

DÉLIBÉRATION DU CONSEIL MUNICIPAL**DE LA VILLE D'ÉCULLY****N°2025-053****SÉANCE DU 9 JUILLET 2025****Date de convocation du Conseil Municipal : 30 juin 2025****Nombre de conseillers municipaux en exercice au jour de la séance : 33****PRÉSIDENT :** Monsieur Sébastien MICHEL**SECRÉTAIRE ÉLUE :** Madame Géraldine BALLIGAND

Membres présents : M. Sébastien MICHEL (Maire) ; Mme Agnès GARDON-CHEMAIN (adjointe) ; Mme Nathalie BRUNEAU (adjointe) ; M. Jean-Philippe CORDIN (adjoint) ; Mme Emilie ESCOFFIER-CABY (adjointe) ; M. Jean-Jacques MARGAINE (adjoint) ; M. Christophe MOREL-JOURNEL (adjoint) ; Mme Denise MAIGRE (adjointe) ; Mme Laure DESCHAMPS ; Mme Isabelle BUSQUET ; Mme Martine BIARD ; Mme Géraldine BALLIGAND ; M. Jean-Pierre MANIGLIER ; M. Emile COHEN ; Mme Nicole BRIAND ; Mme Marie-Agnès CHALANCON-FERNANDES ; Mme Christelle GERIN-EPELY ; M. Claude LARDY ; M. Vincent FRIDRICI ; M. Damien JACQUEMONT ; M. Jacques CHEVALEYRE ; M. Thibaut LE NORMAND ; Mme Patricia GARCIA.

Membres absents ayant donné pouvoir : M. Loïc ALIRAND (adjoint) donne pouvoir à Mme Laure DESCHAMPS (adjointe) ; Mme Brigitte RAMOND (adjointe) donne pouvoir à M. Jean-Jacques MARGAINE (adjoint) ; M. Jean-José GARCIA donne pouvoir à Mme Marie-Agnès CHALANCON-FERNANDES ; M. Pierre POINSOT donne pouvoir à M. Claude LARDY ; M. Damien CADE donne pouvoir à Mme Martine BIARD ; M. Nicolas DE GARILHE donne pouvoir à M. Jean-Philippe CORDIN (adjoint) ; M. Raphaël BERGER donne pouvoir à M. MOREL-JOURNEL (adjoint) ; Mme Olivia ROBERT donne pouvoir à Mme Denise MAIGRE (adjointe).

Membres absents : Mme Florence ASTI-LAPERRIÈRE et M. Jérôme FRANÇOIS

Nombre de présents : 23**Nombre de pouvoirs : 8****Nombre de votants : 31****OBJET**

APPROBATION DU PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS (PPGID) 2025-2031 ET AUTORISATION DE SIGNATURE DE LA CONVENTION SAID

L'article 97 de Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 « pour l'accès au logement et un urbanisme rénové » codifié aux articles L. 441-1 et suivants dispose que tout établissement public de coopération intercommunale, doté d'un programme local de l'habitat (PLH) exécutoire, doit élaborer un Plan Partenarial de la Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur (PPGID). Il vise à organiser l'accueil et l'information des demandeurs de logement social et la gestion partagée de la demande à l'échelle métropolitaine.

Piloté par la Métropole de Lyon, il concerne l'ensemble des acteurs qui interviennent dans ce domaine notamment l'Etat, la Métropole de Lyon, les Communes et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) volontaires, les bailleurs sociaux, Action Logement et les associations d'insertion par le logement volontaires.

Le premier PPGID 2018-2023 avait été approuvé par la Ville d'Écully suite à l'avis favorable du Conseil municipal émis le 26 septembre 2018.

Un des axes majeurs du PPGID est de définir les orientations visant à satisfaire le droit à l'information des demandeurs de logement social. En vertu de l'article R. 441-2-16 du code de la construction et de l'habitation, le service d'information et d'accueil prévu à l'article L. 441-2-8 met en œuvre une convention d'application qui acte la labellisation des lieux d'accueil et d'information. Cette convention a pour objet la structuration du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs (SAID), et définit ses modalités de fonctionnement et la labellisation des guichets de type 1, 2 ou 3.

Le SAID est structuré en trois types de lieux qui se distinguent par le degré d'approfondissement de l'information et de l'accueil délivré à l'utilisateur :

- Les lieux de type 1 et 2 : ces lieux généralistes assurent les principaux flux de demandeurs, offrant un service gradué allant de l'accueil-orientation (type 1) à l'accueil-conseil (type 2),
- Les lieux de type 3 : ces lieux spécifiques s'adressent aux publics présentant un profil spécifique ou des difficultés particulières, assurant ainsi un service complémentaire.

La Ville d'Écully a choisi de se positionner en tant que service d'enregistrement et de confier le soin de gérer les demandes de logement social (information générale, délais d'attente, caractéristiques du parc social, etc.) au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville.

Dans une logique de continuité de service à la population, la Ville propose de s'inscrire au sein du SAID en confortant le service apporté en matière d'accueil et d'information. Tout en étant service enregistreur, la Ville propose de se positionner à la fois comme acteur de niveau 1 (conformément au référentiel SAID) c'est-à-dire délivrant une information généraliste et de proximité relative à la demande de logement social et comme acteur de niveau 3, le CCAS proposant déjà un accompagnement social du demandeur de logement.

Ce nouveau plan est élaboré pour une durée de 6 ans (2025-2031), afin d'organiser l'accueil des demandeurs de logement et de leur garantir un accès égal à l'information et à l'accompagnement, quel que soit leur profil et sans discrimination.

Dans la continuité du 1^{er} PPGID, il s'articule autour de cinq axes portant sur :

- La gouvernance, l'animation et l'évaluation du plan ;
- Le renforcement du réseau des Services d'accueil et information des demandeurs (SAID) de logement social ;
- Le soutien aux professionnels des SAID ;
- Le pilotage et le suivi du dispositif de gestion partagée des demandes de logement social ;
- Le repérage des publics prioritaires de la Convention intercommunale d'attribution et des publics nécessitant un examen particulier.

La convention relative au Service d'accueil et d'information des demandeurs (SAID), et de gestion partagée de la demande de logement social et des attributions présente la structuration des lieux d'accueil et leur fonctionnement, à l'échelle de la Métropole.

Elle précise les engagements communs des acteurs (droit à l'information des demandeurs, universalité de l'accueil, déontologie d'intervention), ainsi que les outils mis à leur disposition (portail d'information, formations, outil de gestion partagée), leurs conditions d'utilisation et leur financement.

Pour répondre à ces objectifs, la Métropole de Lyon veille à :

- Outiller les lieux d'accueil via le portail www.logementsocial.grandlyon.com, PELEHAS (outil de gestion partagée des demandes de logement social), la réalisation de guides, le partage d'actualités...
- Former et animer le réseau des professionnels : modules de formation spécifiques, mise en place d'une journée d'échange entre acteurs du SAID.

Une participation financière est versée chaque année par les Communes au titre de l'accès à l'outil commun PELEHAS. Son montant est fonction du nombre d'habitants et de la qualité de guichet enregistreur ou non de la commune. A titre indicatif, la grille proposée, et susceptible d'évoluer, fixe à 1 200 € la participation pour la Ville d'Écully.

La commune tient à rappeler les points précisés par courrier en date du 25 janvier 2025, adressé au Pôle logement et équité territoriale de la Métropole de Lyon en réponse à l'avis demandé aux communes relatifs aux documents cadres 2025 – 2031, soit :

➤ **Sur le cadre territorial et les enjeux de mixité sociale**

Écully compte un taux de logements sociaux de près de 29 %, bien au-delà de l'objectif légal fixé à 25% par la loi SRU. Par ailleurs, notre commune abrite un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) regroupant plus de 1 000 logements sociaux, où la faible hauteur des loyers favorise la concentration de ménages en grande précarité, au détriment des objectifs de mixité sociale.

Nous insistons sur la nécessité de repenser les politiques d'attribution dans une logique de solidarité agglomérative équilibrée, tenant compte des spécificités locales et des pressions réelles sur le territoire.

➤ **Sur le développement territorial et les mobilités**

Nous soulignons que, si l'Ouest de la Métropole présente un léger retard sur le taux SRU, il reste le territoire où la pression sur le logement social est la plus faible. Le développement de l'offre ne peut être dissocié d'une réflexion approfondie sur les mobilités quotidiennes, et plus précisément intra et intercommunales, qui demeurent un frein à l'attractivité des logements situés en zones périurbaines.

➤ **Sur le rôle des acteurs locaux et l'organisation du PPGID**

La Ville d'Écully, labellisée niveaux 1 et 3 dans le cadre du PPGID, tient à rappeler que les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) jouent un rôle primordial dans l'accompagnement des publics les plus fragiles, notamment des personnes isolées, dont la demande est identifiée comme la plus en tension sur l'accès au logement.

Par ailleurs, nous émettons des réserves quant à l'ouverture du PPGID à des acteurs tels que les comités de locataires, les centres sociaux ou les PIMMS. Ces structures dont la compétence n'est plus à démontrer dans l'animation sociale ou l'aide numérique, n'ont ni l'expertise ni le périmètre d'action pour répondre adéquatement aux demandes des administrés. Introduire un nouvel acteur et attendre de lui la juste maîtrise du référentiel complexe qu'est l'accès au parc social nous paraît être source de confusion tant pour les administrés que pour ces partenaires. La priorité doit être donnée à la coordination et à la formation des acteurs existants, pour garantir un accompagnement de qualité.

➤ **Sur la cotation des demandes et l'information des usagers**

Nous rappelons notre souhait à une vigilance accrue dans la mise en œuvre de la cotation des demandes, et à son évaluation. Nous réitérons notre préoccupation à ne statuer que sur la part déclarative qui peut générer des erreurs de compréhension voire des stratégies de détournement.

De plus, notre expérience montre que l'expertise d'agents formés en lien direct avec le public reste cruciale pour accompagner équitablement les demandeurs et limiter/rectifier les erreurs liées aux démarches en ligne.

➤ **Sur les Instances Locales de l'Habitat (ILHA)**

Nous réaffirmons notre engagement au sein des ILHA pour défendre une approche réaliste et équilibrée des attributions. Toutefois, nous regrettons la disparition annoncée de la CSTL, qui n'a pu remplir sa mission en raison du manque d'implication des bailleurs sociaux et de l'absence de solutions face aux situations complexes et espérons la mise en œuvre prochaine de la très attendue Commission Maintien dans le Logement (CML) toujours inexistante sur notre CTM.

— — — —

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles L. 441-1 et suivants, et R. 441-2-10 à R. 441-2-14 ;

Vu la délibération du Conseil municipal n° 2018-060 du 26 septembre 2018 relative au lancement de l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,

Vu la délibération n° 2025-2765 du Conseil de la Métropole de Lyon du 17 mars 2025 approuvant le Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGID) 2025-2031, la convention unique relative au dispositif de service d'accueil et d'information des demandeurs (SAID) et à la gestion partagée de la demande et des attributions, la convention intercommunale d'attribution (CIA) 2025-2031,

La Commission Solidarité réunie le 16 juin 2025 entendue ;

LE CONSEIL MUNICIPAL,

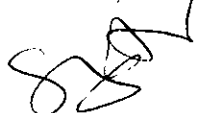
Après avoir délibéré,

A l'unanimité par 31 voix pour,

- Approuve le Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGID) 2025-2031 tel qu'adopté par la Métropole de Lyon (annexé à la présente délibération) ;
- Approuve la convention unique relative au dispositif SAID et à la gestion partagée de la demande et des attributions ;
- Autorise Monsieur le Maire à signer la convention d'application relative au SAID et tous autres documents s'y rapportant ;
- Dit que les crédits correspondants seront inscrits au budget communal.

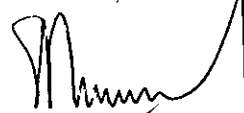
Ainsi délibéré,

A Écully, le - 9 JUL. 2025
La Secrétaire,



Géraldine BALLIGAND

Le Maire,



Sébastien MICHEL

Certifié exécutoire le
Le Maire

23 JUL. 2025



Sébastien MICHEL

Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs de la Métropole de Lyon 2025-2031



MÉTROPOLE

GRAND LYON

SOMMAIRE

PREAMBULE.....	1
Une politique du logement volontariste	1
Le PPGID, un enjeu fort pour la Métropole de Lyon	3
Le cadre de la réécriture du PPGID	7
AXE 1 : PILOTER LA MISE EN ŒUVRE DU PPGID	8
Asseoir la gouvernance et l’animation du PPGID	8
Organiser l’évaluation du PPGID	10
AXE 2 : RENFORCER LE RESEAU DES SERVICES D’ACCUEIL ET D’INFORMATION DES DEMANDEURS.....	12
ACTION 1 : Pérenniser l’organisation du réseau de Services d’Accueil et d’Information des Demandeurs.....	12
Rappeler l’engagement et le cadre d’intervention du réseau SAID	12
Maintenir la structuration en trois niveaux d’accueil	15
ACTION 2 : Accompagner le développement du réseau SAID.....	18
Maintenir une couverture territoriale pertinente.....	18
Inscrire de nouveaux acteurs dans le réseau	20
Développer l’identité visuelle du réseau.....	21
ACTION 3 : Améliorer le fonctionnement et la coordination du réseau d’acteurs.....	22
Travailler le lien entre la mission d’accueil, information et l’accompagnement.....	22
Assurer le suivi des lieux d’accueil	24
Préciser la mission de rendez-vous conseil	25
AXE 3 : SOUTENIR LES PROFESSIONNELS DES SERVICES D’ACCUEIL ET D’INFORMATION DES DEMANDEURS.....	28
ACTION 4 : Accompagner l’utilisation des outils numériques.....	28
Organiser le suivi et l’évolution du portail local.....	28
Animer et suivre l’utilisation de l’outil de gestion Pelehas	31
Introduire les nouveaux outils numériques dans le fonctionnement du SAID	34
ACTION 5 : Former et animer le réseau de professionnels.....	35
Déployer le socle de connaissances commun	35
Former au métier d’accueillant et au processus d’attribution	36
Améliorer l’animation du réseau d’acteurs.....	37

AXE 4 : PILOTER ET SUIVRE LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGÉE DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL..... 39

ACTION 6 : Structurer le pilotage et le suivi de la gestion partagée..... 39

Asseoir la gouvernance du système de gestion partagée 39

Suivre le fonctionnement de la gestion partagée sur le territoire Métropolitain 41

Améliorer les pratiques pour renforcer le dispositif de gestion partagée 42

ACTION 7 : Harmoniser et renforcer la gestion du dossier unique 44

Préciser le cadre d'intervention relatif à l'enregistrement de la demande 44

Accompagner la bonne qualification de la demande..... 45

Rendre effective la cotation et la fiabiliser.....

AXE 5 : Assurer le repérage des publics prioritaires de la Convention Intercommunale d'Attribution et des publics nécessitant un examen particulier au sens du PPGID. 48

ACTION 8 : Améliorer l'efficacité de la procédure de labellisation des publics prioritaires relevant de la Convention Intercommunale d'Attribution 49

ACTION 9 : Assurer une meilleure prise en compte des autres publics nécessitant un examen particulier au sens du PPGID..... 51

Assurer le repérage des « travailleurs essentiels » 51

Renforcer la prise en compte des ménages en situation de handicap et/ou perte d'autonomie..... 52

Améliorer l'identification des suppléants dans les outils de gestion partagée 53

Poursuivre la vigilance sur les demandeurs dont le délai d'attente est anormalement long 53

CONCLUSION 54

ANNEXES.....55

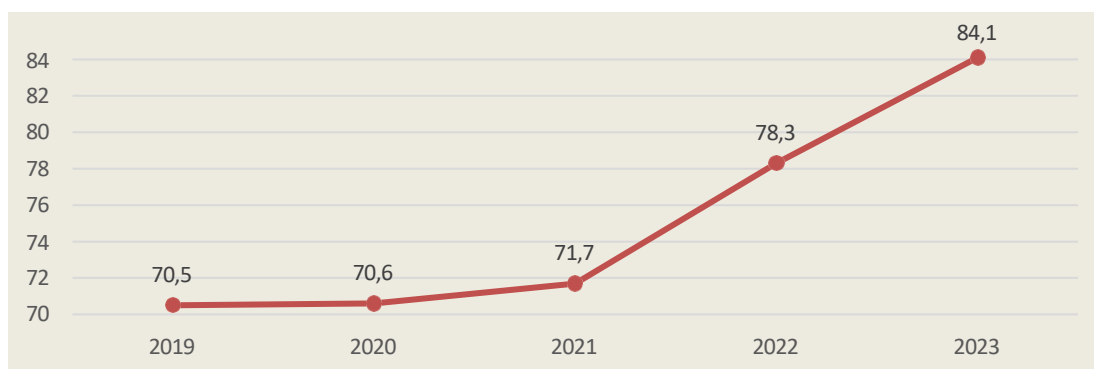
PREAMBULE

Une politique du logement volontariste

Territoire dynamique et créateur d'emplois, la Métropole de Lyon, deuxième aire urbaine la plus peuplée de France, attire de nouveaux habitants chaque année.

Ce dynamisme démographique génère d'importants besoins en termes d'habitat, et notamment dans le domaine du logement social. Ainsi, en 2023, la file active des demandeurs de logement social comportait plus de 84 000 demandeurs, contre plus de 65 000 en 2017.

Évolution de la demande de logement social sur le territoire Métropolitain de 2019 à 2023
(en milliers de demandeurs)



Accompagner le développement du territoire en répondant à cette forte demande constitue un enjeu de taille ; garantir l'accès au logement à tous les publics figure ainsi comme une priorité du Plan Logement hébergement d'Accompagnement et d'Inclusion des habitants en Difficulté de la Métropole de Lyon (PLAID)¹ ainsi que du Plan Local d'Urbanisme et de l'Habitat (PLU-H).

Depuis une vingtaine d'années, la Métropole de Lyon a relevé le défi de la solidarité par une politique ambitieuse de développement d'une offre de logements accessibles. Elle a favorisé le développement de l'accession sociale et la production de logements sociaux selon un principe de solidarité territoriale.

Garantir l'accès au logement pour tous, c'est également mobiliser au mieux l'offre sociale existante pour répondre de façon équitable et efficiente aux besoins des ménages éligibles, en prêtant une attention particulière aux plus modestes.

¹ Appellation métropolitaine du Plan local d'action pour l'hébergement et le logement des personnes défavorisées (PLAHLPD).

Sur le champ de la demande de logement social, la Métropole de Lyon mène une politique volontariste, notamment suite à la fin de l'outil de gestion partagée Fichier Commun du Rhône et le passage à un système de gestion partagée.

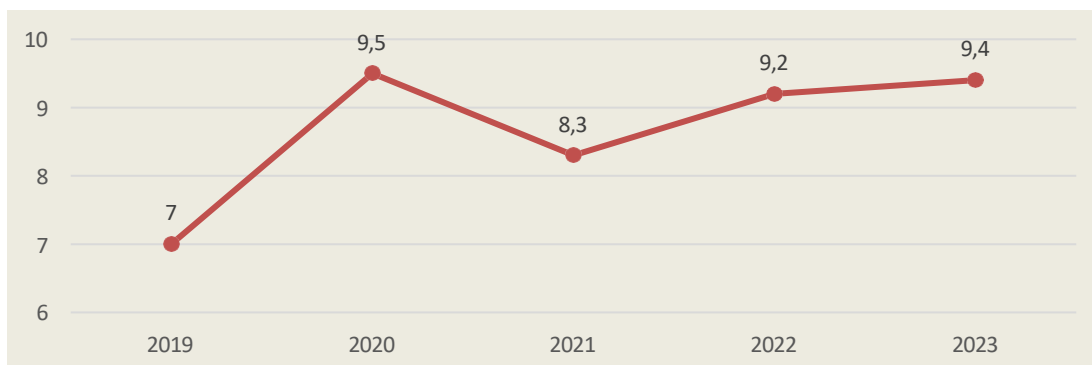
La Métropole de Lyon pilote depuis fin 2022 l'outil PELEHAS, interfacé au Système National d'Enregistrement (SNE). Rendu accessible à une partie des acteurs du logement social sur le territoire, il permet l'utilisation d'un outil commun dans le cadre de la gestion partagée et de la mise en œuvre de la politique de priorisation des publics relevant de la Convention Intercommunale d'Attribution.

C'est donc avec des atouts en termes de pilotage de dispositifs locaux que la Métropole de Lyon exerce son rôle de chef de file de la politique du logement social, et a organisé la concertation pour rédiger son **Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGID)**.

Le PPGID, un enjeu fort pour la Métropole de Lyon

L'objectif des différentes lois relatives au logement social est de fluidifier la gestion de la demande et l'attribution de logements locatifs sociaux, de favoriser la mixité sociale et d'assurer l'égalité d'accès au logement. Ces enjeux résonnent particulièrement sur le territoire métropolitain, où l'indice de pression de la demande sur le parc social se situe en 2023 à 9,4, soit une augmentation de plus de 3 points depuis la mise en œuvre du premier PPGID en 2018.

Évolution du taux de pression² sur le territoire Métropolitain de 2019 à 2023



Bien que le nombre d'attributions ait progressé (près de 9 000 en 2023), la demande est de plus en plus importante, entraînant ainsi un allongement du délai moyen d'attente pour obtenir un logement (20 mois en 2018, contre 23,5 mois en 2023³).

La politique du logement social sur le territoire métropolitain est régie par le PLU-H et le PLAID. Ce dernier réaffirme la volonté de la Métropole et de l'État de rendre effectif le « pouvoir d'habiter », et revient sur les différents dispositifs, aides, et accompagnements mis en place pour y parvenir.

Le PLAID rappelle les principes de l'accès direct au logement et d'un accompagnement autant que de besoin, aussi longtemps que nécessaire, en faisant de la démarche du Logement d'Abord (LDA) une de ses quatre orientations stratégiques⁴.



² Indice de pression = nombre de demandes actives / nombre de demandes satisfaites. Il varie selon le niveau de la demande, de l'offre disponible et de la mobilité au sein du parc.

³ Le délai d'attente est calculé à partir de la moyenne des délais d'attente pour les attributions réalisées au cours des années 2022 et 2023

⁴ Orientation 2 : Inscrire la mise en œuvre du Plan dans la démarche du Logement d'abord, *Plan Logement hébergement d'Accompagnement et d'Inclusion des habitants en Difficultés de la Métropole de Lyon 2023 - 2027*

En tant que « territoire de mise en œuvre accélérée du LDA » depuis 2018, la Métropole de Lyon promeut le déploiement de ce nouveau modèle d'intervention sociale, dont l'un des principes est de reconnaître le logement comme un droit humain fondamental.

Le Plan Logement d'Abord se veut partagé, inclusif et territorialisé, avec l'ambition de satisfaire les besoins de logement et d'hébergement de chacun. Il pose la nécessité de repenser les dispositifs au regard des besoins des personnes : aller-vers les personnes, respecter le libre choix, adapter l'accompagnement aux besoins de la personne, etc.

Le PPGID et le Document d'Orientation des Attributions s'inscrivent dans cette continuité en s'alignant sur les principes et les enjeux du Logement d'Abord et du PLAID. Les orientations définies dans chacun des documents sont donc complémentaires.

Concernant l'accueil des habitants, le PLAID rappelle qu'il s'agit d'un espace d'écoute bienveillant permettant d'informer, de conseiller, d'orienter et d'accompagner les ménages. **Conformément aux objectifs du PPGID, l'accueil garantit l'égal accès à l'information et à l'accompagnement, quels que soient les profils des ménages, et sans discriminations.**

La définition des publics du PLAID, dits « habitants », renvoie également aux publics du PPGID et du DOA. Le PLAID présente ainsi les ménages visés par l'article L. 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) ainsi que ceux issus des politiques métropolitaines et de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) 2019 – 2024. Ceux-ci correspondent aux ménages dits « prioritaires » des documents-cadres PPGID et DOA, et pour lesquels une attention particulière et des objectifs sont fixés.

Il s'agira pour le PPGID de s'inscrire dans les politiques locales de l'habitat, en cohérence avec le cadre posé par le PLAID et la feuille de route Logement D'Abord.

La Métropole de Lyon, appuyée sur le porter à connaissance de l'État, identifie plusieurs enjeux ou engagements à traiter dans le cadre du PPGID :

❖ **Les publics prioritaires**

La réglementation fixe un objectif de minimum 25 % des attributions sur chaque contingent, au profit de publics prioritaires de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA). Pour l'État, cela concerne l'ensemble de son contingent dédié aux ménages prioritaires. En 2023, 60% des attributions réalisées sur la Métropole ont été dédiées aux publics prioritaires, traduisant l'attention particulière portée à ces ménages.

❖ **Les demandes de mutations**

Les demandeurs de mutation représentent une part importante à l'échelle de l'ensemble de la demande (37% en 2023). Avec un indice de pression de 11.9 pour ce public, l'amélioration de la réponse aux ménages déjà logés dans le parc social constitue une préoccupation majeure des réservataires. En 2023, la part de demandeurs de mutation dans les attributions représentait 30 %, un taux encore insuffisant pour répondre aux besoins exprimés. La mise en œuvre de la gestion en flux vient soutenir cet objectif.

❖ **Les demandeurs en situation de handicap**

Les attributions dédiées aux ménages en situation de handicap ont évolué positivement. En 2023, les demandeurs en situation de handicap représentaient 10 % des demandes de logement social pour 9% des attributions. Toutefois, l'accessibilité du parc social et la bonne prise en compte des situations de handicap sont des préoccupations majeures pour notre territoire.

❖ **Les demandeurs issus du premier quartile de ressources**

La Convention Intercommunale d'Attribution fixe un objectif de 25 % des attributions hors Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) aux ménages relevant du 1^{er} quartile de ressources et/ou issus du renouvellement urbain ou d'une opération de requalification des copropriétés en difficulté.

Depuis plusieurs années, cet objectif n'est pas atteint sur le territoire et fait l'objet d'une attention particulière. Les acteurs du logement social se mobilisent aujourd'hui pour identifier les freins et leviers permettant d'améliorer le taux d'attribution annuel. Une étude sur ce sujet a été financée par l'État et la Métropole de Lyon, dont les résultats seront mobilisés dans la réponse à ce public.

❖ **L'information des demandeurs**

Répondre au plus près à la demande implique d'informer et d'accompagner les ménages dans leur projet d'habitat. En 2015, un premier diagnostic dressant l'état des lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande de logement social du Rhône et de la Métropole de Lyon a été commandé par l'État et la Métropole. En 2023, dans le cadre de l'évaluation bilan du PPGID 2018 – 2023, un nouveau diagnostic a

été réalisé : évaluation de l'axe 1 « Offrir un service d'accueil et d'information harmonisé et individualisé sur l'ensemble du territoire métropolitain » ⁵.

Les points d'amélioration et préconisations de l'évaluation bilan ont été pris en compte dans l'écriture du PPGID 2025-2031 : identification des missions des différents niveaux d'accueil, coordination des acteurs du SAID, complétude du dossier, etc.

Pour la Métropole de Lyon, l'enjeu est de structurer et coordonner les acteurs de l'accueil et de l'information des demandeurs en favorisant l'interconnaissance, le partage des bonnes pratiques, et l'harmonisation des discours.

L'objectif est d'améliorer le circuit de la demande en accompagnant les demandeurs dans la formation d'une stratégie logement en adéquation avec le contexte local, en favorisant la bonne qualification de leur demande, et en les accompagnant dans la complétude de leur dossier.

5 **Annexe X** : Synthèse de l'évaluation finale du Plan Partenarial de la Gestion et de l'Information des Demandeurs, Axe 1 : « Offrir un service d'accueil et d'information harmonisé et individualisé sur l'ensemble du territoire métropolitain », *Trajectoires-reflex*, 2024

Le cadre de la réécriture du PPGID

Depuis le lancement du processus d'élaboration, acté par la délibération n° 2015-0637 adoptée par le Conseil métropolitain du 21 septembre 2015, **la Métropole de Lyon a eu le souci d'associer les partenaires à la démarche afin d'assurer un travail collégial, basé sur la réalité des pratiques propres au territoire et qui puisse faire consensus.**

Le PPGID 2018 – 2023 a impliqué, lors de différents temps de travail ou de concertation, les communes membres, les services de l'État, l'AFCR, les bailleurs sociaux, notamment via leur représentation (ABC Hlm), Action Logement, ainsi que les associations d'insertion par le logement et l'ADMIL.

Le PPGID 2025 – 2031 s'inscrit dans la continuité de ce processus d'élaboration, dont le lancement a été acté par la délibération n°2023-1976 du Conseil Métropolitain. Il a été rédigé de manière partenariale, et parallèlement au Document d'Orientation des Attributions (DOA) et à la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) qui fixent les orientations et objectifs chiffrés relatifs aux attributions aux différents publics.

Le PPGID et le DOA sont deux documents complémentaires qui fixent les engagements du territoire en matière de logement social.

Le dialogue engagé avec l'ensemble des partenaires tout au long de la démarche a permis de prendre en compte le positionnement des différents acteurs et de bénéficier d'un regard croisé sur les priorités et actions à mettre en œuvre.

En réponse aux enjeux et besoins identifiés sur le territoire, le PPGID 2025-2031 de la Métropole de Lyon définit ainsi les axes suivants :

- ❖ Piloter la mise en œuvre du PPGID en précisant son pilotage et sa gouvernance.
- ❖ Renforcer le réseau de Services d'Accueil et d'Information des Demandeurs sur l'ensemble du territoire métropolitain.
- ❖ Soutenir les professionnels des Services d'Accueil et d'Information des Demandeurs.
- ❖ Piloter et suivre le dispositif de gestion partagée des demandes de logement social à l'échelle métropolitaine.
- ❖ Conforter les dispositifs partenariaux d'accès et maintien en cohérence avec la politique d'attribution du territoire.
- ❖ Renforcer les démarches d'aller vers le logement choisi.

Si le PPGID répond essentiellement aux enjeux liés à la demande de logement social, il constitue également un des outils de mise en œuvre des orientations du PLU-H et du PLAID visant à garantir un accès au logement équitable.

AXE 1 : PILOTER LA MISE EN ŒUVRE DU PPGID

Rappel du contexte : *ce nouveau plan s'inscrit dans la continuité du précédent tout en s'adaptant aux évolutions et aux nouveaux enjeux du territoire. Il a été élaboré à partir des éléments d'évaluation du précédent plan et des perspectives identifiées lors des échanges menés avec les élus, techniciens et partenaires volontaires, dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL).*

À retenir : *le plan est établi pour une durée de 6 ans et comporte une phase d'évaluation à mi-parcours à réaliser en 2028, ainsi qu'un bilan final à réaliser 6 mois avant la fin du plan.*

Asseoir la gouvernance et l'animation du PPGID

La **Conférence Intercommunale du Logement (CIL)** assure le suivi global du PPGID en matière de politique et de stratégie.

Son rôle est d'intervenir dans la définition et la planification des différents moyens et actions du plan, d'effectuer les choix stratégiques nécessaires, de suivre l'atteinte des différents objectifs, et de décider des actions correctives éventuelles. Elle se réunit une fois par an afin de procéder à un temps de bilan de l'année écoulée et suivre la mise en œuvre du PPGID.

Le comité technique est représenté par les membres de la **Commission de Coordination de la CIL**. Il intervient dans la gouvernance du Plan pour assurer la coordination des actions et leur mise en œuvre opérationnelle. Il participe également à l'évaluation des actions et résultats, et veille à la bonne appropriation du Plan par les différents partenaires et parties prenantes.

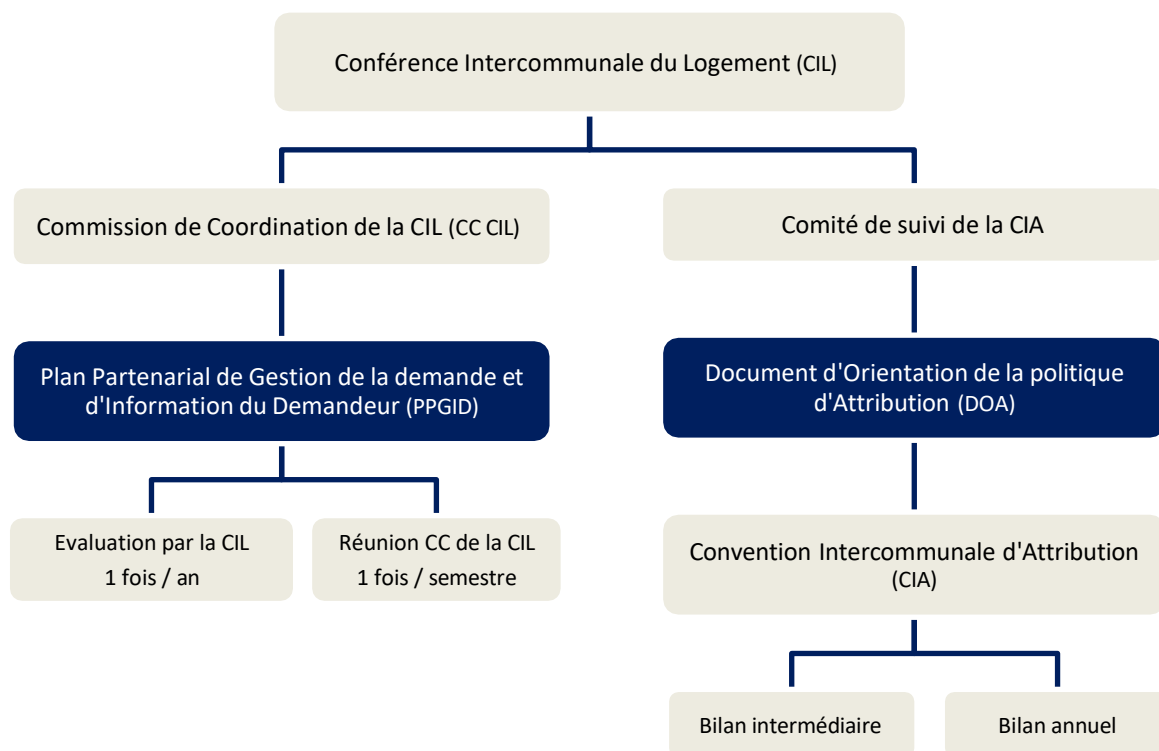
Il se réunit chaque semestre et pilote l'avancement des différents chantiers opérationnels : suivi et évolution de la gestion partagée, animation du réseau des Services d'Accueil et d'information du Demandeur, etc.

Cette gouvernance permet de veiller à la bonne réalisation des actions ainsi qu'à l'atteinte des objectifs fixés, en cohérence avec les engagements pris dans le Document d'Orientation de la politique d'Attribution (DOA).

Le PPGID et le DOA sont deux documents complémentaires, c'est pourquoi la cohérence de leur gouvernance est importante.

Le pilotage politique et stratégique du Document D'Orientation d'Attribution (DOA) est assuré par les membres de la **Conférence Intercommunale du Logement (CIL)**. Son suivi technique et opérationnel est assuré par le **comité de suivi de la Convention Intercommunale d'Attribution**. Celui-ci se réunit deux fois par an pour des temps de bilan quantitatif et qualitatif.

Schéma de la gouvernance du PPGID et de la CIA



Des instances partenariales et des temps d'échanges interacteurs seront développés afin de travailler collégialement sur les objectifs et enjeux de travail opérationnels développés dans le cadre du PPGID et du DOA.

Les différentes commissions mises en place dans le cadre des Instances Locales de l'Habitat (ILHA) pourront également constituer un cadre d'échange propice pour travailler ces questions et enjeux à l'échelle locale. Elles permettent en effet un partenariat diversifié intégrant les acteurs de « terrain », des échanges transversaux ainsi que l'étude de situations individuelles complexes.

Organiser l'évaluation du PPGID

L'évaluation du PPGID constituera le cadre de réflexion sur l'évolution du document suite à sa validation. Ainsi, selon la loi, un bilan de sa mise en œuvre devra être soumis une fois par an au Conseil Métropolitain.

Un bilan triennal sera par ailleurs adressé par la Métropole de Lyon au Préfet du Rhône pour avis⁶ et examiné dans le cadre de la CIL. Le plan pourra être révisé en fonction du bilan.

Enfin, 6 mois avant la fin du plan, celui-ci fera l'objet d'une évaluation à laquelle seront associés l'État et les acteurs impliqués dans l'élaboration du PPGID et la CIL. Cette évaluation sera transmise au représentant de l'État et rendue publique. Sur la base des résultats et des enseignements tirés de l'évaluation, un nouveau PPGID sera alors élaboré.

L'évaluation permettra de mesurer le degré d'atteinte des objectifs du PPGID et son impact sur les partenaires et les demandeurs de logement social. Celle-ci sera menée dans une logique partenariale, à travers des ateliers et temps d'échanges réunissant les différents acteurs et parties prenantes.

Cette démarche pluraliste constituera un cadre d'échange privilégié autour de l'identification des points faibles et points forts du PPGID, ainsi que du déploiement des pistes d'amélioration. La participation des acteurs garantira ainsi l'appropriation large des résultats et des recommandations. Elle permettra également aux partenaires de prendre du recul sur leurs pratiques de collaboration et d'accompagnement des ménages.

L'évaluation portera sur l'ensemble de la durée du PPGID et sur sa globalité. Elle interrogera les différents axes présentés, afin d'assurer une évaluation complète des missions et enjeux du plan. Elle devra questionner tout particulièrement l'efficacité et la cohérence de l'accueil et de l'information, vis-à-vis des demandeurs mais également entre les partenaires.

L'évaluation devra répondre à différentes interrogations, parmi lesquelles :

- ✓ **En quoi les nouvelles modalités d'accueil et d'information ont-elles permis d'assurer le droit à l'information des demandeurs de logement social ?**

L'évaluation pourra s'intéresser à la transparence et à qualité de l'information transmise, ainsi qu'à son homogénéité sur l'ensemble du territoire : conseils concernant la qualification de la demande, explication du contexte et du processus d'attribution, explication de la mise en œuvre du système de cotation de la demande, information sur les différents dispositifs d'aide existants, etc.

⁶ Article R. 441-2-13 du Code de la Construction et de l'Habitation

✓ **Comment a évolué le réseau d'accueil des demandeurs de logement social sur le territoire ?**

L'évaluation pourra s'intéresser à la structuration et à la coordination du réseau existant, à l'interconnaissance des acteurs et de leurs missions, ainsi qu'à la répartition des lieux d'accueil sur les territoires. Elle pourra également s'intéresser à la question des moyens et de la montée en compétence des acteurs. Enfin, elle pourra s'intéresser au partage des bonnes pratiques, à l'harmonisation effective des discours, et à l'uniformisation de l'information apportée au demandeur.

✓ **En quoi la redéfinition du pilotage et du suivi du dispositif de gestion partagée a-t-elle permis un meilleur partage de l'information ?**

L'évaluation pourra s'intéresser au fonctionnement de la gestion partagée : l'utilisation de PELEHAS et l'interfaçage avec le SNE, le travail partenarial autour des différents outils des bailleurs et réservataires, etc. Elle pourra également interroger la bonne qualification de la demande et la complétude des dossiers, en lien avec l'animation du dispositif de gestion partagée (coordination, formation, fiabilisation des actes de gestion).

✓ **En quoi le partage de l'information a-t-il permis une meilleure identification et prise en compte des publics de la Convention Intercommunale d'Attribution et du PPGID ?**

L'évaluation pourra s'interroger sur la définition des publics concernés (prioritaires, justifiant une attention particulière) et leur identification (processus, outils). Elle pourra également s'intéresser au suivi de ces situations, et à la bonne lisibilité des aides mobilisables pour y répondre.

L'évaluation s'appuiera sur les outils de suivi et les bilans intermédiaires, ainsi que sur les travaux de réflexions et les études qui pourraient être engagés en parallèle.

AXE 2 : RENFORCER LE RESEAU DES SERVICES D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS

ACTION 1 : Pérenniser l'organisation du réseau de Services d'Accueil et d'Information des Demandeurs

Rappel du cadre : Le Service d'Accueil et d'Information du Demandeur (SAID) est né de la mise en réseau des différents lieux d'accueil existants afin de favoriser la synergie des acteurs et de répondre à la diversité des besoins des demandeurs en matière d'information et de conseil, tout en assurant une couverture territoriale optimale.

La Métropole de Lyon, qui anime et coordonne le réseau dans le cadre du PPGID, avait proposé aux partenaires de s'inscrire dans cette organisation structurée en trois « niveaux » d'accueil complémentaires, établis en fonction du service rendu à l'utilisateur :

- Niveau 1 : accueillir et orienter.
- Niveau 2 : accueillir, orienter et conseiller.
- Niveau 3 : accueillir et accompagner.

À retenir :

- Plus d'une centaine de Lieux d'Accueil Labellisés (LAL) répartis sur le territoire en 2024.
- Une cartographie des LAL disponible sur le portail local logmentsocial.grandlyon.com.

Enjeux identifiés :

- Développer et animer le réseau pour accompagner/outiller les acteurs.
- Améliorer l'identification du réseau par les demandeurs.
- Poursuivre le travail engagé sur la bonne appropriation du référentiel par les parties prenantes.

Rappeler l'engagement et le cadre d'intervention du réseau SAID

L'implication au sein du réseau SAID est contractualisée par la **Convention du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur** conclue par année civile, et reconduite annuellement pour les partenaires souhaitant poursuivre leur participation.

Celle-ci est conclue entre la Métropole de Lyon et les acteurs du PPGID ; à savoir les communes du territoire, les associations, les centres communaux d'action sociale, les Maisons de la Métropole de Lyon, Action Logement Services, L'Agence Départementale et Métropolitaine d'Information sur le Logement (ADMIL), les Foyers de Jeunes Travailleurs et les bailleurs sociaux **souhaitant intégrer le réseau**.

La convention informe les parties prenantes de la structuration du réseau, de son pilotage, de son animation, et de ses outils. Elle présente les engagements des acteurs et les modalités de fonctionnement relatives à la gestion de la demande et des attributions, ainsi qu'à la labellisation des publics prioritaires relevant de la Convention Intercommunale d'Attribution.

Le réseau SAID tend à assurer une mission d'accueil et d'information harmonisée, individuelle et/ou collective, sur l'ensemble du territoire, et à garantir la bonne orientation des demandeurs vers les interlocuteurs appropriés.

Il repose sur une logique d'accueil dite « **universelle** » : les demandeurs doivent pouvoir être reçus dans n'importe quel lieu d'accueil de type 1 ou 2, indépendamment de leur lieu de résidence ou de domiciliation. Toutefois, cette disposition ne vaut pas pour certains acteurs de type 3.

Les acteurs du SAID s'engagent ainsi à satisfaire le droit à l'information du public et des demandeurs de logement social tel que mentionné dans l'article L. 441-2-6 du CCH en proposant une information réglementaire, claire, lisible et transparente. **Ils accueillent et informent l'ensemble des demandeurs quels que soient leur statut, leur situation personnelle, leur lieu de résidence et les caractéristiques de leur recherche de logement.**

L'information délivrée aux demandeurs par les acteurs du SAID porte notamment sur les démarches à entreprendre, le fonctionnement du processus d'attribution, l'offre de logements sociaux, le contexte du territoire et les modalités de cotation de la demande. En complément, chaque acteur du réseau peut délivrer des informations additionnelles ayant trait à son rôle⁷ ou liées aux spécificités du territoire.

L'ensemble de ces informations doit permettre au demandeur de bien qualifier sa demande et de la réaliser de manière informée.

À travers l'accès à l'information et son explication, c'est la capacité du demandeur à élaborer une stratégie dans sa recherche de logement et à être acteur de son parcours qui est recherchée.

Au-delà des modalités liées à l'organisation et à la complémentarité des acteurs, le SAID doit reposer sur une **logique de coopération et de solidarité entre professionnels**. Le métier d'accueillant pouvant être difficile au regard de la tension croissante sur le parc locatif social, l'interconnaissance et l'entraide entre acteurs est donc essentielle. **L'Action 5** du présent document vise à favoriser ces temps d'échanges, jugés particulièrement importants.

⁷ Article R. 441-2-16 du CCH : « La nature et le contenu de l'information délivrée dans le cadre du service d'accueil et d'information sont harmonisés entre les lieux d'accueil, sans préjudice de la possibilité pour les bailleurs sociaux et les réservataires de logements sociaux de donner dans leurs lieux d'accueil propres des précisions concernant le patrimoine qu'ils gèrent ou faisant l'objet de réservations de leur part. ».

La lutte contre les discriminations.

L'organisation de l'accueil et de l'information est déterminante dans l'accès au droit des demandeurs et la mise en œuvre des démarches nécessaires à l'aboutissement de leur demande. Dans ce cadre, les demandeurs doivent se voir garantir une égalité de traitement par l'ensemble des lieux d'accueil et sur l'ensemble du territoire.

La discrimination repose sur **trois critères cumulatifs** : **le traitement moins favorable d'une personne** placée dans une situation comparable à d'autres, **en raison d'un motif prohibé par la loi, et dans un domaine déterminé par la loi** (exemple : le logement) ⁸. Il existe plusieurs formes de discriminations, y compris indirectes, involontaires ou inconscientes.

Le respect du socle commun de valeurs et de pratiques partagé au sein du SAID vise à garantir cette égalité de traitement. Pour rappel, les professionnels assurant une mission de service public ont l'obligation de traiter de façon égale toutes les personnes et de respecter leur liberté de conscience et leur dignité.

Dans ce cadre, les acteurs du SAID s'engagent à :

- Respecter/appliquer les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement à toutes les étapes de l'accueil du public.
- Traiter toutes les demandes sur un même principe d'égalité et de non-discrimination.
- Favoriser la mise en place de procédures garantissant une égalité de traitement des demandeurs de logement social.
- Apporter une information objective et transparente sur les procédures de demandes de logement social, la localisation de l'offre ainsi que les modalités d'attribution.
- Encadrer précisément les pièces justificatives demandées au moment de la constitution du dossier, afin de limiter le risque d'excès dans les informations requises.
- Veiller à ce que les acteurs intervenant dans le processus d'accueil et d'information soient informés et formés sur les principes devant guider leurs pratiques en matière de non-discrimination.
- Communiquer auprès du public les engagements pris en la matière.

Des documents d'information, études et campagnes de sensibilisation à la lutte contre les discriminations, portés par différents acteurs, sont mis à disposition des professionnels sur le portail local d'information logementsocial.grandlyon.com.

En complément, des formations à la lutte contre les discriminations pourront être mises en place afin de sensibiliser les professionnels et les accompagner dans leur réponse aux demandeurs. Un projet d'Observatoire des discriminations est également inscrit dans le PLAID.

⁸ Articles 225-1 à 225-4 du Code Pénal et Défenseur des Droits.

Maintenir la structuration en trois niveaux d'accueil

La Métropole de Lyon et ses partenaires ont identifié la structuration en trois niveaux d'accueil comme un fonctionnement à pérenniser afin de favoriser le travail partenarial d'une part, et répondre à la diversité des publics d'autre part.

Cette structuration induit une complémentarité des acteurs qui rend le réseau particulièrement efficient et riche en termes de savoirs et de partage.

Elle ne constitue en aucun cas un parcours que le demandeur serait tenu de suivre.

Les niveaux d'accueil se distinguent par le degré d'approfondissement de l'information et de l'accueil délivré à l'usager :

- ❖ **Les Lieux d'Accueil Labellisés (LAL) de type 1 et 2** sont des lieux « généralistes » accueillant les principaux flux de demandeurs, et offrant un service gradué allant de l'accueil-orientation (type 1) à l'accueil-conseil (type 2).
- ❖ **Les Lieux d'Accueil Labellisés (LAL) de type 3** sont des lieux « spécifiques », complémentaires des LAL 1 et 2, ayant une fonction ciblée d'accueil des ménages rencontrant un **cumul de difficultés** ou des **difficultés spécifiques** d'accès au logement et nécessitant un étayage et/ou un accompagnement social. Au regard du contexte locatif social actuel, ces lieux sont de plus en plus sollicités par les demandeurs.

Par ailleurs, il est important de distinguer le rôle des lieux d'accueil de type 2 et des guichets d'enregistrement.

La labellisation en tant que lieu d'accueil de niveau 2 relève de la Convention SAID conclue avec la Métropole de Lyon, tandis que la Convention guichet enregistreur est conclue avec l'État.

Le rôle de guichet enregistreur est une condition sine qua non de la labellisation en tant que lieu d'accueil de type 2. Il ouvre droit à une éventuelle utilisation de l'outil de gestion partagée Pelehas en modification, en plus des missions d'information et d'orientation induites par le niveau d'accueil.

Une bonne articulation et une homogénéité du fonctionnement des LAL 2 et des guichets enregistreurs est nécessaire pour assurer la gestion du dossier unique et améliorer le système de gestion partagée du territoire.

Afin d'assurer leur mission d'orientation et de garantir la pertinence de cette structuration, les membres du SAID doivent appréhender le plus précisément possible le rôle et les missions rattachés à chacun des trois niveaux.

Retours de l'évaluation du PPGID 2018-2023 sur le fonctionnement du SAID⁹

L'évaluation menée auprès des acteurs conforte la **perception positive de la structuration du SAID en 3 niveaux** complémentaires. Cette organisation est jugée essentielle et favorable à la clarification des champs d'action de chacun.

Concernant le lien entre les différents lieux d'accueils labellisés (LAL), une grande majorité des acteurs indique avoir recours à la **réorientation** des publics vers un autre niveau d'accueil afin de proposer au demandeur une **réponse qui soit la plus adaptée possible**.

Ceci est particulièrement le cas pour **les situations les plus complexes et/ou nécessitant un accompagnement social** au-delà de la recherche du logement : 83% des LAL ont dit réorienter les demandeurs en fonction de la nature de leur demande, essentiellement vers les Maisons de la Métropole, les associations spécialisées et Action Logement Services.

Les bailleurs sont également bien identifiés comme des acteurs à mobiliser et avec lesquels travailler au quotidien.

Cependant, l'évaluation souligne également des **flous sur les prérogatives de certains niveaux**, ce qui confirme la nécessité de poursuivre un travail de clarification des rôles et missions de chacun dans ce nouveau plan.

Ainsi, plus d'un quart des lieux d'accueil interrogés sont confrontés à un manque de connaissance des autres acteurs du SAID (25%) et hors SAID (28%).

Cela peut occasionner des recours presque automatiques à la **réorientation** qui concernent essentiellement :

- La **réorientation par méconnaissance** des prérogatives des autres accueils.
- La **réorientation « porte de sortie »** face à la difficulté à répondre à la demande.
- La **réorientation « par réflexe »** qui peut être faite auprès des travailleurs sociaux et associations spécialisées.

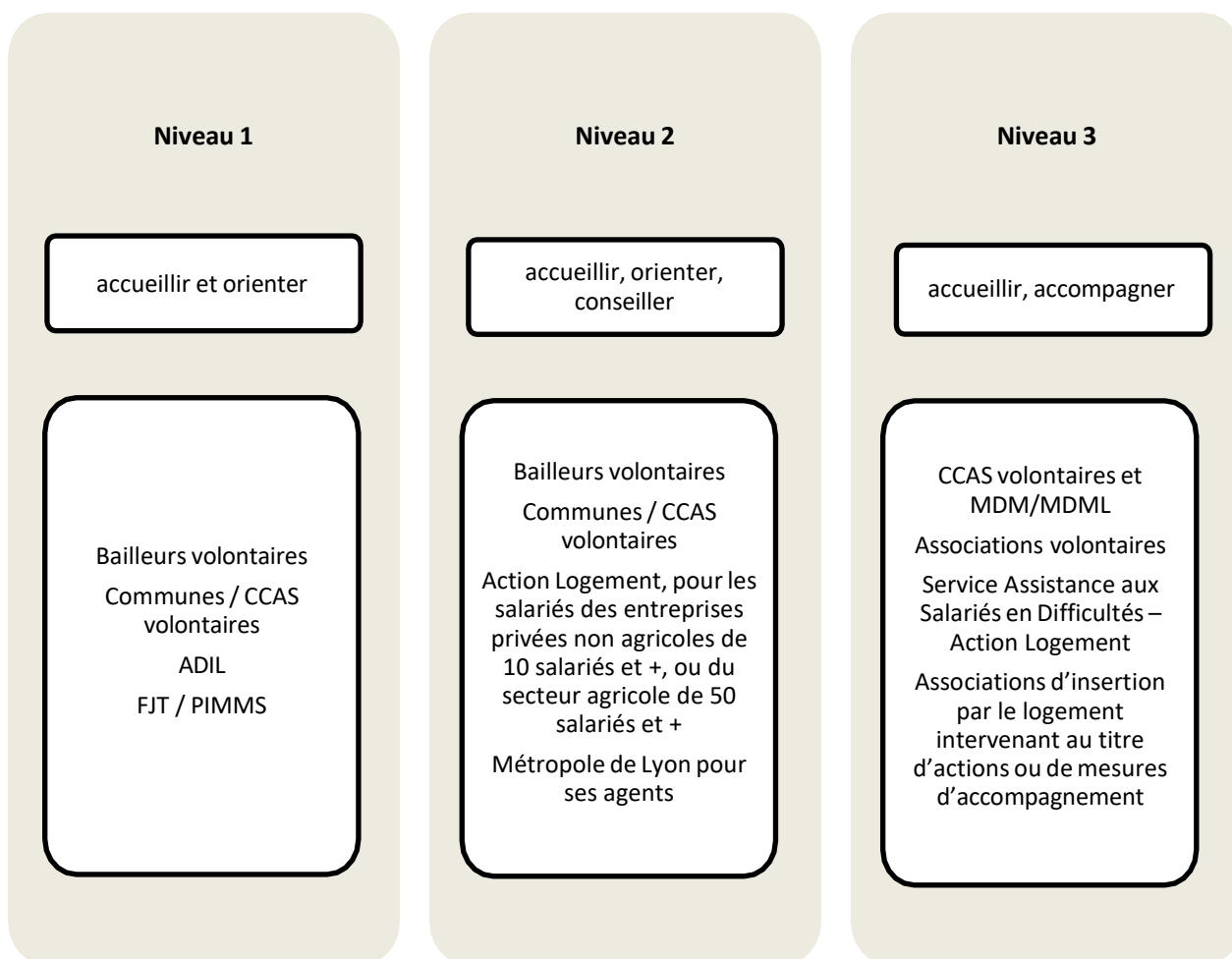
Ces redirections peuvent générer de l'incompréhension auprès des demandeurs et/ou des professionnels, et nécessitent donc de travailler sur leurs causes.

Enfin, des interrogations subsistent quant aux **pratiques hétérogènes** des lieux d'accueil de niveau 2 concernant **la procédure de demande de labellisation et la constitution des dossiers**. En effet, l'évaluation constate un renvoi important (89% des accueils répondants) vers les Maisons de la Métropole lorsqu'un demandeur doit être labellisé.

Si l'évaluation fait état d'une évolution favorable dans l'identification des acteurs et le fonctionnement des LAL, elle conforte toutefois la nécessité d'une meilleure appropriation du référentiel par les acteurs. Les pratiques concernant la labellisation seront aussi questionnées (Action 8).

⁹ **Annexe X** : Synthèse de l'évaluation finale du Plan Partenarial de la Gestion et de l'Information des Demandeurs, Axe 1 : « Offrir un service d'accueil et d'information harmonisé et individualisé sur l'ensemble du territoire métropolitain », *Trajectoires-reflex*, 2024

Schéma du référentiel SAID



→ **Pour consulter le référentiel exhaustif** se référer à l'annexe du présent document, ou se rendre sur l'espace professionnel du portail local :

<https://logementsocial.grandlyon.com/extranet/>

→ **Pour consulter la cartographie des acteurs de type 1 et 2**, se rendre sur le portail local d'information logementsocial.grandlyon.com : <https://www.toodego.com/carte-des-lal/>

→ **Pour consulter la liste des acteurs de type 3** se rendre sur le portail local d'information logementsocial.grandlyon.com : <https://www.toodego.com/liste-des-lal/>

ACTION 2 : Accompagner le développement du réseau SAID

Rappel du cadre : Le SAID est composé de professionnels de métiers différents, se référant à différents cadres d'action et de déontologie (personnels d'accueil, travailleurs sociaux, agents de gestion locative, etc.). Cette pluridisciplinarité constitue la richesse du réseau.

La cohérence globale du réseau passe par l'engagement de cette diversité d'acteurs à respecter des orientations communes dans l'exercice de leurs missions. Il est donc nécessaire que chacun puisse se référer à un cadre partagé et propre aux missions qu'il assure.

Enjeux identifiés :

- Accompagner l'inscription de nouveaux acteurs et l'implantation de nouveaux lieux d'accueils.
- Impulser de nouvelles pratiques de fonctionnement.
- Initier la mise à jour de la charte des Lieux d'Accueil Labellisés en 2025.

Maintenir une couverture territoriale pertinente

La mise en réseau des lieux d'accueil labellisés vise à **assurer une couverture territoriale pertinente**, permettant de répondre aux besoins de l'ensemble des demandeurs. L'analyse de la cartographie de ces lieux témoigne aujourd'hui d'une forte concentration des accueils dans les territoires où les demandeurs sont les plus nombreux, résultant d'un **maillage très structuré**.¹⁰

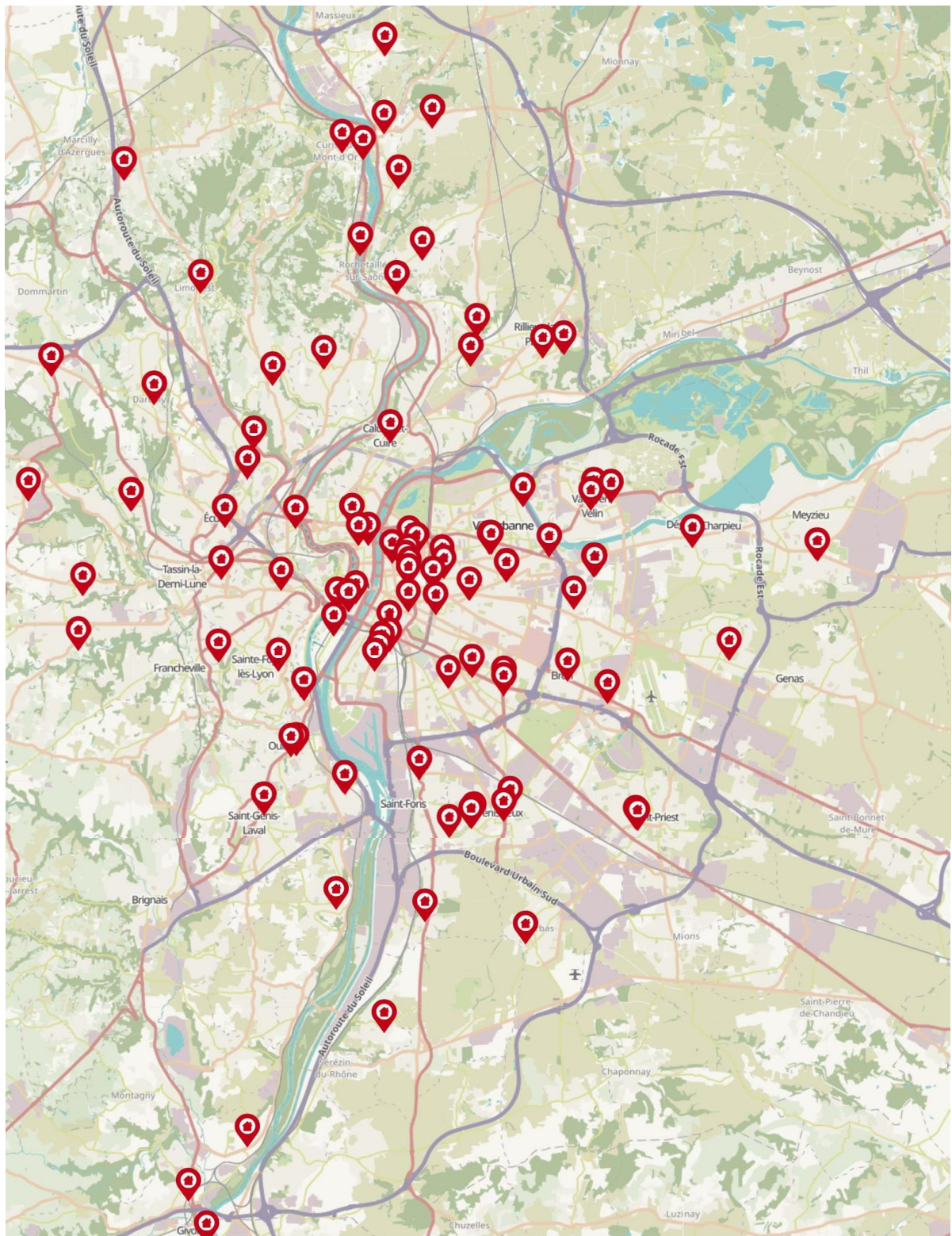
De manière générale, le positionnement des acteurs se fait de **manière progressive**, selon l'implantation des lieux actuels (présence ou non des bailleurs sociaux, types de lieux proposés dans un secteur donné et dans les secteurs attenants, etc.) et les données d'activité locales (nombre de demandeurs, évolution des flux de demandeurs reçus en guichet, etc.). **Il est piloté par la Métropole de Lyon, qui veille à assurer un bon niveau de couverture sur l'ensemble du territoire.**

Actuellement, certains secteurs demeurent relativement peu dotés en lieux d'accueil, c'est pourquoi il est important de **veiller à renforcer l'offre de service dans ces lieux ou à proximité**. Cet objectif fera l'objet d'échanges avec les partenaires, dans le cadre de l'animation du PPGID.

Le précédent plan mentionnait la possibilité de mettre en œuvre des projets de mutualisation de lieux d'accueil afin de réunir sur un seul et même lieu différents acteurs (commune, bailleurs sociaux, associations...). **Cette option pourra de nouveau être envisagée et étudiée afin d'améliorer et d'optimiser le service à l'échelle d'un secteur donné (commune, Conférence Territoriale des Maires).**

¹⁰ **Annexe 2 :** Synthèse de l'évaluation finale du Plan Partenarial de la Gestion et de l'Information des Demandeurs, Axe 1 : « Offrir un service d'accueil et d'information harmonisé et individualisé sur l'ensemble du territoire métropolitain », *Trajectoires-reflex*, 2024

Cartographie des Lieux d'Accueils Labellisés sur le territoire Métropolitain – 2024



Inscrire de nouveaux acteurs dans le réseau

Afin de développer le réseau SAID, de nouveaux acteurs pourront être intégrés après un échange et une validation par les services de la Métropole de Lyon. Cette participation sera formalisée par la signature de la convention SAID et le respect de ses engagements.

Pour maintenir la cohérence et la pertinence du réseau, ces nouveaux partenaires devront proposer des missions d'accueil, d'information, d'orientation et/ou d'accompagnement en lien avec le logement locatif social.

L'entrée dans le réseau permet à des acteurs dont les missions portent sur le logement social d'être informés, accompagnés, formés et outillés dans leurs missions d'accueil et d'information. Cela représente également une véritable plus-value pour l'harmonisation de l'information et les échanges de pratiques.

Sur ces principes, **une réflexion autour de l'intégration des associations de locataires sera engagée** ; ceux-ci assurant l'interface auprès des demandeurs, et particulièrement auprès des demandeurs déjà locataires du parc social. En effet, la question du logement étant de plus en plus prégnante, les partenaires mobilisés auprès des demandeurs de logements sociaux ont exprimé le besoin d'être accompagnés vers une meilleure connaissance des dispositifs locaux et processus existants.

Certains partenaires actuels disposent d'équipement informatique leur permettant de proposer un accompagnement aux démarches en ligne, notamment les Points d'Information Médiation Multi Services (PIMMS). Dans un contexte de multiplication des démarches en ligne, parmi lesquelles l'actualisation de la demande, **l'inscription d'acteurs du numérique semble donc essentielle.**

Ce besoin d'accompagnement au numérique nécessite d'identifier et qualifier les acteurs appropriés, afin de formaliser l'intégration des volontaires. Ainsi, pourraient être notamment mobilisés :

- Les **conseillers numériques** identifiés dans les structures.
- Les médiateurs numériques, services civiques des associations et aidants bénévoles identifiés.
- Les **Centres Sociaux** disposant d'outils informatiques.

Une orientation vers les **écrivains publics** pourra également être mise en place, afin d'accompagner les publics dans leurs démarches administratives.

Les travaux relatifs à l'accessibilité aux outils numériques se poursuivront en lien avec :

- ❖ Le **projet de guichet numérique métropolitain** qui tend à proposer une offre de services personnalisée et centrée sur les besoins de l'utilisateur, un accès simplifié en un seul point d'accès, une recentralisation de l'accueil physique sur les services nécessitant un accompagnement spécifique ;
- ❖ La **démarche de médiation numérique engagée par la Ville de Lyon** ;

- ❖ Le **service Aidants Connect** développé par l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires.

La mobilisation et l'intégration de nouveaux acteurs implique nécessairement leur formation sur la question du logement social, sur les outils mis à disposition, et sur les points de vigilance.

Une attention particulière devra être portée à la complétude du dossier et à la présence des pièces justificatives, s'agissant des principaux enjeux du réseau SAID.

Enfin, des réflexions seront menées sur la place des bénévoles des communes et des aidants numériques en tant qu'acteurs de l'information, notamment pour participer à l'accompagnement des ménages dans la bonne complétude de leur dossier.

Développer l'identité visuelle du réseau

Lors des échanges partenariaux, les différents participants ont mis en lumière la nécessité de développer l'identité visuelle du réseau, ainsi que la boîte à outils mise à disposition des acteurs.

Dans ce cadre, il est proposé d'utiliser la charte du portail local logementsocial.grandlyon.com afin de la décliner sur différents supports.

L'objectif est de permettre une meilleure identification des lieux d'accueil labellisés et de mutualiser les supports utilisés pour accueillir et informer les demandeurs de logements sociaux.

La déclinaison de cette **entité visuelle bien distincte** pourra ainsi être utilisée sur différents outils et supports de communication :

- Affichage permettant d'identification de l'appartenance au réseau ;
- Outils de communication à destination des usagers et/ou professionnels ;
- Support d'animation permettant de réaliser des ateliers d'information collective ;
- Support de communication entre les différents lieux d'accueil labellisés.

Le développement de cette identité visuelle et des supports de communication associés sera impulsé de manière partenariale, en associant les acteurs volontaires. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'animation du réseau de professionnels.

Pour rappel, l'appartenance d'un lieu d'accueil au réseau doit être mise en avant par l'affichage de la **Charte de l'accueil et de l'information des demandeurs** mise à disposition de l'ensemble des acteurs du SAID via l'espace ressources du Portail local d'information.

Cette charte doit être affichée dans les différents lieux d'accueil. Elle sera réactualisée en 2025 afin de mettre à jour l'identité visuelle du réseau, de réaffirmer les engagements des partenaires et d'inclure de nouveaux enjeux au regard de l'évolution du contexte locatif social.

ACTION 3 : Améliorer le fonctionnement et la coordination du réseau d'acteurs

Rappel du cadre : *la bonne appropriation du référentiel du SAID par les acteurs est garante du bon fonctionnement du réseau. Le précédent plan mettait en avant cet objectif, qu'il convient de poursuivre pour les années à venir.*

Enjeux identifiés :

- Améliorer l'articulation entre la mission d'accueil-information et l'accompagnement.
- Piloter l'activité du réseau.
- Améliorer les pratiques en prenant en compte les besoins des partenaires.

Travailler le lien entre la mission d'accueil, information et l'accompagnement

Les acteurs du logement social assurent une mission d'accueil, information et orientation des publics qu'ils reçoivent afin de garantir l'accueil et le droit à l'information du demandeur.

Cette mission constitue le cadre d'intervention du SAID et est assurée par un nombre important d'acteurs : bailleurs sociaux, réservataires, communes, centres communaux d'action sociale, partenaires sociaux et associations.

Elle est à distinguer de la mission d'accompagnement, qui tend à offrir aux demandeurs un suivi personnalisé dans leur projet de relogement. Celle-ci est assurée par des acteurs ciblés, selon leur domaine d'activité. Elle est destinée aux publics ayant des difficultés spécifiques d'accès au logement et est assurée par les lieux d'accueil labellisés de niveau 3, parmi lesquels figurent les Maisons de la Métropole (dont les équipes sociales et enfance) ainsi que les Centres Communaux d'Action Sociale.

La ligne de partage entre la mission d'Accueil, Information, Orientation (AIO) et la mission d'accompagnement est un enjeu fort, à travailler sur la durée du Plan. L'objectif est notamment d'améliorer l'articulation entre ces deux missions.

Pour cela, il est nécessaire de clarifier le cadre d'intervention de chacun et de développer la communication entre les acteurs de ces deux missions complémentaires.

Il s'agira notamment de **systematiser l'utilisation de la fiche de liaison** comme outil d'interconnaissance des situations. Pour rappel, les partenaires ont initié cette **fiche** afin d'organiser l'orientation des ménages entre les lieux d'accueil labellisés.

Cet outil, indispensable à la gestion partagée, permet :

- Aux professionnels d'établir un référent auprès du demandeur ;
- Aux professionnels de partager les informations nécessaires à la bonne prise en charge des demandeurs ;
- Aux demandeurs de consulter les informations liées à leur situation et de suivre les orientations qui les concernent.

Pour garantir son utilisation, il a été décidé de procéder à une actualisation des contenus de la fiche, en prenant en compte les demandes d'évolutions des acteurs. Il conviendra également d'en assurer la promotion auprès des parties prenantes afin de veiller à son déploiement.

Les points d'accès aux droits sur la Métropole de Lyon

Certains demandeurs peuvent avoir besoin d'un accompagnement dans leur accès aux droits, afin d'enclencher ou de poursuivre leurs démarches liées au logement.

Sur le territoire de la Métropole de Lyon, plusieurs lieux assurent des missions d'aide aux démarches juridiques et aux recours :

- Maison de l'Habitat de l'Action Locale pour l'Insertion par le Logement (ALPIL) ;
- Permanences juridiques du Comité Local pour le logement Autonome des Jeunes (CLLAJ) ;
- Permanences sociojuridiques prévention des expulsions locatives (APPEL) ;
- Agence Départementale et Métropolitaine d'Information sur le Logement (ADMIL).

Pour permettre une meilleure identification de ces lieux à disposition des demandeurs, une réflexion sera menée afin d'intégrer leur présentation au sein du portail local.

Il s'agira également de favoriser tout particulièrement le développement des ateliers collectifs. Ceux-ci doivent permettre l'accueil et l'information pour un plus grand nombre de demandeurs, et favoriser les échanges et la mobilisation.

Ces ateliers pourront être proposés en accès libre, sur des horaires décalés pour les lieux d'accueil en ayant la possibilité, afin d'être rendus accessibles au plus grand nombre et de limiter le nombre de rendez-vous individuels non honorés.

La Métropole de Lyon accompagnera les lieux d'accueil souhaitant mettre en place des ateliers collectifs en accompagnant la mise en place et en proposant une boîte à outils « clés en main » aux acteurs.

Assurer le suivi des lieux d'accueil

Afin d'améliorer le pilotage de l'activité du SAID et son évolution, un suivi sera mis en place afin d'analyser le plus finement possible :

- L'élaboration des évaluations sociales des ménages pour les LAL 3 ;
- Le motif des rendez-vous ;
- La fréquentation des différents lieux selon leur niveau d'accueil ;
- L'évolution de la couverture territoriale du réseau ;
- Le profil des demandeurs accueillis ;
- Le nombre de « rendez-vous conseil » réalisés pour les LAL 2 ;
- Etc.

Pour ce faire, il s'agira de définir des indicateurs de suivi qui permettront une compréhension approfondie du fonctionnement du SAID, et répondront aux besoins des acteurs.

Ces indicateurs d'évaluation permettront d'identifier les axes d'amélioration à initier.

Concernant le suivi des « rendez-vous conseil » assurés par les lieux d'accueil de niveau 2, celui-ci est effectué à travers la fonctionnalité de prise de rendez-vous en ligne disponible sur le portail local logementsocial.grandlyon.com.

Cette fonctionnalité permet de suivre le nombre de rendez-vous réalisés, par lieu d'accueil, et par motif, **à partir des informations renseignées par les acteurs** : nombre de RDV pris, annulés, honorés/terminés et non-honorés.

Afin de bénéficier de données plus exhaustives sur l'activité de l'ensemble des niveaux d'accueil, il sera nécessaire de mener des réflexions avec les partenaires afin de déterminer les informations et les moyens disponibles pour assurer ce suivi.

En complément, des évaluations qualitatives pourront être menées dans les lieux d'accueil afin d'évaluer la satisfaction des demandeurs et des professionnels.

Pour adapter l'animation du réseau aux besoins et attentes des partenaires, une enquête sera initiée par la Métropole de Lyon. Elle constituera une base de travail et permettra au comité technique de suivi du PPGID de proposer des évolutions et axes de travail à mettre en œuvre.

L'objectif est de s'adapter aux besoins des membres du SAID pour consolider et améliorer le fonctionnement et la cohérence du réseau d'acteurs.

Préciser la mission de rendez-vous conseil

Tout ménage ayant une demande de logement social active a la possibilité de solliciter un « rendez-vous conseil », en passant par le module de prise de rendez-vous disponible sur le portail local.

Ce rendez-vous répond au droit à l'information du demandeur et s'effectue selon certaines modalités :

- Il dure au moins 45 minutes et a lieu une fois par an ;
- Il est proposé dans un délai inférieur à 2 mois ;
- Il est réalisé par un professionnel, en s'appuyant sur les informations à disposition sur le portail numérique et dans la demande de logement social.

Il s'agit donc d'un moment clef pour le demandeur :

- Le cœur du rendez-vous concerne le **projet de logement du demandeur** : en ayant accès à un outil de gestion de la demande et au portail numérique, le professionnel renseigne le demandeur sur l'état de sa demande (de quel contingent il relève, les éventuelles propositions de logement qui ont pu lui être faites, etc.), approfondit les attentes du demandeur, et l'encourage à réajuster son projet en fonction de la réalité du contexte locatif social et de la répartition de l'offre.
- **Le rendez-vous conseil permet d'accompagner le demandeur dans la qualification de son dossier et de veiller à sa bonne complétude afin d'en garantir le bon traitement par les acteurs du logement social**

Pour garantir un fonctionnement homogène entre les différents lieux d'accueil, il est important de rappeler les principaux points abordés lors d'un rendez-vous conseil :

- ❖ Présentation du contexte et du déroulé du rendez-vous conseil.
- ❖ Présentation du contexte territorial : offre disponible selon le secteur géographique, délai moyen d'attente, etc.
- ❖ Point sur l'état de la demande du ménage.
- ❖ Accompagnement à la mise à jour de la demande si nécessaire.
- ❖ Information sur la cotation et fiabilisation des informations renseignées dans la demande de logement.
- ❖ Présentation des différentes possibilités, des dispositifs et aides mobilisables au regard de la situation personnelle du demandeur.
- ❖ Orientation du ménage vers les partenaires adéquates si nécessaire.

Pour accompagner au mieux les professionnels dans cette mission et les guider dans la réalisation du RDV, le déroulé type d'un rendez-vous conseil sera travaillé de manière plus exhaustive et traduit sur un support d'entretien à disposition des professionnels.

Ce travail permettra notamment de :

- Diffuser une information qui soit la plus complète et homogène possible.
- Faciliter l'identification des priorités et formaliser les processus à suivre.
- Pérenniser le rôle de la fiche de liaison.
- Sensibiliser les acteurs sur la nécessité de renseigner le RDV dans la demande du ménage lorsque leur outil de gestion partagée leur permet (pour Pelehas : renseigner l'évènement privé « rendez-vous conseil » en indiquant la date).
- Sensibiliser les demandeurs à l'importance de la complétude et la mise à jour régulière de leur dossier.

Rappelons que ce rendez-vous est un temps stratégique qui permet de travailler à l'actualisation des dossiers afin de faciliter le rapprochement entre l'offre et la demande réalisé par les bailleurs sociaux, réservataires, et autres acteurs du logement social.

Dans un contexte locatif social de plus en plus tendu, la **mise à jour de la demande** apparaît comme un **enjeu majeur** permettant de diminuer les temps d'instruction et de sécuriser le travail de rapprochement fait entre l'offre et la demande.

Il est donc important d'en assurer une promotion auprès des demandeurs de logement social afin :

- D'une part, **de les sensibiliser à l'importance de mettre à jour leur dossier a minima annuellement**, et si possible dès lors que leur situation évolue ;
- D'autre part, **leur permettre de mieux identifier les lieux à leur disposition et comprendre le contenu et les objectifs du rendez-vous conseil**.

Les temps de formation organisés dans le cadre du SAID permettront de reprendre l'ensemble de ces fondamentaux.

Pour limiter le nombre de rendez-vous non honorés, il sera opportun de **s'assurer du fonctionnement systématique des rappels par SMS et/ou de travailler à la mise en place d'un système de rappels par mail en complément**. Ceux-ci doivent permettre de rappeler au demandeur la date et l'horaire de son rendez-vous et lui indiquer ses modalités.

Participer au déploiement des dispositifs de location active

Les dispositifs de location active permettent aux demandeurs d'avoir accès aux offres de logements disponibles et de se positionner directement sur un logement correspondant à leurs besoins et attentes. **Ces dispositifs visent à rendre le ménage acteur de sa demande en lui permettant d'exprimer et de construire son projet logement.**

Les dispositifs existants à ce jour sont :

- ❖ La plateforme des bailleurs : echangermonlogement69.fr
- ❖ La plateforme d'Action Logement Services : AL'IN
- ❖ La plateforme de la Maison de la Veille Sociale : LORA, en cours de déploiement.

Les partenaires devront prendre connaissance des dispositifs et de leur déploiement. Les demandeurs devront être informés de l'existence de ces outils, et pourront être accompagnés dans leur prise en main si besoin.

Le développement de dispositifs de location active nécessite par ailleurs une **vigilance accrue envers les publics les plus éloignés du numérique** et leur accompagnement par les membres du SAID (Action 2) afin que ces derniers ne soient pas exclus de ces dispositifs.

AXE 3 : SOUTENIR LES PROFESSIONNELS DES SERVICES D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS

ACTION 4 : Accompagner l'utilisation des outils numériques

Rappel du cadre : Dans le champ de la demande et des attributions de logements sociaux, on identifie deux outils essentiels : l'outil de gestion partagée, et le portail d'information local. Suite à la dissolution de l'Association du Fichier Commun du Rhône, la Métropole de Lyon a pris la gestion de l'outil de gestion partagée Pelehas et du portail local d'information : logementsocial.grandlyon.com. Pelehas est un outil interconnecté au SNE. Il est utilisé par un nombre important de communes et partenaires volontaires dans le cadre du SAID.

À retenir :

- Mise en ligne du portail local en 2022, en reprenant les fonctionnalités du précédent portail.
- Déploiement de Pelehas fin 2022 auprès des communes et partenaires volontaires du SAID.
- Engagement des utilisateurs de Pelehas formalisé dans la Convention unique relative au dispositif de Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs (SAID) et de gestion partagée de la demande de logement social et des attributions.

Enjeux identifiés :

- Poursuivre l'accompagnement sur la prise en main et l'utilisation des outils.
- Apporter les évolutions nécessaires afin de rendre les outils plus efficaces et répondre aux besoins des professionnels et des usagers.
- Organiser le suivi du fonctionnement du portail local.

Organiser le suivi et l'évolution du portail local

Le portail local logementsocial.grandlyon.com est un des outils structurants du réseau SAID. Il est composé d'un accès « public », ouvert à tous, et d'un accès « professionnel », accessible à partir d'un compte.

En consultant l'accès « public », le professionnel peut s'appuyer sur les différentes rubriques pour informer les demandeurs des démarches à réaliser, les accompagner dans la compréhension des modalités d'accès à un logement social, et leur apporter les éclairages nécessaires à la qualification de leur demande (localisation du parc social, nombre de logements, identification des bailleurs sociaux, délais moyens d'attente...).

Les rubriques de l'accès public peuvent être consultées directement par les usagers et comportent notamment :

- Un renvoi vers le test d'éligibilité disponible sur le portail du gouvernement ;
- La présentation des conditions d'accès au logement social ;
- La présentation des types de financement des logements locatifs sociaux ;
- La présentation du parc locatif social existant sur le territoire ;
- Les données liées au contexte local : indice de pression, nombre d'attributions... ;
- L'identification des lieux d'accueil labellisés ;
- La mise à disposition d'un service de prise de RDV en ligne au sein d'un lieu d'accueil labellisé ...

En consultant la rubrique « les lieux d'accueil », l'utilisateur ou le professionnel peut identifier leur localisation en temps réel, par liste, ou cartographie, grâce à un renvoi automatique vers la plateforme de la Métropole de Lyon « mon guichet Toodego ».

Affichage des Lieux d'accueil Labellisés (LAL) par liste

Structure parent :	Niveau de service du lieu d'accueil :		
Lyon 3ème Arrondissement	LAL 2	Action Logement Services - DR	PLUS D'INFOS
Albigny-sur-Saône	LAL 1, LAL 2	Mairie d' Albigny-sur-Saône	PLUS D'INFOS
Lyon 7ème Arrondissement	LAL 2	Alliade - Lyon 07	PLUS D'INFOS
Lyon 3ème Arrondissement	LAL 1, LAL 2	Batigère Rhône-Alpes - Lyon 03	PLUS D'INFOS
Charbonnières-les-Bains	LAL 1, LAL 2	CCAS de Charbonnière-les-Bains	PLUS D'INFOS
Chassieu	LAL 1, LAL 2	CCAS de Chassieu	PLUS D'INFOS

Affichage des Lieux d'accueil Labellisés (LAL) par cartographie

Cette cartographie pourra être amenée à évoluer afin de proposer une information aussi complète que possible.

En partageant le fonctionnement du portail local avec l'utilisateur, le professionnel en assure sa promotion et participe à identifier les axes d'amélioration pouvant être apportés au site.

Rappelons toutefois la nécessité de maintenir un service de proximité et de lutter contre la fracture numérique : l'information délivrée par le portail numérique ne saurait se substituer aux lieux d'accueil et d'information physiques dans l'information et l'accompagnement des ménages.

L'accès professionnel du portail local permet aux partenaires de consulter différents documents et données dans le domaine du logement social, centralisés dans le centre de ressources : réglementation, contexte local, documents cadres, communications réalisées par les partenaires...

Parmi les supports présents dans cette rubrique on retrouve notamment :

- Le flyer « le guide de la demande de logement social » ;
- Le guide de la cotation à l'usage des professionnels ;
- La liste des lieux d'accueil labellisés et des guichets d'enregistrement ;
- La Charte des lieux d'accueil labellisés ;
- Les documents partenariaux (ex : communication sur la plateforme d'échange de logements, campagne de sensibilisation aux discriminations...).

Parmi les **perspectives d'évolution** envisagées sont identifiés :

- L'ajout de supports opérationnels (flyer, affiche, listing ...).
- La création de supports de présentation à utiliser pour l'animation d'informations collectives pouvant être proposés aux demandeurs de logement social.
- La réalisation de « guides métier » autour de différentes thématiques.

Les « guides métier » sont des documents élaborés de manière partenariale. Ils permettent d'acter et de formaliser des modes de faire afin d'harmoniser les pratiques et d'apporter les éclairages nécessaires aux professionnels sur les différents sujets (ex : guide métier « cotation » réalisé en 2024).

Rappelons que l'objectif est d'alimenter et d'actualiser le centre de ressources afin de l'adapter aux besoins identifiés.

Afin que le portail local réponde le mieux possible aux besoins des utilisateurs, celui-ci fera l'objet d'un groupe de travail dans le cadre du suivi du PPGID.

Ce groupe travaillera notamment à la mise en œuvre des évolutions nécessaires ainsi qu'à la conduite d'une évaluation auprès de ménages reçus dans les lieux d'accueil labellisés et de partenaires.

En effet, les échanges partenariaux ont permis d'identifier les premiers besoins d'évolution, parmi lesquels :

- Promouvoir davantage les logements financés en PLS et les logements locatifs intermédiaires qui peuvent représenter une opportunité pour les ménages ayant des difficultés d'accès au parc privé et remplissant les conditions d'éligibilité ;
- Rendre le référentiel SAID plus lisible pour les ménages afin qu'ils puissent appréhender plus facilement le rôle et les missions de chaque niveau d'accueil, et mieux comprendre la complémentarité des niveaux d'accueil ;
- Travailler à l'évolution de la cartographie des lieux d'accueil et à l'identification des guichets enregistreurs.

Le demandeur doit pouvoir distinguer les lieux d'accueil auxquels il peut s'adresser directement, et ceux pour lesquels il doit bénéficier d'une orientation par un professionnel.

En parallèle, les informations contenues dans le portail d'information local seront régulièrement actualisées dans le cadre de l'animation du SAID. Le travail partenarial se poursuivra afin d'adapter l'outil et son contenu en fonction des remontées d'informations des utilisateurs ainsi que des attentes issues des rendez-vous.

Animer et suivre l'utilisation de l'outil de gestion Pelehas

Pour rappel, Pelehas a été mis en place afin d'assurer :

- ❖ La simplification des démarches pour les utilisateurs ;
- ❖ L'accès aux informations de la demande aux membres du SAID ;
- ❖ Le partage d'informations sur la vie de la demande (historique, propositions...) ;
- ❖ La transparence des événements survenus ;
- ❖ L'appui aux dispositifs concernant les publics prioritaires de la Convention Intercommunale d'Attribution ;
- ❖ L'amélioration de la production et de la connaissance statistique.

Son fonctionnement s'appuie sur le SNE, avec des modalités d'accès personnalisées selon la fonction des professionnels : guichet enregistreur, guichet non enregistreur, travailleur social ou association.

Plusieurs typologies d'acteurs sont ainsi définies :

- Accès en modification rendu obligatoire par la convention avec contribution financière pour les communes souhaitant un accès en modification ;
- Accès en modification rendu obligatoire par la convention sans contribution financière pour la Maison de la Veille Sociale ;
- Accès en consultation rendu obligatoire par la présente convention avec contribution financière : les CCAS et communes non guichet enregistreur souhaitant un accès en consultation ;
- Accès en consultation rendu obligatoire par la signature de la convention sans contribution financière : les associations et acteurs labellisés de niveau 3,
- Accès possible en consultation, non soumis à une contribution financière, par la signature de la convention : État, Action Logement, les bailleurs sociaux ayant du patrimoine sur la Métropole.

Un accès en consultation, soumis à évolution, sera proposé à la Maison de la Veille Sociale (MVS) dans le cadre des travaux en cours.

La convention signée reprend les engagements des communes selon leur statut :

❖ **Les communes guichets enregistreurs**

En plus d'utiliser PELEHAS pour l'information, l'orientation et en fonction de leur niveau de lieux d'accueil labellisés, les guichets enregistreurs s'engagent à utiliser PELEHAS pour la saisie et la modification des demandes de logement social. Pour ce faire, ils utilisent leur code guichet attribué par le SNE et sont responsables des modifications faites aux données présentes dans l'outil.

❖ **Les communes non guichets enregistreurs**

Les communes non guichets enregistreurs n'assurent pas de missions de saisie des demandes de logement social. Dans le cadre du SAID, elles ont accès à l'outil Pelehas en consultation. Pour rappel, la convention guichet enregistreur est conclue entre l'État et la majorité des communes sur le territoire métropolitain.

Afin d'animer le groupe d'utilisateurs, une instance technique sera proposée aux partenaires volontaires. Celle-ci sera animée par la Métropole de Lyon et proposera des temps d'échanges réguliers ayant pour objet :

- Le partage d'informations liées à l'utilisation et l'évolution de l'outil ;
- Le recensement des difficultés rencontrées et des besoins en accompagnement ;
- La formation des utilisateurs sur des procédures ;
- Le partage de bonnes pratiques ...

Ces temps d'échanges permettront également de suivre l'utilisation de l'outil de manière générale.

Pour poursuivre le travail engagé sur le partage des bonnes pratiques, le guide métier mis à disposition des utilisateurs dans le centre de ressources du portail local sera mis à jour afin d'intégrer les nouvelles fonctionnalités du site, notamment en lien avec la cotation de la demande et la gestion en flux des réservations de logements sociaux.

Assurer la protection des données

Dans le cadre de leurs fonctions, les acteurs du SAID sont amenés à utiliser un outil de gestion de la demande de logement social (SNE, Pelehas, outil privatif...).

Cette utilisation implique l'accès à une grande quantité d'informations sur l'ensemble des demandeurs : situation personnelle, économique, suivi social, pièces justificatives, etc.

L'accès à ces informations s'inscrit dans le cadre du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, envers lequel les partenaires se sont engagés en signant la convention SAID.

Les acteurs doivent respecter la confidentialité des données personnelles auxquelles ils ont accès, et limiter leur consultation aux besoins des demandeurs.

Lors du partage d'informations entre acteurs, les données doivent être limitées à celles nécessaires à la bonne compréhension de la situation ou à la réponse au besoin.

Les administrateurs doivent également être vigilants quant aux droits d'accès accordés aux autres utilisateurs : compte tenu de la teneur des informations accessibles, les accès doivent être limités aux professionnels en ayant réellement besoin dans leur pratique.

Les référents doivent être vigilants sur les droits d'accès accordés et s'engagent à informer les services compétents lors du changement de personnel.

Introduire les nouveaux outils numériques dans le fonctionnement du SAID

Le PPGID soutient la location active afin de permettre au demandeur de logement social d'être acteur de son parcours résidentiel.

Cela pose donc la question de la place et du rôle des lieux d'accueil dans la promotion et l'accompagnement aux dispositifs de location active (action 3).

Concernant la promotion des dispositifs initiés, les lieux d'accueil de tous types devront être un relai d'information afin de diffuser la communication mise à disposition : présenter leur fonctionnement, leurs modalités, leurs conditions d'éligibilité...

Une réflexion devra être engagée afin de définir le rôle des différents acteurs dans l'accompagnement à l'usage de ces dispositifs et leur appropriation. Cette réflexion devra prendre en compte les contraintes des acteurs et leur capacité à s'engager sur cette mission (notamment les moyens humains nécessaires à un suivi régulier). Cela concerne particulièrement les acteurs de niveau 3 qui interviennent dans le suivi social des publics spécifiques via leur mission d'accompagnement.

Les nouveaux outils numériques devront être communiqués à la Métropole de Lyon, qui en fera le relai et s'assurera de leur diffusion à l'ensemble des membres du SAID.

Les acteurs développant ces outils pourront proposer une présentation de l'outil, une plaquette, une affiche ou tout autre support qui pourra être diffusé via le **site logementsocial.grandlyon.com**, mais également des mails d'information, ou des interventions lors de temps d'échanges partenariaux.

En tant que réseau, le SAID a vocation à travailler collectivement au développement de l'utilisation de ces outils.

ACTION 5 : Former et animer le réseau de professionnels

Rappel du cadre : La formation des acteurs est une action structurante dans l'animation du réseau SAID. Elle participe à l'évolution constante des savoirs et des pratiques et garantit un socle de références commun. Abordée comme un temps d'échange, elle favorise la synergie des acteurs et permet d'adapter les savoirs, en suivant les évolutions réglementaires et d'usages.

Les retours d'expérience ont relevé la nécessité d'enrichir les formations proposées aux acteurs du SAID en dessinant un plan de formation structuré en 4 axes :

- Proposer un socle de connaissances « de base » partagé avec le plus grand nombre de partenaires en incluant de nouveaux acteurs ;
- Accompagner les professionnels dans leur métier d'accueillant ;
- Proposer une formation complète sur les processus d'attribution et le travail de rapprochement entre l'offre et la demande ;
- Permettre la mise en place de modules de formations en lien avec des thématiques spécifiques (santé, accompagnement social, dispositifs liés au logement...) à planifier selon les besoins.

À retenir :

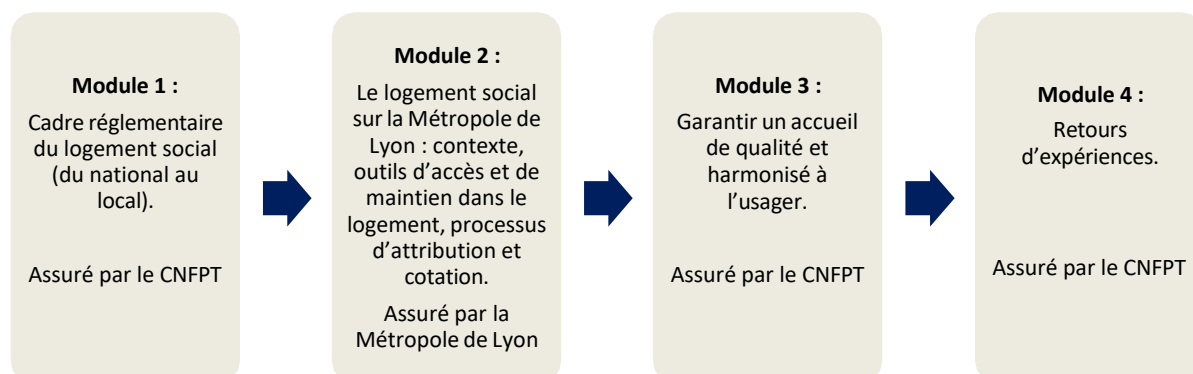
- Depuis 2018, la Métropole de Lyon propose un cursus annuel de formation intitulée « Itinéraire du demandeur de logement social », organisée en lien avec le Centre National Fonction Publique Territoriale.
- 45 participants en 2023 parmi lesquels des bailleurs sociaux, des communes et CCAS, des travailleurs sociaux et associations partenaires.

Enjeux identifiés :

- Développer l'offre de formation proposée en prenant en compte les besoins remontés.
- Intégrer les nouveaux acteurs, et organiser la formation des nouveaux arrivants.
- Étendre le socle de formation de base pour le rendre accessible au plus grand nombre de participants.

Déployer le socle de connaissances commun

De 2018 à 2024, la formation « Itinéraire du demandeur de logement social », à destination des acteurs du SAID, était organisée en quatre modules.



En réponse aux besoins identifiés, il est proposé de mutualiser les modules 1 et 2 et de les décliner sous forme de webinaire et/ou de conférence.

Cette nouvelle organisation permettra d'étendre plus largement le socle de connaissances partagé afin de l'ouvrir à un nombre beaucoup plus important de participants, et de répondre au besoin des nouveaux professionnels.

Le contenu de ce module répondra aux objectifs de l'organisation actuelle, à savoir, permettre aux participants :

- ❖ D'appréhender le contexte local en termes de demande et attribution ;
- ❖ De connaître les différents acteurs du logement social et leurs rôles ;
- ❖ D'avoir une visibilité sur le parc locatif social au sein du territoire ;
- ❖ De connaître, comprendre et savoir expliquer les produits logements existants ;
- ❖ De maîtriser les règles de gestion du dossier unique ;
- ❖ De comprendre et intégrer le fonctionnement du SAID et ses outils.

Les supports de présentation (power point, synthèses, webinaire...) pourront être mis à disposition sur le portail local afin d'être accessibles aux acteurs autant que de besoin.

Ce socle de connaissances commun garantira la couverture d'une bonne communication auprès des usagers et permettra à un nombre important d'acteurs de bénéficier d'une compréhension et d'une vision globale du champ du logement social.

Au-delà des modalités d'organisation, rappelons que l'enjeu est de pouvoir mobiliser les différents acteurs dans cette démarche de formation, afin de maintenir une mixité propice aux échanges : bailleurs sociaux, associations, communes, travailleurs sociaux...

Pour enrichir la démarche, il sera également opportun de mobiliser les réservataires et d'intégrer les nouveaux partenaires du SAID.

Former au métier d'accueillant et au processus d'attribution

Les modules 3 et 4 de la formation « Itinéraire du demandeur de logement social » sont dédiés au métier d'accueillant et ont pour objectifs :

- ❖ De former les nouveaux personnels au métier d'accueil ;
- ❖ D'accompagner la montée en compétence en matière d'accueil, information, orientation, conseil, expertise et analyse de la demande ;
- ❖ De développer un langage commun pour tous les acteurs du logement social (cohérence des messages, ...) ;
- ❖ De disposer d'un socle commun de connaissances en matière de réglementation ;

- ❖ De perfectionner leurs connaissances des règles de gestion du dossier unique ;
- ❖ De faciliter l'interconnaissance des acteurs et des différents champs d'intervention des professionnels du réseau.

Au-delà de la formation des nouveaux acteurs, il s'agit d'accompagner l'ouverture de nouveaux lieux d'accueil ainsi que l'évolution des missions des lieux d'accueil aujourd'hui de type 1, qui se positionneront sur le type 2.

Constatant une participation qui s'affaiblit sur le module 4 consacré au retour d'expériences, **la Métropole de Lyon souhaite ajuster le format et l'organisation de ce module afin d'impulser une nouvelle dynamique à la démarche de formation autour du métier d'accueillant.**

Pour ce faire, une réflexion sera menée afin de répondre aux besoins en formation au métier d'accueillant tout en intégrant plus finement la question de la compréhension du processus d'attribution des logements sociaux.

En effet, la réforme de la demande et des attributions des logements sociaux a apporté de grands changements, que ce soit par la mise en œuvre de la gestion en flux ou de la cotation de la demande.

Ces évolutions ont participé à faire de la qualification et de la bonne prise en compte de la demande un des enjeux majeurs du PPGID.

Pour garantir le bon fonctionnement du processus d'attribution et harmoniser les pratiques, une meilleure connaissance des différentes étapes et règles de fonctionnement est donc nécessaire.

L'enjeu est de permettre aux acteurs du réseau SAID d'être sensibilisés et formés à :

- ❖ L'identification des différentes étapes du processus d'attribution ;
- ❖ La bonne qualification de la demande de logement social ;
- ❖ Les règles relatives au rapprochement offre/demande ;
- ❖ L'interprétation et l'utilisation de la cotation de la demande ;
- ❖ La connaissance de la réglementation en matière d'attribution...

Améliorer l'animation du réseau d'acteurs

Les témoignages et retours d'expériences mettent en exergue **l'intérêt de pouvoir impulser davantage d'échanges entre les différents partenaires et de développer l'interconnaissance et la solidarité des acteurs au quotidien.**

Il est proposé de travailler collectivement à l'organisation d'une **journée dédiée aux membres du SAID**, autour d'une activité culturelle et ludique, favorable aux échanges et au développement des liens.

Cette journée, organisée annuellement, pourrait présenter les bonnes pratiques, les nouveaux dispositifs en place, ou tout autre sujet suggéré par les partenaires.

Le travail portera également sur **l'interconnaissance des acteurs en mettant en place une expérimentation sur des temps d'immersion entre les différents acteurs** : bailleurs sociaux, réservataires, services logements des mairies, partenaires sociaux et associatifs.

Ces temps seraient l'occasion de partager et croiser les différents modes de faire en matière d'accueil et d'information, d'enrichir le partenariat en renforçant les liens, et d'apporter une meilleure compréhension du rôle de chacun.

Ces propositions d'animation seront travaillées avec les partenaires dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du PPGID.

AXE 4 : PILOTER ET SUIVRE LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGEE DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL

ACTION 6 : Structurer le pilotage et le suivi de la gestion partagée

Rappel du cadre : Par « gestion partagée » on entend le partage des données contenues dans le dossier unique des demandeurs de logement social entre les différents partenaires et acteurs afin de disposer d'une connaissance objective et transparente des informations relatives à la demande.

En 2014, la loi ALUR a prévu la mise en place de ce système dans chaque EPCI doté d'un Programme Local de l'Habitat, avec deux possibilités de mise en œuvre :

- Adhérer à un dispositif informatique mis en place au niveau départemental ou régional (SNE, SPTA ou autre dispositif informatique départemental ou régional) ;
- Se doter d'un dispositif informatique propre, interconnecté avec le SNE ou tout dispositif assurant pour ce dernier l'enregistrement des demandes au niveau départemental.

Sur le territoire métropolitain, un travail partenarial était construit de 2012 à 2021 autour d'un fichier commun, géré par l'Association de gestion du Fichier Commun du Rhône (AFCR). Suite à sa dissolution, les partenaires ont mené une réflexion afin de déployer un nouveau fichier commun, qui n'a pas abouti faute d'accord des différents territoires du Rhône. La Métropole de Lyon s'est donc dotée d'un nouvel outil de gestion propre.

À retenir : Le dispositif de gestion partagée constitue un outil d'appui aux politiques publiques de gestion de la demande et des attributions de logements sociaux. Il contribue à définir la politique métropolitaine en matière d'habitat et de logement et alimente les différents dispositifs d'observation et de suivi.

Enjeux identifiés :

- Organiser le pilotage et assurer le suivi du système de gestion partagée ;
- Planifier et suivre l'évolution des outils au regard de la réglementation ;
- Améliorer le partage et la transmission des informations ;
- Construire des règles communes pour palier à la multiplicité des outils ;
- Simplifier le suivi des objectifs et des indicateurs d'analyse.

Asseoir la gouvernance du système de gestion partagée

Le système de gestion partagée est co-piloté par l'État et la Métropole de Lyon. Sa gouvernance politique et stratégique est organisée dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL).

Son pilotage technique est assuré par la Commission de Coordination de la CIL, semestriellement. Celle-ci doit veiller au bon fonctionnement du système de gestion partagée et planifier le travail à réaliser pour articuler et faire évoluer les différents outils.

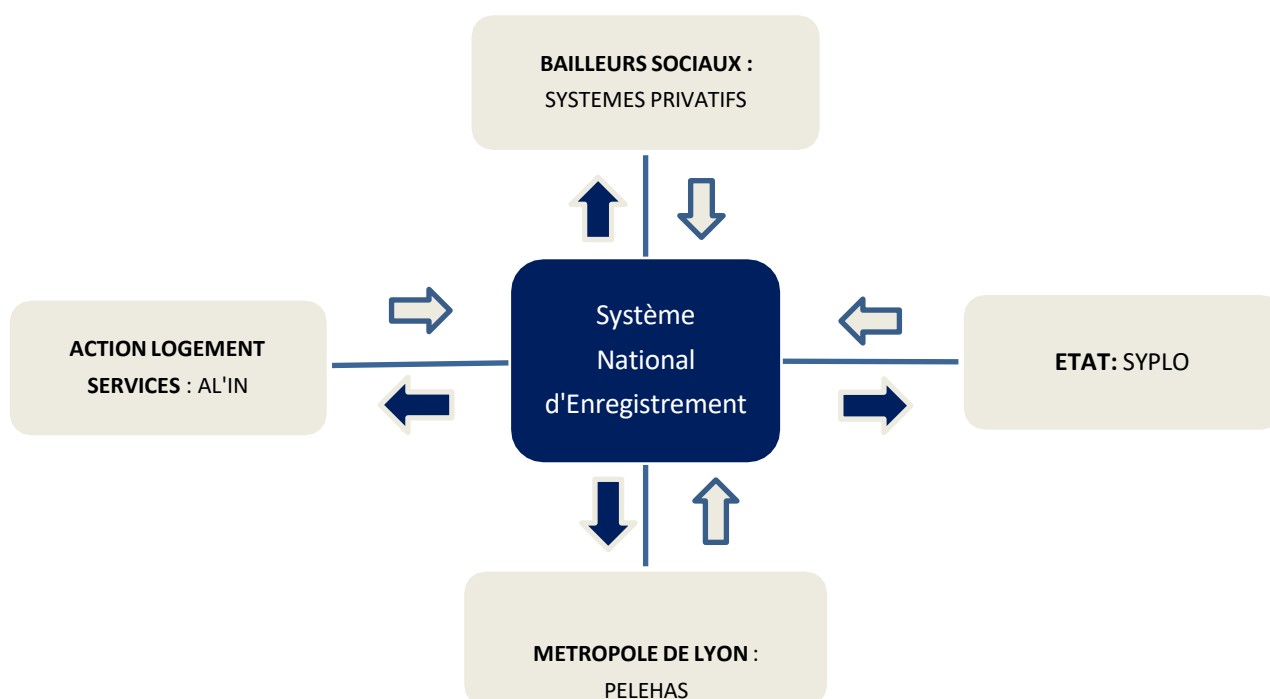
Pour animer le dispositif, les copilotes de la CIL organiseront différentes instances techniques et opérationnelles selon les travaux à mettre en œuvre : club utilisateurs, groupe de travail, ateliers d'échanges sur les bonnes pratiques, temps de formation ...

Le gestionnaire territorial du SNE participe également à cette animation du dispositif en proposant des formations à l'échelle locale, à destination des utilisateurs.

Jusqu'en 2021, le SNE animait également un club « utilisateurs », qui réunissait deux fois par an une vingtaine de personnes, représentant les différents types de guichets. Cette instance permettait de remonter les questions et besoins, et de développer et coconstruire les services destinés aux guichets enregistreurs de la demande de logement social¹¹.

Les partenaires s'accordent sur l'importance de pouvoir mobiliser de nouveau ce type d'instance opérationnelle en réunissant les copilotes de la CIL (État, Métropole de Lyon, Action Logement Services, ABC HLM) ainsi que les bailleurs sociaux et autres acteurs de la gestion partagée.

Schéma de la gestion partagée



Pour rappel, les différents outils de gestion des bailleurs et réservataires sont tous **interconnectés au SNE**, conformément aux obligations réglementaires. Le SNE assure donc la transmission des informations d'un outil à l'autre.

¹¹ Club utilisateurs – Lettre d'information #1, GIP-SNE, juin 2018

Suivre le fonctionnement de la gestion partagée sur le territoire Métropolitain

L'article R. 441-2-15 du CCH relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur préconise la mise en place d'un socle d'informations minimum.

Celui-ci doit comprendre les informations relatives aux événements suivants, enregistrées par la personne morale à l'origine de l'évènement, dès sa survenance :

- ❖ Les **rectifications éventuelles** apportées à la demande par un intervenant habilité à cet effet, 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 du CCH (priorité DALO).
 - Soit au titre de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).
- ❖ Le cas échéant, la **mention du ou des contingents de réservation** auxquels le demandeur est éligible.
- ❖ Les **événements** intervenus dans le processus de traitement de la demande :
 - Les demandes d'informations ou de pièces justificatives ;
 - La désignation par le bailleur ou 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 ;
 - L'examen de la demande par une commission d'attribution.
- ❖ Le cas échéant, les **visites de logements proposées** et les **visites de logements effectuées**.
- ❖ La **décision de la commission d'attribution**, avec :
 - Le positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents.
 - Les motifs de 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.

Il doit également comporter, pour ces événements :

- ❖ La date à laquelle les informations ont été introduites, modifiées ou supprimées.
- ❖ L'identification des personnes morales qui sont à l'origine de l'évènement et l'ont introduit dans le dispositif de gestion partagée.

Ce socle constitue une base que les partenaires peuvent convenir d'enrichir au niveau local.

Si le SNE alimente l'ensemble des outils utilisés, **l'enjeu est de suivre comment ceux-ci récupèrent ces informations et alimentent eux-mêmes ce service central** (actualisation des données, envoi des événements, consultation de la cotation de la demande...).

Au-delà des données comprises dans la demande de logement social, chaque outil permet de recenser des informations complémentaires, propres à ses fonctionnalités : pour favoriser la fluidité du système de gestion partagée, il est important que ces modalités puissent être partagées entre les différents acteurs.

Pour ce faire, un travail de mise à plat des fonctionnalités des différents outils devra être engagé afin d'être porté à connaissance des acteurs de la gestion partagée. **Rappelons que le bon fonctionnement de la gestion partagée repose sur l'investissement de chaque acteur, pour la mise à jour des informations dont il dispose et pour les rendre visibles à l'ensemble des partenaires.**

Améliorer les pratiques pour renforcer le dispositif de gestion partagée

Au regard de la multiplicité des outils, le système de gestion partagée fait face à certaines limites opérationnelles.

Pour y remédier, les partenaires identifient deux enjeux qui devront guider les perspectives d'évolution du système sur la durée du plan :

❖ Améliorer le suivi des événements et des radiations.

Les événements de la demande correspondent à la vie de celle-ci ; de sa création à sa radiation. Ils permettent aux acteurs de la gestion partagée de suivre, entre autres, l'ajout de pièces justificatives, la prise de rendez-vous conseil, les propositions de logements réalisées. Il est donc important de veiller à bien les renseigner.

La radiation de la demande de logement social dans le SNE est strictement encadrée par l'article R. 441-2-8 du CCH. Elle est renseignée par le bailleur social lors de l'attribution (de manière **concomitante** à l'attribution) ou les acteurs compétents lorsqu'il s'agit d'un autre motif, sous peine des sanctions pécuniaires prévus à l'article L. 342-14 du CCH. Le bon suivi des radiations permet d'avoir une base de données fiable pour l'ensemble des acteurs du logement et d'assurer un suivi de l'évolution de la demande et des attributions.

Une attention particulière sera donc portée à l'harmonisation des pratiques de renseignement des événements, afin d'en assurer la systématisation et la bonne qualification. Il s'agira également de rappeler le cadre législatif et d'en assurer le respect.

❖ Améliorer le suivi des publics prioritaires

La labellisation des publics prioritaires de la Convention Intercommunale d'Attribution est identifiable dans les outils de gestion à travers les événements SNE « Reconnu prioritaire dans SYPLO » et « Public prioritaire CIA de la Métropole » pour les situations labellisées par les services de la Métropole de Lyon.

Les bailleurs sociaux sont à ce jour raccordés de manière disparate à ces événements. Afin de pouvoir assurer un repérage et un suivi efficient de ces publics, **il est essentiel que l'ensemble des bailleurs puissent mettre en place ce raccordement au SNE.**

Pour permettre ces améliorations, **la mise en place d'un Club utilisateur apparaît comme une thématique de travail prioritaire.**

Instance opérationnelle et partenariale, le club utilisateurs permet d'aborder des sujets « métiers » et informatiques avec pour objectif d'homogénéiser les pratiques entre les bailleurs sociaux et les réservataires :

- Partager les évolutions du SNE et les évolutions réglementaires à anticiper ;
- Comprendre le fonctionnement et les liens entre les outils ;
- Identifier les axes de travail à mettre en œuvre et fixer les calendriers ;
- Accompagner l'évolution des outils en veillant à la cohérence du dispositif ;
- Prendre en compte les retours « métiers » ...

Action 7 : Harmoniser et renforcer la gestion du dossier unique

Rappel du cadre : La mise en place du dossier unique est un élément de la réforme prévue par la loi ALUR du 24 mars 2014. Les pièces justificatives servant à l'enregistrement d'une demande sont déposées en un exemplaire dans le SNE, en direct ou via un outil interfacé. Elles sont rendues disponibles aux personnes ayant accès aux données de ce système et au demandeur lui-même.

Afin de garantir le bon fonctionnement de la gestion partagée ainsi que le droit à l'information du demandeur, il est donc essentiel d'assurer la bonne gestion du dossier unique et l'harmonisation des pratiques qui lui sont relatives.

À retenir : Les acteurs en charge de l'enregistrement sur le territoire de la Métropole de Lyon signent une convention avec la Préfecture du Rhône. Celle-ci fixe les conditions et modalités d'enregistrement des demandes sur le territoire (enregistrement, renouvellement, mise à jour, gestion des pièces justificatives dans le cadre du dossier unique).

Enjeux identifiés :

- Envisager les évolutions au regard du contexte du logement locatif social du territoire.
- Accompagner la participation des acteurs sur la qualification de la demande.
- Construire une étape intermédiaire permettant de se diriger vers la complétude des dossiers.

Préciser le cadre d'intervention relatif à l'enregistrement de la demande

Le réseau SAID est pensé en complément du réseau des lieux d'enregistrement de la demande de logement social, selon les modalités de répartition suivante :

- Les lieux d'accueil de type 2 s'engagent à assurer l'enregistrement.
- Les communes et CCAS labellisés lieu d'accueil de niveau 1 ou 3 peuvent être services d'enregistrement s'ils satisfont les conditions mentionnées dans la convention signée avec l'État.
- Action Logement Services et la Direction de l'Habitat et du Logement de la Métropole de Lyon sont services d'enregistrement pour leurs publics uniquement.
- Les autres acteurs, dont les Maisons de la Métropole de Lyon et associations, ne sont pas services d'enregistrement.

Sur le territoire du département du Rhône, **il existe plus d'une soixantaine de guichets enregistreurs**. La liste de ces lieux est accessible aux demandeurs via :

- Le portail grand public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr>
- Le portail d'information local : logementsocial.grandlyon.com (onglet « les démarches », rubrique « faire sa demande »).

Le cadre légal en matière d'enregistrement a été défini par l'arrêté du 22 décembre 2020, mis à jour le 19 Avril 2022 et relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

En 2015, une **Charte départementale relative aux règles de mise en œuvre du dossier unique** a été rédigée et ratifiée par les acteurs volontaires. Celle-ci pose des éléments de contexte et précise les modalités liées à :

- ❖ L'enregistrement de la demande ;
- ❖ L'instruction de la demande ;
- ❖ La gestion et la numérisation des pièces justificatives ;
- ❖ La communication auprès des demandeurs.

Lors des échanges partenariaux, la révision de cette charte a été proposée ; d'une part, pour permettre une actualisation du cadre réglementaire, et d'autre part pour prendre en compte les enjeux liés à l'enregistrement et à la gestion des pièces justificatives sur notre territoire.

Cette démarche de révision sera initiée par l'État (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités du Rhône) dès cette année dans le cadre d'un groupe de travail partenarial.

Accompagner la bonne qualification de la demande

La bonne qualification de la demande est indispensable au bon traitement des dossiers et à la prise en compte des besoins et attentes des demandeurs.

De manière générale, les acteurs du logement social constatent des difficultés liées à la qualification de la demande : ressources incomplètes, informations approximatives et/ou partielles, manque de précision sur les difficultés de santé et la situation sociale...

Ce manque d'information impacte l'ensemble des étapes du processus d'attribution : rapprochement offre/demande, instruction du dossier, passage en commission d'attribution.

Dans un contexte de plus en plus tendu, il est important de pouvoir identifier plus facilement les besoins et spécificités des demandes, de fiabiliser la cotation, et de réduire le temps dédié à l'instruction et à l'appel de pièces justificatives grâce à un travail préalable sur la qualification et la complétude du dossier dès l'enregistrement de la demande.

Ceci est d'autant plus important pour les demandeurs rencontrant des difficultés particulières, le handicap et la perte d'autonomie notamment, qu'il faut prendre en compte dans la demande de logement. Pour ces situations, il est nécessaire que les besoins en termes de produit logement et/ou d'accessibilité soient précisés dans la

demande afin d'être identifiés par les bailleurs sociaux et réservataires le plus en amont possible.

Bien que la demande de logement social puisse être effectuée de manière autonome, **il est important de sensibiliser les demandeurs à l'importance de bien compléter leur dossier, et de leur rappeler l'existence du rendez-vous conseil afin qu'ils puissent être accompagnés à la mise à jour et à la qualification de leur demande.**

Aussi, les pratiques des lieux d'accueil étant parfois très hétérogènes, il conviendra **d'informer et d'accompagner davantage les professionnels afin d'harmoniser les pratiques et d'améliorer la qualité sur cette mission.**

La formation socle « Parcours du demandeur » devra veiller à insister sur l'importance de cet enjeu. Des groupes de travail pourront être mis en place afin d'échanger sur les difficultés rencontrées, les points de vigilance et les bonnes pratiques à mettre en place.

Rendre effective la cotation de la demande et la fiabiliser

Depuis 2021, la Métropole de Lyon a mené un travail partenarial avec les membres de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) et plus largement les signataires du PPGID pour concevoir un processus d'utilisation de la cotation de la demande.

La CIL a fait les choix suivants :

- Se saisir du module de cotation du Système national d'enregistrement (SNE) ;
- Ne pas contraindre l'obtention des points aux dépôts des pièces justificatives ;
- Réaliser deux grilles : une pour les primo accédants et une pour les demandeurs de mutation, issus du parc de logement social.

Les grilles de cotation contiennent des critères obligatoires, qui doivent être présents dans chaque grille sur le territoire national, des critères préétablis par l'État mais facultatifs, et des critères locaux que les parties prenantes ont décidé d'ajouter afin d'adapter la grille aux besoins du territoire. Ces éléments ont été validés par la CIL du 2 mai 2023.

La délibération du conseil métropolitain du 11 décembre 2023, acte la révision du PPGID 2018-2023 afin d'y intégrer le système de cotation.

Le nouveau PPGID adopte ce système de cotation dont les modalités sont précisées en Annexe 13.

Pour rappel, le dispositif de cotation de la demande de logement social, rendu obligatoire par la loi ELAN du 23 novembre 2018, répond à un double objectif :

- ❖ **Aider à la décision** dans le travail de rapprochement entre l'offre et la demande de logement social, en mettant en relief le niveau de priorité de chaque demande.

- ❖ **Accroître la transparence du processus d'attribution des logements sociaux** à l'égard des demandeurs, et les encourager à compléter au mieux leur dossier.

La mise en place de ce dispositif est venue mettre en lumière la nécessité de renforcer les règles de gestion du dossier unique, de par son fonctionnement :

- ❖ La cotation est calculée en fonction des renseignements contenus dans la demande de logement social, soit à partir d'une information, soit par la mise en lien de plusieurs informations.
- ❖ Les bailleurs sociaux et réservataires s'appuient sur la cotation pour ordonnancer les candidatures, et pour identifier les situations prioritaires par critère (exemple : recherche de candidat répondant au critère « handicap », ou « sous occupation »).
- ❖ Les bailleurs sociaux s'appuient sur la cotation pour étudier les dossiers présentés en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).

Pour faire de la cotation un outil sur lequel s'appuyer, il est donc important de fiabiliser les informations mentionnées dans les demandes de logements sociaux, et par conséquent la note attribuée.

Pour accompagner les professionnels dans la bonne compréhension, l'intégration et l'utilisation de la cotation, des sessions de formation ont été proposées par la Métropole de Lyon en 2023.

En complément, des groupes techniques ont été organisés avec les partenaires afin de travailler à la communication à réaliser auprès des demandeurs, et de formaliser un guide métier à l'usage des professionnels.

Un atelier « retours d'expériences » sera proposé début 2025 afin de récolter les retours des acteurs utilisant la cotation et d'identifier les axes d'améliorations.

Ce dispositif fera l'objet d'une évaluation régulière par les membres de la Commission de Coordination de la CIL.

AXE 5 : Assurer le repérage des publics prioritaires de la Convention Intercommunale d'Attribution et des publics nécessitant un examen particulier au sens du PPGID

Dans un contexte locatif social tendu, **les acteurs du service d'accueil et d'information de la demande jouent un rôle clé** dans la réponse apportée aux publics prioritaires et aux publics en difficultés spécifiques, que ce soit en matière de **repérage et d'orientation ou de mobilisation des dispositifs de priorisation**.

Sur le territoire Métropolitain, les demandeurs justifiant un examen particulier sont **les publics prioritaires de la CIA** et les **publics nécessitant une attention particulière au sens du PPGID** :

- Les « travailleurs essentiels », conformément à la loi 3DS.
- Les demandeurs de mutation.
- Les demandeurs en situation de handicap.
- Les demandeurs suppléants sur une offre de logement.
- Les demandeurs rencontrant des difficultés particulières dans l'accès au logement (situation de violences dont la prise en compte est complexe, santé mentale, délai anormalement long, etc.).

L'accueil et l'information de ces publics mobilisant une pluralité d'acteurs, **l'enjeu est d'établir un cadre de travail commun pour un traitement efficient de la demande**.

Il s'agira également de travailler l'articulation entre les missions d'accueil, d'information, d'orientation des demandeurs de logement et les missions d'accompagnement social afin de préciser le rôle des différents acteurs et de faciliter l'orientation et le suivi des ménages.

Au-delà du repérage, il est parfois nécessaire de mobiliser les dispositifs d'accompagnement social pour faciliter et sécuriser l'accès et/ou le maintien dans le logement. Le PPGID pose l'enjeu d'assurer une connaissance homogène des dispositifs et aides mobilisables par les acteurs. En ce sens, des supports et outils d'information seront travaillés et mis à disposition des acteurs du SAID.

Enfin, et sur la durée du plan, il s'agira d'évaluer **l'impact de la mise en place de la cotation de la demande en logement social et de la gestion en flux des réservations** sur l'accès au logement des publics prioritaires.

ACTION 8 : Améliorer l'efficiency de la procédure de labellisation des publics prioritaires relevant de la Convention Intercommunale d'Attribution

Rappel du cadre : *Les demandes prioritaires relèvent de critères précis visés dans l'article L. 441-1 du CCH auxquels s'ajoutent des critères plus larges définis localement. Les objectifs d'attribution pour ces publics sont précisés dans le cadre de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) qui définit la liste des motifs d'éligibilité et fixe les engagements des bailleurs et réservataires en matière d'attribution.*

À retenir :

- *Les ménages reconnus prioritaires doivent répondre aux conditions réglementaires d'accès au logement social et avoir une demande active.*
- *Les modalités de fonctionnement de la labellisation sont définies dans le règlement intérieur de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) et dans le référentiel du SAID.*

Enjeux identifiés :

- *Partager la liste des motifs d'éligibilité des publics prioritaires de la CIA et la nouvelle procédure dématérialisée.*
- *Préciser qui sont les acteurs pouvant être à l'origine d'une demande de labellisation et interroger les modes de faire.*

Sur le territoire métropolitain, sont considérés comme prioritaires :

- ❖ **Les ménages relevant de dispositifs existants** : reconnus prioritaires pour l'accès au logement social par la commission de médiation Droit au Logement Opposable, réfugiés suivis dans le cadre du programme AGIR coordonné par Forum Réfugiés.
- ❖ **Les ménages dépourvus de logement ou en logement accompagné** : ménages sans abri, sortants d'institution, sortants d'hébergement d'urgence ou d'insertion, ménages en logement accompagné ou temporaire, jeunes sortants d'ASE, du dispositif Jeune Majeur ou en rupture familiale.
- ❖ **Les ménages hébergés chez un tiers, menacés d'expulsion** et les **ménages issus de la communauté des gens du voyage** en demande de sédentarisation.
- ❖ **Les personnes victimes** de violences, les personnes menacées de mariage forcé, engagées dans un parcours de sortie de prostitution et d'insertion professionnelle, et/ou victimes des infractions de traite humaine ou de proxénétisme.
- ❖ **Les ménages mal logés** : ménages confrontés à un habitat indigne, à un logement trop cher, ménage en situation de suroccupation aggravée, personne en situation de handicap ou en perte d'autonomie dans un logement inadapté.

La liste détaillée des motifs relevant des publics prioritaires est consultable dans le Document d'Orientation des Attributions.

L'identification de ces publics se fait au moyen d'une procédure de labellisation que les acteurs du SAID s'engagent à connaître et suivre.

Afin d'améliorer l'efficacité des processus de labellisation et de suivi des demandeurs, il sera nécessaire :

- ❖ Que la **complétude de la demande de logement social soit un prérequis** à la demande de labellisation ;
- ❖ Qu'un **travail d'identification** et de précision **des référents engagés dans la démarche de demande de labellisation des publics soit conduit**.

Il débutera par la **réalisation d'une enquête auprès des partenaires du SAID** pour identifier :

- Les acteurs réalisant des demandes de labellisation ; pour quels publics ; leur niveau d'implication dans la démarche...
- Les modes d'articulation existants entre les différents lieux / niveaux d'accueil pour le suivi des publics prioritaires.

Actuellement, les demandes de labellisation peuvent être réalisées par les acteurs des lieux d'accueil de niveau 2 et 3 ayant vocation à qualifier la demande : travailleurs sociaux des Maisons de la Métropole et des CCAS, associations, services habitat ou logement des communes, et bailleurs sociaux.

Sur la base de cette enquête, **le référentiel SAID et le règlement intérieur de la CIA pourront faire l'objet d'une révision par les partenaires et parties prenantes**.

Ces travaux seront également articulés avec la réécriture du règlement intérieur du dispositif logement de la Maison de la Veille Sociale (MVS) qui détaillera notamment : les instances et modalités de travail en matière de labellisation et d'accès au logement des publics prioritaires.

De manière générale, les membres du SAID doivent avoir une lecture précise et éclairée du fonctionnement de la labellisation et des enjeux auxquels elle répond afin d'assurer leur rôle d'information et leur participation dans les objectifs recherchés par la politique publique d'attribution des logements sociaux.

ACTION 9 : Assurer un meilleur repérage des autres publics nécessitant un examen particulier au sens du PPGID

Rappel du cadre : Le suivi des publics nécessitant un examen particulier au sens du PPGID est formalisé dans la CIA. Pour poursuivre l'engagement sur la prise en compte de ces situations, il est important d'en rappeler les enjeux et de mettre en œuvre des actions permettant un bon repérage de ces publics par les acteurs et une meilleure connaissance de leurs besoins.

À retenir, données 2023 :

- 37% des demandes étaient exprimées dans le cadre d'une mutation, avec un taux de pression pour ce public de 11,9 demandes pour 1 attribution.
- Près de 10 % des demandeurs étaient en situation de handicap (moteur, sensoriel ou psychique) ou de perte d'autonomie.
- Plus de 1 748 demandeurs ont été retenus en rang 2 sur une offre qui ne leur a pas été attribuée (soit 2,4 % de la demande).
- Une amélioration de la prise en compte des publics ayant un délai d'attente moyen de plus de 2 ans¹² : 33 % de la demande et 35 % des attributions.

Enjeux identifiés :

- Réaffirmer l'engagement sur le relogement des publics du PPGID.
- Préciser les besoins et la connaissance des publics en demande de mutation, et des publics en situation de handicap et/ou perte d'autonomie.
- Améliorer l'identification et le suivi des suppléants.
- Travailler au traitement des situations de sous occupation en proposant un cadre favorable aux ménages.
- Intégrer le nouveau délai moyen d'attente anormalement long.

Assurer le repérage des « travailleurs essentiels »

La loi du 21 février 2022, relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (dite loi 3DS), a introduit dans son article 78 un **objectif d'attribution aux demandeurs de logement social** « exerçant une activité professionnelle qui ne peut être assurée en télétravail dans un secteur essentiel pour la continuité de la vie de la Nation », **dits « travailleurs essentiels »**.

Afin de permettre une mise en place efficiente à ce stade, il est proposé dans le cadre de la CIA de considérer dans un premier temps comme travailleurs essentiels les demandeurs exerçant dans des champs professionnels identifiés dans les outils et répondant, pour partie, aux besoins du territoire. Il s'agit **des assistants familiaux, des assistants maternels et des agents hospitaliers**.

Des travaux sont en cours dans le cadre de la CIA pour établir une liste détaillée de métiers.

Les acteurs du SAID seront informés et mobilisés afin de faciliter le repérage des ménages concernés et leur identification par les partenaires de l'offre.

¹² Ce délai pourra être révisé sur la durée du Plan.

Améliorer la connaissance des besoins en mutation et du public concerné.

Les demandeurs de mutation représentent 37 % de la demande en logement social sur le territoire et 40% des demandes labellisées au titre des publics prioritaires de la CIA, avec pour motifs principaux : la suroccupation, l'inadaptation du logement à une situation de handicap, ou encore un taux d'effort trop élevé.

Depuis 2024, l'évolution du cadre du logement social est venue soutenir l'enjeu de relogement de ces ménages par la mise en place de la **gestion en flux** des réservations et de **la cotation**, avec une grille dédiée aux demandeurs de mutation définie localement.

Afin de mieux identifier les besoins, les enjeux et leviers d'action, une étude sera engagée dans le cadre du PPGID pour préciser la situation des ménages concernés.

Les dispositifs de location active, et notamment la plateforme interbailleurs portée par ABC HLM « échangermonlogement69 » consacrée aux locataires du parc social, doivent également permettre la réponse aux demandes de mutation.

Renforcer la prise en compte des ménages en situation de handicap et/ou perte d'autonomie

En articulation avec les orientations du Projet Métropolitain des Solidarités et du PLAID, la collectivité est engagée dans la prise en compte et la réponse apportée aux demandeurs en situation de handicap et/ou en perte d'autonomie.

Améliorer la qualification de la demande reste un enjeu fort du PPGID pour permettre un rapprochement offre – demande efficace répondant aux besoins des demandeurs.

Pour cela, trois axes de travail ont été définis par les partenaires :

- ❖ **Mener une étude spécifique sur les ménages en situation de handicap ou en perte d'autonomie** et sur les enjeux de rapprochement offre – demande. L'objectif est d'appréhender plus finement la situation et les besoins des ménages et de dégager des pistes de travail opérationnelles.
- ❖ **Porter une attention particulière aux situations de souffrance psychique** par une meilleure qualification et prise en compte des besoins : les besoins en accompagnement adapté, les freins d'accès au logement, etc.

- ❖ **Accompagner et former les professionnels dans leurs pratiques.** Il s'agira notamment d'établir un référentiel, de type « guide de bonnes pratiques », pour aider les professionnels à mieux qualifier, traduire et rendre visibles les besoins des personnes dans la demande de logement social. Ce travail sera engagé en lien avec les acteurs locaux et intégrera la participation de ménages volontaires.

La **diversité des situations** (handicap moteur, sensoriel, santé psychique, perte d'autonomie) devra être prise en compte dans ce référentiel. Dans la mesure du possible, ces travaux seront à mettre en lien avec les éventuelles évolutions de la fiche handicap présente dans la demande de logement social.

Améliorer l'identification des suppléants dans les outils de gestion partagée

Les suppléants sont les demandeurs auxquels la commission d'attribution a attribué un logement sous réserve de refus des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué. Ils sont dits « suppléants » ou « demandeurs n°2 ».

Afin d'assurer leur prise en compte et leur traitement, il est indispensable de pouvoir les identifier de manière fiable. Ainsi, **leur identification dans les outils de gestion partagée est un axe d'amélioration identifié par les partenaires et acteurs du SAID.**

Cette réflexion devra être intégrée à l'évaluation de la cotation afin d'étudier la possibilité d'ajouter un critère de cotation permettant d'identifier ces publics.

Poursuivre la vigilance sur les demandeurs dont le délai d'attente est anormalement long (DALO)

Bien qu'une augmentation des attributions faites aux demandeurs dont le délai moyen d'attente est anormalement long ait été observée récemment, cette observation générale ne s'applique pas aux publics prioritaires.

En effet, les ménages labellisés au titre des publics prioritaires sont confrontés à des délais d'attente importants. Ainsi en 2023, plus de la moitié des publics prioritaires ont été relogés après plus de 2 ans d'attente.

Cet indicateur **alimente les réflexions actuellement menées autour de l'enjeu de qualification de la demande** et met en lumière la **nécessité d'engager un travail renforcé autour de l'observation de ces situations.**

Le délai moyen d'attente anormalement long sera modifié sur la durée du Plan, cette évolution sera prise en compte dans le travail engagé.

CONCLUSION

Les acteurs du logement social sont variés et nombreux, avec des niveaux d'expertise différents selon leurs champs d'action. A l'occasion de ce second PPGID, la Métropole de Lyon a travaillé à renforcer le travail partenarial, la mise en réseau, et la synergie à l'échelle du territoire.

L'ensemble des axes et actions proposés dans ce plan ont été élaborés en collaboration avec les partenaires du logement social. Ce document cadre se veut évolutif pour rester en adéquation avec les logiques du territoire et au service du demandeur.

Au-delà de l'obligation réglementaire d'élaborer un nouveau document cadre, c'est un projet de gestion de la demande et de l'information des demandeurs qui est réaffirmé.

La redéfinition des missions de chacun et l'intégration de nouveaux acteurs, le développement des outils à disposition des professionnels, et le renforcement de l'information disponible pour le demandeur visent à consolider le SAID et poursuivre son amélioration conformément aux besoins exprimés.

Les travaux relatifs à la gestion partagée de la demande doivent par ailleurs viser à consolider une même vision des demandes de logement et de leur gestion, avec une attention particulière sur la complétude du dossier et la qualification de la demande. **D'une façon générale, ce plan vise à assurer la clarification et l'harmonisation des pratiques de gestion du dossier unique.**

La gestion de la demande de logement social et celle des attributions de logements sociaux sont indissociables. Le PPGID et le Document d'Orientations des Attributions ont donc vocation à se répondre et ont fait l'objet d'un processus de réécriture commun.

Enfin, le déploiement de dispositifs de location active témoigne de la volonté de renforcer le rôle du demandeur dans son propre parcours résidentiel, en lui en donnant les moyens à travers ces outils et le SAID.

S'inscrivant sur une durée de six ans, de nombreuses orientations, expériences et évolutions ont été présentées et seront mises en place tout au long du plan.

La Métropole de Lyon remercie l'ensemble des partenaires ayant pris part aux réflexions autour de cette écriture, et qui ont permis d'en faire un document opérationnel et réaliste. L'animation du réseau se poursuivra dans cette dynamique constructive.

TABLE DES ANNEXES

SOMMAIRE

ANNEXE 1 : Référentiel du Service d’Accueil et d’Information du Demandeur	56
ANNEXE 2 : Synthèse de l’état des lieux des demandes et des attributions de logement social sur la Métropole de Lyon en 2023 (<i>2024, Trajectoires-reflex</i>)	63
ANNEXE 3 : Le guide de la demande de logement social (Flyer).....	66
ANNEXE 4 : Liste des guichets d’enregistrement sur la Métropole de Lyon (2024)	70
ANNEXE 5 : Charte de l’accueil du demandeur	74
ANNEXE 6 : Liste des publics prioritaires.....	75
ANNEXE 7 : Les modalités de cotation de la demande de logement social	77
ANNEXE 8 : Échanger mon logement (Flyer).....	93
ANNEXE 9 : Fiches synthèse des orientations et actions du Plan.....	96

ANNEXE 1 : Référentiel du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur

Lieux d'accueil et d'information tous types

➤ Configuration et organisation de l'accueil :

- ✓ Le service d'accueil et d'information repose sur une logique d'accueil dite « universelle » : **les demandeurs doivent pouvoir être reçus dans n'importe quel lieu d'accueil de type 1 ou 2, indépendamment de leur lieu de résidence ou de domiciliation.**

Toutefois, cette disposition ne vaut pas pour certains acteurs de type 3 dont les interventions sont sectorisées ou pour Action Logement Services et la Direction de l'Habitat et du Logement de la Métropole de Lyon, acteurs qui apportent un service réservé à leurs bénéficiaires ou agents.

- ✓ Signaler l'appartenance du lieu d'accueil au réseau des lieux labellisés au moyen du support d'identité visuelle du SAID métropolitain.
- ✓ Afficher la charte de l'accueil et de l'information des demandeurs.
- ✓ La cartographie des acteurs de type 1 et 2 est actualisée sur le portail local d'information logementsocial.grandlyon.com. Les acteurs de type 3 sont identifiés dans la partie professionnelle du portail.
- ✓ Mise à disposition de documents ressources : formulaire Cerfa et notice explicative, liste des guichets d'enregistrement, flyer d'information sur le portail, flyer d'information sur l'enregistrement de la demande, bilan de l'attribution des logements sociaux¹³. L'ensemble de ces documents ressources seront rendus accessibles sur la partie professionnelle du Portail local.

➤ Prérequis attendus :

- ✓ Les partenaires du réseau s'engagent à s'investir dans le module de formation socle visant à partager les fondamentaux de la demande de logement social et asseoir des éléments culture partagée concernant l'organisation du dispositif local.
- ✓ La Métropole de Lyon préconise la mobilisation de l'ensemble des acteurs dans la démarche de formations complémentaires proposée, visant à accompagner les professionnels dans l'appropriation des dispositifs et leur montée en compétences.

¹³ En application de l'article L. 441-2-8 du CCH, le service d'information et d'accueil doit mettre à la disposition du public ce document. Pour ce faire, le choix de la Métropole est que les acteurs du SAID se réfèrent au portail d'information ou invitent à le faire.

Type 1 : Accueillir et orienter

- Publics : tous les publics
- Acteurs : les bailleurs volontaires, les communes et Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) volontaires, l'ADMIL, les FJT, le PIMMS, et autres associations volontaires qui pourraient intégrer le réseau.
- Missions :
 - ✓ Apporter un premier niveau d'information sur les règles générales d'accès au parc social, les différents contingents et le processus d'attribution ;
 - ✓ Informer le ménage sur l'existence du Portail d'information local (cf. flyer mis à disposition) ;
 - ✓ Expliquer l'information disponible sur le Portail et le contexte du logement social ;
 - ✓ Expliquer les modalités de dépôt/enregistrement des demandes et de renouvellement (dont enregistrement/renouvellement en ligne) ;
 - ✓ Fournir les documents nécessaires au dépôt d'une demande (formulaire Cerfa avec notice explicative, liste des guichets d'enregistrement) ;
 - ✓ Insister sur l'importance de la bonne qualification de la demande et de la complétude du dossier ;
 - ✓ Aider à prendre un rendez-vous conseil via le Portail d'information local ;
 - ✓ Orienter vers les lieux d'accueil labellisés de type 2 ou 3, en fonction des besoins.
- Modalités d'orientation des demandeurs :
 - ✓ Orienter les demandeurs relevant des priorités des réservataires vers le lieu d'accueil du réservataire correspondant, notamment les salariés relevant d'Action Logement, les agents de l'État ou de la Métropole ;
 - ✓ Orienter les demandeurs en recherche de conseils sur leur demande de logement vers le lieu labellisé de type 2 de leur choix ;
 - ✓ Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement, l'orienter vers le lieu d'accueil de type 3 le plus pertinent (se reporter pour cela au document mis en ligne dans l'espace professionnel du Portail d'information local) en utilisant la fiche de liaison.

➤ Préconisations en matière d'organisation de l'accueil :

- ✓ Banque d'accueil dotée idéalement d'un ordinateur connecté à Internet mis à disposition du public ;
- ✓ Délimitation d'un périmètre de confidentialité autour du guichet (démarcation par une ligne) ;
- ✓ Amplitudes horaires identifiées, minimum une demi-journée d'accueil par semaine.

➤ Former et outiller les professionnels :

- ✓ Assurant une mission de premier contact, les professionnels travaillant dans les structures de niveau 1 doivent être formés et outillés sur le contexte et la demande du logement social.
- ✓ Une attention particulière sera portée aux agents d'accueil, afin de s'assurer que ceux-ci aient bien accès à l'ensemble des outils et informations mis à disposition dans le réseau, ainsi qu'au partage des bonnes pratiques entre professionnels.
- ✓ Le volume important de demandes et les délais d'attente font de la gestion de l'attente des demandeurs un enjeu important pour ces lieux d'accueil : une formation pourra donc être proposée aux professionnels dans le cadre du SAID, afin de les accompagner dans leurs réponses et leurs pratiques.

Les lieux d'accueil de type 1 et 2 partagent un socle commun d'informations.

Type 2 : Accueillir, orienter et conseiller

- Publics :
 - ✓ Publics spécifiques pour les réservataires.
 - ✓ Tous les publics pour les autres acteurs.
 - ✓ Sans restriction quant au lieu de résidence ou de domiciliation.
- Acteurs : bailleurs volontaires, communes et CCAS volontaires, Action Logement Services pour les salariés des entreprises privées non agricoles de 10 salariés et plus ou du secteur agricole de 50 salariés et plus, et la Métropole de Lyon (Direction Habitat et Logement) pour leurs agents.
- Missions (*venant s'ajouter au socle de missions défini dans le niveau 1*) :
 - ✓ Accueillir le demandeur qui prend rendez-vous via le Portail numérique : ce rendez-vous est individuel, annuel, et dure au moins 45 minutes. Pour les primo-demandeurs, le délai de réception devra être inférieur à 2 mois après l'enregistrement de sa demande ;
 - ✓ Préparer et assurer le **rendez-vous conseil** ;
 - ✓ Apporter une information et un service complets aux demandeurs sur l'ensemble des démarches et des territoires ;
 - ✓ Informer sur les offres spécifiques logement (logement temporaire, logement accompagné, logement spécifique ou adapté pour les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite, logement étudiant ...)
 - ✓ Dans la perspective d'un développement de la location active, informer sur les dispositifs mis en place et les plateformes afférentes ;
 - ✓ Conseiller et accompagner de manière individualisée les demandeurs tout au long de leurs démarches ;
 - ✓ Enregistrer et modifier la demande ;
 - ✓ Informer sur la cotation et les pièces justificatives pour la bonne qualification de la demande et la complétude du dossier ;
 - ✓ Qualifier la demande :
 - ❖ Pour les publics qui relèvent de la CIA, mobiliser les dispositifs de priorisation, via la procédure de labellisation CIA, s'il s'agit de situations pouvant être identifiées comme relevant des publics prioritaires sans nécessité de recourir à un travailleur social ;
 - ❖ Actualiser ou compléter le CERFA et / ou dossier unique du demandeur (pièces justificatives...), avec une attention particulière sur la complétude du dossier.
 - ✓ Utiliser le Portail d'information local et expliquer l'information disponible :
 - ❖ Présenter au demandeur le Portail numérique et ses ressources, consulter la cartographie des logements, expliquer que les délais

d'attente indiqués prennent compte l'ensemble des réservataires sur l'ensemble de l'année précédente ;

- ❖ Pour les professionnels, utiliser les outils et ressources mis à disposition pour compléter l'information au demandeur ;

➤ Modalités d'orientation des demandeurs :

- ✓ Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement et/ou la réalisation d'un diagnostic social, l'orienter vers le lieu d'accueil de type 3 le plus pertinent (se reporter pour cela au document mis en ligne dans l'espace professionnel du Portail d'information local), au moyen de la fiche de liaison ;
- ✓ Orienter si besoin de manière complémentaire vers des acteurs spécifiques (VIFFIL, MVS, etc.).

➤ Préconisations en matière d'organisation de l'accueil :

- ✓ Bureau fermé garantissant la confidentialité des échanges ;
- ✓ Amplitudes horaires identifiées, minimum une demi-journée d'accueil par semaine.

➤ Mise en place de nouveaux formats d'accueil :

- ✓ La mise en place **d'ateliers collectifs** pourra être particulièrement investie par les acteurs, et appuyée par la Métropole de Lyon. Ils pourront avoir lieu plus ponctuellement, y compris sur des week-ends.

Les ateliers collectifs peuvent répondre à plusieurs enjeux et besoins identifiés par les acteurs : la faible participation de certains publics aux permanences ou rendez-vous individuels, la perte de temps générée par des rendez-vous non-honorés, la mise en commun de situations et le partage d'expériences, l'échange collectif de l'information, etc.

Les ateliers collectifs pourront permettre un premier temps d'information et d'échange à visée généraliste. Les demandeurs rencontrant des difficultés particulières ou nécessitant un accompagnement spécifique pourront être accueillis en rendez-vous individuel dans un second temps. La Métropole de Lyon pourra proposer aux acteurs offrant ce format une boîte à outils clé-en-main pour animer ces ateliers.

Type 3 : Accueillir et accompagner les publics avec profils spécifiques / difficultés particulières

- Publics : les publics ayant des difficultés particulières, qui s'adressent spontanément aux structures ou qui sont orientés par les autres lieux d'accueil.

Acteurs : les services sociaux / CCAS des communes volontaires, les MDM et MDML, les associations d'insertion par le logement volontaires, le Service Assistance aux Salariés en Difficultés d'Action Logement Services.

- Missions :

- ✓ Assurer un accompagnement individualisé aux publics présentant un cumul de difficultés pour leurs démarches d'accès au logement social ;
- ✓ Apporter une information approfondie sur les démarches générales et spécifiques d'accès au parc social ;
- ✓ Informer si besoin plus largement sur l'accès aux droits et l'aide administrative ;
- ✓ Mobiliser si besoin les dispositifs de priorisation (labellisation CIA) ou de solvabilisation (aides à l'accès et au maintien dans le logement) ou d'accompagnement ;
- ✓ Solliciter les produits logements spécifiques en fonction des besoins (logement temporaire, logement accompagné, logement spécifique ou adapté pour les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite, logement étudiant, etc.) ;
- ✓ S'assurer que l'information a bien été comprise par le demandeur.

- Modalités d'orientation des demandeurs :

- ✓ Orienter si besoin vers les lieux d'accueil de type 2, en facilitant la prise de rendez-vous en ligne.

L'orientation peut être accompagnée d'une fiche de liaison remise au ménage pour veiller à la coordination des interventions.

- Configuration de l'espace d'accueil :

- ✓ Bureau fermé garantissant la confidentialité des échanges ;
- ✓ Espace permettant l'accueil d'un nombre plus important de demandeurs dans le cas de permanences ou ateliers collectifs.

- Mise en place de nouveaux formats d'accueil :

- ✓ La mise en place **d'ateliers collectifs** pourra être particulièrement investie par les acteurs, et appuyée par la Métropole de Lyon. Ils pourront avoir lieu plus ponctuellement, y compris sur des week-ends.

Les ateliers collectifs peuvent répondre à plusieurs enjeux et besoins identifiés par les acteurs : la faible participation de certains publics aux permanences ou rendez-vous individuels, la perte de temps générée par des rendez-vous non-honorés, la mise en commun de situations et le partage d'expériences, l'échange collectif de l'information, etc.

Les ateliers collectifs pourront permettre un premier temps d'information et d'échange à visée généraliste. Les demandeurs rencontrant des difficultés particulières ou nécessitant un accompagnement spécifique pourront être accueillis en rendez-vous individuel dans un second temps. La Métropole de Lyon pourra proposer aux acteurs offrant ce format une boîte à outils clé-en-main pour animer ces ateliers.

- ✓ La mise en place de **rendez-vous en distanciel et/ou sur des horaires adaptés** (soir, week-end) pourra permettre d'inclure un plus grand nombre de demandeurs.

Le référentiel présenté sert de cadre de référence, et permet une meilleure identification des acteurs et de leurs missions.

ANNEXE 2 : Synthèse de l'état des lieux des demandes et des attributions de logements sociaux sur la Métropole de Lyon en 2023 (2024, Trajectoires-reflex)

Les chiffres-clés de 2023

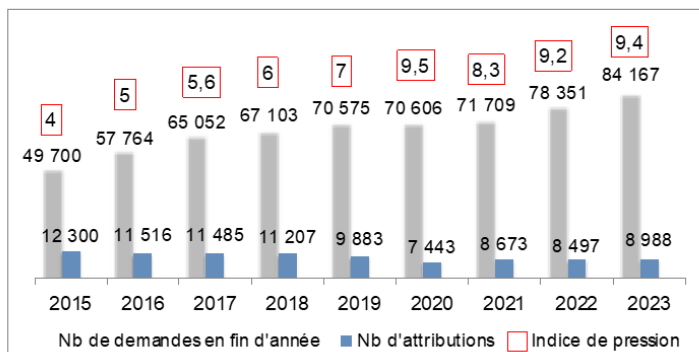
Chiffres clés 2023 :

84 167 demandes
(78 351 en 2022, soit une hausse de +7,4%)

8 988 attributions
(8 497 en 2022, soit une hausse de +5,8%)

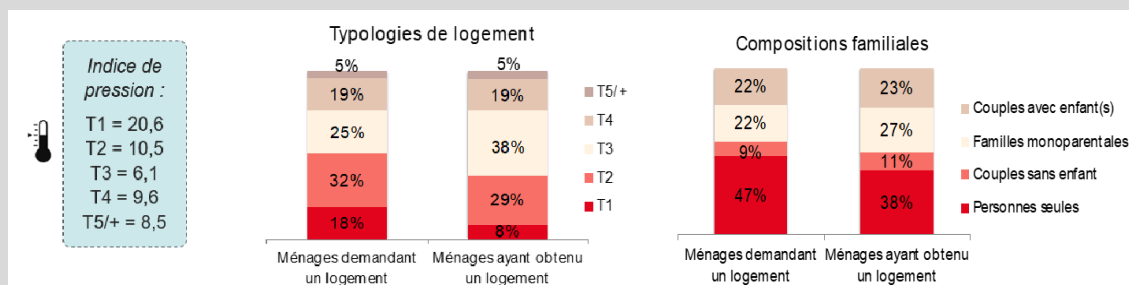
Pression : 9,4
(9,2 en 2022)

Évolution de l'indice de pression entre 2015 et 2023



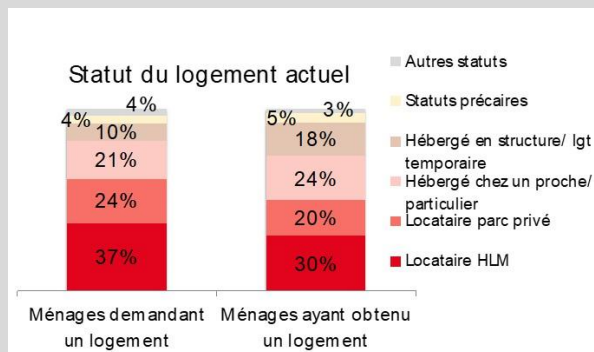
Les grandes tendances de 2023

- **41 584 nouvelles demandes¹⁴ enregistrées en 2023**
 - ✓ Concentrées au centre (Lyon, Villeurbanne) et à l'Est (CTM Rhône Amont, Portes des Alpes, Portes du Sud).
 - ✓ Une majorité de personnes seules (54%), le plus souvent hébergées (37%).
 - ✓ Une part importante des demandeurs du 4^e quartile (32%) et 3^e quartile (24%) dans les nouvelles demandes.
- **Une part importante des attributions se situe hors QPV**
 - ✓ 75% des attributions étaient faites hors QPV en 2023.
 - ✓ Constat à nuancer : 73% des attributions sont réalisées dans des communes ou arrondissements avec un parc social conséquent et des QPV importants.
- **Les difficultés d'attribution aux personnes seules persistent, du fait d'une tension forte sur les petits logements.**

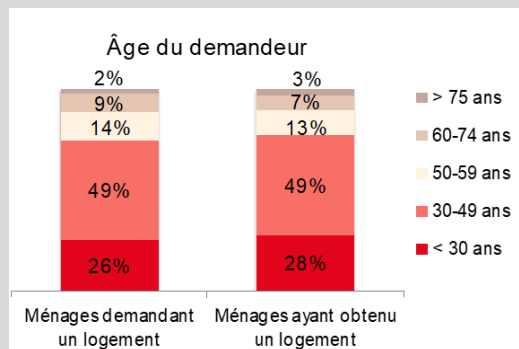


¹⁴ Demandes dont le NUD a été créé en 2023

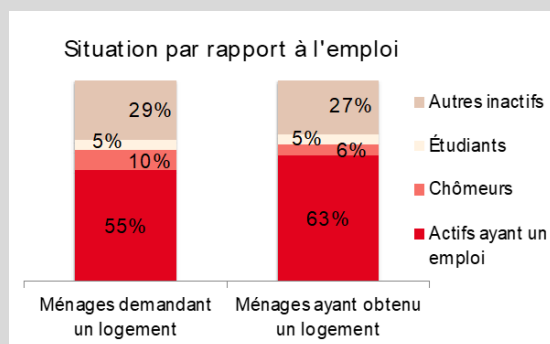
➤ **Une moins bonne prise en compte des demandes de mutation**



✓ **Les demandeurs de moins de 30 ans bien pris en compte**



✓ **Des demandeurs majoritairement en emploi**



Zoom sur le premier quartile de ressources

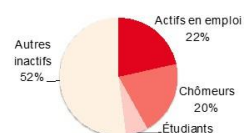
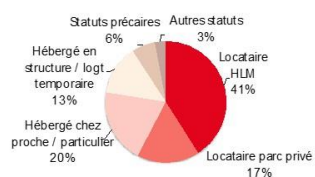
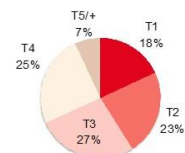
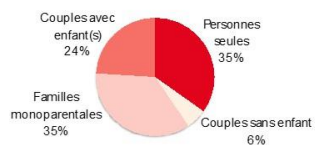
Les demandeurs relevant du 1^{er} quartile sont majoritairement des familles avec enfant(s) qui souhaitent des grands logements, et plus souvent déjà locataires du parc social

Demandeurs relevant du 1^{er} quartile de ressources :

 18 372 demandes

 1 602 attributions

 Pression : 11,5



ANNEXE 3 : Le guide de la demande de logement social (Flyer)

Le guide de la demande de logement social



MÉTROPOLE

GRAND LYON

Suivez le guide !

Vous recherchez un logement social ou vous êtes déjà locataire auprès d'un bailleur social sur la Métropole de Lyon ?

Le Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social (SAID), développé par la Métropole et ses partenaires, est là pour vous guider et vous conseiller dans vos démarches.

JE RECHERCHE UN LOGEMENT SOCIAL

Comment dois-je faire ?

1 Je me renseigne auprès du SAID :

En ligne sur
logementsocial.grandlyon.com

Dans un lieu d'accueil :

→ **Je consulte la carte des lieux d'accueil :**
rubrique › Les lieux d'accueil/La carte des lieux d'accueil

→ **Je prends rendez-vous :** rubrique › Les lieux d'accueil/Je souhaite prendre un rendez-vous

Ou auprès de mon employeur :

› **Si vous êtes salarié d'une entreprise privée non agricole de 10 salariés et plus ou du secteur agricole de 50 salariés et plus,** votre employeur et **Action Logement** services peuvent vous aider. Rapprochez-vous du service des ressources humaines de votre entreprise ou consultez : www.actionlogement.fr

› **Si vous êtes agent de l'État ou d'une collectivité publique,** renseignez-vous auprès de votre employeur sur la possibilité d'être accompagné dans votre recherche.

2 Je vérifie si je suis éligible

En ligne sur
logementsocial.grandlyon.com
rubrique › Les démarches/Accéder au logement social/Je fais le test

3 J'enregistre ma demande

En ligne sur
logementsocial.grandlyon.com
page d'accueil › Je fais ma demande en ligne

Dans un guichet d'enregistrement :
Annuaire des guichets disponible sur le site

4 Je reçois mon Numéro Unique Départemental (NUD)

Cet identifiant à 18 chiffres commençant par 069 est à conserver précieusement. Il permet à tous les acteurs du logement social du département d'identifier votre demande. Il vous sera demandé lors de toutes vos démarches.

Je suis déjà locataire d'un logement social et je souhaite changer de logement.

- › Je dépose une demande de logement social en précisant bien le motif de ma demande
- › Je me renseigne sur la bourse d'échange : <https://echangemonlogement69.fr>

J'AI ENREGISTRÉ MA DEMANDE

La Loi ELAN du 16 octobre 2018 rend obligatoire la mise en place d'un système de cotation de la demande de logement social dans un objectif de transparence.

La cotation, c'est quoi ?

La cotation consiste à **attribuer des points** à chaque demande de logement social, à partir d'une **grille de critères objectifs** définis à l'échelle de la Métropole de Lyon.

C'est un outil qui permet :

- au demandeur de connaître le **positionnement relatif** de sa demande par rapport aux autres demandes.
- aux professionnels **d'ordonnancer les candidatures** à présenter en commission d'attribution.
- à la commission d'attribution de **bénéficier d'informations complémentaires** pour éclairer sa prise de décision.



En tant que demandeur, je veille à bien remplir ma demande conformément à la réalité et à inclure les pièces justificatives dans la mesure du possible. Lorsque ma situation change, j'apporte les modifications nécessaires pour actualiser mon dossier et sa cotation.

Comment est calculée la cotation ?

La majeure partie de la cotation se calcule automatiquement en fonction des renseignements contenus dans ma demande de logement social. Lorsque je mets à jour ma demande, la cotation peut donc évoluer.

Les critères de cotation peuvent être liés à l'ancienneté de ma demande, à ma composition familiale, au motif de ma demande, ...

Pour connaître l'ensemble des critères de cotation : logementsocial.grandlyon.com

JE REÇOIS UNE PROPOSITION

Quelles sont les étapes du processus d'attribution ?

- 1 Un bailleur me contacte et instruit ma demande.
- 2 Je transmets les pièces justifiant ma situation dans les délais impartis.
- 3 La Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) se réunit pour examiner les candidatures. Elle utilise la cotation comme aide à la décision, pour ordonnancer les dossiers.
- 4 Je suis informé de la décision d'attribution de la CALEOL.
- 5 Je suis contacté par un bailleur lorsque ma candidature est acceptée.

PRATIQUE

Une seule adresse pour :

- › retrouver toutes les informations sur le logement social
- › faire vos démarches en ligne
- › localiser un lieu d'accueil et d'information près de chez vous
- › prendre un rendez-vous dans un lieu d'accueil et d'information

logementsocial.grandlyon.com

Des lieux d'accueil et d'information près de chez vous pour :

- › vous guider avant de faire votre demande
- › suivre votre dossier
- › vous apporter plus de précisions et répondre à vos questions

Principaux partenaires institutionnels



ActionLogement

La liste complète sur **logementsocial.grandlyon.com**

ANNEXE 4 : Liste des guichets d'enregistrement sur la Métropole de Lyon (2024)

Version MAJ 20/08/24 – conventions signées pour un an avec tacite reconduction par période d'un an.

LISTE DES SERVICES D'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL SUR LE TERRITOIRE DE LA MÉTROPOLE DE LYON

(se renseigner au préalable par téléphone sur le ou les lieux d'accueil et les horaires d'ouverture)

BAILLEURS SOCIAUX (liste alphabétique)	
NOM	Adresse postale
ALLIADE HABITAT	173 avenue Jean Jaurès – 69 364 Lyon cedex 07
BATIGERE RHÔNE-ALPES	31, bis rue Bossuet – 69 451 Lyon cedex 06
CDC Habitat	5 place Camille Georges CS70193 - 69 285 LYON cedex 02
DEUX FLEUVES RHÔNE HABITAT (ex-OPAC 69)	152 grande rue de la Guillotière – 69 387 Lyon cedex 07
DYNACITE	2 avenue des Nations - CS 60218 – 69 142 Rillieux-la-Pape cedex
ERILIA	55 avenue de l'Europe - BP 27 – 69 141 Rillieux-la-Pape cedex
EST MÉTROPOLE HABITAT	53 avenue Paul Krüger - BP 45030 – 69 602 Villeurbanne cedex
GRAND LYON HABITAT	Immeuble Terra Mundi - 2 place de Francfort - CS 13754 – 69 444 Lyon cedex 03
ICF HABITAT SUD-EST MÉDITERRANÉE	118/124 boulevard Vivier Merle – 69 003 Lyon
IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES (IRA)	9 rue Anna Marly - TSA 90002 – 69 307 Lyon cedex 07
LYON MÉTROPOLE HABITAT	194 rue Duguesclin – 69 433 Lyon cedex 03
POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES	54 Rue Sala - BP 2439 – 69 219 Lyon cedex 02
RHÔNE-SAÔNE HABITAT	Immeuble WOOPA – 10 Avenue des Canuts – CS 10036 – 69 517 Vaulx-en-Velin cedex

SACOVIV	19 rue Émile Zola - BP 38 - 69 632 Vénissieux cedex
SACVL	36 quai Fulchiron - BP 5001 – 69 245 Lyon cedex 05
SEMCODA	Agence Villeurbanne : 31 rue Louis Guérin – 69 100 Villeurbanne
	Agence Rillieux-la-Pape: 26 avenue de l'Europe - BP 54 – 69 142 Rillieux-la-Pape
SFHE	260 rue Duguesclin – 69 003 Lyon
SOCIÉTÉ VILLEURBANAIS E D'URBANISME (SVU)	6 avenue Henri Barbusse - BP 5055 – 69 601 Villeurbanne cedex
SOLLAR	28 rue Garibaldi - BP 6064 – 69 412 Lyon cedex 06
VILOGIA	27 rue Maurice Flandin – 69 003 Lyon

Communes (liste alphabétique)

Métropole de Lyon

Albigny-sur-Saône	Mairie - 25 avenue Gabriel Péri – 69 250 Albigny-sur-Saône
Champagne au Mont d'Or	Hôtel de Ville - 10 rue de la Mairie – 69 542 Champagne au Mont d'Or Cedex
Charbonnières-les-Bains	CCAS – 2 Place de l'Église – 69620 Charbonnières-les-Bains
Charly	CCAS – place de la Mairie – 69 390 CHARLY
Chassieu	CCAS - Service Logement - 8 rue Louis Pergaud - BP 59 – 69 684 Chassieu cedex
Corbas	CCAS – Espace Lachenal- 18 C Rue des Marronniers - 69 960 Corbas
Couzon-au-Mont-d'Or	CCAS – 2 Rue Louis Reverchon - 69 270 Couzon-au-Mont-d'Or
Craponne	CCAS – 31 rue du 8 mai 1945 – 69 290 Craponne
Dardilly	6, chemin de la Grabottière – 69 570 Dardilly
Décines-Charpieu	CCAS – 5 Place Roger Salengro – 69 150 Décines-Charpieu
Écully	CCAS – Place de la Libération – BP 170 – 69 132 Ecully cedex
Feyzin	Mairie - Unité Logement - 18 rue de la Mairie - BP 46 – 69 552 Feyzin cedex
Fontaines-sur-Saône	Mairie - 25 rue Gambetta – 69 270 Fontaines-sur-Saône
Francheville	CCAS – 1 rue du Temps des Cerises - 69 340 Francheville
Genay	CCAS - Service Logement - Rue de la Mairie - 69 730 Genay
La Mulatière	Mairie - 1 place Jean Moulin - 69 350 La Mulatière

La Tour de Salvagny	Mairie - Place de la Mairie - 69 890 La Tour de Salvagny
Limonest	CCAS - Mairie - 225 avenue Général de Gaulle 69760 Limonest
Lyon - Mairie centrale	<u>Adresse postale</u> : Ville de Lyon - DAU - Service Habitat – 69 205 Lyon cedex 01 <u>Adresse physique</u> : 198 avenue Jean Jaurès - 69 007 Lyon
Lyon - 1er arrondissement	Mairie du 1er - 2 place Sathonay - 69 283 Lyon cedex 01
Lyon - 2ème arrondissement	Mairie du 2ème - 2 rue d'Enghien - 69 287 Lyon cedex 02
Lyon - 3ème arrondissement	Mairie du 3ème - 18 rue François Garcin - 69 423 Lyon cedex 03
Lyon - 4ème arrondissement	Mairie du 4ème - 133 bd de la Croix-Rousse - 69 317 Lyon cedex 04
Lyon - 5ème arrondissement	Mairie du 5ème - 14 rue Edmond Locard - BP 5027 - 69 246 Lyon Cedex 05
Lyon - 6ème arrondissement	Mairie du 6ème - 58 rue de Sèze - BP 6116 - 69 466 Lyon cedex 06
Lyon - 7ème arrondissement	Mairie du 7ème - 16 place Jean Macé - 69 361 Lyon cedex 07
Lyon - 8ème arrondissement	Mairie du 8ème - 12 avenue Jean Mermoz - 69 373 Lyon cedex 08
Lyon - 9ème arrondissement	Mairie du 9ème - 6 place du Marché - BP 9201 - 69 264 Lyon cedex 09
Marcy-l'Etoile	63 Place de la Mairie - 69 280 Marcy l'Etoile
Meyzieu	Hôtel de Ville - Service Logement - Place de l'Europe - BP 122 – 69 883 Meyzieu cedex
Mions	CCAS - Service Logement - 1 place de la République - BP 72 – 69 780 Mions
Neuville-sur-Saône	CCAS - Mairie - Place du 8 Mai 1945 - 69 250 Neuville-sur-Saône
Quincieux	30 rue de la République - 69 650 Quincieux
Rillieux-la-Pape	Mairie - Service Logement/Habitat - BP 111 - 165 Rue Ampère – 69 141 Rillieux-la-Pape
Saint-Cyr-au-Mont-d'Or	Mairie - 13 rue Reynier – 69 450 Saint-Cyr-au-Mont-d'Or
Saint-Didier-au-Mont-d'Or	Mairie - 34 avenue de la République – 69 370 Saint-Didier-au-Mont-d'Or
Saint-Genis-les-Ollières	10 rue de la Mairie – 69 290 Saint-Genis-les-Ollières
Saint-Germain-au-Mont-d'Or	Mairie - Place de la Mairie - 69 650 Saint-Germain-au-Mont-d'Or

Saint-Priest	Mairie - Service Habitat Logement - Place Charles Ottina – 69 800 Saint-Priest
Sainte-Foy-lès-Lyon	CCAS - 10 rue Deshay - 69 110 Sainte-Foy-lès-Lyon
Sathonay-Camp	Mairie – 2 place Joseph Thévenot – 69 580 Sathonay-Camp
Tassin-la-Demi-Lune	CCAS – 4 rue des Maraîchers - 69 160 Tassin-la-Demi-Lune
Vaulx-en-Velin	Mairie - Service Habitat Logement – 15 rue Jules Romain – 69 120 Vaulx-en-Velin

MÉTROPOLE DE LYON (uniquement pour les agents salariés de la Métropole de Lyon)

Métropole de Lyon	Délégation Développement Solidaire et Habitat Direction Habitat et Logement Service Accueil et Maintien dans le Logement 20 rue du Lac CS 33569 69 505 Lyon cedex 03
-------------------	---

Autres réservataires

ACTION LOGEMENT SERVICES	Pour les salariés des entreprises privées non agricoles de 10 salariés et + ou du secteur agricole de 50 salariés et + 62 BOULEVARD VIVIER MERLE 69003 LYON France
--------------------------------	--

ANNEXE 5 : Charte de l'accueil du demandeur

LOGEMENTSOCIAL.GRANDLYON

**Le site d'information pour
vous faciliter le logement social**

logementsocial

.grandlyon.com

Facilitez-vous le logement social

Charte des lieux d'accueil labellisés

En tant que demandeur, je m'engage à :

- ✓ Être disponible pour toute démarche demandée par le conseiller ou la conseillère.
- ✓ Être à l'écoute afin de comprendre au mieux les enjeux de ma recherche.
- ✓ Fournir le maximum d'informations utiles à l'avancée de mon dossier.
- ✓ Être acteur de ma recherche en restant volontaire et motivé.e.

En tant que demandeur, j'attends de la part des accueillants :

- ✓ De la transparence et de la réactivité.

En tant que chargé.e d'accueil, je m'engage à :

- ✓ Être accueillant.e et souriant.e pour chaque demandeur qui se présente.
- ✓ Être à l'écoute et disponible.
- ✓ Assurer un accueil personnalisé.
- ✓ Comprendre sans juger la situation du demandeur.
- ✓ Délivrer une information fiable, claire, complète grâce à l'outil partagé.
- ✓ Être transparent.e sur la réalité de l'offre et des demandes.
- ✓ Faire preuve de pédagogie sur l'attribution des logements.
- ✓ Recevoir les demandeurs dans un lieu permettant de respecter la confidentialité.
- ✓ Accueillir chaque demandeur avec équité.

ANNEXE 6 : Liste des publics prioritaires

Dans le cadre de la révision 2024 de la CIA, un travail de concertation a été conduit avec l'État, la Métropole de Lyon, ABC HLM, Action Logement Services, la Maison de la Veille Sociale et Forum Réfugiés. **Ce travail a abouti à l'intégration de nouveaux publics, conformément aux objectifs du Logement d'abord et au CCH.**

Ainsi, sur le territoire sont considérés comme publics prioritaires de la CIA :

- ❖ Les ménages relevant de dispositifs existants :
 - Les ménages reconnus prioritaires pour l'accès au logement social par la commission de médiation Droit au Logement Opposable (DALO).
 - Les ménages bénéficiaires de la protection internationale suivis dans le cadre du programme AGIR coordonné par Forum Réfugiés.
- ❖ Les ménages sans-abri, en bidonville-squat, en habitat précaire (camping, baraquements), à l'hôtel ou meublés de tourisme financé par le ménage y compris de façon discontinue (par alternance, hôtel, famille, 115, hébergement chez tiers).
- ❖ Les ménages sortants d'institutions (prison, établissement hospitalier et dispositifs apparentés), ou sortis depuis moins de 6 mois sans solution de relogement, y compris hébergés chez tiers dans l'attente.
- ❖ Les ménages en logement accompagné : Résidences Sociales et Foyers de Jeunes Travailleurs, Foyers de Travailleurs Migrants, pensions de famille, IML bénéficiant d'un accompagnement social, les ménages en logement temporaire (ALT) orienté par la MVS et bénéficiant d'un accompagnement social ou sortant d'Appartement de Coordination Thérapeutique (ACT).
- ❖ Les personnes sortant d'ASE suivies ou en fin de prise en charge ou ayant été suivies par la Protection de l'Enfance jusqu'à 3 ans après la fin de prise en charge, sortant d'Accueil Mère Enfant ou dispositif apparentés, les jeunes en rupture familiale avec risque de mise à la rue connus des associations de prévention spécialisées, jeunes sortant du Dispositif d'Aide aux Jeunes (DAJ).
- ❖ Les ménages sortant d'hébergement urgence et insertion (CHU, CHRS).
- ❖ Les personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, personnes menacées de mariage forcé, personnes engagées dans un parcours de sortie de prostitution et d'insertion professionnelle, personnes victimes des infractions de traite humaine ou de proxénétisme.

- ❖ Les ménages hébergés chez des tiers (hors décohabitation, lien parental sauf si violence), avec risque de fin de prise en charge, hébergé depuis plus de 3 mois, en alternance de tiers, en précarité économique et sociale.
- ❖ Les ménages issus de la communauté des Gens du voyage en demande de sédentarisation.
- ❖ Les ménages menacés d'expulsion sans solution de relogement faisant l'objet d'un jugement pour résiliation de bail dans le parc privé ou social y compris personne occupant sans droit ni titre suite à l'impossibilité-refus d'un transfert de bail ayant un accompagnement social, les ménages ayant reçu un congé pour vente ou reprise légal (dès réception du congé).
- ❖ Les ménages concernés par un habitat indigne (procédures d'insalubrité issues du CODERST, arrêtés préfectoraux de l'ARS, arrêtés de sécurité), logement impropre à l'habitation, situations relevant de dispositifs partenariaux métropolitains ou communaux (SCHS).
- ❖ Les ménages en situation de sur occupation aggravée selon les critères du décret du 29 juillet 2023 avec risque de suspension des APL.
- ❖ Les ménages dont le loyer est inadapté aux ressources avec un taux d'effort supérieur à 35% ou un reste à vivre de moins de 12€ par jour et par unité de consommation.
- ❖ Les personnes en situation de handicap tel que défini à l'article L. 114 du CASF ou en perte d'autonomie, vivant dans un logement inadapté à son handicap.

La définition des publics prioritaires pourra évoluer et s'adapter, sur la durée du plan, aux éventuelles évolutions réglementaires et aux enjeux repérés localement.

ANNEXE 7 : Les modalités de cotation de la demande de logement social

La loi ELAN du 23 novembre 2018 rend obligatoire la mise en œuvre d'un système de cotation des demandes de logement social sur le territoire des EPCI compris dans le périmètre de la réforme des attributions.

Ce travail s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur (PPGID) et répond aux objectifs suivants :

- ❖ **Aider à la décision** dans le travail de rapprochement entre l'offre et la demande de logement social, en mettant en relief le niveau de priorité de chaque demande ;
- ❖ **Accroître la transparence du processus d'attribution des logements sociaux** à l'égard des demandeurs, et les encourager à compléter au mieux leur dossier.

Les acteurs de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) ont décliné deux grilles de cotation répondant aux enjeux du territoire métropolitain :

- Une grille pour les primo-demandeurs de logement social ;
- Une grille pour les demandeurs du parc social qui souhaitent une mutation.

Depuis le 1er janvier 2024, ces grilles prévalent sur les autres systèmes de cotation qui pouvaient préexister et s'appliquent sur l'ensemble du territoire de la Métropole de Lyon.

La mise en place du système de cotation s'inscrit dans le processus global d'attribution des logements sociaux. Elle nécessite une homogénéité dans la compréhension du dispositif et son déploiement.

Pour garantir sa bonne mise en œuvre, des groupes techniques ont été organisés avec les partenaires du territoire (ABC HLM, bailleurs sociaux, Etat, Action Logement Services, associations, etc.), sur la base du volontariat.

Une évaluation du dispositif et des grilles locales est prévue. Ce travail permettra de mettre en exergue les éventuels ajustements nécessaires.

Contexte réglementaire de la cotation

Les modalités de gestion de la demande de logement social et de la politique d'attribution ont été modifiées par plusieurs textes législatifs :

- ❖ La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 relative à l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) qui vise à améliorer la lisibilité, l'efficacité, et la transparence dans le processus d'attribution.
- ❖ La loi n° 2017-86 du 27 janvier relative à l'égalité et à la citoyenneté, qui vise notamment à favoriser la mixité sociale et l'égalité des chances dans l'habitat en améliorant l'équité des attributions, en permettant l'accès pour les plus démunis aux quartiers hors quartier prioritaire politique de la ville et en redéfinissant le public prioritaire.
- ❖ La loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN), qui rend obligatoire la mise en œuvre d'un système de cotation des demandes de logement social sur le territoire de la Métropole.
- ❖ La 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 (3DS), prévoit un report au 31 décembre 2023 de la date butoir pour la mise en œuvre d'un système de cotation de la demande.

Cette réforme est mise en œuvre sur la Métropole de Lyon avec 2 documents cadres :

- ❖ Le Plan Partenarial de Gestion de la demande de logement social et d'Information des demandeurs (PPGID) validé par délibération du Conseil n°2018-3259 du 10 décembre 2018. Ce document cadre vise à mieux organiser l'accueil et l'information des demandeurs de logement social et la gestion partagée des demandes à l'échelle métropolitaine.
- ❖ La politique métropolitaine d'attribution des logements sociaux, validée par délibération du Conseil n°2019-3424 du 18 mars 2019. Ce document est composé de 3 volets : un diagnostic, le Document cadres de Orientations d'Attribution (DOA) et la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

La procédure de révision du PPGID 2018 – 2023 et sa prorogation ont été adoptées par la délibération n° 2022-07-6638 lors de la Commission permanente du 17 octobre 2022.

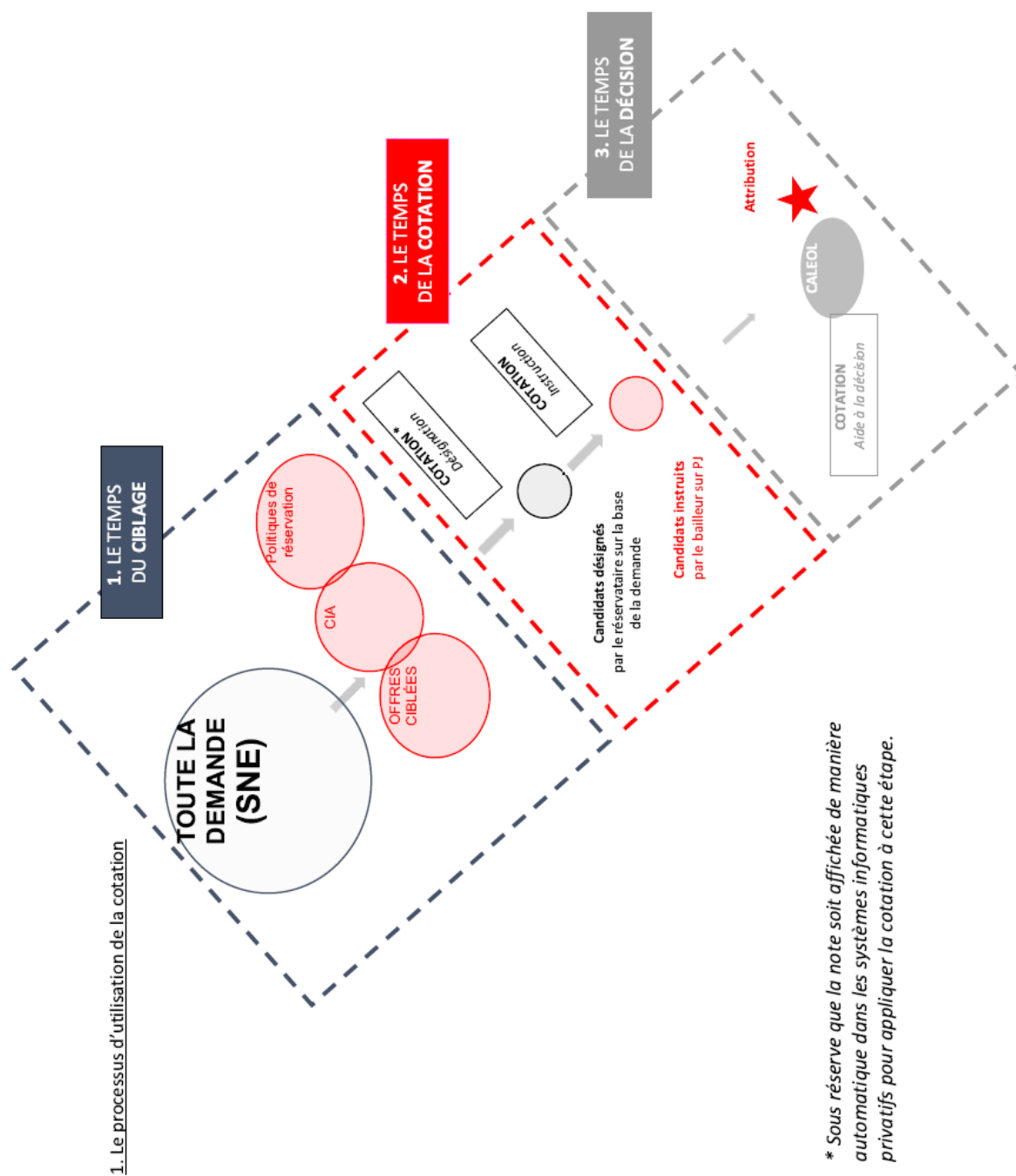
Depuis 2021 la Métropole mène un travail partenarial avec les membres de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) et plus largement les signataires du PPGID pour concevoir un processus d'utilisation de la cotation de la demande.

La CIL a fait les choix suivants :

- Se saisir du module de cotation du Système National d'Enregistrement (SNE) ;
- Ne pas contraindre l'obtention des points aux dépôts des pièces justificatives ;
- Réaliser deux grilles : une pour les primo accédants et une pour les demandeurs de mutation, issus du parc de logement social.

Les grilles de cotation contiennent des critères obligatoires, qui doivent être présents dans chaque grille sur le territoire national, des critères préétablis par l'État mais facultatifs, et des critères locaux que les parties prenantes ont décidé d'ajouter afin d'adapter la grille aux besoins du territoire.

Ces éléments ont été validés par la CIL du 2 mai 2023. Ce nouveau dispositif fera l'objet d'une évaluation régulière par les membres de la Commission de Coordination de la CIL.



LA GRILLE PRIMO-DEMANDEUR 2023 (1/2)

30 pts	10 pts
Personnes DÉPOURVUES de logement ou d'hébergement	Logement NON-DÉCENT avec au moins un mineur
Ménages reconnus prioritaires & urgents au titre du DALO	Personnes engagées dans le parcours de SORTIE DE PROSTITUTION et d'insertion sociale et professionnelle
	Appartenance de COORDINATION THÉRAPEUTIQUE
	Logement NON DÉCENT
	TAUX D'EFFORT trop élevé
	Logement repris ou mis en VENTE par son propriétaire
	Jeune(s) de MOINS DE 30 ANS
	De 24 À 35 MOIS D'ANCIENNETÉ de la demande
20 pts	5 pts
Logement bientôt DÉMOLI	Personnes en situation de HANDICAP
Personnes menacées d' EXPULSION sans relogement	Habite la COMMUNE
Personnes victimes de VIOL ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords	Travaille dans la COMMUNE
VIOLENCE au sein du couple ou menace de mariage forcé	Logement éloigné du LIEU DE TRAVAIL
Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de PROXÉNÉTISME	Divorce ou SÉPARATION
Personnes hébergées ou logées TEMPORAIREMENT dans un établissement ou un logement de transition	PARENT ISOLÉ
Sortants de l'ASE	ASSISTANT FAMILIAL ou maternel à son domicile
PUBLICS PRIORITAIRES de la CIA non pris en compte dans les autres critères (sortant de détention, gens du voyage, souffrance psychique, Violence intrafamiliales - hors couple	TRAVAILLEUR(S) PAUVRE(S)
15 pts	2 pts
Logement inadapté au HANDICAP ou à la perte d'autonomie	RAPPROCHEMENT familial
Victimes de MENACES / harcèlement dans leur environnement	CDD ou intérim
Logement INDIGNE	ETUDIANT ou apprenti
Personnes HÉBERGÉES PAR DES TIERS	1^{ER} QUARTILE
SUR-OCCUPATION avec au moins un mineur	De 18 À 23 MOIS D'ANCIENNETÉ de la demande
À partir de 36 MOIS D'ANCIENNETÉ	
	1 pt
	A vécu une période de CHÔMAGE longue durée

Local
Obligatoire
Facultatif
Critère de labélisation

LA GRILLE MUTATIONS 2023 (2/2)

30 pts	Ménages reconnus prioritaires & urgents au titre du DALO
Ménage en SOUS-OCCUPATION	
20 pts	Logement bientôt DÉMOLI
Personnes menacées d'EXPULSION sans relogement	
Personnes victimes de VIOLENCE au sein du couple ou menace de mariage forcé	Personnes victimes de VIOLENCE ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords
Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de PROXÉNÉTISME	Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de PROXÉNÉTISME
PUBLICS PRIORITAIRES de la CîA non pris en compte dans les autres critères (sortants de détentions, gens du voyage, souffrance psychique, Violence intrafamiliales - hors couple)	PUBLICS PRIORITAIRES de la CîA non pris en compte dans les autres critères (sortants de détentions, gens du voyage, souffrance psychique, Violence intrafamiliales - hors couple)
15 pts	Logement inadapté au HANDICAP ou à la perte d'autonomie
Victimes de MENACE / harcèlement dans leur environnement	Victimes de MENACE / harcèlement dans leur environnement
Logement INDIGNE	Logement INDIGNE
SUR-OCCUPATION avec au moins un mineur	SUR-OCCUPATION avec au moins un mineur
À partir de 36 MOIS D'ANCIENNETÉ	À partir de 36 MOIS D'ANCIENNETÉ

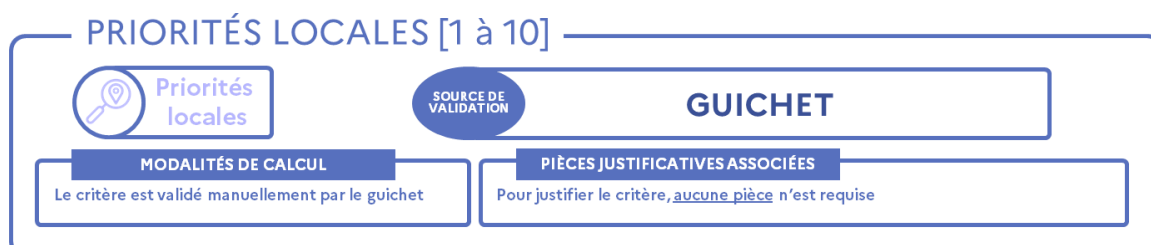
Ajout d'un critère spécifique lié à la mobilité
dans le parc social :
« Ménage en sous-occupation »

10 pts	Logement NON-DÉCENT avec au moins un mineur
Personnes engagées dans le parcours de SORTIE DE PROSTITUTION et d'insertion sociale et professionnelle	Personnes engagées dans le parcours de SORTIE DE PROSTITUTION et d'insertion sociale et professionnelle
Logement NON DÉCENT	Logement NON DÉCENT
TAUX D'EFFORT trop élevé	TAUX D'EFFORT trop élevé
Logement repris ou mis en VENTE (Vente HLM)	Logement repris ou mis en VENTE (Vente HLM)
Jeune(s) de MOINS DE 30 ANS	Jeune(s) de MOINS DE 30 ANS
De 24 À 35 MOIS D'ANCIENNETÉ de la demande	De 24 À 35 MOIS D'ANCIENNETÉ de la demande
5 pts	Personnes en situation de HANDICAP
Habite la COMMUNE	Habite la COMMUNE
Travaille dans la COMMUNE	Travaille dans la COMMUNE
Logement éloigné du LIEU DE TRAVAIL	Logement éloigné du LIEU DE TRAVAIL
Divorce ou SÉPARATION	Divorce ou SÉPARATION
PARENT ISOLÉ	PARENT ISOLÉ
ASSISTANT FAMILIAL ou maternel à son domicile	ASSISTANT FAMILIAL ou maternel à son domicile
TRAVAILLEUR(S) PAUVRE(S)	TRAVAILLEUR(S) PAUVRE(S)
2 pts	RAPPROCHEMENT familial
CDD ou intérim	CDD ou intérim
ETUDIANT ou apprenti	ETUDIANT ou apprenti
1^{ER} QUARTILE	1^{ER} QUARTILE
De 18 À 23 MOIS D'ANCIENNETÉ de la demande	De 18 À 23 MOIS D'ANCIENNETÉ de la demande
1 pts	A vécu une période de CHÔMAGE longue durée

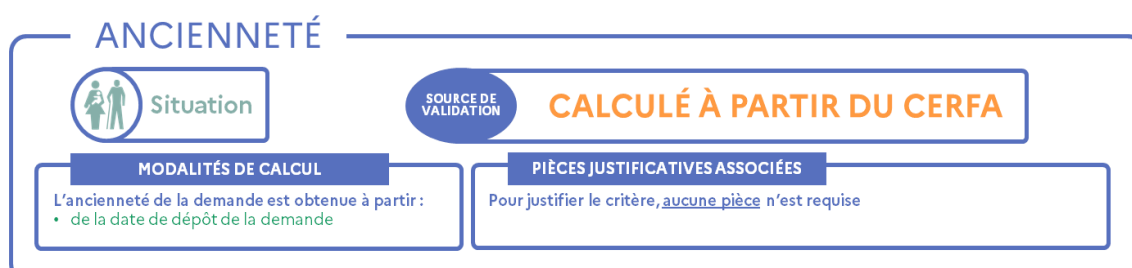
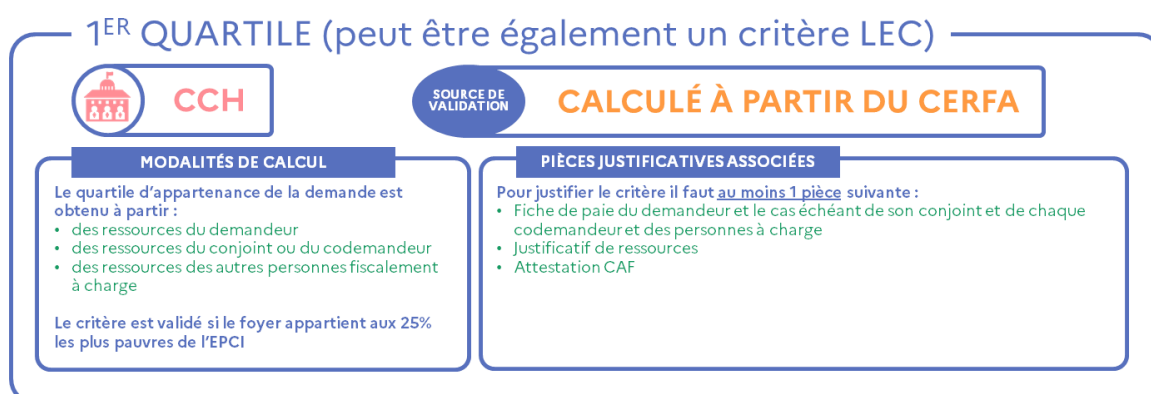
Local
Obligatoire
Facultatif

Liste des critères de cotation et des pièces justificatives par catégorie

Critères de priorités locales



Informations générales



HABITE LA COMMUNE



Situation

SOURCE DE VALIDATION

CALCULÉ À PARTIR DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

- Le critère est calculé à partir :
- de la ville du logement actuel
 - de la ville souhaitée pour le futur logement
- Le critère est validé si les villes correspondent

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

- Pour justifier le critère il faut au moins 1 des pièces suivantes :
- Contrat de location / justificatif de propriété
 - Attestation d'hébergement ou de domiciliation
 - Reçu d'hôtel
 - Rapport d'un travailleur social
 - **Quittance de loyer**

TRAVAILLE DANS LA COMMUNE



Situation

SOURCE DE VALIDATION

CALCULÉ À PARTIR DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

- Le critère est calculé à partir :
- de la ville du lieu de travail principal
 - de la ville souhaitée pour le futur logement
- Le critère est validé si les villes correspondent

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

- Pour justifier le critère il faut la pièce suivante :
- Contrat de travail

Composition du foyer

PERSONNE(S) EN SITUATION DE HANDICAP



CCH

SOURCE DE VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

- Le critère est validé si au moins 1 des champs suivants est coché ou saisie :
- « Nombre de personnes en situation de handicap »
 - « Allocation d'adulte handicapé (AAH) »
 - « Allocation d'éducation d'enfant handicapé »
 - « Allocation journalière de présence parentale »
 - « Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie »
- ou, pour les demandes en V3, si le complément suivant est présent : « Logement adaptés au(x) handicap(s) et à la perte d'autonomie »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

- Pour justifier le critère il faut au moins 1 des pièces suivantes :
- Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente (MDPH...)
 - Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)

RAPPROCHEMENT FAMILIAL



Situation

SOURCE DE VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

- Le critère est validé si le champ suivant est coché :
- « Rapprochement familial »

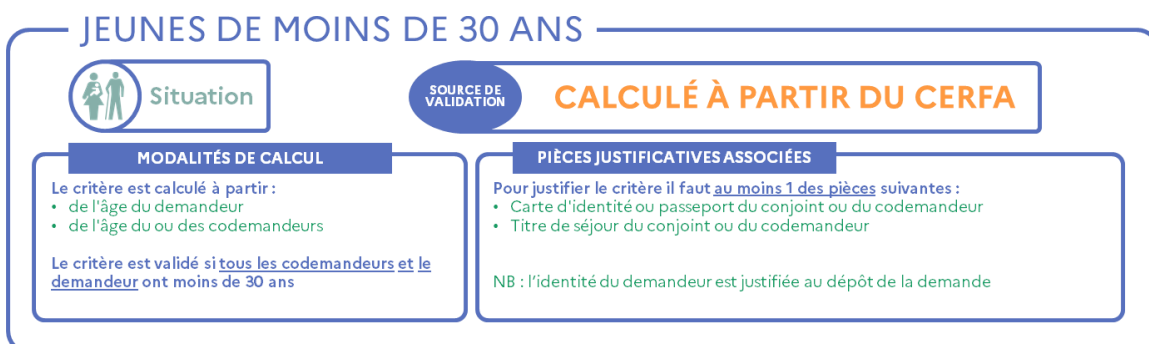
PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

- Pour justifier le critère il faut la pièce suivante :
- Autres justificatifs de situation



+ justificatifs listés dans l'article L. 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation :

« Lorsque le demandeur de logement est l'un des conjoints d'un couple en instance de divorce, cette situation étant attestée par une **ordonnance de non-conciliation**, par une **copie de l'acte de saisine du juge aux affaires familiales** dans les conditions prévues au code de procédure civile ou par un **justificatif d'un avocat attestant que la procédure de divorce par consentement mutuel extrajudiciaire est en cours**, ou lorsque ce demandeur est dans une **situation d'urgence attestée par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil** ou par une **ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales** en application du titre XIV du livre 1er du même code, ou lorsque ce demandeur est une personne qui **était liée par un pacte civil de solidarité dont elle a déclaré la rupture à l'officier de l'état civil ou au notaire instrumentaire**, ou lorsque le demandeur est une personne mariée bénéficiaire de la protection internationale qui réside seule sur le territoire français, les seules ressources à prendre en compte sont celles du requérant »



PARENT ISOLÉ

 Situation	SOURCE DE VALIDATION COCHES DU CERFA
MODALITÉS DE CALCUL Le critère est validé si il y a <u>au moins</u> : • un enfant à charge ou, • un enfant en droit de visite ou, • une naissance attendue et s'il n'y sur la demande : • ni codemandeur concubin • ni codemandeur marié • ni codemandeur pacsé	PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES Pour justifier le critère il faut <u>au moins 1 des pièces</u> suivantes : • Livret de famille ou acte d'État civil • Certificat de grossesse

Situation professionnelle

A VÉCU UNE PÉRIODE DE CHÔMAGE DE LONGUE DURÉE

 Situation	SOURCE DE VALIDATION COCHES DU CERFA
MODALITÉS DE CALCUL Le critère est validé si <u>au moins</u> un champ suivant est coché : • « Vous avez vécu une période de chômage de plus d'un an » <u>ou</u>, • « Votre conjoint ou votre codemandeur a vécu une période chômage de plus d'un an »	PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES Pour justifier le critère il faut <u>la pièce</u> suivante : • Attestation de formation ou autre justificatif de situation

Attention, l'attestation France Travail doit préciser la date d'ouverture des droits.

CDD OU INTERIM

 Situation	SOURCE DE VALIDATION COCHES DU CERFA
MODALITÉS DE CALCUL Le critère est validé si <u>au moins</u> un champ suivant est coché : • « Vous êtes en CDD ou intérim » <u>ou</u>, • « Votre conjoint ou codemandeur est en CDD ou intérim »	PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES Pour justifier le critère, il faut <u>la pièce</u> suivante : • Contrat de travail

ÉTUDIANT OU APPRENTI

 Situation	SOURCE DE VALIDATION COCHES DU CERFA
MODALITÉS DE CALCUL Le critère est validé si le champ « étudiant ou apprenti » est coché pour le demandeur <u>ou</u> le codemandeur	PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES Pour justifier le critère il faut <u>au moins 1 des pièces</u> suivantes : • Carte d'étudiant • Contrat de travail

ASSISTANT FAMILIAL OU MATERNEL



Situation

SOURCE DE VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ « Assistant familial ou maternel » est coché pour le demandeur ou le codemandeur

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère il faut la pièce suivante :

- Attestation de formation ou autre justificatif de situation

TRAVAILLEUR PAUVRE



Situation

SOURCE DE VALIDATION

CALCULÉ À PARTIR DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est calculé à partir :

- des ressources du demandeur
- des ressources du conjoint ou du codemandeur
- des ressources des autres personnes fiscalement à charge

Le critère est validé si toutes les conditions suivantes sont respectées :

- le critère « 1er quartile » est validé
- au moins 1 des champs suivants est coché ou saisi :
- « Salarié du privé », « Agent de l'Etat », « Assistant familial ou maternel », « Salaire ou revenu d'activité », « Prime d'activité »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère il faut au moins 1 des pièces suivantes :

- Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge
- Justificatif de ressources
- Attestation CAF

et il faut la pièce suivante :

- Contrat de travail

Situation actuelle

APPARTEMENT DE COORDINATION THÉRAPEUTIQUE



Situation

SOURCE DE VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ suivant est coché :

- « En appartement de coordination thérapeutique »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut la pièce suivante :

- Attestation d'hébergement ou de domiciliation

LOGEMENT NON DECENT



Situation

SOURCE DE VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ suivant est coché :

- « Logement non décent »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :

- Rapport d'un travailleur social
- Autres justificatifs de situation

LOGEMENT INDIGNE



Situation

SOURCE DE VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ suivant est coché :

- « Logement indigne »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :

- Arrêté d'interdiction d'habitation
- Arrêté de péril d'immeuble
- Arrêté d'insalubrité
- Analyses plombémie / Diagnostic plomb / Diagnostic amiante
- Rapport d'un travailleur social
- Autres justificatifs de situation

EN PROCÉDURE D'EXPULSION SANS RELOGEMENT



Situation

SOURCE DE VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ suivant est coché :

- « En procédure d'expulsion »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut au la pièce suivante :

- Jugement d'expulsion

VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE OU MENACE DE MARIAGE FORCÉ



Situation

SOURCE DE VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ suivant est coché :

- « Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :

- Situation d'urgence attestée par une décision du juge ou récépissé de dépôt de plainte ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales
- Dépôt de plainte ou main courante pour violences conjugales

LOGEMENT NON DÉCENT AVEC AU MOINS UN MINEUR



Situation

SOURCE DE VALIDATION

CALCULÉ À PARTIR DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ suivant est coché :

- « Logement non décent »

et si il y a au moins :

- un enfant à charge ou,
- un enfant en droit de visite ou,
- Un codemandeur de moins de 18 ans

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :

- Rapport d'un travailleur social
- Autres justificatifs de situation

et il faut la pièce suivante :

- Livret de famille / acte d'état civil

SUR OCCUPATION AVEC AU MOINS UN MINEUR



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

CALCULÉ À PARTIR DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si au moins 1 critère suivant est validé :

- « Sur occupation (nombre de pièces) »
 - « Sur occupation (surface) »
- et si il y a au moins :
- un enfant à charge ou,
 - un enfant en droit de visite ou,
 - Un codemandeur de moins de 18 ans

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut toutes les pièces suivantes :

- Contrat de location / justificatif de propriété
- Livret de famille / acte d'état civil

PERSONNES DÉPOURVUES DE LOGEMENT ET D'HÉBERGEMENT



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si au moins 1 des champs suivants est coché :

- « Sans abri, habitat de fortune, bidonville »
- « Occupant sans titre, squat »
- « Camping »
- « Habitat mobile »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :

- Rapport d'un travailleur social
- Attestation d'hébergement ou de domiciliation

PERSONNES HEBERGÉES PAR DES TIERS



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si au moins 1 des champs suivants est coché :

- « Chez les parents ou chez les enfants »
- « Chez un particulier »
- « À l'hôtel »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :

- Rapport d'un travailleur social
- Attestation d'hébergement ou de domiciliation

LOGEMENT REPRIS OU MIS EN VENTE PAR SON PROPRIÉTAIRE



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ suivant est coché :

- « Logement repris ou mis en vente par son propriétaire »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour valider le critère, il faut la pièce suivante :

- Lettre de congé du propriétaire

LOGEMENT INADAPTÉ AU HANDICAP OU A LA PERTE D'AUTONOMIE



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ suivant est coché :

- « Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut la pièce suivante :

- Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)

TAUX D'EFFORT TROP ÉLEVÉ



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

CALCULÉ À PARTIR DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ « Oui » est coché à la question :

- « Si vous payez un loyer ou une redevance mensuel (loyer + charges) »

et si la formule suivante est respectée :

- $(\text{loyer} + \text{charges}) - \text{aides} > \text{plafond} \times \text{ressources}$

Le critère est calculé à partir :

- du loyer et des charges du logement actuel
- de l'aide personnelle au logement
- des ressources du demandeur
- des ressources du conjoint ou du codemandeur
- des ressources des autres personnes fiscalement à charge

et à partir du plafond paramétré par l'EPCI :

- paramétrable en 0 et 100%
- initialisé à 33%

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut au moins 1 des pièces suivantes :

- Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque codemandeur et des personnes à charge
- Justificatif de ressources
- Attestation CAF

et il faut la pièce suivante :

- Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour

LOGEMENT ÉLOIGNÉ DU LIEU DE TRAVAIL



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

COCHES DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé si le champ suivant est coché :

- « Logement éloigné du lieu de travail »

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut toutes les pièces suivantes :

- Contrat de location / justificatif de propriété
- Contrat de travail

Règle : le trajet du demandeur doit représenter 1h en transport en commun de porte à porte, sur les horaires de travail.

ritères des précisions complémentaires

SOUS OCCUPATION



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

CALCULÉ À PARTIR DU CERFA

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est calculé à partir :

- du nombre de pièces du logement actuel
- du nombre de personnes dans le foyer

Le critère est validé si :

- le nombre de personnes dans le foyer < nombre de pièces du logement actuel - 1

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, il faut toutes les pièces suivantes :

- Contrat de location / justificatif de propriété
- Livret de famille ou acte d'état civil

PERSONNES VICTIMES DE VIOL OU D'AGRESSION SEXUELLE A LEUR DOMICILE OU A SES ABORDS



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

GUICHET

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé manuellement par le guichet

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, aucune pièce n'est requise

PERSONNES ENGAGÉES DANS LE PARCOURS DE SORTIE DE LA PROSTITUTION ET D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

GUICHET

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé manuellement par le guichet

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, aucune pièce n'est requise

PERSONNES VICTIMES DE L'UNE DES INFRACTIONS DE TRAITE DES ÊTRES HUMAINS OU DE PROXÉNÉTISME



Situation

SOURCE DE
VALIDATION

GUICHET

MODALITÉS DE CALCUL

Le critère est validé manuellement par le guichet

PIÈCES JUSTIFICATIVES ASSOCIÉES

Pour justifier le critère, aucune pièce n'est requise

Le fonctionnement du système de cotation

❖ La pondération des critères

La pondération des critères se fait sur la base d'un nombre de points compris entre 1 et 30. Les critères de cotation se cumulent, sans limite, en fonction de la situation du demandeur.

La quasi-totalité de la cotation se calcule de manière automatique ; en effet, celle-ci est composée de deux types de critères :

– Les critères automatiques :

Ces critères sont calculés automatiquement à partir des informations indiquées dans la demande de logement social.

– Les critères manuels :

Ces critères doivent être activés manuellement dans la demande de logement social, par un guichet d'enregistrement. Ils sont au nombre de cinq :

- 3 critères issus du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) ;
- 2 critères locaux.

Parmi ces 5 critères, 4 relèvent des motifs d'éligibilité dans le cadre de la labellisation des publics prioritaires de la Convention Intercommunale d'Attribution.

❖ L'impact du refus du demandeur sur la cotation de sa demande

En accord avec la philosophie du « Logement d'abord », mais aussi en raison de l'état actuel du système de gestion partagée, le refus du demandeur n'est, dans cette version du système de cotation, pas « sanctionné » par des points négatifs. Toutefois, la cotation de la demande ne remplace pas l'analyse humaine et technique faite par les instructeurs des dossiers. Ainsi, à cotation équivalente, un demandeur qui n'a jamais eu de proposition sera priorisé sur l'autre demandeur qui aura déjà refusé des propositions de logements adaptés à ses besoins et capacités financières, comme c'est déjà le cas dans les processus d'instruction actuels.

Instances de suivi et modalités d'évaluation

Un groupe de travail constitué des membres de la Commission de Coordination de la CIL se charge d'assurer le suivi de ce nouveau dispositif. Une évaluation du système de cotation sera produite et intégrée aux évaluations du Plan.

L'évaluation du système de cotation se fera en continu et à des échéances régulières, à l'aide de suivis qui seront à formaliser dans le cadre de ce groupe.

L'évaluation tiendra compte notamment des items suivants :

- La prise en compte du système de cotation dans le processus d'attribution ;
- Les critères des grilles de cotation et leur pondération ;
- Les règles métiers communes à tous ;
- Les actions à mettre en œuvre pour le déploiement de la cotation sur l'ensemble du territoire de la Métropole.

Si l'évaluation était amenée à modifier le système de cotation, il faudrait alors respecter les procédures liées à la modification du PPGID.

Les modalités d'information au public et aux demandeurs de logements sociaux

L'information sur le système de cotation fait partie de l'information globale délivrée aux demandeurs dans le cadre du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs (SAID). La Métropole de Lyon propose des formations en continu à destination des professionnels de ce réseau pour assurer une information homogène et complète aux demandeurs. Un guide métier sera également proposé aux professionnels de ce réseau.

Les outils d'information et de communication au grand public ont été mis à jour pour intégrer la cotation de la demande et seront diffusés à la mise en œuvre du dispositif :

- Le site internet logementsocial.grandlyon.com ;
- La plaquette d'information relative à la demande de logement social.

**Vous êtes locataire
d'un logement social
et vous souhaitez
changer de logement ?**

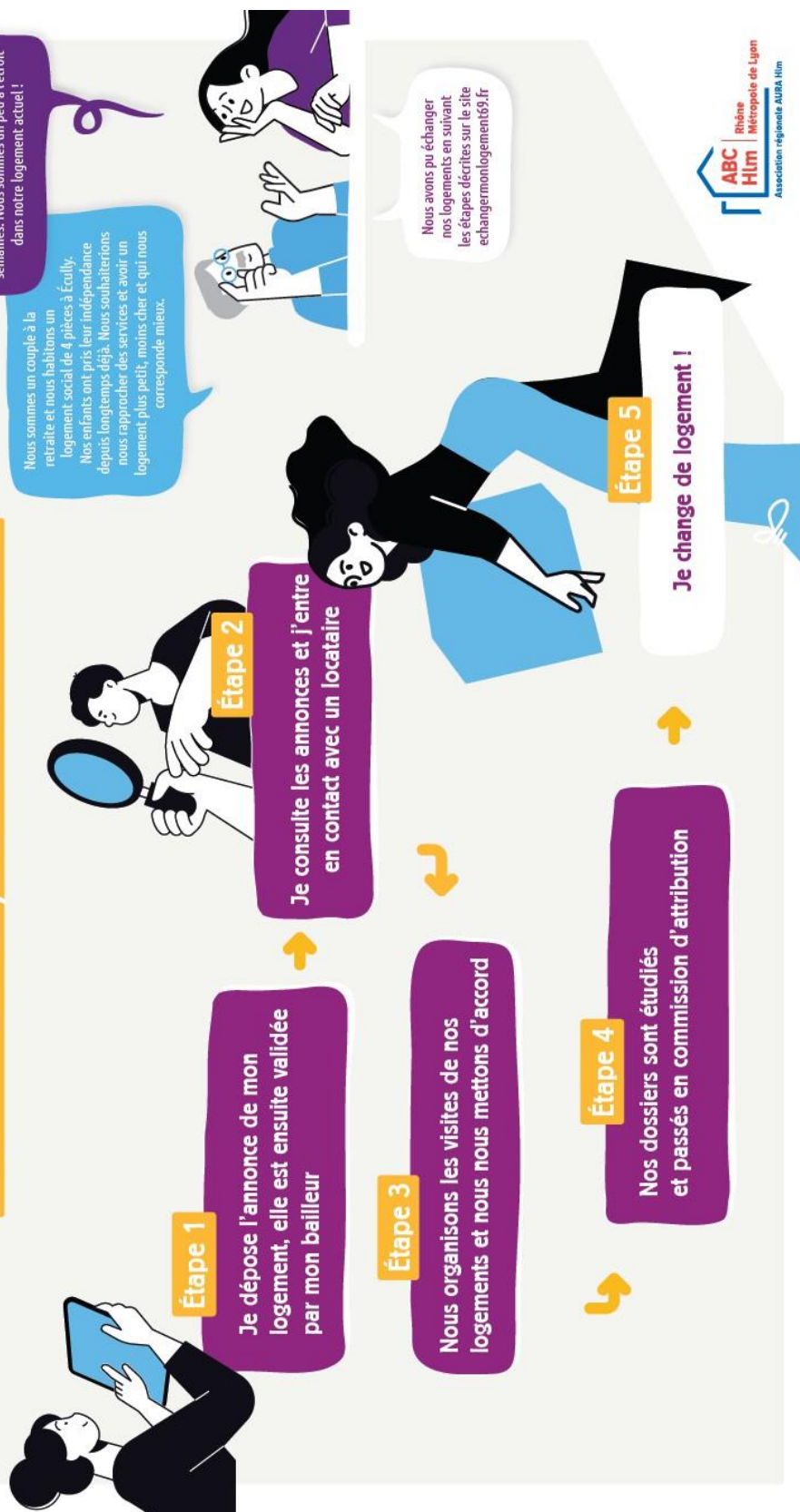
→ Échanger votre logement avec un autre locataire,
c'est possible en ligne !



The illustration shows a man with glasses and a mustache, wearing a blue shirt, and a woman with long dark hair, wearing a purple shirt. They are both gesturing with their hands as if in conversation. Above them is a thought bubble containing a diagram of a housing exchange. The diagram shows a purple building icon labeled 'T2' and a blue building icon labeled 'T4'. Two curved arrows, one pointing from T2 to T4 and one from T4 to T2, indicate a swap between the two types of apartments.

ABC Hlm Rhône Métropole de Lyon
Association régionale AURA Hlm

Mon échange de logement : comment ça se passe ?



Des questions ?

Consultez la Foire Aux Questions

→ echangermonlogement69.fr/faq



Inscription

echangermonlogement69.fr/inscription

Plateforme destinée aux locataires du parc social des organismes listés ci-dessous et habitant le département du Rhône et de la Métropole de Lyon

16 bailleurs partenaires

pouvant vous accompagner dans votre démarche :

Alliade Habitat
Groupe ActionLogement

Batigere
rhône-alpes

cdc habitat
social

Dynacité
LOGEMENT

Erllia

EST
MÉTROPOLIS
HABITAT

GRANDLYON
HABITAT

ICF HABITAT
SUD-EST MÉDITERRANÉE
SVCF
SUD-EST VAL D'AUVERGNE

3F Immobilière
Rhône-Alpes
Groupe ActionLogement

LYON
MÉTROPOLIS
HABITAT

Rhône
Habitat
2 fleuves

RHONE SAONE
HABITAT

SACVL
LA VILLE ÉQUILIBRÉE

SEMCOD
SECTEUR D'ÉCHANGE
DE LOGEMENTS

svu
SUD-EST VAL D'AUVERGNE

vilogia

ANNEXE 9 : Fiches de synthèse prévisionnelles des orientations et actions du Plan

AXE 2 : RENFORCER LE RÉSEAU DES SERVICES D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2025-2026

- ☒ Traduire le référentiel partagé sur un support synthétique et opérationnel à diffuser aux membres du réseau.
- ☒ Travailler à une meilleure identification des lieux d'accueil qui sont également guichets d'enregistrement sur la cartographie du portail local logementsocial.grandlyon.com.
- ☒ Organiser un groupe de travail pour développer de nouveaux outils de communication permettant de mieux identifier les lieux d'accueil.
- ☒ Identifier les nouveaux acteurs du SAID.
- ☒ Identifier les acteurs du numérique et les intégrer au réseau SAID.
- ☒ Organiser une présentation de l'outil Aidants Connect aux acteurs des lieux d'accueil qui ne sont pas guichets enregistreurs.
- ☒ Mettre à jour la fiche de liaison et la promouvoir auprès des acteurs concernés.
- ☒ Travailler un support d'entretien à disposition des professionnels réalisant des RDV conseil.
- ☒ Recenser les différents supports utilisés pour les ateliers d'information collective à destination des demandeurs et réaliser un support commun.
- ☒ Mettre à jour la Charte de l'accueil et de l'information des demandeurs.
- ☒ Réaliser un support commun pour l'animation des ateliers collectifs et accompagner les lieux d'accueil dans leur mise en place.
- ☒ Poursuivre l'animation du groupe de travail chargé de développer la boîte à outils.

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2027-2028

- ☒ Poursuivre l'intégration de nouveaux acteurs.
- ☒ Poursuivre l'animation du groupe de travail chargé de développer la boîte à outils.
- ☒ Mettre à jour le support destiné aux ateliers collectifs et aux RDV conseil.
- ☒ Développer l'offre de formations, en fonction des besoins et enjeux identifiés par les partenaires du réseau.
- ☒ Réaliser une évaluation qualitative auprès des lieux d'accueil afin d'évaluer la satisfaction des demandeurs et des professionnels.

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2029-2030

- ☒ Poursuivre l'intégration de nouveaux acteurs.
- ☒ Poursuivre l'animation du groupe de travail chargé de développer la boîte à outils.
- ☒ Mettre à jour le support destiné aux ateliers collectifs et aux RDV conseil.
- ☒ Développer l'offre de formations, en fonction des besoins et enjeux identifiés par les partenaires du réseau.

AXE 3 : SOUTENIR LES PROFESSIONNELS DES SERVICES D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2025-2026

- ☒ Penser l'évolution, l'amélioration et le suivi du portail local d'information, en lien avec les évolutions du SAID (axe 2).
- ☒ Alimenter et actualiser le centre de ressources.
- ☒ Actualiser la cartographie des lieux d'accueil.

- ☒ Réaliser et diffuser des « guides métiers » autour de différentes thématiques.
- ☒ Réaliser et diffuser des supports opérationnels à l'usage des professionnels.
- ☒ Réaliser des supports de présentation venant soutenir les ateliers collectifs (axe 2).

- ☒ Animer le groupe utilisateurs PELEHAS et les échanges sur l'outil.
- ☒ Actualiser et diffuser le guide métier PELEHAS afin d'intégrer les évolutions techniques et réglementaires.

- ☒ Soutenir le développement et la diffusion des outils de location active.

- ☒ Actualiser et réorganiser la formation « Itinéraire du demandeur de logement social. »
- ☒ Mobiliser l'ensemble des acteurs dans la démarche de formation.
- ☒ Accompagner la montée en compétences des lieux d'accueil.

- ☒ Décliner les modules de formation 1 et 2 sous forme de webinaire et/ou de conférence.
- ☒ Ajuster le format et l'organisation du module 4 pour une plus grande pertinence.
- ☒ Diffuser la formation et/ou ses supports au plus grand nombre via le portail local.

- ☒ Développer l'identité visuelle du réseau.
- ☒ Organiser une journée dédiée aux membres du SAID.

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2027-2028

- ☒ Alimenter et actualiser le centre de ressources.
- ☒ Actualiser la cartographie des lieux d'accueil.

- ☒ Réaliser une évaluation qualitative au sein des lieux d'accueil afin d'évaluer la satisfaction des demandeurs et des professionnels vis-à-vis du portail local.

- ☒ Animer le groupe utilisateurs PELEHAS et les échanges sur l'outil.
- ☒ Soutenir le développement et la diffusion des outils de location active.

- ☒ Développer l'offre de formations, en fonction des besoins et enjeux identifiés par les partenaires du réseau.
- ☒ Poursuivre la montée en compétences des lieux d'accueil et la mobilisation des acteurs.

- ☒ Organiser une journée dédiée aux membres du SAID et poursuivre le travail d'interconnaissance des acteurs.

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2029-2030

- ☒ Alimenter et actualiser le centre de ressources.
- ☒ Actualiser la cartographie des lieux d'accueil.

- ☒ Animer le groupe utilisateurs PELEHAS et les échanges sur l'outil.
- ☒ Soutenir le développement et la diffusion des outils de location active.

- ☒ Poursuivre le développement de l'offre de formations.
- ☒ Poursuivre la montée en compétences des lieux d'accueil et la mobilisation des acteurs.

- ☒ Organiser une journée dédiée aux membres du SAID et poursuivre l'interconnaissance des acteurs.

AXE 4 : PILOTER ET SUIVRE LE DISPOSITIF DE GESTION PARTAGÉE DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2025-2026

- ☑ Organiser des instances techniques et opérationnelles mobilisant l'ensemble des acteurs, afin d'assurer l'animation, la gestion et le suivi partenarial du système de gestion partagée.
- ☑ Organiser la mise à plat des fonctionnalités des différents outils afin d'être portée à connaissance de l'ensemble des acteurs de la gestion partagée.
- ☑ Homogénéiser les pratiques entre les bailleurs sociaux et les réservataires à travers la mise en place d'un Club utilisateur.
- ☑ Accompagner les professionnels dans la systématisation, la bonne qualification et le suivi des évènements et des radiations.
- ☑ Améliorer le suivi des publics prioritaires à travers le Club utilisateur.
- ☑ Clarifier les missions des guichets enregistreurs et améliorer leur identification.
- ☑ Réviser la Charte départementale relative aux règles de mise en œuvre du dossier unique.
- ☑ Réfléchir à une étape intermédiaire permettant d'aller vers la complétude du dossier.
- ☑ Sensibiliser les demandeurs à la bonne qualification de leur demande et à la complétude de leur dossier, notamment à travers le rendez-vous conseil.
- ☑ Accompagner la bonne qualification de la demande à travers la formation des professionnels, l'organisation de groupes de travail et l'harmonisation des pratiques.
- ☑ Poursuivre la formation des professionnels au système de cotation de la demande et diffuser le guide métier à l'usage des professionnels.
- ☑ Mettre en place un atelier « retours d'expériences » afin d'évaluer et améliorer la cotation.

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2027-2028

- ☑ Poursuivre la mobilisation des instances techniques et opérationnelles.
- ☑ Poursuivre le travail de lisibilité des outils de gestion partagée et d'harmonisation pratiques.
- ☑ Poursuivre l'animation du Club utilisateur.
- ☑ Poursuivre le travail autour du suivi des évènements, des radiations et des publics prioritaires.
- ☑ Diffuser la Charte départementale révisée et accompagner sa prise en main par les partenaires.
- ☑ Poursuivre le travail autour de la bonne qualification de la demande et en assurer le suivi.
- ☑ Poursuivre le travail de formation des professionnels, en lien avec le renforcement du réseau SAID (axe 2).
- ☑ Accompagner les professionnels dans la prise en main des évolutions du système de cotation et actualiser le guide métier.

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2029-2030

- ☒ Poursuivre la mobilisation des instances techniques et opérationnelles.
- ☒ Poursuivre le travail d'harmonisation des pratiques.
- ☒ Poursuivre la mobilisation du Club utilisateur autour des enjeux de la gestion partagée.
- ☒ Suivre l'application de la Charte départementale par les acteurs.
- ☒ Poursuivre le travail de formation des professionnels, en lien avec le renforcement du réseau SAID (axe 2).

AXE 5 : ASSURER LE REPÉRAGE DES PUBLICS PRIORITAIRES DE LA CIA ET DES PUBLICS NÉCESSITANT UN EXAMEN PARTICULIER AU SENS DU PPGID

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2025-2026

- ☒ Partager la liste des motifs d'éligibilité des publics prioritaires de la CIA à l'ensemble des acteurs de la demande de logement social.
- ☒ Assurer la bonne information des professionnels du SAID à travers les formations, la diffusion de supports et la mise en place de groupes de travail et d'échanges (axe 2).
- ☒ Travailler de façon partenariale à l'évolution du processus de labellisation.
- ☒ Commencer le travail d'identification et de précision du rôle des référents engagés dans la démarche de demande de labellisation des publics à travers la réalisation d'une enquête.
- ☒ Réviser le référentiel SAID et le règlement intérieur de la CIA suite à l'enquête.
- ☒ Identifier l'ensemble des acteurs effectuant des missions d'accueil, information, orientation et d'accueil et préciser l'articulation entre ces missions et acteurs.
- ☒ Identifier l'ensemble des dispositifs d'accompagnement social liés au logement et formaliser des supports d'information mis à disposition des acteurs du SAID.
- ☒ Informer et mobiliser les acteurs du SAID autour des « travailleurs essentiels » afin de faciliter leur repérage.
- ☒ Engager une étude sur les demandeurs de mutation, afin d'identifier leurs besoins, les enjeux et les leviers d'action.
- ☒ Travailler avec les acteurs de la gestion partagée à une meilleure identification des suppléants dans les outils, notamment en mobilisant le Club utilisateur (axe 4).
- ☒ Engager une étude sur les ménages en situation de handicap et/ou en perte d'autonomie.
- ☒ Sensibiliser les professionnels aux situations de souffrance psychique en clarifiant les besoins et la prise en compte de ces publics, en lien avec les acteurs spécialisés.
- ☒ Accompagner et former les professionnels à travers un « guide des bonnes pratiques ».

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2027-2028

- ☒ Poursuivre l'interconnaissance et le partage des bonnes pratiques.
- ☒ Actualiser les supports d'information portant sur les dispositifs d'accompagnement.
- ☒ Poursuivre le travail d'identification et de précision du rôle des référents dans le processus de labellisation des publics.
- ☒ Travailler à l'évolution des pratiques liées aux demandeurs de mutation, à partir des résultats de l'étude menée.
- ☒ Poursuivre le travail autour du « guide des bonnes pratiques » et l'actualiser au regard des évolutions et enjeux.
- ☒ Évaluer l'impact de la mise en place de la cotation de la demande et de la gestion en flux au regard de l'accès au logement des publics prioritaires.

Les travaux et actions à réaliser sur la période 2029-2030

- ☒ Poursuivre l'interconnaissance et le partage des bonnes pratiques.
- ☒ Actualiser les supports d'information portant sur les dispositifs d'accompagnement.

Direction Habitat et Logement

MÉTROPOLE DE LYON

20 rue du Lac

CS 33569 - 69505 Lyon cedex 03

MÉTROPOLE

GRAND LYON

grandlyon.com

METROPOLE DE LYON

Délégation Solidarités Habitat et Éducation (DSHE)

Direction Habitat et Logement (DHL)

**Convention unique relative au dispositif de Service d'Accueil et
d'Information des Demandeurs (SAID) et de gestion partagée de la demande
de logement social et des attributions**

2025 – 2031

Vu le code général des collectivités territoriales,

Vu la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, qui dispose que tout établissement public de coopération intercommunale doté d'un programme local de l'habitat (PLH) exécutoire doit élaborer un Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,

Vu la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté, notamment ses dispositions relatives au droit à l'information des demandeurs de logements sociaux,

Vu le 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 de Logement Social et d'Information des Demandeurs,

Vu le décret n° 2017-917 du 9 mai 2017 relatif aux demandes de logement locatif social et autorisant le traitement de données à caractère personnel dénommé « Numéro unique »,

Vu le code de la construction et de l'habitation. Notamment les articles : L. 441-2-7, R.441-2-6, R.441-2-15,

Vu la délibération n° 2023-1976 du 11 décembre 2023 relative au lancement de l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,

Vu l'avis favorable de la Conférence Intercommunale du Logement du 16 septembre 2024 sur le projet de Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,

Vu la délibération n° 2025-2765 en date du 17 mars 2025 relative à l'adoption du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,

Table des matières

Article 1 ^{er} . Objet de la convention.....	4
Article 2. Structuration du SAID	4
Article 2.2 SAID et service d'enregistrement.....	6
Article 2.3 Évolution du SAID	6
Article 3. Engagements des acteurs et labellisation dans le SAID	6
Article 3.1 Le suivi de la formation.....	6
Article 3.2 Le respect du référentiel	7
Article 3.3 Modalités pratiques d'accueil des demandeurs.....	7
Article 3.4 La formulation d'engagements communs	7
Article 3.5 L'utilisation du Portail d'information local.....	8
Article 3.6 Mise à jour des données dans le système dans le Portail d'information local	9
Article 3.7 Labellisation dans le SAID	9
Article 4. Pilotage et animation du réseau.....	10
Article 5. Évaluation et suivi d'activité	10
Article 6. Modalités de la gestion de la demande et des attributions de logement social sur la Métropole de Lyon.....	11
6.1 Système de gestion de la Métropole de Lyon	11
6.1.1 L'utilisation de PELEHAS	11
6.1.2 Droits d'accès aux informations dans l'outil de gestion partagée et finalités	11
6.1.2.1 Accès à l'outil PELHEAS	11
6.1.2.2 Les engagements des utilisateurs de PELHEAS	12
6.1.2.3 Les engagements de la Métropole de Lyon.....	13
6. 1.2.4 Exploitation statistique des données.....	14
6.1.2.5 Les instances autour de l'outil PELEHAS.....	14
6.1.2.6 Les modalités de financement de PELEHAS	15
6.2 Le partage d'information	15
6.2.1 Aucune donnée interfaçable automatiquement autre que le SNE.....	15
6.2.2 Le recours à des outils privatifs différents	16
6.2.3 Une organisation nécessaire pour le repérage et le suivi des Publics Prioritaires au sens de la Convention intercommunale d'Attribution (CIA).....	16
Article 7 : Durée	16
Article 8 : Résiliation	16
Annexe 1 : Référentiel du SAID	3

ENTRE

La Métropole de LYON dont le siège est situé 20 rue du Lac - CS 33569 - 69505 Lyon Cedex 03, représentée par son Président en exercice, Monsieur Bruno BERNARD agissant en cette qualité et en vertu de la délibération du conseil métropolitain n° 2020 - 0001 en date du 2 juillet 2020, ayant délégué à cet effet Monsieur Renaud PAYRE en vertu de l'arrêté de délégation de signature n°2022-06-14-R-0482 en date du 14 juin 2022,

Ci-après la Métropole de Lyon, d'une part,

ET

Les acteurs du *Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGID)*, à savoir : les communes de la Métropole, les associations, les centres communaux d'action sociale, les Maisons de la Métropole de Lyon, Action logement, et bailleurs sociaux.

D'autre part.

Il est tout d'abord exposé ce qui suit :

La Métropole de Lyon souhaite renouveler sa convention unique d'application du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGID) relative au **Service d'accueil et d'information des demandeurs et à la gestion partagée de la demande de logement social et des attributions.**

En vertu de l'article R.441-2-16 alinéa 3 du CCH, cette convention acte la labellisation des lieux d'accueil et d'information. Par ailleurs, elle décline les orientations visant à satisfaire le droit à l'information des demandeurs de logement social. Elle définit également les outils qui sont mis à disposition des membres du SAID signataires de la présente convention pour notamment :

- organiser la prise de rendez-vous dans les lieux du Service d'accueil et d'information des demandeurs,
- avoir accès aux informations dans la demande de logement social du demandeur pour mieux le conseiller,
- pour les acteurs ayant accès à l'outil métropolitain de gestion de la demande et des attributions en modification, assurer la mise à jour du dossier du demandeur et des événements afférents,
- pour les guichets enregistreurs, enregistrer des demandes de logement social,
- avoir accès au portail professionnel commun,
- permettre la mise en œuvre du dispositif expérimental de location active.

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}. Objet de la convention

La présente convention a pour objet de :

- présenter la structuration du SAID, ses modalités de fonctionnement et la labellisation des guichets de type 1, 2 ou 3 ;
- décliner les outils du SAID et leurs conditions d'utilisation.

Toute modification devra faire l'objet d'un avenant.

Articles 2 à 5 relatifs à la structuration et au fonctionnement du SAID

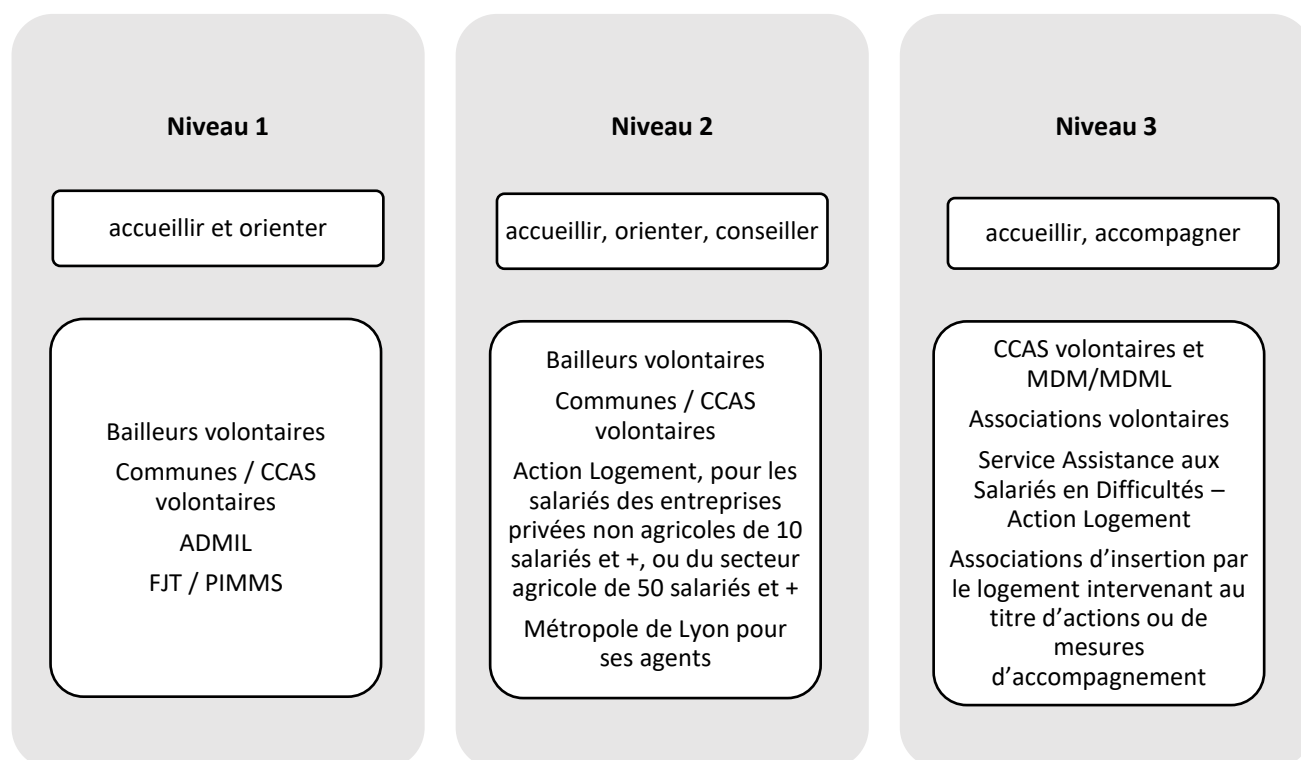
Article 2. Structuration du SAID

Article 2.1 Une structuration en 3 niveaux complémentaires

Le SAID est structuré en trois types de lieux complémentaires, qui se distinguent par le degré d'approfondissement de l'information et de l'accueil délivré à l'usager :

- Les Lieux d'Accueil Labellisés (LAL) de type 1 et 2 sont des lieux « généralistes » accueillant les principaux flux de demandeurs, et offrant un service gradué allant de l'accueil-orientation (type 1) à l'accueil-conseil (type 2).
- Les Lieux d'Accueil Labellisés (LAL) de type 3 sont des lieux « spécifiques », complémentaires des LAL 1 et 2, ayant une fonction ciblée d'accueil des ménages rencontrant un cumul de difficultés ou des difficultés spécifiques d'accès au logement et nécessitant un étayage et/ou un accompagnement social.

Cette structuration induit une complémentarité des acteurs qui rend le réseau particulièrement efficient et riche en termes de savoirs et de partage.



Par la nature de leurs missions, les acteurs du SAID se répartissent entre les types 1, 2 et 3, selon les modalités suivantes :

- **Les bailleurs sociaux** ont vocation à participer au réseau d'accueil en assurant des missions correspondantes aux types 1 et/ou 2 ;
- **Les communes** (service habitat/logement ou CCAS) qui souhaitent rejoindre le réseau, peuvent élargir aux trois types de lieux d'accueil et d'information ;
- **Action Logement Services** est lieu d'accueil de type 2 pour les salariés des entreprises privées de 10 salariés et plus ; et lieu d'accueil de type 3 pour ce qui est du service assistance aux salariés en difficulté (ASD) ;
- **La Métropole de Lyon** (Direction de l'Habitat et du Logement) est un lieu d'accueil de type 2 pour ses agents ;
- Toutes les Maisons de la Métropole de Lyon (MDML), les communes, les centres d'actions sociales (CCAS) et les associations d'insertion par le logement qui le souhaitent, sont acteurs de type 3 ;
- **L'Agence d'information sur le logement Département du Rhône Métropole de Lyon** (ADMIL 69) et les **points d'information médiation multiservices** (PIMMS) relèvent d'un accueil de type 1

	Bailleurs	Communes / CCAS volontaires	Action Logement Services	Métropole de Lyon (DHL)	MDM/MDMS	ADMIL	Associations	PIMMS	
Publics accueillis	Tous publics	Tous publics ou publics fréquentant le CCAS	Salariés des entreprises privées de + de 10 salariés	Agents de la Métropole	Publics fréquentant la MDM/MDMS	Publics fréquentant l'ADMIL	Publics s'adressant aux associations	Publics fréquentant les PIMMS	
Type 1 : accueillir et orienter	✓	possible	✓			✓		✓	D'autres acteurs pourront intégrer le SAID au cours de la mise en œuvre du PPGID
Type 2 : accueillir, orienter, conseiller	✓	possible		✓					
Type 3 : accueillir, accompagner		possible			✓		✓		

Article 2.2 SAID et service d'enregistrement

La Convention guichet enregistreur est conclue entre chaque structure et l'Etat.

La Métropole de Lyon et ses partenaires ont retenu les modalités de répartition suivante :

- Le rôle de guichet enregistreur est une condition *sine qua non* de la labellisation en tant que lieu d'accueil de type 2 : ceux-ci délivrent donc un service complet aux demandeurs. Ils doivent à ce titre avoir accès aux informations relatives à la demande de logements sociaux et s'engagent à assurer l'enregistrement des demandes.
Pour ce faire les bailleurs sociaux utiliseront leurs outils de gestion de la demande et des attributions et les autres acteurs utiliseront l'outil métropolitain PELEHAS ;
- Les communes / CCAS positionnées en tant que lieux d'accueil de types 1 ou 3 peuvent être services d'enregistrement, si elles satisfont aux conditions mentionnées dans la convention signée avec l'État ;
- Action Logement Services et la Métropole de Lyon (Direction de l'Habitat et du Logement) sont services d'enregistrement pour leurs publics. Ils ne sont pas services d'enregistrement pour les autres publics ;
- Les MDML, l'ADMIL 69 et les associations ne sont pas services d'enregistrement.

Article 2.3 Évolution du SAID

Le positionnement des acteurs dans le SAID se fait de manière progressive, selon l'implantation des lieux actuels (présence ou non des bailleurs, types de lieux proposés dans un secteur donné et dans les secteurs attenants, etc.) et les données d'activité locales (nombre de demandeurs de logement social, évolution des flux au guichet, etc.). Le SAID est piloté par la Métropole de Lyon, qui veille à assurer un bon niveau de couverture sur l'ensemble du territoire.

La cartographie des acteurs est amenée à être adaptée selon l'évolution du contexte local, dans le but de satisfaire au mieux l'accueil et l'information des demandeurs sur l'ensemble du territoire : ouverture de nouveaux guichets, possibilité de changement de types de guichets, participations de nouvelles structures au réseau.

Des projets de mutualisation interacteurs pourront être développés dans une optique d'amélioration et d'optimisation du service à l'échelle d'un secteur donné.

Article 3. Engagements des acteurs et labellisation dans le SAID

Article 3.1 Le suivi de la formation

L'inscription dans le SAID est soumise à la participation à la formation proposée, qui vise à partager des éléments de langage commun, mobiliser des outils et échanger sur les bonnes pratiques. Au-delà des apports de contenus, l'objectif est aussi de favoriser l'interconnaissance des acteurs qui facilite la bonne orientation des usagers dans le réseau d'accueil des demandeurs. Ces formations sont organisées par la Métropole et sont gratuites pour les membres du SAID. Les membres veilleront à honorer leur participation une fois leur inscription validée par les services de la Métropole.

Article 3.2 Le respect du référentiel

Les publics reçus, les missions de chaque type d'accueil, les modalités d'orientation et la configuration des espaces d'accueil sont spécifiés dans le référentiel présenté en annexe 1 de la présente convention, auquel les partenaires du SAID s'engagent à se conformer.

Article 3.3 Modalités pratiques d'accueil des demandeurs

Les accueils de types 1 et 3 assurent les missions spécifiées dans le référentiel :

- soit dans le cadre de permanences d'accueil avec ou sans rendez-vous, selon les lieux d'accueil,
- soit dans le cadre d'ateliers collectifs.

Les accueils de type 2 assurent des « rendez-vous conseils » qui doivent être pris en ligne sur le Portail d'information local logementsocial.grandlyon.com. Le demandeur doit pouvoir être reçu dans un délai de deux mois.

Les partenaires du SAID sont tous en capacité de recevoir les demandeurs et assurer les missions inscrites dans le référentiel au moins une demi-journée par semaine. Les horaires des accueils de types 1 et 2 sont renseignés sur le Portail.

Article 3.4 La formulation d'engagements communs

La cohérence du réseau passe par l'engagement des acteurs à respecter des orientations communes dans l'exercice de leurs fonctions d'accueil et d'information des demandeurs :

- Satisfaire le droit à l'information des demandeurs

Les acteurs du SAID s'engagent à satisfaire le droit à l'information du public et des demandeurs de logement social tel que mentionné dans l'article L.441-2-6 du code de la construction et de l'habitation (CCH). L'ensemble des lieux d'accueil et d'information sont ainsi en mesure de délivrer des informations réglementaires socles.

Chaque partenaire s'engage à délivrer une information neutre et générale, quelles que soient ses propres missions. Chacun peut toutefois délivrer des informations additionnelles ayant trait à son rôle ou liées aux spécificités du territoire.

- S'adresser à l'ensemble des demandeurs de manière coordonnée

Les acteurs du SAID s'engagent à accueillir et informer l'ensemble des demandeurs quels que soient leurs statuts (primo-demandeurs ou déjà locataires du parc social), leur lieu de résidence (excepté pour les lieux de type 3 comme mentionné dans le référentiel en annexe 1) et les secteurs souhaités. Il s'agit d'éviter au maximum les renvois des demandeurs d'un guichet à un autre. Pour ce faire, il est attendu que les acteurs interviennent, selon leur rôle, dans une logique de complémentarité et de réseau et non pas de parcours : les demandeurs doivent être orientés vers l'interlocuteur approprié à leurs besoins, et non pas passer par l'ensemble des niveaux.

- Traduire les engagements des partenaires dans une Charte de l'accueil et de l'information des demandeurs

Le SAID est composé de professionnels appartenant à des métiers divers (professionnels d'accueil, travailleurs sociaux, agents de gestion locative, chargés de mission ...) et qui se réfèrent à différents cadres d'action et déontologiques ; il est donc nécessaire que chacun puisse se référer à un cadre de référence commun et propre aux missions qu'ils assurent au titre du SAID. En ce sens, une Charte de l'accueil et de l'information des demandeurs,

travaillée avec les acteurs, précisera les engagements des lieux d'accueil et d'information dans le but de favoriser les bonnes pratiques.

Article 3.5 L'utilisation du Portail d'information local

Grâce aux supports ressources développés, les acteurs du SAID adoptent un langage commun et ajustent leurs savoirs.

Ils s'appuient pour cela sur le Portail d'information local, qui est un outil d'information structurant disposant d'un accès « public » ouvert à tous et d'un accès « professionnel » accessible à partir d'un compte. En consultant l'accès public, le professionnel peut s'appuyer sur les différentes rubriques pour informer les demandeurs. Son compte professionnel lui permet d'accéder à un centre de ressources partagé et à la documentation qui s'y trouve.

Ce portail permet également la prise de rendez-vous conseil, assuré par les lieux d'accueil de niveau 2. Les professionnels assurant cette mission l'utilisent pour mettre à jour leurs pages de permanences, consulter les rendez-vous pris, et mettre à jour les informations relatives à ces rendez-vous.

À ce jour, ce portail est accessible sur logementsocial.grandlyon.com. Le portail pourra être amené à évoluer au cours de la présente convention.

Les informations échangées dans le cadre de la présente convention sont considérées comme confidentielles par les parties.

Les parties s'engagent, dans le cadre de la présente convention, à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

Chaque partie s'engage inconditionnellement et réciproquement :

1. À ne divulguer ces informations confidentielles qu'à leurs seuls préposés et, le cas échéant, à leur(s) prestataire(s) ayant à en connaître.
2. À respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel et éventuels sous-traitants :
 - ne faire aucune copie des données et ne pas utiliser les documents et informations à d'autres fins que celles précisées dans la présente convention ;
 - ne pas divulguer ces documents ou informations à des tiers non autorisés, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
 - prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques communiqués par les signataires ;
 - prendre toutes mesures notamment de sécurité matérielle pour assurer la conservation des informations transmises tout au long de la présente convention.
3. À respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires relatives à la protection des données personnelles et notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi Informatique et libertés modifiée, et plus spécifiquement :
 - à respecter les clauses RGPD, notamment à adopter toutes les mesures techniques et organisationnelles permettant de répondre aux exigences de sécurité du traitement prévues à l'article 32 du RGPD. Et ce, compte tenu de l'état des

connaissances, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques ;

- à prendre toutes précautions utiles conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée afin de préserver la sécurité des données transmises et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées ;
- à veiller à ce que les parties respectent la confidentialité des données auxquelles elles ont accès. À cet égard, chaque partie est tenue à l'obligation de discrétion et secret professionnel pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions émanant de l'autre partie, dont il aura connaissance avant ou au cours de l'exécution de la présente convention ;
- à ne pas communiquer subséquemment ces données à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître, dans le respect des règles du partage d'information dans le domaine social et du secret professionnel.

Ces dispositions ont une portée d'ordre général et demeurent applicables au-delà de la durée d'exécution de la présente convention. Au titre de la sécurité, chaque partie s'engage à :

- prévoir les mesures de protections physiques, techniques et organisationnelles permettant d'assurer la protection des données à caractère personnel ;
- empêcher que les données soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, avec en particulier la mise en œuvre des moyens nécessaires permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et des services de traitement.

Chaque signataire est responsable de la mise en œuvre des obligations de sécurité en application de l'article 26 du règlement général sur la protection des données.

Article 3.6 Mise à jour des données dans le système dans le Portail d'information local

Les agents d'accueil de type 2 qui reçoivent les demandeurs de logement social en rendez-vous conseil mettent à jour les éléments sur la Portail d'information local.

Article 3.7 Labellisation dans le SAID

La signature de la présente convention vaut labellisation dans le SAID. Les lieux d'accueil sont libres de choisir leur niveau d'accueil, mais doivent informer la Métropole de Lyon en amont de leur décision ou de tout changement de niveau.

Les acteurs labellisés types 1 et 2 se retrouvent en temps réel identifiés sur le Portail d'information local. Les acteurs labellisés type 3 sont formalisés dans un « guide des acteurs » disponible dans la partie « professionnelle » du Portail. Une évolution du Portail pourra être réalisée afin que les lieux d'accueil de type 3 et leurs publics spécifiques soient également visibles sur le Portail.

Article 4. Pilotage et animation du réseau

La Métropole de Lyon assure l'animation et la mise en réseau des professionnels du SAID dans le but de promouvoir une culture commune de l'accueil et de l'information des demandeurs.

Dans le cadre de l'animation du dispositif, la Métropole de Lyon assure les fonctions suivantes :

- Mettre en place des formations pour les personnels assurant les missions du service et l'adaptation de celles-ci aux besoins exprimés ;
- Veiller au respect du référentiel ;
- Animer des groupes de travail au besoin ;
- Soutenir les professionnels qui le demandent à une échelle locale ;
- Accompagner les acteurs qui le souhaitent dans la mise en place d'ateliers collectifs ;
- Faire remonter les expériences de terrain, identifier les secteurs caractérisés par une inadéquation de l'offre de service au regard de la demande exprimée ;
- Adapter les outils développés (contenu du Portail d'information local et des autres supports d'information, indicateurs de qualification de la demande et de l'offre, etc.) ;
- Actualiser la cartographie des lieux d'accueil et d'information des demandeurs à l'échelle métropolitaine au fur et à mesure du développement du SAID ;
- S'assurer de l'appropriation des supports ressources par les différents acteurs ;
- Construire une identité visuelle commune au réseau du SAID afin d'améliorer la lisibilité du service auprès des demandeurs.

Article 5. Évaluation et suivi d'activité

Le Portail d'information local, outil opérationnel du SAID, permet de suivre les indicateurs de fréquentation des rendez-vous conseils dans le cadre des accueils de type 2.

Des indicateurs de suivi d'activité seront travaillés conjointement avec les acteurs concernés et devront être renseignés par les accueils de types 1 et 3.

Lors du bilan annuel du PPGID, la Métropole de Lyon partage les éléments d'activité du SAID et les éventuelles alertes qui pourraient émaner des parties prenantes.

Article 6. Modalités de la gestion de la demande et des attributions de logement social sur la Métropole de Lyon

Depuis la fin du Fichier Commun du Rhône, seules les informations présentes dans le Système National d'Enregistrement (SNE) seront partagées de manière automatique entre l'ensemble des acteurs de la gestion de la demande et des attributions de logement social (État, Métropole de Lyon (DHL), Action Logement Services, bailleurs, guichets enregistreurs, acteurs du SAID). Chaque acteur a fait le choix d'utiliser soit une solution privative interfacée avec le SNE soit d'accéder directement au SNE.

6.1 Système de gestion de la Métropole de Lyon

Le système de gestion partagée proposé par la Métropole de Lyon dans le cadre de la présente convention est basé sur l'utilisation de PELEHAS et sur la mise en place de canaux de communication visant au repérage des publics prioritaires par l'ensemble des réservataires.

6.1.1 L'utilisation de PELEHAS

Conformément à l'article L. 441-2-7 du CCH, la Métropole de Lyon a fait le choix de se doter d'un outil de gestion partagée privatif qu'est PELEHAS.

Les objectifs de la mise en place de cet outil sont d'assurer :

- la simplification des démarches pour les utilisateurs ;
- la transparence des événements ;
- l'appui aux dispositifs concernant les publics prioritaires ;
- l'accès aux informations de la demande de logement social à l'ensemble des membres du SAID et le suivi de la complétude du dossier ;
- l'amélioration de la production et de la connaissance statistique.

Par la signature de cette convention, les signataires non bailleurs s'engagent à utiliser PELEHAS comme outil de gestion de la demande et des attributions.

Ce système est interconnecté avec le Système National d'Enregistrement (SNE).

6.1.2 Droits d'accès aux informations dans l'outil de gestion partagée et finalités

6.1.2.1 Accès à l'outil PELHEAS

Dans le cadre de cette convention, plusieurs typologies d'acteurs utilisateurs de PELEHAS sont définies. De ce fait, les droits d'accès aux informations diffèrent selon la qualité de la personne morale concernée (type d'acteur, niveau d'accueil pour les LAL).

La typologie d'acteurs est la suivante :

- accès en modification rendu obligatoire par la présente convention avec contribution financière (modalités précisées à l'article 6.1.2.6) : les communes guichet enregistreur souhaitant un accès en modification,
- accès en modification rendu obligatoire par la présente convention sans contribution financière : la Maison de la Veille Sociale,

- accès en consultation rendu obligatoire par la présente convention avec contribution financière (modalités précisées à l'article 6.1.2.6) : toutes les communes et CCAS souhaitant un accès en consultation,
- accès en consultation rendu obligatoire par la signature de la présente convention sans contribution financière : les associations labellisées de niveau 3,
- accès en consultation facultative non soumis à une contribution financière : État, Action Logement Services, bailleurs sociaux ayant du patrimoine sur la Métropole, par la signature de la présente convention.

6.1.2.2 Les engagements des utilisateurs de PELHEAS

Les communes assurant la fonction de guichet enregistreur

En plus d'utiliser PELEHAS pour l'information, l'orientation et, en fonction de leur niveau de lieux d'accueil labellisé, l'accompagnement, les guichets enregistreurs s'engagent à utiliser PELEHAS pour la saisie et la modification des demandes de logement social. Pour ce faire ils utiliseront le code guichet qu'ils auront au préalable demandé au gestionnaire local du SNE et sont responsables des modifications de données faites dans l'outil.

Les guichets enregistreurs s'engagent à acquérir le certificat nécessaire à l'interfaçage de leurs données avec leur code enregistreur auprès d'un éditeur informatique et à en prendre à leur charge le coût, l'installation, la mise à jour et le renouvellement. Chaque commune est responsable des modifications faites aux données présentes dans l'outil. L'outil PELHEAS permet de tracer l'utilisateur ayant fait des modifications.

Les communes n'assurant pas la fonction de guichet enregistreur

Les communes non guichets enregistreurs n'assurent pas de missions de saisie des demandes de logement social. Dans le cadre du SAID, elles utiliseront PELEHAS pour l'information et l'orientation des demandeurs. Elles auront un accès en consultation uniquement. Ces communes seront considérées dans PELEHAS comme des unités de gestion de la Métropole et utiliseront donc le code guichet de la Métropole.

Les utilisateurs ayant un accès en modification :

Dès la survenance d'un événement, les personnes morales qui en seront à l'origine devront l'enregistrer dans le logiciel dédié. Devront notamment être renseignées :

- la nature des événements : Instances Locales de l'Habitat et des Attributions (ILHA), rendez-vous conseil, passage en CALEOL, etc. ;
- la date à laquelle les informations ont été introduites, modifiées ou supprimées ;
- l'identification de la personne morale qui est à l'origine de l'événement ;

Dans le cadre de leurs missions d'accueil et d'information des demandeurs, les lieux d'accueil du SAID devront veiller à la mise à jour du dossier du demandeur.

L'ensemble des utilisateurs (consultation et modification)

Conformément aux conventions passées entre la Métropole et les utilisateurs PELEHAS, ces derniers s'engagent :

- à n'utiliser les données, notamment nominatives, auxquelles ils ont accès uniquement dans le cadre de leur mission de traitement et d'attribution des logements sociaux ;

- à former ou faire former l'ensemble des collaborateurs utilisateurs de PELEHAS (soit en interne par un membre ayant suivi la formation du groupe administrateur soit en externe auprès d'un membre du groupe administrateurs ou de la société qui a développé l'outil PELEHAS) ;
- à prendre toute mesure permettant d'interdire l'accès au logiciel à des tiers non autorisés ;
- à prendre, à l'égard du personnel et des prestataires auxquels ils font appel, toutes les mesures nécessaires pour faire respecter le secret des informations et pour assurer le respect des droits d'utilisation du logiciel PELEHAS et des bases de données qu'il contient ;
- à ne pas communiquer les données à des tiers à titre gratuit ou onéreux ;
- à ne pas commercialiser les données directement ou indirectement ;
- à ne pas reproduire les données auxquelles ils ont accès.

La création et la résiliation des comptes :

Seules les personnes ayant suivi la formation « groupe administrateur » sont habilitées à créer des comptes. Les personnes souhaitant avoir accès à l'outil devront donc soit contacter le référent administrateur de leur structure, soit les services de la Métropole. Toute personne souhaitant avoir un compte devra justifier l'utilisation de cet outil dans ses fonctions. Chaque structure est responsable de l'utilisation faite de l'outil par ses membres. Concernant les structures ayant uniquement accès à PELEHAS en consultation, la création de compte sera faite par la Métropole. Un règlement d'utilisation de l'outil de PELEHAS détaillant notamment ce point sera rédigé.

6.1.2.3 Les engagements de la Métropole de Lyon

La Métropole de Lyon est responsable des relations avec la société éditeur de l'outil PELEHAS (AFI) et de sa conformité à l'ensemble des règles qui lui sont applicables.

Aux termes du contrat que la Métropole a signé avec la société AFI et de cette convention, la Métropole de Lyon est chargée :

- Du paramétrage de l'outil en partenariat avec le groupe administrateur (missions décrite article 9) ;
- De la gestion de la relation avec les utilisateurs du système, de la formation de ces derniers et de l'animation du club des utilisateurs ;
- De s'assurer que l'accès aux données nominatives n'est possible que pour les personnes autorisées au sens de l'article R. 441-2-6 du CCH et rappelées au point 3.2 de la présente convention. À cet effet, la Métropole et le groupe administrateur s'engagent à affecter aux utilisateurs les codes d'accès au système d'enregistrement et à tenir à jour la liste des codes d'accès. Chaque structure est responsable de l'utilisation faite par ses membres de l'outil ;
- Du contrôle des informations enregistrées dans PELEHAS. Il lui appartient de veiller à ce que les procédures d'enregistrement, de renouvellement et de radiation des demandes soient régulièrement enregistrées si elles sont effectuées via ce logiciel ;
- De la mise en œuvre des mesures correctrices nécessaires (détection) ;
- De s'assurer de la disponibilité et de la sécurité du système, notamment par la définition et la mise en œuvre d'un plan d'action de sécurité du système d'information ;
- De s'assurer de la sécurité et de la confidentialité des données.

L'utilisation de PELEHAS implique que soient assurées la sécurité des informations et la confidentialité des données nominatives, conformément au règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) du 27 avril 2016 et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Au sens de ce règlement, les données accessibles par l'utilisation de cet outil sont qualifiées de sensibles. À cet effet, un ensemble d'obligations particulières s'imposent aux utilisateurs de PELEHAS. Une fiche registre précise l'ensemble de ces dispositions.

6. 1.2.4 Exploitation statistique des données

Les données contenues dans PELEHAS peuvent être traitées à des fins d'exploitations statistiques et d'études par :

- La Métropole de Lyon ;
- L'ensemble des utilisateurs signataires de la présente convention ;
- Les prestataires de la Métropole de Lyon, via une convention de mise à disposition des données.

Conformément à l'article 5 du décret du 9 mai 2017 susvisé, seules des données non nominatives sont transmises exclusivement à des fins d'exploitations statistiques et d'études aux personnes et services dont les missions et les attributions le justifient.

L'article R441-2-6 prévoit que ces données peuvent être transmises aux acteurs listés dans cet article : les données non nominatives peuvent être transmises, à des fins d'exploitations statistiques et d'études, à d'autres destinataires dans les conditions définies par l'acte réglementaire qui, en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, autorise le système national d'enregistrement.

6.1.2.5 Les instances autour de l'outil PELEHAS

Comité de pilotage

La Métropole souhaite que les communes puissent participer à la gouvernance de cet outil. Pour ce faire, un comité de pilotage composé des élus du premier collège de la Commission de Coordination pourra se réunir autant que besoin. Ce comité de pilotage sera en charge de présenter des bilans d'utilisation de cet outil lors des Commissions de Coordination, qui devront veiller à son articulation entre les différents outils liés à la gestion et aux attributions de logements sociaux sur le territoire de la Métropole.

Comité technique

Un comité technique réunissant les techniciens des communes du 1^{er} collège de la Commission de Coordination de la CIL est mis en place. Ce comité se réunit autant de fois que besoin et est en charge du suivi du groupe administrateur.

Groupe administrateur

Les missions du groupe administrateurs sont les suivantes :

- Le suivi du développement du projet ;
- L'acquisition d'une formation complète à l'outil ;

- La participation aux évolutions du paramétrage ;
- La formation des utilisateurs en consultation durant la phase de déploiement ;
- L'animation si nécessaire des sessions de formation pour de nouveaux utilisateurs ;
- La réponse aux sollicitations de premier niveau et création des comptes dans l'outil

Le groupe administrateur est composé des membres administrateurs sur l'outil. La composition de ce groupe pourra évoluer en fonction des besoins du projet. L'ensemble de ses membres devra obligatoirement avoir suivi le module de formation administrateur.

6.1.2.6 Les modalités de financement de PELEHAS

Le montant de la participation financière des communes guichets enregistreurs (A2) est inférieure à celui des communes non enregistreur (A3) dans la mesure où elles supportent des coûts plus élevés (achat certificat SNE, frais de personnel lié à l'enregistrement des demandes, etc.). Ces sommes seront versées annuellement et visent à participer au coût du projet supporté par la Métropole (maintenance outil, assistance, hébergement, personnel affecté à l'action, etc.).

La Métropole communiquera annuellement aux communes l'état des dépenses et des recettes liées à ce projet.

Proposition de grille tarifaire, qui pourra évoluer annuellement en fonction de l'évolution de la nature et des coûts du projet :

	T1 Moins de 3 500 hab.	T2 3 500 à 15 000 hab.	T3 15 000 à 30 000 hab.	T4 30 000 à 100 000 hab.	T5 plus de 100 000 hab.	T6 Ville de Lyon
2024 - GUICHET ENREGISTREUR (A2)	140€	800€	1200€	1 800€	2 800€	5000€
<i>A titre de comparaison 2021- AFCR A2</i>	146 €	1 755€	2 925€	4 095€	5 265€	20 358€
2024 - NON GUICHET ENREGISTREUR (A3 = A2+50%A2)	210€	1 200€	1800€	2 700€	4 200€	7 500€
<i>A titre de comparaison 2021- AFCR A3</i>	219€	2 633€	4 388€	5 851€	7 898€	3 0537€

6.2 Le partage d'information

6.2.1 Aucune donnée interfaçable automatiquement autre que le SNE

PELEHAS est l'outil de gestion de la demande et des attributions partagé entre la Métropole et les acteurs du SAID. Seules les informations du SNE sont partagées par l'ensemble des réservataires, c'est-à-dire avec l'État, Action Logement Service et les bailleurs. Chacun de ces acteurs a son propre outil de gestion (AL'in, Syplo...) interfacé avec le SNE. La Métropole peut donner accès à ces acteurs en consultation à PELEHAS pour qu'ils puissent consulter les informations non disponibles sur le SNE, notamment celles liées à la labélisation et au suivi des publics prioritaires dans la limite de l'article R441-2-2 du CCH.

6.2.2 Le recours à des outils privés différents

Si avec le Fichier Commun du Rhône il était possible de partager avec les bailleurs des informations complémentaires à celles du SNE, ce n'est plus le cas aujourd'hui.

Les bailleurs utilisent des systèmes informatiques privés interfacés avec le SNE.

Action Logement utilise d'outil AL'IN interfacé avec le SNE.

L'État utilise l'outil SYPLO, pour le repérage de ses publics prioritaires, interfacé avec le SNE.

La Métropole utilise, avec les communes et les associations signataires de la présente convention, l'outil PELHEAS qui est interfacé avec le SNE

6.2.3 Une organisation nécessaire pour le repérage et le suivi des Publics Prioritaires au sens de la Convention intercommunale d'Attribution (CIA).

Le SNE permet le repérage des publics prioritaires au sens de la CIA à travers l'évènement « ACIA Métropole ». Cependant, il n'informe pas sur le motif de la priorisation. Dans le cadre de ses missions d'animation de la politique publique, la Métropole réalise mensuellement une extraction des motifs de priorisation des publics labellisés, qu'elle met à disposition des acteurs de la demande et des attributions via une plateforme sécurisée.

Les modalités de repérage de ces publics pourront évoluer afin d'être facilitées.

Article 7 : Durée

La présente convention est applicable à compter de sa signature et jusqu'au 31 décembre 2031. Toute modification du contenu de la présente convention fera l'objet d'un avenant.

Une évaluation qualitative du SAID sera menée lors du bilan annuel du PPGID. Sur cette base, les différents acteurs pourront pérenniser ou modifier, après en avoir informé la Métropole, leur inscription dans l'un des trois types d'accueil. Le cas échéant, ils devront respecter les prérequis et les missions du référentiel correspondant au type d'accueil visé.

Afin de poursuivre le travail partenarial, des comités de suivi doivent se tenir à minima deux fois par an pour suivre la gestion de la demande et des attributions. Ces comités sont composés des membres de la Commission de coordination de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) dont : l'État, les bailleurs sociaux, Action Logement, les collectivités et les associations.

Article 8 : Résiliation

La présente convention peut être résiliée unilatéralement pour faute en cas de manquement par l'une des parties à ses obligations contractuelles, par lettre recommandée, avec un préavis de trois mois. Elle peut également être résiliée pour tout motif justifié par les parties par lettre recommandée dans un délai de 6 mois.

Fait à Lyon, en 2 exemplaires originaux, le

Pour la Métropole de Lyon

Pour le partenaire du PPGID Ecully

Pour le partenaire SAID Mairie d'Ecully

Type d'accueil	1	2	3
Positionnement du partenaire (cocher la bonne case)			
Si guichet enregistreur, code guichet			

Annexe 1 : Référentiel du SAID

Lieux d'accueil et d'information tous types
--

➤ Configuration et organisation de l'accueil :

- ✓ Le service d'accueil et d'information repose sur une logique d'accueil dite « universelle » : **les demandeurs doivent pouvoir être reçus dans n'importe quel lieu d'accueil de type 1 ou 2, indépendamment de leur lieu de résidence ou de domiciliation.**

Toutefois, cette disposition ne vaut pas pour certains acteurs de type 3 dont les interventions sont sectorisées ou pour Action Logement et la Direction de l'Habitat et du Logement de la Métropole de Lyon, acteurs qui apportent un service réservé à leurs bénéficiaires ou agents.

- ✓ Signaler l'appartenance du lieu d'accueil au réseau des lieux labellisés au moyen du support d'identité visuelle du SAID métropolitain.
- ✓ Afficher la charte de l'accueil et de l'information des demandeurs.
- ✓ La cartographie des acteurs de type 1 et 2 est actualisée sur le portail local d'information logementsocial.grandlyon.com. Les acteurs de type 3 sont identifiés dans la partie professionnelle du portail.
- ✓ Mise à disposition de documents ressources : formulaire Cerfa et notice explicative, liste des guichets d'enregistrement, flyer d'information sur le portail, flyer d'information sur l'enregistrement de la demande, bilan de l'attribution des logements sociaux¹. L'ensemble de ces documents ressources seront rendus accessibles sur la partie professionnelle du Portail local.

➤ Prérequis attendus :

- ✓ Les partenaires du réseau s'engagent à s'investir dans le module de formation socle visant à partager les fondamentaux de la demande de logement social et asseoir des éléments culture partagée concernant l'organisation du dispositif local.
- ✓ La Métropole de Lyon préconise la mobilisation de l'ensemble des acteurs dans la démarche de formations complémentaires proposée, visant à accompagner

¹ En application de l'article L. 441-2-8 du CCH, le service d'information et d'accueil doit mettre à la disposition du public ce document. Pour ce faire, le choix de la Métropole est que les acteurs du SAID se réfèrent au portail d'information ou invitent à le faire.

les professionnels dans l'appropriation des dispositifs et leur montée en compétences.

Type 1 : Accueillir et orienter
--

- Publics : tous les publics
- Acteurs : les bailleurs volontaires, les communes et Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) volontaires, l'ADMIL, les FJT, le PIMMS, et autres associations volontaires qui pourraient intégrer le réseau.
- Missions :
 - ✓ Apporter un premier niveau d'information sur les règles générales d'accès au parc social, les différents contingents et le processus d'attribution ;
 - ✓ Informer le ménage sur l'existence du Portail d'information local (cf. flyer mis à disposition) ;
 - ✓ Expliquer l'information disponible sur le Portail et le contexte du logement social ;
 - ✓ Expliquer les modalités de dépôt/enregistrement des demandes et de renouvellement (dont enregistrement/renouvellement en ligne) ;
 - ✓ Fournir les documents nécessaires au dépôt d'une demande (formulaire Cerfa avec notice explicative, liste des guichets d'enregistrement) ;
 - ✓ Insister sur l'importance de la bonne qualification de la demande et de la complétude du dossier ;
 - ✓ Aider à prendre un rendez-vous conseil via le Portail d'information local ;
 - ✓ Orienter vers les lieux d'accueil labellisés de type 2 ou 3, en fonction des besoins.
- Modalités d'orientation des demandeurs :
 - ✓ Orienter les demandeurs relevant des priorités des réservataires vers le lieu d'accueil du réservataire correspondant, notamment les salariés d'Action Logement, les agents de l'État ou de la Métropole ;
 - ✓ Orienter les demandeurs en recherche de conseils sur leur demande de logement vers le lieu labellisé de type 2 de leur choix ;
 - ✓ Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement, l'orienter vers le lieu d'accueil de type 3 le plus pertinent (se reporter pour cela au document mis en ligne dans l'espace professionnel du Portail d'information local) en utilisant la fiche de liaison.

➤ Préconisations en matière d'organisation de l'accueil :

- ✓ Banque d'accueil dotée idéalement d'un ordinateur connecté à Internet mis à disposition du public ;
- ✓ Délimitation d'un périmètre de confidentialité autour du guichet (démarcation par une ligne) ;
- ✓ Amplitudes horaires identifiées, minimum une demi-journée d'accueil par semaine.

➤ Former et outiller les professionnels :

- ✓ Assurant une mission de premier contact, les professionnels travaillant dans les structures de niveau 1 doivent être formés et outillés sur le contexte et la demande du logement social.
- ✓ Une attention particulière sera portée sur les agents d'accueil, afin de s'assurer que ceux-ci aient bien accès à l'ensemble des outils et informations mis à disposition dans le réseau, ainsi qu'au partage des bonnes pratiques entre professionnels.
- ✓ Le volume important de demandes et les délais d'attente font de la gestion de l'attente des demandeurs un enjeu important pour ces lieux d'accueil : une formation pourra donc être proposée aux professionnels dans le cadre du SAID, afin de les accompagner dans leurs réponses et leurs pratiques.

Les lieux d'accueil de type 1 et 2 partagent un socle commun d'informations.

Type 2 : Accueillir, orienter et conseiller

- Publics :
 - ✓ Publics spécifiques pour les réservataires.
 - ✓ Tous les publics pour les autres acteurs.
 - ✓ Sans restriction quant au lieu de résidence ou de domiciliation.

- Acteurs : bailleurs volontaires, communes et CCAS volontaires, Action Logement pour les salariés des entreprises privées non agricoles de 10 salariés ou plus, ou du secteur agricole de 50 salariés et plus, et la Métropole de Lyon (Direction Habitat et Logement) pour leurs agents.

- Missions *(venant s'ajouter au socle de missions défini dans le niveau 1)* :
 - ✓ Accueillir le demandeur qui prend rendez-vous via le Portail numérique : ce rendez-vous est individuel, annuel, et dure au moins 45 minutes. Pour les primo-demandeurs, le délai de réception devra être inférieur à 2 mois après l'enregistrement de sa demande ;
 - ✓ Préparer et assurer le **rendez-vous conseil** ;
 - ✓ Apporter une information et un service complets aux demandeurs sur l'ensemble des démarches et des territoires ;
 - ✓ Informer sur les offres spécifiques logement (logement d'urgence, logement temporaire, logement accompagné, logement spécifique ou adapté pour les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite, logement étudiant ...) ;
 - ✓ Dans la perspective d'un développement de la location active, informer sur les dispositifs mis en place et les plateformes afférentes ;
 - ✓ Conseiller et accompagner de manière individualisée les demandeurs tout au long de leurs démarches ;
 - ✓ Enregistrer et modifier la demande ;
 - ✓ Informer sur la cotation et les pièces justificatives pour la bonne qualification de la demande et la complétude du dossier ;
 - ✓ Qualifier la demande :
 - ❖ Pour les publics qui relèvent de l'ACIA, mobiliser les dispositifs de priorisation, via la procédure de labellisation ACIA, s'il s'agit de situations pouvant être identifiées comme relevant des publics prioritaires sans nécessité de recourir à un travailleur social ;
 - ❖ Actualiser ou compléter le CERFA et / ou dossier unique du demandeur (pièces justificatives...), avec une attention particulière sur la complétude du dossier.
 - ✓ Utiliser le Portail d'information local et expliquer l'information disponible :
 - Présenter au demandeur le Portail numérique et ses ressources, consulter la cartographie des logements, expliquer que les délais

d'attente indiqués prennent compte l'ensemble des réservataires sur l'ensemble de l'année précédente ;

- Pour les professionnels, utiliser les outils et ressources mis à disposition pour compléter l'information au demandeur ;

➤ Modalités d'orientation des demandeurs :

- ✓ Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement et/ou la réalisation d'un diagnostic social, l'orienter vers le lieu d'accueil de type 3 le plus pertinent (se reporter pour cela au document mis en ligne dans l'espace professionnel du Portail d'information local), au moyen de la fiche de liaison ;
- ✓ Orienter si besoin de manière complémentaire vers des acteurs spécifiques (VIFFIL, MVS, etc.).

➤ Préconisations en matière d'organisation de l'accueil :

- ✓ Bureau fermé garantissant la confidentialité des échanges ;
- ✓ Amplitudes horaires identifiées, minimum une demi-journée d'accueil par semaine.

➤ Mise en place de nouveaux formats d'accueil :

- ✓ La mise en place **d'ateliers collectifs** pourra être particulièrement investie par les acteurs, et appuyée par la Métropole de Lyon. Ils pourront avoir lieu plus ponctuellement, y compris sur des week-ends.

Les ateliers collectifs peuvent répondre à plusieurs enjeux et besoins identifiés par les acteurs : la faible participation de certains publics aux permanences ou rendez-vous individuels, la perte de temps générée par des rendez-vous non-honorés, la mise en commun de situations et le partage d'expériences, l'échange collectif de l'information, etc.

Les ateliers collectifs pourront permettre un premier temps d'information et d'échange à visée généraliste. Les demandeurs rencontrant des difficultés particulières ou nécessitant un accompagnement spécifique pourront être accueillis en rendez-vous individuel dans un second temps. La Métropole de Lyon pourra proposer aux acteurs offrant ce format une boîte à outils clé-en-main pour animer ces ateliers.

Type 3 : Accueillir et accompagner les publics avec profils spécifiques / difficultés particulières

- Publics : les publics ayant des difficultés particulières, qui s'adressent spontanément aux structures ou qui sont orientés par les autres lieux d'accueil.

Acteurs : les services sociaux / CCAS des communes volontaires, les MDM et MDMS, les associations d'insertion par le logement volontaires, le Service Assistance aux Salariés en Difficultés d'Action Logement.

- Missions :

- ✓ Assurer un accompagnement individualisé aux publics présentant un cumul de difficultés pour leurs démarches d'accès au logement social ;
- ✓ Apporter une information approfondie sur les démarches générales et spécifiques d'accès au parc social ;
- ✓ Informer si besoin plus largement sur l'accès aux droits et l'aide administrative ;
- ✓ Mobiliser si besoin les dispositifs de priorisation (ACIA ou Syplo) ou de solvabilisation (aides à l'accès et au maintien dans le logement) ou d'accompagnement ;
- ✓ Solliciter les produits logements spécifiques en fonction des besoins (logement d'urgence, logement temporaire, logement accompagné, logement spécifique ou adapté pour les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite, logement étudiant, etc.) ;
- ✓ S'assurer que l'information a bien été comprise par le demandeur.

- Modalités d'orientation des demandeurs :

- ✓ Orienter si besoin vers les lieux d'accueil de type 2, en facilitant la prise de rendez-vous en ligne.

L'orientation peut être accompagnée d'une fiche de liaison remise au ménage pour veiller à la coordination des interventions.

- Configuration de l'espace d'accueil :

- ✓ Bureau fermé garantissant la confidentialité des échanges ;
- ✓ Espace permettant l'accueil d'un nombre plus important de demandeurs dans le cas de permanences ou ateliers collectifs.

- Mise en place de nouveaux formats d'accueil :

- ✓ La mise en place **d'ateliers collectifs** pourra être particulièrement investie par les acteurs, et appuyée par la Métropole de Lyon. Ils pourront avoir lieu plus ponctuellement, y compris sur des week-ends.

Les ateliers collectifs peuvent répondre à plusieurs enjeux et besoins identifiés par les acteurs : la faible participation de certains publics aux permanences ou rendez-vous individuels, la perte de temps générée par des rendez-vous non-honorés, la mise en commun de situations et le partage d'expériences, l'échange collectif de l'information, etc.

Les ateliers collectifs pourront permettre un premier temps d'information et d'échange à visée généraliste. Les demandeurs rencontrant des difficultés particulières ou nécessitant un accompagnement spécifique pourront être accueillis en rendez-vous individuel dans un second temps. La Métropole de Lyon pourra proposer aux acteurs offrant ce format une boîte à outils clé-en-main pour animer ces ateliers.

- ✓ La mise en place de **rendez-vous en distanciel et/ou sur des horaires adaptés** (soir, week-end) pourra permettre d'inclure un plus grand nombre de demandeurs.

Le référentiel présenté sert de cadre de référence, et permet une meilleure identification des acteurs et de leurs missions.

