

**METROPOLE DE LYON**

Délégation Solidarités Habitat et Éducation (DSHE)

Direction Habitat et Logement (DHL)

**Convention unique Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs  
(SAID) et  
Gestion partagée de la demande de logement social  
2021-2022**

*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° 2015-0637 en date du 21 septembre 2015 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 11 juillet 2018 sur le projet de Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,*

*Vu la délibération n° 2018 32-59 en date du 10 décembre 2018 relative à l'adoption du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,*

*Vu la décision de la Commission permanente n°2020-0124 en date du 14 septembre 2020.*

*Vu la décision de la Commission permanente n°2021- 3050 en date du 5 juillet 2021.*

## **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°2020-07-16-R-0564 en date du 16 juillet 2020,

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

## **ET**

Les acteurs sous convention du Service d'accueil et d'information des demandeurs (SAID), d'autre part.

### **Il est tout d'abord exposé ce qui suit :**

Dans l'attente du nouveau système de gestion partagée, qui devrait être opérationnel sur le territoire de la Métropole de Lyon en janvier 2023, il est essentiel d'assurer la continuité des missions du Service d'accueil et d'information des demandeurs et de sécuriser l'accès aux outils dans cette phase de transition.

Il existe aujourd'hui deux conventions d'application du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGID) :

#### **- La convention relative au Service d'accueil et d'information des demandeurs (2018/2020)**

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.

#### **- La convention de gestion partagée (septembre 2019/juillet 2021).**

Cette convention définit le dispositif de gestion partagée, qui permet la mise en œuvre effective du projet métropolitain de traitement des demandes de logement social, en particulier :

- 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,
- avoir accès au portail professionnel commun,
- permettre le dispositif expérimental de location active.

Un travail de fond sur le système de gestion partagée, ses modalités de fonctionnement, est actuellement réalisé.

Il est proposé de fusionner ces deux conventions et de proposer à la signature des partenaires une convention unique rassemblant les missions du SAID et l'accès aux outils de gestion partagée, indispensable pour remplir lesdites missions.

**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 types 1, 2 ou 3 ;
- décliner les fonctions assurées par le système de gestion partagée de la demande sociale prévues à l'article L. 441-2-7 du code de la construction et de l'habitation, de déterminer les modalités de pilotage et d'encadrer l'accès à certaines données de la demande de logement par les parties habilitées.

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

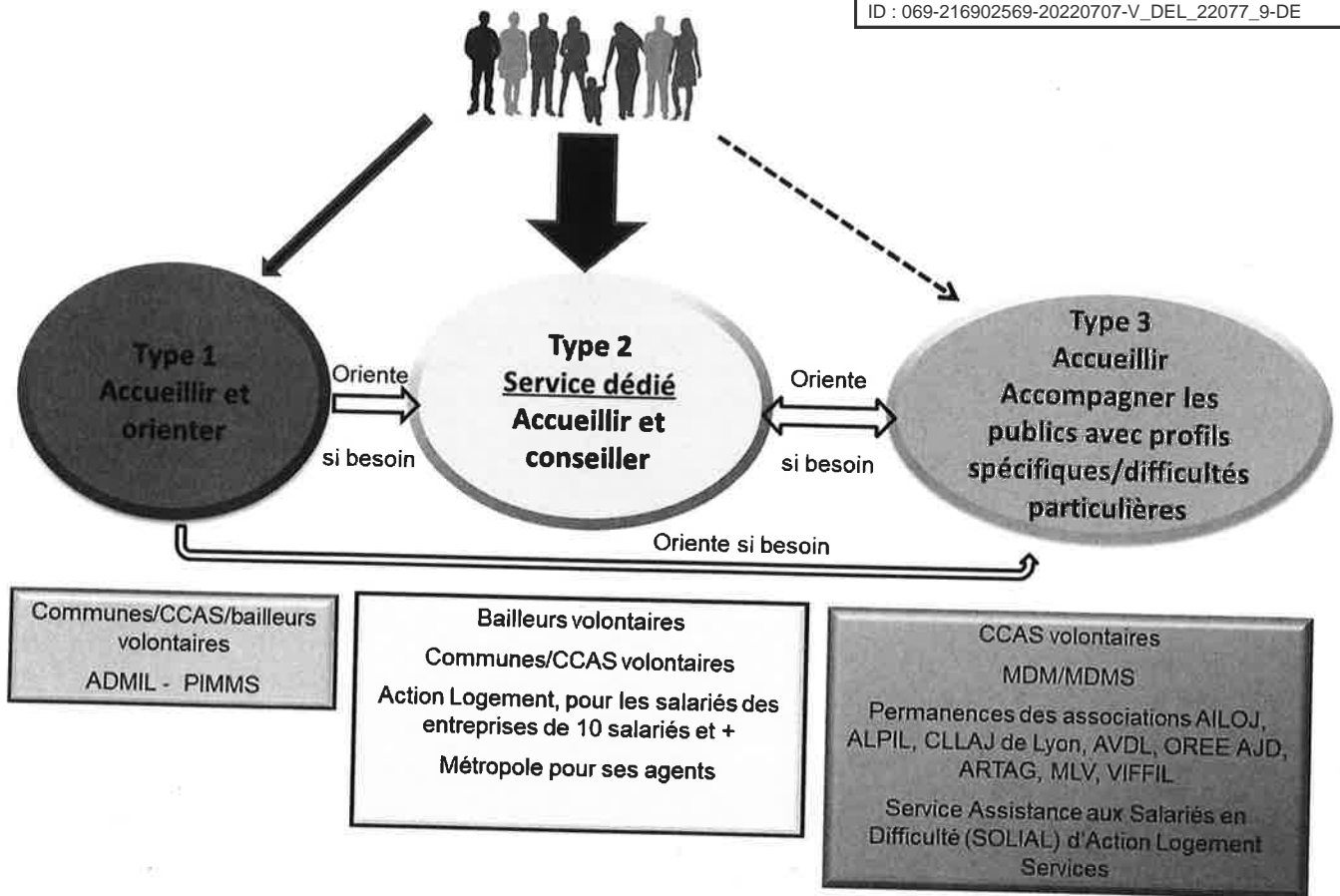
## **Articles 2 à 5 relatifs à la structuration et au fonctionnement du SAID**

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

#### ***Article 2.1 Une structuration en 3 niveaux complémentaires***

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

- Les lieux de types 1 et 2 : ces lieux généralistes assureront 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.



L'État n'est plus service d'accueil et d'enregistrement.

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

- 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 est lieu d'accueil de type 2 pour les salariés des entreprises privées de 10 salariés et plus ; cet acteur est aussi 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) sont des lieux d'accueil de type 2 pour leurs agents respectifs ;
- Toutes les Maisons de la Métropole de Lyon (MDM), les Maisons de la Métropole et des Solidarités (MDMS), les communes/CCAS et les associations d'insertion par le logement qui le souhaitent, sont acteurs de type 3, pour des publics présentant des difficultés particulières et en demande d'accompagnement ;
- L'ADIL et les PIMMS relèvent d'un accueil de type 1

|  | Bailleurs    | Communes/<br>CCAS<br>volontaires            | Action<br>Logement                                   | METROPOLE DE LYON      |                                 | ASSOCIATIONS               |                                      | PIMMS                         | D'autres<br>acteurs<br>pourront<br>intégrer le<br>SAID au<br>cours de la<br>mise en<br>oeuvre du<br>PPGID. |
|--|--------------|---|--|------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|--|
|  |              |   |  | DHL                    | MDM/MDMS                        | ADIL                       | Associations                         |                               |  |
| <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'ADIL | Publics s'adressant aux associations | Publics fréquentant les PIMMS |  |
| <b>Type 1 : accueillir et orienter</b>   | X            | possible                                    | X  |                        |                                 | X                          |                                      | X                             |  |
| <b>Type 2 : accueillir, enregistrer, conseiller</b>  | X            | possible                                    |  | X                      |                                 |                            |                                      |                               |  |
| <b>Type 3 : Accueillir et accompagner les publics avec profils/difficultés particulières</b> |              | possible                                    |  |                        | X                               |                            | X                                    |                               |  |

### Article 2.2 SAID et service d'enregistrement

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

- Les lieux d'accueil de type 2 délivrent un service complet aux demandeurs. Ils doivent à ce titre avoir accès aux informations relatives à la demande de logements sociaux dans le système de gestion partagée et s'engagent à assurer l'enregistrement des demandes ;

- Les communes / CCAS positionnées en tant que lieux peuvent être services d'enregistrement, si elles satisfont aux conditions mentionnées dans la convention signée avec l'État ;
- Action Logement, 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 MDM et MDMS, l'ADIL et les associations ne sont pas services d'enregistrement.

|                                     | METROPOLE DE LYON |   |  |                        |                                 | ASSOCIATIONS               |                                      |                               |   |
|-------------------------------------|-------------------|---|--|------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---|
|                                     | Bailleurs         | Communes/ CCAS volontaires                  | Action Logement                                      | DHL                    | MDM/MDMS                        | ADIL                       | 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'ADIL | Publics s'adressant aux associations | Publics fréquentant les PIMMS | <b>D'autres acteurs pourront intégrer le SAID au cours de la mise en oeuvre du PPGID.</b> |
| <b>Service d'enregistrement</b>     | X                 | possible                                    | X  | X                      |                                 | X                          |                                      | X                             |   |
| <b>Non service d'enregistrement</b> |                   | possible                                    |  |                        | X                               | X                          | X                                    | X                             |   |

### **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.).

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.

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.

Les modules de base doivent être suivis dès lors que les acteurs rejoignent le SAID ; les modules d'approfondissement sont obligatoires pour les accueils de type 2, mais peuvent également être suivis par les agents des accueils de types 1 et 3.

### ***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 sans rendez-vous,
- 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 [www.logementsocial69.fr](http://www.logementsocial69.fr) . 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.

✓ 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 (agent 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 précisera les engagements des lieux d'accueil et d'information dans le but de favoriser les bonnes pratiques.

**Article 3.5 L'utilisation d'outils partagés**

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 [www.logementsocial69.fr](http://www.logementsocial69.fr) qui constitue un outil d'information structurant, ainsi que sur le corpus documentaire disponible sur l'espace professionnel du Portail.

**Article 3.6 Mise à jour des données dans le système de gestion partagée**

Les agents d'accueil de type 2 qui reçoivent les demandeurs de logement social en rendez-vous conseil mettent à jour les éléments nécessaires dans le système de gestion partagée. La prise de rendez-vous conseil en ligne et son annulation le cas échéant génère automatiquement un événement. Si le demandeur ne se rend pas au rendez-vous conseil sans l'avoir annulé, le guichet d'accueil de type 2 renseigne cet événement.

**Article 3.7 Labellisation dans le SAID**

La signature de la présente convention vaut labellisation dans le SAID. La liste des accueils de types 1, 2, et 3 est spécifiée en annexe 2 de la présente convention.

Les acteurs labellisés types 1 et 2 se retrouvent en temps réel sur [www.logementsocial69.fr](http://www.logementsocial69.fr), les acteurs labellisés type 3 sont formalisés dans un « guide des acteurs » disponible dans la partie « professionnelle » du 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:

- ✓ Assurer la mise en place de formations pour les personnels assurant les missions du service ;
- ✓ Veiller au respect du référentiel ;
- ✓ Animer des groupes de travail au besoin ;
- ✓ Soutenir les professionnels qui le demandent à une échelle locale ;
- ✓ 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 [www.logementsocial69.fr](http://www.logementsocial69.fr), outils opérationnel du SAID permet de suivre les indicateurs de fréquentation des RDV conseils dans le cadre des accueils de type 2.

Des indicateurs de suivi d'activité seront élaborés 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 partagée de la demande

### Article 6. Modalités de la gestion partagée

#### 6.1 - Système de gestion partagée de la Métropole de Lyon

Le système de gestion partagée dans la Métropole de Lyon est composé de plusieurs outils.

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, le Fichier commun du Rhône (FCR), géré par l'Association du Fichier Commun du Rhône (AFCR). Les objectifs de la mise en place de ce système sont d'assurer :

- la simplification des démarches pour les utilisateurs ;
- la transparence des événements ;
- l'appui aux dispositifs concernant les publics prioritaires ;
- l'amélioration de la production et de la connaissance statistique.

Les utilisateurs de ce système adhèrent à l'AFCR par convention et font partie du club des utilisateurs.

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

À cet effet, à l'instar du système national :

- l'exploitation du FCR s'effectue selon les mêmes règles fixées par le code de la construction et de l'habitation qui sont rappelées dans la présente convention ;
- ses caractéristiques techniques assurent l'alimentation sans délai du SNE, à des fins d'exploitation statistique.

#### 6.2 - Droits d'accès aux informations dans les outils de gestion partagée et finalités

##### 6.2.1 - Accès aux données nominatives

Dans le cadre de cette convention, les acteurs de la gestion partagée sont autorisés à ne consulter que les données nominatives des demandeurs relevant du territoire.

Conformément à l'article 5 du décret du 9 mai 2017 susvisé, ces agents sont individuellement désignés et dûment habilités par le directeur de l'organisme concerné.

Le droit d'accès à ces informations varie en fonction de la qualité de la personne morale concernée.

Il est conditionné à l'adhésion au FCR ou au SNE.

### **Accès des guichets et services enregistreurs**

Les guichets enregistreurs de la demande de logement, mentionnés à l'article R.441-2-1 du CCH, bénéficient d'un accès non restreint aux informations contenues dans le système. La finalité exclusive est de procéder à l'enregistrement et à l'actualisation des demandes.

### **Accès consultation aux lieux d'accueil du SAID**

Il s'agit des lieux d'accueil mentionnés dans le SAID du PPGID n'ayant pas la qualité de service enregistreur. La finalité exclusive de cette consultation est celle de l'information et de l'orientation du demandeur et uniquement à sa demande.

### **Accès aux autres services non enregistreurs**

Ces informations contenues dans le système de gestion partagée sont également accessibles (via le SNE et/ou le FCR, selon l'adhésion du service) en vue de la gestion partagée de la demande et de l'information des demandeurs aux personnes et services suivants qui n'ont pas la qualité de services enregistreurs :

- ABC Hlm, qui a conclu la Convention intercommunale d'attribution prévue à l'article L. 441-1-6 du CCH ;
- Les services de l'État qui assurent le secrétariat de la commission de médiation ;
- Les services de l'État qui assurent le secrétariat des instances locales du Plan local d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PLAHPD) ;
- Les réservataires pour les demandes portant sur les communes sur le territoire desquelles ils bénéficient de réservations.

### **6.2.2 - Exploitation statistique des données**

Les données contenues dans le système de gestion partagée de la demande de logement social peuvent être traitées à des fins d'exploitations statistiques et d'études par :

- Le gestionnaire territorial du SNE
- L'AFCR, gestionnaire du FCR, qui devrait bénéficier sur demande auprès du gestionnaire SNE des requêtes de l'infocentre.

Conformément à l'article 5 du décret du 9 mai 2017 susvisé, les 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. À cet effet, l'AFCR transmet annuellement les données statistiques exploitées à ses adhérents sur la plateforme [logementsocial69.fr](http://logementsocial69.fr).

### **6.3 - Étendue des informations partagées**

Le système de gestion partagée des dossiers permet l'accès aux données nominatives des demandeurs de logement social situés dans le périmètre de la Métropole de Lyon.

Aux termes de l'article R.441-2-15 du CCH, doivent être renseignées l'ensemble des étapes relatives à l'attribution d'un logement social. Ce système de gestion de la demande peut être enrichi, à titre facultatif, d'autres éléments.

#### **A minima, doivent être partagés :**

- les rectifications éventuelles apportées à la demande en fonction des pièces justificatives fournies par le demandeur ;
- les événements intervenus dans le processus de traitement de la demande, dont : les demandes d'informations ou de pièces justificatives, la désignation par le bailleur ou par le réservataire du demandeur comme candidat à un logement déterminé en vue de la présentation de la demande à une CALEOL, l'inscription à l'ordre du jour et l'examen de la demande par cette commission ;
- le caractère prioritaire de la demande

Doivent ainsi être enregistrées :

- La mention de la décision prise au bénéfice du demandeur au titre du DALO ;
- La mention du caractère prioritaire de la demande au vu de l'accord collectif intercommunal d'attribution créée par le PLAHPD ;
- la mention du ou des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible ;
- les visites de logements proposées et effectuées ;
- la décision de la commission d'attribution, le positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou de refus ;
- le cas échéant, les motifs du refus de l'attributaire ;
- la signature du bail après attribution du logement concerné.

#### **Projet commun de gestion partagée sur la Métropole de Lyon :**

Le système de gestion partagée permet aujourd'hui de partager des éléments supplémentaires, conformément aux documents cadres (PLAHPD, PPGID, CIA) notamment :

- les motifs de la priorisation du demandeur sur le fondement des publics prioritaires inscrits dans la CIA;
- la mention du caractère prioritaire de la demande au vu des commissions prioritaires des ILHA (instances locales de l'Habitat et des attributions) ;
- le quartile de ressources du demandeur ;
- les candidatures présentées sur Bienveo.fr ;
- les rendez-vous conseils dans le cadre du SAID.

## **Enrichissement du système de gestion partagée par supplémentaires :**

Le système de gestion partagée devra renseigner, à terme, la cotation dont bénéficie le demandeur.

### **Article 7. Obligations respectives**

Tout manquement aux obligations mentionnées par cette convention constitue un motif de résiliation.

#### **7.1 - Enregistrement et mise à jour des données dans le système de gestion partagée**

##### **Obligations communes en matière d'enregistrement et d'événements**

Conformément aux dispositions du code de la construction et de l'habitation ainsi que de la convention SAID, les services enregistreurs s'engagent, dans leur champ d'intervention respectif à assurer l'enregistrement dans le système de gestion partagée des informations renseignées dans le formulaire de la demande initiale de logement social.

Dès la survenance d'un événement mentionné à l'article 3.3, les personnes morales qui seront à l'origine de l'événement devront l'enregistrer dans le logiciel dédié. Devront notamment être renseignées :

- 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 ainsi que celle ayant introduit l'information dans le dispositif de gestion partagée.

Dans le cadre de leurs missions d'accueil et information des demandeurs, les lieux d'accueil du SAID devront veiller à la mise à jour du dossier du demandeur.

##### **Obligations de l'AFCR**

L'AFCR est responsable du bon fonctionnement du système et de sa conformité à l'ensemble des règles qui lui sont applicables.

Aux termes de ces conventions, l'AFCR est chargée de :

- Du paramétrage de l'outil. À cet effet, l'association est chargée de l'affectation et de la gestion des codes d'accès et des référentiels locaux, etc.
- La gestion de la relation avec les utilisateurs du système, de la formation de ces derniers et de l'animation du club des utilisateurs ;
- 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, ce gestionnaire s'engage à affecter aux utilisateurs les codes d'accès au système d'enregistrement et à tenir à jour la liste des codes d'accès ;

- Du contrôle des informations enregistrées dans le fichier commun. 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 le FCR ;
- De la mise en œuvre des mesures correctrices nécessaires (détection) ;
- 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.

## 7.2 - Assurer la sécurité et la confidentialité des données

La mise en œuvre du dispositif de gestion partagée des demandes de logement social 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 le dispositif de gestion partagée sont qualifiées de sensibles. À cet effet, un ensemble d'obligations particulières s'imposent aux acteurs de la gestion partagée.

### Obligations de l'AFRCR

En tant que gestionnaire du fichier commun du Rhône, l'AFRCR est responsable du traitement des informations contenues dans le système de gestion partagée et assure à ce titre la mise en conformité du système avec les dispositions du règlement européen selon le calendrier prévu par le PPGID.

Dans ce cadre, un ensemble de mesures ont été mises en œuvre par l'AFRCR :

- un délégué à la protection des données a été nommé.
- conjointement avec le délégué à la protection des données, une analyse d'impact relative à la protection des données a été menée. Elle comprend : une description des opérations de traitement, une évaluation de leur proportionnalité, des risques identifiés et des réponses apportées ;
- un guide des bonnes pratiques a été édité à destination de l'ensemble des utilisateurs du FCR ;
- l'AFRCR effectue des déclarations régulières auprès de la CNIL sur le fonctionnement du système de gestion partagée, notamment en cas de modification des règles d'accès ou des fonctionnalités ;
- un plan d'action de sécurité du système d'information a été élaboré ;
- les données nominatives enregistrées dans le FCR sont effacées passé le délai d'un an suivant la radiation des personnes intéressées.

## **Obligations des utilisateurs**

Conformément aux conventions passées entre l'AFRCR et les utilisateurs du fichier commun du Rhône, ces derniers s'engagent :

- à n'utiliser les données, notamment nominatives, auxquelles ils ont accès que dans le cadre de leur mission de traitement et d'attribution des logements sociaux ;  
Concernant les données statistiques, elles peuvent par convention spécifiques être confiées pour analyse à des prestataires comme le précise l'article 2.2
- à prendre toute mesure permettant d'éviter l'accès au fichier par 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 fichier commun 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.

### **Article 8. Modalités de financement**

Conformément à l'article L.441-2-7 du CCH, la présente convention précise les modalités de financement du système de gestion partagée.

- Les utilisateurs du FCR participent annuellement au coût de fonctionnement de l'AFRCR. Les utilisateurs bénéficient ainsi de l'assistance et des formations mises en œuvre par l'association, de l'accès à l'ensemble des outils (PEL-AFCR, portail logementsocial69.fr et observatoire annuel statistiques). Ce coût est révisé à chaque exercice.
- Le dispositif du Système national d'enregistrement est financé au niveau national par le GIP SNE. L'utilisation et l'exploitation du système national d'enregistrement est gratuite pour ses utilisateurs.

### **Article 9 : Gouvernance et durée**

La présente convention est applicable à compter de sa signature et jusqu'au 31 décembre 2022.

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.

Une modification peut, en tout état de cause, toujours intervenir en cas de besoin par avenant.

**Article 10 : 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.

Fait à Lyon, le

Pour l'État

Pour la Métropole de Lyon

Pour ABC Hlm

Pour Action logement

Pour l'AFCR

Les SAID

Ou :

Fait à Lyon,  
En deux exemplaires originaux.

**Le**

**Pour le Président,**

**Renaud Payre  
Vice-Président**

**Le**

.....

.....

## 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, ALMS et 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 numérique d'information [www.logementsocial69.fr](http://www.logementsocial69.fr) ; 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, bilan de l'attribution des logements sociaux

#### ➤ Prérequis attendus :

- ✓ La Métropole de Lyon préconise la mobilisation de l'ensemble des acteurs dans la démarche de formation proposée à travers un module socle visant à partager les fondamentaux de la demande de logement social et asseoir des éléments culture partagée concernant l'organisation du dispositif local.
- ✓ Pour les acteurs évoluant au sein du type 2, il est nécessaire de suivre un module d'approfondissement.

### Type 1 : Accueillir et orienter

#### ➤ Publics : tous les publics

#### ➤ Acteurs : les communes volontaires, les bailleurs sociaux, l'ADIL, les PIMMS

#### ➤ 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 les modalités de dépôt/enregistrement des demandes et de renouvellement (dont enregistrement/renouvellement en ligne);

- ✓ Fournir les documents nécessaires au dépôt d'une demande (fiche explicative, liste des guichets d'enregistrement) ;
- ✓ 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, orienter les demandeurs 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 éventuellement 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

**Type 2 : Accueillir, enregistrer et conseiller**

- Publics : tous les publics pour les bailleurs et les communes, publics spécifiques pour les autres réservataires, sans restriction quant au lieu de résidence ou de domiciliation
- Acteurs : tous les bailleurs, les communes volontaires, Action Logement pour les salariés des entreprises privées de 10 salariés et plus, la Métropole de Lyon (Direction Habitat et Logement) et l'État (ALMS) 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 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 complet aux demandeurs sur l'ensemble des démarches et des territoires ;
  - ✓ Actualiser la demande ;
  - ✓ 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, ...)
  - ✓ Conseiller et accompagner de manière individualisée les demandeurs tout au long de leurs démarches ;
  - ✓ Utiliser le Portail numérique : consulter avec le demandeur la cartographie des logements, expliquer les délais d'attentes en précisant que les temps d'attentes indiqués sur le

portail prennent en compte l'ensemble des réservataires sur la précédente.

✓ 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...)

➤ Modalités d'orientation des demandeurs :

- ✓ Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement et la réalisation d'un diagnostic social, orienter les demandeurs 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), si nécessaire 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

**Le rendez-vous conseil a été pensé pour répondre au droit à l'information du demandeur :**

- En s'appuyant sur le Portail numérique, le professionnel renseigne le demandeur sur le contexte, les démarches à réaliser et les éléments de contexte territorial
- Il ne s'agit pas de proposer un logement, mais de mieux qualifier la demande
- Le cœur du rendez-vous concerne le projet de logement du demandeur : en ayant accès au Fichier Commun du Rhône et au Portail numérique, le professionnel renseigne le demandeur sur la situation 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 marché sur les zones demandées.

**Modalités de réalisation :**

- Le rendez-vous conseil dure 45 minutes et a lieu une fois par an
- Le rendez-vous doit pouvoir être proposé dans un délai inférieur à 2 mois
- Si le demandeur est accueilli dans un lieu d'accueil de types 1 ou 3, et que sa situation nécessite un rendez-vous conseil, il est incité à prendre rendez-vous sur le Portail et accompagné à le faire si nécessaire

**Actualisation de la demande :**

- Le rendez-vous est repéré en tant qu'événement dans le Fichier Commun du Rhône
- Le dossier du demandeur est mis à jour par le professionnel.

### **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 volontaires, Action Logement, pour les salariés des entreprises privées de 10 salariés et plus

➤ 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 procédure dite 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, ...)
- ✓ S'assurer que l'information a bien été comprise par le demandeur.

➤ Modalités d'orientation des demandeurs :

- ✓ Orienter si besoin vers les lieux 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 ;
- ✓ Possibilité de recevoir les demandeurs sous d'autres formats (ateliers collectifs, permanences).

#### ***Points de vigilance sur l'utilisation des outils numériques***

Une attention particulière est portée aux ménages les plus éloignés des outils numériques.

Certains partenaires disposent d'équipement informatique et proposent un accompagnement aux démarches en ligne. Les PIMMS (lieu d'accueil et d'information de type 1) constituent notamment des structures facilitatrices dans la mesure où elles disposent d'un espace numérique.