

GRANDLYON LA METROPOLE

Délégation du Développement Solidaire Habitat et Éducation (DDSHE)
Direction Habitat et Logement (DHL)
Service Ressources

CONVENTION D'APPLICATION DU PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS 2018/2023

SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS

ANNEE 2019

Vu le code général des collectivités territoriales,

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

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

Vu le Décret n° 2015-524 du 12 mai 2015 relatif au contenu, aux modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs,

Vu l'avis favorable de la Conférence Intercommunale du Logement du 11 juillet 2018 sur le projet de Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,

Vu la délibération n° 2015-0637 en date du 21 septembre 2015 relative au lancement de l'élaboration du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs,

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

ENTRE

- **La Métropole de LYON** dont le siège est situé 20 rue du Lac - CS 33569 - 69505 Lyon Cedex 03, représentée par son Président en exercice, Monsieur David KIMELFELD agissant en cette qualité et en vertu de la délibération du conseil métropolitain n°2017-1972 en date du 10 juillet 2017, ayant délégué à cet effet Corinne CARDONA en vertu de l'arrêté de délégation de signature n°2017-07--20-R-0588 en date du 20 juillet 2017,

Ci-après désignée La Métropole, d'une part,

ET

- les partenaires s'inscrivant dans les types 1, 2 ou 3 du Service d' Accueil et d'Information des Demandeurs, d'autre part,

Il est tout d'abord exposé ce qui suit :

Un axe majeur du Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGID) est de définir les orientations visant à satisfaire le droit à l'information des demandeurs de logement social.

Depuis la délibération relative au lancement du PPGID, plusieurs au sein de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL), du Comité technique du PPGID, de groupes de travail dédiés et de réunions thématiques qui ont permis de formaliser le Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs (SAID) à partir des pratiques existantes.

Le rôle de la Métropole est de fédérer et impulser des outils pour que le système fonctionne, tels que le Portail informatique, un corpus de ressources, des formations, etc. Le PPGID encourage ainsi le positionnement des partenaires dans le réseau afin d'assurer une équité de service, dont l'organisation est basée sur le volontariat.

En vertu de l'article R.441-2-16 alinéa 3 du CCH, sa mise en place fait l'objet d'une convention d'application qui acte la labellisation des lieux d'accueil et d'information.

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}. Objet de la convention

La présente convention a pour objet la structuration du SAID, ses modalités de fonctionnement et la labellisation des guichets de types 1, 2 ou 3.

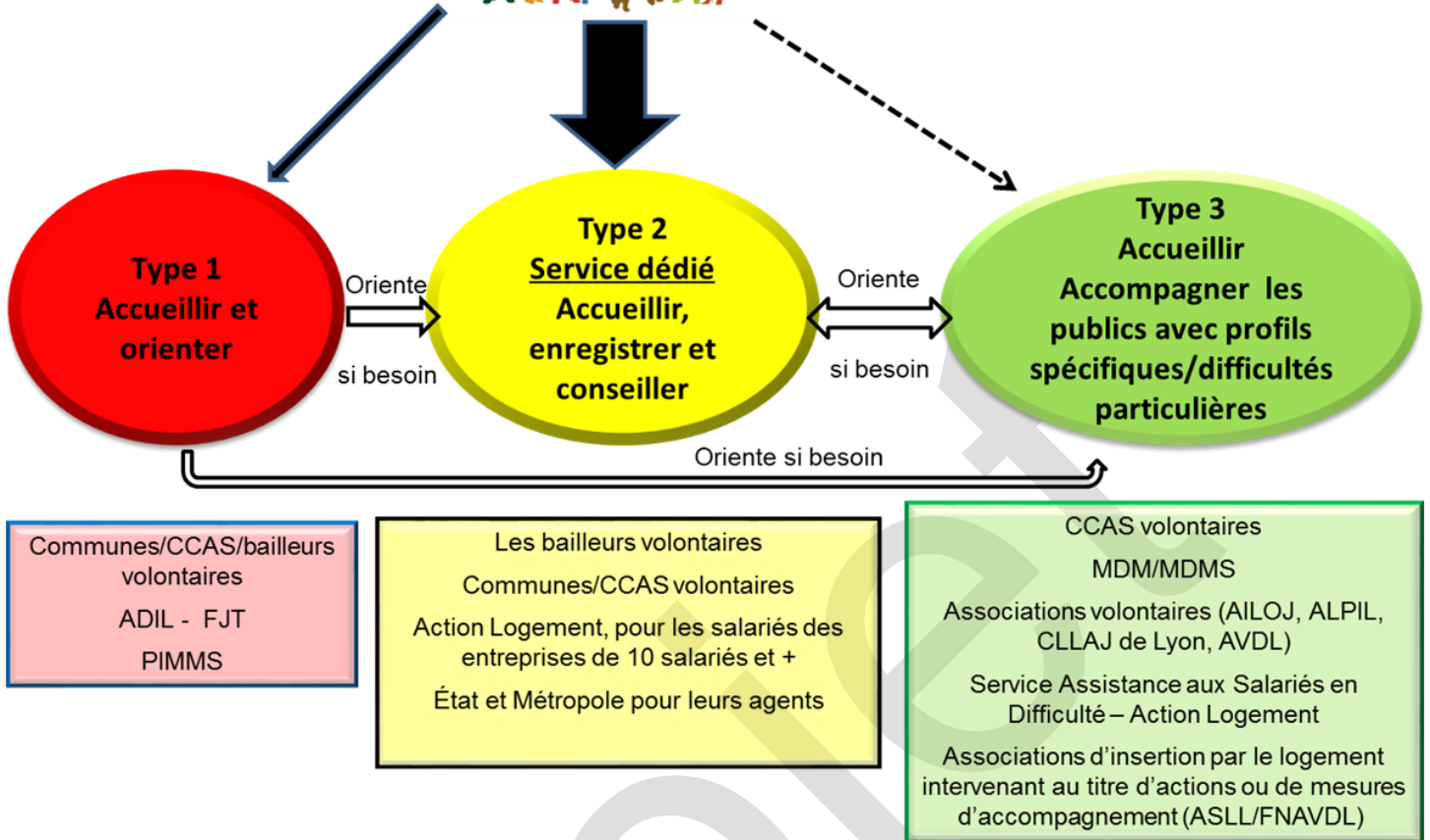
Toute modification devra faire l'objet d'un avenant.

Article 2. Structuration du SAID

Article 2.1 Une structuration en 3 niveaux complémentaires

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

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



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

- Les bailleurs sociaux ont vocation à participer au réseau d'accueil en assurant des missions correspondantes aux types 1 et/ou 2 ;
- Les communes (service habitat/logement ou CCAS) qui souhaitent rejoindre le réseau, peuvent émerger aux trois types de lieux ;
- Action Logement est lieu d'accueil de type 2 pour les salariés des entreprises privées de plus de 10 salariés ; cet acteur est aussi lieu d'accueil de type 3 pour ce qui est du service assistance aux salariés en difficulté (ASD).
- L'État (SIAL) et la Métropole de Lyon (Direction de l'Habitat et du Logement) sont des lieux d'accueil de type 2 pour leurs agents respectifs ;
- Toutes les Maisons de la Métropole de Lyon (MDM), les Maisons de la Métropole et des Solidarités (MDMS), les communes/CCAS et les associations d'insertion par le logement qui le souhaitent, sont acteurs de type 3, pour des publics présentant des difficultés particulières et en demande d'accompagnement ;
- L'ADIL, les PIMMS et les foyers de jeunes travailleurs relèvent d'un accueil de type 1

	Bailleurs	Communes/ CCAS volontaires	Action Logement	Etat (SIAL)	METROPOLE DE LYON		ASSOCIATIONS		PIMMS	D'autres acteurs pourront intégrer le SAID au cours de la mise en œuvre du PPGID.
					MDL	MDM/MDMs	ADIL	Associations volontaires		
Publics accueillis	Tous publics	Tous publics ou publics fréquentant le CCAS	Salariés des entreprises privées de de 10 salariés et +	Agents de l'État	Agents de la Métropole	Publics fréquentant la MDM/MDMs	Publics fréquentant l'ADIL	Publics s'adressant aux associations	Publics fréquentant les PIMMS	
Type 1 : Accueillir et orienter	X	possible					X		X	
Type 2 : Accueillir, enregistrer, conseiller	X	possible	X	X	X					
Type 3 : Accompagner les publics avec profils/ difficultés particulières		possible	X			X		X		

Article 2.2 SAID et service d'enregistrement

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

- Les lieux d'accueil de type 2 délivrent un service complet aux demandeurs. Ils doivent à ce titre avoir accès aux informations relatives à la demande de logements sociaux dans le système de gestion partagée et s'engagent à assurer l'enregistrement.
- Les communes / CCAS positionnées en tant que lieux d'accueil de types 1 ou 3 peuvent être services d'enregistrement, si elles satisfont aux conditions mentionnées dans la convention signée avec l'État.
- Action Logement, l'État (SIAL) et la Métropole de Lyon (Direction de l'Habitat et du Logement) sont services d'enregistrement pour leurs publics. Ils ne sont pas services d'enregistrement pour les autres publics ;
- Les MDM et MDMS, l'ADIL et les associations ne sont pas services d'enregistrement.

					METROPOLE DE LYON		ASSOCIATIONS		
	Bailleurs	Communes/ CCAS volontaires	Action Logement	Etat (SIAL)	MDL	MDM/MDMs	ADIL	Associations volontaires	PIMMS
Publics accueillis	<i>Tous publics</i>	<i>Tous publics ou publics fréquentant le CCAS</i>	<i>Salariés des entreprises privées de de 10 salariés et +</i>	<i>Agents de l'État</i>	<i>Agents de la Métropole</i>	<i>Publics fréquentant la MDM/MDMs</i>	<i>Publics fréquentant l'ADIL</i>	<i>Publics s'adressant aux associations</i>	<i>Publics fréquentant les PIMMS</i>
Service d'enregistrement	X	possible	X	X	X				
Non service d'enregistrement		possible				X	X	X	X

Article 2.3 Évolution du SAID

Le positionnement des acteurs dans le SAID se fait de manière progressive, selon l'implantation des lieux actuels (présence ou non des bailleurs, types de lieux proposés dans un secteur donné et dans les secteurs attenants, etc.) et les données d'activité locales (nombre de demandeurs de logement social, évolution des flux au guichet, etc.).

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

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

Article 3. Engagements des acteurs et labellisation dans le SAID

Article 3.1 Le suivi de la formation

L'inscription dans le SAID est soumise à la participation à la formation proposée, qui vise à partager des éléments de langage commun, mobiliser des outils et échanger sur les bonnes pratiques. Au-delà des apports de contenus, l'objectif est aussi de favoriser l'interconnaissance des acteurs qui facilite la bonne orientation des usagers dans le réseau d'accueil des demandeurs.

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

Article 3.2 Le respect du référentiel

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

Article 3.3 Modalités pratiques d'accueil des demandeurs

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

- soit dans le cadre de permanences d'accueil sans rendez-vous,
- soit dans le cadre d'ateliers collectifs.

Les accueils de type 2 assurent des « rendez-vous conseils » qui do le Portail www.logementsocial69.fr . Le demandeur doit pouvoir être reçu dans un délai de deux mois.

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

Article 3.4 La formulation d'engagements communs

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

✓ Satisfaire le droit à l'information des demandeurs

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

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

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

Les acteurs du SAID s'engagent à accueillir et informer l'ensemble des demandeurs quels que soient leurs statuts (primo-demandeurs ou déjà locataires du parc social), leur lieu de résidence et les secteurs souhaités. Il s'agit d'éviter au maximum les renvois des demandeurs d'un guichet à un autre. Pour ce faire, il est attendu que les acteurs interviennent, selon leur rôle, dans une logique de complémentarité et de réseau.

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

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

Article 3.5 L'utilisation d'outils partagés

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

Ils s'appuient pour cela sur le Portail d'information local www.logementsocial69.fr qui constitue un outil d'information structurant.

Via l'espace professionnel du Portail, ils ont accès aux supports suivants :

- Le « Book », support issu des formations, constitue un mode d'emploi de l'information et de l'accueil des demandeurs pour les professionnels. Il contient :
 - ✓ Le référentiel du service d'accueil et d'information ;
 - ✓ un mémo réglementaire ;
 - ✓ un rappel des fonctionnalités du portail ;
 - ✓ les principaux conseils par rapport au positionnement des professionnels ;
 - ✓ une foire aux questions et un lexique ;

- Les autres supports de formations ;
- Le livret « Repères sur l'accès au logement locatif social » ;
- La Charte des lieux d'accueil labellisés.

Cette liste pourra être complétée par de nouveaux supports, en fonction des besoins qui seront identifiés au fil de la mise en œuvre du PPGID.

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

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

Article 3.7 Labellisation dans le SAID

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

Les acteurs labellisés types 1 et 2 se retrouvent en temps réel identifiés sur le Portail www.logementsocial69.fr, les acteurs labellisés type 3 sont formalisés dans un « guide des acteurs » disponible dans la partie « professionnelle » du Portail.

Article 4. Pilotage et animation du réseau

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

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

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

Article 5. Évaluation et suivi d'activité

Le Portail www.logementsocial69.fr, outils opérationnel du SAID permet de suivre les indicateurs de fréquentation des RDV conseils dans le cadre des accueils de type 2.

Des indicateurs de suivi d'activité seront élaborés et devront être renseignés par les accueils de types 1 et 3.

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

Article 6 : Gouvernance et durée

Une évaluation qualitative sera menée lors du bilan annuel du PPGID. Sur cette base, les différents acteurs pourront pérenniser ou modifier, après en avoir informé la Métropole, leur inscription dans l'un des trois types d'accueil. Le cas échéant, ils devront respecter les prérequis et les missions du référentiel correspondant au type d'accueil visé.

Fait à Lyon,

Le

Les signataires

Projet

ANNEXE 1 : Référentiel du SAID

Lieux d'accueil et d'information tous types

➤ Configuration et organisation de l'accueil :

- ✓ Le service d'accueil et d'information repose sur une logique d'accueil dite « universelle » : les demandeurs doivent pouvoir être reçus dans n'importe quel lieu d'accueil de type 1 ou 2, indépendamment de leur lieu de résidence ou de domiciliation. Toutefois, cette disposition ne vaut pas pour certains acteurs de type 3 dont les interventions sont sectorisées ou pour Action Logement, le SIAL et la Métropole de Lyon, acteurs qui apportent un service réservé à leurs bénéficiaires ou agents.
- ✓ Signaler l'appartenance du lieu d'accueil au réseau des lieux labellisés au moyen du support d'identité visuelle du SAID métropolitain.
- ✓ Afficher la charte de l'accueil et de l'information des demandeurs
- ✓ La cartographie des acteurs de type 1 et 2 est actualisé sur le portail numérique d'information www.logementsocial69.fr ; les acteurs de type 3 sont identifiés dans la partie professionnelle du portail
- ✓ Mise à disposition de documents ressources : formulaire Cerfa et notice explicative, liste des guichets d'enregistrement, flyer d'information sur le portail, bilan de l'attribution des logements sociaux¹

➤ Prérequis attendus :

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

Type 1 : Accueillir et orienter

➤ Publics : tous les publics

➤ Acteurs : les communes volontaires, l'ADIL, les PIMMS

➤ Missions :

- ✓ Apporter un premier niveau d'information sur les règles générales d'accès au parc social, les différents contingents et le processus d'attribution ;
- ✓ Informer le ménage sur l'existence du Portail d'information local (cf. flyer mis à disposition) ;
- ✓ Expliquer les modalités de dépôt/enregistrement des demandes et de renouvellement (dont enregistrement/renouvellement en ligne) ;
- ✓ Fournir les documents nécessaires au dépôt d'une demande (formulaire Cerfa avec notice explicative, liste des guichets d'enregistrement) ;
- ✓ Aider à prendre un rendez-vous conseil via le Portail d'information local ;

¹ En application de l'article L. 441-2-8 du CCH, le service d'information et d'accueil doit mettre à la disposition du public ce document. Pour ce faire, le choix de la Métropole est que les acteurs du SAID se réfèrent au portail d'information ou invitent à le faire.

- ✓ Orienter vers les lieux d'accueil labellisés de type besoins.

➤ Modalités d'orientation des demandeurs :

- ✓ Orienter les demandeurs relevant des priorités des réservataires vers le lieu d'accueil du réservataire correspondant, notamment les salariés d'Action Logement, les agents de l'État ou de la Métropole ;
- ✓ Orienter les demandeurs en recherche de conseils sur leur demande de logement vers le lieu labellisé de type 2 de leur choix ;
- ✓ Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement, orienter les demandeurs vers le lieu d'accueil de type 3 le plus pertinent (se reporter pour cela au document mis en ligne dans l'espace professionnel du Portail d'information local) en utilisant la fiche de liaison.

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

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

Type 2 : Accueillir, enregistrer et conseiller

- Publics : tous les publics pour les bailleurs et les communes, publics spécifiques pour les autres réservataires, sans restriction quant au lieu de résidence ou de domiciliation
- Acteurs : tous les bailleurs, les communes volontaires, Action Logement pour les salariés des entreprises privées de 10 salariés et plus, la Métropole de Lyon (Direction Habitat et Logement) et l'État (SIAL) pour leurs agents
- Missions (*venant s'ajouter au socle de missions défini dans le niveau 1*) :
 - ✓ Accueillir le demandeur qui prend rendez-vous via le Portail numérique : ce rendez-vous est individuel, annuel, et dure 45 minutes. Pour les primo-demandeurs, le délai de réception devra être inférieur à 2 mois après l'enregistrement de sa demande ;
 - ✓ Préparer et assurer le rendez-vous conseil ;
 - ✓ Apporter une information et un service complet aux demandeurs sur l'ensemble des démarches et des territoires ;
 - ✓ Enregistrer la demande ;
 - ✓ Informer sur les offres spécifiques logement (logement d'urgence, logement temporaire, logement accompagné, logement spécifique ou adapté pour les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite, logement étudiant, ...) ;
 - ✓ Conseiller et accompagner de manière individualisée les demandeurs tout au long de leurs démarches ;
 - ✓ Utiliser le Portail numérique : consulter avec le demandeur la cartographie des logements, expliquer les délais d'attentes en précisant que les temps d'attentes indiqués sur le portail prennent en compte l'ensemble des réservataires sur les attributions de l'année précédente.
 - ✓ Qualifier la demande :
 - ❖ Pour les publics qui en relèvent, mobiliser les dispositifs de priorisation, via la procédure de labellisation ACIA, s'il s'agit de situations pouvant être identifiées comme relevant des publics prioritaires sans nécessité de recourir à un travailleur social ;

❖ Actualiser ou compléter le CERFA et / ou dossier (pièces justificatives...)

➤ Modalités d'orientation des demandeurs :

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

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

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

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

- En s'appuyant sur le Portail numérique, le professionnel renseigne le demandeur sur le contexte, les démarches à réaliser et les éléments de contexte territorial
- Il ne s'agit pas de proposer un logement, mais de mieux qualifier la demande
- Le cœur du rendez-vous concerne le projet de logement du demandeur : en ayant accès au Fichier Commun du Rhône et au Portail numérique, le professionnel renseigne le demandeur sur la situation de sa demande (de quel contingent il relève, les éventuelles propositions de logement qui ont pu lui être faites, etc...), approfondit les attentes du demandeur, et l'encourage à réajuster son projet en fonction de la réalité du marché sur les zones demandées.

Modalités de réalisation :

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

Actualisation de la demande :

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

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

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

Acteurs : les services sociaux / CCAS des communes volontaires, les MDM et MDMS, les associations volontaires.

- Missions :

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

- Modalités d'orientation des demandeurs :

- ✓ Orienter si besoin vers les lieux de type 2 en facilitant la prise de rendez-vous en ligne
L'orientation peut être accompagnée d'une fiche de liaison remise au ménage pour veiller à la coordination des interventions.

- Configuration de l'espace d'accueil :

- ✓ Bureau fermé garantissant la confidentialité des échanges ;
- ✓ Possibilité de recevoir les demandeurs sous d'autres formats (ateliers collectifs, permanences).

Points de vigilance sur l'utilisation des outils numériques

Une attention particulière est portée aux ménages les plus éloignés des outils numériques. Certains partenaires disposent d'équipement informatique et proposent un accompagnement aux démarches en ligne. Les PIMMS (lieu d'accueil et d'information de type 1) constituent notamment des structures facilitatrices dans la mesure où elles disposent d'un espace numérique.