



CONVENTION SIAD

Service d'Information et d'Accueil du
Demandeur

Préambule

TABLE DES MATIERES

1. Information du demandeur	2
2. Accueil des demandeurs	4
3. Enregistrement de la demande	6
4. Gouvernance SIAD	8
Annexes	10

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

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

Le Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD) de la CCHVO se présente comme la mise en réseau de structures préexistantes qui se coordonnent pour parvenir à un meilleur accueil et délivrer une information homogène au demandeur de logement social.

Ce service se compose de différentes structures rassemblées au sein des lieux d'accueil physique labellisés : le SIAD s'appuie sur les guichets enregistreurs des villes et des bailleurs. L'utilisation d'une labellisation de ces lieux, via la présente convention, permet d'assurer aux demandeurs un même niveau de services et d'informations et, par conséquent, une égalité de traitement entre tous les demandeurs.

Au sein de ce réseau, la CCHVO tient un rôle de coordination. L'EPCI a mis en place, dans le cadre de l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID), un recensement de l'ensemble des antennes qui constituent le SIAD. L'EPCI assure le respect des engagements pris par les partenaires et accompagne ces derniers dans la mise en œuvre des pratiques harmonisées d'information et d'accueil.

1. INFORMATION DU DEMANDEUR

L'ensemble des antennes constituant le Service d'Information et d'Accueil du Demandeur (SIAD) s'engagent à s'appuyer sur le « socle d'information » produit dans le cadre des travaux relatifs à la mise en œuvre du PPGDID. Ce guide formalisé en s'appuyant sur les recommandations de la DRIHL constitue le **socle d'information commun** produit par le territoire de la CCHVO qui encadre le droit à l'information des ménages demandeurs de logement social.

Informations délivrées aux candidats sur sa demande de logement social (DLS)

Le demandeur est informé à toutes les étapes de sa demande de logement social, à savoir :

- Lors de l'enregistrement de sa demande, il lui est notamment indiqué que sa demande va faire l'objet d'une cotation selon le barème retenu sur l'EPCI,
- Si le caractère prioritaire de sa demande est reconnu en cas de labellisation au titre de l'article L441-1 du CCH ou du DALO,
- Il est informé sur les modalités d'accès aux données concernant sa demande et son positionnement lié à la cotation, ainsi que sur les modalités de mise à jour et de renouvellement de sa demande et des éventuels effets sur la cotation.

Conformément à l'article R441-2-17 du CCH, le demandeur qui bénéficie d'une proposition d'attribution sera informé :

- de la décision de la CALEOL, de son rang (en cas d'attribution sous réserve de refus du candidat précédent), et des motifs de la décision (en cas d'attribution sous condition suspensive et en cas de non-attribution) ;
- de la description précise du logement proposé et, le cas échéant, le fait que le logement lui ait été proposé au titre du DALO ;
- des conséquences de son éventuel refus de l'offre de logement faite (sur la cotation notamment).

Les étapes liées à la diffusion de l'information du demandeur sont précisées ci-dessous :

Informations générales sur le logement social

Type d'information	Détails
Condition d'accès au logement social	Critères d'éligibilité, notamment plafonds de ressources mis à jour annuellement. Informations relatives aux réservations d'Action Logement Services
Procédure de dépôt d'une demande de logement social	Site www.demande-logement-social.gouv.fr Formulaire Cerfa Liste des lieux d'accueils et guichets enregistreurs Situations spécifiques : demandeurs de mutation, salariés, fonctionnaires
Procédure de traitement d'une demande de logement social et fonctionnement des CALEOL	Processus d'attribution, fonctionnement de la CALEOL, motifs de refus, conséquences en cas de refus
Critères de priorité au titre du L441-1 du CCH	Travail de labellisation des demandeurs « prioritaires L.441-1 CCH » effectué par les services de l'Etat
Fonctionnement de la procédure DALO	Critères DALO, la démarche et lien vers la procédure https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18005

Informations spécifiques sur le territoire

Type d'information	Détails
Caractéristiques et localisation du parc social,	<i>guide du demandeur et PPGDID (annexe)</i>
Offre d'hébergement et des résidences spécifiques	<i>guide du demandeur</i>
Délais d'attente moyens et délais d'attente anormalement longs	<i>guide du demandeur</i>
Critères de priorité et fonctionnement de la cotation	<i>PPGDID</i>
Liste et coordonnées des organismes HLM présents sur le territoire	<i>guide du demandeur</i>
Liste et coordonnées des guichets enregistreurs	<i>guide du demandeur</i>

Informations spécifiques sur la demande

	Informations à délivrer
Enregistrement de la demande	Les modalités de cotation en lien avec les données du Cerfa V4 et les pièces justificatives à fournir ; Les modalités d'accès aux données sur sa demande et son positionnement lié à la cotation ; <i>Guichets avec réception sur rendez-vous : suivi du respect du délai de 2 mois maximum</i>
Information suite à décision CALEOL	Le demandeur qui bénéficie d'une proposition d'attribution sera informé : - de la décision de la CALEOL, de son rang et des motifs de la décision - de la description précise du logement proposé et, le cas échéant, le fait que le logement lui est proposé au titre du DALO -des conséquences de son éventuel refus de l'offre de logement (cotation, statut DALO)

2. ACCUEIL DES DEMANDEURS

Le territoire comprend divers points d'accueil, d'information et d'accompagnement du public. L'organisation actuelle permet de garantir le droit à l'enregistrement de la demande, chaque commune possède un guichet enregistreur qui assure l'accueil du public, avec ou sans rendez-vous.

Le service d'information et d'accueil des demandeurs répond aux objectifs suivants :

- Délivrer une information transparente, fiable, harmonisée et actualisée à l'ensemble des demandeurs du territoire ;
- Garantir une égalité de traitement des demandes, quel que soit le lieu et le mode d'enregistrement de la demande ;
- Améliorer l'accompagnement des demandeurs par un repérage des publics prioritaires et un renforcement des liens entre les organismes en charge de la demande de logement social et ceux en charge de l'accompagnement vers le logement.

Ce service s'appuie principalement sur les organismes existants ou intervenant sur le territoire en tant que guichets enregistreurs :

- Services logement des communes
- Lieux d'accueil des organismes HLM
- Action Logement Services

L'ensemble des membres du SIAD s'appuie sur un partenariat actifs avec les lieux d'accueil qui ne sont pas guichets enregistreurs : associations, centres communaux d'action sociale (CCAS), Antenne Assistance juridique (ADIL notamment), Antennes du service social départemental.

Services rendus au demandeur

Le lieu d'accueil s'engage à apporter les services suivants auprès du demandeur ; une attention toute particulière sera portée aux personnes ayant une maîtrise limitée des outils informatiques.

Services au demandeur
Mise à disposition du formulaire Cerfa, de sa notice et de la liste des pièces justificatives nécessaires pour toute demande de logement social
Aide pour remplir la demande de logement social sur le formulaire CERFA ou sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr
Vérification du bon renseignement des différentes rubriques et du bon remplissage de la fiche complémentaire destinée aux personnes handicapées (si la case a été cochée comme raison de la demande). Conseil sur l'enregistrement des pièces justificatives.
Numérisation des pièces justificatives si besoin
Information du demandeur sur les aides auxquelles il peut avoir droit et transmission des coordonnées des services compétents. Information et orientation des demandeurs sur l'éligibilité de leur demande par différents réservataires
Repérage des situations fragiles pouvant nécessiter un examen particulier par un travailleur social et orientation du demandeur vers un service habilité à réaliser une évaluation sociale en vue de confirmer le caractère prioritaire de la demande
Réorientation vers une structure adaptée pour les demandes le nécessitant (Structures d'hébergement)

3. ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

Fonctionnement des guichets enregistreurs

Les guichets enregistreurs assurent un accueil physique des demandeurs. Les demandeurs ayant transmis leur demande par courrier, mail dédié, ou boîte aux lettres, ou ayant enregistré leur demande en ligne, peuvent bénéficier de cet accueil en se présentant aux guichets, selon les modalités mises en place par chaque commune.

En parallèle de l'enregistrement de la demande, les agents peuvent, dans la mesure des possibles, orienter le ménage vers les acteurs les plus susceptibles de l'accompagner dans son parcours : réservataires, propre organisme HLM pour les demandeurs de mutation. Les fonctions d'enregistrement de la demande et d'information du demandeur sont en effet distinctes de la gestion des attributions.

Les lieux d'accueil du SIAD s'engagent à assurer l'accueil de tout demandeur de logement social, quelle que soit sa situation en termes de logement ou son lieu de résidence. En fonction des besoins exprimés par le ménage et de sa situation, des orientations pourront toutefois être réalisées vers d'autres lieux membres du SIAD. En particulier, les demandeurs de mutation seront incités à se rapprocher de leur bailleur social et les personnes employées dans un établissement affilié à Action Logement Services seront orientées vers ce service.

L'ensemble des guichets enregistreurs du territoire sont labellisés « lieux communs du SIAD ». Pour cela, ils s'engagent à accueillir tous les publics sans conditions, y compris les demandeurs de mutation, déjà logés dans le parc social. Ils doivent réaliser à minima les actions d'accueil et d'instruction de la demande et l'orientation, autant que possible, des publics nécessitant un accompagnement social vers les structures en capacité de les accompagner et définir les modalités de cet accompagnement.

Tout demandeur doit être informé du délai maximal dans lequel il peut être reçu dans un lieu d'accueil physique, s'il en fait la demande, suite à l'enregistrement de sa demande de logement social. **Sur le territoire le délai maximal est fixé à 2 mois.**

Les guichets enregistreurs s'engagent à se conformer aux guides de bonnes pratiques élaborés par la DRIHL et le prestataire régional du SNE : [--191003 guide des bonnes pratiques saisie - v5-2-2.pdf \(developpement-durable.gouv.fr\)](#)

L'ensemble des guichets s'engagent à respecter les engagements relatifs à la convention SNE porté par les services de l'Etat (voir page 47 guide bonnes pratiques). Les éléments relatifs à la mise en place du dispositif de gestion partagée sont détaillés dans le PPGDID.

Liste des guichets enregistreurs

Le territoire comprend divers lieux d'accueil physique pouvant réaliser l'enregistrement des demandes de logement social. Liste des guichets enregistreurs :

Communes	Guichet enregistreur	Adresse
Persan - CCAS	oui	65 avenue Gaston Vermeire / 95340 Persan
Champagne sur Oise	oui	10 place General de Gaulle / 95660 Champagne sur Oise
Bruyeres-sur-Oise - CCAS	oui	6 Rue de la Mairie / 95820 Bruyères-sur-Oise
Bernes-sur-Oise	oui	Place de la Mairie / 95340 Bernes-sur-Oise
Beaumont-sur-Oise	oui	6 av Anatole France, 95260 Beaumont-sur-Oise

Pour les bailleurs du territoire, le lieu d'enregistrement de la demande est situé en dehors du territoire intercommunal. Les guichets enregistreurs des organismes HLM accueillent leurs locataires dans le cadre des demandes de mutations internes de logements mais sont également en droit d'élargir leurs missions à tout type de demandeurs.

Bailleurs	Guichet enregistreurs
Val d'Oise Habitat	1 avenue de la Palette - 95000 Cergy
Opac de l'Oise	rue du 11 novembre / 60110 Meru
Emmaüs Habitat	3 Rue Pagnère / 95310 Saint-Ouen-l'Aumône
CDC Habitat	2 boulevard de l'oise / 95000 Cergy

Action Logement Services possède un lieu d'accueil dédié dans le département du Val d'Oise. Pour ces antennes locales situées hors du territoire de la Communauté de Communes, l'accueil de premier niveau est réalisé par le centre d'appel accessible au numéro 0 970 800 800 (du lundi au vendredi de 9h à 18h30).

	Guichet enregistreur	Adresse
Action Logement Services 95	oui	7 Avenue de la Palette - 95020 – Cergy

4. GOUVERNANCE SIAD

Bilan annuel du fonctionnement du SIAD

L'ensemble des membres du SIAD s'engagent à avertir la Communauté de Communes de toutes évolutions de ses conditions d'accueil des demandeurs : adresse, horaires, prise de rendez-vous... Un bilan d'activité permettant de nourrir l'évaluation du SIAD sera produit. Ce rapport d'activité permettra d'identifier les difficultés rencontrées, les points d'amélioration.

Un bilan annuel du fonctionnement du SIAD sera réalisé sur la base d'une transmission des bilans d'activité des lieux d'accueil. Il comprendra les informations suivantes :

- Nombre de ménages reçus et type de demande dont ménages reconnus prioritaires au titre du L441-1 du CCH (y compris demandeurs de mutations)
 - Nombre de dossiers traités (création et renouvellement DLS)
 - Nombre de ménages ayant bénéficié d'une demande de rendez-vous
 - Nombre de ménages ayant bénéficié d'un accompagnement social et les orientations réalisées
 - Délais dans lequel le ménage qui le souhaite aura été reçu
- La consolidation de ce bilan fera l'objet d'un échange entre les représentants du SIAD, afin d'identifier les objectifs d'amélioration à présenter en commission de coordination des attributions.

Gouvernance

Le fonctionnement du service d'information et d'accueil des demandeurs repose sur l'engagement des partenaires à mettre en œuvre un traitement de la demande homogène sur l'ensemble du territoire et à participer à minima à une réunion annuelle permettant de dresser le bilan de l'accueil, de définir les besoins d'actualisation des informations, d'identifier les moyens à mettre en œuvre pour faire progresser l'harmonisation des pratiques d'accueil.

Envoyé en préfecture le 19/12/2023

Reçu en préfecture le 19/12/2023

Publié le



ID : 095-249500489-20231218-DEL_2023_062-DE

Signatures

Collèges des Elus de la CIL

Collèges des professionnels et bailleurs sociaux de la CIL

PROJET

ANNEXES

Annexe – Page de garde Convention SNE (Système National d'Enregistrement)



convention entre l'Etat et les services d'enregistrement de la demande de logement social

Concernant les conditions et modalités de fonctionnement du système d'enregistrement de la demande de logement social

Entre le Préfet de la région Ile de France
Ci-après « l'Etat »

Et.....
.....

Ci-après « le service enregistreur »

Cette convention qui reprend l'ensemble des conditions de fonctionnement du système national d'enregistrement de la demande de logement social (SNE) et les règles y afférant, pour tenir compte des évolutions de la réglementation dans le domaine, se substitue à la convention du 6 juin 2011 ainsi qu'à toute adhésion à cette dernière.

Préambule

La présente convention est soumise à chaque service d'enregistrement : bailleur, collecteur de la participation des employeurs à l'effort de construction, collectivité territoriale ou ses groupements, et plus largement toute entité qui assure les fonctions de service d'enregistrement de la demande de logement social en Ile de France, cités à l'article R 441-2-1 du code de la construction et de l'habitation.

La convention est rédigée en prenant en compte l'ensemble des règles inscrites dans le code de la construction et de l'habitation sur le thème de l'enregistrement de la demande de logement social, articles L 441 et R 441 et suivants, notamment.

Annexe - Les grandes étapes de dépôt d'une demande de logement social

1 - J'enregistre ma demande

- Je crée ma demande sur le site Portail Grand public : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr> ou je m'adresse à un guichet enregistreur
- Si je suis déjà logé dans le parc social je privilégie un contact avec mon bailleur

2 - Je dépose les pièces justificatives

- Je conserve le numéro qui m'a été délivré : c'est le numéro de ma demande qui me permettra de gérer ma demande sur le site
- Je dépose mes pièces justificatives dès que possible pour bénéficier des points prévus dans le système de cotation. Je les dépose directement sur le site ou je le fais en me rendant dans un guichet.

3 - J'adapte ma demande à ma situation

- La taille de logement que l'on peut attribuer à un ménage est réglementée. Elle ne tient compte que des personnes officiellement présentes dans le logement.
- Attention : si je demande une typologie inadaptée à ma situation, ma candidature sera éliminée au moment de l'examen des dossiers



4 - J'informe si ma situation change

- Pour bénéficier d'une offre adaptée à mes besoins, je modifie dès que possible ma demande de logement social (sur le site ou auprès d'un guichet) quand ma situation change : niveau de ressources, changement dans la famille (départ d'un enfant, ou nouvel enfant), situation de santé, ...
- Si nécessaire, j'actualise mes justificatifs ou j'en dépose de nouveaux

5 - Je renouvelle ma demande


- Chaque année, je dois renouveler ma demande sur le portail national. Je suis prévenu par SMS, mail et courrier de la date limite de renouvellement.
- Attention : en cas de non-renouvellement, je perds le bénéfice de l'ancienneté de ma demande et donc des points dans la cotation

Annexe : Flyer SNE « Mise en œuvre Cotation »

A destination des :
Guichets
d'enregistrement

La mise en œuvre de la Cotation sur votre territoire



L'EPCI sous lequel vous travaillez vient de paramétrer son modèle de cotation, applicable dorénavant aux demandes de logement social. Cette fiche récapitulative précise les impacts de la cotation sur les demandes de votre territoire.

Les informations de la cotation

	Note	Positionnement	Délai moyen d'attente
Description	Somme des points obtenus selon les critères définis dans le modèle de l'EPCI	Comparaison des demandes similaires grâce à la note la plus haute, la note médiane et la note la plus basse	Calcul du délai moyen d'attente des demandes similaires en comparaison des attributions de l'an passé
Mise à jour	Immédiatement	Une fois par semaine, le vendredi matin	Une fois par an, selon les attributions réalisées

Important : La mise à jour différée des informations de la cotation, notamment du positionnement, peut amener à un affichage incohérent lors de la modification ou de l'enregistrement d'une demande.

Par exemple : une demande vient d'être enregistrée avec une note de 45, si la note actuelle la plus haute est de 35, la note la plus haute affichée ne sera de 45 qu'une fois la mise à jour réalisée le vendredi.

Les informations de la cotation sont calculées sur les demandes similaires.
 Une demande similaire correspond à une demande comprenant :

- une localisation souhaitée (commune) similaire
- une typologie de logement souhaité similaire
- un niveau de revenu similaire

Validation des pièces justificatives

Rappel des options pour les pièces justificatives

Option 1 Les points sont accordés aux critères en fonction des informations du Cerfa.

Option 2 Les points sont accordés aux critères en fonction des informations du Cerfa et de la présence de pièces justificatives avec l'indice « périmètre réglementaire » ou « non vérifiée » avec une pièce jointe accompagnée d'une date de validité renseignée si un champ « date » est associé.

Option 3 Les points sont accordés aux critères en fonction des informations du Cerfa et sont doublés si les pièces justificatives sont présentes avec l'indice « périmètre réglementaire » ou « non vérifiée » avec une pièce jointe accompagnée d'une date de validité renseignée si un champ "date" est associé.

Site des Professionnels du logement

Compléter la Cotation sur la Webapp

Envoyé en préfecture le 19/12/2023

Reçu en préfecture le 19/12/2023

Publié le



ID : 095-249500489-20231218-DEL_2023_062-DE

Annexe : Flyer SNE « communiquer sur la Cotation »

PROJET

Appréhender la cotation en un coup d'œil !

Les 3 objectifs principaux de la cotation



Améliorer la transparence
sur l'attribution des
logements sociaux



Estimer le délai moyen
d'attente des demandes de
logement social similaires



Aider les instructeurs dans
la désignation des
candidats

Quelles sont les informations de la cotation, et comment les obtenir ?

1

Remplir le formulaire
avec le maximum
d'informations possibles

2

Les informations
transmises permettent de
calculer la cotation

3

Vous obtenez alors :

- Une note
- Un délai moyen d'attente
- Un positionnement

Note	Délai moyen d'attente	Positionnement
Somme des points obtenus selon les critères définis à l'échelle locale	Calcul du délai moyen d'attente des demandes similaires	Comparaison aux notes des demandes similaires

Votre cotation est accessible sur le tableau de bord sur le [Site de la Demande de logement social](#)

Une note supérieure à la médiane indique que votre demande est prioritaire à plus de la moitié des demandes similaires

Délai moyen d'attente estimé en mois, à titre indicatif

Commune souhaitée	Note	Date de calcul	Explications	Type de logement	Note la plus basse	Note médiane	Note la plus haute	Délai d'attente moyen en mois
Arnas	Non calculée	-	-	T2	-	-	-	40
Arnas	Non calculée	-	-	T3	-	-	-	30
Dainville	43	31/03/2021	Explications	T2	30	60	80	30
Dainville	43	31/03/2021	Explications	T2	0	45	120	35

Note calculée selon le système de cotation en place dans la commune de Dainville

Note la plus basse des demandes similaires

Note la plus haute des demandes similaires, prioritaire sur les autres demandes

EN SAVOIR PLUS

Accéder à la FAQ concernant la cotation



Si une communauté de communes n'a pas défini son modèle de cotation, le tableau de bord n'affichera pas d'information liée à la cotation.