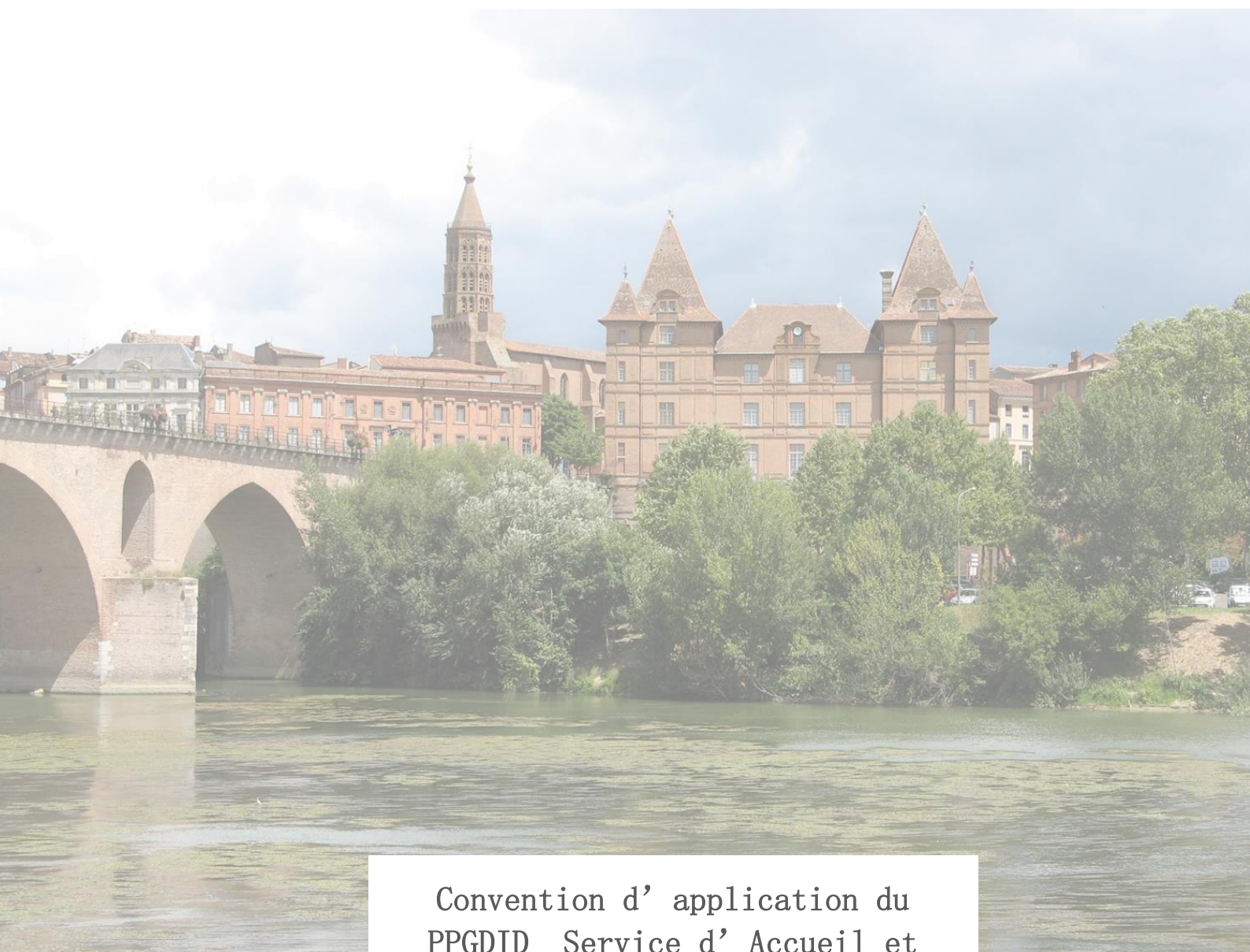




Convention d' application du
PPGDID Service d' Accueil et
d' Information des Demandeurs



Sommaire

A. Structuration du Service d'Accueil et d'Information du demandeur (SAID)	4
1. Structuration du SAID	4
2. Evolutions du SAID.....	5
3. Structuration de l'enregistrement de la demande	5
B. Les engagements des SAID.....	6
1. Apporter les services de niveau 1 de manière coordonnée.....	6
2. Pour les utilisateurs du SNE : Mettre à jour les informations au sein du Dispositif de gestion partagée	6
3. Respecter les règles d'informations.....	7
4. Se former aux règles d'information du territoire.....	10
5. Respecter la déontologie du point d'accueil et d'information.....	10
6. Diffuser l'information la plus récente	10
7. Participer aux formations sur le Système National d'Enregistrement de la demande.....	10
C. Engagements des signataires de la convention.....	11
1. Grand Montauban Communauté d'Agglomération	11
2. Les communes	11
3. Les guichets enregistreurs	12
4. Les bailleurs sociaux	12
5. Les services sociaux	13
D. Signature et labellisation	14
E. Annexes	15
1. Liste des points d'accueil et d'informations	15
2. Liste des services sociaux du territoire.....	16
3. Liste des guichets enregistreurs.....	16



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 ;
- ◉ 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'Habitat 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.



A. Structuration du Service d'Accueil et d'Information du demandeur (SAID)

1. Structuration du SAID

Sur le territoire du Grand Montauban Communauté d'Agglomération, 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 les données de la demande et des attributions, orientation vers les guichets enregistreurs ou des interlocuteurs spécialisés	Informations délivrées par le Niveau 1, avec enregistrement de la demande et diffusion d'informations nominatives, entretiens qualitatifs, collectes et numérisation des pièces, orientations vers des interlocuteurs spécialisés	Accueil et accompagnement social aux demandeurs aux besoins spécifiques
Acteurs concernés	Agglo, Mairies, ADIL 82, Soliha 82, Géronto 82, Mission locale, SIJ	Guichets enregistreurs (Tarn et Garonne Habitat et Promologis)	CCAS, Services sociaux du département, Centre hospitalier, Centres sociaux, associations d'insertion

Toutes les communes, même celles qui n'ont pas de logement social sur leur territoire, s'engagent à apporter au demandeur un accueil et une information tels que décrits dans le niveau 1.



2. Evolutions du SAID

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

- Diffusion plus large des ressources documentaires dont disposent déjà les guichets enregistreurs¹ ;
- Réalisation d'une documentation synthétique à destination des demandeurs largement diffusée *via* différents canaux : flyers, site internet de Grand Montauban Communauté d'Agglomération, presse locale, journaux municipaux ;
- Réalisation d'une fiche à destination cette fois-ci des opérateurs en contact direct avec les demandeurs pour qu'ils soient en mesure d'informer et d'orienter les demandeurs sur leur demande de logement social.

L'accueil sera également mieux structuré en 3 niveaux (accueil standard, guichet enregistreur, services d'accompagnement social) de sorte à :

- Orienter vers le Portail Grand Public tous les demandeurs qui sont en capacité de réaliser de manière autonome leur demande de logement 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.

3. Structuration de l'enregistrement de la demande

Sur le territoire de Grand Montauban Communauté d'Agglomération, les demandes sont enregistrées :

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

Tarn et Garonne Habitat <i>401 Boulevard Irénée Bonnafous, 82000 Montauban</i> <i>Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h puis de 13h30 à 17h30 (jusqu' à 16h le vendredi)</i>
Promologis <i>111 Rue François Mauriac, 82000 Montauban</i> <i>Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h</i>

¹ https://www.promologis.fr/wp-content/uploads/2019/02/2019-007_charte_dattributions_tous_publics.pdf
<https://www.tgh82.org/je-recherche/je-souhaite-devenir-locataire/les-conditions-dattributions/>



B. Les engagements des SAID

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 social un niveau d'information suffisant sur :

- Ce qu'est un logement social, en quoi il se distingue d'un logement privé.
- Les conditions d'éligibilité au logement social.
- Pourquoi tous les demandeurs ne peuvent être proposés sur tous les logements qui se libèrent (notion de contingent, logements spécifiques seniors, jeunes, Label HSS).
- Les modalités d'enregistrement : en ligne sur le Portail Grand Public, ou en guichets enregistreurs.
- L'offre de logements sur le territoire.
- Le nombre de demandes et d'attributions 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 : 11 mois en 2021 sur GMCA, et que le délai augmente mécaniquement suivant les exigences du demandeur.
- La mise en œuvre d'un système de cotation de la demande, et le moyen de connaître la grille.
- La possibilité de solliciter un entretien individuel en guichet enregistreur.

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>.

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

Les événements d'instruction et d'attribution de la demande doivent être renseignés dans le 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 Événement 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, ils 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 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
- ◉ Les demandeurs labellisés SYPLO (+ 3 points).
- ◉ Les fausses déclarations (-50 points)
- ◉ Les refus d'attribution pour des logements adaptés aux besoins et capacités des demandeurs (-10 points).

3. Respecter les règles d'informations

Les lieux d'accueil s'engagent à utiliser les supports d'information suivants, dans leur version 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 (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 Taux de pression par typologie	Agents d'accueil, via le Portail Grand Public
Le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire sollicité	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

Les Informations	Support de diffusion
Liste des points d'accueil et d'information	Site de Grand Montauban Communauté d'Agglomération Format papier dans les lieux d'accueil : Accueil Pôle Solidarité,



	Accueil mairie, SIAS, SIJ
Liste des guichets enregistreurs	Site de Grand Montauban Communauté d' Agglomération Format papier dans les lieux d' accueil
Liste des bailleurs sociaux sur le territoire	Site de Grand Montauban Communauté d' Agglomération Format papier dans les lieux d' accueil

Les SAID s' engagent à utiliser les documents proposés par le Grand Montauban Communauté d' Agglomération et à le diffuser aux différents agents d' accueil.

Ils s' engagent à rediriger le demandeur vers le site internet du Grand Montauban Communauté d' Agglomération pour accéder aux informations complémentaires sur le territoire.

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

- ➊ 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.
- ➋ Seul le guichet enregistreur délivrera au demandeur le délai d' attente moyen à l' échelle de Grand Montauban Communauté d' Agglomération, en distinguant les logements individuels et les logements collectifs.

L' information nominatives

- ➊ Les informations nominatives et personnelles ne seront diffusées qu' en entretien si le demandeur ne peut se rendre sur le Portail Grand Public.
- ➋ Ces informations seront fournies au demandeur par les guichets enregistreurs Tarn et Garonne Habitat et Promologis.

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 :

- ➊ 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 ;
- ➋ Des grilles, avec leurs critères et leurs pondérations ;
- ➌ Des conséquences négatives pour leur demande d' un refus d' attribution ;
- ➍ Des conséquences négatives pour leur demande d' une déclaration frauduleuse ;
- ➎ 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 positionnées sur un logement libéré.



4. Se former aux règles d'information du territoire

Le Grand Montauban Communauté d'Agglomération 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 SAID permettent à leurs agents de participer à ces temps d'information pour se former aux règles d'information sur le Grand Montauban Communauté d'Agglomération (condition pour être labellisé).

Les guichets enregistreurs et les services sociaux du territoire participeront aux temps de travail organisés par le GMCA et le Conseil Départemental du Tarn et Garonne sur le logement des publics prioritaires.

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 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.

6. Diffuser l'information la plus récente

Le Grand Montauban Communauté d'Agglomération 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 le Grand Montauban Communauté d'Agglomération si leur lieu d'accueil évolue : site, horaires d'ouverture, souhait de changer de niveau de service. Le Grand Montauban Communauté d'Agglomération veillera à la mise à jour de ces informations sur le Portail Grand Public.

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

Les guichets enregistreurs du Grand Montauban Communauté d'Agglomération 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), notamment en participant aux formations organisées par le gestionnaire territorial.

C. Engagements des signataires de la convention

1. Grand Montauban Communauté d' Agglomération

- Assurer le pilotage et l' animation du réseau des professionnels du SAID :
 - Mettre en place des sensibilisations 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 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 SAID ;
 - Participer à l' amélioration de la visibilité du SAID.
- Concourir à l' information et à l' accueil des demandeurs, notamment via son site internet ;
- Organiser les conditions de réalisation de l' évaluation du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de sa convention, soit en les menant directement, soit en les confiant à un ou plusieurs opérateurs, en respectant les échéances suivantes :
 - Evaluer le PPGDID tous les 3 ans ;
 - Amender par avenant la convention si le SAID est amené à évoluer ;
 - Evaluer la grille de cotation annuellement à partir de l' automne 2022.

2. Les communes

- 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 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.
- Contribuer à la **réalisation de supports d' information** à destination des demandeurs et des agents du SAID ;
- 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 spécifique ;



- Rediriger vers le site internet du Grand Montauban Communauté d'Agglomération pour un besoin d'information sur les caractéristiques locales du parcours du demandeur.

3. Les guichets enregistreurs

- 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 ;
 - Accompagner les demandeurs dans l'enregistrement de leur demande ;
 - Indiquer le délai d'attente moyen à l'échelle du Grand Montauban Communauté d'Agglomération ;
 - Recevoir les demandeurs en entretien individuel ;
 - Diffuser les informations nominatives ;
 - Collecter les pièces justificatives et informer du passage en CAL.
- 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 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 SNE.
- **S'engager à ce que les personnels participent aux formations annuelles** du SNE ;
- Réorienter les demandeurs nécessitant un suivi et un accompagnement dédié vers les travailleurs sociaux.

4. Les bailleurs sociaux

- Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs de niveau 1 ou 2 selon que le bailleur soit guichet enregistreur ou non ;
- Partager le plus largement possible leur **documentation déjà existante** et 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 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 SNE.
- **S'engager à former régulièrement leurs personnels** à l'utilisation du SNE ;
- Réorienter les demandeurs nécessitant un suivi et un accompagnement dédié vers les travailleurs sociaux.



5. Les services sociaux

- ④ Assurer un **accompagnement social** des demandeurs dont la situation sociale nécessite que le dossier et leur parcours soient suivis ;
- ④ Réaliser les **diagnostics sociaux** : au CCAS et dans les centres sociaux pour les adultes isolés de plus de 25 ans et de moins de 60 ans habitant ces communes, au Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ) pour les jeunes de 16 à 25 ans et aux Maisons des Solidarités (MDS) du Département pour tous les autres publics.
- ④ Labelliser dans le SNE les demandes ayant un **caractère prioritaire** ;
- ④ Rediriger si besoin et assurer le lien avec les associations et acteurs du PDALHPD.



D. Signature et labellisation

La signature de la présente convention vaut labellisation du SAID.

La liste des points d'accueil est publiée sur le site de Grand Montauban Communauté d'Agglomération et sur le Portail Grand Public.

Signataires

Structure	Représentée par	Signature
Mairie d' Albefeuille-Lagarde		
Mairie de Bressols		
Mairie de Corbarieu		
Mairie de Escatalens		
Mairie de Lacourt-Saint-Pierre		
Mairie de Lamothe-Capdeville		
Mairie de Montauban		
Mairie de Montbeton		
Mairie de Reyniès		
Mairie de Saint-Nauphary		
Mairie de Villemade		
Grand Montauban Communauté d' Agglomération		
Tarn et Garonne Habitat		
Promologis		
ADIL 82		
Soliha		
Géronto 82		
Mission Locale de Tarn et Garonne		
Service Information Jeunesse		
CCAS de Montauban		
Conseil départemental Tarn-et-Garonne		



E. Annexes

1. Liste des points d'accueil et d'informations

Organisme /structure	Adresse
Mairie d' Albefeuille-Lagarde	244 Rue Paul Roussel, 82290 Albefeuille-Lagarde
Mairie de Bressols	2 Route Lavaur, 82710 Bressols
Mairie de Corbarieu	16 Rue Jean Jaurès, 82370 Corbarieu
Mairie de Escatalens	3 Place de la Mairie, 82700 Escatalens
Mairie de Lacourt-Saint-Pierre	35 Rue de la Mairie, 82290 Lacourt- Saint-Pierre
Mairie de Lamothe-Capdeville	7 Grand-Rue d'Ardus, 82130 Lamothe- Capdeville
Mairie de Montauban	9 Rue de l'Hôtel de ville, 82000 Montauban
Mairie de Montbeton	50 rue Cyprien Majorel, 82290 Montbeton
Mairie de Reyniès	1 place du Souvenir, 82370 Reyniès
Mairie de Saint-Nauphary	907 Route d'Albi, 82370 Saint-Nauphary
Mairie de Villemade	8 Rue de la Mairie, 82130 Villemade
ADIL 82	5 Rue Jules ferry, 82000 Montauban
Soliha	12-16 Allée du Consul Dupuy, 82000 Montauban
Géronto 82	362 Chemin des Oules, 82000 Montauban
Mission Locale de Tarn et Garonne	1500 Avenue de Fonneuve, 82000 Montauban
Service Information Jeunesse (SIJ)	2 Boulevard Edouard Herriot, 82000 Montauban



2. Liste des services sociaux du territoire

Organismes	Adresse
CCAS de Montauban	285 Avenue du Père Leonid Chrol, 82000 Montauban
Centre social du Grand Montauban – Antenne du quartier d’ Issanchou	Rue Henri Tournié, 82000 Montauban
Centre social du Grand Montauban – Espace de Vie Sociale du cœur de Ville	4 Rue Mary Lafon, 82000 Montauban
Centre social du Grand Montauban – Antenne du quartier Médiathèque « La Comète »	580 Rue François Mauriac, 82000 Montauban
Centre social du Grand Montauban – Antenne du quartier de Beausoleil	7 Rue Didier Daurat, 82000 Montauban
Maison Départementale des Solidarités de Montauban	30 avenue Marcel Unal, 82000 Montauban

3. Liste des guichets enregistreurs

Bailleur	Adresse
Tarn et Garonne Habitat	401 Boulevard Irénée Bonnafous, 82000 Montauban
Promologis	111 Rue François Mauriac, 82000 Montauban