

DOCUMENT	THEME	VERSION	DATE	EMETTEUR	DESTINATAIRE
Convention portant sur les services d'information et d'accueil des demandeurs de logement social (Siad) EDI		VF	2023-09-11	DIRCOM avec DGA Habitat	PRESSE

EDI (éléments d'information) médias
Objet : mise en place d'une convention Siad sur le territoire de Nîmes Métropole

Contexte :

Les lois de Programmation pour la Ville et la Cohésion Urbaine (2014), pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové ([Loi ALUR](#) 2014) positionnent les communautés et métropoles comme chef de file des politiques de peuplement et de gestion de la demande et viennent compléter les compétences des agglomérations dans le champ de l'habitat.

A ce titre, la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) de Nîmes Métropole a élaboré un Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs (PPGDID).

Le PPGDID associe les membres de la CIL et définit les grandes orientations et objectifs en matière de gestion partagée des demandes de logement social et d'information aux demandeurs de logement social en fonction des besoins et des circonstances locales, de manière harmonisée. Le plan traite de plusieurs points : la gestion partagée des demandes de logement social, le service d'accueil et d'information, la qualification de la demande et de l'offre, les objectifs de mutations, l'organisation de la gestion des ménages en difficultés, la cotation de la demande et la location voulue.

Le PPGDID a été adopté à l'unanimité des votants, par vote à main levée lors de la CIL en date du 10 décembre 2019, réunissant trois collèges : le représentant du département du Gard et les maires des communes de Nîmes Métropole, les professionnels intervenant dans le champ des attributions de logements sociaux et les représentants des usagers ou des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement.

Le PPGDID a été approuvé par le Conseil Communautaire en date du 3 février 2020.

Par ailleurs, le PPGDID prévoit parmi ses actions :

- L'animation d'un service intercommunal d'information et d'accueil des demandeurs de logement social.

Rappel de l'objectif de la loi Alur :

→ Simplifier les démarches du demandeur, dans le souci de le placer au cœur du dispositif et de le rendre acteur de sa demande en le dotant des éléments d'information nécessaires à la définition d'une stratégie d'accès au logement social.

Le droit à l'information est un des éléments fondateurs de la loi ALUR pour améliorer la transparence du processus de traitement de la demande, et de responsabiliser le demandeur.

	DOCUMENT	THEME	VERSION	DATE	EMETTEUR	DESTINATAIRE
	Convention portant sur les services d'information et d'accueil des demandeurs de logement social (Siad) EDI		VF	2023-09-11	DIRCOM avec DGA Habitat	PRESSE

Un service d'information et d'accueil des demandeurs de logement social (Siad) met en œuvre des actions nécessaires à la mise à disposition du public et des demandeurs de logement social des informations générales et spécifiques sur le territoire intercommunal.

Objectifs des Siad :

- Rendre plus lisibles pour le demandeur les modalités d'accès à un logement social
- Offrir un service d'information de proximité
- Identifier les lieux d'accueil et leurs missions
- Communiquer une information harmonisée entre les différents lieux d'accueil et d'enregistrement sur les conditions d'accès
- Eclairer le demandeur sur les modalités d'accès au parc locatif social, les dispositifs d'accès et de maintien.

Mise en place des Siad sur le territoire de Nîmes Métropole

La mise en place de plusieurs SIAD permet de renforcer l'offre existante sur notre territoire (bailleurs sociaux et Nîmes Métropole). Chaque commune de l'agglomération peut se porter candidate pour devenir un service d'information et d'accueil des demandeurs en logement social en application de la loi ALUR.

Aujourd'hui, 4 communes se sont portées candidates pour devenir lieu d'accueil :

- Les communes de Bezouze et de Marguerittes pour devenir lieu d'accueil de niveau 1*
- Les communes de Nîmes et de Milhaud pour devenir lieu d'accueil de niveau 2*

En tant que chef de file de la réforme des attributions, la communauté d'agglomération de Nîmes Métropole a décidé de mettre en place un réseau des Siad communaux afin d'harmoniser les pratiques de l'accueil et de l'information délivrée aux demandeurs.

Nîmes Métropole assure le pilotage, la coordination et l'animation du réseau des Siad communaux en lien avec l'ensemble des autres partenaires.

***Quelle distinction entre lieux d'accueil de niveau 1 et de niveau 2 ?**

Missions des Siad niveau 1 standard comme Marguerittes et Bezouze (lieux d'accueil et d'informations au public) :

- Accueil physique et téléphonique des demandeurs
- Délivre une 1ère information aux personnes souhaitant déposer une demande de logement social : principe générale, nécessité d'une seule demande...
- Fournit un imprimé CERFA "comment déposer une demande en logement social"
- Réoriente les demandeurs équipés d'un ordinateur, tablette ou smartphone et d'une connexion internet vers le Portail Grand Public.
- Réoriente vers les guichets enregistreurs (pour ceux éloignés du numérique).

	DOCUMENT	THEME	VERSION	DATE	EMETTEUR	DESTINATAIRE
	Convention portant sur les services d'information et d'accueil des demandeurs de logement social (Siad) EDI		VF	2023-09-11	DIRCOM avec DGA Habitat	PRESSE

Missions des Siad niveau 2 (guichets enregistreurs comme les CCAS de Nîmes et de Milhaud)

- Accueil physique et téléphonique des demandeurs
- Informe le demandeur sur l'état de sa demande (informations enregistrées sur sa demande...)
- Logement social : principe générale, nécessité d'une seule demande...
- Fournit un imprimé CERFA "comment déposer une demande en logement social"
- Réoriente les demandeurs équipés d'un ordinateur, tablette ou smartphone et d'une connexion internet vers le Portail Grand Public.
- Délivre une information complète sur l'offre de logements aux personnes souhaitant déposer une demande en logement social (offre, délai d'attente, nombre de logements sur les communes...)
- Enregistre, renouvelle et modifie les demandes de logement social (via le Système d'Enregistrement National SNE) à la demande du demandeur.
- Numérise les pièces justificatives nécessaires à l'enregistrement de la demande (fournies par le demandeur et à sa demande) sur le SNE.
- Accompagne le demandeur et le réoriente s'il le souhaite vers des interlocuteurs spécialisés (quand le demandeur a besoin d'un accompagnement plus approfondi qu'une simple demande en logement social).

Engagements de l'Agglomération

Nîmes Métropole s'engage à fournir aux communes :

- Un accompagnement et un appui administratif aux membres des Siad communaux (création d'une équipe Siad collaborative via le logiciel Teams avec les communes membres afin de diffuser toute information ou document utile au bon déroulement de leur service).
- Un accompagnement à la création d'outils de suivi pour le fonctionnement des Siad (création par Nîmes Métropole d'un tableau de suivi commun à tous les Siad communaux).
- Un accompagnement à la formation : Nîmes Métropole via un prestataire extérieur a mis en place une formation (sept. 2022) sur l'accueil et l'information des demandeurs de logements sociaux et a créé un livret d'information sur le logement social à destination des secrétaires et agents des services d'information et d'accueil des demandeurs en logement social, distribué à l'ensemble des partenaires de la convention Siad.
- Un accompagnement au respect des engagements des Siad communaux, via la mise en place d'un comité de suivi des nouveaux Siad communaux.
- La création et la mise en place d'un groupe d'échanges thématiques appelé « le café des Siad » entre les Siad communaux et Nîmes Métropole, qui se réunit tous les 3 mois dans les locaux de Nîmes Métropole (le premier café s'est tenu en juin dernier).

DOCUMENT	THEME	VERSION	DATE	EMETTEUR	DESTINATAIRE
 nîmes métropole	Convention portant sur les services d'information et d'accueil des demandeurs de logement social (Siad) EDI	VF	2023-09-11	DIRCOM avec DGA Habitat	PRESSE

Pourquoi une convention ?

La mise en place d'un Siad intercommunal se traduit par la signature d'une convention qui a pour objet d'organiser le Service d'information et d'accueil des demandeurs de logement social sur le territoire de Nîmes Métropole, de définir les niveaux de labellisation (niveaux 1 et 2), les modalités de fonctionnement et les engagements des partenaires.

Les signataires de la convention Siad

Jean-Paul Fournier, maire de Nîmes,
Jean-Luc Descloux, maire de Milhaud,
Rémi Nicolas, maire de Marguerittes,
Antoine Marcos, maire de Bezouze,
Action Logement,
L'Agence départementale de l'habitat et du logement (ADHL) du Gard,
Les bailleurs sociaux.

Quels avantages pour les habitants de l'Agglo et le logement social de manière générale ?

La mise en place de Siad dans les communes de l'Agglomération évite aux demandeurs en logement social habitant en périphérie de se déplacer jusqu'à Nîmes pour effectuer leur demande, compléter leur demande, modifier leur demande...

Elle permet à ceux qui ne maîtrisent pas bien l'outil informatique donc le Portail Grand Public d'être accompagnés et/ou d'obtenir toute demande ou information sur le logement social à l'échelle nationale et territoriale.