

Annexe 3 : Convention du SIAD

CONVENTION « Système d'information et d'accueil de demandeurs »

Table des matières

1.....	Information du demandeur	31
2.....	Accueil des demandeurs	32
3.....	Enregistrement de la demande	33
4.....	Gouvernance SIAD	35
Annexes	Erreur ! Signet non défini.	

En vertu de l'article R. 441-2-16 du CCH, la mise en place du Service d'Accueil et d'Information des demandeurs (SIAD) du territoire de l'Eurométropole de Metz doit permettre :

- d'harmoniser la nature et le contenu de l'information délivrée aux ménages demandeurs, tout en maintenant la possibilité pour les bailleurs sociaux et les réservataires de logements sociaux de donner, dans leurs lieux d'accueil, des précisions concernant le patrimoine qu'ils gèrent ou celui faisant l'objet de réservations de leur part ;
- d'assurer la mise à disposition des informations, générales et individuelles, dont doivent pouvoir bénéficier le public et les demandeurs de logement social et de s'assurer que le demandeur ait accès à tout moment, directement ou sur demande, aux informations contenues dans sa Demande de Logement Social (DLS).

1. Information du demandeur

Les obligations légales d'information des demandeurs sont remplies en utilisant les deux documents de communication réalisés par l'ARELOR pour l'Eurométropole de Metz.

L'ensemble des lieux d'accueil formant le Système d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD) s'engage à utiliser et diffuser ces documents aux demandeurs.

Ces deux documents sont complétés par une liste des critères de la cotation comprenant la liste des pièces justificatives que le demandeur doit déposer sur le Système d'Enregistrement de la Demande (SNE). Les lieux d'accueil disposent également de documents sur la plateforme Alin' (Action Logement Services) et d'éventuels documents produits par le GIP-SNE (enregistrement de la demande).

Les caractéristiques du Logement social



La demande de logement social



2. Accueil des demandeurs

Sur le territoire de l'Eurométropole le Système d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD) est formé par la mise en réseau des trois types de lieux d'accueil déterminés dans le Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'information des demandeurs (PPGDLSID).

L'accueil est assuré par l'ensemble des lieux d'accueil qui forment le Système d'Information et d'Accueil des Demandeurs (SIAD).

Les trois types de lieux d'accueil

TYPE 1 : Informations générales	TYPE 2 : Orientations et conseils	TYPE 3 : Suivi et service enregistreur
Les communes de l'Eurométropole de Metz ou leur CCAS, l'ADIL, Action Logement Services, un réseau associatif	Les communes volontaires (à déterminer dans le PPGD) de l'Eurométropole de Metz ou leur CCAS, l'ADIL, ...	Les bailleurs ayant du patrimoine sur le territoire de l'Eurométropole de Metz et le guichet d'Action Logement Services

Les missions des différents types d'accueil

		TYPE 1 : Informations générales	TYPE 2 : Orientations et conseils	TYPE 3 : Suivi et service enregistreur
Type 1	1 – Apporter 1 ^{er} niveau d'information : règles d'accès et processus d'attribution	X	X	X
	2 - Informer le ménage sur l'existence du Portail Grand Public	X	X	X
	3 – Fournir informations : caractéristiques du parc et satisfaction de la demande	X	X	X
	4 - Information succincte sur l'existence d'un système de cotation	X	X	X
	5 - Informer et orienter vers les lieux d'accueil type 2 et les guichets enregistreurs	X	X	X
Type 2	6 - Expliquer les modalités de dépôt/enregistrement des demandes et de renouvellement, et les pièces justificatives exigées (mise à disposition de CERFA)		X	X
	7 - Informer le demandeur sur le traitement de sa demande		X	X
	8 - Information sur la cotation mise en place sur le territoire, sur les réservataires (et leurs propres modalités ex. ALS et AL'in) et sur leurs publics prioritaires		X	X
	9 - Orienter les publics spécifiques vers les structures adaptées en cas de besoin d'accompagnement ou d'aides au logement (CAF, FSL ...)		X	X
Type 3	10 - Entretien avec les demandeurs qui le sollicite (conseil et acc ^t démarches)			X
	11 - Remplir la fonction de service enregistreur**			X
	12 - Entretien avec les demandeurs qui le sollicitent (délai fixé dans le PPGD)			X

3. Enregistrement de la demande et guichets enregistreurs

Enregistrement de la demande

La demande de logement est faite via le formulaire unique de la demande (www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R149) disponible auprès des guichets d'enregistrement, des communes de l'Eurométropole de Metz et de l'Eurométropole de Metz.

En cas de dépôt de la demande auprès d'un guichet d'enregistrement, celle-ci doit obligatoirement être accompagnée de la pièce d'identité.

L'inscription d'une demande sur le site de saisie en ligne doit également être accompagnée de la pièce d'identité numérisée ou le demandeur doit se présenter à un guichet enregistreur pour faire valider sa demande en présentant sa pièce d'identité.

Liste des informations délivrées au demandeur

- les rectifications éventuelles apportées à la demande par un intervenant habilité à cet effet dans les conditions de la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en fonction des pièces justificatives fournies par le demandeur ;
- le cas échéant, la mention du caractère prioritaire de la demande, soit en application de l'article L. 441-2-3, soit au titre de l'accord collectif mentionné à l'article L. 441-1-1 ou à l'article L. 441-1-2, soit à la suite d'une désignation prononcée par une instance partenariale créée par le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs, une instance locale du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées ou une instance prévue par une convention prise en application de l'article L. 441-1-5 qui peut être l'accord collectif mentionné à l'article L. 441-1 ;
- le cas échéant, la mention du ou des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible ;
- les critères de cotation, les modalités de pondération, la cotation de sa demande, les éléments lui permettant d'apprécier le positionnement relatif de sa demande par rapport aux autres demandes pour une typologie et une localisation de logement analogues à celui demandé
- le délai d'attente constaté en fonction de la typologie et de la localisation de logement demandé
- les événements intervenus dans le processus de traitement de la demande, dont les demandes d'informations ou de pièces justificatives, la désignation par le bailleur ou par le réservataire du demandeur comme candidat à un logement déterminé en vue de la présentation de la demande à une commission d'attribution, l'inscription à l'ordre du jour d'une commission d'attribution et l'examen de la demande par cette commission ;
- le cas échéant, les visites de logements proposées et les visites de logements effectuées ;
- la décision de la commission d'attribution, le positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou de refus ;
- le cas échéant, les motifs du refus du demandeur ;
- la signature du bail après attribution du logement concerné.

Dans les conditions prévues aux cinquième et sixième alinéas de l'article L. 441-2-1, **la personne morale ou le service qui enregistre les demandes de logement social ou, si la demande a été faite par voie électronique, le système national d'enregistrement adresse au demandeur une attestation d'enregistrement de la demande** (Article R441-2-4 du CCH). La liste des mentions présentes sur l'attestation d'enregistrement est la suivante :

- a) Les nom, prénom et adresse du demandeur ;
- b) L'indication des nom et adresse du service qui a procédé à l'enregistrement ;
- c) Le numéro unique national ;
- d) La date de réception de la demande et, le cas échéant, de celle de son dernier renouvellement ;
- e) La liste des bailleurs disposant de logements sociaux dans les communes demandées ;

- f) Les cas dans lesquels la commission de médiation peut être saisie ;
 - g) La date à partir de laquelle le demandeur peut saisir la commission de médiation et l'adresse de cette commission ;
 - h) La durée de validité de la demande, les modalités de son actualisation et de son renouvellement et les conditions de radiation ;
 - i) Les modalités selon lesquelles il pourra obtenir ultérieurement de l'information sur l'état d'avancement de sa demande.
- Le résumé de la demande et la description des étapes à venir du traitement de la demande sont joints en annexe de l'attestation.

Une annexe à l'attestation indique les pièces justificatives qui doivent être produites lors de l'instruction de la demande et les pièces justificatives complémentaires que le service instructeur peut demander.

Un mois au moins avant la date d'expiration de validité de la demande, le demandeur reçoit notification de la date à laquelle sa demande cessera d'être valide si elle n'est pas renouvelée. Cette notification l'informe que le défaut de renouvellement dans le délai imparti entraînera la radiation de sa demande et s'effectue selon les modalités suivantes :

- 1) Si le demandeur n'a pas enregistré ou renouvelé au moins une fois sa demande directement dans le système national d'enregistrement/fichier partagé, cette notification se fait par voie postale, et, le cas échéant, par voie électronique lorsque le demandeur a renseigné une adresse électronique ;
- 2) Si le demandeur a enregistré ou renouvelé au moins une fois sa demande directement dans le système national d'enregistrement, cette notification se fait par voie électronique ;
- 3) Si le demandeur a enregistré ou renouvelé au moins une fois sa demande directement dans le système national d'enregistrement et a indiqué son souhait de recevoir cette notification par voie postale, cette notification se fait par voie électronique et par voie postale (Article R441-2- 7 du CCH)

Une attestation d'enregistrement du renouvellement de la demande est remise au demandeur dans les conditions prévues à l'article R. 441-2-4.

Le demandeur a la possibilité de renvoyer son coupon de renouvellement au guichet d'enregistrement de son choix ou bien de renouveler lui-même sa demande sur le site de saisie en ligne.

Une attestation de renouvellement de la demande est remise au demandeur par le guichet d'enregistrement. A défaut de guichet enregistreur (cas de la saisie en ligne), le demandeur reçoit son attestation de renouvellement par mail.

En cas de non-renouvellement de la demande par le demandeur, la demande sera radiée automatiquement un mois après sa date anniversaire. Il sera possible de la réactiver pendant un mois après sa radiation.

Une fois la demande enregistrée, le demandeur a accès au suivi de sa demande.

Le demandeur dispose à tout moment directement sur le site de saisie en ligne ou sur demande auprès d'un lieu d'enregistrement, selon son choix, d'un accès aux données qu'il a déclarées et qui ont pu être modifiées par lui ou par un service d'enregistrement ainsi que des principaux événements de l'instruction de sa demande.

- ➔ **Après l'enregistrement de sa demande, tout demandeur qui le souhaite peut-être reçu dans un délai maximal de 30 jours par un lieu d'accueil physique, afin de se voir délivrer les informations relatives au traitement de sa demande.**

Liste des guichets enregistreurs

Les lieux d'enregistrement du territoire de l'Eurométropole sont les suivants :

- le lieu d'accueil spécifique d'Action Logement Service (ce guichet s'adresse aux salariés du secteur éligible)

Action Logement Services	2 PLACE SAINT MARTIN 57000 METZ	Tél. : 03 87 39 58 00	<u>Accueil téléphonique</u> : Lundi au vendredi : 9h-18h	<u>Accueil physique</u> : Lundi au vendredi : 8h30-12h Après midi : uniquement sur rendez-vous
--------------------------	------------------------------------	-----------------------	---	--

- les sites référencés par les organismes de logement social listés ci-dessous :

ORGANISME DE LOGEMENT SOCIAL	COORDONNÉES	HORAIRES
3F Grand Est	162 Rue de Pont-à-Mousson 57950 Montigny-lès-Metz 03 68 33 25 25	Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 16h30
Batigère Habitat	6 place Saint-Martin - 57000 Metz 03 87 71 11 11	De 9h à 12h et de 14h à 17h (Mardi et Jeudi uniquement le matin)
CDC Habitat	1 place du Pont de Seille - 57000 Metz 03 87 18 75 25	
ICF Nord-Est	2bis rue Lafayette - 57000 Metz 03 87 53 96 21	Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h, et vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h
Vivest	191 avenue André Malraux - 57000 Metz 09 77 42 57 57	☎ Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h ☎ Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h
Moselis	1bis rue du Pré Chaudron - 57070 Metz 03 87 55 75 00	Du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h30. Le vendredi sur rendez-vous
Eurométropole Metz Habitat	10 rue du chanoine Collin BP 20725 - 57000 Metz Agence Metz Centre Bellecroix 22 rue du 18 juin 40 - 57070 Metz Agence Metz Souvenir Français 1 place du Souvenir Français 57000 Metz Agence Metz Nouvelle 1 rue du Limousin - 57070 Metz Agence Montigny-lès-Metz 9 rue du Général Pougin 57950 Montigny-lès-Metz Agence Metz Patrotte Woippy 2 rue Charles Nauroy - 57050 Metz 03 87 75 03 40	☎ Du lundi au jeudi de 8h à 12h et l'après-midi uniquement sur rendez-vous. Le vendredi de 8h à 12h ☎ Du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h à 17h Le vendredi de 9h à 12h ☎ Du lundi au jeudi de 8h à 16h. Le vendredi de 8h à 12h
Batigère Habitats Solidaires	13 rue Clotilde Aubertin - 57000 Metz 03 87 16 33 60	Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h
Vilogia	103 rue aux Arènes - 57000 Metz 09 69 37 36 35	Uniquement sur rendez-vous

4. Gouvernance SIAD

Bilan annuel du fonctionnement du SIAD

L'Eurométropole de Metz pilote le Système d'Information et d'Accueil des Demandeurs. Elle organise au moins une réunion annuelle avec l'ensemble des lieux d'accueil (tous types).

Cette réunion permet :

- de faire le bilan de l'accueil sur le territoire
- la présentation des supports d'informations actualisés ;
- l'information sur des éventuelles évolutions réglementaires ;
- d'organiser des échanges avec l'ensemble des lieux d'accueil.

Bilan annuel du fonctionnement du SIAD

L'ensemble des lieux d'accueil s'engagent à suivre leur activité comprenant a minima :

- le nombre de demandeurs accueillis (par type d'accueil : physique, téléphone, mail, ...)
- les motifs de la demande :
 - Enregistrement d'une demande
 - Mise à jour d'une demande
 - Pièces justificatives (dépôt notamment)
 - Renseignements sur la demande et son traitement
 - Renseignements sur la cotation.

Signatures des partenaires du SIAD

Metz Métropole

Convention Intercommunale d'Attribution