

COMMUNAUTE DE COMMUNES DU GENEVOIS
Bâtiment Athéna – Technopole d'ARCHAMPS – 74 160 ARCHAMPS

L'an deux mil vingt-trois, le dix-huit décembre à dix-huit heures et quarante-cinq minutes, le **Conseil communautaire**, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire dans les locaux la Communauté de Communes du Genevois à ARCHAMPS, sous la Présidence de Monsieur Pierre-Jean CRASTES, Président.

Nombre de membres :
 en exercice : 49
 présents : 31
 procurations : 8
 votants : 39

Date de convocation :
 12 décembre 2023

PRESENTS : A. RIESEN, M. GENOUD, Nathalie LAKS, Nicolas LAKS, P.-J. CRASTES, A. CUZIN, E. ROSAY, M. SALLIN, M. MERMIN, C. VINCENT, L. VESIN, D. ROULLET, V. LECAUCHOIS, J. BOUCHET, M. de SMEDT, I. ROSSAT-MIGNOD, D. JUTEAU, D. CHAPPOT, J. CHEVALIER, J.-C. GUILLON, D. BESSON, P. DURET, E. BATTISTELLA, J.-P. SERVANT, B. FOL, A. AYEB, F. de VIRY, M. SECRET, J. LAVOREL, F. BENOIT, F. GUILLET

REPRESENTES : G. ZORITCHAK par A. RIESEN, M. GRATS par M. SALLIN, S. LOYAU par V. LECAUCHOIS, G. NICOU par D. BESSON, A. MAGNIN par F. BENOIT, H. ANSELME par A. AYEB, C. DURAND par C. VINCENT, L. CHEVALIER par F. de VIRY

SUPPLEE : L. DUPAIN par D. ROULLET

EXCUSEES : S. KARADEMIR, M.-N. BOURQUIN

ABSENTS : S. BEN OTHMANE, J.-L. PECORINI, V. LECAQUE, C. CACOUAULT, P. CHASSOT, S. DUBEAU, L. JACQUET, C. MERLOT

Secrétaire de séance : Madame Carole VINCENT

Délibération n° 20231127_cc_hab_137

8.5. POLITIQUE DE LA VILLE - HABITAT - LOGEMENT

**PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL
 ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS – ARRET N° 1**

Le Conseil,

Vu l'exposé de Madame Vincent, 2ème Vice-Présidente,

La gouvernance de la politique intercommunale des attributions, de la gestion de la demande et de l'information aux demandeurs de logements sociaux est confiée aux Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) en articulation avec les politiques de l'habitat.

Le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs définit les orientations et les actions destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et à satisfaire le droit à l'information du demandeur en fonction des besoins en logement social et des circonstances locales. Les objectifs sont de :

- Donner aux demandeurs davantage d'information sur les procédures d'accès au logement et les rendre plus actifs dans leurs démarches ;
- Accroître la lisibilité du parcours du demandeur ;
- Développer l'efficacité dans le traitement des demandes en favorisant la mutualisation des informations ;
- Accentuer l'équité dans le système d'attribution des logements.

Ce plan précise notamment :

- L'organisation globale du service d'accueil et d'information du demandeur avec une convention annexée à la présente délibération ;
- Le système de cotation de la demande ;
- L'identification des situations prioritaires et des ménages du premier quartile ;
Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et la mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement ;
- La commission des situations bloquées ;
- La qualification de l'offre de logements sociaux ;
- La location voulue ;
- Les demandes de mutation.

À la suite de son élaboration partenariale dans le cadre d'ateliers réunis au premier semestre 2023, le projet est soumis au Conseil communautaire pour arrêter le projet. Celui-ci sera ensuite soumis à la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) et à l'avis des Communes membres de l'EPCI, qui ont deux mois pour délibérer, ainsi qu'au Préfet. Le projet sera alors de nouveau soumis pour validation au Conseil communautaire.

Un bilan annuel du plan et de sa convention sera soumis au Conseil communautaire après avis de la CIL. Un bilan triennal sera adressé pour avis au Préfet et à la CIL puis rendu public. Une évaluation sera conduite six mois avant la fin du plan.

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu la loi pour l'Accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) du 24 mars 2014 ;

Vu la loi relative à l'Égalité et à la citoyenneté (LEC) du 27 janvier 2017 ;

Vu les statuts de la Collectivité, et notamment le Programme Local de l'Habitat n° 3, approuvé le 25 septembre 2023 ;

Vu le projet de territoire 2020-2026 approuvé par délibération n° 20211213_cc_adm114 du Conseil communautaire du 13 décembre 2021, et notamment sa fiche n° 3 développement d'une nouvelle politique de logement ;

Vu la délibération n° 20230626_cc_hab_64 du Conseil communautaire du 26 juin 2023 portant arrêt du Plan intercommunal d'attribution des logements sociaux ;

Vu l'avis de la commission Social, sénior, petite enfance réunie le 18 septembre 2023 ;

Vu l'avis de la commission Aménagement, habitat réunie le 25 septembre 2023 ;

Vu les débats pour donner suite à la présentation du projet de plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur en bureau communautaire réuni le 23 octobre 2023 ;

DELIBERE

Article 1 : approuve le plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs, comprenant la convention portant sur le service d'accueil et d'information du demandeur, tel qu'annexé à la présente délibération.

Article 2 : rappelle que les crédits sont inscrits au budget principal – exercice 2024 – chapitre 65 - autres charges de gestion courante.

Article 3 : autorise Monsieur le Président à signer ledit plan et toutes pièces annexes.

- ADOpte A L'UNANIMITE -

VOTE : POUR : 39

CONTRE : 0

ABSTENTION : 0

Le Président certifie exécutoire cette délibération
Télétransmise le :
Publiée électroniquement le :

La secrétaire de séance,
Carole VINCENT



Le Président,
Pierre-Jean CRASTES



La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux adressé au Président ou d'un recours en excès de pouvoir devant le tribunal administratif de Grenoble dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou sa notification.

Envoyé en préfecture le 22/12/2023

Reçu en préfecture le 22/12/2023

Publié le 22/12/2023

ID : 074-247400690-20231218-231218CCHAB137-DE



PPGDID

PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR



Version projet du
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU GENEVOIS
29/11/2023



Table des matières

I. INTRODUCTION.....	3
I.1 - Contexte local et cadre juridique.....	3
I.2 - Objectifs et contenu du PPGDID	8
I.3 - Processus d'élaboration et d'adaptation du PPGDID sur la CC du Genevois.....	8
I.4 - Modalités d'évaluation et de révision du PPGDID	9
a - La durée de validité	9
b - La procédure d'évaluation.....	10
II. ORIENTATION 1 : AMELIORER L'INFORMATION DU DEMANDEUR ET L'ENREGISTREMENT DE SA DEMANDE.....	11
II.1 - Mettre en place le service d'accueil et d'information du demandeur	11
a - Un dispositif à harmoniser et à structurer au vu de la multitude des acteurs et de leurs pratiques hétérogènes	11
b - Objectifs du dispositif intercommunal d'accueil et d'information du demandeur	13
c - Présentation du SAID.....	14
d - Les modalités de mise en œuvre	16
II.2 - Délivrer une information harmonisée et qualitative sur le territoire	17
a - Mieux répondre au droit à l'information face à une communication actuellement hétérogène	17
b - Organiser une information commune	17
III. ORIENTATION 2 : AMELIORER LA LISIBILITE ET L'EQUITE DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE	19
III.1 - Mettre en œuvre le système de cotation de la demande.....	19
a - Un outil partenarial d'aide à la décision	19
b - Présentation de la grille de cotation de la CC du Genevois	20
c - Les modalités de mise en œuvre de la cotation	21
d - Les modalités de suivi et d'évaluation de la cotation.....	23
III.2 - Améliorer l'identification des situations prioritaires et des ménages du 1^{er} quartile	24
a - Les publics reconnus DALO	24
b - Les publics prioritaires	26

c - Les modalités de repérage des ménages du 1 ^{er} quartile	29
III.3 - Mettre en œuvre la commission intercommunale des situations bloquées	32
a - Des situations locales à enjeux nécessitant un examen particulier	32
b - Présentation de la commission intercommunale des situations bloquées	32
III.4 - Appliquer la qualification de l'offre de logements sociaux	33
a - Une qualification centrée sur la précarité économique des ménages qui a permis de préciser les objectifs d'attributions sur le territoire	33
b - Une qualification à animer et à actualiser	34
IV. ORIENTATION 3 : FAVORISER LES PARCOURS RESIDENTIELS.....	36
IV.1 - Expérimenter la location voulue	36
a - Face à la tension immobilière, offrir aux demandeurs la possibilité de choisir leur logement.....	36
b - Définir les modalités de fonctionnement de la location voulue	36
IV.2 - Mieux satisfaire les demandes de mutations	37
V. ANNEXES	38

I. INTRODUCTION

I.1 - Contexte local

a - Un territoire attractif et tendu marqué par des déséquilibres sociaux et territoriaux

D'après les données issues du diagnostic du programme local de l'habitat, le territoire de la CC du Genevois dispose d'une **armature urbaine structurant les fonctions résidentielles des différentes communes et ainsi le profil de l'offre de logements proposés ; induisant l'occupation sociale du parc** :

- la ville, Saint-Julien-en-Genevois, centralité du territoire, qui offre une part supérieure de logements locatifs sociaux et accueillant plus de ménages de petites tailles, jeunes et à faibles ressources autour de laquelle elle s'élargit aux zones d'activité d'Archamps et de Neydens
- des bourgs à la croissance démographique importante, qui accueillent plus de seniors au niveau de vie élevé (source : PLH)
- puis des villages, les communes plus éloignées et rurales, à la croissance démographique également importante, constituées de ménages familiaux dans des logements individuels.

Ce territoire est **marqué par des déséquilibres sociaux et territoriaux, en lien avec la proximité avec la Suisse et un marché immobilier tendu** : prix immobiliers et fonciers élevés, besoins de logements importants, difficultés à favoriser le parcours résidentiel des ménages, une offre concentrée au sein de la ville et de la ville élargie et hétérogène qui ne répond qu'aux besoins d'une partie des ménages. Les ménages à bas revenus (sous PLAI) sont les plus touchés par ce besoin en logement. Il est important de rappeler que sur le territoire de la CC du Genevois, **38% des ménages sont éligibles au logement social**, soit près de 7 000 ménages¹.

Dans un souci d'équilibre social, il existe plusieurs leviers pour apporter une réponse en logements pour tous les profils de ménages : autour de la politique locale de l'habitat (PLH) et de la ville, le développement d'une offre de logement abordable, accessible, adaptée et qualitative ainsi que l'amélioration de l'attractivité des quartiers.

¹ Diagnostic du PLH

b - Un parc social peu diversifié, cher interrogeant sa capacité à accueillir des ménages à bas revenus

Le parc social de la CC du Genevois est caractérisé par :

- près de 3 000 logements locatifs sociaux, représentant 13% du parc de résidences principales (source PLH), et 11.9 % par rapport à l'ensemble du parc de logements (23 611 résidences principales et résidences secondaires, hors logements vacants, INSEE)
- une localisation principale au sein de la ville de Saint-Julien-en-Genevois, et des bourgs ; situation qui se renforce avec un développement du parc locatif social dans ces mêmes villes
- une tension malgré un faible taux de vacance (1,16% contre 1,72% pour le département – RPLS 2021) et une facilité à relouer les logements sociaux
- un niveau de loyers élevé avec une faible part de l'offre sous 5.5€/m²HC (environ 100 logements), en lien avec une part encore insuffisante de PLAI, des PLAI récents positionnés aux plafonds des loyers et d'une absence de parc ancien notamment HLMO qui joue traditionnellement le rôle de parc abordable

Le seul quartier prioritaire de la ville se trouve à Saint-Julien-en-Genevois. Le parc social se caractérise par des logements anciens réhabilités, proposant des grandes typologies, et des loyers relativement faibles.

On recense une offre d'hébergement sur le territoire qui tente de :

- répondre aux situations d'urgence
- pallier l'insuffisance de logements sociaux aux niveaux de loyers abordables

Près de 40% du parc social est occupé par des ménages sous 40% des plafonds PLUS avec une forte concentration sur plus de 25% du parc social (dont le QPV route de Thairy/Saint Georges). L'analyse fine de l'occupation permet d'identifier un volume potentiel de logements permettant d'accueillir des ménages à bas revenus. Néanmoins, le parc n'est pas toujours adapté en termes de loyers et d'aménités urbaines pour les accueillir.

Ainsi, plusieurs enjeux émergent :

- développer une nouvelle offre locative sociale adaptée tout en veillant aux équilibres sociaux du parc existant
- maintenir des niveaux de loyer abordable afin de répondre aux ménages les plus fragiles par le développement d'une offre en PLAI, PLAI adapté, logement adapté et par des actions sur la politique des loyers. Le PLH a prévu la production de 30% de PLAI dans ses objectifs, hors villages.
- développer une offre d'hébergement temporaire pour répondre aux situations d'urgence mais aussi une offre d'hébergement pérenne pour loger les demandeurs à très faibles ressources ne pouvant accéder au parc social.
- articuler la politique de l'habitat avec la politique sociale et avec le PLH

Afin de favoriser la mixité sociale et l'accès au logement pour les ménages les plus fragiles, plusieurs objectifs sont fixés par la Loi Egalité et Citoyenneté :

- 25% d'attributions minimum HQPV dédiées aux demandeurs sous le seuil du 1^{er} quartile : cet objectif n'est pas atteint sur le territoire mais l'effort à atteindre est d'environ 20 attributions dans l'année. Une meilleure identification des demandeurs du 1^{er} quartile et de l'offre abordable ainsi qu'un développement d'une offre PLAI et d'hébergement sont des leviers d'actions.
- 50% minimum d'attributions en QPV dédiées à des ménages des 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} quartile : cet objectif est largement atteint sur le territoire. Il s'agit néanmoins de rester vigilants sur la part d'attributions aux ménages du 2^{ème} quartile dans le QPV afin de veiller aux rééquilibres de ce secteur.
- 25% d'attributions par contingent aux ménages prioritaires ; Faute de données disponibles sur le territoire, il n'a pas été possible de mesurer le niveau d'atteinte de cet objectif. On constate néanmoins que le nombre d'attributions à destination des DALO diminue sur le territoire.

c - Des besoins nombreux et des difficultés pour accéder au parc social

Sur le territoire de la CC du Genevois, les demandeurs sont principalement jeunes (30-40ans), en situation d'emploi et logés au sein du parc privé. Les demandeurs en mutation représentent néanmoins un tiers de la demande totale.

On recense trois principaux profils de demandeurs :

- hors mutation (jeunes, petits ménages, locataires du parc privés, salariés),
- en mutation (jeunes, familles à la recherche de T4)
- les demandeurs du 1^{er} quartile (30-50ans, plutôt des familles monoparentales, au chômage, en mutation). Les demandeurs du 2^{ème} quartile présentent des caractéristiques similaires à ceux du 1^{er} quartile, même si le taux de chômage est inférieur.

Le territoire de la CCG est marqué par une forte pression de la demande avec environ 4,5 demandes pour 1 attribution, notamment :

sur les demandes les plus anciennes.

- les ménages à faibles revenus
- la demande en petite typologie,
- les ménages de 65 ans et plus,
- la demande de logement T4
- et les ménages dont les revenus sont inférieurs au seuil du 1^{er} quartile.

Le taux de ménages sans domicile ou en situation d'hébergement précaire est significatif sur le territoire (près de 20%) ; considérés comme des situations prioritaires, ces situations sont relativement bien satisfaites.

De même la demande pour un motif de handicap est récurrente. Selon les données du SNE, les bailleurs semblent répondre à cette demande même si dans les faits, quelques situations rencontrent plus de difficultés à être satisfaites.

I.2 - Cadre juridique

Dans un contexte de crise du logement, faciliter l'accès au logement des ménages et rendre le système d'attribution des logements sociaux plus lisible, transparent et équitable sont des enjeux majeurs auxquels sont confrontés les politiques publiques et les acteurs du logement social, depuis plusieurs années.

La réforme de la gestion des demandes de logement social et du régime des attributions a pour objectif de contribuer à :

- Une plus grande **transparence** vis-à-vis du demandeur ;
- Une meilleure **lisibilité** dans le parcours du demandeur, qui tient aujourd'hui un rôle plutôt passif dans le processus d'attribution ;
- Une meilleure **efficacité** dans le traitement des demandes ;
- Une plus grande **équité** dans les attributions des logements.

Après la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions puis la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion qui a mis en place le Système National d'Enregistrement (SNE), la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR – en parachevant la réforme de la gestion de la demande, en créant un droit à l'information et en réformant le régime des attributions au niveau local – s'insère dans la poursuite des mêmes objectifs.

Mais elle va plus loin en posant le cadre d'une politique des attributions harmonisée à l'échelle intercommunale. Celle-ci viendra compléter la politique de l'habitat incarnée par les programmes locaux de l'habitat dans lesquels le volet relatif aux attributions est souvent limité, voire inexistant.

Le volet « Réformer la gestion des demandes et des attributions de logement social » de la loi ALUR (Article 97) vise à répondre aux enjeux suivants :

- **Simplifier les démarches des demandeurs**, pour plus de lisibilité, de transparence et d'efficacité dans les processus d'attribution ;
- **Instaurer un droit à l'information** du public et des demandeurs de logement social ;
- **Mettre les EPCI en position de chef de file** de la politique locale de gestion de la demande de logement social et des attributions de logements sociaux ;
- Mettre en œuvre une **politique intercommunale** et partenariale de la gestion des demandes et des attributions.

La loi ALUR prévoit, dans le cadre des mesures applicables au niveau intercommunal, que tout EPCI doté d'un Programme Local de l'Habitat approuvé, élabore un **Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDID)**.

La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité & à la Citoyenneté vient enfin :

- Préciser, sur certains points très opérationnels, le contour du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (notamment concernant les demandeurs prioritaires, la qualification du parc social, le dispositif de « location voulue ») ;
- Compléter et enrichir les dispositifs relatifs aux attributions des logements sociaux.

La CC du Genevois a mené durant l'année 2022 la définition de sa politique intercommunale d'attributions.

Ainsi, les travaux d'élaboration du PPGDID font suite aux travaux menés depuis septembre 2022 et validés en CIL d'avril 2023 portant sur le plan intercommunal d'attributions. Il est structuré autour de 4 grands principes :

- Favoriser la mixité sociale au sein de la CC du Genevois
- Favoriser le droit au logement
- Favoriser l'accès au parc social aux travailleurs pauvres du territoire
- Fluidifier les parcours résidentiels

Et 5 objectifs :

- Attribuer au minimum 25% des logements hors QPV aux ménages dont les ressources relèvent du premier quartile
- Attribuer au minimum 70% des logements aux ménages des quartiles 2, 3 et 4 dans le quartier prioritaire de la politique de la ville
- Attribuer au minimum 25% des logements par réservataire au profit des ménages prioritaires
- Accompagner les sorties d'hébergement et lutter contre le sans-abrisme
- Favoriser les parcours résidentiels des ménages du parc social

Par ailleurs, la politique intercommunale d'attributions a été élaborée en cohérence avec les objectifs du 3^{ème} Programme Local de l'Habitat, validé en Conseil Communautaire du 25 septembre 2023.

Son principal objectif est de faciliter le logement des ménages modestes et intermédiaires avec un objectif de production à 50 % de logements à prix maîtrisés dans l'ensemble de la production des prochaines années. L'intervention financière communautaire sur l'achat du foncier conjuguée à celle des communes facilitera les opérations, avec une volonté d'améliorer la qualité et le confort des logements. L'aide financière à la production de logements locatifs sociaux est simplifiée. Une résidence mobilité complètera l'offre de résidences temporaires du territoire permettant l'installation de nouveaux salariés et agents publics. La Communauté de Communes du Genevois prévoit d'aider financièrement les réhabilitations thermiques du parc existant qu'il soit privé dans le cadre partenarial de Haute-Savoie Rénovation Énergétique ou social. Les copropriétés seront étudiées ; certaines bénéficieront d'un diagnostic précis et les copropriétaires pourront être formés pour

assumer leurs responsabilités. La politique locale d'attributions des logements locatifs sociaux contribuera à favoriser la mixité sociale et à améliorer le service rendu aux demandeurs.

I.3 - Objectifs et contenu du PPGDID

Le contenu du PPGDID est réglementé par l'article R.441-2-10 du Code de la Construction et de l'Habitation, schématisé ci-après :

Satisfaire le droit à l'information	Traiter les demandes émanant des ménages en difficulté	Organiser la gestion partagée de la demande
Liste des organismes et services participant à l'information et l'accueil des demandeurs, ainsi que : - leur localisation - leurs missions	La liste des situations des demandeurs de logements sociaux qui justifient un examen particulier	Les modalités locales d'enregistrement, dont la répartition territoriale des guichets enregistreurs
Les règles communes de contenu et de délivrance de l'information dont : - le délai maximal pour l'entretien avec les demandeurs qui le souhaitent - La qualification de l'offre - Le délai d'attente moyen pour obtenir un logement	La composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner, la commission de coordination	Les fonctions assurées par le dispositif de gestion partagée de la demande et son pilotage
	Les moyens permettant de favoriser les mutations internes au sein du parc de logements locatifs sociaux	Les modalités de mise en œuvre du système de cotation de la demande
	Les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement	la participation à des dispositifs de location choisie

I.4 - Processus d'élaboration et d'adaptation du PPGDID sur la CC du Genevois

Le Projet de Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs demande **la mobilisation des partenaires et acteurs du logement social** afin de **formaliser un document complet et pertinent**.

L'ensemble des acteurs du logement ont été conviés à participer aux groupes de travail :

- Les 17 communes représentées par leurs élus, leurs techniciens et les services de leur CCAS
- Les bailleurs sociaux, Halpades, Haute-Savoie Habitat, La SEMCODA, SA Mont-Blanc, CDC Habitat
- Les services de l'Etat (DDETS),
- Le département de la Haute-Savoie
- Action Logement Services
- L'association Alfa3a, gestionnaire de la résidence du Roset
- Le PLS ADIL

Le document a été rédigé à la suite de groupes de travail qui se sont tenus le 23 février, le 23 mars, le 27 avril, le 9 mai, le 1er juin 2023.

Ces réunions ont permis de présenter de manière globale le PPGDID et ses enjeux règlementaires et territoriaux, puis de se poser plus particulièrement les questions suivantes :

- Quel est le dispositif d'accueil cible à mettre en place sur le territoire ? Quels sont les points d'accueil et d'information ? Quels sont les guichets enregistreurs ? Quelles sont leurs missions ? Quels sont les engagements des parties prenantes ?
- Comment mieux satisfaire le droit à l'information du demandeur ? Comment informer le public sur l'éligibilité au logement social et sur les modalités de dépôt d'une demande ? Comment rendre l'information plus transparente et plus homogène pour le demandeur ? Quels sont les moyens à mettre en place ?
- Comment fluidifier le processus de demande des demandeurs nécessitant une attention spécifique ? Comment les accompagner ?

I.5 - Modalités d'évaluation et de révision du PPGDID

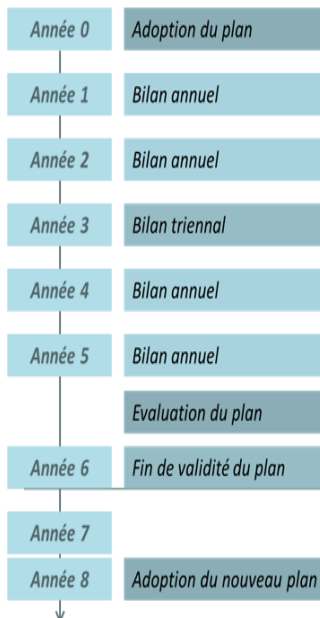
La durée de validité et le processus de suivi et d'élaboration sont définis par décret (n° 2015-524 du 12 mai 2015). Ils s'établissent de la manière décrite ci-dessous :

a - La durée de validité

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur a une **durée de validité de 6 ans**, pouvant être **prorogée d'un an, renouvelable une fois** (en attendant le nouveau plan).

b - La procédure d'évaluation

 **Quand ?**  **Quoi ?**



Chaque année : bilan de la mise en œuvre

- Soumis à la CIL pour avis
- Soumis à la CC du Genevois pour approbation

A 3 ans après l'entrée en vigueur du plan : bilan triennal

- Etabli par la CC du Genevois
- Soumis au représentant de l'Etat et à la CIL pour avis
- Rendu public

A 5 ½ ans après l'entrée en vigueur du plan (6 mois avant la fin de validité) : évaluation du plan et de sa mise en œuvre

- Conduite par la CC du Genevois
- Avec l'Etat, la CIL et personnes morales associés à son élaboration
- Rendue publique

Les indicateurs de suivis et d'évaluation sont présentés en annexe.

En cas de changement du cadre réglementaire, d'évolution du service d'information et d'accueil réglementaire, ou tout autre disposition impactant la gestion de la demande et d'attribution, le PPGDID peut être révisé par délibération de l'EPCI.

II. ORIENTATION 1 : AMELIORER L'INFORMATION DU DEMANDEUR ET L'ENREGISTREMENT DE SA DEMANDE

Les axes du PPGDID sont organisés selon l'article 1^{er}, R.441 – 2 – 10, du décret du 12 mai 2015, qui liste les 13 orientations à mettre en place par les EPCI.

II.1 - Mettre en place le service d'accueil et d'information du demandeur

a - Un dispositif à harmoniser et à structurer au vu de la multitude des acteurs et de leurs pratiques hétérogènes

Jusqu'à présent sur la CC du Genevois, un grand nombre d'acteurs peuvent concourir à l'accueil des demandeurs :

- Les élus
- Les agents des mairies
- Les travailleurs sociaux
- Les bailleurs sociaux
- Les Centres Communaux d'Action Sociale
- Les Centres Médicaux Sociaux
- Action Logement Services
- France Services
- Le Roset pour ses résidents

Les missions prises en charge par ces acteurs sont plurielles et présentées dans le tableau suivant :

	ACCUEIL STANDARD		ACCUEIL SPECIFIQUE		SOCIAL	CREATION ET ACTUALISATION			CHOIX DU CANDIDAT
Partenaires	Accueil du demandeur	Information généraliste	Information particulière	Entretien annuel	Accompagnement social	Enregistrement	Suivi de la demande	renouvellement	Désignation des candidats
Archamps									
Beaumont	X	X	X		X		X	X	X
Bossey									
Chenex									
Chevrier	X	X							
Collonges sous Salève	X	X	X	Par élu en charge du logement	X	X	X	X	X
Dingy en Vuache									
Feigères									
Jonzier-Epagny	X	X	X			X			X
Neydens	X	X				X		X	X
Présilly	X	X	X				X		X
Saint-Julien-en-Genevois	X	X	X	X	X Al'in, montage du dossier et orientation	X	X	X	X
Savigny	X	X	X		X	Portail Grand Public	X		X
Valleiry	X	X	X	X		X	X		X
Vers	X	X							
Viry	X	X	X	X		Portail Grand Public	X		X
Vulbens									
Action Logement	X	X	X	X	X	Portail Grand Public	X	X	X
Bailleurs sociaux	X	X	X	X (certains)	X	X	X	X	X

Ainsi, **trois types d'accueil** sont constatés sur le territoire :

1. Accueillir le demandeur ; lui délivrer une information généraliste sur le logement social et les modalités d'attribution d'un logement social ; l'orienter vers les interlocuteurs adaptés
 - o Toutes les communes
 - o Les travailleurs sociaux au sein des CCAS, du Département ou de la résidence sociale Le Roset
 - o Les partenaires institutionnels tels que l'ADIL, la mission locale, France services
 - o Les bailleurs sociaux même s'ils ne disposent pas tous d'agence locale sur le territoire
 - o Le portail grand public permet de disposer d'une information généraliste sur le logement social et la liste des guichets présents sur le territoire
2. Accueillir le demandeur ; lui délivrer une information généraliste sur le logement social et personnalisée sur l'état d'avancement de sa demande; l'accompagner à la saisie de sa demande dans le Portail Grand Public
 - o Une majorité de communes
 - o Les bailleurs sociaux et Action logement
3. Accueillir le demandeur ; lui délivrer une information généraliste sur le logement social et personnalisée sur l'état d'avancement de sa demande ; le recevoir en entretien individuel ; l'accompagner à la saisie de sa demande dans le Portail Grand Public ;

l'accompagner à formaliser une demande cohérente avec sa situation, le parc social ; l'orienter vers des travailleurs sociaux en cas de besoin.

- o Seule la commune de Saint-Julien-en-Genevois est dotée d'un accueil dédié aux demandeurs d'un logement social, au sein du service logement. Ce service logement dispose de ressources humaines pour accueillir, informer et enregistrer les demandes des ménages mais aussi suivre la gestion du contingent communal. Positionné au sein du CCAS, il possède les compétences requises pour comprendre l'ensemble des problématiques du demandeur et l'orienter le cas échéant vers les interlocuteurs adéquats.

Les pratiques d'accueil et l'information du demandeur sont hétérogènes ; ainsi que les discours et les informations délivrées aux demandeurs.

b - Objectifs du dispositif intercommunal d'accueil et d'information du demandeur

Il s'agit ainsi de :

- Organiser l'accueil du demandeur pour le rendre lisible selon leur niveau d'accompagnement
- Structurer les différents acteurs autour de missions définies, afin d'identifier leur rôle à contribuer à ce dispositif intercommunal
- Rendre équitable l'accès à l'information et le traitement des demandeurs
- Homogénéiser les contenus et les modalités d'information
- Favoriser l'autonomie des demandeurs et les rendre acteurs de leur demande

Pour rappel,

Une obligation	un lieu sur le territoire de niveau 3 permettant au demandeur d'être reçu dans le mois suivant sa demande
Une alerte	Être guichet enregistreur implique d'être guichet de niveau 2 avec toutes les exigences liées à ce niveau d'accueil.
Une nouveauté	Un réservataire peut avoir accès au système national d'enregistrement sans être guichet enregistreur
Les conventions concernant l'accès au Système national d'enregistrement et à la fonction de guichet enregistreur entre les communes et la DDETS doivent être conformes au Plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur	

Des territoires voisins en Haute-Savoie ont mis en place ou réfléchissent à la mise en place d'un service d'accueil et d'information du demandeur.

Nom	Demandeurs	Attributions	Tension	Organisation
Annemasse Agglomération	6 468	848	5,66	Maison de l'habitat = service commun • information niveau 3 (11 communes / 12) • attributions option 1 (6 communes / 12) • attributions option 2 (5 communes / 12) • 7 ETP dont 1 profil CESF – 361 489 € • 7 126 passages accueil • 5 048 accueils téléphoniques • 438 entretiens
Thonon Agglomération	2 881	653	3,88	• Entretiens gérés par Thonon agglomération lors de 6 permanences / mois sur 5 communes dont 2 à Thonon • 184 entretiens de 30 mn réalisés en 2022 • 20 % ETP profil CESF sur les permanences
CC Cluses Arve et M.	1 432	310	3,88	Moyens constants = ouverture des guichets des villes les plus importantes (niveau 3) à l'ensemble du territoire
CC Pays du Mont Blanc	1 135	169	6,32	
CC Rumilly Terre de S.	669	130	5,08	
CCG	1 490	279	4,85	Moyens constants dans un premier temps

c - Présentation du SAID

Le service d'accueil et d'information du demandeur de la CCG sera structuré en 3 niveaux.

Présentation du niveau 1

Il a pour objectif d'accueillir et d'informer le demandeur

Il est assuré par l'accueil des mairies de Archamps, Beaumont, Bossey, Chênex, Chevrier, Dingy-en-Vuache, Feigères, Jonzier-Epagny, Neydens, Présilly, Savigny, Vers, Vulbens, France Services

Ses missions consistent à :

- Informer le demandeur sur la demande de logement social
- Informer le demandeur sur les caractéristiques du parc social (comme le niveau de tension, le délai d'attente)
- Expliquer le processus d'attribution et le rôle des acteurs (réservataires, bailleurs ...)
- Orienter le demandeur souhaitant enregistrer sa demande vers un guichet enregistreur

Présentation du niveau 2

Il a pour objectif d'orienter, qualifier/enregistrer la demande

Il est assuré par

- L'accueil des mairies de Valleiry, Viry, Collonges-sous-Salève
- Action logement
- Et les guichets des bailleurs sociaux

Ses missions consistent à :

- Réaliser les missions du niveau 1
- Enregistrer toute demande de logement social, numériser les pièces.
- Informer le demandeur sur le traitement de sa demande et répondre à ses questions (y compris les demandes en ligne).

Présentation du niveau 3

Il a pour objectif d'enregistrer la demande et d'accompagner les demandeurs nécessitant un traitement spécifique

Il est assuré par

1. Le Service logement du CCAS de Saint-Julien-en-Genevois, qui assure en sus sur rdv des visios avec France Services sur les permanences délocalisées.
2. Avec le soutien technique de la Maison France Services sur les communes d'Archamps, Beaumont, Viry, Valleiry

Ses missions consistent à :

- Réaliser les missions des niveaux 1 et 2
- Réaliser un entretien avec instruction sociale au regard de l'attribution d'un logement mené par un agent ayant la qualification de travailleur social pour conseiller le demandeur sur la définition de son parcours résidentiel (vérification de la complétude et de la cohérence de son dossier, aide à l'élaboration de sa « stratégie ») ; pour cela, réaliser un diagnostic et un entretien de qualification de la demande **dans le délai maximal d'1 mois.**
- Orienter vers les dispositifs d'accès au logement adaptés au public (contingent communal, contingent préfectoral, DALO, Hébergement, bail glissant ou autre).

Ainsi, l'accueil de niveau 3 est centralisé autour du service de Logement de Saint-Julien-en-Genevois, ouvert à l'ensemble des demandeurs (R441-2-3) ; avec l'appui technique des permanences de la Maison France Services.

Il s'agit d'un dispositif à moyens constants avec des moyens apportés en formation pour permettre à chaque guichet d'apporter la meilleure réponse possible et un fonctionnement en réseau permettant l'entraide entre guichets.

Certains guichets pourraient être amenés à évoluer vers le niveau supérieur afin de développer la qualité de service aux demandeurs.

Le suivi de l'activité des guichets et tout particulièrement celui de niveau 3 est à assurer régulièrement, afin de pouvoir apporter les adaptations nécessaires au fonctionnement apaisé de l'ensemble du réseau. Certains détails opérationnels seront encore à préciser avant la mise en œuvre de ce projet

d - Les modalités de mise en œuvre

Pour accompagner les acteurs à remplir leur rôle dans le service d'accueil et d'information, la CC Genevois pilotera le plan d'action suivant

Actions à mener	Contributeurs	Echéance
Mettre en place le système de rendez-vous en ligne (dispositif informatique, locaux adaptés et adaptés pour les RDV avec France Services)	<u>Co-pilotes</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Maison France Services, Commune de Saint-Julien-en-Genevois	2024
Suivre tous les 3 mois sur le plan quantitatif et qualitatif le dispositif de niveau 3 mis en place afin de vérifier l'impact sur le volume de demandes et la capacité du service logement à l'absorber	<u>Co-pilotes</u> : EPCI, Commune de Saint-Julien-en-Genevois <u>Contributeurs</u> : Maison France Services, PLS ADIL	2024
Former les agents en charge de l'accueil et l'information du demandeur sur le logement social, le processus d'attribution, la cotation de la demande...le plan intercommunal d'attributions, les contingents, les DALO, publics prioritaires	<u>Co-pilotes</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, travailleurs sociaux, gestionnaires des résidences sociales, PLS ADIL	2024
Mettre à disposition des agents une fiche opérationnelle ou un livret suite à la formation	<u>Co-pilotes</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, PLS ADIL	2024
Former les agents d'accueil à l'utilisation du SNE	<u>Co-pilotes</u> : EPCI, Etat, PLS ADIL <u>Contributeurs</u> : Communes habilitées, Bailleurs, Action Logement Services,	2024
Mettre en place une communication harmonisée à l'échelle intercommunale à destination du demandeur : logement social, coordonnées des points d'accueils et des guichets sur le territoire, modalités de fonctionnement	<u>Co-pilotes</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Service France Services, PMS, Le Roset, Logitop, Mission locale,	2024

Organiser des temps d'échanges sur les bonnes pratiques entre guichets	Co-pilotes : EPCI Guichets des communes, PLS ADIL, France Services, PMS, LPMS	A minima chaque année
Suivre et animer le SAID		A minima chaque année

II.2 - Délivrer une information harmonisée et qualitative sur le territoire

a - Mieux répondre au droit à l'information face à une communication actuellement hétérogène

L'un des objectifs de la loi ALUR est de renforcer le droit à l'information du demandeur, en lui apportant les informations nécessaires pour son accès au logement social.

Au vu de la multitude d'acteurs et d'organisations actuellement sur le territoire, les demandeurs ne reçoivent pas le même niveau ni contenu d'information d'un acteur à un autre.

Il s'agit donc de :

- Répondre au droit à l'information du demandeur et lui fournir les informations nécessaires aux modalités de dépôt d'une demande de logement social, les conditions d'accès et la procédure d'attributions
- Rendre équitable l'accès à l'information et le traitement des demandeurs
- Homogénéiser les contenus et les modalités d'information

b - Organiser une information commune

A minima, les informations suivantes doivent être délivrées au demandeur :

Les informations générales et nationales :

- Règles générales d'accès au parc locatif social
- Les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives
- Modalités de dépôt de la demande :
 - En ligne : sur le portail Grand Public
 - Au guichet enregistreur en déposant le Cerfa rempli auprès d'un guichet enregistreur
- Pièce justificative obligatoire :
 - Pièce d'identité des différentes personnes qui composent le foyer

Les informations générales relevant du territoire :

- La liste des guichets d'enregistrement ;

- Le délai anormalement long ;
- Les procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements (les réservataires et les filières d'accès au logement social)
- Les caractéristiques de l'offre sociale disponible sur le territoire
- Les critères de priorité
- La grille de cotation de la demande

Les informations personnalisées relatives à la demande du candidat :

- Les données qu'il a déclarées et qui ont pu être modifiées par lui ou par un service d'enregistrement
- Le traitement de sa demande
- Les événements de sa demande
 - Sa cotation
 - La décision de la commission d'attribution,
 - Le positionnement si attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents et les motifs en cas de décision d'attribution sous condition suspensive et en cas de refus,
 - Les conséquences de son éventuel refus du logement proposé, notamment lorsque le logement est proposé au titre du DALO.
 - l'importance de justifier sa situation et de la mettre à jour en continu à chaque changement de situation

III. ORIENTATION 2 : AMELIORER LA LISIBILITE ET L'EQUITE DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

III.1 - Mettre en œuvre le système de cotation de la demande

a - Un outil partenarial d'aide à la décision

Rappel du cadre réglementaire

Depuis la loi ELAN, promulguée le 23 novembre 2018, la cotation de la demande devient obligatoire. La Loi 3DS a confirmé ce dispositif en fixant au 31 décembre 2023 sa date de mise en œuvre. La cotation de la demande doit être intégrée dans le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID).

La cotation s'applique de façon uniforme pour toute demande de logement social sur le territoire de la Communauté de Communes du genevois.

Définition de la grille de cotation

Ce système permet d'objectiver la sélection des demandeurs par un nombre de points attribués à chaque numéro unique sur la base de critères objectifs.

Les dossiers des demandeurs sont ainsi classés selon ce nombre de points afin d'aller vers un traitement équitable, homogène et transparent des demandes de logement social.

La cotation de la demande est :

- un outil au service de la politique d'attributions mise en œuvre sur la CC du Genevois en valorisant les publics à enjeux définis dans la convention intercommunale d'attributions.
- un outil d'aide à la décision pour les acteurs contribuant à l'exercice d'attributions des logements locatifs sociaux.

Le décret n°2019-1378 autorise la constitution de deux grilles de cotation :

- Une grille pour les primo-demandeurs, ceux qui font une demande de logement social pour la première fois ;
- Une grille pour les demandes de mutation, c'est-à-dire celles de locataires du parc social qui souhaitent changer de logement au sein du parc social.

La CC du genevois et ses partenaires ont choisi 2 grilles de cotation afin de valoriser les enjeux d'accueil des demandeurs de mutations.

La démarche d'élaboration du dispositif de cotation

Le système de cotation sur le territoire de la CC du genevois a été défini au cours d'une démarche partenariale conduite de février à juin 2023 associant les représentants des services de l'Etat (DDETS) dans le département, le Conseil départemental, des élus et techniciens des

communes, des agents des CCAS, des agents et Vice-Président de l'EPCI, des représentants des bailleurs sociaux et Action Logement Services, PLS ADIL, Le Roset.

Les groupes de travail ont permis de :

- Définir les principes et les objectifs de la cotation de la demande sur le territoire
- Coconstruire la grille en hiérarchisant les critères obligatoires valorisant les situations prioritaires au sens de la loi et en choisissant les critères facultatifs valorisant les situations à enjeux locaux
- Définir les modalités de mise en œuvre de la grille de cotation

b - Présentation de la grille de cotation de la CC du Genevois

Les objectifs et principes de la cotation

1. Répondre aux priorités règlementaires

- Répondre aux ménages en situation de handicap
- Faciliter les sorties d'hébergement
- Ménages sans logement
- Répondre aux ménages du 1er quartile
- Ménages hébergés chez des tiers et notamment les situations de décohabitation
- DALO

2. Répondre à la mixité sociale

- Loger les travailleurs pauvres du territoire, les ménages du 2ème quartile
- Loger les jeunes de moins de 30 ans

3. Favoriser les parcours résidentiels au sein du parc social

		grille primodemandeur	pondération	grille mutation	pondération
critères obligatoires	DALO	1000	très forte	1000	très forte
	Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé	1000	très forte	1000	très forte
	Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords	1000	très forte	1000	très forte
	Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme	1000	très forte	1000	très forte
	Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle	1000	très forte	1000	très forte
	1er quartile des demandeurs	450	forte	450	forte
	Personnes dépourvues de logement et d'hébergement	450	forte	450	forte
	Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition	450	forte	450	forte
	Logement indigne	400	moyenne	400	moyenne
	Logement non décent avec au moins un mineur	400	moyenne	400	moyenne
	Personnes menacées d'expulsion sans relogement	400	moyenne	400	moyenne
	Jeunes sortant de l'aide sociale à l'enfance	400	moyenne	400	moyenne
	Personne(s) en situation de handicap	350	faible	350	faible
	Personnes hébergées par des tiers	350	faible	350	faible
	Appartement de coordination thérapeutique	350	faible	350	faible
	Sur occupation avec au moins un mineur	350	faible	350	faible
	A vécu une période de chômage de longue durée	350	faible	350	faible
critères facultatifs	sous-occupation			75	forte
	Travail dans l'EPCI	75	forte	75	forte
	2ème quartile	65	moyenne	65	moyenne
	Taux d'effort trop élevé	65	moyenne	65	moyenne
	Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	65	moyenne	65	moyenne
	Jeunes de moins de 30 ans	30	faible	30	faible
	Sur occupation	30	faible	30	faible
	Divorce ou séparation	30	faible	30	faible
	Ancienneté de la demande				
	< 12 mois	0		0	
	12 à 24 mois	5	faible	5	faible
	24 à 36 mois	10		10	
	> 36 mois	15		15	

Aucun point négatif n'est prévu en cas de :

- Refus d'un logement adapté aux besoins et capacités du demandeur.
- Fausse déclaration.

L'option sur la validité des pièces justificatives n'a pas été retenue. Ainsi, aucun point supplémentaire n'est attribué aux demandeurs en cas de dossiers complets ou de pièces justificatives actualisées.

La possibilité d'attribuer des points pour les travailleurs dits « essentiels » n'a pas été retenue.

c - Les modalités de mise en œuvre de la cotation

Les informations à diffuser auprès des demandeurs

Les demandeurs devront être informés de l'existence du système de cotation, notamment :

- De l'obligation réglementaire de la mise en place d'un système de cotation comme un outil d'aide à la décision permettant de rendre les attributions plus équitables et plus transparentes ;
- De la grille, avec ses critères et ses pondérations ;
- Des résultats du système de cotation pour leur demande, en expliquant qu'elle peut évoluer à la hausse ou à la baisse au cours de l'instruction de la demande et la validation des pièces justificatives ;
- Des modalités d'application de la cotation inscrite dans le présent PPGDID, notamment son application après le rapprochement des demandes dont les caractéristiques leur permettent d'être positionnés sur un logement libéré

Le demandeur devra pouvoir connaître la cotation de sa demande tout au long du processus d'attribution.

L'outil informatique de la cotation

Le système de cotation de la demande sera développé par la CCG avec l'aide du PLS ADIL dans le module de cotation du Système National d'Enregistrement de la demande. La cotation de chaque demande sera mise à jour au fur et à mesure de la validation ou de l'invalidation des pièces justificatives au cours de leur instruction.

Trois critères obligatoires sont à activer manuellement dans le module cotation du SNE :

- Victimes de viols ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords
- Victime de traite humaine ou proxénétisme
- Sortie de prostitution avec parcours d'insertion sociale et professionnelle

Les guichets enregistreurs, et les bailleurs sociaux devront manuellement indiquer ces informations dans le module cotation de la demande pour appliquer les points correspondant à ces situations lors de l'enregistrement ou de l'instruction de la demande.

L'utilisation de la cotation

A la libération d'un logement, l'ensemble des réservataires peut utiliser le module de cotation afin de faire ressortir les demandes les mieux classées en adéquation avec le logement libéré parmi lesquelles trois candidats pourront être sélectionnés pour la CALEOL.

Le système de cotation s'applique après les dispositifs particuliers des réservataires pour désigner les dossiers pouvant être analysés en CALEOL. Ainsi, il sera utilisé au sein des commissions communales lorsqu'elles existent.

Lors de l'analyse des dossiers en CALEOL, les membres de la CALEOL disposent de la cotation de chaque dossier et pourront utiliser la cotation pour arbitrer leur prise de décision.

Plan d'actions pour la mise en œuvre de la cotation

Actions à mener	Contributeurs	Echéance
Mettre en place une communication intercommunale d'information à diffuser dans les guichets d'accueil du territoire et les partenaires Elaborer des guides pédagogiques (type FAQ pour les agents d'accueil et les bailleurs)	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	2024 Actualisation régulière
Former les agents en charge de l'accueil sur la grille de cotation, son contenu, ses objectifs, son interprétation et la lecture du SNE	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	2024 Formation régulière

Former les agents en charge de l'enregistrement au module « cotation » du Système National d'Enregistrement (SNE)	<u>Co-pilote</u> : EPCI, Etat <u>Contributeurs</u> : guichets enregistreurs, Bailleurs, Action Logement Services, PLS ADIL	2024 Formation régulière
Organiser des temps d'information auprès des réservataires sur la grille, son contenu, ses objectifs et son interprétation	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	2024 Formation régulière
Organiser des ateliers de partage entre partenaires pour échanger sur les situations concrètes rencontrées	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	A minima chaque année
Suivre et évaluer la cotation	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	2024 et chaque année

d - Les modalités de suivi et d'évaluation de la cotation

La grille de cotation sera évaluée annuellement à partir de décembre 2024. Un bilan annuel du système de cotation sera soumis à l'avis de la CIL (Conférence Intercommunale du Logement).

Les services de l'EPCI organisent les conditions de réalisation de ces évaluations, soit en les menant directement, soit en les confiant à un/des opérateurs.

Tel que précisé dans le décret n°2019-1378, le système de cotation de la demande vise à rendre les attributions plus équitables et plus transparentes. L'évaluation annuelle du système de cotation se fera donc à l'aune de ces deux critères.

Ce bilan observe notamment les impacts de la mise en œuvre du système de cotation sur :

- L'atteinte des objectifs d'attributions en faveur des ménages prioritaires, des ménages DALO, des ménages dont les ressources relèvent du 1er quartile et des autres ménages jugés à enjeux sur le territoire
- L'utilisation et les modalités d'utilisation de la grille de cotation par les partenaires du territoire
- Les effets de la cotation de la demande sur les décisions d'attribution
- L'activité des guichets d'accueil et l'impact de la cotation sur les moyens
- L'existence d'une communication harmonisée, ses canaux de diffusion et ses effets

III.2 - Améliorer l'identification des situations prioritaires et des ménages du 1^{er} quartile

a - Les publics reconnus DALO (Droit au logement opposable)

La Commission de Médiation DALO (COMED) a la charge d'identifier et de labelliser les ménages prioritaires au regard des critères de la loi DALO (Droit au Logement Opposable). Les ménages labellisés « DALO » bénéficient d'un droit de relogement prioritaire.

Les demandeurs peuvent saisir la commission de médiation du droit au logement opposable en remplissant une demande accompagnée de pièces justificatives obligatoires.

Le délai de décision de la commission court à partir de la notification du dossier complet au demandeur. Le délai d'instruction de la commission de médiation est de

- 3 mois pour une demande de logement au titre du DALO à partir de la réception d'un dossier complet,
- 6 semaines pour une demande d'accueil dans une structure d'hébergement au titre du DAHO (droit à l'hébergement opposable).

La demande de logement social des publics reconnus DALO est importée sous SYPLO. Leur statut DALO apparaît sous le SNE afin que tous les bailleurs et réservataires puissent leur faire une proposition de relogement sur leur contingent ou celui dont ils ont la délégation.

Identification
et qualification

Enregistre une demande dans le SNE
Remplir au moins 1 des 7 conditions d'éligibilité

Saisine de la COMED par le formulaire CERFA :
recours pour faire valoir le droit au logement

Etude et
priorisation

Instruction du dossier par la COMED dans un délai de 3
mois à compter de la notification de réception du dossier
complet

Labellisation

Ménage reconnu
prioritaire DALO

Demande non
urgente

Orientation vers
hébergement

Proposition par
les réservataires
d'un logement
dans un délai de
3 mois

Recours possible
Procédure de
droit commun

Recours DAHO

Les critères d'éligibilité au DALO sont :

1. Être sans domicile
2. Être menacé d'expulsion sans relogement
3. Être hébergé dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS) de façon continue depuis plus de 6 mois ou logé temporairement dans un logement de transition ou un logement foyer depuis plus de 18 mois
4. Être logé dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux.
5. Être logé dans un logement ne présentant pas d'éléments d'équipement et de confort exigés (absence de chauffage, eau potable...) ; à condition d'avoir à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap.
6. Être logé dans un logement dont la surface habitable n'est pas supérieure ou égale à 16 m² pour un ménage sans enfant ou 2 personnes [...],

7. Être demandeur d'un logement social depuis un délai supérieur au délai anormalement long sans avoir reçu de proposition adaptée aux besoins.

b - Les publics prioritaires

Les publics concernés

Une demande est considérée comme prioritaire selon la loi dans les situations suivantes :

- Personnes en situation de handicap
- Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique
- Personnes mal logées, rencontrant des difficultés à se loger pour des raisons financières
- Personnes hébergées ou logées temporairement
- Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée
- Personnes exposées à des situations d'habitat indigne
- Personnes mariées, vivant maritalement (concubinage) ou pacsées victimes de violence au sein du couple
- Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses alentours
- Personnes engagées dans le parcours de sortie de prostitution et d'insertion sociale et professionnelle (vous pouvez le renseigner dans les précisions complémentaires)
- Personnes victimes de traite des humains ou de proxénétisme (vous pouvez le renseigner dans les précisions complémentaires)
- Personnes ayant un mineur à charge logées dans des locaux suroccupés ou non décents (vous pouvez le renseigner dans les précisions complémentaires)
- Personnes dépourvues de logement, y compris celles hébergées par des tiers
- Personnes menacées d'expulsion sans relogement
- Mineurs émancipés ou majeurs de moins de 21 ans prise en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance

Les engagements des partenaires

Au titre des obligations législatives et réglementaires, **la part des relogements des ménages prioritaires dont les ménages reconnus DALO** est :

- 100% du contingent préfectoral dédié aux publics prioritaires à consacrer aux ménages prioritaires
- 25% du contingent d'Action Logement à mobiliser en faveur de ces publics
- 25% du contingent des collectivités territoriales et de leurs groupements
- 25% des logements non réservés ou repris pour un tour à mobiliser au bénéfice de ces publics

Le Plan Intercommunal d'Attributions rappelle ces engagements réglementaires nationaux afin de mieux répondre aux demandes des ménages sans domicile et logés en structure d'hébergement, des publics reconnus DALO et des ménages prioritaires.

Les modalités de signalement et de labellisation auprès de la DDETS

	Etat	
Les publics	DALO et ménages prioritaires au sens du CCH	Agents de l'Etat
Circuit de prise en charge de la demande	Inscription sur le SNE Labellisation dans SYPLO : - Par les structures d'hébergement lors de situations de sorties - Par les bailleurs sur les 20% des demandeurs du fichier PLS-ADIL les plus côtés (selon le système cotation Etat) - Par le SIAO DALO : - saisine de la COMED par le formulaire de recours amiable devant la commission de médiation	- Inscription sur le SNE - Transmission du NUD au référent de l'administration concernée (RH) - Validation par l'administration - Envoi d'une liste de diffusion et système de location choisie pour le candidat (cf brochure de la DDETS)
Rappel objectifs CIA	100% publics prioritaires	/

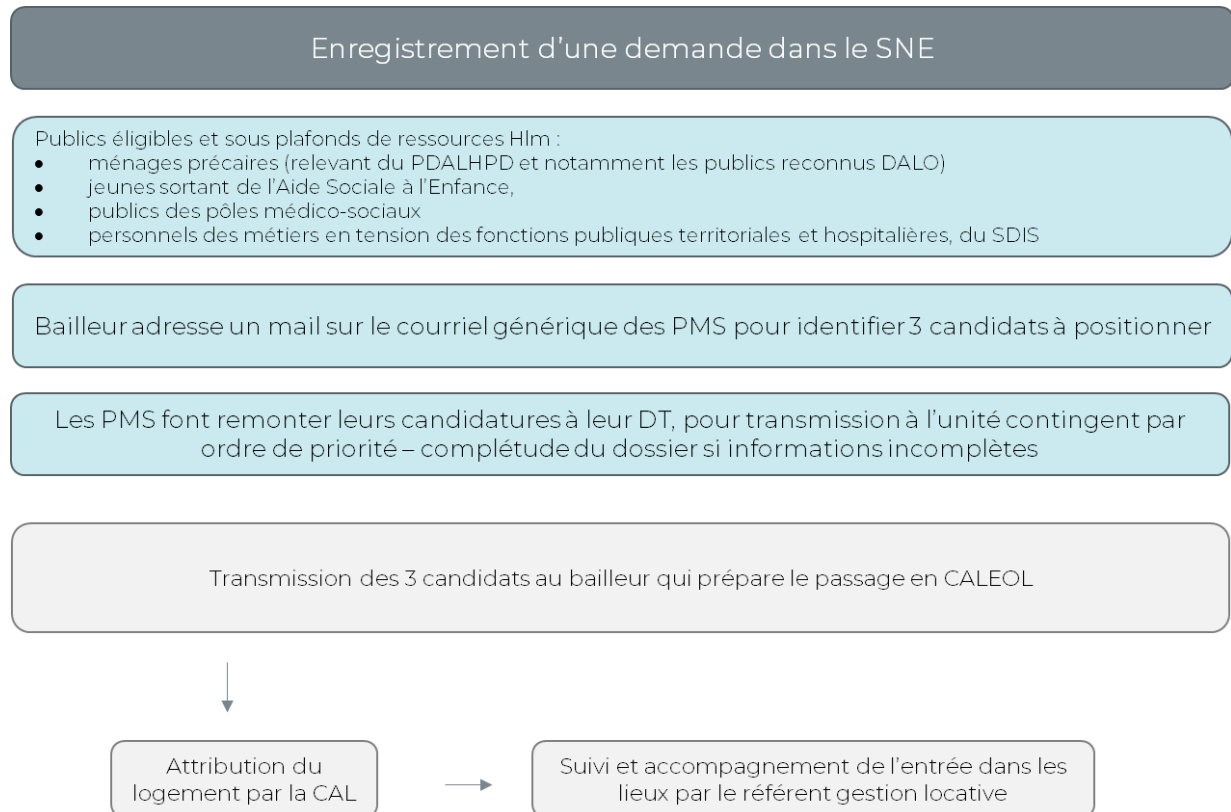
Les modalités d'examen et d'accompagnement des publics soumis à la réservation du Conseil départemental

Selon le PDALHPD et le Schéma Départemental de l'Habitat de Haute-Savoie, la liste des publics prioritaires du Département découle de ses compétences réglementaires ainsi que des priorités définies par les élus départementaux ; elle peut être amenée à évoluer selon l'évolution du contexte local, réglementaire ou politique. En application de ses compétences et en tant que chef de file de l'action sociale, le Département s'attache prioritairement au logement des publics suivants :

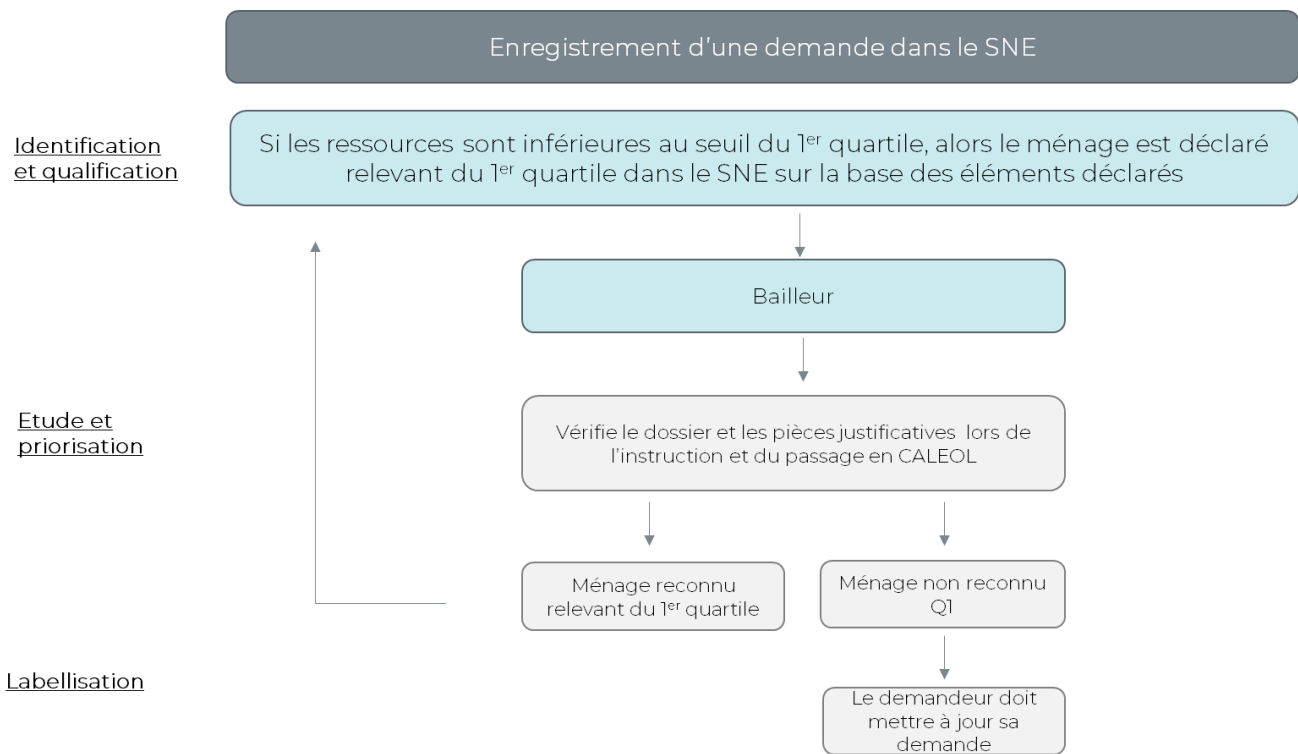
- les ménages précaires (relevant du PDALHPD et notamment les publics reconnus DALO)
- Les jeunes sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance,
- Les publics des pôles médico-sociaux (personnes en attente d'un logement adapté au handicap ou à la maladie et à proximité des services de soin, familles suivies en protection de l'enfance, les victimes de violences conjugales et intrafamiliales et les auteurs de violences, etc.)
- Les personnels des métiers en tension (sociaux et médico-sociaux, etc.), des fonctions publiques territoriales et hospitalières, du SDIS

Le département de Haute-Savoie compte 30 pôles médico-sociaux. Ce sont des lieux d'accueil, d'écoute et d'accompagnement qui regroupent des infirmières puéricultrices, des sage-femmes, des assistantes sociales, des éducateurs spécialisés et des conseillers en économie sociale et familiale en un même lieu.

Il s'agit d'un accompagnement personnalisé selon les besoins des publics repérés sur le territoire. Les PMS sont ouverts à tous.



c - Les modalités de repérage des ménages du 1^{er} quartile



Afin de mieux repérer les ménages du 1^{er} quartile et améliorer le traitement de leur demande, il s'agit de :

- « Outiller » le demandeur pour qu'il fiabilise les informations de son dossier par une communication pédagogique, un service d'accueil et d'information structuré
- Disposer d'un parc de logement social abordable suffisant pour loger ce profil de ménages

L'atteinte des objectifs en faveur des ménages du 1^{er} quartile et la mise en œuvre des actions inhérentes sont conditionnées par une meilleure prise en compte de la réalité locale dans le calcul du seuil, afin qu'il soit au plus près des situations des demandeurs s'exprimant sur la CC du Genevois. Le seuil du 1^{er} quartile, fixé par arrêté ministériel, est jugé inadapté par les partenaires aux réalités économiques des ménages du territoire.

III.3 - Réalisation des diagnostics sociaux et mobilisation des dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement

a - Cadre juridique

Le Plan doit préciser les conditions de réalisation des diagnostics sociaux et de mobilisation des dispositifs d'accompagnement social, en tenant compte des mesures arrêtées par le Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (10° de l'article R. 441-2-10).

b - Objectifs

- Définir l'offre globale de services d'accompagnement vers et dans le logement
- Renforcer le suivi des personnes et des familles concernées afin de favoriser la mise à disposition d'un logement durable et de garantir la mixité sociale

c - Les diagnostics sociaux et mesures d'accompagnement social portés par le Conseil départemental

Géré par le Conseil départemental, le Fonds de Solidarité au Logement s'inscrit dans le PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées) élaboré par l'État et le département, et propose :

- Des aides financières à l'accès et au maintien dans le logement : frais liés à l'entrée dans les lieux, impayés de loyers et de charges, impayés d'énergie.
- Des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) : accompagnement par un travailleur social pour faciliter l'installation d'un ménage et prévenir l'apparition de difficultés, ou accompagner le ménage dans la gestion de son budget, dans l'appropriation de son logement et de son environnement.
- Des mesures d'Accompagnement en Économie Sociale et Familiale (MAESF) : appui par un travailleur social dans la gestion du budget pour enrayer un dysfonctionnement risquant d'entraîner un éclatement de la cellule familiale notamment par la perte du logement.
- Des mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) : aide à la gestion et accompagnement social individualisé pour toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources.

d - Les diagnostics sociaux et mesures d'accompagnement social portés par l'État

L'État – la DDETS – missionne des associations pour accompagner :

- d'une part, les personnes isolées ou familles issues de la rue, d'un hébergement ou d'un logement d'insertion vers et dans le logement (AVDL) ;

- d'autre part, les ménages bénéficiaires du DALO – Droit au logement opposable, pour lesquels la commission de médiation décide de la nécessité d'un diagnostic spécifique, d'un accompagnement relevant du dispositif AVDL ou d'un bail glissant.
- Trois types de mesures d'accompagnement AVDL existent :
 - élaboration du projet logement ;
 - installation dans le logement ;
 - maintien dans le logement.

L'AVDL requiert la pleine adhésion du bénéficiaire et sa volonté d'être acteur de son projet logement.

L'AVDL n'est pas un accompagnement global de la personne, un référent social est indispensable. C'est ce dernier qui engage la démarche auprès du SIAO départemental mandaté par la DDETS pour gérer l'ensemble des dispositifs subventionnés par l'État.

Ces dispositifs financés par l'État sur le FNAVDL, Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement, sont développés en complémentarité des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL) gérées par le Conseil départemental.

Actions à mener	Contributeurs	Echéance
Diffuser les modalités de repérage des différents publics aux partenaires (signalement auprès de l'Etat, du Département, labellisation Action Logement) afin de faciliter l'orientation des ménages vers le bon réservataire et leur identification dans le SNE	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	2024 Actualisation régulière
Travailler avec le PLS ADIL sur la formalisation de règles partagées et d'utilisation commune du SNE afin de mieux identifier les ménages justifiant d'un examen particulier	<u>Co-pilote</u> : EPCI, PLS ADIL <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	2024
Travailler avec les partenaires pour repérer les ménages du 1 ^{er} quartile de manière plus fiable	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires	2025

III.4 - Mettre en œuvre la commission intercommunale des situations bloquées

a - Des situations locales à enjeux nécessitant un examen particulier

En complément des dispositifs existants au profit des ménages prioritaires, la CC du Genevois et ses partenaires ont exprimé le souhait de mettre en place une instance communautaire et partenariale pour traiter des situations bloquées.

Ces situations dites bloquées » ont été définies en atelier partenarial :

- Les demandes anormalement longues de plus de 3 ans
- Les sorties d'hébergement complexes
- Les demandes de logement adapté pour faire face à des situations de handicap ou de vieillissement
- Les demandes de mutations bloquées ou nécessitant un examen particulier

b - Présentation de la commission intercommunale des situations bloquées

Cette instance a vocation à répondre aux objectifs suivants :

- Partager des situations prioritaires et sans solution à l'échelle intercommunale
- Favoriser la mobilité résidentielle sur le territoire
- Mutualiser les moyens

Ces missions de cette commission sont :

- Mettre en commun les situations problématiques dites bloquées
- Partager le diagnostic de ces situations et leur orientation
- Labelliser ces publics
- Suivre et observer les réponses apportées

Elle sera composée des membres suivants :

- Communes réservataires (CCAS techniciens + élus),
- Action logement,
- travailleurs sociaux du PMS,
- DDETS,
- bailleurs,
- Ariès,
- Alfa3a,
- Aates,
- Habitat et Humanisme,
- CCG
- Mission locale

Cette instance a pour cible de se réunir une fois par trimestre soit 4 fois par an. Les dossiers seront envoyés en amont à chaque membre pour préparer les propositions possibles.

Actions à mener	Contributeurs	Echéance
Rédiger le règlement intérieur et les modalités de fonctionnement de cette instance	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires, AATES, Ariès, Alfa 3A, Habitat et Humanisme, PMS	2024
Animer et suivre l'activité de cette commission	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires, AATES, Ariès, Alfa 3A, Habitat et Humanisme, PMS	2024

III.5 - Appliquer la qualification de l'offre de logements sociaux

a - Une qualification centrée sur la précarité économique des ménages qui a permis de préciser les objectifs d'attributions sur le territoire

La qualification de l'offre de logements sociaux consiste à classer les résidences selon leurs situations de fragilités. La qualification permet d'identifier les secteurs à enjeu de mixité sociale, et permet ainsi de guider le rapprochement entre l'offre et la demande et de mieux orienter les attributions dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de rééquilibrage de l'occupation sociale.

Un travail de classement des résidences du parc social a été réalisé, dans le cadre de la définition des objectifs d'attributions à partir de l'analyse du taux de locataires sociaux sous 40% des plafonds PLUS. Il aboutit à 4 secteurs géographiques permettant d'adapter les objectifs de mixité sociale.

Sur la CCG, la difficulté d'accéder aux données statistiques a contraint à choisir un seul indicateur de fragilités : le taux de ménages Hlm sous 40% des plafonds PLUS. Il a été complété avec le taux d'emménagés récents sous 40% des plafonds PLUS (source GIP-SNE / OPS 2020).

Cet indicateur répond aux attentes minimales des textes sur la fragilité économique.

Lors de la mise en œuvre de la politique d'attribution sur la CCG, ce travail de qualification pourra être complété avec d'autres indicateurs pour préciser la fragilité du parc social.

Les résidences à enjeu de mixité sociale sont celles concentrant des fragilités. Au sens de notre classement, il s'agit des résidences situées dans les territoires très fragiles et fragiles

Type de territoires	Caractéristiques	taux de locataires sous 40% du PLUS	taux d'emménagés récents sous 40% du PLUS	Nb de logements sociaux
Secteurs très fragiles	Une forte concentration de ménages à faibles revenus et une tendance à fragiliser ces secteurs par l'accueil de populations à bas revenus	52%	60%	584 soit 26% du parc
Secteurs dans la moyenne de l'intercommunalité	Des secteurs fragiles ou qui se fragilisent par l'accueil d'un taux important de ménages à bas revenus	37%	48%	460 soit 20% du parc
Secteurs équilibrés	Des secteurs présentant peu de locataires à faibles revenus et/ou qui tend à accueillir des ménages sous 40% du PLUS	31%	39%	268 soit 12% du parc
Secteurs préservés	Une faible présence de ménages à bas revenus.	21%	19%	956 soit 42% du parc

b - Une qualification à animer et à actualiser

Actions à mener	Contributeurs	Echéance
Animer et suivre la mise en œuvre de la qualification par les réservataires et les bailleurs (au moment du rapprochement offre/demande et/ou lors des CALEOL) ; en corrélation avec la cotation de la demande	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires,	2024
Evaluer les effets de la qualification sur l'atteinte des objectifs d'attributions	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires,	2024
Actualiser la qualification du parc social et la compléter de nouveaux indicateurs pour la préciser	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires,	2026

IV. ORIENTATION 3 : FAVORISER LES PARCOURS RESIDENTIELS

IV.1 - Expérimenter la location voulue

a - Face à la tension immobilière, offrir aux demandeurs la possibilité de choisir leur logement

La location voulue est un dispositif partenarial permettant de porter à la connaissance des ménages (demandeurs ou non d'un logement social) tout ou partie des logements locatifs sociaux disponibles sur le territoire avec leur description et leurs conditions d'accès, sur un support commun. Ce système permet aux ménages de se positionner sur le logement de son choix.

Cette expérimentation pourrait permettre au PLS de bénéficier d'un public élargi avec une communication dédiée. Les groupes de travail ont évoqué le LLI qui pourrait également bénéficier de cette expérimentation le cas échéant.

Les locataires du Logitop par exemple pourraient être une cible parmi d'autres dans la communication du dispositif.

Ce dispositif permettrait sur le territoire de la CCG de

- Rendre le demandeur acteur de sa demande
- Réduire la tension et les refus
- Favoriser les parcours résidentiels

Ainsi, il s'agira de définir avec les partenaires l'offre de logement représentative à proposer aux demandeurs via un outil en ligne comme Bienvéo. L'expérience de la Plateforme AI'In mise en œuvre par Action Logement Services sera à questionner pour bénéficier de leurs conseils.

b - Définir les modalités de fonctionnement de la location voulue

Actions à mener	Contributeurs	Echéance
Rédiger la charte encadrant la location voulue : objectifs, caractéristiques de l'offre à proposer, profil et cible des demandeurs, modalités d'accès à l'offre, plateforme en ligne	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires,	2025
Définir les modalités de l'expérimentation et expérimenter la location voulue. En tirer le bilan.	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires,	2026
Evaluer l'opportunité de poursuivre et généraliser l'expérimentation	<u>Co-pilote</u> : EPCI	2028

	<u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services, autres réservataires,	
--	---	--

IV.2 - Mieux satisfaire les demandes de mutations

Face à la forte demande et tension sur les mutations, les élus et leurs partenaires ont affiché l'ambition de mieux prendre en compte ces demandes.

Plusieurs leviers ont été identifiés pour tendre vers une amélioration de cette tension :

- Une grille de cotation spécifique aux demandeurs de mutations
- Une instance intercommunale des situations bloquées pour analyser les demandes complexes ou anormalement longues
- Le partage du travail d'examen de l'occupation des logements par les bailleurs (volet EOL de la CAL) auprès de la commission de coordination pour travailler sur les leviers possibles
- La poursuite du développement du parc social et du BRS et du LLI (cf PLH) et une communication auprès des locataires Hlm, des résidents du Roset, du Logitop, des salariés des entreprises publiques et privées sur les logements intermédiaires et d'accession sociale
- Une communication renforcée sur la bourse aux logements 74
- L'expérimentation de la location voulue
- La réservation dans le gestion en flux par les bailleurs d'un pourcentage dédié spécifiquement aux mutations.

V. ANNEXES

V.1 - Liste des résidences de + de 6 logements par secteur de fragilité

Liste des résidences en secteur préservé

Commune	Adresse	Nombre de logements	Taux ménages sous 40% du plafond PLUS	Nombre de logements dont le loyer < 6,5€/m²
Beaumont	455 GRANDE RUE LE CHABLE	18	17%	0
Bossey	225 ROUTE DE LA CROIX	12	10%	12
Chênex	DES MESANGES	2	23%	2
Chênex	DU COLOMBIER	3	23%	3
Chevrier	DE LA FRUITIERE	4	16%	4
Chevrier	DES PERRIERES	20	16%	9
Chevrier	DU GRAND PRE	4	16%	3
Dingy-en-Vuache	La Source-la Grange-la Cascade	5	23%	0
Feigères	55 ALLEE DE LA PASSERELLE	2	10%	0
Feigères	DE L'ECOLE	22	23%	6
Feigères	De l'Ecole	2	20%	2
Feigères	DE PRESILLY	14	23%	9
Feigères	Le Jardin des Régents 89 route de Présilly	10	23%	0
Neydens	180, IMPASSE DU CHAMP LACHAT	10	14%	10
Neydens	182, IMPASSE DU CHAMP LACHAT	10	14%	9
Neydens	DU MAIL	20	20%	7
Présilly	42 CHEMIN DE L'ECOLE	5	17%	1
Présilly	DE BE D'LE	13	10%	7
Présilly	DE LA CURE	3	10%	3
Présilly	DE L'EPINETTE	6	10%	3
Présilly	DU PETIT CHABLE	2	17%	0
Saint-Julien-en-Genevois	10/12 RUE CÔTE MULET	2	31%	2

Saint-Julien-en-Genevois	AVENUE DE GENEVE	14	32%	2
Saint-Julien-en-Genevois	AVENUE DES CONTAMINES	160	32%	0
Saint-Julien-en-Genevois	COTE MULET	16	31%	0
Saint-Julien-en-Genevois	FAVERNAY	97	15%	22
Saint-Julien-en-Genevois	RUE DU JURA	41	20%	2
Savigny	197 ROUTE DU CHEF LIEU	18	10%	2
Savigny	DU CHATEAU	16	31%	1
Valleiry	112 RUE DE LA GARE	11	15%	6
Valleiry	2100 Route de Chancy	1	31%	0
Valleiry	2110 Route de Chancy	6	31%	3
Valleiry	31, RUE DES BRULINS	9	31%	5
Valleiry	31, IMPASSE DES BRULINS	1	31%	1
Valleiry	59 Route de Saint Julien en genevois	12	15%	12
Valleiry	71, route de Chancy	12	15%	12
Valleiry	73, route de Chancy	8	15%	0
Valleiry	75, route de Chancy	8	15%	0
Valleiry	90 ROUTE DE CHANCY	14	15%	0
Valleiry	Chemin de la Combe	17	20%	0
Valleiry	CHEMIN RURAL DE LA PESSE	2	31%	2
Valleiry	D'ANNECY	14	27%	13
Valleiry	DE BELLEGARDE	20	20%	3
Valleiry	DES HIRONDELLES	27	27%	4
Valleiry	DES MERLES	4	20%	4
Valleiry	Impasse de la Colombière	4	31%	1
Valleiry	Route de Bellegarde	13	20%	2
Valleiry	Route de Chenex	21	18%	0
Valleiry	Route de Matalilly	17	16%	3
Valleiry	Rue des Brélins	1	31%	1
Valleiry	RUE DES BRULINS	32	31%	26
Valleiry	Rue des Ferrages	3	16%	3
Valleiry	Rue des framboisiers	39	16%	1
Vers	28 Route de Valleiry	2	23%	0

Vers	60 ALLEE COPPET	6	23%	1
Vers	ALLEE DE LA PICARDE	4	17%	4
Viry	126 RUE DU VUACHE	32	13%	8
Viry	168 RUE DU VUACHE	22	17%	4
Vulbens	178 CHEMIN SOUS LES VIGNES	19	27%	13
Vulbens	27 ROUTE DU CARROZ	17	23%	3
Vulbens	57 ROUTE DU CARROZ	6	23%	0
Vulbens	8 CHEMIN DE LA FRUITIERE	1	27%	0

Liste des résidences en secteur équilibré à préserver

Commune	Adresse	Nombre de logements	Taux ménages sous 40% du plafond PLUS	Nombre de logements dont le loyer < 6,5€/m²
Collonges-sous-Salève	16 Chemin de Corbaz	1	28%	1
Collonges-sous-Salève	18 Chemin de Corbaz	1	28%	1
Collonges-sous-Salève	74 CHEMIN DE CORBAZ	14	28%	8
Collonges-sous-Salève	76 CHEMIN DE CORBAZ	22	28%	14
Collonges-sous-Salève	LAMARTINE	12	28%	16
Collonges-sous-Salève	LAMARTINE	18	36%	16
Jonzier-Épagny	DE L'EGLISE	4	33%	2
Jonzier-Épagny	LIEU-DIT AUX TIREES	12	33%	0
Jonzier-Épagny	ROUTE DE LONG PERRIER	2	33%	0
Jonzier-Épagny	ROUTE DE LONG PERRIER CLOS ROMEO	2	33%	0
Saint-Julien-en-Genevois	10 Rue Stéphane Hessel	30	32%	2
Saint-Julien-en-Genevois	12 rue Olympe de Gougès	11	32%	1
Saint-Julien-en-Genevois	121 RUE NELSON MANDELA	15	30%	0
Saint-Julien-en-Genevois	13 rue Stéphane Hessel	13	32%	5
Saint-Julien-en-Genevois	141 RUE NELSON MANDELA	13	30%	5
Saint-Julien-en-Genevois	15 rue Albert Camus	22	32%	4
Saint-Julien-en-Genevois	23 rue Stéphane Hessel	15	32%	5
Saint-Julien-en-Genevois	24 rue Olympe de Gougès	12	32%	2

Saint-Julien-en-Genevois	DE CERVONNEX	19	31%	1
Saint-Julien-en-Genevois	DU NANT DE LA FOLLE	28	33%	8
Viry	DE LA BRUYRE	2	33%	0

Liste des résidences en secteurs fragiles

Commune	Adresse	Nombre de logements	Taux ménages sous 40% du plafond PLUS	Nombre de logements dont le loyer < 6,5€/m ²
Archamps	400 ROUTE DE VOVRAY	2	29%	0
Beaumont	11 RUE DE LA CHAPELLE	14	36%	3
Beaumont	160 RUE DE LA CHAPELLE	6	35%	1
Beaumont	180 RUE DE LA CHAPELLE	11	35%	3
Beaumont	182 RUE DE LA CHAPELLE	7	35%	3
Beaumont	300 GRAND'RUE	29	36%	14
Beaumont	9 RUE DE LA CHAPELLE	11	36%	1
Beaumont	DU SALEVE	15	29%	10
Saint-Julien-en-Genevois	1 ALLEE DE LA FEUILLEE	8	38%	1
Saint-Julien-en-Genevois	10 ROUTE DE THAIRY	13	36%	2
Saint-Julien-en-Genevois	11 ALLEE DE LA FEUILLEE	8	38%	8
Saint-Julien-en-Genevois	18 Avenue Mossingen	18	35%	5
Saint-Julien-en-Genevois	2 RUE DU LEMAN	8	35%	3
Saint-Julien-en-Genevois	23 ROUTE DE THAIRY	12	39%	7
Saint-Julien-en-Genevois	25 ROUTE DE THAIRY	12	39%	11
Saint-Julien-en-Genevois	25 RUE AUDE SIXTIA	24	36%	5
Saint-Julien-en-Genevois	27 ROUTE DE THAIRY	12	39%	6
Saint-Julien-en-Genevois	29 ROUTE DE THAIRY	8	39%	6
Saint-Julien-en-Genevois	4E Rue de l'Industrie	25	36%	11
Saint-Julien-en-Genevois	5 ALLEE DE LA FEUILLEE	16	38%	5
Saint-Julien-en-Genevois	6 ALLEE DE LA FEUILLEE	8	38%	8
Saint-Julien-en-Genevois	7 ALLEE DE LA FEUILLEE	8	38%	8
Saint-Julien-en-Genevois	8 ALLEE DE LA FEUILLEE	8	38%	8

Saint-Julien-en-Genevois	9 ALLEE DE LA FEUILLEE	8	38%	8
Saint-Julien-en-Genevois	9 AVENUE NAPOLEON III	31	36%	2
Saint-Julien-en-Genevois	9, AVENUE NAPOLEON III	31	36%	14
Saint-Julien-en-Genevois	AVENUE DE TERNIER	16	44%	0
Saint-Julien-en-Genevois	AVENUE TERNIER	3	36%	0
Saint-Julien-en-Genevois	AVENUE TERRIER	4	36%	1
Saint-Julien-en-Genevois	DE LATHOY	5	36%	2
Saint-Julien-en-Genevois	DU LOUP	20	41%	3
Saint-Julien-en-Genevois	RUE DE L'INDUSTRIE	2	36%	1
Valleiry	de Saint-Julien-en-Genevois	40	32%	33
Viry	12 ALLEE TERRA VERDE	6	44%	1
Viry	6 ALLEE TERRA VERDE	11	44%	1

Liste des résidences en secteur très fragile

Commune	Adresse	Nombre de logements	Taux ménages sous 40% du plafond PLUS	Nombre de logements dont le loyer < 6,5€/m²
Archamps	Avenue marie curie	41	54%	0
Archamps	DE LA PEPINIERE	6	54%	1
Archamps	Route du Léman "Les Jardins du Salève	3	54%	1
Beaumont	40 RUE BEAUPRE	9	64%	7
Beaumont	80 RUE BEAUPRE	9	64%	7
Collonges-sous-Salève	400 ROUTE DE GENEVE	21	54%	2
Collonges-sous-Salève	D'ANNECY	3	54%	13
Saint-Julien-en-Genevois	3 ALLEE DE LA FEUILLEE	8	53%	0
Saint-Julien-en-Genevois	35 ROUTE DE THAIRY	38	48%	10
Saint-Julien-en-Genevois	37 ROUTE DE THAIRY	12	48%	11
Saint-Julien-en-Genevois	39 ROUTE DE THAIRY	42	48%	19
Saint-Julien-en-Genevois	41 ROUTE DE THAIRY	12	48%	7
Saint-Julien-en-Genevois	43 ROUTE DE THAIRY	28	48%	16
Saint-Julien-en-Genevois	CHEMIN DU CHABLOUX	48	53%	39
Saint-Julien-en-Genevois	DU CRET MILLET	7	53%	1
Saint-Julien-en-Genevois	JEAN VERNE	128	44%	75
Saint-Julien-en-Genevois	RUE JEAN VERNE	31	44%	13
Viry	232 ALLEE TERRA VERDE	11	52%	1
Viry	372 ALLEE TERRA VERDE	6	52%	1
Viry	DES PRES BOIS	94	52%	60
Viry	VILLA MARY	15	52%	3
Viry	VY DARRI	12	52%	5

2

V.2 - Convention Service d'accueil et d'information du demandeur

HABITAT

Convention d'application du Plan Partenarial de Gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGDID)

Service d'Accueil et d'Information
des Demandeurs

Décembre 2023

PROJET



Sommaire

A.	STRUCTURATION DU SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR (SAID)	48
1.	Structuration du SAID	48
2.	Evolutions du SAID	51
3.	Structuration de l'enregistrement de la demande	52
B.	LES ENGAGEMENTS DES SAID	52
1.	Apporter les services de niveau 1 de manière coordonnée	52
2.	Pour les utilisateurs du SNE : Mettre à jour les informations au sein du dispositif de gestion partagée	53
3.	Respecter les règles d'informations	53
4.	Se former aux règles d'information du territoire	55
5.	Respecter la déontologie du point d'accueil et d'information	55
6.	Diffuser l'information la plus récente	56
7.	Participer aux formations sur le Système National d'Enregistrement de la demande	56
C.	ENGAGEMENTS DES SIGNATAIRES DE LA CONVENTION	57
1.	La Communauté de Communes du Genevois	57
2.	Les communes	57
3.	Les guichets enregistreurs du territoire	57
4.	Les bailleurs sociaux du territoire	58
5.	Les services sociaux du territoire	58
D.	SIGNATURE ET LABELLISATION	59

E.	ANNEX
ES.....	60
1. Liste des points d'accueil et d'informations	60
2. Liste des services sociaux du territoire.....	62

Préambule

Objectifs de la Convention du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs (SAID)

Cette **Convention** a pour objectif de définir de manière opérationnelle le rôle de chaque lieu du Service d'accueil et d'information des demandeurs (SAID), labellisé au sein du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur (PPGDID).

Sa vocation est de définir les engagements du SAID pour :

- Une **plus grande transparence** vis-à-vis du demandeur ;
- Une **meilleure lisibilité** dans le parcours du demandeur, qui tient aujourd'hui un rôle plutôt passif dans le processus d'attribution ;
- Une **meilleure efficacité** dans le traitement des demandes ;
- Une **plus grande équité** dans le système d'attribution des logements.

Cadre réglementaire

Elle est cadrée par l'article L 441-2-8 et R 441-2-16 u Code de Construction et de l'Habitat.

Structuration du Service d'Accueil et d'Information du demandeur (SAID)

Structuration du SAID

Sur le territoire de la CC du Genevois, les ateliers ont permis de définir trois niveaux d'accueil et d'information des demandeurs, le SAID de la CC du Genevois est structuré de la façon suivante :

	Accueil de Niveau 1	Accueil de Niveau 2	Accueil de Niveau 3
Publics accueillis	Tout public	Tout public	Tout public dont ceux nécessitant un accompagnement spécifique
Services apportés	• Informer le demandeur sur la demande de logement social • Informer le demandeur sur les caractéristiques du par social (comme le niveau de tension, le délai d'attente) • Expliquer le processus d'attribution et le rôle des acteurs (réservataires, bailleurs ...) • Orienter le demandeur souhaitant enregistrer sa demande vers un guichet enregistreur	• Réaliser les missions du niveau 1 • Enregistrer toute demande de logement social, numériser les pièces. • Informer le demandeur sur le traitement de sa demande et répondre à ses questions (y compris les demandes en ligne).	• Réaliser les missions des niveaux 1 et 2 • Réaliser un entretien avec instruction sociale au regard de l'attribution d'un logement mené par un agent ayant la qualification de travailleur social pour conseiller le demandeur sur la définition de son parcours résidentiel (vérification de la complétude et de la cohérence de son dossier, aide à l'élaboration de sa « stratégie ») ; pour cela, réaliser un diagnostic et un entretien de qualification de la demande dans le délai d'1 mois. • Orienter vers les dispositifs d'accès au logement adaptés au public (contingent communal, contingent préfectoral, DALO, Hébergement, bail glissant ou autre).

Acteurs concernés	Mairies de Archamps, Beaumont, Bossey, Chênex, Chevrier, Dingy-en-Vuache, Feigères, Jonzier-Epagny, Neydens, Présilly, Savigny, Vers, Vulbens, France Services	- Mairies de Valleiry, Viry et Collonges-sous-Salève - Bailleurs sociaux - Action logement	- Service logement du CCAS de Saint-Julien-en-Genevois, qui assure en sus sur rdv des visios avec France Services sur les permanences délocalisées - Avec le soutien technique de la Maison France Services sur les communes d'Archamps, Beaumont, Viry, Valleiry
--------------------------	--	--	--

Toutes les communes, même celles qui n'ont pas de logement social sur leur territoire, s'engagent à apporter au demandeur un accueil et une information tels que décrits dans le niveau 1 sur la base d'une documentation co-construite.

Chaque guichet s'engage à délivrer un service de qualité auprès de chaque demandeur et à le renseigner au mieux. Au besoin, le guichet d'accueil pourra l'orienter vers un niveau d'accueil supérieur.

Evolutions du SAID

Il peut être envisagé de **renforcer l'information du demandeur par différents canaux** :

- Diffusion plus large des ressources documentaires dont disposent déjà les guichets enregistreurs ;
- Réalisation d'une documentation synthétique à destination des demandeurs largement diffusée *via* différents canaux : flyers, site internet de la CC du Genevois, presse locale, journaux municipaux ;
- Réalisation d'une fiche à destination des opérateurs en contact direct avec les demandeurs pour qu'ils soient en mesure d'informer et d'orienter le public sur la demande de logement social ;
- Les agents d'accueil des communes seront formés à l'information du demandeur, à travers des formations ayant pour objectif de créer un socle de bases communes.

Il s'agira également de :

- Permettre l'accès au Système National d'Enregistrement pour les travailleurs sociaux
- Orienter vers le Portail Grand Public tous les demandeurs qui ont la capacité de réaliser de manière autonome leur demande de logement social en ligne ;
- Remettre un formulaire CERFA papier aux demandeurs n'ayant pas d'accès Internet, qu'ils déposeront ensuite à un guichet enregistreur ;
- En cas de besoin, accompagner les demandeurs dans la réalisation de leur demande (qu'elle soit réalisée en ligne ou non), soit par les guichets enregistreurs, soit par les travailleurs sociaux lorsque les demandeurs expriment des besoins spécifiques et/ou qu'ils sont déjà accompagnés par un service social.

De nouveaux guichets enregistreurs pourront être proposés sur la durée du PPGDID.

Structuration de l'enregistrement de la demande

Sur le territoire de la CC du Genevois, les demandes sont enregistrées :

- En ligne sur le portail grand public (PGP) : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>
- En guichet enregistreur par :
 - L'accueil des mairies de Valleiry, Viry et Collonges-sous-Salève
 - Les guichets des bailleurs sociaux
 - Le Service logement du CCAS de Saint-Julien-en-Genevois
 - Le guichet d'Action Logement

Les engagements des SAID

Apporter les services de niveau 1 de manière coordonnée

Les différents points d'accueil et d'information s'engagent à apporter aux demandeurs d'un logement social un niveau d'information suffisant sur :

- Ce qu'est un logement social, en quoi il se distingue d'un logement privé.
- Les conditions d'éligibilité au logement social.
- Pourquoi tous les demandeurs ne peuvent être proposés sur tous les logements qui se libèrent (notion de logement réservé).
- Les modalités d'enregistrement : en ligne sur le Portail Grand Public, ou en guichets enregistreurs.
- L'offre de logement sur le territoire.
- Le nombre de demandes et d'attributions l'année précédente.
- Les grandes étapes du processus d'attribution.
- La liste des pièces obligatoires à fournir pour l'enregistrement, puis l'instruction de la demande.
- Le délai moyen d'attente : 10 mois en 2022 sur la CC du Genevois, et que le délai augmente mécaniquement suivant les exigences du demandeur.
- La mise en œuvre d'un système de cotation de la demande, et le moyen de connaître la grille.
- La possibilité de solliciter un entretien individuel en guichet enregistreur. Celui-ci doit être réalisé dans le délai maximal d'1 mois à compter de la formulation de la demande.

Si besoin, le demandeur est redirigé vers un guichet enregistreur, un travailleur social, ou sur le Portail Grand Public : <https://demande-logement-social.gouv.fr>.

Pour les utilisateurs du SNE : Mettre à jour les informations au sein du dispositif de gestion partagée

Les événements d'instruction et d'attribution de la demande doivent être renseignés dans le SNE dans le cadre du Dispositif de Gestion Partagée pour faciliter la coordination et éviter les doubles instructions. Ainsi, les guichets enregistreurs et les bailleurs sociaux s'engagent à :

- Renseigner l'onglet Evènement du SNE, quitte à faire des doubles saisies avec les logiciels privatifs des bailleurs si ces derniers sont mal interfacés. Il est rappelé que l'interfaçage complet est une obligation réglementaire.
- Régler au plus vite les problèmes d'interfaces pour réduire autant que faire se peut la période de double saisie, chronophage pour les équipes.

Dans le cadre de la cotation de la demande, ils s'engagent à fiabiliser les informations du demandeur dès l'enregistrement de la demande, puis la mettre à jour au fur et à mesure de la validation ou de l'invalidation des pièces justificatives au cours de l'instruction de la demande. Les critères suivants seront à renseigner manuellement pour leur bonne prise en compte :

- *Victimes de viols ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses abords*
- *Victime de traite humaine ou proxénétisme*
- *Sortie de prostitution avec parcours d'insertion sociale et professionnelle.*

Respecter les règles d'informations

Les lieux d'accueil s'engagent à utiliser les supports d'information suivants, dans leur version à jour :

Informations générales

Les Informations	Diffusion
Modalités de dépôt de la demande	Brochure d'information, sites internet, presse locale et journaux institutionnels
Pièces justificatives qui peuvent être exigées	
Règles générales d'accès au parc locatif social	
Procédures applicables sur l'ensemble du territoire national	
Informations sur le système de cotation de la demande	Agent d'accueil
Délai de réception du demandeur (1 mois)	
Les caractéristiques du parc social	Agents d'accueil et le Portail Grand Public
Nombre de logements par typologie	
Nombre de logements par bailleur	

Le niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire qui l'intéresse	Agents d'accueil et le Portail Grand Public
Nombre d'attributions et le nombre de logements par typologie et par bailleur	Agents d'accueil et le Portail Grand Public
Modalités d'accès aux dispositifs d'Action Logement	Dépliant Action Logement et site internet : www.actionlogement.fr

Informations locales

Les Informations	Support de diffusion
Liste des points d'accueil et d'information	Site de la CC du Genevois et des communes Format papier dans les lieux d'accueil
Liste des guichets enregistreurs	Site de la CC du Genevois et des communes Format papier dans les lieux d'accueil
Liste des bailleurs sociaux sur le territoire	Site de la CC du Genevois et des communes Format papier dans les lieux d'accueil

Les SAID s'engagent à utiliser les documents proposés par la CC du Genevois et à les diffuser aux différents agents d'accueil.

Ils s'engagent à rediriger le demandeur vers le site internet de la CC du Genevois pour accéder aux informations complémentaires sur le territoire.

L'information sur le délai moyen d'attente pour attribution

- Les accueils de niveau 1 indiquent au demandeur que l'instruction et l'attribution d'un logement social prend du temps. Le délai d'attente varie en fonction de l'offre disponible et du caractère prioritaire de la demande. Le délai d'attente est plus long pour les maisons individuelles.
- Seul le guichet enregistreur- niveau 2- délivrera au demandeur le délai d'attente moyen à l'échelle de la CC du Genevois, en distinguant les logements individuels et les logements collectifs.

L'information nominative

- Les informations nominatives et personnelles ne seront diffusées qu'en entretien si le demandeur ne peut se rendre sur le Portail Grand Public.
- Ces informations seront fournies au demandeur par **les guichets enregistreurs du territoire**.

L'information sur le système de cotation de la demande

Conformément au décret n°2019-1378, les demandeurs devront être informés de l'existence du système de cotation, notamment :

- De l'obligation réglementaire de la mise en place d'un système de cotation comme un outil d'aide à la décision permettant de rendre les attributions plus équitables et plus transparentes ;
- De la grille, avec ses critères et ses pondérations ;
- Des conséquences négatives pour leur demande d'un refus d'attribution ;
- Des résultats du système de cotation pour leur demande, en expliquant qu'elle peut évoluer à la hausse ou à la baisse au cours de l'instruction de la demande et la validation des pièces justificatives ;
- Des modalités d'application de la cotation, notamment son application après le rapprochement des demandes dont les caractéristiques leur permettent d'être positionnés sur un logement libéré.

Se former aux règles d'information du territoire

La CC du Genevois s'engage à organiser une réunion d'information et de sensibilisation aux personnels d'accueil pour mieux accompagner les demandeurs et diffuser la documentation qui leur est dédiée.

Les parties prenantes au SAID permettent à leurs agents de participer à ces temps d'information pour se former aux règles d'information sur la CC du Genevois (condition pour être labellisé).

Les guichets enregistreurs et les services sociaux du territoire participeront aux temps de travail organisés au besoin par les pilotes des Plans départementaux d'action pour le logement des personnes défavorisées- PDALHPD.

Respecter la déontologie du point d'accueil et d'information

Les lieux d'accueil s'engagent à respecter la déontologie d'accueil et d'information : ne pas transmettre des données personnelles et sensibles.

Les SAID partagent les principes suivants :

- Transparence de l'information ;
- Satisfaction du droit à l'information ;
- Transmission des informations correspondant au niveau d'accueil ;
- Orientation des demandeurs vers les niveaux 2 et 3 en fonction de leurs besoins.
- Confidentialité des échanges pour les niveaux 2 et 3, en abordant les informations personnelles des demandeurs dans un lieu isolé.

Diffuser l'information la plus récente

La CC du Genevois s'engage à mettre à jour les informations locales tous les ans et à les diffuser aux lieux d'accueil et d'information.

Les SAID informent la CC du Genevois si leur lieu d'accueil évolue : site, horaires d'ouverture, souhait de changer de niveau de service. La CC du Genevois veillera à la mise à jour de ces informations sur le Portail Grand Public.

Participer aux formations sur le Système National d'Enregistrement de la demande

Les guichets enregistreurs de la CC du Genevois s'engagent à ce que leurs personnels participent aux formations annuelles organisées par les services de l'Etat dans les départements et délivrées par le gestionnaire territorial du Système National d'Enregistrement (SNE).

Les bailleurs sociaux s'engagent également à former régulièrement leurs personnels à l'utilisation du Système National d'Enregistrement (SNE), notamment en participant aux formations organisées par les services de l'Etat dans les départements et délivrées par le gestionnaire territorial du Système National d'Enregistrement (SNE).

Engagements des signataires de la convention

La Communauté de Communes du Genevois

- **Assurer le pilotage et l'animation du réseau des professionnels du SAID :**
 - Mettre en place des sensibilisations des agents d'accueil du SAID ;
 - Animer les groupes de travail de la CIL et les commissions de coordination qui permettent de faire évoluer le Plan Partenarial de Gestion de la Demande ;
 - Veiller à la mise à jour des documents d'informations locales ;
 - Animer le partage d'expérience et les retours terrains pour les prendre en compte lors des mises à jour ;
 - Rappeler les supports à utiliser par les SAID ;
 - Participer à l'amélioration de la visibilité du SAID.
- **Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs**, notamment via son site internet ;
- **Organiser les conditions de réalisation de l'évaluation du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de sa convention**, soit en les menant directement, soit en les confiant à un ou plusieurs opérateurs, en respectant les échéances suivantes :
 - Evaluer le PPGDID tous les 3 ans ;
 - Amender par avenant la convention si le SAID est amené à évoluer ;
 - Evaluer la grille de cotation annuellement à compter de son instauration.

Les communes, France Services

- Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs, y compris les communes n'ayant pas de logements sociaux
- Garantir **l'actualisation des connaissances** des personnels contribuant à l'accueil standard.
- Contribuer à la **réalisation de supports d'information** à destination des demandeurs et des agents du SAID ;
- **Rediriger vers le Portail Grand Public et/ou vers les guichets enregistreurs** pour des demandes d'informations plus précises ou **vers les travailleurs sociaux** en cas de besoins d'accompagnement spécifiques ;
- **Rediriger vers le site internet de la CC du Genevois** pour un besoin d'information sur les caractéristiques locales du parcours du demandeur.

Les guichets enregistreurs du territoire

- Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs :
 - Délivrer toutes les informations de niveau 1 ;

- Accompagner les demandeurs dans l'enregistrement de leur demande ;
- Indiquer le délai d'attente moyen à l'échelle de la CC du Genevois ;
- Recevoir les demandeurs en entretien individuel (sous 1 mois) ;
- Diffuser les informations nominatives ;
- Collecter les pièces justificatives et informer du passage en CAL.
- Contribuer à la **réalisation de supports d'information** à destination des demandeurs et des agents du SAID ;
- **Mettre à jour les informations** au sein du Dispositif de gestion partagée en renseignant tous les événements liés aux demandes enregistrées dans le SNE ;
- **Contribuer à la mise en œuvre de la cotation de la demande**, en fiabilisant les informations de la demande et en renseignant les critères manuels dans le module dédié du SNE.
- **S'engager à ce que les personnels participent aux formations annuelles** du SNE ;
- Réorienter les demandeurs nécessitant un suivi et un accompagnement dédié vers les travailleurs sociaux.

Les bailleurs sociaux du territoire, Action logement

- Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs ;
- Partager le plus largement possible leur **documentation déjà existante** et contribuer à la **réalisation de supports d'information** à destination des demandeurs et des agents du SAID ;
- **Mettre à jour les informations** au sein du Dispositif de gestion partagée en renseignant tous les événements liés aux demandes enregistrées dans le SNE
- **Contribuer à la mise en œuvre de la cotation de la demande**, en fiabilisant les informations de la demande et en renseignant les critères manuels dans le module dédié du SNE.
- **S'engager à former régulièrement leurs personnels** à l'utilisation du SNE ;
- Réorienter les demandeurs nécessitant un suivi et un accompagnement dédié vers les travailleurs sociaux.

Les services sociaux du territoire

- Assurer un accompagnement social des demandeurs après avoir préalablement évalué que **la situation sociale le nécessite** ;
- Faire le lien avec les bailleurs sociaux et la DDETS pour les situations identifiées comme **prioritaires**.
- Rediriger si besoin et assurer le lien avec les associations et acteurs du PDALHPD.

Modalités de mise en œuvre de la convention

1 Durée de la convention

La durée de la convention est de 6 ans, pouvant être prorogée d'un an, renouvelable une fois (en attendant la nouvelle convention).

2. Suivi de la convention

Un bilan annuel de l'activité du service d'accueil et d'information du demandeur sera soumis à la Conférence intercommunale du logement.

L'animation du réseau des guichets et notamment les ateliers d'échanges de bonnes pratiques seront les moments privilégiés pour échanger sur les solutions à apporter à l'ensemble du réseau pour un fonctionnement optimisé.

Au minimum, un suivi tous les 3 mois avec le guichet de niveau 3 sera effectué afin de vérifier l'impact sur le volume de demandes et la capacité du service logement à l'absorber.

3. Litige

Il pourra être mis fin à la présente convention par l'une des parties par courrier recommandé avec accusé de réception, sous réserve de respect d'un préavis de 6 mois pendant lequel les signataires s'engagent à maintenir le service décrit et si besoin, à mettre en œuvre des solutions de substitutions permettant le respect des obligations du Plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur.

Signature et labellisation

La signature de la présente convention vaut labellisation du SAID.

La liste des points d'accueil est publiée sur le site de la CC du Genevois et sur le Portail Grand Public.

Signataires

Structure	Représentée par	Signature
Communauté de Communes du Genevois		
Archamps		
Beaumont		
Bossey		
Chênex		
Chevrier		
Collonges-sous-Salève		
Dingy-en-Vuache		
Feigères		
Jonzier-Epagny		
Neydens		
Présilly		
Saint-Julien-en-Genevois		
Savigny		
Valleiry		

Vers		
Viry		
Vulbens		
France Services		
Conseil départemental de la Haute-Savoie		
Action Logement		
Halpades		
Haute-Savoie Habitat		
SEMCODA		
SA Mont-Blanc		
CDC Habitat		
ICF		
ERILIA		
ALLIADE		

Annexes

Liste des points d'accueil et d'informations

Organisme /structure	Adresse
Archamps	1 place de la mairie, 74160 Archamps
Beaumont	1 parc de la mairie, 74160 Beaumont
Bossey	120 rue de la mairie, 74160 Bossey
Chênex	85 Route de la Boutique, 74520 Chênex
Chevrier	177 chemin des Perrières, 74520 Chevrier
Collonges-sous-Salève	6 rue de la Poste, 74160 Collonges-sous-Salève
Dingy-en-Vuache	513 route de la Mairie, 74520 Dingy-en-Vuache
Feigères	152 chemin des Posés du Bois, 74160 Feigères
Jonzier-Epagny	289 route de Noverly, 74520 Jonzier-Epagny

Neydens	60 chemin Neuf, 74160 Neydens
Présilly	97 route du Bé d'Ile, 74160 Présilly
Saint-Julien-en-Genevois	1 place du Général de Gaulle, 74160 Saint-Julien-en-Genevois
Savigny	70 route du Chef-Lieu, 74520 Savigny
Valleiry	2 route de Bellegarde, 7450 Valleiry
Vers	31 route Valleiry, 74160 Vers
Viry	92 rue Vla Mary, 74580 Viry
Vulbens	1 rue François Buloz, 74520 Vulbens
France Services	15 Route de Thairy, 74160 Saint-Julien-en-Genevois

Liste des services sociaux du territoire

Organismes	Adresse
CCAS Archamps	Mairie, 1 place de la mairie, Archamps 74165.
CCAS Beaumont	Mairie, 1, parc de la Mairie 74160 Beaumont
CCAS Bossey	Mairie, 120 Rue de la Mairie, 74160 Bossey
CCAS Chênex	Mairie, 85 Route de la Boutique, 74520 Chênex
Commission sociale Chevrier	Mairie, 177 Chemin des Perrières, 74520 Chevrier
CCAS Collonges-sous-Salève	Mairie, 6 rue de la Poste 74165 Collonges-sous-Salève
CCAS Dingy-en-Vuache	Mairie, 513 route de la Mairie, Dingy-en-Vuache, 74520.
CCAS Feigères	Mairie, 152 Chemin des Posés du Bois, 74160 Feigères
CCAS Jonzier-Epagny	Mairie route de Noverry 74520 Jonzier-Épagny
CCAS Neydens	Mairie, 60, Chemin Neuf 74160 Neydens
CCAS Présilly	Mairie, 97 Rte du Bé d'Ile, 74160 Présilly
CCAS Saint-Julien-en-Genevois	Mairie, Place du Général de Gaulle, Saint-Julien-en-Genevois, 74163.
CCAS Savigny	Mairie, 70 route du Chef-lieu, Savigny 74520.
CCAS Valleiry	Mairie, 2 route de Bellegarde 74520 VALLEIRY Cedex
CCAS Vers	Mairie, 31 Rte de Valleiry, 74160 Vers
CCAS Viry	Mairie, ZI Sud Chemin Grands Champs Nord Viry 74580.
CCAS Vulbens	Mairie 1 rue François-Buloz, Vulbens 74520
Pôle médico-social de Saint-Julien-en-Genevois	3 rue du Jura, Saint-Julien-en-Genevois, 74160.

