Convention d'application du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social : Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs

Date du document : 12/04/2021

Sommaire

Préambule 2
Structuration du Service d'Accueil et d'Information du demandeur 3
Article 1. Structuration du SAID 3
Article 2. Evolutions du SAID 3
Article 3. Structuration de l'enregistrement de la demande 4
Les engagements des SAID 4
Article 4. Apporter les services définis dans l'article n°1 de manière coordonnée 4
Article 5. Pour les utilisateurs du SNE : Mettre à jour les informations au sein du Dispositif de gestion partagée 4
Article 6. Respecter les règles d'informations définies 4
Article 7. Se former aux règles d'information du territoire 6
Article 8. Respecter la déontologie du point d'accueil et d'information 6
Article 9. Diffuser l'information la plus récente 6
Article 10. Participer aux formations sur le Système National d'Enregistrement de la demande 6
Pilotage et suivi de la convention 7
Article 11. Pilotage et animation du réseau SAID par l'EPCI 7
Article 12. Evaluation du plan partenarial et de la convention 7
Signature et labellisation 8
Annexes 13
I. Liste des points d'accueil et d'information 13
II. Liste des guichets enregistreurs 14

Préambule

Objectifs de la Convention du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs

Cette **Convention** a pour objectif de définir de manière opérationnelle le rôle de chaque lieu d'accueil et d'information des demandeurs, labellisés au sein du Plan Partenarial de Gestion de la Demande.
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.

Cadre réglementaire

Elle est cadrée par l'article L441-1-6 du Code de Construction et de l'Habitation et a été modifiée par la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant sur l'Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique.
Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social a été adopté le 15/06/2021 en Conseil Communautaire, à la suite de l'avis positif de la Conférence Intercommunale du Logement donné le 28/04/2021.

Evaluation et mises à jour

La présente Convention contractualise entre la Communauté de Communes Terres des Confluences et les lieux d'accueil et d'information labellisés au sein du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social.

Structuration du Service d'Accueil et d'Information du demandeur

Article 1. Structuration du SAID

Sur le territoire de la Communauté de Communes de Terre des Confluences, les membres de la CIL ont défini trois niveaux d'accueil et d'information des demandeurs :

	Accueil de Niveau 1	Accueil de Niveau 2	Accueil de Niveau 3
Publics accueillis	Tout public	Tout public	Public aux besoins spécifiques
Services apportés	Information générale sur la procédure d'enregistrement de la demande, sur le parc social par commune, sur la cotation de la demande, sur les données de la demande et des attributions, orientation vers les guichets enregistreurs et des interlocuteurs spécialisés	Informations délivrées par le Niveau 1, avec enregistrement de la demande et diffusion d'information nominative, entretiens qualitatifs, collectes et numérisation des pièces, orientations vers des interlocuteurs spécialisés	Accueil et accompagnement social des demandeurs aux besoins spécifiques
Acteurs concernés	Mairies, maison des solidarités, mission locale, point information jeunesse, La Poste, centres sociaux, Maisons de Service Au Public (MSAP) et France Services (FS)	Guichets enregistreurs	Services sociaux du département, CCAS

Article 2. Evolutions du SAID

Par rapport à la situation à la fin d'année 2019, il est envisagé de renforcer l'information du demandeur par différents canaux :

- Réalisation d'une brochure, synthétisant la procédure d'enregistrement et comportant les coordonnées des guichets enregistreurs et des bailleurs sociaux.
- Une page internet dédiée à l'information du demandeur sur le site internet de la Communauté de Communes Terres des Confluences, qui sera relayée sur les sites internet des communes.
- Des informations sur l'enregistrement de la demande qui seront diffusées sur les supports d'informations papiers de la Communauté de Communes Terres des Confluences et sur ceux des communes.

L'accueil sera également mieux structuré par :

- La labellisation des lieux d'informations : mairies, maison des solidarités du Conseil départemental, mission locale, point information jeunesse, centres sociaux, MSAP/ FS

- Les modalités de partenariat avec La Poste seront à étudier par les services de l'EPCI en vue :
  - de délivrer une **information à domicile** des publics en situation de perte d'autonomie ou ayant des difficultés de mobilité.
  - d'orienter les demandeurs de logements sociaux vers les postes informatiques avec accès internet mis en place dans les **agences postales**.

Article 3. Structuration de l'enregistrement de la demande

	Les guichets enregistreurs	Les services avec accès en consultation
Acteurs concernés	CCAS de Castelsarrasin CCAS de Moissac Maison France Services Saint Nicolas de la Grave	Communauté de communes Terres des Confluences

Les engagements des SAID

Article 4. Apporter les services définis dans l'article n°1 de manière coordonnée

Les différents points d'accueil et d'information s'engagent à apporter les services décrits. Concrètement, ils doivent proposer un accueil disponible et des horaires d'ouverture suffisants pour pouvoir accueillir les demandeurs qui souhaitent se renseigner au sein de leur point d'accueil.
Si besoin, le demandeur est redirigé vers le point d'accueil et d'information qui répond le plus à son besoin (liste des lieux en annexe) et/ou sur le Portail Grand Public : https://demande-logement-social.gouv.fr.

Article 5. Pour les utilisateurs du SNE : Mettre à jour les informations au sein du Dispositif de gestion partagée

Les guichets enregistreurs et les bailleurs, s'engagent à indiquer, lorsqu'un évènement réglementaire se déroule, les étapes de la demande au sein du Dispositif de Gestion Partagée pour faciliter la coordination. Ils devront également établir la cotation de la demande dans le module dédié du SNE 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.

Article 6. Respecter les règles d'informations définies

Les lieux d'accueil s'engagent à utiliser les supports d'information suivants et à les mettre à jour :

Informations générales

Les Informations	Diffusion
Modalités de dépôt de la demande	Brochure d'information
Pièces justificatives qui peuvent être exigées	
Règles générales d'accès au parc locatif social	
Procédures applicables sur l'ensemble du territoire national	

Informations sur le système de cotation de la demande	
Délai de réception du demandeur en entretien (1 mois)	A communiquer au demandeur s'il le demande
Les caractéristiques du parc social Nombre de logements par typologie Nombre de logements par bailleur Nombre de logements par communes	Agents d'accueil, via le Portail Grand Public
Le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire qui l'intéresse	Agents d'accueil, via le Portail Grand Public
Nombre d'attributions et le nombre de logements par typologie et par bailleur	Agents d'accueil, via le Portail Grand Public
Modalités d'accès aux dispositifs d'Action Logement	Dépliant Action Logement et site internet

Informations locales

Information	Supports de diffusion
Liste des points d'accueil et d'information	Site de la communauté de communes Format papier dans les lieux d'accueil
Liste des guichets enregistreurs	Site de la communauté de communes Format papier dans les lieux d'accueil
Liste des bailleurs sociaux sur le territoire	Site de la communauté de communes Format papier dans les lieux d'accueil

Les SAID s'engagent à utiliser la documentation mise en place par l'EPCI et à le diffuser aux différents agents d'accueil.

Ils s'engagent à rediriger le demandeur vers le site internet de l'EPCI pour qu'il puisse s'informer sur les caractéristiques locales du parcours du demandeur.

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 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.
- Seul le guichet enregistreur délivrera au demandeur le délai d'attente moyen au niveau de l'EPCI, en distinguant les logements individuels et les logements collectifs.

L'information nominative

- Les informations nominatives et personnelles ne seront diffusées qu'en entretien si le demandeur ne peut se rendre sur le portail grand public
- Ces informations seront fournies au demandeur par **les guichets enregistreurs**.

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.

- Des grilles, avec leurs critères et leurs pondérations.
- Des conséquences négatives pour leur demande d'un refus d'attribution.
- Des conséquences négatives pour leur demande d'une déclaration frauduleuse.
- 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 inscrite dans le présent PPGDID, notamment son application après le rapprochement des demandes dont les caractéristiques leur permettent d'être positionnés sur un logement libéré.

Article 7. Se former aux règles d'information du territoire

La Communauté de Communes Terres des Confluences s'engage à organiser une information aux personnels d'accueil pour accompagner la diffusion de la documentation à destination des demandeurs.
Les SAID s'engagent à ce que leurs agents participent à ces temps d'information organisés par l'EPCI (condition pour être labellisé).

Article 8. Respecter la déontologie du point d'accueil et d'information

Protection des données personnelles et respect de 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 SAID partagent les principes suivants :

- Transparence de l'information
- Satisfaction du droit à l'information
- Transmission des informations correspondant au niveau d'accueil
- Orientation des demandeurs vers les niveaux 2 et 3 en fonction de leurs besoins

Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable aux traitements de données personnelles, notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « règlement général sur la protection des données » (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Chaque partie est seule responsable du traitement qu'elle met en œuvre pour son propre compte avec les données transmises par l'autre partie.
Les parties traitent les données personnelles uniquement pour :
la réalisation de l'objet de la convention ;
les besoins de l'exécution et du suivi de la convention.

Chaque partie informe les personnes concernées du traitement de données personnelles qu'elle met en œuvre et des moyens dont elles disposent pour exercer leurs droits, tels que prévus aux articles 15 à 23 du règlement général sur la protection des données (RGPD), notamment leur droit d'accès, de rectification, et dans certains cas, d'effacement ou d'opposition. Respecter la déontologie du point d'accueil et d'information.
Sauf obligation légale ou réglementaire particulière, le partenaire s'engage à détruire toutes les données personnelles et toutes leurs copies dès qu'elles ne sont plus nécessaires à l'exécution de la convention et au plus tard dans un délai de deux mois à compter de la fin de la convention.

Chaque partie informe l'autre partie de la survenance de toute violation de données personnelles susceptibles d'avoir, directement ou indirectement, des conséquences pour l'autre partie, ainsi que de toute plainte qui lui serait adressée par une personne concernée par le traitement. Cette information intervient dans les plus brefs délais et au plus tard 36 heures après la découverte de la violation de données ou la réception de la plainte.
Pour chacune des parties, un délégué à la protection des données ou correspondant en charge de la protection des données personnelles est désigné et clairement identifié.

Article 9. Diffuser l'information la plus récente

La Communauté de Communes Terres des Confluences s'engage à mettre à jour les informations locales tous les ans et à les diffuser aux lieux d'accueil et d'information.

Les SAID informent l'EPCI si leur lieu d'accueil évolue : site, horaires d'ouverture, souhait de changer de niveau de service. L'EPCI veillera à la mise à jour de ces informations sur le Portail grand public.

Article 10. Participer aux formations sur le Système National d'Enregistrement de la demande

Les guichets enregistreurs de la Communauté de Communes Terres des Confluences s'engagent à ce que leurs personnels participent aux formations annuelles organisées sur le département par 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), y compris en participant aux formations organisées sur les départements par le gestionnaire territorial.

Pilotage et suivi de la convention

Article 11. Pilotage et animation du réseau SAID par l'EPCI

L'EPCI assure le pilotage et l'animation du réseau des professionnels du SAID pour appliquer les orientations retenues au sein du Plan Partenarial de Gestion de la Demande.
Il assure les fonctions suivantes :

- Mettre en place l'information des agents d'accueil du SAID
- Animer les groupes de travail de la CIL et les commissions de coordination qui permettent de faire évoluer le Plan Partenarial de Gestion de la Demande
- Veiller à la mise à jour de la brochure et des 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 SAID
- Participer à l'amélioration de la visibilité du SAID

Article 12. Evaluation du plan partenarial et de la convention

La présente convention sera questionnée lors des révisions annuelles du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et sera révisée tous les 3 ans.
La convention peut être amendée, par avenant si le SAID est mené à évoluer.

Une enquête auprès des demandeurs pourra être menée auprès d'un échantillon afin de vérifier la qualité de l'information.

La grille de cotation sera évaluée annuellement à partir de l'automne 2022.

Les services de l'EPCI organisent les conditions de réalisation de ces évaluations, soit en les menant directement, soit en les confiant à un/des opérateur-s.

Structure	Représentée par	Signature
Mairie d'ANGEVILLE		
Maire de BOUDOU		
Mairie de CASTELFERRUS		
Mairie de CASTELMAYRAN		
Mairie de CASTELSARRASIN		
Mairie de CAUMONT		
Mairie de CORDES TOLOSANNES		
Mairie de COUTURES		

Mairie de DUFORT-LACAPELETTE		
Mairie de FAJOLLES		
Mairie de GARGANVILLAR		
Mairie de LA VILLE DIEU DU TEMPLE		
Mairie de LABOURGADE		
Mairie de LAFITTE		
Mairie de LIZAC		
Mairie de MOISSAC		
Mairie de MONTAIN		

Mairie de MONTESQUIEU		
Mairie de SAINT AIGNAN		
Mairie de SAINT ARROUMEX		
Mairie de SAINT NICOLAS DE LA GRAVE		
Mairie de SAINT PORQUIER		
CCAS de CASTELSARRASIN		
CCAS de MOISSAC		
Mission locale de CASTELSARRASIN		
Maison France Services de SAINT NICOLAS DE LA GRAVE		

Point d'information jeunesse de CASTELSARRASIN		
Point d'information jeunesse de MOISSAC		
Centre social de Castelsarrasin		
Centre social de Moissac		
Communauté de Communes TERRES DES CONFLUENCES	Président Dominique BRIOIS	
Conseil départemental du TARN ET GARONNE		
Préfecture du TARN ET GARONNE		

Annexes

I. Liste des points d'accueil et d'information

Organisme /structure	Adresse
Mairie d'ANGEVILLE	1 ROUTE DE CASTELSARRASIN, 82210 ANGEVILLE
Maire de BOUDOU	310 CHEMIN DE RONDE, 82200 BOUDOU
Mairie de CASTELFERRUS	PLACE DE LA MAIRIE, 82100 CASTELFERRUS
Mairie de CASTELMAYRAN	2 RUE JEAN JAURÈS, 82210 CASTELMAYRAN
Mairie de CASTELSARRASIN	5 PLACE DE LA LIBERTÉ, BP 80 084 82103 CASTELSARRASIN CEDEX
Mairie de CAUMONT	1 PLACE DE LA MAIRIE, 82210 CAUMONT
Mairie de CORDES TOLOSANNES	2 RUE DE LA MAIRIE, 82700 CORDES-TOLOSANNES
Mairie de COUTURES	75 RUE DE LA MAIRIE, 82210 COUTURES
Mairie de DUFORT-LACAPELETTE	LE BOURG 82390, DURFORT-LACAPELETTE
Mairie de FAJOLLES	131 RUE DE LA MAIRIE, 82210 FAJOLLES
Mairie de GARGANVILLAR	5 RUE DE LA MAIRIE, 82100 GARGANVILLAR
Mairie de LA VILLE DIEU DU TEMPLE	12 GRAND'RUE 82290, LA VILLE-DIEU-DU-TEMPLE
Mairie de LABOURGADE	LE BOURG, 82100 LABOURGADE
Mairie de LAFITTE	3 PLACE GIMONE, 82100 LAFITTE
Mairie de LIZAC	LE BOURG, 82200 LIZAC
Mairie de MOISSAC	HÔTEL DE VILLE 3 PLACE ROGER DELTHIL, 82200 MOISSAC
Mairie de MONTAIN	LE BOURG, 82100 MONTAIN
Mairie de MONTESQUIEU	SAINTE THÈCLE, 82200 MONTESQUIEU
Mairie de SAINT AIGNAN	13 ROUTE DE LA PALISSADE 82100 SAINT-AIGNAN
Mairie de SAINT ARROUMEX	LE BOURG, 82210 SAINT-ARROUMEX
Mairie de SAINT NICOLAS DE LA GRAVE	AU CHÂTEAU 82210 SAINT-NICOLAS-DE-LA-GRAVE
Mairie de SAINT PORQUIER	1 PLACE DE L'HÔTEL DE VILLE, 82700 SAINT-PORQUIER
MDS CASTELSARRASIN	2 RUE DE LA MOULINE, 82100 CASTELSARRASIN
MDS MOISSAC	8 PLACE DES RECOLLETS, 82200 MOISSAC
MDS SAINT NICOLAS DE LA GRAVE	PLACE DU CHATEAU, 82210 SAINT NICOLAS DE LA GRAVE
Mission locale de CASTELSARRASIN	RUE DE LA PAIX 82100 CASTELSARRASIN
Maison France Services de SAINT NICOLAS DE LA GRAVE	AU.CHATEAU 82210 SAINT-NICOLAS-DE-LA-GRAVE
Point d'information jeunesse de CASTELSARRASIN	1 RUE DU COLLEGE 82100 CASTELSARRASIN
Point d'information jeunesse de MOISSAC	27 RUE DE LA SOLIDARITE 82200 MOISSAC
Centre social de CASTELSARRASIN	19 RUE PASTEUR 82 100 CASTELSARRASIN
Centre social de MOISSAC	14 AVENUE DU DR ROUANET 82200 MOISSAC

II. Liste des guichets enregistreurs

Organisme	Adresse	Horaires
CCAS de Castelsarrasin	5 place de la Liberté, 82100 Castelsarrasin	Lun. au Ven. 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
CCAS de Moissac	27 Rue de la Solidarité, 82200 Moissac	Mar. et Jeu. 8h30-11h
Maison France Services	Au Château 82210 Saint Nicolas de la Grave	Lun au Mer : 9h00 à 12h et 13h30 à 17h Jeu au Ven : 9h00 à 12h

III. Liste des services sociaux du territoire

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)	Adresse	Horaires
CCAS de Castelsarrasin	5 Place de la Liberté, 82100 Castelsarrasin	8h30 à 12h / 13h30 à 17h Lundi au Vendredi
CCAS de Moissac	27 Rue de la Solidarité, 82200 Moissac	RSA : lundi et vendredi de 8h30 à 11h Logement : mardi et jeudi de 8h30 à 11h Aide sociale : mardi et mercredi de 14h à 16h30 Attestations d'accueil : lundi et jeudi de 14h à 16h30
CCAS de Saint Nicolas de la grave	Place du Château, 82219 Saint Nicolas de la Grave	9h00-12h00 / 13h30-17h00 du lundi au vendredi

Maison des Solidarités du département (MDS)	Adresse	Horaires
MDS Castelsarrasin	2 rue de la Mouline, 82100 Castelsarrasin	9h00-12h00 / 13h30-17h00 du lundi au vendredi
MDS Moissac	8 place des Récollet, 82200 Moissac	9h00-12h00 / 13h30-17h00 du lundi au vendredi
MDS Saint Nicolas de la grave	Place du Château, 82219 Saint Nicolas de la Grave	Sur Rendez-vous : 05-63-32-51-45