



ELABORATION DU SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

ORHL 8 juillet 2016





**QU'EST-CE QUE LE SERVICE D'ACCUEIL ET
D'INFORMATION ?**





QUELS OBJECTIFS DU SERVICE D'ACCUEIL ?

Droit à l'information, lisibilité pour le demandeur, transparence du processus, information harmonisée, accueil professionnalisé... quelles finalités ?

1/ Des demandeurs mieux informés et plus autonomes :

- capables d'être acteurs de leur demande, de définir une stratégie et de faire des choix en connaissance de cause
- avec une connaissance du processus d'attribution limitant les sentiments négatifs (« passe-droits » etc)
- avec une capacité de mise à jour de leur dossier « en direct » de manière plus réactive

2/ Un traitement équitable :

- tous les demandeurs ont accès à la même information et peuvent suivre et modifier leur dossier

3/ Des demandes mieux qualifiées :

- des lieux d'accueil professionnalisés, qui qualifient les demandes et conseillent les demandeur

4/ Un traitement rationalisé :

- les demandeurs autonomes ont accès à toute l'information nécessaire à la définition de leur stratégie,
- les demandeurs « en difficulté » sont repérés et les moyens sont déployés pour les accompagner

5/ Une gestion de la demande plus efficace :

- limitation des refus des demandeurs



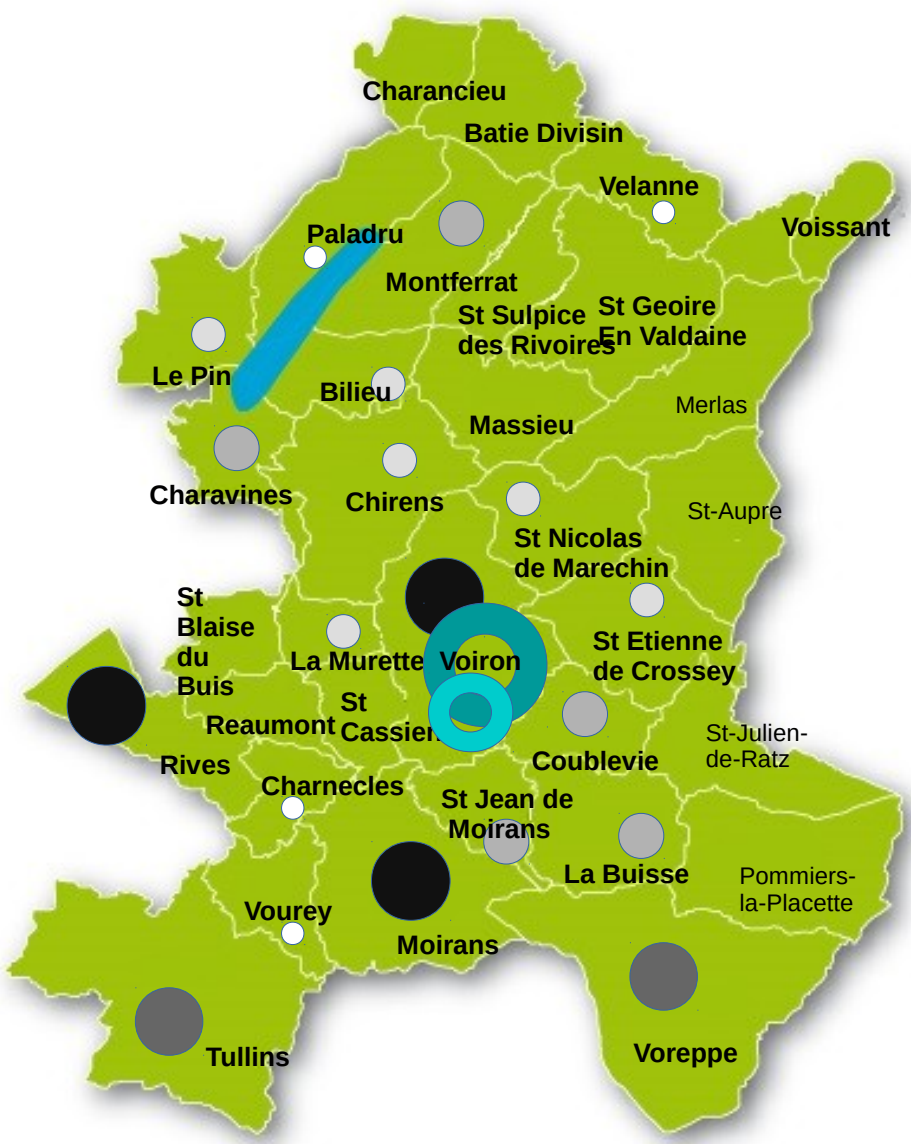
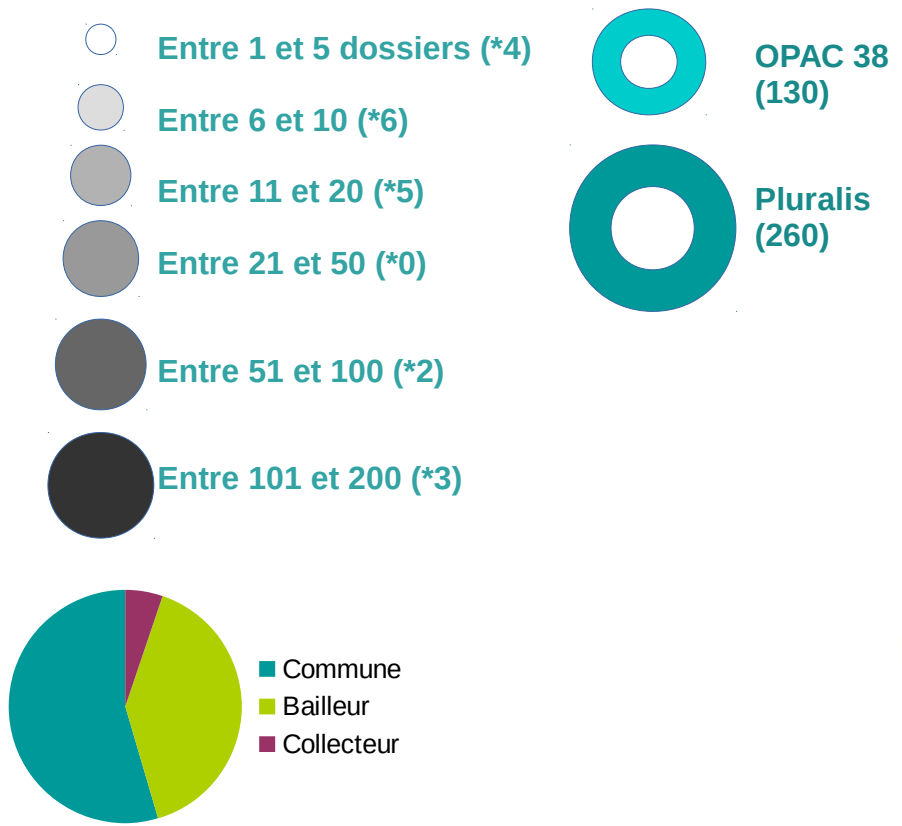


L'ENREGISTREMENT





ETAT DES LIEUX : UNE CONCENTRATION DES ENREGISTREMENTS MAIS UNE MULTIPLICATION DES GUICHETS



L'enregistrement partagé entre communes (55%) et bailleurs.

Pluralis de loin le premier guichet enregistreur.

Une multiplication des guichets alors que l'accueil et l'enregistrement sont très concentrés sur les pôles à (80%), et particulièrement sur la commune de Voiron à 56 % (service logement + bailleurs).



ORIENTATIONS VALIDEES PAR LA CIL (délibération du 23 Février 2016)

LIMITER LES LIEUX D'ENREGISTREMENT, REPARTIS ENTRE COMMUNES ET BAILLEURS

- fixer un seuil minimum de demandes enregistrées par an (> 50 demandes/an) soit Voiron, Moirans, Rives, Tullins, Voreppe, Pluralis et OPAC38.
- définir les modalités de coopérations entre guichets d'accueil et d'enregistrement

ENCOURAGER L'ENREGISTREMENT EN LIGNE

Concrètement :

14 communes qui n'enregistrent pas.

15 communes qui enregistrent moins de 20 demandes, dont 10 entre 1 et 10 demandes/an

5 communes qui enregistrent entre 80 et 200 demandes.

Recentrer l'enregistrement sur 7 guichets > + 20 enregistrements/an par guichet (soit moins de 2 dossiers par mois)

Sans compter l'enregistrement en ligne, qui pourra atteindre environ 25 % après le déploiement de la communication

> pas de demandes supplémentaires et même une baisse du nombre d'enregistrements pour les 7 guichets par rapport à aujourd'hui





L'ACCUEIL ET L'INFORMATION





ETAT DES LIEUX : DES LIEUX D'ACCUEIL MULTIPLES, PAS D'HARMONISATION DES INFORMATIONS

Une multiplicité des lieux d'accueil :

23 communes/ 28 réponses (82%) + 2 bailleurs sur le territoire
3 communes demeurent guichet d'accueil sans enregistrer.

L'accueil physique du demandeur déjà pratiqué par les communes :

près de 70 % des communes proposent systématiquement un rdv physique aux demandeurs dans le cadre de l'accueil. Certaines conditionnent même l'enregistrement à cet accueil physique...

Une part importante des demandeurs déjà reçus en rendez-vous physique, dans des délais courts

Mais pas d'outil commun pour harmoniser l'accueil et l'information



ETAT DES LIEUX : UNE MULTIPLICATION DES INTERVENANTS, DU PERSONNEL DEDIE UNIQUEMENT DANS LES POLES

27 agents communaux répartis dans 19 communes.

Des moyens différents :

. pôles urbains : personnel dédié au logement, du personnel formé.

. autres communes : agents administratifs multi-casquettes, gestion au coup par coup.

8 employés des bailleurs disposant des agences locales (Pluralis et OPAC 38)

Hors territoire pour info : 5 employés de la SDH et d'AMALLIA.

La multiplication des agents, la faiblesse du temps de travail imparti et sa segmentation peuvent accroître le risque d'inégalité de traitement à l'échelle intercommunale.

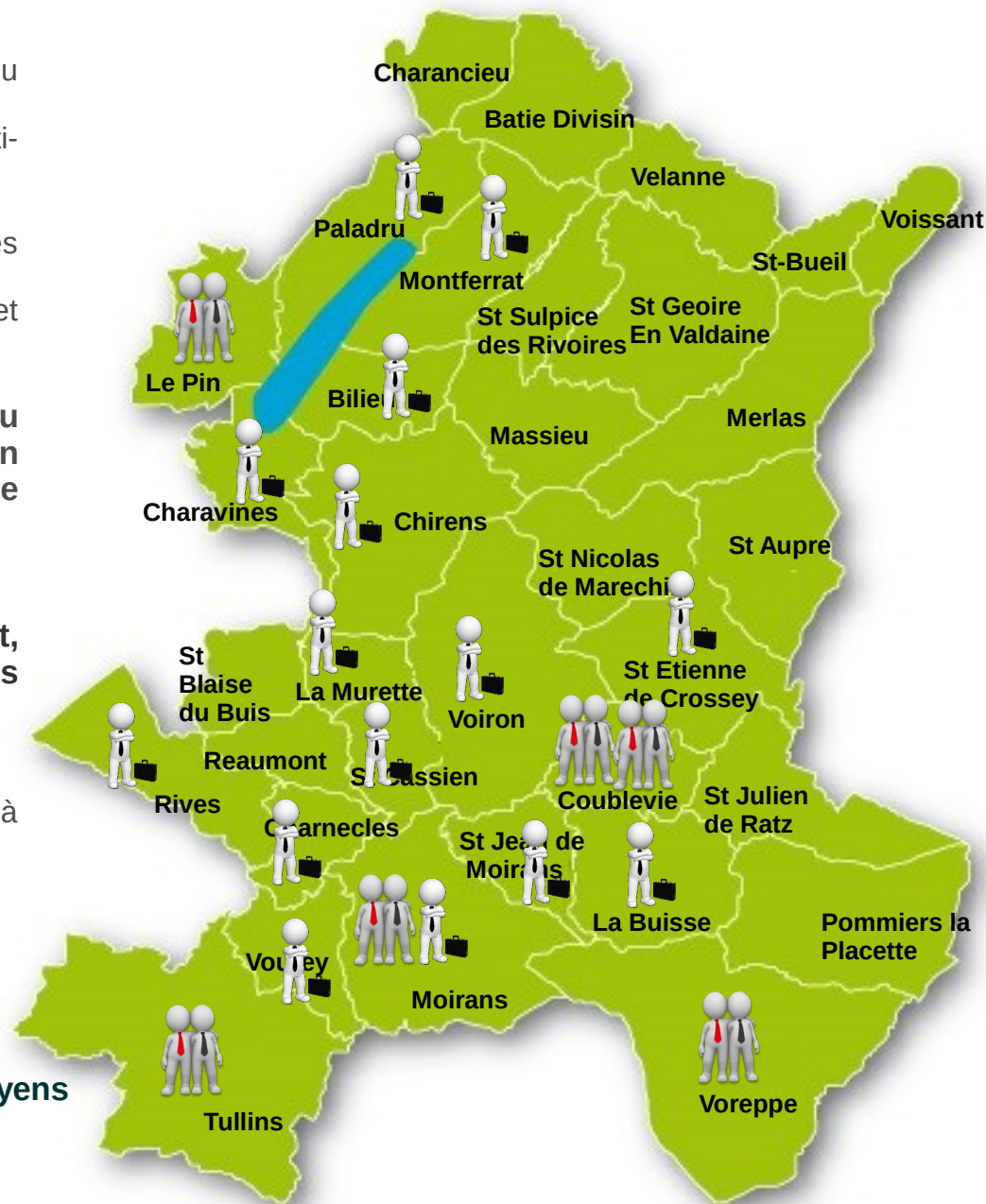
Des moyens concentrés pour l'enregistrement, l'accueil et la gestion des demandes au sein des pôles et des bailleurs :

Pôles urbains : 4,5 ETP

Bailleurs locaux : 2 ETP

Soit 6,5 ETP dont 15 % seulement environ dédiés à l'enregistrement

> la multiplication des lieux, des intervenants, les moyens dédiés différents et le manque d'outils commun sont facteurs d'inégalité de traitement à l'échelle intercommunale.





ORIENTATIONS VALIDEES PAR LA CIL (délibération du 23 Février 2016)



CREER PLUSIEURS NIVEAUX D'ACCUEIL

- Travailler avec les communes et bailleurs un référentiel de l'accueil
- Un niveau d'accueil dépendant des moyens dédiés par le guichet

Concrètement : les propositions

Les principes :

Les guichets auront des missions d'accueil et d'information différentes, en fonction des moyens qu'ils dédieront : amplitude horaire, personnel, qualification du personnel...

Les moyens humains considérés sont les **moyens en « personnel technique »** uniquement.

Référentiel de l'accueil : 3 types d'accueil sont proposés (diapos suivantes)

> **pas de jugement de valeur : des types d'accueil complémentaires, cohérents et tous nécessaires**

Les guichets s'engagent sur **un niveau de service minimum**, en fonction de leurs moyens.

L'engagement sur le type d'accueil se fera par le biais **d'une convention par guichet (communes et bailleurs)**.



REFERENTIEL DE L'ACCUEIL

« Type **COMMUNICATION** » : pas d'accueil physique

- **Communication harmonisée** sur le site internet
- Outils de communication pour les demandeurs disponibles en Mairie

- > **Moyens** : pas de moyens spécifique
- > **Gestion dossier unique** : non

Environ 12 communes/34





REFERENTIEL DE L'ACCUEIL

« Type INFO » : accueil physique = délivrance de l'information harmonisée

Communication harmonisée sur le site internet

Outils de communication pour les demandeurs disponibles en Mairie

Délivrance de l'information harmonisée : procédure de dépôt, enregistrement en ligne, info dossier unique, traitement de la demande, offre, location active etc...

- utilisation des outils mis à disposition des professionnels
- communication des outils pour les demandeurs

> **Modalités d'accueil** : physique (accueil spontané mairie) et téléphonique

> **Moyens** : agent communal informé et formé

Participation aux réunions techniques d'animation du service d'accueil (formation – information) : 1 à 2 réunions/an

Maîtrise des outils à disposition des professionnels et des demandeurs

> **Gestion dossier unique** : non

Environ 10 communes/34





REFERENTIEL DE L'ACCUEIL

« Type SUIVI » : accueil physique = suivi administratif des dossiers des demandeurs

Communication harmonisée sur le site internet

Outils de communication pour les demandeurs disponibles en Mairie

Délivrance de l'information harmonisée : procédure de dépôt, enregistrement en ligne, info dossier unique, traitement de la demande, offre, location active etc...

- utilisation des outils mis à disposition des professionnels
- communication des outils pour les demandeurs

Suivi du dossier du demandeur : renseignement sur l'état d'avancement du dossier du demandeur, mise à jour du SNE avec les nouvelles informations transmises par le demandeur. Renouvellement des demandes. Suivi à dominante administrative.

> **Modalités d'accueil** : physique (accueil spontané mairie ou sur rdv) et téléphonique

> **Moyens** : agent communal qualifié et formé

Participation aux réunions techniques d'animation du service d'accueil (formation – information)

Maîtrise des outils à disposition des professionnels et des demandeurs

Compétences requises :

connaissance de l'organisation des attributions : réservataires, pré-CAL, CAL, règles de priorité

connaissance de l'offre et de la demande locale

capacité à formuler un argumentaire pour expliquer les avancées (ou pas) du dossier

> **Gestion dossier unique** : engagement à numériser toute pièce reçue

Vérification des pièces (appartenance au périmètre réglementaire – lisibilité – validité)

Envoi des pièces au numériseur national

Mise à jour du SNE avec les éléments

Application des procédures en cas de pièce illisible, hors périmètre etc.





REFERENTIEL DE L'ACCUEIL

« Type CONSEIL » : entretien personnalisé de qualification de la demande et de conseil au demandeur

Communication harmonisée sur le site internet

Outils de communication pour les demandeurs disponibles en Mairie

Délivrance de l'information harmonisée : procédure de dépôt, enregistrement en ligne, info dossier unique, traitement de la demande, offre, location active etc...

- utilisation des outils mis à disposition des professionnels
- communication des outils pour les demandeurs

Suivi du dossier du demandeur : renseignement sur l'état d'avancement du dossier du demandeur, mise à jour du SNE avec les nouvelles informations transmises par le demandeur

Qualification de la demande et conseil au demandeur : entretien personnalisé

Identifier le besoin (comprendre la situation du demandeur, l'aider à formuler sa demande)

Confronter le besoin et le souhait du demandeur à la réalité de l'offre

Réorienter le cas échéant la demande

Modifier le SNE avec les nouveaux éléments de la demande

Orienter une situation à risque vers le service social adéquat

Orienter le demandeur vers les services compétents pour effectuer ses démarches (expulsion, insalubrité, acquéreur en difficulté, handicap...)





REFERENTIEL DE L'ACCUEIL

« Type CONSEIL » : entretien personnalisé de qualification de la demande et de conseil au demandeur

Qualification de la demande et conseil au demandeur : entretien personnalisé

> **Modalités d'accueil** : physique (RDV personnalisé) et téléphonique (permanence et/ou RDV)

> **Moyens** : agent communal/employé bailleur dédié, qualifié et formé

Participation active aux réunions techniques d'animation du service d'accueil (formation – information – production d'outils) > 3 à 4 réunions/an

Maîtrise des outils à disposition des professionnels et des demandeurs

Compétences requises :

connaissance de l'organisation des attributions : réservataires, pré-CAL, CAL, règles de priorité

connaissance de l'offre et de la demande locale

capacité à formuler un argumentaire pour expliquer les avancées (ou pas) du dossier

maîtrise du rôle, des missions et des modalités d'accès des services compétents en termes d'Action sociale, de Logement au sens large

> **Gestion dossier unique : engagement à numériser toute pièce reçue**

Vérification des pièces (appartenance au périmètre réglementaire – lisibilité – validité)

Envoi des pièces au numériseur national

Mise à jour du SNE avec les éléments

Application des procédures en cas de pièce illisible, hors périmètre etc.

Environ 5 communes/34
+ 2 bailleurs avec agences
locales (OPAC et Pluralis)



REFERENTIEL DE L'ACCUEIL

En synthèse : la répartition géographique proposée

Une répartition des types d'accueil proposée en fonction du volume de logements, de la demande et des attributions, mais aussi de l'historique de gestion (utilisation d'ETOIL) et de la signature de la convention SNE avec le Préfet

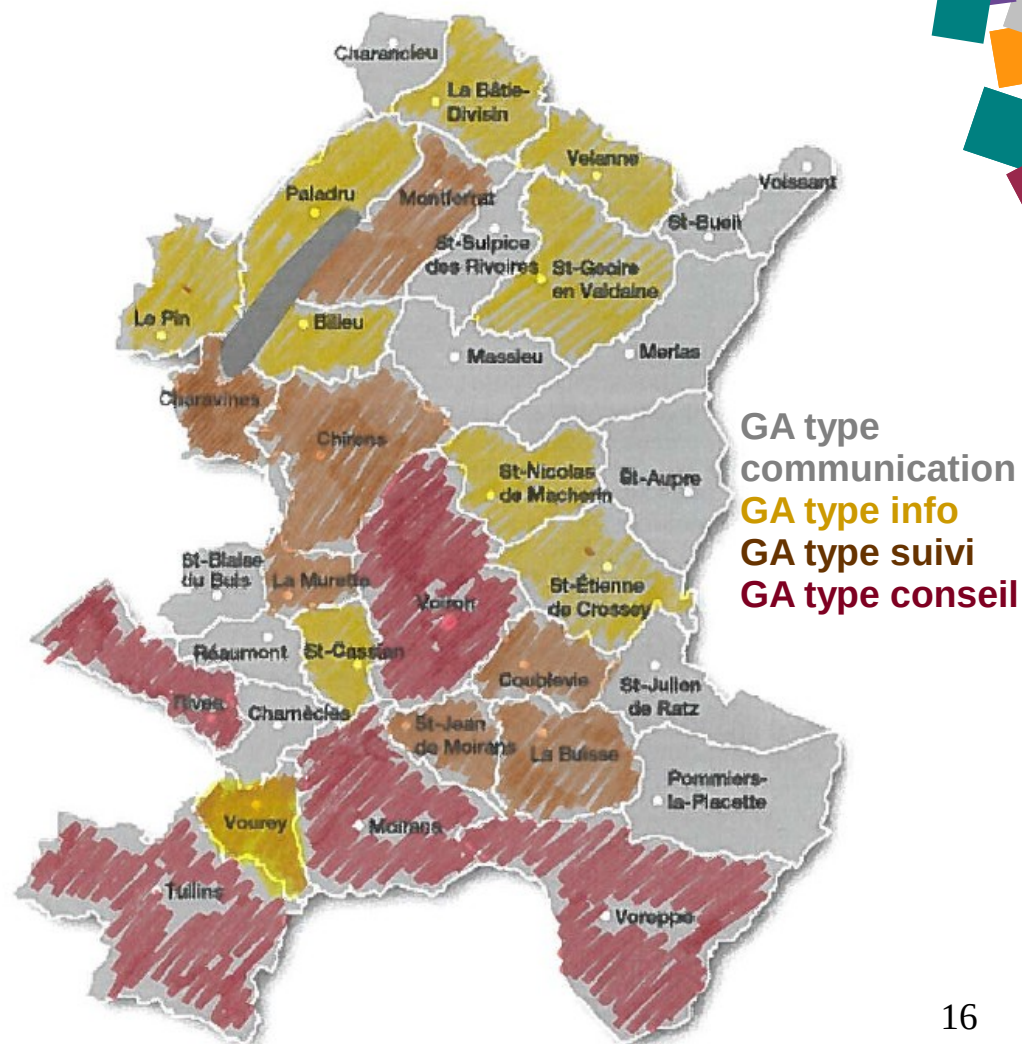
- Des guichets d'accueil (GA) physique qui couvrent le territoire.

- Un « déficit théorique » de GA « type suivi » (suivi des dossiers des demandeurs) en Valdaine. Bassin de vie = peu de LLS (93 LLS) concentrés à St-Geoire-en-Valdaine (82%). St-Geoire-en-Valdaine n'a jamais utilisé ETOIL et n'a pas signé la convention SNE.
> confirmation qu'il n'existe pas de besoin ?

- Des guichets d'accueil « type conseil » concentrés au Sud sur les pôles, où sont concentrés les logements, la demande et les moyens dédiés.

> Une répartition des types d'accueil à proposer aux communes dans la commission ATUL du 14 Avril puis à valider dans le cadre des conventions du service d'accueil (Juin- Juillet).

> une communication aux demandeurs à travailler, pour un affichage simple et lisible





ORGANISATION ENTRE ACTEURS : ROLES ET MOYENS

Ce service d'accueil comporte au moins un lieu d'accueil des personnes bénéficiant du droit à l'information, au fonctionnement duquel concourent les organismes bailleurs, l'État et les autres réservataires de logements sociaux ».



LE RÔLE DES ACTEURS

Information demandeur

Portail Grand Public
Sites communes, bailleurs,
EPCI, partenaires
> **tous les partenaires**

Guichets type
communication :
> **communes**

Guichets d'accueil types
info, suivi et conseil
> **communes et
bailleurs**

Animation

Instance
d'animation service
d'accueil :
animation,
coordination,
échange
d'expériences,
formation,
proposition d'outils
enregistrement
> **EPCI**

Appui juridique
Formation
> **ADIL**

Enregistrement

Portail Grand Public
> **État**

Guichets type suivi :
Dossier unique
> **communes et
bailleurs**

Guichets type conseil :
Enregistrement et
dossier unique
> **communes**

Accueil

Guichets type info :
Information harmonisée
> **communes**

Guichet type suivi :
Suivi des dossiers
> **communes**

Guichets type conseil :
Qualification et conseil
> **communes et
bailleurs**

Permanences logement
> **ADIL**

RDV TS
> **CCAS / TVC / CLLAJ**

RDV
> **asso de locataires**

Traitement

Commissions
communales
> **communes**

Commission Sociale
Interco
> **communes, EPCI,
Travailleurs sociaux,
structures
d'hébergement...**

Autres
> **Action logement**

Gestion directe
> **bailleurs**

> **Traitement plus
efficace grâce au
travail d'accueil et à
l'information renforcés**





**PERSPECTIVE A MOYEN TERME : ETUDE DE FAISABILITE
POUR UN LIEU D'ACCUEIL COMMUN**





PERSPECTIVE : ETUDE DE FAISABILITE POUR LA MISE EN PLACE D'UN LIEU D'ACCUEIL COMMUN

Étudier la faisabilité d'un lieu d'accueil commun :

Périmètre :

à minima sur Voiron ? (3 guichets actuellement sur la commune de Voiron)
un lieu unique pour l'ensemble du territoire ?

Forme juridique :

Personnel mutualisé rattaché au CIAS ? À l'interco ? Porté par les bailleurs ?

Avantages d'un lieu commun par rapport à une mise en réseau de plusieurs lieux :

Lisibilité accrue pour le demandeur

Animation facilitée : des professionnels regroupés physiquement

Participation financière des partenaires pour un service mutualisé





**PERSPECTIVES : LES ETAPES CLES POUR LA MISE EN
OEUVRE OPERATIONNELLE DU SERVICE**



LES ETAPES VERS UNE MISE EN OEUVRE OPERATIONNELLE

1/ Partager le référentiel d'accueil avec toutes les communes et bailleurs

→ **> Com ATUL 14 Avril 2016**
Partage de la proposition de répartition des guichets d'accueil

2/ Valider les modalités du service d'accueil et d'information

→ **> CIL 13 Mai 2016**
Vote du Plan

3/ Conventionner avec les guichets d'accueil : communes et bailleurs

- détailler le référentiel d'accueil : missions et moyens
- déterminer les conditions de maintien d'un niveau = suivi
- engagements sur un niveau d'accueil minimum
- revoir les conventions SNE le cas échéant

→ **> Juin-Juillet 2016**
Vote du Plan

4/ Lancer l'animation du service d'accueil

- constituer le COTECH service d'accueil
- débiter les premières réunions : partage des enjeux et missions avec les accueillants, recensement des outils des partenaires en vue de l'élaboration d'outils communs, élaborer une plaquette de com° pour les demandeurs

→ **> Septembre 2016**
COTECH service d'accueil

5/ Déployer la communication pour :

- encourager l'enregistrement en ligne
- diffuser la liste des guichets : en détaillant leurs missions
- diffuser la plaquette de com° du service d'accueil du PV

→ **> Novembre-Décembre 2016**