

## **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

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

## 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<sup>er</sup>. 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**

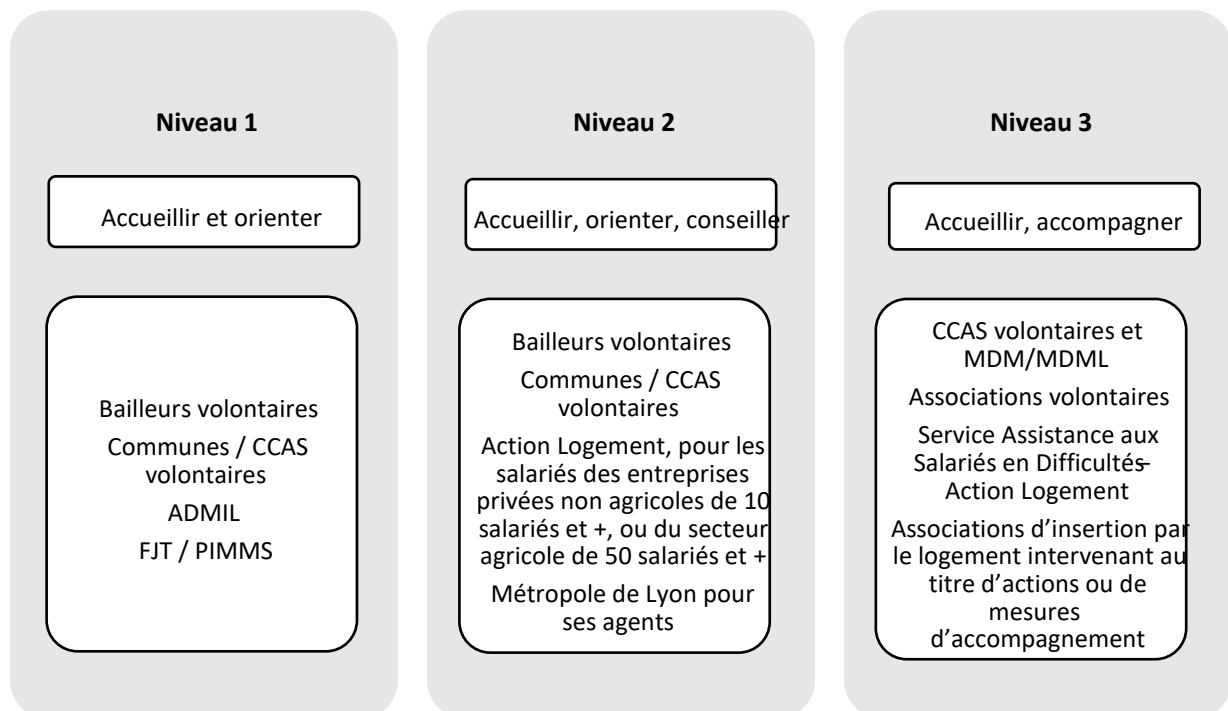
### **Article 2. Structuration du SAID**

#### ***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'utilisateur :

- 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	
<b>Publics accueillis</b>	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	
<b>Type 1 : accueillir et orienter</b>	✓	possible	✓			✓		✓	<b>D'autres acteurs pourront intégrer le SAID au cours de la mise en œuvre du PPGID</b>
<b>Type 2 : accueillir, orienter, conseiller</b>	✓	possible		✓					
<b>Type 3 : accueillir, accompagner</b>		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 inter acteurs 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](http://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](http://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.

## **Articles 6 à 8 relatifs à la gestion de la demande et des attributions**

### **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 PELEHEAS 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 décrites 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<sup>er</sup> 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 :*

	<b>T1</b> Moins de 3 500 hab.	<b>T2</b> 3 500 à 15 000 hab.	<b>T3</b> 15 000 à 30 000 hab.	<b>T4</b> 30 000 à 100 000 hab.	<b>T5 plus de 100 000 hab.</b>	<b>T6</b> Ville de <b>Lyon</b>
<b>2024 - GUICHET ENREGISTREUR (A2)</b>	140€	800€	1200€	1 800€	2 800€	5000€
<i>A titre de comparaison 2021- AF CR A2</i>	146 €	1 755€	2 925€	4 095€	5 265€	20 358€
<b>2024 - NON GUICHET ENREGISTREUR (A3 = A2+50%A2)</b>	210€	1 200€	1800€	2 700€	4 200€	7 500€
<i>A titre de comparaison 2021- AF CR 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 privatifs 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 privatifs 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 Givors

Pour le partenaire SAID CCAS de Givors

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](http://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 sociaux<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> 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 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 volontaire, 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.**