Logo à insérer

Convention relative au Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs de logement

Entre les soussignés :

La Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis, représentée par son Président en exercice, Monsieur Jean LEONETTI, dûment habilité par délibération du Conseil Communautaire du 11 juin 2018,

Ci-après désignée **« la CASA »**,

Et

(Le partenaire) représenté(e) par M …

Ci-après dénommé(e) « … »

1. Objet de la convention

La loi 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR), prévoit dans son article 97 la mise en œuvre du Plan Partenarial de Gestion de la Demande (PPGD). Un des axes majeurs du PPGD, est la mise en œuvre du droit à l'information et la création par tout EPCI doté d'un PLH approuvé, d'un Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs de logement (SIAD) (Article 97 -6°/Art L441-2-8).

La Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis (CASA) s'inscrit dans cette démarche conformément au PPGD validé lors de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) le 20 janvier 2017.

Par la présente convention, la CASA formalise le droit à l'information mis en place sur le territoire de la CASA et établit les nouvelles modalités d'organisation en y incluant, les guichets d'accueil bailleurs, les guichets d'accueil d'Action Logement, les guichets d'accueil des associations et le portail grand public.

La loi ALUR instaure le « droit à l'information » des demandeurs, aussi bien en amont du dépôt d'une demande que lors de l'avancement du traitement de la demande. Tous les acteurs sont concernés : les organismes ayant des compétences en matière d'information du public sur le logement, les bailleurs sociaux, les associations, les réservataires ayant des logements réservés sur le territoire, et l'Etat.

1.1. Les principes de fonctionnement du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs

Le PPGD a permis à la CASA de développer les lieux d'accueil et d'information pour les demandeurs de logements sociaux. En effet, la CASA, par le biais de ses différents guichets de proximité, a toujours privilégié l'efficacité, tout en respectant les souverainetés communales. 17 guichets communaux permettent d'accueillir les usagers, de dispenser une information globale sur le dépôt et le traitement de la demande conformément à la réglementation. De plus, un guide de procédures permettant d'harmoniser les pratiques professionnelles a été co-rédigé et mis en place en 2017.

La CASA a toujours au cœur de ses préoccupations, la qualité de service aux demandeurs et une volonté de clarifier les procédures et les informations délivrées. C'est dans cette démarche de qualité que s'inscrit la création du SIAD.

Le Droit à l'information est un point capital pour garantir la bonne compréhension de la loi et des droits, mais aussi des contraintes et des délais d'attente. Il contribue aussi à rendre les demandeurs actifs dans leur démarche, puisqu'ils peuvent apporter des éléments fiabilisant la connaissance de leur situation et à les responsabiliser sur les conséquences de leurs choix.

Ce droit s'articule autour de deux dimensions :

- Le droit à l'information sur la procédure, l'offre et la demande de logement social ;
- Le droit à l'information du demandeur sur les données individuelles le concernant au moment de sa demande, postérieurement au dépôt de sa demande et à tout moment.

Le SIAD est garant d'une proximité avec l'habitant. Il doit mettre en œuvre les actions nécessaires à la mise à disposition du public des informations générales ainsi que celles spécifiques au territoire intercommunal. Une homogénéisation de l'information délivrée est nécessaire pour la simplification du parcours du demandeur de logement et une égalité de traitement sur le territoire.

Il doit fournir un service amélioré, à savoir des prestations renforcées comportant une fonction de conseil et d'aide dans les démarches et le cas échéant, d'orientation vers un accompagnement personnalisé.

Le PPGD a fixé les orientations pour ce service concernant :

- les règles communes relatives au contenu de l'information délivrée ;
- la configuration et les conditions de fonctionnement de ce service notamment :
    - La liste des organismes et services participant ainsi que la répartition des tâches
    - La liste et la localisation des lieux d'accueil en précisant les missions qu'ils doivent remplir.

Ce maillage du territoire pour le SIAD repose sur un socle (la CASA) et des satellites (guichets communaux, les guichets des bailleurs, d'Action logement et des associations).

Ce socle qu'on peut dénommer « lieu d'accueil commun » est assuré par la Direction Habitat Logement de la CASA et il est situé à l'Antenne logement au 690 Route de Grasse, Résidence Les Allées Grenadine, 06600 Antibes.

1.2 Les acteurs du Service d'Information et d'Accueil et des demandeurs

Sur ce territoire de la CASA, en sus du lieu d'accueil commun de la CASA, le SIAD est composé :

- Des guichets de proximité communaux :
    - Bar-sur-Loup
    - Biot
    - Châteauneuf-Grasse
    - Caussols
    - Gourdon
    - La Colle-sur-Loup
    - Le Rouret
    - Opio
    - Roquefort-les-Pins
    - Saint-Paul de Vence
    - Tourrettes-sur-Loup
    - Bézaudun -les -Alpes
    - Cipières
    - Conségudes
    - Gréolières
    - Valbonne
    - Villeneuve-Loubet

- Des guichets des bailleurs sociaux :
    - COTE D'AZUR HABITAT
    - ERILIA
    - FONCIERE LOGEMENT
    - GRAND DELTA HABITAT
    - HABITAT 06
    - HABITAT & HUMANISME
    - ICF
    - 3F – Immobilière Méditerranée
    - LOGIREM
    - LOGIS FAMILIAL
    - MAISON FAMILIALE DE PROVENCE
    - NOUVEAU LOGIS AZUR
    - OPH CANNES PAYS DE LERINS
    - POSTE HABITAT PROVENCE
    - SOHLAM
    - SOPHIA ANTIPOLIS HABITAT
    - UNICIL

- Des guichets du Groupe Action Logement ;

- De l'Etat, avec son site Internet « Portail Grand public » ;

- Des lieux d'accueil des associations œuvrant dans le domaine du logement et de l'insertion.

Cette convention est proposée à l'ensemble des acteurs précités et signée de façon bilatérale avec chaque partenaire.

2. Organisation fonctionnelle du Service d'Information et d'Accueil des demandeurs

2.1 Les différents niveaux d'engagement

Une réflexion sur l'organisation fonctionnelle avec les différents partenaires du SIAD a été menée. Le SIAD a pour mission de clarifier les démarches du demandeur en identifiant les partenaires tout au long de son parcours de logement.

Dans ce cadre, la CASA a choisi de proposer différents niveaux d'engagement en fonction des missions de chacun des partenaires. Le but est que chaque demandeur de logement puisse identifier le partenaire adéquat à chacune des étapes de son parcours logement.

Ces lieux d'accueil seront en mesure d'informer et d'orienter quel que soit le demandeur, y compris les demandeurs recherchant des parcs spécifiques et/ou adaptés, comme les personnes âgées, les jeunes, les personne en situation de handicap.

Concernant les guichets d'accueil des bailleurs, ceux-ci peuvent répondre à des spécificités particulières de demandeurs de logement, comme les demandes de mutations par exemple.

Concernant les guichets d'accueil d'Action logement, ceux-ci pourront répondre aux spécificités liées à l'Entreprise du demandeur.

Concernant les guichets d'accueil des associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et du logement, ceux-ci pourront apporter un éclairage au demandeur de logement sur sa capacité ou non à intégrer un logement autonome.

La convention prévoit quatre niveaux d'information différents, sur lesquels devront s'engager chacun des partenaires en fonction de ses missions :

- Les partenaires de niveau 1 ont pour missions principales : entretien accueil (Droit à l'information) et entretien personnalisé ;

- Les partenaires de niveau 2 ont pour missions principales : l'enregistrement de la demande, la qualification des demandes et l'étude des dossiers pour un positionnement ;

- Les partenaires de niveau 3 ont pour missions principales : l'instruction de la demande de logement en vue d'une attribution ;

- Les partenaires de niveau 4 ont des missions spécifiques, qui peuvent néanmoins se référer aux missions précédemment citées.

Les niveaux d'engagement pourront évoluer ou s'ajuster en fonction des réglementations futures à chaque renouvellement de la convention.

Il appartient à chacun des partenaires de s'engager sur des missions prévues dans l'un des niveaux suivants :

- **NIVEAU 1** :
  - **Entretien 1er accueil - Droit à l'information**
    - Accueil physique sans rendez-vous
    - Accueil téléphonique
    - Renseigner tout demandeur sur les lieux d'accueil du SIAD et leurs horaires
    - Renseigner tout demandeur sur la possibilité d'effectuer les démarches en ligne
    - Fournir des informations sur le processus d'attribution
    - Retrait et dépôts des demandes de logement social
    - Orienter les demandeurs souhaitant faire enregistrer sa demande vers un guichet enregistreur
    - Orienter les personnes ayant des besoins spécifiques vers l'acteur compétent
  - **Entretien personnalisé – qualification de la demande :**
    - Qualifier la demande afin d'optimiser le positionnement par un réservataire sur un logement social

- **NIVEAU 2 :**
  - **Entretien 1er accueil - Droit à l'information** :
    - Accueil physique sans rendez-vous
    - Accueil téléphonique
    - Renseigner tout demandeur sur les lieux d'accueil du SIAD et leurs horaires
    - Renseigner tout demandeur sur la possibilité d'effectuer les démarches en ligne
    - Fournir des informations sur le processus d'attribution
    - Retrait et dépôts des demandes de logement social
    - Orienter les personnes ayant des besoins spécifiques vers l'acteur compétent
  - **Entretien personnalisé – qualification de la demande** :

- Qualifier la demande afin d'optimiser le positionnement par un réservataire sur un logement social

- **Enregistrement de la demande avec délivrance d'un numéro unique** (respect de la charte dossier unique)

  - Enregistrement de la demande de logement social avec les pièces obligatoires
  - Validation des demandes de logement sur le Portail Grand public
  - Délivrance d'un numéro unique
  - Numérisation des documents sur le Système National d'Enregistrement (SNE)

- **NIVEAU 3** :

  - **Entretien 1er accueil - Droit à l'information** :

    - Accueil physique sans rendez-vous
    - Accueil téléphonique
    - Renseigner tout demandeur sur les lieux d'accueil du SIAD et leurs horaires
    - Renseigner tout demandeur sur la possibilité d'effectuer les démarches en ligne
    - Fournir des informations sur le processus d'attribution
    - Retrait et dépôts des demandes de logement social

  - **Enregistrement de la demande avec délivrance d'un numéro unique (respect de la charte dossier unique) :**

    - Enregistrement de la demande de logement social avec les pièces obligatoires
    - Délivrance d'un numéro unique dans un délai d'un mois
    - Numérisation des documents sur le SNE

  - **Entretien personnalisé bailleur - Instruction de la demande de logement pour attribution** :

    - Rendez-vous fixé afin de qualifier la demande suite à un positionnement de l'un des réservataires
    - Complétude du dossier
    - Présentation de la demande en Commission d'Attribution Logement.

- **Niveau 4 :**

  - Ce niveau correspond aux partenaires ayant des missions partielles et/ou spécifiques sur le territoire. Ces missions, indiquées dans l'annexe de la convention, sont définies avec la CASA en adéquation avec les missions du SIAD.

L'annexe à la présente convention devra préciser pour chacun des partenaires :

- Le nom du partenaire et le nom de son référent ;
- Le niveau d'engagement choisi ;
- L'adresse et les horaires d'ouverture au public.

Chaque partenaire doit s'engager par le biais de la signature de cette annexe, faisant partie intégrante de la convention :

- A organiser les moyens de travail de leur propre personnel en vue d'assurer les missions ;
- A partager avec la CASA, tout élément de suivi et d'évaluation pour garantir le bon fonctionnement du SIAD.

2.2. Le rôle et les engagements de la CASA

La CASA a en charge d'assurer le niveau de performance et de qualité de service pour un accueil professionnel des demandeurs sur son territoire.

A ce titre, elle a un rôle de coordination et de pilotage des missions du SIAD afin d'harmoniser l'information délivrée aux demandeurs et les pratiques professionnelles de chacun des acteurs conformément au PPGD.

La CASA s'engage à :

- Actualiser le guide de procédures ;
- Tenir des réunions d'informations et de coordination par le biais des Comités semestriels de guichets de proximité (à minima 2 fois par an) ;
- S'assurer que les missions minimales sont remplies ;
- Mettre à disposition des outils propres aux guichets de proximité communaux :
    - Progiciel
    - Email professionnel dédié
- Evaluer le dispositif et le service rendu aux usagers ;
- Mettre à disposition des outils de communication afin d'harmoniser les contenus de l'information délivrée via les supports papiers mais aussi les supports numériques ;
- Certains outils de communication sont d'ores et déjà en fonction. Le site Internet de la CASA notamment, est un support d'informations qui permet de réorienter rapidement le demandeur vers l'information souhaitée. Aussi, les sites internet des différents partenaires doivent être en lien avec celui-ci et mis à jour régulièrement.

Sur notre territoire, le SNE fournit d'ores et déjà les indicateurs suivants par guichet :

- Nombre de création de demandes de logement ;
- Nombre de renouvellement de demandes de logement ;
- Nombre de radiation pour attribution pour les guichets bailleurs sur le département.

La CASA s'appuiera sur les données du SNE, mais il pourra être demandé, si nécessaire, un certain nombre de données statistiques aux différents guichets selon leur niveau d'engagement.

2.3 Le financement

L'obligation de mettre en place un lieu commun par les partenaires du SIAD implique la co-création de ce SIAD avec les différents partenaires concernés et le cofinancement.

La loi ALUR prévoit que ce lieu d'accueil puisse être financé grâce à une mutualisation des moyens entre l'ensemble des acteurs.

Concernant le territoire, la CASA a choisi de s'appuyer sur un service d'ores et déjà existant. Ainsi, il a été fait le choix dans le cadre de cette convention, de ne pas mobiliser dans l'immédiat de financement particulier des partenaires.

3. Les modalités de mise en œuvre de la convention

3.1 Durée de la convention

La présente convention prend effet à compter de son caractère exécutoire.
Le terme de la convention est fixé au 6 avril 2023, conformément à la durée du PPGD en vigueur adopté pour 6 ans par délibération du Conseil Communautaire rendue exécutoire le 6 avril 2017.

Toute modification des conditions ou des modalités d'exécution de la présente convention, définie d'un commun accord avec les parties, fera l'objet d'un avenant.

Celui-ci précisera les éléments modifiés de la convention, sans que ceux-ci ne puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux définis.

Une évaluation qualitative pourra être effectuée en fin de chaque année à la demande d'un partenaire souhaitant changer de niveau d'engagement.

3.2 Résiliation de la convention

En cas de renonciation de la part de l'une des parties, celle-ci informera l'ensemble des autres parties de sa décision dans un délai de trois mois à minima.
En cas de non-respect par une des parties des engagements respectifs inscrits dans la convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'une des parties à l'expiration du délai de deux mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure sans qu'il en résulte de la nullité de l'ensemble de la convention dont toutes les clauses demeureront pleinement en vigueur.

La résiliation fera l'objet d'une information aux autres partenaires du SIAD.

3.3 Litiges

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention – qui ne pourra être réglée par voix amiable – sera de la compétence du Tribunal administratif de Nice.

3.4 Election de domicile

Pour l'exécution de la présente convention, les parties font élection de domicile en leur siège social respectif.

Fait à _____Le _____

Pour la Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis,
Le Président Jean LEONETTI

Pour le partenaire

Annexe

ENGAGEMENT DU PARTENAIRE DANS LE CADRE DU SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DES DEMANDEURS

Le partenaire nommé : _____

Représenté par _____

S'engage :

- à s'inscrire dans le cadre du fonctionnement du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis au niveau d'engagement n°: _____

Niveaux d'engagement	Missions affectées au niveau d'engagement
Niveau 1	- Entretien 1er accueil – Droit à l'information - Entretien personnalisé – Qualification de la demande
Niveau 2	- Entretien 1er accueil – Droit à l'information - Enregistrement de la demande avec délivrance d'un numéro unique - Entretien personnalisé – qualification de la demande
Niveau 3	- Entretien 1er accueil – Droit à l'information - Enregistrement de la demande avec délivrance d'un numéro unique - Entretien personnalisé bailleur – Instruction de la demande de logement pour attribution
Niveau 4	Missions à définir avec la CASA : ☐ Entretien 1er accueil – Droit à l'information ☐ Enregistrement de la demande avec délivrance d'un numéro unique ☐ Entretien personnalisé bailleur – Instruction de la demande de logement pour attribution ☐ Autres missions : _____ _____

- A accueillir tout demandeur de logement du territoire à l'adresse et aux horaires suivants :

Adresse du guichet d'accueil	Horaires d'ouverture au public

- A organiser les moyens de travail de son personnel en vue d'assurer les missions ;
- A transmettre à la CASA, la liste des agents à former en vue d'assurer ces missions et à assurer à ces agents les moyens de bénéficier de formations lors des Comités Semestriels de Guichet ;
- A partager avec la CASA et la Conférence Intercommunale du Logement, tout élément de suivi et d'évaluation pour garantir le bon fonctionnement du Service d'Informations et d'Accueil du Demandeur suivant les orientations du Plan Partenarial de Gestion de la Demande.

Date :

Annexe

ENGAGEMENT DU PARTENAIRE DANS LE CADRE DU SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DES DEMANDEURS

Signature du partenaire :