



Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs de la Métropole de Lyon 2018-2023

la métropole
GRAND LYON

Document projet

Version en date du 11/07/2018

www.grandlyon.com

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
AXE 1 :	13
Offrir un service d'accueil et d'information harmonisé et individualisé sur l'ensemble du territoire métropolitain	13
<u>ACTION N°1 : Développer un portail d'information local sur la demande de logement social.....</u>	<u>15</u>
<u>ACTION N°2 : Structurer et coordonner les acteurs du service d'accueil et d'information sur l'ensemble du territoire.....</u>	<u>18</u>
<u>ACTION N°3 : Outiller les professionnels de l'accueil et de l'information</u>	<u>28</u>
<u>ACTION N°4 : Construire et assurer la cohérence du service d'accueil et d'information en réseau.....</u>	<u>30</u>
AXE 2 :	33
Conforter les dispositifs partenariaux d'accès et de suivi des demandeurs justifiant un examen particulier	33
<u>ACTION N°5 : Identifier et labelliser les demandes des publics prioritaires...</u>	<u>36</u>
<u>ACTION N°6 : Améliorer la réponse aux demandes de mutations.....</u>	<u>40</u>
<u>ACTION N°7 : Mieux répondre aux besoins des demandeurs en situation de handicap</u>	<u>44</u>
<u>ACTION N°8 : Assurer une meilleure prise en compte des demandeurs « n°2 »</u>	<u>44</u>
<u>Action N°9 : Connaître et identifier les instances pour mobiliser les dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement</u>	<u>45</u>
Axe n°3 :	52
Organiser le dispositif de gestion partagée des demandes de logement social à l'échelle métropolitaine	52
<u>Action n° 10 : Pérenniser et développer les partenariats autour des outils de gestion partagée</u>	<u>54</u>
<u>Action n°11 : Définir et sécuriser les éléments à partager à l'échelle métropolitaine</u>	<u>58</u>
<u>Action n°12 : Poursuivre la collaboration sur le système de gestion partagée en lien avec les évolutions du SNE.....</u>	<u>62</u>
CONCLUSION.....	64
ANNEXES	66

PREAMBULE

1. Une politique du logement ambitieuse

Territoire dynamique et créateur d'emplois, la Métropole de Lyon, deuxième aire urbaine la plus peuplée de France, attire de nouveaux habitants tous les ans. 150 000 habitants doivent ainsi être accueillis entre 2010 et 2030 selon l'objectif du SCOT. Ce dynamisme démographique se traduit par des besoins importants en termes de logement. Dans le domaine du logement social, la file active pour l'obtention d'un logement locatif social en 2017 atteint plus de 65 000 ménages.

Accompagner le développement de la Métropole en répondant à cette forte demande de logements constitue un enjeu de taille ; garantir l'accès au logement à tous les publics figure ainsi comme une priorité du Plan Local de l'Habitat (PLH) 2011-2018 et futur PLU-H ainsi que du Plan Local d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PLALHPD) 2017-2020.

Depuis une quinzaine d'années, la Métropole de Lyon a relevé le défi de la solidarité par une politique ambitieuse de développement d'une offre de logements accessibles, par le développement de l'accession abordable et la production de logements sociaux selon un principe de solidarité territoriale visant 30% de Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI), 40% de Prêt Locatif à Usage Social (PLUS) et 30% de Prêt Locatif Social (PLS). Ce sont ainsi plus de 4 000 logements sociaux en moyenne qui ont été produits chaque année depuis 2001, ce qui représente au total 53 400 logements sociaux financés.

Garantir l'accès au logement à tous, c'est également mobiliser au mieux l'offre existante pour répondre de façon équitable et efficiente aux besoins des ménages, en prêtant une attention particulière aux ménages les plus modestes. Ainsi, la Métropole de Lyon veille à impulser des instances de travail avec les partenaires du logement social :

- Afin de reloger les ménages concernés par les opérations de renouvellement urbain, la Métropole de Lyon a mis en place des instances inter-bailleurs et inter-réservataires qui ont permis de reloger, dans le cadre de l'ANRU 1, entre 2005 et 2015, plus de 5 000 ménages. Une Charte du relogement a également été élaborée en 2006, réactualisée en 2017 dans le cadre du NPNRU 2014-2025.
- Dès 2000, la Métropole de Lyon a également mis en place les instances locales de l'habitat des attributions (ILHA) à l'échelle des communes avec pour objectif de favoriser l'accès au logement social des ménages prioritaires ayant des difficultés à recevoir une réponse dans le droit commun. Reprenant l'objectif de connaissance partagée de la demande et des attributions des anciens observatoires locaux de la demande et des flux créés dans les années 1990, les ILHA sont aussi un outil de diagnostic partagé des demandes et attributions.

Enfin, sur le champ de la demande de logement social, la Métropole de Lyon mène une politique volontariste, avec notamment la mise en place en 2012 du Fichier commun de la demande locative sociale du Rhône (FCR). Aujourd'hui utilisé par la Métropole de Lyon, 52 communes, 31 bailleurs sociaux, 2 Établissements Publics de Coopération Intercommunale, le Département du Rhône et Action Logement, le Fichier Commun a contribué à rendre plus lisible la demande de logement social et a constitué un premier pas vers la mise en réseau des acteurs locaux intervenants dans le processus de gestion de la demande et des attributions.

C'est donc avec des atouts en termes de pilotage de dispositifs locaux que la Métropole de Lyon exerce son rôle de chef de file de la politique du logement social, et a organisé la concertation pour rédiger son **Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs**.

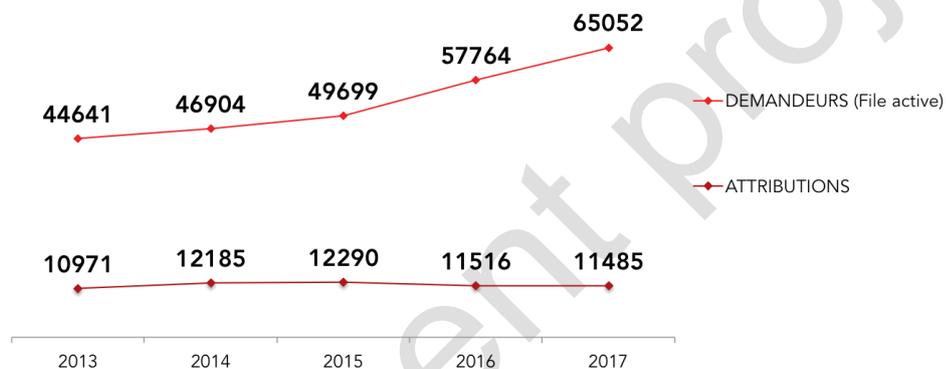
Document projet

2. Le PPGID, un enjeu fort pour la Métropole de Lyon

La genèse des différentes lois relatives au logement social consiste à fluidifier la demande de logements sociaux, favoriser la mixité sociale et l'égalité d'accès au logement. Ces enjeux résonnent particulièrement sur le territoire métropolitain où l'indice de pression de la demande sur le parc social se situe en 2017 à 5,6. Près de 65 000 demandes de logement social sont ainsi recensées, pour 11 300 logements sociaux attribués au cours de l'année, soit près de 6 ménages demandeurs en moyenne pour 1 logement libéré.

La forte augmentation de la demande à partir de 2016, alimentée par l'intégration des données d'Action Logement et la possibilité de faire une demande de logement social en ligne, porte à 20 mois le délai d'attente moyen pour obtenir un logement en 2017¹.

Évolution des demandes actives de logement social et des attributions sur la Métropole de Lyon de 2013 à 2017



Source : Fichier commun de la demande locative sociale du Rhône 2017 (FCR)

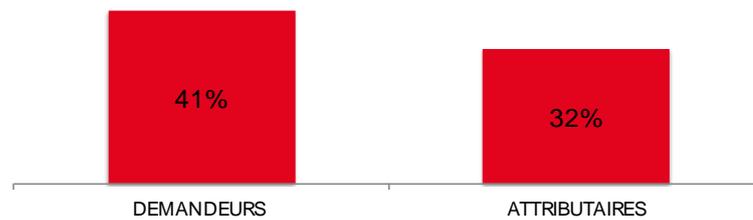
Le porté à connaissance de l'État identifie plusieurs points à traiter dans le cadre du PPGID, qui répondent à de réels enjeux à l'échelle de la Métropole de Lyon :

➤ **Les demandes de mutations**

Améliorer la réponse aux demandes des ménages déjà logés dans le parc social, qui représentent 41 % des demandes (soit près de 26 300 demandeurs), constitue une préoccupation majeure des réservataires. Aujourd'hui, une part importante de l'offre est mobilisée afin de répondre aux mutations : ainsi les bailleurs réservent-ils près de 1 attribution de logement sur 3 pour ces demandes (soit environ 3 600 attributions, dont 58% réalisées en inter-bailleurs) Ce niveau de réponse est toutefois encore en dessous du niveau élevé de la demande :

¹ Le délai d'attente est calculé sur la base d'une moyenne des statistiques 2015/2016

Part des demandeurs de mutation dans la demande
et les attributions - Métropole de Lyon, 2017



Source : FCR 2017

➤ **Les publics prioritaires**

Parmi ces 65 000 demandes de logement social, il est essentiel de pouvoir répondre à celles provenant de ménages en situation prioritaire, en application des exigences législatives fixant un objectif minimum de 25% de chaque contingent dédié aux publics prioritaires, soit près de 3 000 logements par an à l'échelle métropolitaine.

➤ **L'information des demandeurs**

Répondre au plus près à la demande implique également d'informer et d'accompagner les ménages dans leur projet d'habitat. Dès 2015, l'État, en lien avec la Métropole de Lyon, s'est préoccupée de la question de l'accueil et de l'information des demandeurs de logement social en commandant un diagnostic dressant l'état des lieux d'accueil, d'information et d'enregistrement de la demande de logement social du Rhône et de la Métropole de Lyon².

Focus sur l'état des lieux de 2015 :

Le diagnostic a mis en évidence le maillage très dense du territoire métropolitain : près d'une centaine de lieux d'accueil physique ont été recensés, impliquant ainsi un grand nombre d'acteurs dans l'accueil des demandeurs. Néanmoins, le niveau très élevé de la demande de logement social se traduit dans certains guichets par des flux de demandeurs très importants, en particulier aux guichets des bailleurs. L'état des lieux a aussi permis de révéler le rôle clef joué par les mairies qui accompagnent les demandeurs dans leurs parcours résidentiels.

L'enquête « client mystère » réalisée dans le cadre du diagnostic a souligné le caractère fluctuant de la qualité et de la précision des messages délivrés aux demandeurs. Elle a également permis de mettre en exergue l'absence de modalités d'orientation stabilisées et le renvoi des demandeurs d'un guichet à l'autre, contribuant pour ceux-ci à une impression d'opacité du système.

L'état des lieux a ainsi permis d'identifier un certain nombre de points à travailler en accord avec les exigences législatives :

- Mieux informer les demandeurs, en leur délivrant une information transparente, complète et harmonisée d'un lieu d'accueil à l'autre ;

² Cabinet Trajectoires-reflex, 2015, étude commanditée par la DDDJSCS - Voir Synthèse en Annexe 1

- Coordonner l'action les lieux d'accueil et d'information, afin d'optimiser la prise en charge des demandeurs dans les secteurs tendus, ou à l'inverse, les secteurs moins dotés en services ;
- Permettre aux professionnels des lieux d'accueil et d'information de mieux se connaître mutuellement, afin d'orienter, le cas échéant, les ménages présentant un profil ou des difficultés spécifiques vers les interlocuteurs les plus à même de les accompagner ;
- Outiller les agents des lieux d'accueil et d'information de sorte à pouvoir délivrer aux demandeurs une information de qualité et harmonisée d'un service à l'autre.

Pour la Métropole de Lyon, l'enjeu est ainsi de structurer et coordonner les acteurs de l'information et de l'accueil des demandeurs sur le territoire afin d'améliorer le circuit de la demande, en accompagnant les demandeurs dans la qualification de leur demande et la formation d'une stratégie logement en adéquation avec le contexte de l'offre et des attributions.

En réponse aux enjeux et besoins identifiés sur le territoire, le PPGID de la Métropole de Lyon définit ainsi les orientations suivantes :

- Offrir un service d'accueil et d'information harmonisé et individualisé sur l'ensemble du territoire. Le PPGID rejoint ainsi l'orientation du Projet Métropolitain de Solidarités 2017-2022 qui vise à « faciliter l'accès à l'information » et qui consiste d'une part à « améliorer l'accueil social de proximité » et d'autre part à « simplifier les démarches pour l'utilisateur ». Il s'agit également de veiller à « rendre l'utilisateur acteur de son parcours »³ ;
- Structurer le travail partenarial au service des demandeurs justifiant un examen particulier ;
- Approfondir le degré d'intégration du dispositif métropolitain de gestion partagée de la demande de logement social.

Si le PPGID répond essentiellement aux enjeux liés à la demande de logements sociaux, il constitue néanmoins un des outils de mise en œuvre des orientations du PLU-H et du PLALHPD visant à garantir un accès au logement équitable. Les travaux de la CIL se poursuivront dans ce sens avec une forte mobilisation sur le sujet des attributions.

³ Cf. Orientation 1 de l'axe 2 « offrir un parcours adapté et continu à l'utilisateur » du PMS, page 31 et orientation 1 de l'axe n°4 « favoriser l'inclusion sociale et urbaine », page 54.

Volet habitat du PLU-H

La Métropole de Lyon élabore le Plan
**Partenarial de Gestion de la
 demande de logements sociaux et
 d'information des demandeurs**

La Métropole de Lyon et l'État
 co-président la **Conférence
 Intercommunale du Logement**

Suit et évalue

Fixe des orientations sur :		
Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs	Demandeurs justifiant d'un examen particulier	Gestion partagée de la demande

Élabore la Convention Intercommunale d'Attribution :		
Engagements d'attributions aux publics prioritaires	Modalités de relogement dans le cadre des projets PNRU	Objectifs d'équilibre territorial



PLALHPD

Document projet

3. Un document cadre collaboratif, souple et évolutif

1. L'élaboration du PPGID

Depuis le lancement du processus d'élaboration, acté par la délibération n° 2015-0637 adoptée par le Conseil métropolitain du 21 septembre 2015, la Métropole de Lyon a eu le souci d'associer les partenaires à la démarche afin d'assurer un travail collégial, basé sur la réalité des pratiques propres au territoire et qui puisse faire consensus.

Élaboré par la Métropole de Lyon, le PPGID a ainsi impliqué, lors de différents temps de travail ou de concertation, les 59 communes membres, les services de l'État, l'AFRCR, les bailleurs sociaux, notamment via leur représentation (AURA HLM), Action Logement, ainsi que les associations d'insertion par le logement et l'ADMIL.

L'élaboration du PPGID a été placée sous l'égide de **la Conférence Intercommunale du Logement (CIL)**, installée le 9 décembre 2015. Sensibilisée dans un premier temps le 19 décembre 2016 sur les grandes orientations du PPGID, la CIL a été consultée le 11 juillet 2018 aux fins de se prononcer sur le projet de Plan.

Les 15 réunions qui ont rassemblé les partenaires d'octobre 2015 à mai 2018 ont notamment permis l'élaboration concertée du référentiel des lieux d'accueil et d'information de la Métropole de Lyon et ainsi favorisé l'émergence des premiers lieux labellisés d'accueil et d'information. Ces réunions techniques ont aussi contribué au lancement du Portail d'information local sur la demande de logement social (www.logementsocial69.fr). Cette dynamique doit se poursuivre avec le développement d'outils de formation et d'information à destination des professionnels.

La démarche de concertation a également consisté à associer les différents territoires de la Métropole, regroupés en quatre grands bassins de vie :

- La Conférence Territoriale des Maires (CTM) Centre ;
- Les CTM Lômes et Côteaux du Rhône et Val d'Yzeron ;
- Les CTM Plateau Nord, Rhône Amont, Porte des Alpes et Portes du Sud ;
- Les CTM Ouest Nord et Val de Saône.

L'organisation de ces temps d'échange territorialisés a permis de sensibiliser les acteurs sur les enjeux et contenus du Plan, sur les outils mobilisables à partir du portail local d'information et les ressources à venir (plan de formation, ...). Cette forme d'association a permis à la fois de tenir compte des premiers retours d'expérience des professionnels déjà impliqués dans le réseau des lieux d'accueil et d'information, mais aussi de préparer l'investissement d'acteurs a priori plus éloignés de la démarche.

Ce dialogue engagé avec l'ensemble des partenaires tout au long de la démarche d'élaboration aura permis de faciliter le positionnement des acteurs, et notamment des communes devant rendre un avis sur le PPGID.

2. Le suivi du PPGID

Une fois adopté par le Conseil Métropolitain, le PPGID est établi pour **une durée de 6 ans**. Le pilotage du PPGID est assuré au sein de la Métropole de Lyon par un comité de suivi politique qui se réunit annuellement, en amont de la présentation du bilan à la Conférence Intercommunale du Logement. À l'échelle opérationnelle, le suivi sera assuré par le comité technique impliqué dans l'élaboration du document.

Le PPGID sera amené à **évoluer au fur et à mesure de sa mise en œuvre**. L'enjeu est de disposer d'un document cadre réaliste, ce qui implique de pouvoir, en tant que de besoin, réajuster les orientations du Plan.

Il s'agit aussi de maintenir la synergie des acteurs : le travail de mise en réseau et le déploiement des formations devraient permettre l'inscription de l'ensemble des partenaires dans la démarche proposée. Par ailleurs, l'appropriation par l'ensemble des parties prenantes des orientations proposées permettra aux acteurs d'être force de proposition concernant l'élaboration de nouveaux outils.

À ce titre, le PPGID a été reconnu comme une des politiques publiques portées par la Métropole de Lyon pour laquelle une attention particulière sera consacrée en matière d'évaluation. Le document fait ainsi l'objet d'un suivi dans le dispositif d'évaluation propre à la Métropole de Lyon.

3. L'évaluation du PPGID

L'évaluation du PPGID constituera le cadre de la réflexion sur l'évolution du document suite à sa validation. Ainsi, selon la loi, un bilan de la mise en œuvre du PPGID devra être soumis une fois par an au Conseil Métropolitain. Un bilan triennal sera par ailleurs adressé après 3 ans de fonctionnement par la Métropole de Lyon au Préfet du Rhône et examiné dans le cadre de la CIL. Enfin, 6 mois avant la fin du plan, celui-ci fera l'objet d'une évaluation à laquelle seront associés l'État, les acteurs impliqués dans l'élaboration du PPGID et la CIL, évaluation qui sera transmise au représentant de l'État et rendue publique. Sur la base des résultats et des enseignements tirés de l'évaluation, un nouveau PPGID sera alors élaboré.

L'évaluation permettra ainsi de mesurer le degré d'atteinte des objectifs du PPGID, son impact sur les partenaires et les demandeurs de logement social. Menée dans le cadre d'une démarche pluraliste, associant les partenaires de la mise en œuvre du PPGID, elle constituera un cadre d'échange privilégié autour de l'identification des points forts du PPGID et des points restant à travailler, ainsi que du développement des pistes d'amélioration. La participation des acteurs garantira ainsi l'appropriation large des résultats et des recommandations. Elle permettra également aux partenaires de prendre du recul sur leurs pratiques de collaboration et d'accompagnement des ménages.

L'évaluation portera sur l'ensemble de la durée du PPGID et sur sa globalité. Elle interrogera prioritairement l'efficacité et la cohérence de l'accueil et de l'information, pour les demandeurs et entre les partenaires. Les questions d'évaluation suivantes pourraient être envisagées :

- ✓ **En quoi les nouvelles modalités d'accueil et d'information ont-elles permis d'assurer le droit à l'information des demandeurs de logement social ?**

L'évaluation pourra s'intéresser à la transparence de l'information, son homogénéité sur l'ensemble du territoire, ainsi qu'à la qualité de l'information transmise (conseil dans la qualification de la demande, prise en compte du contexte et des possibilités d'attribution).

- ✓ **En quoi les pratiques d'accueil et d'information plus cohérentes entre les partenaires ont-elles permis d'améliorer le réseau d'accueil des demandeurs de logement social sur le territoire ?**

L'évaluation pourra s'intéresser à la bonne structuration et coordination du réseau existant, au partage de la définition des ménages nécessitant un

examen particulier, ainsi qu'à la répartition de l'accueil sur les territoires⁴. Elle pourra également interroger la professionnalisation des acteurs.

✓ **En quoi l'amélioration des outils du partenariat a-t-elle permis un meilleur partage de l'information ?**

L'évaluation pourra s'intéresser à la performance des outils : intégration des fonctionnalités du fichier commun et interfaçage avec le SNE et les Système d'Information des bailleurs ; appropriation du site internet, animation métier de la gestion partagée (coordination, formation, fiabilisation des actes de gestion).

L'évaluation va s'appuyer sur les outils de suivi et les bilans intermédiaires et pour partie recourir à des investigations complémentaires auprès des usagers et des professionnels. Pour les axes relatifs à l'accueil et l'information des demandeurs, il sera possible d'utiliser l'état des lieux d'accueil, d'enregistrement et d'information des demandeurs dressé en 2015 comme référentiel de départ.

⁴ Annexe 3 – Exemple d'indicateurs d'évaluation du Plan

AXE 1 :
**Offrir un service d'accueil et d'information
harmonisé et individualisé sur l'ensemble
du territoire métropolitain**

Une centaine de points physiques d'accueil ont pu être recensés sur le territoire. Cela implique une large palette d'acteurs, et autant de pratiques professionnelles. Parallèlement, les demandeurs de logement sont très nombreux et divers : jeunes couples avec enfant(s) ou personnes seules, actifs, retraités ou étudiants, primo-demandeurs ou déjà locataires du parc social, publics présentant des difficultés sociales particulières, etc. Dans ce contexte, l'ambition d'accueillir et informer le public de manière harmonisée et individualisée sur l'ensemble du territoire requiert une structuration en réseau et une professionnalisation des pratiques d'accueil.

En premier lieu, il s'agit de répondre au **droit à l'information des demandeurs**, un des principaux objectifs visés par la loi ALUR et situé aux fondements du PPGID. À travers l'accès à l'information et la transparence des procédures, c'est la capacité du demandeur à élaborer une stratégie de logement et d'être acteur de son parcours qui est recherchée. C'est tout l'enjeu du Portail local d'information sur la demande de logement social www.logementsocial69.fr, créé dans le but de mettre à disposition de l'ensemble des demandeurs une information transparente, objective, cohérente et de qualité (Action n°1).

L'information délivrée par le Portail numérique ne saurait toutefois se substituer aux lieux d'accueil et d'information physiques dans l'information et l'accompagnement des ménages ; ces lieux sont organisés pour être le répondant humain de proximité des demandeurs de logement.

Constatant le maillage dense de ces lieux d'accueil sur le territoire, la Métropole de Lyon et ses partenaires ont proposé le déploiement d'un **Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs (SAID)** à partir de la mise en réseau des lieux existants plutôt que par la création d'un lieu d'accueil commun supplémentaire. Pour ce faire, la Métropole a proposé aux partenaires de s'inscrire dans un réseau composé de trois « niveaux » complémentaires, établis en fonction du service rendu à l'utilisateur et de la nature de leur mission. Dans le cadre d'une démarche de labellisation, la Métropole, garante du principe d'équité territoriale, propose un référentiel et accompagne les acteurs pour intégrer ce réseau d'accueil et d'information (Action n°2).

La Métropole de Lyon vient en appui des différents acteurs : la collectivité propose, en lien avec le CNFPT, une offre de formation à visée opérationnelle, l'élaboration et la mise à disposition d'outils et enfin l'alimentation d'un corpus partagé de ressources. (Action n°3).

Pour veiller à la cohérence et l'harmonisation des missions assurées par les acteurs du SAID, la Métropole propose d'animer et de faciliter l'identification du réseau des partenaires et de diffuser les bonnes pratiques (Action n°4).

ACTION N°1 : Développer un portail d'information local sur la demande de logement social

État d'avancement : site lancé le 16 octobre 2017, alimentation en continu par les partenaires

Suivi : données d'activité mensuelles, comité de suivi bimestriel

Le Portail d'information local constitue un élément clé de la stratégie d'harmonisation de l'information délivrée aux demandeurs.

Sa mise en place a été validée par le Conseil d'Administration de l'Association de Gestion du Fichier commun du Rhône (AFCR) qui le porte techniquement, en assurant son animation, son hébergement et sa maintenance.

Accessible au public en suivant le lien www.logementsocial69.com, le Portail d'information local délivre les informations suivantes :

Informations délivrées⁵	Rubriques du Portail délivrant ces informations	Outils, fonctionnalités et documents proposés par le site
Les règles générales d'accès au parc locatif social	Rubrique : « Les démarches », sous-rubrique : « Je m'informe »	Outil de simulation permettant de savoir si le demandeur relève du logement social
La procédure générale	Rubrique : « Les démarches », sous-rubrique : « Je m'informe »	
Les principales étapes de traitement d'une demande de logement social	Rubrique : « Les démarches », sous-rubrique : « Je m'informe »	Vidéo sur la demande de logement social étape par étape (Union Sociale pour l'Habitat) Renvoi vers le portail grand public de demande de logement social Liste des guichets d'enregistrement Formulaire de demande Cerfa Tableau avec les niveaux de ressources maximum par catégorie de logement social et situation familiale

⁵ Informations à délivrer obligatoirement selon l'article 97 de la loi ALUR et les décrets n°2015-523 et n°2015-524 du 12 mai 2015.

<p>Les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives qui peuvent être exigées ainsi que la liste des guichets d'enregistrement</p>	<p>Rubrique : « Les démarches », sous-rubrique : « Je fais ma demande »</p>	<p>Renvoi vers le portail grand public de demande de logement social Notice explicative pour remplir le formulaire de demande Liste des guichets d'enregistrement Pour les salariés concernés, renvoi vers le site d'Action Logement Formulaire Cerfa handicap</p>
<p>Les modalités d'accès aux informations sur l'avancement de ma demande</p>	<p><i>Information délivrée dans le cadre des rendez-vous conseil</i></p>	
<p>Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social ainsi que les responsables de cette réception</p>	<p><i>Information relative au délai maximal délivrée par les lieux d'accueil et d'information de niveau 1</i></p> <p>Rubrique « : « Les lieux d'accueil », sous-rubriques : « Je souhaite être conseillé », « La carte des lieux d'accueil » et « Je souhaite prendre rendez-vous »</p>	<p>Carte interactive permettant de filtrer les lieux d'accueil par lieu d'implantation (commune ou arrondissement) ou par service proposé (Première information, prendre un rendez-vous) et de prendre un rendez-vous conseil</p>
<p>Le délai d'attente anormalement long applicable dans le Rhône (2 ans)</p>	<p><i>Information délivrée dans le cadre des rendez-vous conseil</i></p>	

Les caractéristiques et la localisation du parc social	Rubrique : « Les logements sociaux », sous-rubriques : « La carte des logements sociaux »	Carte interactive permettant de filtrer les données sur le parc social à l'échelle des communes ou des arrondissements. Données générales délivrées : nombre de logements sociaux, nombre de demandes et d'attributions, délai d'attente. Filtres supplémentaires : typologie de logement (données délivrées : nombre de demandes, attributions et délais d'attente) et bailleur (données délivrées (nombre de logements sociaux et attributions)).
Les indicateurs permettant de calculer le délai d'attente moyen selon les secteurs géographiques et les types de logement	Rubrique : « Les logements sociaux », sous-rubriques : « La carte des logements sociaux » Indication des sources : FCR, RPLS	Méthode : délai d'attente moyen des demandeurs ayant obtenu un logement social à partir des données FCR et RPLS 2016/2017
Le bilan de l'attribution des logements locatifs sociaux établi chaque année par les bailleurs sociaux (doit être rendu consultable par le service d'information et d'accueil)	Rubrique : « Les logements sociaux », sous-rubriques : « La carte des logements sociaux »	

Un **flyer d'information**⁶ sur le Portail d'information local est à disposition des usagers dans les lieux d'accueil et d'information afin de les informer sur son existence.

Les informations contenues dans le Portail d'information local seront régulièrement actualisées dans le cadre de l'animation du SAID (voir Action n°4). Le travail partenarial se poursuivra afin d'adapter l'outil et son contenu en fonction des remontées d'information des utilisateurs (professionnels et usagers) ainsi que des attentes issues des rendez-vous.

⁶ Annexe 4 : Flyer de présentation du Portail numérique

ACTION N°2 : Structurer et coordonner les acteurs du service d'accueil et d'information sur l'ensemble du territoire

État d'avancement :

- Les premiers lieux d'accueil ont été ouverts par les bailleurs sociaux le 16 octobre 2017, suivi de la Ville de Lyon 23 octobre
- Au 1^{er} juin 2018, sur la Métropole, on recense 56 lieux d'accueil dont 28 lieux d'accueil de niveau 2
- Sur la Ville de Lyon, 10 lieux d'accueils dont 5 de niveaux 2
- 3830 rdv conseils ont été assurés

Calendrier :

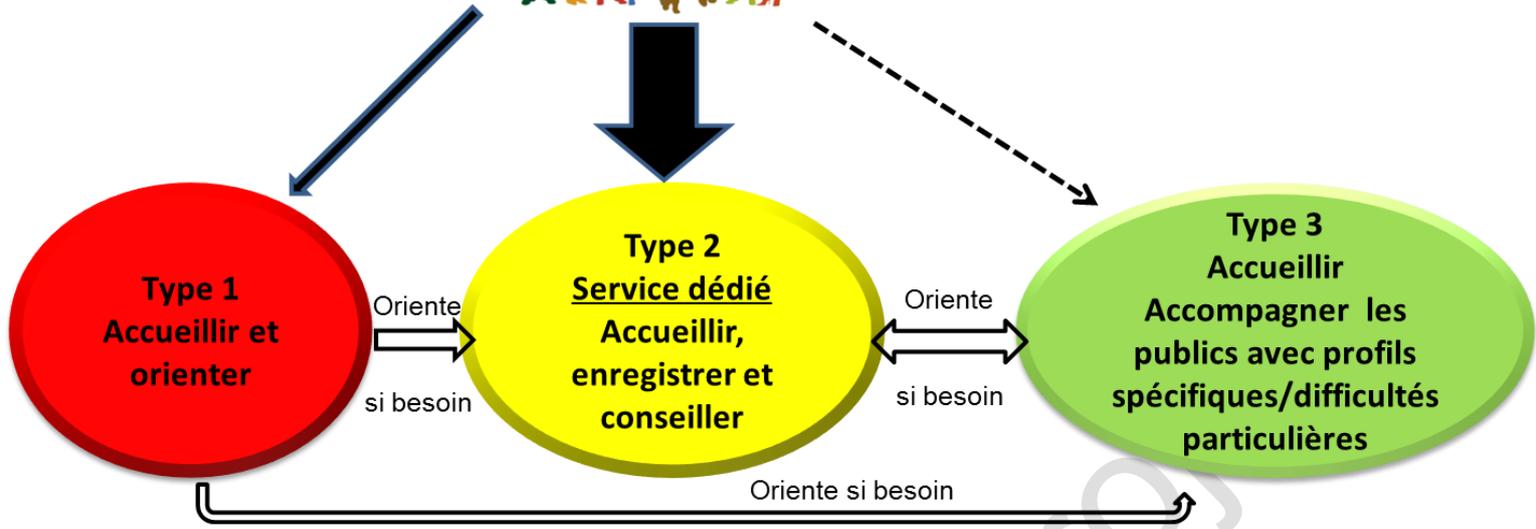
- Positionnement des autres acteurs attendu pour octobre 2018.
 - Niveau 3 du SAID en cours de construction.
 - La mise en place du service d'information et d'accueil fait l'objet d'une convention d'application (art. R. 441-2-16 – al. 3. du CCH) qui précise les règles à respecter quant au contenu de l'information, les modalités de fourniture de l'information, la répartition territoriale de l'accueil physique, la part accordée au numérique, etc.
- Il est ainsi prévu d'établir une convention d'application du PPGID de la Métropole de Lyon portant sur l'organisation du SAID. Elle concerne l'ensemble des guichets d'accueil intervenants sur le territoire métropolitain.
- Objectif de la signature : dernier trimestre 2018

Suivi : indicateurs de fréquentation des RDV conseils, animation du SAID

A. Trois types de lieux d'accueil pour répondre à la diversité des publics

La Métropole de Lyon et ses partenaires proposent de structurer l'action des lieux d'accueil en les répartissant 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 type 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.



Communes/CCAS/bailleurs volontaires
 ADIL - FJT
 PIMMS

Les bailleurs volontaires
 Communes/CCAS volontaires
 Action Logement, pour les salariés des entreprises de 10 salariés et +
 État et Métropole pour leurs agents

CCAS volontaires
 MDM/MDMS
 Associations volontaires (AILOJ, ALPIL, CLLAJ de Lyon, AVDL)
 Service Assistance aux Salariés en Difficulté – Action Logement
 Associations d’insertion par le logement intervenant au titre d’actions ou de mesures d’accompagnement (ASLL/FNAVDL)

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 sociaux⁷

➤ 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);

⁷ 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.

- ✓ 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 ;
 - ✓ Orienter vers les lieux d'accueil labellisés de type 2 ou 3, en fonction des besoins.
- Modalités d'orientation des demandeurs :
- ✓ Orienter les demandeurs relevant des priorités des réservataires vers le lieu d'accueil du réservataire correspondant, notamment les salariés d'Action Logement, les agents de l'État ou de la Métropole ;
 - ✓ Orienter les demandeurs en recherche de conseils sur leur demande de logement vers le lieu labellisé de type 2 de leur choix ;
 - ✓ Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement, orienter les demandeurs vers le lieu d'accueil de type 3 le plus pertinent (se reporter pour cela au document mis en ligne dans l'espace professionnel du Portail d'information local) en utilisant 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 plus de 10 salariés, 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 unique du demandeur (pièces justificatives...)
- Modalités d'orientation des demandeurs :
- ✓ Dans le cas où le ménage rencontre des difficultés particulières nécessitant un accompagnement et la réalisation d'un diagnostic social, orienter les demandeurs vers le lieu d'accueil de type 3 le plus pertinent (se reporter pour cela au document mis en ligne dans l'espace professionnel du Portail d'information local) 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.

Les travaux relatifs à l'accessibilité aux outils numériques se poursuivront en lien avec :

- le **projet de guichet de guichet numérique métropolitain** qui a pour objectifs une offre de services personnalisée et centrée sur les besoins exprimés par l'utilisateur, un accès simplifié et disponible en un seul point d'accès, une recentralisation de l'accueil physique sur les services nécessitant un accompagnement spécifique ;
- la démarche de médiation numérique engagée par la Ville de Lyon.

B. Assurer une couverture territoriale pertinente

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

- Les bailleurs sociaux ont vocation à participer au réseau d'accueil en assurant des missions correspondantes aux types 1 et/ou 2 ;
- Les communes (service habitat/logement ou CCAS) qui souhaitent rejoindre le réseau, peuvent élargir aux trois types de lieux ;
- 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), la CAF mais aussi 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

	Baillleurs	Communes/ CCAS volontaires	Action Logement	Etat (SIAL)	METROPOLE DE LYON		ASSOCIATIONS			
					DHL	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</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>	<i>D'autres acteurs pourront intégrer le SAID au cours de la mise en oeuvre du PPGID.</i>
Type 1 : Accueillir et orienter	X	possible					X		X	
Type 2 : Accueillir, conseiller	X	possible	X	X	X					
Type 3 : Accompagner les publics avec profils spécifiques/ difficultés particulières		possible	X			X		X		

Le service d'accueil et d'information des demandeurs (SAID) se construit notamment à partir du redéploiement des lieux d'accueil existants. Pour la Métropole de Lyon et ses partenaires, l'enjeu est de veiller à une couverture territoriale pertinente. Le maillage du territoire se fera de manière progressive selon le positionnement des acteurs.

La cartographie des organismes et services participant au Service d'accueil et d'information des demandeurs est actualisée en temps réel sur le Portail d'information local www.logementsocial69.fr, qui permet de localiser les lieux d'accueil de type 1 et 2 avec la description de leurs missions. Ne sont toutefois pas indiqués sur la carte les lieux d'accueil de type 3, qui n'ont pas vocation à apparaître sur la carte à ce stade, dans la mesure où ils se consacrent aux demandes spécifiques, sur orientation préalable.

Le positionnement des acteurs se fait ainsi 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. Il s'agit d'une organisation souple et organique.

Par ailleurs, 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 (commune, CTM). Des expérimentations ont déjà eu lieu sur deux sites, où un même lieu d'accueil est utilisé par deux ou trois bailleurs. D'autres expérimentations seront incitées, telles que des associations tenant des permanences dans les lieux d'accueil de bailleurs ou dans les mairies. L'idée est de veiller à une proximité de service en allant le plus possible vers l'usager.

Le positionnement progressif des lieux d'accueil et d'information au niveau local sera piloté par la Métropole de Lyon, qui veillera à assurer un bon niveau de couverture sur l'ensemble du territoire.

Au moment de l'adoption du PPGID, les lieux d'accueil et d'information opérationnels sont cartographiés ci-dessous :

Insert de la carte des lieux d'accueil suite à l'avis rendu par les communes

C. La complémentarité du SAID avec le réseau territorial d'enregistrement de la demande

Le service d'accueil et d'information métropolitain est pensé en complément du réseau des lieux d'enregistrement de la demande.

À ce titre, le portail d'information local indique les modalités d'enregistrement ainsi que la liste des services d'enregistrement de la demande de logement social du territoire. On peut y trouver le formulaire Cerfa 14069*02 pour les demandes adressées par écrit. Il renvoie sur le portail grand public (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr>) où le demandeur peut s'enregistrer.

1. Les modalités d'enregistrement

Les acteurs services d'enregistrement sur le territoire de la Métropole de Lyon signent une convention avec le Préfet du Rhône. Cette convention fixe les conditions et modalités d'enregistrement des demandes sur le territoire (enregistrement, renouvellement, mise à jour, gestion des pièces justificatives dans le cadre du dossier unique). La réalisation rigoureuse de ces opérations conditionne la qualité du service aux demandeurs.

Les services d'enregistrement peuvent confier la réalisation de certaines tâches à d'autres acteurs (notamment la saisie des formulaires ou la numérisation de pièces).

2. Les principes de la répartition du service d'enregistrement entre les acteurs

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

- Les lieux d'accueil de type 2, tels que les bailleurs, s'engagent à assurer l'enregistrement. Ils délivrent un service complet aux demandeurs, dont le service d'enregistrement fait partie.
- 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.

	Bailleurs	Communes/ CCAS volontaires	Action Logement	Etat (SIAL)	METROPOLE DE LYON		ASSOCIATIONS		
					DHL	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</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'enregistre ment	X	possible	X	X	X				
Non service d'enregistre ment		possible				X	X	X	X

La **liste des guichets d'enregistrement**⁸, régulièrement actualisée, est consultable en ligne :

- Sur le portail grand public <https://www.demande-logement-social.gouv.fr>
- Sur le portail d'information local <https://logementsocial69.fr>

Document projet

⁸ Annexe 5 : Répartition territoriale des guichets d'enregistrement sur la Métropole de Lyon en 2018

ACTION N°3 : Outiller les professionnels de l'accueil et de l'information

État d'avancement :

- partie professionnelle du portail livrée et alimentée en continu
- Une première session de formation a déjà permis de former 160 agents provenant des bailleurs sociaux et de la Ville de Lyon.

Calendrier :

- Un second cycle de formation est proposé de septembre à décembre 2018
- D'autres sessions de formation seront reconduites sur la durée du Plan.

A. La formation des lieux d'accueil et d'information

La formation des lieux d'accueil et d'information du réseau doit permettre :

- Pour les professionnels qui n'étaient pas positionnés sur ce type d'intervention, d'être formé au métier d'accueillant,
- Pour les autres, accompagner leur montée en compétence en matière d'accueil, information, orientation, conseil, expertise et analyse de la demande,
- Le développement d'un langage commun par tous les acteurs du logement social (cohérence des messages, ...)
- De disposer d'un socle commun de connaissances en matière de réglementation,
- De connaître, comprendre et savoir expliquer les produits logements existants,
- D'adopter une posture de conseil adaptée à chaque demandeur,
- De faciliter l'interconnaissance des acteurs et des différents champs d'intervention des professionnels du réseau.

Plus globalement, la formation proposée doit également permettre d'harmoniser les pratiques des acteurs intervenant sur l'ensemble du territoire.

Délivrée par l'Association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social (AFPOLS) et le Collège coopératif Auvergne Rhône-Alpes (CCAURA), cette formation est ouverte à tous les professionnels de l'accueil et de l'information des demandeurs du territoire métropolitain (agents communaux, d'État, salariés d'associations d'insertion par le logement, bailleurs sociaux, etc). Le CNFPT, partenaire essentiel dans l'organisation et le bon déroulement de ces formations, permet aussi la gratuité pour les agents territoriaux.

Quatre modules sont proposés, dont le degré d'approfondissement s'adapte aux missions des types de lieux d'accueil et d'information. Bénéficiant d'éléments de langage commun grâce à un premier module général, les agents sont ainsi formés sur le cadre législatif et réglementaire de la demande de logement social ainsi que sur l'organisation du SAID et le Portail local d'information, puis sur les pratiques professionnelles⁹.

⁹ Annexe 6 : Programme de la formation des lieux d'accueil et d'information du SAID

L'entrée sous forme de thématique qui a été retenue permet de favoriser les échanges entre les acteurs issus des différents niveaux.

La formation des acteurs est envisagée de manière pérenne. Au-delà de la formation des nouveaux agents, il s'agira d'accompagner l'ouverture de nouveaux lieux d'accueil ainsi que l'évolution des missions des agents des lieux d'accueil aujourd'hui de type 1, qui se positionneront sur le type 2. L'actualisation des connaissances au fil de la mise en œuvre du PPGID et l'amélioration et l'échange de pratiques des agents déjà formés constituent également des enjeux auxquels la formation vise à répondre.

Retours d'expérience :

Les premiers retours sur la formation suivie par les bailleurs sociaux et les agents de la ville de Lyon sont positifs : le contenu réglementaire s'avère très important, le partage des champs professionnels et des compétences entre bailleurs et communes est enrichissant, le personnel formé se sent moins isolé et plus outillé pour renseigner les demandeurs et davantage reconnu dans ses fonctions.

B. La construction d'un corpus partagé de ressources

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, et en particulier l'espace professionnel.

Ils ont ainsi 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.

ACTION N°4 : Construire et assurer la cohérence du service d'accueil et d'information en réseau

État d'avancement : amorcé avec le comité technique et les réunions de concertation de janvier/février 2018

À réaliser : élaboration de la charte de l'accueil et de l'information des demandeurs et des autres outils à destination des professionnels

Calendrier : 1^{er} semestre 2019

A. 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'information et d'accueil des demandeurs :

1. 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 rôle¹⁰ ou liées aux spécificités du territoire.

2. 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.

Les lieux de type 3 (MDM/MDMS, CCAS) spécialisés dans l'accompagnement des publics présentant des difficultés spécifiques constituent une exception en cela qu'ils reposent sur une logique territoriale davantage liée à l'adresse de domiciliation des demandeurs.

À travers son rôle de coordination et d'appui aux territoires, la Métropole assure une veille et si besoin, une régulation de l'accueil des demandeurs tant du point de vue géographique qu'en termes de délais d'attente.

¹⁰ Article R. 441-2-16 du CCH : « La nature et le contenu de l'information délivrée dans le cadre du service d'accueil et d'information sont harmonisés entre les lieux d'accueil, sans préjudice de la possibilité pour les bailleurs sociaux et les réservataires de logements sociaux de donner dans leurs lieux d'accueil propres des précisions concernant le patrimoine qu'ils gèrent ou faisant l'objet de réservations de leur part. ».

3. 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.

Cette charte qui pourra faire l'objet de réactualisations sera mise à disposition de l'ensemble des acteurs du SAID via l'espace ressources du Portail d'Information Local et sera affiché dans les différents lieux.

Zoom sur la lutte contre les discriminations

L'organisation de l'accueil et de l'information des demandeurs est déterminante dans l'accès au droit des demandeurs de logement social et la mise en œuvre des démarches nécessaires à l'aboutissement de leur demande. Dans ce cadre, le droit à l'information et le service d'accueil doivent garantir une égalité de traitement des demandeurs sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Plus de 25 critères de discrimination sont actuellement reconnus par la loi¹¹. Les acteurs du Plan s'engagent tout particulièrement à :

- Respecter/Appliquer les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement à toutes les étapes de l'accueil du public
- Traiter toutes les demandes sur un même principe d'égalité et de non-discrimination
- Favoriser la mise en place de procédures garantissant une égalité de traitement des demandeurs de logement social
- Apporter une information objective et transparente sur les procédures de demandes de logement social, la localisation de l'offre ainsi que les modalités d'attribution
- Encadrer précisément les pièces justificatives demandées au moment de la constitution du dossier de demande, afin de limiter le risque d'excès dans les informations requises
- Veiller à ce que les agents intervenant dans le processus d'accueil et d'information soient informés et formés sur les principes devant guider leurs pratiques en matière de non-discrimination
- Communiquer auprès du public des engagements pris en la matière.

¹¹ <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/institution/competences/lutte-contre-discriminations>

B. L'animation du réseau

La Métropole de Lyon assurera l'animation et la mise en réseau des professionnels du SAID. Celles-ci doivent permettre de maintenir la synergie entre les acteurs, et 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 assurera ainsi les fonctions suivantes :

- ✓ Animer des groupes de travail afin d'accompagner le déploiement du SAID ;
- ✓ 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 :

Dans le cadre de l'animation du dispositif, la Métropole de Lyon engagera une réflexion sur les modalités d'affichage du SAID afin d'améliorer la lisibilité du service auprès des demandeurs. Les solutions déployées pourront s'appuyer sur les outils existants, tels que le Portail d'information local et la Charte.

AXE 2 :
**Conforter les dispositifs partenariaux
d'accès et de suivi des demandeurs
justifiant un examen particulier**

Parmi les 65 000 demandes de logement social actives pour la Métropole de Lyon, il s'agit notamment de répondre à celles des publics présentant des difficultés particulières, en lien avec les dispositions prévues par la loi Égalité et Citoyenneté et les dispositifs locaux. Cela suppose de pouvoir identifier le caractère prioritaire des demandes et de labelliser celles-ci dans le système de gestion partagée.

Les acteurs du service d'accueil et d'information de la demande jouent un rôle clef dans la réponse apportée aux publics fragiles (voir Action n°2 de l'Axe 1), que ce soit en matière de repérage, d'orientation, ou de mobilisation des dispositifs de priorisation, de solvabilisation ou d'accompagnement. L'intervention d'une pluralité d'acteurs pose la question de l'efficacité du traitement de ces demandes. Les professionnels doivent se référer à un cadre de travail commun.

Les demandeurs justifiant un examen particulier sur le territoire de la Métropole de Lyon sont :

➤ Les publics prioritaires (Action n°5)

Le PPGID se réfère en particulier aux cadres de référence déjà existants travaillés dans le cadre du PLALHPD (règlement intérieur de l'ACIA, éléments de doctrine, articulations Syplo/ACIA) et rappelle les modalités de saisine, de labellisation des demandes prioritaires ainsi que le rôle des différentes commissions partenariales chargées de la prise en compte des situations prioritaires. Il rappelle également les conditions dans lesquelles les acteurs du SAID peuvent saisir ces commissions.

➤ Les demandeurs de mutation (Action n°6)

Identifiés en nombre importants notamment via les rendez-vous conseil dans le cadre du SAID, les demandeurs en situation de mutation nécessitent une attention particulière :

- soit parce qu'ils subissent la perte de leur logement, à l'instar des demandeurs à reloger au titre du renouvellement urbain ou des demandeurs menacés d'expulsion locative,
- soit parce que leur situation n'est plus adaptée au logement occupé (sur ou sous-occupation, loyer devenu trop cher, logement ou environnement devenu inadapté à la situation de vieillissement ou de handicap) : avec un enjeu de fluidifier les parcours résidentiels,
- soit parce qu'ils expriment une demande en direction d'un produit logement spécifique, ou d'un secteur resserré.

➤ Les demandeurs en situation de handicap (Action n°7)

➤ Les demandeurs auxquels la commission d'attribution a attribué un logement sous réserve de refus des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué (Action n°8)

Afin que cette catégorie de ménages puisse être mieux prise en compte, une identification partagée est nécessaire au sein du système de gestion partagée (Axe 3). Si cette identification dans l'outil est nécessaire, elle n'est pour autant pas toujours suffisante : il s'agit parfois de mobiliser des dispositifs d'accompagnement social pour faciliter et sécuriser l'accès au logement. Afin d'assurer une connaissance homogène de ces dispositifs qui permettent l'accès et le maintien dans le logement et une bonne orientation des ménages qui en ont besoin, le PPGID rappelle les principes et circuits de mobilisation (Action n°9).

Enfin, il est rappelé que l'accueil et l'information de ces publics ne saurait relever d'un seul type d'acteur : c'est bien à l'ensemble des acteurs du réseau d'apporter leur part

en matière d'accueil et d'information de ces ménages, lesquels ne demandent pas forcément, ni ne relèvent d'un accompagnement social.

Document projet

ACTION N°5 : Identifier et labelliser les demandes des publics prioritaires

État d'avancement :

- processus engagé depuis septembre 2017
- En juin 2018, 2527 situations labellisées au titre de l'ACIA (dont 538 au titre des ILHA), 4543 au titre de Syplo.
- Règlement Intérieur élaboré.

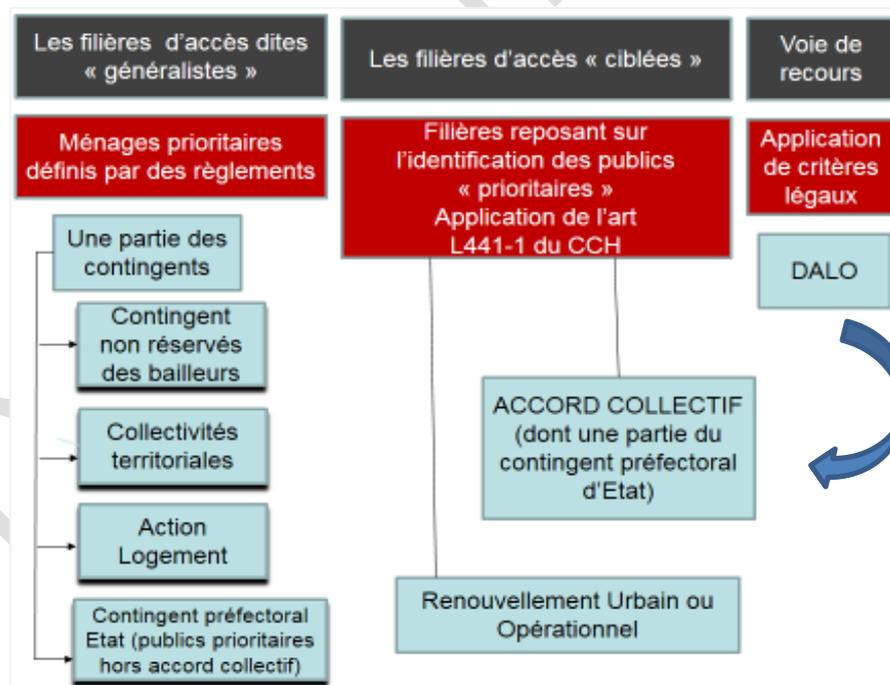
Suivi :

- état mensuel de situations labellisées
- Comité de suivi ACIA qui se réunit de façon bimestrielle

Calendrier :

L'Accord Collectif Intercommunal d'Attribution (ACIA 2017-2020) de la Métropole de Lyon qui a recueilli un avis favorable du comité de pilotage du PLALHPD fera partie intégrante de la Convention Intercommunale d'Attribution élaborée dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement.

A. Une définition commune des publics prioritaires



Dans le cadre de **la filière d'accès généraliste**, les demandes prioritaires sont traitées par des contingents propres à chaque réservataire (contingent préfectoral, contingent métropolitain, contingent d'Action Logement, contingent des communes) ou aux contingents non réservés des bailleurs. Chaque réservataire ou bailleur est responsable de son contingent et gère donc directement la priorisation des demandes

dans le système de gestion. Dans ce cas, l'intervention des agents des lieux d'accueil et d'information du SAID se limite à orienter les demandeurs vers les réservataires concernés.

Les demandes **traitées dans le cadre de la filière d'accès dite ciblée** relèvent de dispositifs de relogement partagés entre les différents acteurs.

B. L'Accord Collectif Intercommunal d'Attribution

Les demandes prioritaires relèvent de critères précis, visés dans le cadre de l'article L441-1 du CCH sont repris dans l'Accord Collectif Intercommunal d'Attribution (2017-2020) piloté par la Métropole de Lyon, et auxquels se rajoutent des critères plus larges qui relèvent des dispositifs partenariaux locaux. L'ACIA vise à organiser l'accès au logement social des publics prioritaires sur le territoire de la Métropole de Lyon et constitue à ce titre un des outils du PLALHPD de la Métropole de Lyon 2016-2020. L'ACIA vise à répondre aux nouvelles orientations introduites par le législateur (loi Égalité et Citoyenneté) qui fixe un objectif de 25% d'attribution de logements aux publics prioritaires sur chaque contingent. Il s'agit par ailleurs de répondre à l'enjeu de fluidification des parcours en facilitant le recours à l'Intermédiation locative (sous location et baux glissants) et les sorties vers le logement des ménages en résidences sociales ou dans d'autres formes de logement accompagné. C'est également un support permettant d'améliorer la coopération entre contingents réservés.

Dans le cadre d'un travail de concertation engagé avec les services de l'Etat et ABC HLM, et soumis aux instances partenariales (PLALHPD), les différents partenaires se sont accordés sur une définition partagée des publics prioritaires, définit comme suit :

- Les ménages relevant de dispositifs existants :
 - Ménages reconnus prioritaires pour l'accès au logement social par la commission de médiation Droit Au Logement Opposable ;
 - Ménages dépourvus de logement, sortants d'hébergement, de logement de transition ou de logement accompagné suivis dans le cadre de la Maison de la Veille Sociale ou sortants de résidences sociales ou de foyers jeunes travailleurs ;
 - Ménages réfugiés suivis dans le cadre du programme Accélaire coordonné par Forum Réfugiés-Cosi.
 - Ménages suivis dans le cadre des commissions prioritaires des ILHA ;
- Les ménages en situation de grande fragilité confrontés à des cumuls de difficultés économiques et sociales (ménages en souffrance psychique, ménages victimes de violences intrafamiliales...)
- Les ménages mal logés ou occupant un logement inadapté (ménages concernés par une situation d'habitat indigne, en situation de sur occupation, au loyer inadapté ou menacés d'expulsion, ayant besoin d'un logement adapté à leur situation de handicap...)

Les ménages concernés par l'ACIA doivent par ailleurs répondre aux conditions réglementaires d'accès au logement social, avoir une demande de logement active et qui relèvent d'un logement autonome ou accompagné, et relever prioritairement du plafond de ressources PLAI. L'ACIA est aussi le cadre à partir duquel sont mobilisées des solutions de logement pour les situations complexes ou bloquées.

C. L'identification et la labellisation des publics prioritaires

L'identification des publics prioritaires se fait de manière partagée au moyen d'une procédure de labellisation des situations que les agents du SAID s'engagent à connaître et à suivre.

Lorsque l'identification du caractère prioritaire du ménage est réalisée en amont, l'ACIA est mobilisé par le biais d'une fiche de saisine unique¹².

Cette fiche a été conçue dans le cadre du PLALHPD¹³ en concertation avec les services de l'État. Elle a été diffusée largement dans des groupes de travail dédiés et fait l'objet de sessions d'information auprès des référents sociaux.

Cet outil permet également la mobilisation du dispositif approprié à la situation du demandeur, évite l'activation concomitante de plusieurs dispositifs, et laisse à la commission de médiation DALO son rôle de dernier recours.

Les demandes prioritaires sont ainsi labellisées :

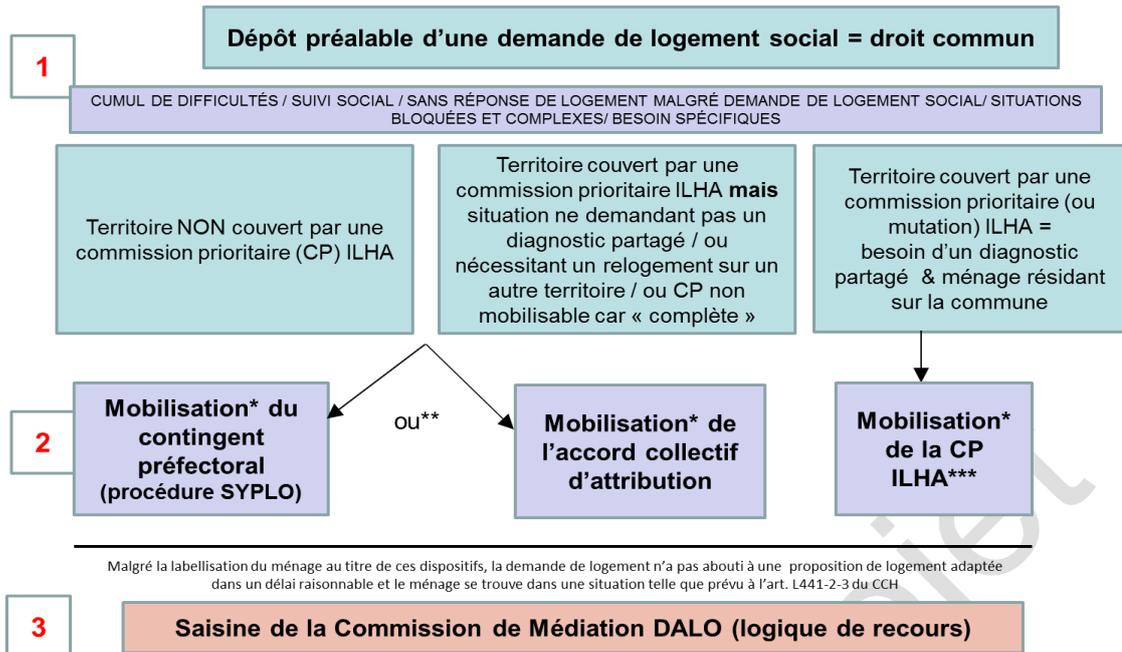
- dans SYPLO et par le SIAL, lorsqu'il s'agit d'une demande relevant des priorités du fichier prioritaire de l'État,
- dans le Fichier commun de la demande locative sociale du Rhône et par la Direction de l'Habitat et du Logement, lorsqu'il s'agit d'une situation émergeant à l'ACIA,
- dans le Fichier commun de la demande locative sociale du Rhône et par les communes, lorsqu'il s'agit d'une situation relevant des commissions prioritaires ILHA.

La labellisation au titre de l'ACIA par les agents du SAID peut se faire de deux manières : *a priori*, en amont du processus d'attribution ; *a posteriori*, en aval du processus d'attribution.

S'agissant de l'ACIA, l'identification des publics prioritaires peut se faire par les travailleurs sociaux des MDM / MDMS / CCAS, les associations, les services habitat et logement des communes et les bailleurs. Les acteurs du SAID, dans leurs missions de type 2 ou 3 ont ainsi vocation à qualifier la demande et, à ce titre, identifier les publics prioritaires. Enfin, le bailleur peut à l'occasion de l'instruction du dossier du demandeur en vue d'un passage en Commission d'Attribution de Logement et sur la base du CERFA et des pièces justificatives caractériser la situation comme relevant des publics prioritaires.

¹² Annexe 7 : fiche de saisine

¹³ Action de la fiche 1.2 du PLALHPD « Harmoniser le traitement de la demande des publics prioritaires pour l'accès au parc locatif social »



* A partir de la fiche de saisine unique (ILHA / Syplo / ACIA)

** Selon caractéristiques de la situation locative (parc social / parc privé / absence de logement)

*** Vaut de fait saisine de l'Accord Collectif, puisque les commissions prioritaires relèvent désormais de son périmètre

ACTION N°6 : Améliorer la réponse aux demandes de mutations

État d'avancement : réflexion engagée à partir des dispositifs existants

Calendrier :

- harmonisation du fonctionnement des ILHA (juin 2018)
- poursuite des travaux en lien avec les évolutions réglementaires et dans le cadre de la CIL (2019)

A. Constat : la mutation, une part importante des demandes de logement sociaux

Depuis l'ouverture des lieux d'accueil de type 2 dans le cadre du SAID, 51% des rendez-vous conseil concernent des demandeurs en situation de mutation.

La part des demandeurs déjà locataires du parc social dans la demande est effectivement particulièrement élevée : de 41% à l'échelle métropolitaine (soit environ 26 366 ménages), ce niveau est supérieur de 8 points par rapport à la moyenne nationale qui est de 33%. Parmi eux, 60% habitent déjà une commune de la Métropole. Par ailleurs 32% des logements attribués en 2017 étaient des demandes de mutations¹⁴. Ainsi, le niveau de réponse, quoique élevé puisque 1 attribution sur 3 est destinée à des ménages déjà locataires du parc social, reste inférieure à la demande.

Divers facteurs expliquent cette difficulté à répondre aux demandes de mutation. Ainsi constate-t-on un profil plus spécifique chez les demandeurs : plus âgés, ils sont aussi plus souvent des couples avec enfant (pour 38% d'entre eux), demandant ainsi de plus grands logements. Ils disposent également d'un plus faible niveau de ressources (26% des demandeurs se situent sous le seuil de pauvreté et 26% accueillent au moins un bénéficiaire du RSA). Déjà locataires du parc social, ils constituent un public plus averti, connaissant bien l'offre, les difficultés à muter et les durées de mutation, formulant des demandes plus exigeantes et plus ciblées (secteur demandé précis ; logement neuf, etc.).

Travailler à la satisfaction d'un nombre plus grand de mutations est un levier permettant tout à la fois d'accompagner davantage les parcours de vie et de mieux utiliser le parc de logement disponible en veillant à une meilleure adéquation entre les caractéristiques du logement et celles de ses occupants. C'est aussi une façon de démultiplier les solutions de logement mobilisable étant donné qu'une mutation réalisée permet de libérer un logement pour un autre ménage. Enfin, c'est un moyen de donner des perspectives aux locataires du parc HLM et notamment aux nouveaux entrants.

Ainsi, travailler à l'amélioration de la satisfaction des demandes de mutation peut contribuer à faire diminuer le nombre de refus de propositions puisque les perspectives

¹⁴ Source FCR 2017

de mobilité seront plus ouvertes encourageantes pour le ménage. Les professionnels assurant des rendez-vous conseils seront ainsi plus à l'aise pour accompagner les demandeurs dans leur projet de logement.

B. Les orientations pour améliorer la réponse aux demandes de mutation

L'amélioration des mutations relève à la fois de la mise en œuvre de solutions propres aux bailleurs et réservataires, et de solutions partenariales plus coordonnées¹⁵.

1. Rationaliser les dispositifs de gestion des mutations prioritaires

En cas de sur ou sous-occupation aggravée, loyer résiduel trop élevé, problème de santé/handicap, problèmes de sécurité ou encore mobilité professionnelle, des commissions spécifiques mutations sont organisées dans le cadre des ILHA (Instances Locales de l'Habitat et des Attributions) sur les territoires de Lyon (par arrondissements), Villeurbanne, Corbas, Bron, Décines, Feyzin, Meyzieu, Mions, Saint Fons, Solaize, Saint-Priest, Vaulx-en-Velin, Vénissieux, Fontaine sur Saône, Givors, Oullins, Pierre Bénite, Rillieux-la-Pape, Saint Genis Laval, Tassin la Demi-Lune.

Ces commissions permettent de traiter de manière partenariale des demandes de mutations complexes afin de débloquent les situations de mutations prioritaires, et ainsi prévenir les recours auprès de la commission DALO. Les commissions veillent à améliorer leur fonctionnement partenarial et à élargir leur couverture territoriale.

Un travail va s'engager pour apprécier l'opportunité et la faisabilité d'un élargissement et d'une plus grande harmonisation de ce dispositif sur une logique de bassin de vie ou à l'échelle des conférences territoriales des maires.

2. Pérenniser les dispositifs de gestion des mutations dans le cadre des opérations de renouvellement urbain

Face aux besoins de relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain, ces mutations « contraintes » sont organisées à une échelle intercommunale. Pour ce faire, une **Convention habitat** fixe les grands objectifs dans le cadre du renouvellement urbain. Côté bailleurs, des référents relogements et la coordination inter-bailleurs facilitent la centralisation des besoins et la mobilisation des offres, tandis que du côté réservataires, il s'agit de mobiliser les offres réservées pour ces publics.

Ainsi, afin de faciliter les relogements des ménages concernés par les opérations de démolition inscrites au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), et en plus de la mobilisation inter bailleurs, les partenaires ont pris les engagements suivants :

- l'État s'engage à mettre à disposition 25% des logements neufs du contingent préfectoral sur les communes ayant un quartier politique de la ville (QPV), soit environ **125 logements par an** et 1 000 logements sur la durée du programme (chiffres estimatifs),

¹⁵ En ce qui concerne les publics relevant du relogement dans le cadre du renouvellement urbain ou du relogement opérationnel, le traitement de leur demande fait l'objet d'une procédure propre dans laquelle les acteurs du SAID ne sont pas appelés à intervenir.

- la Métropole de Lyon s'engage à mettre à disposition environ 350 logements dans le parc existant et 200 dans les programmes neufs, **soit 550 logements par an**,
- Action Logement Services s'engage à participer activement au relogement dans le cadre du NPNRU en relogeant les ménages dont le titulaire et/ou le co-titulaire du bail est salarié d'une entreprise privée de 10 salariés et plus, et bénéficie de la validation de leur employeur.

Ces engagements devraient permettre de mettre à disposition des ménages une diversité d'offres susceptibles de répondre à la variété des profils. La formalisation de ce partenariat fait l'objet d'une convention Habitat d'Agglomération.

Une Charte du relogement est annexée à la Convention habitat et fixe un cadre de référence aux bailleurs sociaux, maîtres d'ouvrage de ces opérations sur le parc public, et à l'ensemble des acteurs du relogement impliqués dans les opérations de renouvellement urbain de l'agglomération lyonnaise : elle décline les diverses phases du processus et présente les pratiques à mettre en œuvre afin de satisfaire aux exigences de l'opération de relogement, tout en garantissant le respect des ménages, leurs besoins et souhaits.

Enfin, dans chaque site, il existe des groupes de travail pour suivre le relogement des ménages concernés : les **groupes de travail relogement** avec réunions mensuelles et trimestrielles et les **groupes de suivi social** où sont analysées de manière partenariale les situations complexes. Le suivi du relogement à l'échelle d'agglomération est réalisé par le biais du fichier RIME, avec une consolidation réalisée par la DDT. Un bilan annuel est effectué.

3. Suivre et promouvoir les expérimentations en matière de mobilité active dans le cadre des mutations

La mobilité active consiste à rendre visible l'offre de logements disponible et à améliorer la transparence, permettant ainsi au demandeur de construire sa stratégie avec une vision claire de la réalité de l'offre. Ainsi, c'est un système qui laisse plus de place au choix du demandeur et à ses propres arbitrages : la maîtrise de la réalité de l'offre permet au demandeur de se positionner sur les logements selon ses priorités et ainsi de diminuer les risques de refus de proposition.

Des expérimentations sont menées par différents partenaires sur le territoire de la Métropole. Ainsi l'ALPIL a proposé des ateliers connaissance de l'offre pour expérimenter la mobilité active des publics prioritaires hébergés en logement temporaire¹⁶. Le bilan qui peut à ce jour en être tiré est positif : le recours à ce dispositif est précieux dans la construction et la maturation du projet de relogement par les personnes, il permet de remobiliser les ménages, et enfin renouvelle positivement la posture d'accompagnement.

A l'échelle d'une commune, la Ville de Décines travaille en lien avec les différents bailleurs et réservataires du territoire à un projet « bourse au logement » facilitant l'échange de logements entre habitants de la commune.

La Métropole de Lyon s'engage à suivre ces expérimentations, à en faire une analyse partagée en vue de les consolider dans un cadre métropolitain.

¹⁶ Annexe 8 : synthèse de l'expérimentation menée par l'ALPIL

4. Travailler sur la gestion en flux

Les réponses aux demandes de mutation peuvent être élargies en levant les blocages liés notamment à la gestion en stock des contingents de réservation, à l'instar de ce qui est déjà pratiqué pour les relogements au titre du NPNRU.

A ce titre, la Métropole de Lyon sera en veille sur l'évolution des dispositions législatives relatives à la gestion en flux.

Cette nouvelle modalité de gestion en permettant au bailleur de mobiliser les logements réservés des différents acteurs, offre plus de latitude pour repérer des logements répondant au besoin des ménages, notamment ceux en demande de mutation.

Document projet

ACTION N°7 : Mieux répondre aux besoins des demandeurs en situation de handicap

État d'avancement :

- actualisation de la Charte engagée
- groupe de travail ABC/USH/Métropole/AFRCR sur l'outil Bienvéo en cours.

Calendrier : démarrage des travaux avec l'AFRCR, dernier trimestre 2018

Répondant en cela à une orientation du Projet Métropolitain des Solidarités (2017-2022) et plus particulièrement à la fiche-action « favoriser l'offre de logement adapté »¹⁷, la collectivité travaille à une action ciblée sur les **demandeurs en situation de handicap**. En 2017, sur le territoire de la Métropole, 5176 demandeurs de logements sociaux ont pour premier motif un handicap ou des raisons de santé, soit 8% de la demande. Les demandeurs en situation de handicap représentent également une part importante des demandeurs de mutations (15%) reflétant ainsi les besoins de mobilité en fonction des événements de la vie. Si la demande est de mieux en mieux qualifiée (notamment à partir de l'annexe au Cerfa mais aussi des éléments figurant dans la fiche de saisine de l'ACIA), l'offre de logements adaptés reste encore insuffisamment identifiée. Par ailleurs, lorsque des offres de logements adaptés se libèrent, les rapprochements offres-demandes ne sont pas toujours couronnés de succès.

Ainsi un groupe de travail avec le Pôle Public de l'Habitat, dédié à la rédaction de la Charte « Vivre chez soi », élabore un **référentiel partagé en vue de labelliser des logements adaptés**. Afin de mieux faire correspondre l'offre de logement adaptée qui se libère, aux ménages demandeurs en situation de handicap, il est proposé d'engager un travail visant à la publication des offres de logements adaptés de manière à ce que le public en situation de handicap puisse se positionner sur un logement correspondant réellement à sa situation. La Métropole de Lyon travaille ainsi avec ABC-HLM, l'AFRCR et l'USH pour utiliser le **logiciel Bienvéo** à ces fins. En lien notamment avec la Commission Métropolitaine d'Accessibilité qu'elle anime par ailleurs, la Métropole veillera notamment à partir de l'animation du réseau du SAID et en lien avec les acteurs intervenant dans le champ du handicap (collectif logement handicap Rhône, GIHP...) à diffuser cette information.

ACTION N°8 : Assurer une meilleure prise en compte des demandeurs « n°2 »

Les demandeurs auxquels la commission d'attribution a attribué un logement sous réserve de refus des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué nécessitent un examen particulier. Il s'agira notamment d'identifier les modalités de traitement de ces demandes pour l'attribution des prochains logements disponibles adaptés à leur situation, en veillant notamment à ce qu'ils puissent être positionnés en qualité de titulaire lors des prochaines propositions de logement.

¹⁷ Cf. fiche-action 25 du livret thématique « Personnes Âgées-Personnes en situation de handicap », p.22

Action N°9 : Connaître et identifier les instances pour mobiliser les dispositifs d'accompagnement social favorisant l'accès et le maintien dans le logement

Calendrier : élaboration des outils courant 2019

Les acteurs du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs ont pour mission de contribuer à l'accès au logement pour tous :

- Les acteurs des accueils de type 1 et 2 en contact avec les demandeurs ont un rôle important à jouer en matière de repérage et d'orientation des situations individuelles vers les dispositifs prioritaires d'accès au logement et/ ou pouvant, de par leur complexité, ou un cumul de difficultés, justifier d'un accompagnement social. Un guide des acteurs de type 3, qui ont pour mission d'accompagner les publics avec profils spécifiques/difficultés sociales particulières, sera à disposition sur la partie professionnelle du Portail numérique.
- Les acteurs de type 3 ont vocation, selon leurs compétences propres, à proposer ou orienter vers les acteurs plus à même de le faire, aux ménages les plus en difficulté des entretiens ou accompagnements permettant d'identifier les freins ou obstacles à une attribution de logement social (problème de recours aux droits, situation d'endettement etc ...).

Une fiche de liaison, dont le demandeur sera propriétaire, facilitera le travail en réseau et une bonne orientation du demandeur vers les acteurs compétents.

En fonction de la situation rencontrée par le ménage, certains dispositifs d'accompagnement ou de solvabilisation peuvent être mobilisés.

Il pourra s'agir également de veiller à un accompagnement plus global, développé notamment par les travailleurs sociaux des MDM, MDMS et CCAS, soucieux des préoccupations liées à l'insertion mais aussi la santé et la parentalité et d'éviter les ruptures de parcours. Pour ce faire, de par ses compétences élargies, la Métropole dispose de leviers permettant de veiller aux conditions d'inclusion durable par le logement des ménages. Par ailleurs, la Métropole de Lyon dispose sur son territoire d'acteurs notamment associatifs, qui contribuent largement à la politique métropolitaine de l'habitat et du logement notamment en matière de sécurisation de l'accès au logement et de prévention des expulsions locatives.

Ces acteurs bénéficient de financement dans le cadre de mesures d'accompagnement qu'il réalise soit au titre du Fonds Solidarité Logement (FSL), du Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL), de l'Intermédiation Locative (IML). Certaines actions sont par ailleurs développées dans un cadre permettant la mobilisation d'équipe pluridisciplinaire à l'instar de la MOUS SII (Maîtrise d'Ouvrage Urbaine et Sociale Saturnisme Indécence Insalubrité), ou des appels à projet autour des situations d'incurie ou en faveur des sortants d'incarcération (projet PASSAGE).

Ainsi, tous les acteurs et dispositifs participant à l'insertion des ménages qu'ils soient de droit commun ou expérimentaux ont vocation à concourir à la mise en œuvre des objectifs d'accompagnement des ménages dans la cadre du PPGID.

Si des documents-cadres existent pour la plupart de ces dispositifs ou instances (qui rappellent leur composition, modalités de fonctionnement), **un document sous forme de référentiel** permettant de consolider l'ensemble pourra être travaillé, en collaboration avec l'État, dans le cadre du Plan. De la même façon, **un guide** présentant les principaux acteurs de ce champ sera mis à disposition des professionnels et facilitera les orientations vers les bons interlocuteurs.

Les agents du SAID métropolitain s'engagent à se référer aux guides qui seront élaborés dans le cadre du Plan¹⁸.

Il est rappelé que la Métropole a été retenue « **territoire de mise en œuvre accélérée du plan quinquennal logement d'abord** », à ce titre les pratiques des intervenants et des instances doivent progressivement évoluer pour prendre en compte les principes du Logement d'Abord :

- Place centrale aux personnes concernées dans l'évaluation de leurs besoins et l'ensemble des interventions qui les concernent
- La capacité à habiter n'est pas prédictive
- L'accompagnement doit s'adapter aux besoins, aux choix et aux projets des personnes concernées.

De même, la mise en œuvre du plan quinquennal repose sur le décroisement des dispositifs ; le fonctionnement actuel en tuyaux d'orgue doit évoluer, pour progressivement s'adapter aux besoins des personnes et des territoires.

1. Le Fonds solidarité logement (FSL)

Le FSL, dont le règlement intérieur a été révisé le 11 juillet 2016, s'adresse aux ménages éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder à un logement ou s'y maintenir.

Les aides mobilisées dans le cadre de ce dispositif sont de deux types :

- des **aides financières directes**, dans le but de :
 - favoriser l'accès au logement (cautionnement, dépôt de garantie¹⁹, aides au financement des autres frais d'accès –frais d'assurance habitation, frais de déménagement)
 - favoriser le maintien dans le logement en aidant à la résorption des impayés de loyer ;
 - favoriser le maintien de la fourniture d'énergie et d'eau (aide à la résorption de dettes) ;
- de **mesures d'accompagnement** dans l'objectif de favoriser l'accès ou le maintien dans le logement de personnes en difficulté (au moyen de mesures d'accompagnement social lié au logement, et/ou de gestion locative adaptée) ;

¹⁸ Annexe 9 : Synthèse du fonctionnement des instances facilitant l'accès et le maintien dans le logement

¹⁹ D'autres dispositifs de solvabilisation visant à favoriser l'accès au logement peuvent être sollicités en fonction de la situation du ménage, à l'instar des dispositifs VISALE ou Locapass gérés par Action Logement, qui s'adressent davantage aux publics de moins de 30 ans ou salariés.

Pour mobiliser ces aides, il convient de s'adresser à l'Instance Technique Territoriale Logement du secteur concerné (ITTL). Pour activer le dispositif de Gestion Locative Adaptée il convient de s'adresser directement à la Direction de l'Habitat et du Logement.

2. Le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement DALO et hors DALO

Le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) a été institué en 2011. Son objet est de financer des actions d'accompagnement personnalisé de personnes reconnues prioritaires et auxquelles un logement doit être attribué en urgence au titre du droit au logement opposable (DALO), en application du cinquième alinéa du II de l'article L. 441-2-3 du CCH et d'actions de gestion locative adaptée de logements destinées à ces personnes, favorisant leur accès à un logement et leur maintien dans le logement.

Dans le Rhône, la DDDJSCS a conventionné avec France Horizon pour la réalisation de diagnostics et avec le Collectif Logement Rhône pour les prestations de gestion locative adaptée et d'accompagnement liées à la mobilisation de logements en sous-location en vue d'un bail glissant dans le parc des bailleurs sociaux.

L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) peut être initié, soit avant puis lors de l'accès au logement, soit en cours de bail en cas de problème (impayés récidivants, problèmes de voisinage...) pour favoriser le maintien dans le logement.

Depuis la loi de Finances initiale pour 2013, le FNAVDL a vu son périmètre d'intervention étendu au profit de ménages non bénéficiaires du DALO et qui plus largement relèvent des politiques d'hébergement et d'accès au logement. Ainsi, des mesures peuvent être mobilisées lorsqu'une proposition de logement accompagné est faite, et qu'il n'existe pas d'autre mesure d'accompagnement social. Elles s'adressent également aux personnes non accueillies en structure d'hébergement, et pour lesquelles il est préconisé un accès direct à un logement. Il s'agit alors d'engager un travail autour de la gestion administrative et budgétaire.

L'instance qui oriente vers le FNAVDL DALO est la Commission de Médiation DALO. Les mesures FNAVDL hors DALO, sont prescrites par la Commission de régulation insertion de la MVS.

➤ **La commission de régulation des baux glissants**

Cette commission permet le traitement partenarial des situations relevant de sous-location en vue d'un bail glissant lorsque celles-ci sont bloquées, qu'elles soient issues du FSL et du FNAVDL. Elle permet de qualifier les difficultés rencontrées et d'établir un plan d'action concerté, sous forme de préconisations.

La commission s'articule avec les autres dispositifs d'accès au logement. Une situation ne peut être présentée en commission que s'il y a eu préalablement des rencontres et tentatives de rapprochement des points de vue entre acteurs.

La commission de régulation des baux glissants peut être sollicitée par les différents partenaires que sont les financeurs (État et Métropole), les opérateurs (dont GLA et/ou ASLL), les bailleurs sociaux.

Elle doit être saisie par le biais d'une fiche de saisine au sein de laquelle les positions du bailleur, de l'opérateur GLA, du référent social ou de l'association en charge de l'accompagnement sont recueillies.

3. L'Intermédiation Locative (IML)

L'intermédiation locative est une forme de mobilisation du parc privé à des fins sociales étendue au parc social. Le terme "intermédiation", de manière générique, renvoie à l'intervention d'un tiers social agréé par l'État entre le propriétaire bailleur et le ménage occupant le logement, afin de simplifier et sécuriser la relation locative entre ces deux parties. C'est un système qui repose sur trois piliers :

- Une gestion locative rapprochée qui vise à favoriser l'accès et le maintien dans le logement de personnes en situation de précarité financière et sociale
- Un accompagnement adapté aux besoins du ménage et visant à son autonomie.
- La mobilisation des bailleurs privés.

On distingue deux formes principales d'intermédiation locative : le mandat de gestion et la location/sous-location (avec ou sans glissement de bail).

Les orientations vers la sous location dans le cadre de l'IML sont assurées par la commission de régulation insertion de la MVS.
Les mandats de gestion sont gérés en direct par Régie nouvelle - Habitat et Humanisme.

5. Les sous-commissions CCAPEX territorialisées

Dans le cadre de l'examen en amont des situations individuelles des ménages menacés d'expulsion qui incombe à la CCAPEX depuis la loi ALUR, des sous-commissions territorialisées ont été mises en place.

La sous-commission émet une préconisation sur chaque situation individuelle examinée et peut mobiliser des diagnostics, financés dans le cadre du FNAVDL ou du FSL, pour les situations qui présentent des signes de fragilité (contact avec le bailleur rompu, pas de réponse aux sollicitations de la CAF, isolement repéré, etc). Ces diagnostics réalisés par des associations d'insertion par le logement dans le but d'« aller vers » le ménage.

Les situations portées dans le cadre de ces instances, amenées à se décliner sur les autres territoires, concernent des ménages ne s'étant pas rendus à l'audience au tribunal en vue de la résiliation du bail, n'étant pas connus des acteurs sociaux de proximité ou relevant de situations complexes.

6. Les Commissions prioritaires des Instances Locales de l'Habitat et des Attributions

Les commissions prioritaires des ILHA sont des dispositifs locaux d'accès au logement social concernant des ménages ne trouvant pas de solution dans le cadre du droit commun, en raison notamment d'un cumul de difficultés. L'un des fondements de ces instances réside dans leur caractère partenarial, qui assure la pluralité des points de vue sur les situations et la qualité du diagnostic partagé. Par le traitement en amont des demandes bloquées, elles permettent notamment de prévenir les recours DALO.

Un certain nombre de principes guident l'arbitrage collectif des partenaires sur l'entrée des demandeurs en commission, tels que la réalisation d'un diagnostic social en amont ou encore l'existence d'un suivi par un référent social.

Ces instances sont mobilisables via la fiche de saisine unique de l'ACIA par les référents sociaux des MDM/MDMS, bailleurs sociaux, CCAS, les services logements des communes, les acteurs de l'insertion par le logement et du logement accompagné.

7. la démarche Santé Psychique Hébergement Et Logement (SPHEL)

Les différents partenaires engagés dans la démarche SPHEL²⁰ ont signé une convention en 2013 qui vise à favoriser l'accès et le maintien dans les logements des personnes en souffrance psychique.

Il s'agit de créer, au travers d'instances de coordination locales, un maillage territorial favorisant la capacité des acteurs locaux à se mobiliser, notamment dans l'anticipation des situations de crise

- en faveur du maintien dans le logement ou
- dans une logique d'accès au logement favorisant la continuité du soin.

Ces instances peuvent-être saisies par l'ensemble des professionnels impliqués dans les situations : communes (CCAS, Services logement,..) Métropole, Hôpitaux, bailleurs sociaux, associations, services tutélaires, SAVS, SAMSAH...

8. Les Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) et d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)

➤ Le SAVS est une structure médico-sociale non médicalisée assurant une fonction de relais entre les établissements et le milieu ordinaire autonome, pour accompagner l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées. La fonction actuelle des SAVS est ainsi de permettre aux personnes handicapées, au moyen d'un accompagnement modulable en fonction des capacités de chacun, de mener une existence indépendante dans un habitat ordinaire. Ces services sont sous compétence de la Métropole qui tarifie l'ensemble des prestations offertes par ces structures (locaux d'accueil, personnel d'accompagnement, personnel administratif...).

➤ Le SAMSAH est une structure similaire au SAVS, mais qui bénéficie d'une médicalisation. Il assure un accompagnement plus structuré et/ou une coordination des intervenants autour de la personne pour assurer un maintien à domicile plus sécuritaire. Ces services sont sous compétence conjointe de l'État (Assurance-maladie) et de la Métropole.

D'autres lieux d'accueil comme Le Club, l'accueil de jour permettent aux personnes vieillissantes ou en situation de handicap de rompre l'isolement à domicile.

Afin de bénéficier d'un accompagnement au titre d'un SAVS ou SAMSAH, il convient de déposer une demande auprès de la Maison Départementale-Métropolitain des Personnes Handicapées.

²⁰ ABC HLM, ARS, les Centres Hospitaliers (Le Vinatier, Saint Jean de Dieu et Saint - Cyr au Mont d'Or), le Collectif Logement Rhône, la Coordination 69, l'Unis Lyon Rhône, l'Union Nationale de Familles ou Amis de Personnes Malades et Handicapées Psychiques (UNAFAM) et l'Union Professionnelle du Logement accompagné (UNAFO) et la Métropole de Lyon.

10. Les autres interventions sociales de droit commun, intégrant une problématique logement

- L'accompagnement social global : fondé sur une démarche volontaire de la personne, vise à agir sur les causes des difficultés rencontrées. Il n'est pas limité dans le temps et se fait au rythme de la personne en fonction de l'évolution de sa situation. C'est à partir de cette « entrée » que peuvent être activés des accompagnements plus spécifiques, comme :
- L'Aide Éducative et Budgétaire (AEB) : accompagnement personnalisé qui s'adresse à toutes les personnes qui rencontrent des difficultés à gérer leur budget.
- Le suivi au titre du RSA : destiné aux ménages relevant de ce dispositif, il peut prendre la forme d'un accompagnement socioprofessionnel ou liée à l'insertion sociale, le cas échéant, il prend en compte les problématiques liées au logement.
- Les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) : propose une aide et un accompagnement à la gestion des prestations sociales et au paiement du loyer lorsque la santé et la sécurité de la personne sont menacées par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources.
- Le SAVS est une structure médico-sociale non médicalisée assurant une fonction de relais entre les établissements et le milieu ordinaire autonome, pour accompagner l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées. La fonction actuelle des SAVS est ainsi de permettre aux personnes handicapées, au moyen d'un accompagnement modulable en fonction des capacités de chacun, de mener une existence indépendante dans un habitat ordinaire. Ces services sont sous compétence de la Métropole qui tarifie l'ensemble des prestations offertes par ces structures (locaux d'accueil, personnel d'accompagnement, personnel administratif...).
- Le SAMSAH est une structure similaire au SAVS, mais qui bénéficie d'une médicalisation. Il assure un accompagnement plus structuré et/ou une coordination des intervenants autour de la personne pour assurer un maintien à domicile plus sécuritaire. Ces services sont sous compétence conjointe de l'État (Assurance-maladie) et de la Métropole.

Au titre de l'année 2017 :

- 110 947 accompagnements sociaux ont été réalisés par les travailleurs sociaux de polyvalence, dont 22 647 au titre des problématiques de logement,
- 24 926 accompagnements budgétaires (AEB) ont été réalisés,
- 139 mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) ont été conduites,
- 10 147 ménages ont été accompagnés au titre de l'insertion sociale dans le cadre du RSA et 1 305 ménages accompagnés par Pôle Emploi ont également bénéficié d'un accompagnement social assuré par un travailleur social d'une MDM,
- 9 840 ménages ont fait l'objet d'un suivi socioprofessionnel au titre du RSA,
- 1618 ménages ont pu être accompagnés au titre d'une mesure d'Accompagnement Social Lié Au Logement (ASLL),
- 175 ménages ont bénéficié d'un suivi exercé par un service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés,
- 878 ménages ont bénéficié d'un suivi exercé par un service d'accompagnement à la vie sociale,
- 52 diagnostics FNADVL ont été préconisés par la commission de médiation DALO,

-90 diagnostics de prévention des expulsions ont été réalisés suite à une préconisation des sous-commissions CCAPEX territorialisées.

Les principales instances mentionnées qui traitent des ménages justifiant d'un examen particulier restent souvent construites autour d'une logique de diagnostic préalable, portant notamment sur les capacités à habiter des personnes. La mise en œuvre accélérée du plan quinquennal Logement d'Abord repose sur la non prédictivité de la capacité à accéder à un logement, le fonctionnement de ces instances sera donc à re-construire collectivement.

Enfin, ces différentes instances mobilisent des acteurs dont la plupart sont soumis au secret professionnel. Sans transposer le cadre déontologique d'intervention qui leur est propre, il importe que les acteurs du SAID qui rejoignent la démarche soit également vigilant quant à la nature des informations partagées, ces dernières doivent rester limiter au traitement de la demande dans l'intérêt des ménages.

Axe n°3 :
**Organiser le dispositif de gestion partagée
des demandes de logement social à
l'échelle métropolitaine**

Par « **gestion partagée** » on entend le partage des données relatives aux demandeurs entre les partenaires du logement social permettant de disposer d'une connaissance objective et transparente des informations, notamment celles relatives permettant de suivre le traitement et les événements intervenus sur chaque demande mais aussi celles liées au processus d'attribution. Sur le territoire métropolitain, un travail partenarial se construit depuis 2012 autour de l'Association de gestion du Fichier Commun du Rhône (AFCR) qui gère l'outil Fichier Commun du Rhône (FCR). La loi ALUR du 24 mars 2014, en incitant à aller plus loin dans le partage de données et dans l'information des usagers, ouvrent des perspectives en termes d'innovation tant sur un plan technique (nouveaux outils) qu'en termes de collaborations nouvelles (Action n°10).

Au-delà des éléments réglementaires, c'est l'occasion d'engager un travail propre au territoire métropolitain sur les données que le réseau d'acteurs locaux a besoin de partager : bien identifier la demande permettra ensuite de mieux la qualifier et de rendre plus efficient le système de gestion de la demande et des attributions. Cependant, partager des données nominatives implique de sécuriser les éléments échangés dans un cadre soucieux du respect des obligations de confidentialité (Action n°11).

Un aspect très technique, mais pour le moins essentiel de la gestion partagée concerne les outils de gestion informatiques. Ceux-ci doivent permettre de répondre aux besoins définis, garantir une lecture homogène des informations par ses utilisateurs, permettre les évolutions nécessaires, tout en respectant des impératifs de rationalisation des coûts (Action n°12). En raison d'évolutions au niveau national, il est à l'heure actuelle impossible de déterminer un dispositif figé ; le PPGID donne des orientations, l'idée étant de trouver un consensus pour assurer la continuité de service et de construire un dispositif adapté qui permette de répondre aux nouveaux impératifs législatifs dans la durée.

Le dispositif de gestion partagée constitue une source d'information exhaustive sur la demande de logement social enregistrée sur le territoire, sur son traitement, ainsi que sur les attributions effectuées. Il alimente des dispositifs d'observation locaux et contribue à **définir la politique métropolitaine en matière d'habitat et de logement.**

Action n° 10 : Pérenniser et développer les partenariats autour des outils de gestion partagée

État d'avancement : diagnostic réalisé, groupe de travail récurrent ABC/DDDCSC/AFCR/Métropole

Calendrier :

- suivi des évolutions des fonctionnalités du SNE et du FCR et des interfaces avec les SI des bailleurs sociaux et réservataires
- 3ème trimestre 2019: élaboration d'une convention d'application

A. Le dispositif de gestion partagée sur le territoire métropolitain

1. Le choix d'un dispositif de traitement propre au Rhône, interconnecté avec le SNE

Les choix qui s'offrent aux EPCI pour mettre en place le dispositif de gestion partagée de la demande avec les partenaires sont :

- Soit adhérer à un dispositif informatique mis en place au niveau départemental ou régional (SNE, SPTA ou autre dispositif informatique départemental ou régional)
- Soit se doter d'un dispositif informatique propre, qui doit être interconnecté avec le SNE ou le SPTA et conforme aux dispositions réglementaires.

Le **fichier commun de la demande locative sociale du Rhône (FCR)** a été mis en place de manière volontariste dès 2012 par la Métropole de Lyon et ses partenaires. Son statut de fichier partagé au sens de la loi ALUR (« système particulier de traitement automatisé ») a été reconnu par le Préfet du Rhône (arrêté du 24 mars 2011). À la suite d'un important travail de réflexion, de différents audits et études, et en cohérence avec les évolutions législatives, le Conseil d'Administration du Fichier Commun du Rhône (AFCR) a décidé le 11 juin 2015 de devenir un Fichier Local en 2016. Par convention avec le préfet du Département du Rhône, l'AFCR a ainsi été désignée gestionnaire local du SNE. Son fonctionnement est effectif depuis le 2 février 2016 :

- Le FCR reste un outil de gestion partagée mais sans la délivrance du NUD, délivré par le SNE
- Le fichier commun s'adosse au SNE pour l'ensemble des fonctionnalités qu'il propose et va proposer : Portail Grand Public (PGP), enregistrement et mise à jour en ligne de la demande de logement par le demandeur, dossier unique (gestion unique des pièces justificatives dématérialisées).
- Le FCR développe et développera les fonctionnalités non couvertes par le SNE nécessaires au projet local de gestion partagée.

2. Un outil d'appui aux politiques de gestion de la demande et des attributions

L'objectif fondamental de la loi ALUR est de mettre en place un lieu et un système unique pour organiser la gestion partagée entre les différents acteurs de la demande de logement social. La raison d'être de ce dispositif repose sur la conviction que **la**

transparence dans le processus d'attribution est vectrice de davantage d'efficacité, de régulation et d'équité.

Le FCR est un **outil d'appui pour les politiques de gestion de la demande et des attributions**, qui permet notamment de poursuivre les objectifs suivants :

- Simplifier les démarches des demandeurs ;
- Améliorer la transparence de l'instruction des demandes et des attributions ;
- Mutualiser les processus de gestion entre les acteurs ;
- Améliorer la qualification des dossiers ;
- Produire des statistiques pour piloter les politiques de la demande et des attributions.

La loi ALUR renforce le fichier commun, car il est un atout certain pour conduire et mutualiser les coûts, les projets de mise en réseau et de labellisation des lieux d'accueil, d'enregistrement et d'information aux demandeurs, de la gestion des publics prioritaires et de l'expérimentation de la location choisie et de la cotation. Il permet ainsi à tout EPCI doté d'un PLH approuvé, de répondre à ces obligations, en adhérant au fichier local.

B. L'organisation partenariale du Fichier Commun du Rhône

1. La gestion du FCR par l'Association de gestion du Fichier Commun du Rhône

Le fichier commun de la demande locative sociale du Rhône est géré par **l'Association de gestion du Fichier Commun du Rhône (AFCR)**, créée en 2011 par ses membres fondateurs (la Métropole de Lyon, l'Etat et ABC HLM). L'Association exerce ses activités dans le cadre législatif et réglementaire mis en place par la loi n°2009-323 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009 (article 117) et la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et pour un Urbanisme Rénové (ALUR) (article 97).

Elle a été désignée comme gestionnaire local du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social par convention entre le préfet du département du Rhône et l'association du fichier commun du Rhône depuis 2016. Elle a également pour missions d'assurer l'administration et la maintenance informatiques du fichier commun ainsi que l'assistance technique et la formation des utilisateurs du fichier.

L'AFCR est présidée en alternance par ses fondateurs, le Président d'ABC-HLM et le Président de la Métropole de Lyon. La composition des instances de décision permet un travail transversal et partenarial (organismes d'HLM, Collectivités territoriales, EPCI, collecteurs).

2. Les partenaires utilisateurs du FCR

En 2015, l'État s'est retiré du dispositif pour utiliser le SNE. Les demandeurs relevant du dispositif SYPLO ne sont plus visibles par les utilisateurs du FCR. Afin de garder la maîtrise sur les éléments de gestion partagée, la Métropole de Lyon a fait le choix de conserver le fichier local.

Les acteurs utilisant aujourd'hui le FCR sont :

- l'ensemble des bailleurs sociaux disposant d'un patrimoine dans le Rhône (au nombre de 31) ;
- 52 communes volontaires, (dont 35 guichet d'enregistrement) : Albigny-sur-Saône, Brindas, Bron, Caluire, Champagne-au-Mont-d'or, Chaponost, Chassieu, Corbas, Couzon au mont d'or, Craponne, Décines-Charpieu, Ecully, Feyzin, Fontaines-sur-Saône, Fontaines saint martin, Francheville, Genas, Genay, Givors, Grigny, Irigny, La Mulatière, La Tour-de-Salvagny, Limonest, Lissieu, Lyon, Meyzieu, Mions, Neuville, Oullins, Pierre-Bénite, Poleymieux-au-Mont-d'or, Quincieux, Rillieux-la-Pape, Saint-Cyr-au-Mont-d'or, Saint-Didier-au-Mont-d'or, Saint-Fons, Saint-Genis-Laval, Saint-Genis-les-Ollières, Saint-Germain-au-Mont-d'or, Saint-Priest, Sainte-Foy-lès-Lyon, Solaize, Tassin-la-Demi-Lune, Vaulx-en-Velin, Vaugneray, Vénissieux, Vernaison, Villeurbanne, Vourles, Marcy l'Etoile & Dardilly en 2018.
- la Métropole de Lyon :
 - ✓ la Direction Habitat Logement de la Métropole ;
 - ✓ les Maisons de la Métropole : depuis septembre 2016, celles-ci ont accès au fichier commun en mode consultation avec pour objectif l'amélioration du suivi et de l'accompagnement des ménages dans leurs démarches liées au logement. Plus de 120 travailleurs sociaux ont ainsi été formés à son utilisation ;
 - ✓ 2 EPCI CCVG et la CAVBS
- Action Logement, depuis mi-2017 ;
- Le Département du Rhône ;
- la Maison de Veille sociale dans le cadre précis de l'Accord Collectif Intercommunal d'Attributions.

Depuis octobre 2017, l'AFCR est responsable de la **gestion du Portail d'information local** www.logementsocial69.fr (voir action n°1). Cette nouvelle mission ouvre de nouvelles perspectives en termes de partenariat puisque certaines associations, notamment celles qui s'inscrivent comme guichet d'accueil des demandeurs de type 3, souhaitent adhérer afin d'avoir un accès professionnel au Portail.

3. L'animation territoriale du dispositif

L'AFCR anime un **Club utilisateurs du Fichier Commun du Rhône**, pour aborder des sujets à ce jour principalement informatiques. Les questions traitées par ce club utilisateurs seront élargies aux problématiques liées à la gestion partagée (instruction des demandes et des attributions), afin notamment d'homogénéiser les pratiques entre les bailleurs et les réservataires.

L'AFCR assure également toutes les **formations** liées à la gestion de la demande et des attributions dans l'outil ainsi qu'aux bonnes pratiques de son utilisation.

C. Les perspectives de développement du réseau d'acteurs

Dans un objectif d'amélioration de la transparence et de l'égalité de traitement des usagers, les informations concernant la demande sont désormais accessibles à un ensemble d'acteurs ainsi qu'aux demandeurs.

Les utilisateurs du FCR, qu'ils soient bailleurs, communes ou Action logement, ont besoin d'échanger sur de nombreuses thématiques qu'ils partagent :

- Les problèmes techniques rencontrés (difficulté de saisie des informations, besoin de partager d'autres données etc.)
- Des éléments de réponse aux questions fréquentes posées lors des rendez-vous conseil afin d'apporter des réponses cohérentes aux demandeurs (les demandeurs ont accès à leurs données personnelles)
- La manière d'analyser les données brutes inscrites dans le FCR (comment prioriser telle ou telle situation en amont des attributions...)

Afin de traiter ces questions et construire un travail en réseau cohérent entre les acteurs et sur l'ensemble du territoire, plusieurs instances peuvent être mobilisées. **La MDL est le garant de la cohérence des discours et a un rôle fédérateur pour l'organisation de temps de travail entre les partenaires.**

1. Le club utilisateur

Il pourra être mobilisé pour **améliorer les pratiques quant à l'utilisation du FCR** :

- rappeler les informations à remplir pour constituer le dossier unique du demandeur
- faire part des nouveautés (nouveaux événements à saisir, nouvelles rubriques à renseigner...)
- accompagner l'utilisation de la fiche de saisine pour les situations les plus objectives des publics prioritaires
- Etc...

2. Le Comité de suivi du portail

Depuis la création du portail www.logementsocial69.fr, un Comité de suivi a été mis en place et permet de :

- réaliser des statistiques des rendez-vous conseil (taux de remplissage, délai d'attente, taux d'annulation...),
- recenser les lieux d'accueil au fur et à mesure de leur ouverture,
- actualiser les informations données sur le portail,
- alimenter le centre de ressources
- évoquer les sujets connexes au portail.

Cette instance permettra **d'analyser les préoccupations des demandeurs** qui ressortent lors des rendez-vous conseil.

3. Le travail inter bailleurs

Des **groupes de travail thématiques** avancent sur différents sujets. ABC-HLM et la MDL pourront échanger sur l'opportunité de travailler sur les sujets liés à la gestion partagée.

D'autres instances d'échange et de travail pourront être envisagées dans le cadre de la **Conférence Intercommunale du Logement**, notamment pour traiter de manière collégiale la problématique des attributions.

Action n°11 : Définir et sécuriser les éléments à partager à l'échelle métropolitaine

État d'avancement : diagnostic réalisé, groupe de travail récurrent ABC/DDDCSC/AFCR/Métropole

Calendrier :

- suivi des évolutions des fonctionnalités du SNE et du FCR et des interfaces avec les SI des bailleurs sociaux et réservataires
- 3ème trimestre 2019: élaboration d'une convention d'application

Le socle d'informations à partager dans le dispositif et les fonctionnalités obligatoires à assurer sont fixés par le décret n° 2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur. Ce socle préconisé par la loi est une base minimum : les partenaires peuvent convenir au niveau local d'enrichir le dispositif.

A. La gestion partagée à l'échelle de la métropole

1. Le dossier unique

La mise en place du dossier unique est un élément de la réforme prévue dans la loi ALUR du 24 mars 2014. Les pièces justificatives servant à l'enregistrement d'une demande sont déposées en un seul exemplaire. Elles sont déposées dans le SNE et rendues disponibles aux personnes ayant accès aux données nominatives de ce système et au demandeur lui-même. Étant partagé entre tous les acteurs d'un même département, le dossier unique implique la définition de règles de gestion communes nécessaires à sa bonne mise en œuvre et son bon fonctionnement. Les signataires de la charte relative aux règles de mise en œuvre du dossier unique s'engagent à respecter et mettre en œuvre les règles définies localement²¹.

Sur le territoire le dossier unique est opérationnel depuis 2016. Si la manipulation prend du temps, la bonne tenue du dossier est essentielle pour avoir des éléments à jour lors de l'étude de la demande.

2. Les événements partagés dans le Fichier Commun du Rhône

Le FCR permet de voir rapidement les principales caractéristiques de la demande : les noms et prénoms du demandeur, son NUD, le service enregistreur et la date d'enregistrement, l'ancienneté de la demande, le nombre de personnes à loger, le logement demandé et la date de la dernière mise à jour du dossier.

Puis un détail est proposé quant à l'identité du demandeur, son conjoint, les personnes à charge, la situation professionnelle du demandeur et de son conjoint, les ressources, les caractéristiques du logement actuel, les motifs de la demande, les caractéristiques du logement recherché, des précisions complémentaires et la liste des compléments pour handicap.

²¹ Annexe 11 : Charte relative aux règles de mise en œuvre du dossier unique

Le FCR contient les événements prévus à l'article L.441-2-7 et leurs dates de survenance :

- les rectifications éventuelles apportées à la demande par un intervenant habilité à cet effet ;
- le cas échéant, la mention du caractère prioritaire de la demande ;
- le cas échéant, la mention du ou des contingents de réservation auxquels le demandeur est éligible ;
- les événements intervenus dans le processus de traitement de la demande, dont les demandes d'informations ou de pièces justificatives, la désignation par le bailleur ou par le réservataire du demandeur comme candidat à un logement déterminé en vue de la présentation de la demande à une commission d'attribution, l'inscription à l'ordre du jour d'une commission d'attribution et l'examen de la demande par cette commission ;
- le cas échéant, les visites de logements proposées et les visites de logements effectuées ;
- la décision de la commission d'attribution, le positionnement du demandeur en cas d'attribution sous réserve de refus du ou des candidats précédents et les motifs de la décision en cas d'attribution sous condition suspensive ou de refus
- le cas échéant, les motifs du refus du demandeur ;
- la signature du bail après attribution du logement concerné.

A l'heure actuelle, les 87 événements identifiables dans le Fichier Commun du Rhône permettent une connaissance fine des demandeurs du territoire.

3. Le rapprochement offre/demande

Le FCR permet de mettre en corrélation une offre de logement avec une demande qui y correspond. Ainsi, l'outil permet de sélectionner des critères de tri pour ne visualiser que les demandes susceptibles d'aboutir à une proposition de logement. Cette fonctionnalité est essentielle, notamment pour identifier :

- **les demandeurs justifiant d'un examen particulier** : comme spécifié dans l'axe 2 du Plan, ce sont les demandeurs relevant de l'ACIA, les demandeurs en situation de mutation, les demandeurs auxquels la commission d'attribution a attribué un logement sous réserve de refus des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué.
- **les ménages dont les ressources se situent en dessous du 1er quartile** : en 2017, le 1er quartile de ressource sur le territoire de la Métropole est de 615€ par mois.
- **les ménages dont la demande présente un délai anormalement long** : ce délai est de 24 mois sur le territoire.

Les sélections peuvent être affinées en retenant plusieurs critères cumulatifs (par exemple, les demandeurs de mutation en situation de handicap).

Lorsque des adaptations doivent être réalisées (nouveaux événements, évolutions du logiciel...) un COPIL se réunit afin d'en étudier les possibilités.
Le dispositif de gestion partagée devra ainsi intégrer, à terme, le barème de cotation de la demande le cas échéant.

4. L'observation statistique

L'AFCR a développé un outil de requêtes statistiques à partir des éléments saisis dans le FCR. Il permet d'analyser la demande active et satisfaite avec un détail sur : l'enregistrement de la demande, les lieux de résidence et demandé, le profil du

demandeur, les caractéristiques des logements actuels et demandés, le motif de la demande, l'existence d'un formulaire handicap, les situations particulières, le bailleur attributaire et le logement attribué.

Les adhérents à l'AFCR peuvent ainsi analyser la demande et les attributions selon leurs besoins. Une synthèse est annuellement produite par un prestataire et constitue un appui concernant les choix politiques métropolitains sur les questions du logement social. Ce travail d'observation statistique alimente les différents observatoires notamment l'Observatoire partenarial de l'habitat et du logement et l'Observatoire Métropolitain des solidarités. Les études statistiques pourront aussi alimenter les travaux de la Conférence Intercommunale du Logement, et du comité technique de suivi du PPGID, notamment dans le travail d'analyse partenariale à mener concernant les caractéristiques, par segments de public, des demandes en attente ainsi que la qualification des attributions.

5. La fiabilisation des saisies

Les adhérents au FCR reçoivent systématiquement une formation à l'utilisation de l'outil ainsi qu'un document explicatif. La qualité des informations du fichier et de l'observatoire statistique dépend donc d'une saisie rigoureuse par les professionnels. Il s'agira de poursuivre ce travail de sensibilisation et de diffusion des bonnes pratiques dans des instances telles que le club utilisateurs, au sein des acteurs du SAID, mais également à travers de nouveaux documents qui seront mis à disposition sur le Portail numérique.

B. La confidentialité des données

L'AFCR s'assure que l'accès aux données nominatives n'est possible que pour les personnes autorisées au sens de l'article R441-2-6 du CCH. L'accès au Fichier Commun du Rhône se fait sous condition de respect d'une charte relative à la protection des données. Ainsi, conformément à la réglementation en vigueur, les données nominatives ne sont accessibles qu'aux services enregistreurs. Les communes qui ne sont pas guichets d'enregistrement ont accès aux données du fichier commun en consultation et modification.

Les données nominatives inscrites au FCR respectent donc les règles de confidentialité imposées par la CNIL. Le **nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles** paru au journal officiel de l'Union européenne entre en application le 25 mai 2018.

Pour l'AFCR et ses partenaires, cela implique :

- L'obligation d'avoir un DPO (Délégué à la protection des données - Data Privacy Officer) car l'AFCR gère des traitements à grande échelle de données sensibles ; il est possible d'externaliser ou mutualiser cette mission.
- De préparer et ratifier des avenants aux conventions avec l'ensemble des adhérents sur le RGPD
- D'adapter les modalités de travail : interdiction de transférer des données nominatives par mail.

Il n'est pas possible de mener tout à bien d'ici le 25/05/2018, le planning proposé avec un 1er retour sur le second semestre 2018 est le suivant :



Action n°12 : Poursuivre la collaboration sur le système de gestion partagée en lien avec les évolutions du SNE

État d'avancement : diagnostic réalisé, groupe de travail récurrent ABC/DDDCSC/AFCR/Métropole

Calendrier :

- suivi des évolutions des fonctionnalités du SNE et du FCR et des interfaces avec les SI des bailleurs sociaux et réservataires
- 3ème trimestre 2019: élaboration d'une convention d'application

La Métropole de Lyon et ses partenaires (communes, bailleurs, Action Logement) travaillent depuis 2012 avec un outil qui leur permet, au-delà du respect des lois, et de manière partenariale, de gérer la demande de logement social de manière opérationnelle et adaptée aux besoins du territoire. Considérant les enjeux d'harmonisation des dispositifs à l'échelle nationale, et les impératifs de maîtrise des coûts, il convient toutefois de veiller à l'évolution des outils proposés par l'État et à leur adéquation avec la politique métropolitaine.

En effet le Système National d'Enregistrement développe un module gratuit de gestion partagée, avec le déploiement d'événements paramétrables. À ce jour, il permet de mettre en commun des informations sur le traitement des demandes de logement social et introduit progressivement la possibilité pour le demandeur de suivre l'avancement de sa demande, directement via le portail grand public (www.demande-logement-social.gouv.fr).

Le SNE étant en cours d'évolution, la Métropole de Lyon est en attente de connaître les fonctionnalités qui seront développées et leur calendrier de mise en œuvre afin d'appréhender la plus-value de cet outil par rapport au système de gestion actuellement utilisé sur le territoire.

En effet le FCR a l'avantage d'avoir été pensé au regard des besoins et projets locaux, avec des fonctionnalités que le SNE n'est pas en mesure de proposer à l'heure actuelle :

- La poursuite d'un système local permet d'aller plus loin dans le partage d'informations propres au territoire, et de disposer ainsi d'un regard éclairé sur la demande de logements sociaux ;
- Les enjeux pour les partenaires de la Métropole sont également de respecter les obligations réglementaires : les objectifs chiffrés liés aux accords collectifs, à la signature des baux hors QPV du 1er quartile, et au relogement dans le cadre du renouvellement urbain. Il s'agit donc de mettre à disposition des bailleurs mais aussi des communes, un outil opérationnel qui leur permet de qualifier les demandes et de faire des propositions d'offre de logement adaptées aux situations ;
- Enfin l'AFCR est un acteur ressource sur les questions techniques relatives à la gestion de la demande et le FCR constitue un support à partir duquel peuvent être déployés, dans une cohérence d'ensemble, des projets tels que le

développement du portail numérique, l'adossement du logiciel Bienvéo, ou à terme, le développement d'un système de cotation.

Le dispositif de gestion partagée est l'outil concret autour duquel l'ensemble des acteurs se retrouvent pour gérer de manière homogène les demandes de logement du territoire conformément aux orientations figurant dans le Plan. Ainsi, il s'agit de continuer à s'organiser localement afin de poursuivre le partage des données pertinentes pour la gestion des demandes de logements sociaux sur le territoire et le développement de projets partenariaux.

La Métropole de Lyon reste attentive aux pratiques des bailleurs et des communes afin de donner des orientations en adéquation avec les attentes de chacun. La collaboration avec les services de l'État reste également essentielle et la Métropole de Lyon veille attentivement aux évolutions du SNE. En ce sens, les deux prochaines années constitueront des années de référence pour éprouver la pertinence de ce système de gestion partagée et sa capacité à intégrer les évolutions futures.

Ainsi la Métropole de Lyon, au moment de la rédaction du Plan, fait le choix de poursuivre un investissement sur le système local du FCR. Cependant, au vu des évolutions du SNE, et compte tenu des contextes budgétaires, la Métropole de Lyon souhaite poursuivre les réflexions menées avec l'État et l'ensemble des adhérents au FCR quant au système de gestion partagée de la demande.

CONCLUSION

Document projet

Les acteurs de terrain qui œuvrent dans le domaine du logement social sont variés et nombreux et ont des niveaux d'expertise différents selon leurs champs d'action. A l'occasion de l'élaboration du PPGID, la Métropole de Lyon a travaillé à fédérer ces acteurs et créer une synergie à l'échelle du territoire.

Les 3 axes et 12 actions proposés dans ce Plan ont ainsi été élaborés en collaboration avec les partenaires du logement social. Ce document cadre se veut évolutif pour rester en adéquation avec les logiques du territoire et au service de l'utilisateur. Le plan pourra constituer une scène de mise en visibilité des différentes expériences menées qui visent à satisfaire le droit à l'information des demandeurs de logement. Ainsi, au-delà de l'obligation réglementaire d'élaborer un document-cadre, c'est bien un **projet métropolitain** de gestion de la demande et d'information des demandeurs qui est proposé.

La construction du SAID, le développement du Portail numérique, les expérimentations de mobilité active visent aussi à donner les moyens aux demandeurs d'être acteurs de leur projet de logement, en tenant compte de leurs attentes et besoins.

Les travaux relatifs à la gestion partagée de la demande doivent par ailleurs se poursuivre pour consolider une même vision des demandes de logement et de leur gestion, ce qui permettra aussi de suivre les objectifs inscrits dans la future Convention Intercommunale d'Attribution (CIA).

La politique en matière de gestion de la demande de logement social et celle en matière d'attribution de logements sociaux sont indissociables. Le PPGID et la Convention Intercommunale d'Attribution constitueront en cela deux volets inséparables.

En ce sens, les orientations du PPGID contribueront à la satisfaction des objectifs en matière d'attributions tels qu'ils seront définis dans la Convention Intercommunale d'Attribution.

Dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement, et en fonction des avancées de la loi ELAN, la Métropole de Lyon sera susceptible d'ouvrir des pistes de travail en lien avec les partenaires sur la cotation de la demande. A ce stade, le PPGID propose en annexe une revue de l'existant à l'échelle de la Métropole de Lyon²².

La Métropole de Lyon remercie l'ensemble des partenaires ayant pris part aux réflexions autour de ce Plan, et qui ont permis d'en faire un document opérationnel, doté d'outils qui fonctionnent déjà sur le terrain. L'animation du réseau se poursuivra dans cette dynamique constructive.

²² Annexe 10 : synthèse des expérimentations de cotation - (Trajectoires-reflex, Mai 2018)

ANNEXES

Document projet