Eure-et-Loir
ALS : Action Logement Services
ALUR : Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
CALEOL : Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements.
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CDS : Centre Départemental de Solidarité
CERFA : Centre d'Enregistrement et de Révision des Formulaires Administratifs
CIL : Conférence Intercommunale du Logement
CMS : Centre Médico-Social
DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
ELAN : Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique.
EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale
HD : Habitat Dauphinois
LEC : Loi Égalité et Citoyenneté
PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PGP : Portail Grand Public
PPGDID : Plan Partenarial de la Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs
SIAD : Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs
SNE : Système National d'Enregistrement

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20-02-2024

AATIKO CONSEILS
78 rue de la Villette
69003 Lyon
aatiko.fr - 04 26 78 71 71
communication@aatiko.fr
SAS au capital de 30 000 €
SIRET : 523 313 583 00040

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

VIII. RAPPEL DES PRINCIPES D'UTILISATION DES DONNEES

Les logements locatifs sociaux libérés sont remis en location par l'intermédiaire d'une commission d'attribution, qui statue sur les candidats à qui attribuer les logements[1].

Depuis la Loi ELAN de 2018, ces commissions sont dénommées CALEOL, Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements.

Les communes sont membres de droit des CALEOL depuis leur création par le décret du 19 décembre 1963, pour tous les logements locatifs sociaux libérés sur leur territoire, qu'elles en soient ou non réservataire. En cas d'égalité lors de la délibération, la voix du maire ou de son représentant est prépondérante.

À chaque logement libéré, le bailleur en informe la Communauté d'Agglomération du Pays de Dreux et la commune sur lequel il se trouve.

Certains bailleurs, comme Logement Familial de l'Eure indique ne pas informer systématique l'EPCI, mais celui-ci est toujours convié aux CALEOL

Depuis 2005, le Président de l'EPCI ou son représentant sont membres de droit des CALEOL[2], avec voix délibérative depuis 2017[3], au titre de leurs compétences en matière de politique locale de l'Habitat.

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré. en application le 25 mai 2018 pour mieux encadrer le traitement des données.

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est le régulateur des données personnelles. Elle publie des référentiels métiers pour aider les professionnels à mettre en conformité leurs pratiques. Le référentiel relatif aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre la gestion locative est en vigueur depuis le 6 mai 2021[4].

Les traitements relatifs à la demande de logements locatifs sociaux entrent dans leur catégorisation suivante : *proposer des biens à louer (notamment pour l'analyse des critères des biens recherchés par d'éventuels locataires et l'envoi d'offres analogues de location) ;*

Quatre principes professionnels sont définis dans l'utilisation des données :

Principes professionnels[5]	**Application du principe à la demande de logement social**
L'utilisation des données doit avoir une **finalité**, un but précis, légal et légitime	Analyse des caractéristiques des demandeurs pour proposer un logement adapté aux besoins exprimés et aux capacités financières
Les données collectées et utilisées doivent respecter le principe de **pertinence et de**	Les données courantes[6] : état civil, identité, situation familiale, ressources, situation professionnelle, critères de recherches de logement, ancienneté de la demande.

[1] Article R441-9 du code de la construction et de l'habitation.
[2] Décret n° 2005-1439 du 22 novembre 2005.
[3] Décret n° 2017-834 du 5 mai 2017.
[4] Référentiel relatif aux traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre de la gestion locative (cnil.fr)
[5] Le règlement général sur la protection des données - RGPD | CNIL
[6] 6.1.1 et 6.1.2 du référentiel.

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 02-2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
028-200040277-20240318-CB9B24-026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 03/04/2024
Notification : 03/04/2024

proportionnalité (uniquement le niveau qui est utile)	Les données sensibles[7] : situation sociale et de santé uniquement si elles nécessitent un logement adapté. /!\ **Il est interdit de collecter les données suivantes[8]** : opinions philosophiques, politiques, religieuses, syndicales, données de santé qui n'ont pas de lien avec le besoin en logement, origine raciales ou ethniques, vie sexuelle.
Sécurité et confidentialité : Les données à caractère personnel doivent uniquement être rendues accessibles aux personnes habilitées à en connaitre au regard de leurs attributions	En tant que membre de droit des CALEOL, les communes sont destinataires des données des demandeurs listées ci-dessus en vue de l'attribution des logements. **Les communes doivent indiquer aux bailleurs les personnels habilités à recevoir ces données et détruire les documents une fois la CALEOL passée.**
La conservation des données doit être d'**une durée limitée**	En dehors de la procédure d'enregistrement de la demande, la conservation des documents confidentiels est interdite. Les guichets enregistreurs ont le droit de garder : · le CERFA pour une durée de 1 an · les pièces justificatives de format papier pour une durée d'un mois maximum. Une fois scannées, elles doivent être détruites dans un appareil dédié.

Le RGPD garantit 6 droits aux demandeurs :

- **Opposition** : le demandeur a le droit de s'opposer à la collecte de ses données à des fins de prospection
- **Accès** : le demandeur doit connaître l'ensemble de ses données collectées
- **Rectification** : le demandeur a la possibilité de rectifier ses données
- **Limitation** : le demandeur peut s'opposer si les données sont utilisées pour d'autres finalités
- **Effacement** : le demandeur peut exiger la suppression de ses données avant la durée de conservation automatique
- **Réclamation** : le demandeur peut formuler une réclamation s'il estime que ses droits ne sont pas respectés

VERSION COMITE DE PILOTAGE - 20/02/2024

[7] Donnée sensible | CNIL
[8] Selon l'article 15 de la Loi n°89-462 du 6 juillet 1989 défini à l'article 225-1 du code pénal, aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement pour un motif discriminatoire.