

Le service d'information et d'accueil des demandeurs

4 août 2015

Question : Les réservataires de logements sociaux doivent participer à la création du service d'information et d'accueil des demandeurs et notamment à l'accueil physique des demandeurs : entend-on par "réservataire" le contingent préfectoral ? Si oui, cette participation est-elle d'ordre financier ou autre ?

Réponse : Le service d'information et d'accueil est une fonction et non un organisme. La participation requise de l'ensemble des partenaires des EPCI porte donc en première intention sur l'harmonisation du contenu de l'information et la répartition des lieux d'accueil, ce qui ne nécessite pas de contribution financière.

En ce qui concerne le lieu d'accueil commun, la loi mentionne explicitement l'État (et les autres réservataires de logements sociaux) comme devant concourir à son fonctionnement. Il appartient au préfet de voir comment cette participation peut se concrétiser. Mais compte tenu de l'apport fourni par le ministère du logement à la mise en œuvre du droit à l'information des demandeurs, il ne paraît pas nécessaire que l'État participe financièrement à la création et au fonctionnement du lieu d'accueil commun.

4 août 2015

Question : Les communes qui ont des guichets d'enregistrement doivent-elles prendre en charge une partie de la création du service d'information et d'accueil des demandeurs, et notamment de l'accueil physique des demandeurs ?

Réponse : Les communes qui sont services enregistreurs et ont donc des guichets d'enregistrement doivent effectivement participer à la mise en place de ce service d'information et d'accueil des demandeurs. Les modalités de cette participation seront définies dans le plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs, qui définit entre autres les organismes et services participant à la mise en place de ce service et la répartition des tâches. Cette participation ne sera pas nécessairement d'ordre financier, ni nécessairement sous forme d'accueil physique.

En revanche, s'il est décidé que les guichets d'enregistrement des communes font un accueil physique des demandeurs, il faudra qu'elles délivrent une information harmonisée selon les modalités définies par la convention sur le service d'information et d'accueil des demandeurs. S'agissant du lieu d'accueil physique commun, elles doivent y contribuer.

4 août 2015

Question : Les agences territoriales des organismes HLM peuvent-elles jouer le rôle de lieu d'accueil physique sur le territoire de l'EPCI ? L'EPCI doit-il mettre obligatoirement en place un lieu d'accueil ?

Réponse : Au moins un lieu commun d'accueil physique doit être instauré ou organisé comme tel sur le territoire de l'EPCI. Il doit fournir des prestations renforcées de conseil, d'aide aux démarches et le cas échéant, d'orientation vers un accompagnement personnalisé. L'un des lieux d'accueil existants chez les bailleurs sociaux et les réservataires peuvent devenir le lieu d'accueil physique commun. Outre ce lieu d'accueil commun, le plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs doit recenser l'ensemble des lieux d'accueil et en préciser les fonctions (accueil, conseil et, le cas échéant, enregistrement).

4 août 2015

Question : Concernant l'instauration du service d'information et d'accueil des demandeurs, s'agit-il nécessairement de la création d'un nouveau lieu au sein de l'EPCI, ou peut-il s'agir d'une mutualisation des moyens des acteurs pour conforter un service existant ? Dans cette dernière hypothèse, existe-t-il des expériences locales en ce sens ?

Réponse : Il peut s'agir d'une mutualisation des moyens des réservataires pour conforter un service existant (dans les locaux d'une association, d'une ADIL, d'une collectivité réservataire ou d'un

bailleur...) déjà identifié par les demandeurs, dont les missions seraient étoffées pour couvrir l'ensemble des prestations prévues par la loi (conseils, aides aux démarches et informations). Il existe une expérience (au niveau communal) en ce sens à Grenoble, avec le Pôle Habitat social : www.pole-habitat-social.fr.

7 octobre 2015

Question : Dans le cadre du service d'information et d'accueil des demandeurs, est-il nécessaire de créer un nouveau lieu d'information ? Auquel cas se pose la question de son financement. L'important dans cette réforme n'est-il pas l'harmonisation de l'information apportée aux publics ?

Réponse : L'harmonisation de l'information apportée aux publics est un enjeu primordial de la mise en place du service d'information et d'accueil des demandeurs. Ce service inclue également obligatoirement la mise en place par les partenaires d'au moins un lieu commun d'accueil physique sur le territoire de l'EPCI : ce lieu commun doit fournir des prestations renforcées comportant une fonction de conseil, d'aide aux démarches et, le cas échéant, d'orientation vers un accompagnement personnalisé.

Ce service peut comporter d'autres lieux d'accueil physique du demandeur permettant de délivrer cette information harmonisée. Tous n'ont pas vocation à être des lieux de conseil et de stratégie pour le demandeur : les guichets enregistreurs chez les bailleurs peuvent donc continuer à délivrer cette information. Mais ils ne sont pas suffisants : il est obligatoire de mettre en place ce lieu commun.

7 octobre 2015

Question : Un EPCI concerné par la mise en place d'un service d'information et d'accueil des demandeurs ne possédant pas de lieu physique d'enregistrement et donc d'information a-t-il obligation de créer un lieu sur son territoire ?

Réponse : Le service d'information et d'accueil des demandeurs inclut obligatoirement la mise en place d'au moins un lieu commun d'accueil physique sur le territoire de l'EPCI. En l'absence de lieu physique d'enregistrement sur le territoire de l'EPCI, ce lieu doit être créé.

La mise en place de ce lieu n'est pas à la seule charge de l'EPCI : il doit être mis en place par l'ensemble des partenaires concernés par la création du service d'information et d'accueil : l'EPCI, les bailleurs sociaux, les réservataires de logements sociaux et les organismes et services qui assurent l'information ou l'enregistrement des demandes de logement social sur le territoire

7 octobre 2015

Question : Est-il possible de considérer que la mise à disposition d'un ordinateur en mairie et de supports d'information constitue le lieu d'accueil physique prévu dans le cadre du PPG ?

Réponse : Ce lieu commun d'accueil physique doit fournir des prestations renforcées comportant une fonction de conseil, d'aide aux démarches et, le cas échéant, d'orientation vers un accompagnement personnalisé. Il s'agit d'un lieu d'information mais aussi de conseil et de stratégie pour le demandeur. Même si le décret du 12 mai 2015 ne précise pas ce que recouvre « l'accueil physique », l'intention du législateur est de permettre aux particuliers de disposer de conseil et d'information auprès d'une personne physique, qu'elle soit également lieu d'enregistrement ou non. Il n'est pas toutefois exigé que cet accueil physique soit ouvert chaque jour de la semaine. Il peut ainsi être proposé dans les petites communes, l'ouverture de permanences, assurées par exemple par des conseillers juridiques de l'ADIL.

7 octobre 2015

Question : Est-il possible que plusieurs EPCI mutualisent leur service d'accueil et d'information ?

Réponse : Il est envisageable de mutualiser les services d'accueil et d'information pour les EPCI de petite taille, mais il ne faut pas perdre de vue l'objectif d'une information de proximité pour les demandeurs. Il faut que le service soit bien présent périodiquement dans tous les territoires concernés.

20 avril 2016

Question : L'EPCI a-t-il l'obligation de créer un lieu d'information et d'accueil ou s'il peut s'appuyer sur les services enregistreurs ?

Réponse : Les modalités de mise en place du service d'information et d'accueil sont fixées dans le plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs. La création de ce service est à la charge de l'EPCI, des bailleurs sociaux, des réservataires de logements sociaux et des organismes de services qui assurent l'information ou l'enregistrement des demandes de logement social sur le territoire : tous doivent donc y participer.

Ce service prévoit la mise en place de lieux d'accueil physique des demandeurs. Les guichets d'enregistrement peuvent, s'ils le souhaitent et en fonction du contexte territorial, devenir lieu d'accueil physique du service d'information et d'accueil. Pour cela, ils doivent être labellisés comme tels : cela suppose qu'ils soient en mesure de respecter les règles fixées dans le cadre du service d'information et d'accueil, c'est-à-dire assurer les missions que tous les lieux d'accueil doivent assurer et, tout particulièrement, respecter les règles concernant le contenu de l'information à délivrer.

Par ailleurs, le service d'information et d'accueil inclue obligatoirement la mise en place, par les partenaires, d'au moins un lieu d'accueil commun sur le territoire de l'EPCI : ce lieu commun doit être co-créé et co-financé par l'ensemble des partenaires concernés et fournir des prestations renforcées (conseil, entretiens qualitatifs, etc.).

20 avril 2016

Question : Plusieurs bailleurs s'interrogent sur la possibilité d'intégration d'autres acteurs du logement dans le lieu d'accueil (Conseil départemental, ADIL...). Cela ne poserait-il pas des difficultés en termes d'égalité de traitement entre les territoires (EPCI ayant cet appui ou support) et ceux n'en bénéficiant pas ? Ce type d'aide peut-il entrer dans le financement attribué à une ADIL ?

Réponse : Si une ADIL assure le service, alors l'EPCI doit être membre de l'ADIL. Il semble que celles qui réfléchissent à cela le font dans le cadre d'un partenariat existant avec l'EPCI, qui peut se développer sur ce sujet. Les EPCI pour lesquels ce partenariat n'existe pas ne pourront pas de fait s'appuyer sur une ADIL.

Une ADIL ne va pas financer le service, elle ne peut pas le faire. C'est uniquement une « participation en nature » qui est possible, qui s'inscrit dans sa mission d'information définie dans l'article L.336-1 du CCH (cette association d'information sur le logement a pour mission d'informer gratuitement les usagers sur leurs droits et obligations, sur les solutions de logement qui leur sont adaptées, notamment sur les conditions d'accès au parc locatif et sur les aspects juridiques et financiers de leur projet d'accession à la propriété, ceci à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial).