

**AR Prefecture**

006-210600540-20231027-83-DE  
Reçu le 27/10/2023

**PREFECTURE**

AR du 17 avril 2019  
006-200030195-20190415-15307\_1-DE

**MÉTROPOLE  
NICE CÔTE D'AZUR**

**Cadre partenarial relatif à la mise en place du  
service d'accueil et d'information des demandeurs  
de logement sur le territoire de la Métropole  
Nice Côte d'Azur**

# SOMMAIRE

<b>Article 1</b>	<b>Objet du cadre partenarial</b>	<b>3</b>
<b>Article 2</b>	<b>Organisation et missions du service d'information et d'accueil des demandeurs de la Métropole</b>	<b>4</b>
2.1	Des guichets de proximité dans les communes	4
2.2	Un lieu d'accueil commun au sein de la Maison de l'habitant	5
<b>Article 3</b>	<b>L'information et l'enregistrement des demandeurs</b>	<b>5</b>
3.1	Le contenu obligatoire de l'information délivrée aux demandeurs	5
3.2	La charte métropolitaine de l'information au demandeur	6
3.3	L'enregistrement des demandeurs et la gestion partagée	7
<b>Article 4</b>	<b>Modalités de financement</b>	<b>7</b>
<b>Article 5</b>	<b>Engagement des parties</b>	<b>7</b>
<b>Article 6</b>	<b>Modalités de suivi et mise en œuvre</b>	<b>8</b>
<b>Article 7</b>	<b>Durée</b>	<b>8</b>
<b>Article 8</b>	<b>Révision et adaptation du cadre partenarial</b>	<b>8</b>
<b>Article 9</b>	<b>Litiges</b>	<b>8</b>
<b>ANNEXES</b>		<b>10</b>
<b>Annexe n°1</b>	<b>Engagement de chaque partenaire (à retourner daté et signé à la Métropole Nice Côte d'Azur)</b>	<b>11</b>
<b>Annexe n°2</b>	<b>Carte des lieux d'accueil du service d'information et d'accueil de la Métropole</b>	<b>13</b>
<b>Annexe n°3</b>	<b>Charte métropolitaine d'information au demandeur</b>	<b>15</b>

## Article 1 Objet du cadre partenarial

La loi ALUR prévoit la création par les EPCI dotés d'un PLH approuvé, d'un service d'information et d'accueil des demandeurs.

La Métropole Nice Côte d'Azur dotée d'un programme local de l'habitat approuvé a élaboré son Plan Partenarial de Gestion de la Demande de logement social et d'Information des Demandeurs (PPGDID).

Le PPGDID est élaboré pour 6 ans et définit les orientations et les actions destinées à assurer la gestion partagée des demandes de logement social et le droit à l'information des demandeurs.

Le projet de PPGDID a été validé par la CIL réunie en séance plénière le 25 février 2019 et adopté le 22 mars 2019 par le Conseil Métropolitain.

Le PPGDID prévoit la mise en place d'un service d'accueil et d'information des demandeurs avec comme action fondamentale pour le territoire, la création d'un lieu d'accueil commun au sein de la Maison de l'Habitant conformément à la mise en œuvre du droit à l'information et à l'article L441-2-8 du CCH.

**Le présent cadre partenarial a pour objet de formaliser la mise en place sur son territoire de ce service d'information et d'accueil des demandeurs de logements et d'en établir les modalités d'organisation autour des guichets de proximité dans les communes et du lieu d'accueil commun au sein de la Maison de l'Habitant.**

Le service d'information et d'accueil des demandeurs de logements de la Métropole comprend :

- **L'ensemble des guichets d'accueil et d'information de proximité** du territoire de la Métropole situés dans les communes ou leur CCAS volontaires ;
- **Un lieu d'accueil commun au sein de la Maison de l'habitant** auquel participent les organismes bailleurs, l'Etat et les autres réservataires de logements sociaux (Action Logement).

Ce lieu d'accueil commun a pour mission d'informer les demandeurs de logement locatif social.

La Maison de l'habitant offrira un service allant au-delà des obligations réglementaires de création d'un « lieu d'accueil commun » pour les demandeurs de logement locatif social, en regroupant des informations sur l'accès au parc locatif social mais aussi sur l'accession sociale à la propriété, les aides allouées aux propriétaires bailleurs ou occupants pour rénover leur logement dans le parc privé, les démarches à accomplir pour changer la destination de locaux, des informations sur le logement à destination des jeunes, les aides au titre du Fonds de Solidarité pour le Logement, et toute information sur des questions juridiques, financières et fiscales liées au logement,

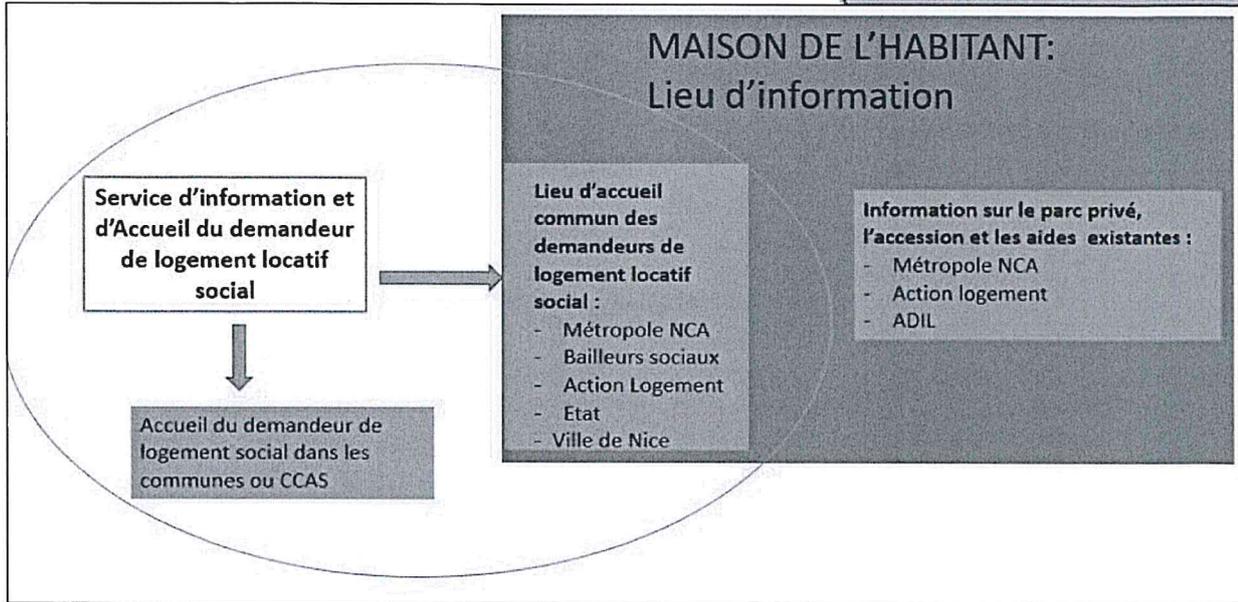
**Ce cadre partenarial sera conclu entre la Métropole Nice Côte d'Azur, les communes ou leur CCAS volontaires, et action Logement.**

Il est proposé aux partenaires volontaires de retourner à la Métropole Nice Côte d'Azur le document « Annexe n°1 « Engagement de chaque partenaire », daté, signé et tampon de la structure pour formaliser leur engagement au service d'information et d'accueil du demandeur.

A titre indicatif, la carte des lieux d'accueil et d'information projetés et validés dans le cadre du PPGDID adopté le 22 mars 2019 est jointe en annexe n°2.

Il est entendu que toute autre commune volontaire peut s'associer à la mise en place de ce service.

**Schéma de synthèse : le service d'information et d'accueil et le lieu d'accueil commun de la maison de l'habitant**



## Article 2 Organisation et missions du service d'information et d'accueil des demandeurs de la Métropole

### 2.1 Des guichets de proximité dans les communes

Le service d'information et d'accueil du demandeur est constitué de l'ensemble des guichets de proximité situés dans les communes et leur CCAS.

Selon les lieux d'accueil, plusieurs niveaux de services seront distingués.

Le service offert à la population sera adapté aux moyens de la commune, au nombre de demandeurs de logement sociaux et à l'offre du territoire.

Deux niveaux de services seront distingués sur le territoire :

- L'accueil simple ou point d'information logement, accueil de niveau 1,
- L'accueil personnalisé où le demandeur pourra être reçu s'il le souhaite, et dans lequel sa demande pourra être enregistrée, accueil de niveau 2.

**L'accueil simple (niveau 1) ou point d'information logement (idéalement un par commune) pourra fournir au demandeur :**

- L'information sur l'enregistrement en ligne [www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr) et les modalités d'accès au parc social ;
- Les informations sur la structure du parc existant dans la commune ;
- Des conseils pour remplir la demande en fonction de la situation personnelle du demandeur.

**L'accueil personnalisé (niveau 2) proposera, en plus des services précédents :**

- L'enregistrement de la demande sur le SNE ;
- Un rendez-vous physique avec tout demandeur le souhaitant dans les deux mois suivant l'enregistrement de sa demande ;
- Il pourra fournir les informations concernant l'état de traitement de la demande enregistrée sur le SNE.

## **2.2 Un lieu d'accueil commun au sein de la Maison de l'habitant**

L'article L441-2-8 du code de la construction et de l'habitation prévoit la création d'un lieu d'accueil commun au fonctionnement duquel concourent l'ensemble des acteurs du logement social : bailleurs sociaux, Etat, et autres réservataires dont les communes et Action logement.

Le lieu d'accueil commun au sein de la Maison de l'habitant, sera situé 6, allée Philippe Seguin à Nice.

Accueil de niveau 2, il permettra de garantir le droit à l'information des demandeurs en mettant à leur disposition les services suivants :

- ⇒ Les modalités de constitution du dossier de demande de logement social ;
- ⇒ L'information sur le stock de logements sociaux existants, leur localisation, le type et le nombre de logements par programme immobilier ;
- ⇒ L'enregistrement des demandes de logement social ;
- ⇒ Réception du demandeur de logement social, s'il le souhaite, dans les deux mois qui suivent sa demande ;
- ⇒ Consultation des bilans d'attribution des logements locatifs sociaux établis chaque année par les bailleurs sociaux ;
- ⇒ Qualification de la demande dans la perspective d'une attribution future. En effet, les dossiers des demandeurs prioritaires ou nécessitant un examen particulier seront repérés. Les ménages qui le nécessiteront pourront être reçus par un travailleur social qui pourra identifier les besoins d'accompagnement le cas échéants ;

La maison de l'habitant offrira ainsi le niveau de service aux demandeurs de logements sociaux le plus abouti sur la Métropole.

Elle offrira, en complément, un support téléphonique aux communes pour tout renseignement concernant les modalités d'enregistrement de la demande ou l'information à diffuser aux demandeurs.

Au total, une vingtaine d'agents travailleront au sein de la maison de l'habitant : les chargés d'accueil (agents de la Métropole et partenaires) pour renseigner sur tous les pans du logement (logement social, accession à la propriété, changements d'usage, travaux de réhabilitation dans le parc privé, conseils juridiques,...) et le personnel administratif.

En outre, afin de garantir une information aux demandeurs homogène sur l'ensemble du territoire, la Maison de l'Habitant fournira aux communes un accompagnement, des formations et des outils pour qu'elles puissent informer au mieux les demandeurs de logements sociaux.

## **Article 3 L'information et l'enregistrement des demandeurs**

### **3.1 Le contenu obligatoire de l'information délivrée aux demandeurs**

La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) crée un droit à l'information du demandeur et liste un ensemble d'informations auxquelles un demandeur de logement social déjà enregistré ou un futur demandeur doit avoir accès :

#### 1. Informations à fournir à tout public

- Modalités d'accès au parc locatif social (procédures nationales, personnes morales intervenant dans le processus d'attribution sur le territoire) ;

- Modalités de dépôt de la demande ;
- Pièces justificatives exigées ;
- La liste des lieux d'accueil ;
- Caractéristiques et localisation du parc social ;
- Niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire ;
- Indicateurs permettant d'estimer le délai moyen d'attente par secteur et par type de logement ;
- Délai anormalement long sur le territoire ;
- Critères de priorité applicables sur le territoire.

## 2. Informations à fournir à tout demandeur effectif

Au moment du dépôt :

- Etapes de traitement de sa demande ;
- Niveau de satisfaction des demandes exprimées sur le territoire mentionné dans sa demande ;
- Niveau de satisfaction des demandes exprimées sur tout territoire correspondant à ses besoins.

Après le dépôt :

- Information le concernant et figurant dans le système d'enregistrement et dans le dispositif de gestion partagée ;
- Délai d'attente prévisionnel si cotation ;
- Décision de la commission d'attribution et rang le cas échéant, motif si non attribution ;
- Si attribution, description du logement ;
- Conséquences d'un éventuel refus de l'offre suite à décision de la commission d'attribution.

Le Lieu d'accueil commun prévoit également que chacun des demandeurs pourra être reçu dans un délai maximum de deux mois après l'enregistrement de sa demande.

## 3.2 La charte métropolitaine de l'information au demandeur

La Charte comprend les différents outils et guides développés par l'ensemble des partenaires (Etat, AR HLM, DREAL, ... ) et par la Métropole permettant de diffuser dans tous les lieux d'accueil l'information nécessaire pour remplir leurs obligations en matière d'information du demandeur :

- **Une application cartographique de connaissance du parc social pour les professionnels de l'accueil** qui permettra de renseigner les demandeurs sur les lieux d'accueil, les caractéristiques et la localisation du parc social, la typologie des logements et le niveau de pression de la demande. Les données de cette application réalisée par la Métropole Nice Côte d'Azur à partir des fichiers SNE et RPLS seront mises à disposition sous forme d'un lien internet.
- **Un recueil des lieux ressources et un livret d'accueil des demandeurs de logements sociaux** seront mis à disposition **des chargés d'accueil** afin de les guider pour répondre aux demandes les plus courantes. Il contiendra notamment les modalités d'accès au logement social, la liste et la cartographie des guichets d'accueil, une explication sur la procédure d'attribution, ainsi que des questions/réponses les plus courantes...
- Le guide des bonnes pratiques de saisie dans le SNE ;
- La **charte du dossier unique** en PACA.

### **3.3 L'enregistrement des demandeurs et la gestion partagée**

a) L'enregistrement en ligne sera encouragé

La généralisation des équipements informatiques dans les foyers français a conduit l'Etat à proposer un outil d'enregistrement de la demande de logement social en ligne, ([www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr)).

Les demandeurs seront orientés prioritairement vers cet outil.

Pour communiquer sur les règles générales d'accès au parc de logement social et sur les modalités d'enregistrement, les supports de communication réalisés par l'Etat sur le portail unique d'enregistrement de la demande seront largement utilisés : diffusion de flyers, vidéos,... dans le lieu d'accueil commun.

b) L'enregistrement dans le lieu d'accueil commun

Un ordinateur est mis à disposition dans la maison de l'habitant aux demandeurs n'ayant pas accès à internet afin qu'ils puissent s'enregistrer en toute autonomie.

Le personnel présent dans le lieu d'accueil commun pourra se consacrer prioritairement aux ménages ayant des difficultés pour s'enregistrer en ligne.

En outre, les agents du lieu d'accueil commun de la Maison de l'Habitant veilleront à la qualité des données renseignées dans le respect de la charte régionale d'adhésion au dossier unique et du guide des bonnes pratiques de saisie du SNE.

## **Article 4 Modalités de financement**

Pas de financement spécifique dans le cadre de la présente mais des engagements réciproques entre les parties sur la mise en place du service aux demandeurs.

## **Article 5 Engagement des parties**

La Métropole Nice Côte d'Azur s'engage à :

- Fournir aux communes un accompagnement, des formations et des outils (notamment des fiches thématiques, l'application cartographique dédiée aux lieux d'accueil et le livret d'accueil du demandeur), pour qu'elles puissent informer au mieux les demandeurs de logements sociaux,
- Mettre en place le lieu d'accueil commun au sein de la Maison de l'Habitant ;
- Actualiser la liste des guichets de proximité ;
- Mettre en place un comité de suivi du service d'information et d'accueil de proximité pour assurer une information au demandeur homogène sur l'ensemble du territoire ;

Les partenaires s'engagent à :

- Organiser les moyens de travail en vue d'assurer les missions d'accueil et d'information décrits à l'article 2 (niveau 1 ou 2) ;
- Partager avec NCA tout élément de suivi et d'évaluation pour garantir le bon fonctionnement du service d'information et d'accueil des demandeurs ;
- Participer au comité de suivi du service d'information et d'accueil ;
- Diffuser une information aux demandeurs dans le respect des documents de la charte métropolitaine telle que jointe en annexe ;

- Action Logement s'engage à tenir des permanences d'accueil et d'information au sein du lieu d'accueil au sein de la Maison de l'habitant.

## Article 6 Modalités de suivi et mise en œuvre

Un comité consultatif rassemblant les signataires, dénommé « comité de suivi du service d'information et d'accueil de proximité » de la Métropole NCA est constitué. Il sera invité à se réunir au moins une fois par an.

Entrée/Sortie du cadre partenarial : il se formalise par un engagement bilatéral, entre la Métropole et chacun des partenaires, tel que prévu en annexe n°1 du présent cadre partenarial.

En cas de renonciation de la part de l'une des parties, celle-ci informera la Métropole de sa décision.

Exclusion d'une partie pour non-respect des engagements :

En cas de non-respect par une des parties des engagements respectifs, la Métropole, après avis du comité consultatif, pourra l'exclure de plein droit. L'exclusion fera l'objet d'une information aux autres partenaires du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs. La sortie d'une des parties ne vaudra pas résiliation du cadre partenarial.

## Article 7 Durée

La durée du cadre partenarial correspond à la durée du PPGDID adopté par délibération du Conseil Métropolitain le 22 mars 2019 dont le terme prévu est le 21 mars 2025.

Il est reconductible, tacitement, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception, 6 mois avant l'expiration de sa validité sur l'initiative de l'un des contractants.

## Article 8 Révision et adaptation du cadre partenarial

Toute modification des conditions ou des modalités d'exécution du présent cadre partenarial, est définie d'un commun accord avec les parties, et fera l'objet d'un avenant.

Celui-ci précisera les éléments modifiés, sans que ceux-ci ne puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux définis.

Une évaluation qualitative pourra être effectuée en fin de chaque année à la demande d'un partenaire souhaitant changer de niveau d'engagement.

## Article 9 Litiges

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution du présent cadre partenarial – qui ne pourra être réglée par voix amiable – sera de la compétence du Tribunal administratif de Nice.

**AR Prefecture**

006-210600540-20231027-83-DE  
Reçu le 27/10/2023

PREFECTURE

AR du 17 avril 2019

006-200030195-20190415-15307\_1-DE

Fait à ....., en 2 exemplaires originaux

Le .....

*Le Maire,*  


*Robert NARDELLI*

## Annexe n°1 Engagement de chaque partenaire (à retourner daté et signé à la Métropole Nice Côte d'Azur)

Le partenaire nommé : *(nom de la commune ou du CCAS ou Action Logement)*

Représenté par *(Nom, Prénom, Fonction)* \_\_\_\_\_,  
dûment habilité à signer

### S'engage :

- à s'inscrire dans le cadre du fonctionnement du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur au niveau d'engagement n°:  
*(Cochez la case correspondante à votre choix)*

Niveau de service 1

Niveau de service 2

Niveaux d'engagement	Missions affectées au niveau d'engagement
Niveau 1 « Accueil simple »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer sur l'enregistrement en ligne <a href="http://www.demande-logement-social.gouv.fr">www.demande-logement-social.gouv.fr</a> et les modalités d'accès au parc social ;</li> <li>- Informer sur la structure du parc existant dans la commune ;</li> <li>- Donner des conseils pour remplir la demande en fonction de la situation personnelle du demandeur.</li> </ul>
Niveau 2 « Accueil personnalisé avec enregistrement de la demande »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer sur l'enregistrement en ligne <a href="http://www.demande-logement-social.gouv.fr">www.demande-logement-social.gouv.fr</a> et les modalités d'accès au parc social ;</li> <li>- Informer sur la structure du parc existant dans la commune ;</li> <li>- Donner des conseils pour remplir la demande en fonction de la situation personnelle du demandeur.</li> <li>- Enregistrer la demande sur le SNE ;</li> <li>- Assurer un rendez-vous physique avec tout demandeur le souhaitant dans les deux mois suivant l'enregistrement de sa demande ;</li> <li>- Fournir des informations concernant l'état de traitement de la demande enregistrée sur le SNE.</li> </ul>

- A accueillir tout demandeur de logement social du territoire à l'adresse et aux horaires suivants :

Adresse du guichet d'accueil	Horaires d'ouverture au public

- A organiser les moyens de travail de son personnel en vue d'assurer les missions ;
- A transmettre à la Métropole NCA, la liste des agents à former en vue d'assurer ces missions et à assurer à ces agents les moyens de bénéficier de formations ;
- A partager avec la Métropole NCA et la Conférence Intercommunale du Logement, tout élément de suivi et d'évaluation pour garantir le bon fonctionnement du Service d'Informations et d'Accueil du Demandeur ;

**AR Prefecture**

006-210600540-20231027-83-DE  
Reçu le 27/10/2023

PREFECTURE

AR du 17 avril 2019

006-200030195-20190415-15307-1-DE

- A diffuser une information aux demandeurs dans le respect des documents de la charte métropolitaine.

Date :

Signature du partenaire :

Tampon de la structure

Le Maire,



Robert NARDELLI

**AR Prefecture**

006-210600540-20231027-83-DE  
Reçu le 27/10/2023

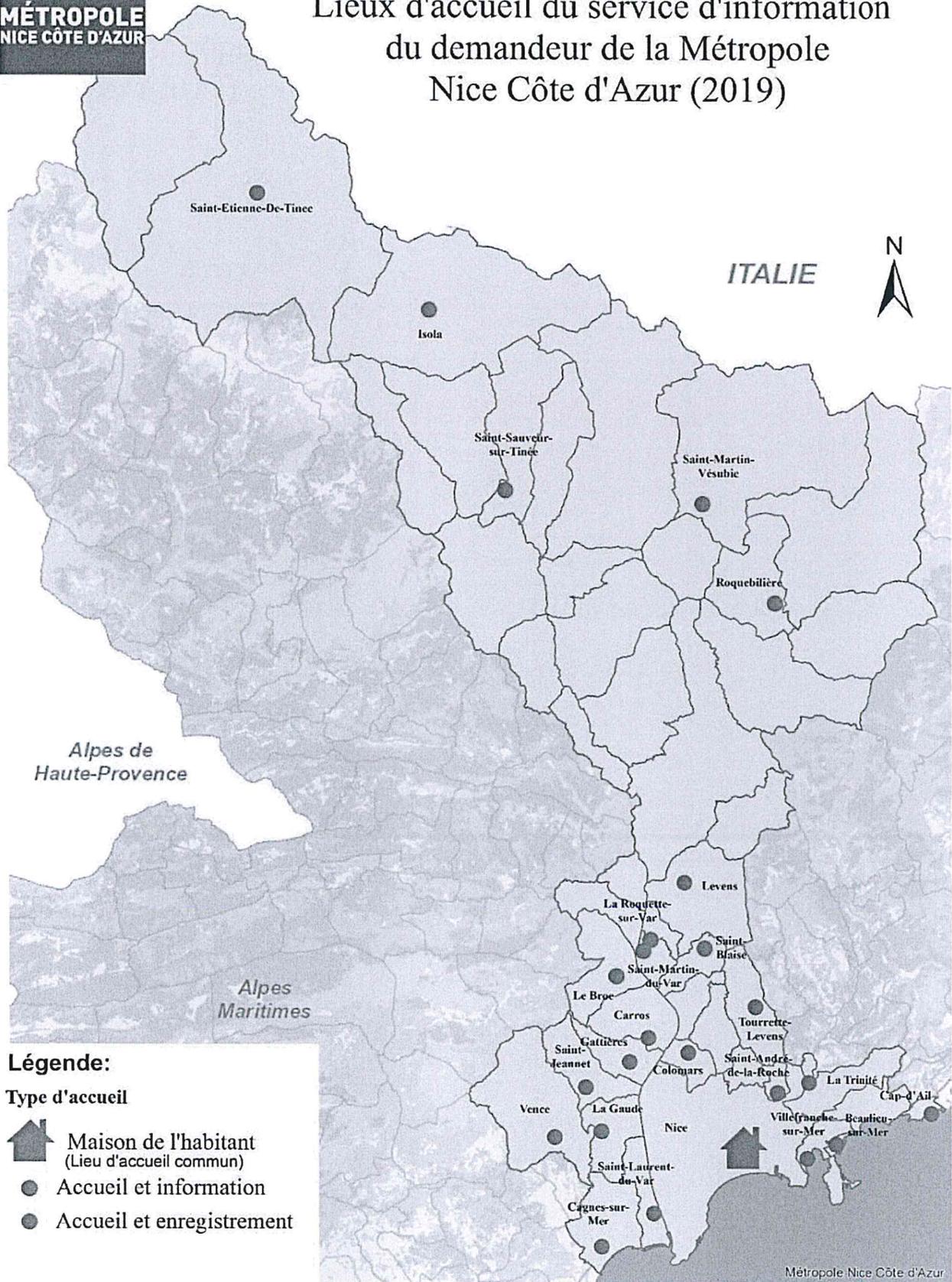
**PREFECTURE**

AR du 17 avril 2019  
006-200030195-20190415-15307\_1-DE

**Annexe n°2 Carte des lieux d'accueil du service d'information et  
d'accueil de la Métropole**

MÉTROPOLE  
NICE CÔTE D'AZUR

# Lieux d'accueil du service d'information du demandeur de la Métropole Nice Côte d'Azur (2019)



**AR Prefecture**

006-210600540-20231027-83-DE  
Reçu le 27/10/2023

**PREFECTURE**

AR du 17 avril 2019  
006-200030195-20190415-15307\_1-DE

**Annexe n°3      Charte métropolitaine d'information au demandeur**

Voir fichier joint « annexe 3 – Charte métropolitaine », jointe au présent cadre partenarial

**AR Prefecture**

006-210600540-20231027-83-DE  
Reçu le 27/10/2023

**PREFECTURE**

AR du 17 avril 2019  
006-200030195-20190415-15307\_1-DE

**ANNEXES**