



GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE

Atelier ORHL Enjeux de la réforme du processus d'attribution

8 juillet 2016



**GRENOBLE - ALPES
MÉTROPOLITAIN**

Service public d'accueil et d'information
métropolitain:

**Faire évoluer l'existant tout en affirmant un
pilotage métropolitain**



1- Enjeux de la mutualisation sur le territoire

Les 3 lignes directrices du travail à conduire
Zoom sur le Pôle Habitat Social de la ville centre

2- Les principes de fonctionnement du service public métropolitain



3 arguments pour la mutualisation

1/ Mutualiser pour assurer de nouvelles missions à coût constant

- L'évolution de l'**accueil spécialisé logement (loi ALUR)**
 - à l'échelle métropolitaine: prestations et outils harmonisés, conseils à l'échelle de l'EPCI, travail fin autour de la demande prioritaire.
 - distinct de l'accueil entendu jusqu'ici comme échange/qualification en vue d'un rapprochement offre/demande. **L'accueil spécialisé logement pour rendre le demandeur acteur de son parcours.**
 - disposant d'au moins un lieu physique intercommunal au fonctionnement duquel concourent l'ensemble des réservataires.
- **Une gestion partagée de la demande fonctionnant avec de nouvelles règles**
 - dossier unique 10 à 15 pièces en moyenne à demander et à faire scanner
 - enregistrement en ligne: instauré par la loi ALUR- déployé en Isère en octobre 2015 et appelé à monter en charge (niveau moyen dans des départements avec une antériorité plus importante, 30% de l'enregistrement).



3 arguments pour la mutualisation

3/ Maintenir la proximité de l'échelon communal, lieu d'accès aux droits

- L'accueil spécifique « échange/qualification » en vue du rapprochement offre/demande dans la cadre de la pré-attribution reste de la responsabilité des réservataires (et notamment communes),
- qui travaillent dans le respect de leurs objectifs d'attribution (2eme volet de la loi ALUR).

Le service d'accueil et d'information doit apporter une plus-value pour faciliter ce travail.



Le Pôle Habitat Social, un fonctionnement mutualisé entre bailleurs sociaux présents sur la Ville Centre

Principes

Un lieu unique et lisible d'enregistrement et de qualification des demandes

Le demandeur se rend à un seul endroit (précédemment: 3 guichets possibles)

Un accueil « bienveillant » des demandeurs de logement.

Des rendez-vous « systématiques » au moment du dépôt et du renouvellement de la demande.

La qualité du processus pour assurer une égalité de traitement.

La mise en place d'une instance de travail sur les situations sociales complexes.

Le maintien de la souveraineté des CAL de chaque bailleur et la non intervention du Pôle sur le volet des attributions.

La création et l'animation par le Pôle d'une « instance inter-bailleurs ville » pour préparer la « **Commission Sociale intercommunale** » de la métropole: naissance d'une culture communes, hors logique de réservataires.

Fonctionnement

Une équipe de 6 chargés d'accueil avec un fonctionnement en binôme, une chargée de mission sociale, un responsable (50% ETP).

Ces moyens sont mis en commun par les bailleurs. La Ville est intervenue sur une subvention aidant à la location des locaux et ensuite, comme la Métropole, avec des subventions sur projets.

Un accueil de premier niveau constituant le « cœur de métier » concernant l'accueil et la qualification et des entretiens de niveau 2 avec le chargé de mission sociale (demandes très anciennes, demandes avec de nombreux refus, demandes de ménages avec de fortes problématiques sociales et/ou économiques).

Le Pôle Habitat Social, un appui pour la réflexion autour de la mise en place du service public d'accueil et d'information

- Le contenu des missions
- La continuité du service offert aux usagers/habitants
- La coordination des acteurs
- La distinction entre l'accueil et la phase générale d'attribution

Qui n'a pas abouti à structurer un pôle Habitat Social intercommunal à ce jour

Conjuguer les enjeux de participation financières des réservataires qui veulent un service de proximité communale

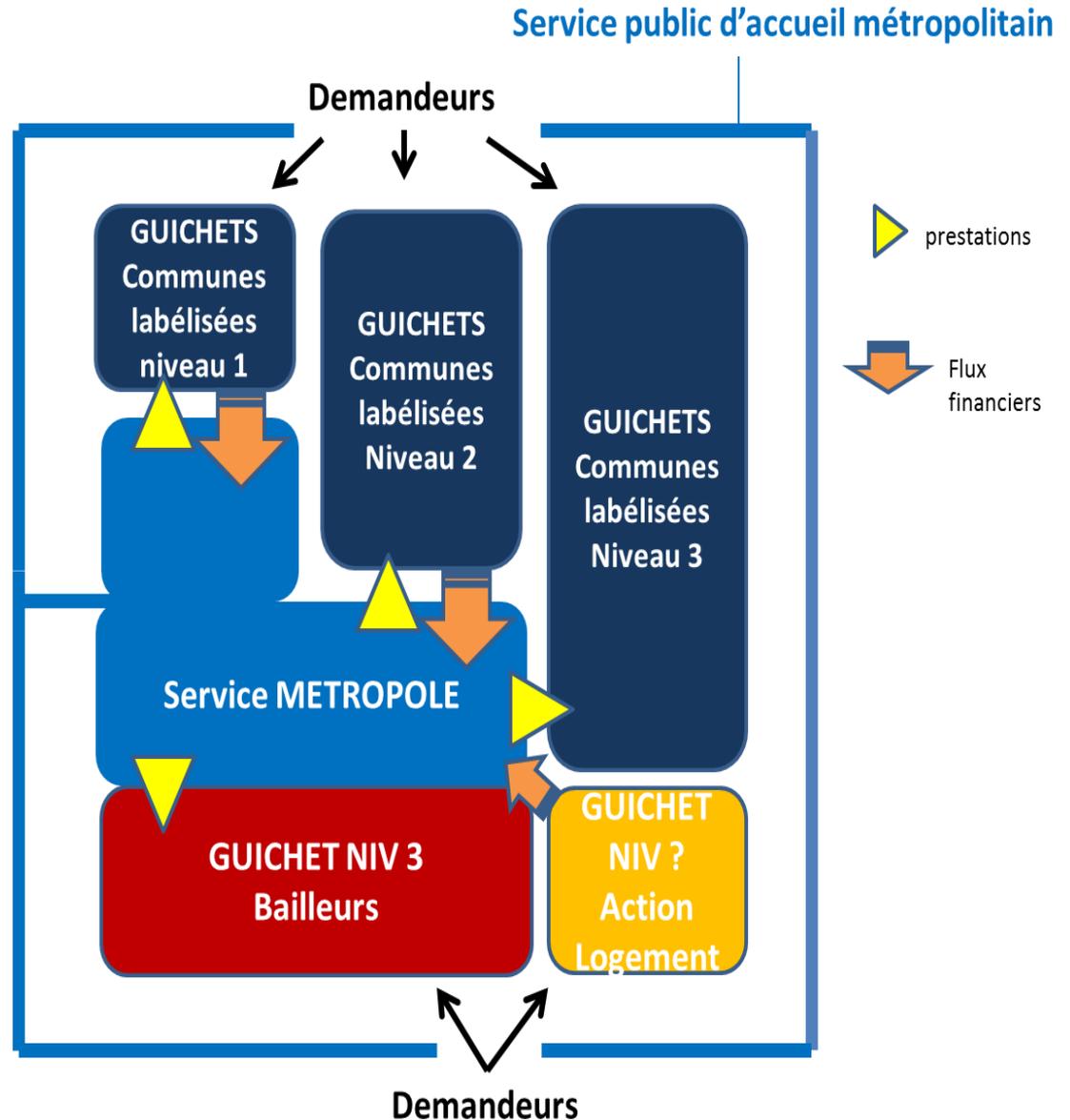


Les principes de fonctionnement

Le service public d'accueil et d'information métropolitain:

- **de proximité** (3 niveaux de prestations possibles sur le territoire),
- **intercommunal et inter partenarial**
- **piloté par la Métropole** (indicateurs d'activité, évaluation, formation des personnels):

- Un cahier des charges avec un suivi de l'activité de l'ensemble des guichets d'accueil.
- L'organisation des permanences sur les territoires des communes de niveau 1 et 2 via les moyens mutualisés. Ces moyens permettent un personnel métropolitain venant assurer en proximité et à la demande le service pour le demandeur.
- Un appui sur le point d'accueil niveau 3 bailleurs pour l'animation du réseau.



Proposition de principes organisationnels pour le bloc Communes- Métropole

Une mutualisation Métropole – Communes sous forme de prestations de services

- Pas de transfert de compétences ni de personnel entre les communes et la Métropole
- Intégrer l'existant dans un réseau métropolitain.
- Mutualiser pour assurer à coût constant des missions nouvelles relatives à la gestion partagée.
- Offrir le choix aux guichets d'accueil d'assurer un niveau de service (1,2, ou 3) au demandeur via leurs propres moyens ou via les moyens mutualisés.



LES SERVICES AU DEMANDEUR

1

Fournir des conseils de base sur les logements sociaux à l'échelle métropolitaine en s'appuyant sur des nouveaux outils développés par la Métropole
Fournir le formulaire de demande

2

Enregistrer la demande
Proposer un entretien simple

3

Offrir la possibilité d'un rendez-vous personnalisé logement
Constituer le Dossier Unique de tout demandeur reçu dans les 3 mois suivant le RDV de manière déconnectée de l'attribution
Proposer un rendez-vous avec un travailleur social
Qualifier la demande prioritaire
Réaliser des entretiens spécifiques pour ménages PMR
Recevoir les demandeurs en ligne

MISSIONS DE LA METROPOLE

Conception et développement de nouveaux outils:

- cartographie du parc de logement
- Plaquette du service public d'accueil et d'information, recensant les différents lieux d'accueil
- Film explicatif sur le processus d'attribution – site internet

Formation à la connaissance du parc métropolitain

Formation des personnels à la saisie dans le logiciel et aux évolutions règlementaires

Assurer des permanences d'accueil spécialisé pour les territoires niv. 1 et 2
Organisation du traitement de la demande prioritaire
Déploiement d'un dispositif pour le rapprochement de la demande PMR
Organisation d'un dispositif pour le traitement de la demande en ligne
Travail aux évolutions du SNE et des outils partagés de travail

Evaluation et pilotage global du service

MISSIONS DES POINTS D'ACCUEIL

Répondre aux indicateurs du cahier des charges métropolitain (nb de personnes, nb d'appels...)

Recevoir toute pièce de tout demandeur de la Métropole + envoyer toute pièce au numériseur national
Orienter des demandeurs vers le niv.3 si besoin d'un entretien qualifié

Aider tout demandeur de la Métropole à mieux définir son projet logement à l'échelle métropolitaine
Demande prioritaire:
- Labelliser? (à voir techniquement)
- Signaler à la Métropole les situations « bloquées » de ménages prioritaires
Signaler les ménages PMR au dispositif Bourse au Logement Adapté métropolitain