

CONVENTION DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR (SAID)



Communauté d'Agglomération
du Grand Périgueux

AVRIL 2025

Table des matières

I. PREAMBULE.....	3
I.1 - Cadre réglementaire.....	3
I.2 - Objectif de la Convention du service d'information et d'accueil des demandeurs..	3
II. ORGANISATION DU SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR (SAID)	4
II.1 - Les enjeux en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement des demandes de logement social	4
II.2 - La structuration du dispositif d'accueil en 3 niveaux complémentaires.....	5
III. LES MISSIONS ATTENDUES PAR NIVEAU	6
III.1 - Niveau 1 : Guichet d'accueil et d'information.....	6
a - Les missions des lieux d'accueil et d'orientation	6
b - Les moyens à mettre en œuvre.....	7
c - Les acteurs concernés	8
III.2 - Niveau 2 : Point d'enregistrement ou guichet enregistreur	8
a - Les missions des guichets enregistreurs.....	8
b - Les modalités de mise en œuvre.....	9
c - Les acteurs concernés	10
III.3 - Niveau 3 : accompagnement social	12
IV. SYNTHESE DES ENGAGEMENTS PAR ACTEURS.....	13
IV.1 - Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux	13
IV.2 - Les points d'accueil et d'information (Niveau 1)	13
IV.3 - Les points d'enregistrement ou guichets enregistreurs (Niveau 2)	13
IV.4 - Les services sociaux (Niveau 3).....	14
V. LES ACTIONS A MENER	14
VI. SIGNATURE ET LABELLISATION.....	15

I. PREAMBULE

I.1 - Cadre réglementaire

La mise en œuvre du Service d'Accueil et d'information du demandeur est établie par plusieurs textes de lois et décrets visant à améliorer **l'accès au logement et à garantir l'information des demandeurs** :

- *La loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR)*, prévoit, dans le cadre des mesures applicables au niveau intercommunal, que tout EPCI doté d'un Programme Local de l'Habitat approuvé, élabore un **Plan Partenarial de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDID)**. Ce plan vise à coordonner les différents acteurs pour améliorer la gestion de la demande de logement social.
- *Le décret n° 2015-524 du 12 mai 2015* détaille le **contenu, les modalités d'élaboration, d'évaluation et de révision du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPGDID)**. Cette convention de mise en œuvre du Service d'Accueil et d'information du demandeur vient préciser et détailler les missions et responsabilités des lieux d'accueil ainsi que les modalités de mise en œuvre.
- *L'article L-441-2-6 du Code de la construction et de l'habitation (CCH)* instaure **un droit à l'information** de tout demandeur de logement social. Il stipule que les demandeurs doivent être informés de **manière claire et précise sur l'état de leur demande, les critères d'attribution des logements et les procédures en vigueur**. Cette convention précise les outils à mettre en place afin de satisfaire le droit à l'information des demandeurs ainsi que leurs modalités de mise en œuvre

I.2 - Objectif de la Convention du service d'information et d'accueil des demandeurs

Cette convention a pour objectif de définir de manière opérationnelle le rôle et les engagements des acteurs participant au **Service d'Accueil et d'information du demandeur** afin de favoriser :

- ➊ Une **plus grande transparence** vis-à-vis du demandeur ;
- ➋ Une **meilleure lisibilité** dans le parcours du demandeur, qui tient aujourd'hui un rôle plutôt passif dans le processus d'attribution ;
- ➌ Une **meilleure efficacité** dans le traitement des demandes ;
- ➍ Une **plus grande équité** dans le système d'attribution des logements.

La finalité consiste à :

- Délivrer des **informations complètes et précises** aux demandeurs sur le processus de demande de logement social, qui se dote de nouveaux outils (cotation de la demande, gestion en flux...) afin de répondre au droit à l'information du demandeur (L441-2-6 du CCH)
- Assurer **un accueil équitable et professionnel** pour les demandeurs et trouver un équilibre entre accueil physique et gestion dématérialisée de la demande.
- Assurer une **répartition cohérente des rôles entre les différents acteurs** participant au Service d'Accueil et d'Information du demandeur (SAID)

- **Collecter et enregistrer les informations** des demandeurs de **manière précise et complète** (L441-2-7 du CCH)
- Assurer la **confidentialité et la sécurité des données personnelles** des demandeurs

En vertu de l'article R.441-2-16 alinéa 3 du CCH, sa mise en place fait l'objet d'une convention d'application qui acte l'organisation et la labellisation des lieux d'accueil et d'information.

La présente convention est passée entre la Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux, représentée par son président Jacques AUZOU et les autres partenaires participant au Service d'Accueil et d'Information du Demandeur, dont la liste figure en annexe à la présente convention.

Ces partenaires sont :

- Les bailleurs sociaux présents sur le territoire,
- Les communes et/ou leur centre communal d'Action sociale (CCAS)
- Les réservataires de logement social
- Les associations œuvrant dans le logement

La signature de cette convention d'application vaut labellisation des lieux d'accueil et d'information.

II. ORGANISATION DU SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR (SAID)

II.1 - Les enjeux en matière d'accueil, d'information et d'enregistrement des demandes de logement social

L'évaluation de la situation actuelle en matière d'accueil, d'information et d'accompagnement des demandeur a permis de souligner plusieurs enjeux :

- L'accueil, l'information et l'accompagnement des demandeurs sont assurés par une diversité d'acteurs sur la CA du Grand Périgueux. Cette diversité peut parfois entraîner une hétérogénéité dans les pratiques et les connaissances. Il est donc nécessaire **d'harmoniser les pratiques et d'assurer un niveau d'information équivalent pour tout demandeur, quel que soit l'acteur qui l'accompagne** (commune, bailleur, association...).
- **Les agences des guichets enregistreurs présents sur le territoire sont concentrées principalement sur la commune de Périgueux.** Il est à noter que tous les bailleurs sociaux sont d'office guichet enregistreur. L'enjeu est donc **d'élargir la couverture géographique des points enregistreurs afin d'assurer l'accès aux services d'enregistrement à tous les demandeurs.**
- Une grande partie des communes jouent un rôle dans l'enregistrement des demandes de logements sociaux. Cela peut se manifester par une aide dans la constitution des dossiers, par une aide au remplissage du CERFA, voire une aide informatique dans l'enregistrement. L'enjeu est donc de **valoriser leurs missions en les outillant et en leur proposant de réfléchir à l'opportunité de devenir guichet enregistreur.**
- Les communes accompagnant des demandeurs **n'ont pas de visibilité sur l'avancement des dossiers.** Les bailleurs sociaux ne peuvent pas diffuser d'informations sur les dossiers des demandeurs car ils sont freinés par les normes

RGPD. L'enjeu est donc de **favoriser le partage des informations dans le cadre du dispositif de gestion partagée**, mais cela passe par des droits d'accès au SNE (soit en étant guichet enregistreur, soit en ayant des droits de consultation).

- **La plupart des agents des communes ne savent pas vers qui orienter un demandeur**, et les contours des missions des bailleurs sociaux et des travailleurs sociaux sont encore flous. L'enjeu est donc **de clarifier les rôles de chaque acteur**.
- À deux pas du pôle d'échanges multimodal de Périgueux, **la Maison départementale de l'Habitat** regroupera à partir de la fin d'année 2024 plusieurs organismes et services qui accompagnent les ménages dans l'accès au logement et l'amélioration de l'habitat : ADIL 24, SOLIHA Dordogne, l'ATD et le CAUE, le service départemental de l'habitat et Périgord Habitat. Il sera donc possible **d'enregistrer sa demande de logement social auprès de Périgord Habitat au titre de sa mission de guichet enregistreur**, en complément des autres guichets enregistreurs du territoire

II.2 - La structuration du dispositif d'accueil en 3 niveaux complémentaires

Le service d'Accueil et d'Information du Demandeur (SAID) est structuré **en trois niveaux** :

- Un premier niveau correspondant aux guichets d'accueil et d'orientation
- Un deuxième niveau correspondant aux points d'enregistrement ou guichets enregistreurs
- Un troisième niveau correspondant à l'accompagnement social des demandeurs.

	Public accueillis	Services apportés	Acteurs concernés
Niveau 1 (Guichet d'Accueil et d'information)	Tout public	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et informer les demandeurs • Orientation vers les guichets enregistreurs ou des interlocuteurs spécialisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les communes • Les bailleurs disposant d'un accueil physique sur le territoire • Action Logement Services
Niveau 2 (Point d'enregistrement ou guichet enregistreur)	Tout public	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et informer les demandeurs • Enregistrement de la demande ou accompagnement dans l'enregistrement et diffusion d'informations nominatives • Entretiens qualitatifs, • Collectes et numérisation des pièces, • Orientations vers des interlocuteurs spécialisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Points d'enregistrement ou guichets enregistreurs (Communes et bailleurs sociaux) • Action Logement Services (via Al'in)
Niveau 3 (Accompagnement social)	Public aux besoins spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et accompagnement social aux demandeurs aux besoins spécifiques • Orientation vers les dispositifs d'accès au logement adaptés au public 	<ul style="list-style-type: none"> • Les travailleurs sociaux des CCAS, du département et des associations

III. LES MISSIONS ATTENDUES PAR NIVEAU

III.1 - Niveau 1 : Guichet d'accueil et d'information

a - Les missions des lieux d'accueil et d'orientation

Les lieux d'accueil doivent concourir à l'accueil et à l'information des demandeurs en assurant un accueil standard de niveau 1.

Les points d'accueil et d'orientation devront :

- ✓ **Accueillir l'ensemble des demandeurs qui se présentent.** Les modalités d'accueil peuvent varier d'une commune/structure à une autre : l'accueil peut être physique ou téléphonique ou mixte.
- ✓ **Informer et présenter les modalités d'enregistrement de la demande :** en ligne sur Portail Grand Public <https://demande-logement-social.gouv.fr> ou auprès d'un des guichets enregistreurs du territoire
- ✓ **Informer les demandeurs sur les règles générales d'accès au logement social :** ce qu'est un logement social, en quoi il se distingue d'un logement privé, les conditions

d'éligibilité au logement social, pourquoi tous les demandeurs ne peuvent être proposés sur tous les logements qui se libèrent (notion de logement réservé).

- ✓ **Informer sur l'offre et la demande sur le territoire** (caractéristiques du parc social, le nombre de demandes et d'attributions l'année précédente)
- ✓ **Orienter les demandeurs** vers la plateforme d'enregistrement numérique (le portail Grand Public) si le demandeur qui se présente peut effectuer son enregistrement en toute autonomie
- ✓ **Orienter les demandeurs** vers un guichet enregistreur physique (niveau 2) si le demandeur qui se présente a **besoin d'un accompagnement et des conseils dans l'enregistrement de sa demande**,

b - Les moyens à mettre en œuvre

Un lieu d'accueil de niveau 1 doit **disposer d'un point d'accueil physique et/ou téléphonique** dédié aux demandeurs de logement social. Les modalités d'accueil et les coordonnées seront à communiquer auprès des demandeurs via les canaux de diffusion : sites internet et outils de communication.

Les agents en charge de l'accueil et l'orientation des demandeurs devront être **capables de fournir** :

- Les **règles générales d'accès au parc locatif social** (ce qu'est un logement social, les critères d'éligibilité)
- Les **modalités d'enregistrement de la demande** :
 - En ligne : sur le portail Grand Public : <https://demande-logement-social.gouv.fr>
 - Auprès d'un guichet enregistreur
- Les **pièces justificatives obligatoires** : les pièces d'identité des différentes personnes qui composent le foyer
- La **liste des lieux d'accueil et des guichets enregistreurs**
- Le **délai anormalement long** (14 mois en Dordogne),
- Les **procédures applicables** (les étapes du processus d'attribution, les critères de priorité) et les personnes morales intervenant dans le **processus d'attribution des logements** (les réservataires et les filières d'accès au logement social)
- Les caractéristiques de **l'offre sociale** disponible sur le territoire
- Le nombre de **demandes et d'attributions** l'année précédente
- La mise en œuvre d'un **système de cotation de la demande**, et le moyen de connaître la grille.
- La possibilité de solliciter un **entretien individuel** en guichet enregistreur.

Afin d'assurer la délivrance d'une information harmonisée sur le territoire, **des outils d'information, de communication et de sensibilisation communs** seront coordonnés Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux.

Le territoire s'appuiera sur les ressources existantes : la documentation du Système National d'Enregistrement, la documentation des bailleurs sociaux et le formulaire CERFA de la demande de logement social.

En complément, une documentation commune sur le logement social sera mise en place à l'échelle de l'intercommunalité.

Ces outils d'information à destination des demandeurs aborderont les thématiques suivantes : les conditions d'accès au logement social, le processus d'attribution, la liste des pièces à fournir, la procédure d'enregistrement en ligne, la cartographie des guichets sur le territoire, les coordonnées des guichets d'accueil, les coordonnées des guichets enregistreurs

et les coordonnées d'Action Logement Services, des données sur les demandes et les attributions et des informations sur la cotation de la demande.

c - Les acteurs concernés

Ce premier niveau est assuré par :

- Les 43 communes de la CA du Grand Périgueux sont des guichets d'accueil et d'information. Chaque commune apporte des premiers niveaux d'information et orientent vers les guichets enregistreurs (numérique ou physique).
- Les CCAS sur le Grand Périgueux et le CIAS
- La CNL (Confédération Nationale du logement)

III.2 - Niveau 2 : Point d'enregistrement ou guichet enregistreur

a - Les missions des guichets enregistreurs

Les points d'enregistrement ou guichets enregistreurs devront concourir à l'accueil, l'information et l'enregistrement des demandes de logements sociaux en assurant un accueil de niveau 2.

Ses missions consisteront à :

- ✓ **Assurer un niveau d'accueil standard et spécifique** selon les dispositions mentionnées dans les missions de niveau 1 ;
- ✓ **Conseiller les demandeurs sur les modalités de constitution du dossier** : la liste des pièces justificatives obligatoires à fournir pour l'enregistrement de la demande
- ✓ **Accompagner les demandeurs à enregistrer une demande** ;
- ✓ **Enregistrer les demandes de logement social pour les guichets labellisés** dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception du dossier complet (CERFA et pièce d'identité).
- ✓ **Conseiller le demandeur** dans la définition de choix pertinents en fonction de l'offre disponible et de leurs besoins et situations
- ✓ **Numériser les pièces justificatives** conformément aux règles de la charte régionale régissant le dossier unique.
- ✓ **Modifier toutes les demandes** dans un délai de 30 jours à réception des nouvelles informations.
- ✓ **Recevoir les demandeurs qui le souhaitent en entretien individuel**. Le délai maximal dans lequel tout demandeur qui le souhaite doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social est fixé à 1 mois, conformément à l'article 97 de la loi ALUR (Article L441-2-8 du CCH)
- ✓ **Fournir les informations individuelles et nominatives** concernant la demande du candidat (avancement de la demande, informations saisies, complétude des pièces justificatives, mise à jour des données...).

- ✓ **Orienter les demandeurs** qui en ont besoin vers les dispositifs d'accompagnement appropriés. Tous les demandeurs ayant besoin d'être accompagnés dans l'enregistrement de leur demande n'ont pas vocation à être orientés vers des travailleurs sociaux. Le guichet enregistreur doit aider et conseiller les demandeurs, y compris ceux ayant des difficultés avec le numérique, avec l'écrit et/ou avec la langue française. **La réorientation des demandeurs vers les travailleurs sociaux doit se faire au cas par cas, et de manière strictement nécessaire**, pour répondre à un besoin d'accompagnement social précis dépassant l'accès au logement social, comme par exemple : l'accès à une solution d'hébergement ; l'ouverture de droits ; le besoin d'accompagnement au titre de la lutte contre l'habitat indigne et la prévention des expulsions ; les personnes vulnérables ayant besoin de mesures de protection et d'un suivi personnalisé.

b - Les modalités de mise en œuvre

Un guichet enregistreur labellisé devra **disposer des droits d'accès et de modification dans le Système informatique National d'Enregistrement de la demande de logement social (SNE)**. Un guichet enregistreur devra également être **équipé de matériel informatique afin d'enregistrer, de modifier et de suivre la demande**.

Le guichet enregistreur devra enregistrer les demandes d'enregistrement et de modification déposées **dans un délai de 30 jours maximum**. Conformément aux dispositions de la gestion partagée de la demande, toutes les demandes doivent être enregistrées sur SNE.

À la suite de l'enregistrement d'une demande, le guichet enregistreur devra **délivrer une attestation comportant le numéro unique** dans un délai maximum d'un mois à compter du dépôt de la demande dans le respect des dispositions des articles R. 441-2-7 et R-441-2-8 du CCH.

Les guichets enregistreurs devront proposer un **accompagnement (entretiens individuels)** aux demandeurs afin de répondre à leurs questions et de les aider à remplir leur demande. Les modalités des entretiens doivent être précisées auprès des demandeurs.

Lors de ces entretiens, les agents devront être capables de délivrer des informations relatives aux caractéristiques de l'offre sociale disponible sur le territoire et les délais moyens d'attente et d'attribution afin de permettre aux demandeurs de **préciser ou d'élargir leur demande**.

En complément de ces informations générales, les guichets enregistreurs pourront également délivrer des informations personnelles relatives au suivi de la demande du demandeur, **en consultant le dossier du demandeur au sein du SNE ou le renvoyant vers la plateforme numérique** (Portail Grand Public) **si le demandeur a la capacité de le faire**.

Le guichet enregistreur devra mettre en place des **protocoles de sécurité** afin de protéger les données personnelles des demandeurs, conformément au Règlement Général sur la protection des données.

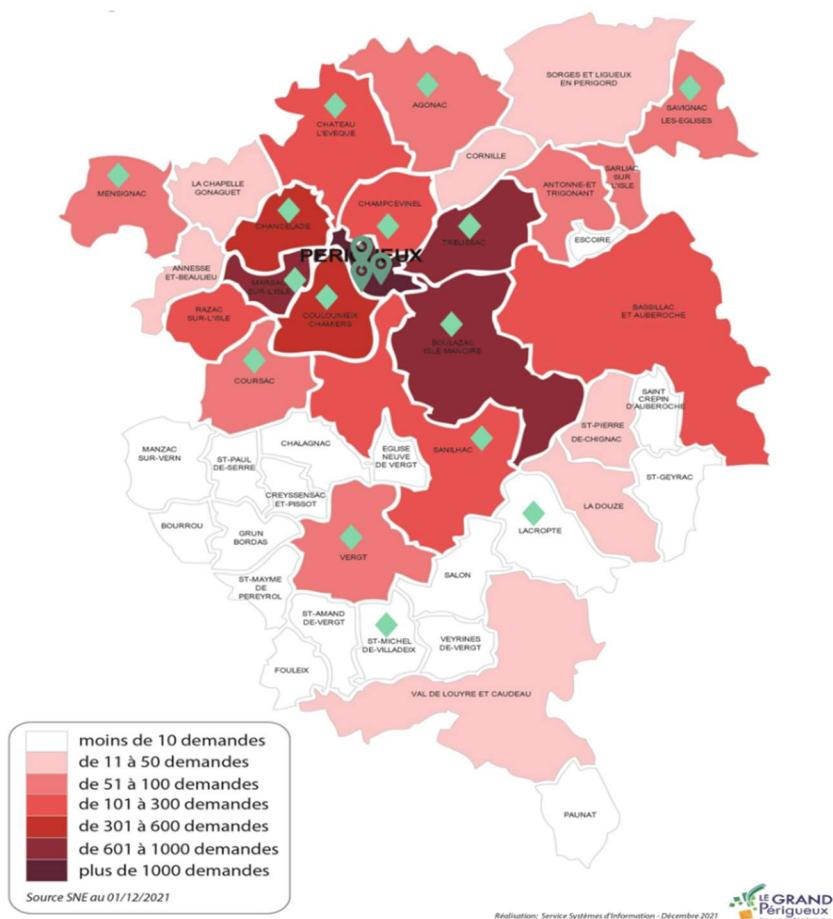
Le guichet enregistreur devra assister aux **comités de pilotages organisés** annuellement par le gestionnaire du SNE.

Les conditions et les modalités de mise en œuvre sont détaillées dans la convention entre l'État et les services enregistreurs.

c - Les acteurs concernés

Les acteurs concernés par ce niveau sont :

- Les bailleurs sociaux disposant du patrimoine sur le territoire
- Action Logement Services
- Les communes pouvant potentiellement devenir guichets enregistreurs au vu de leurs missions actuelles : Champcevinel, CCAS Coulounieix-Chamiers, Coursac, Lacropte, Marsac-sur-l'Isle, Mensignac, St-Michel-de-Villadeix, Savignac-les-Eglises, Trélissac, Vergt, Château de l'Evêque et Boulazac Isle Manoire, et toute autre commune volontaire.



Toutes les communes sont accueillies standard de niv1

Guichets enregistreurs actuels

Communes pouvant potentiellement devenir guichet enregistreur au vu de leurs missions actuelles

Les guichets enregistreurs présents physiquement sur le territoire :

Organisme	Adresse	Coordonnées	Horaires et Modalités d'accueil (physique, avec ou sans RDV, téléphonique...)
Périgord Habitat	Maison Départementale de l'Habitat 175, rue Martha Desrumaux 24000 PERIGUEUX	LACAVE Sandrine Directrice du Pôle Relations Clientèle	05 53 02 74 90 Lundi et vendredi 9h - 12h30 14h - 16h30 Du mardi au jeudi 9h - 12h30 Sur rendez-vous en dehors de ces horaires.
Domofrance	57 rue du Président Wilson Périgueux	LANGIN Thierry Responsable service location	0970 830 003 (appel non surtaxé) Du lundi au vendredi, de 9h à 17h30 (jusqu'à 16h30 le jeudi)
Mésolia	2 rue Saint-Jacques, 24112 Bergerac	BOUTHIER Nathalie Responsable Gestion Locative - Pôle de Bergerac	05 56 11 50 50 Du lundi au vendredi, accueil le matin de 9h30 à 12h00 et sur rendez-vous les après-midis
Action Logement Services	57 rue du Président Wilson, Périgueux	SEVE Sandrine Responsable développement et suivi locatif NA	05 53 06 82 50
Mairie de Champcevinel	8 place de l'Abbé Boisseuil, Champcevinel		05 53 03 86 86
Mairie de Chancelade	2 avenue des Reynats		05 53 07 91 00
Mairie de Château de l'Evêque	1 rue Angoulême, Château l'Evêque		05 53 54 30 77
CCAS Coulounieix-Chamiers	60 ter avenue du Général-de-Gaulle		05 53 53 11 54

Mairie de Coursac	1 place de la Mairie, Coursac		05 53 54 61 61
Mairie de Sarliac	6 avenue de l'Isle		05 53 07 82 32
Mairie de Marsac-sur-l'Isle	95 route de Bordeaux, Marsac sur l'Isle		05 53 06 47 47
Mairie de Trélissac	Place Napoléon Magne, Trélissac		05 53 02 76 76
Mairie de Vergt	3 places Charles Mangold, Vergt		05 53 54 90 05

Les guichets enregistreurs sans présence physique sur le territoire :

Organisme	Adresse	Coordonnées	Horaires et Modalités d'accueil (physique, avec ou sans RDV, téléphonique...)
Clairsienne	233 Avenue Emile Cournot Bordeaux		05 56 29 22 92
NOALIS	161 Rue Armand Dutreix, 87000 Limoges		05 16 42 35 00

III.3 - Niveau 3 : accompagnement social

L'objectif est que les travailleurs sociaux accompagnent les demandeurs nécessitant un suivi et un accompagnement dédié, ne pouvant être délivrés par les guichets enregistreurs.

Dans le cadre de l'accompagnement social, les travailleurs sociaux peuvent être amenés à réaliser les missions des niveaux 1 et 2 dans le cadre de leur institution, à l'instar des points d'enregistrement. Il faut noter que les travailleurs sociaux n'ont pas vocation à devenir guichet enregistreur, mais l'aide à l'enregistrement des demandes s'inscrit dans l'accompagnement global des demandeurs pour favoriser l'accès aux droits dans des dimensions variées : santé, logement, emploi, formation etc...

Les acteurs concernés par l'accompagnement social sont les travailleurs sociaux des CCAS, des Centres Médico-sociaux (CMS) et des associations (telles que le SAFED, l'ASD, l'APARE, la Maison de l'emploi, la mission locale, etc.).

IV. SYNTHESE DES ENGAGEMENTS PAR ACTEURS

IV.1 - Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux

La Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux s'engage à :

⌚ **Assurer le pilotage et l'animation du réseau des professionnels du SAID :**

- ⇒ Animer les groupes de travail de la CIL et les commissions de coordination qui permettent de faire évoluer le Plan Partenarial de Gestion de la Demande ;
- ⇒ Produire avec les parties prenantes une documentation d'information commune et veiller à sa mise à jour
- ⇒ Coordonner l'ensemble des lieux d'accueil et animer le réseau via des temps d'échanges de partage de retours d'expériences et des retours terrains
- ⇒ Veiller à la tenue de formations régulières à destination des agents d'accueil
- ⇒ Organiser en collaboration avec les services de l'Etat et le gestionnaire du SNE les formations à destination des agents des guichets enregistreurs

⌚ **Organiser les conditions de réalisation de l'évaluation du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de sa convention**, soit en les menant directement, soit en les confiant à un ou plusieurs opérateurs, en respectant les échéances suivantes :

- ⇒ Evaluer le PPGDID tous les 3 ans ;
- ⇒ Amender par avenant la convention si le SAID est amené à évoluer ;
- ⇒ Evaluer la grille de cotation annuellement.

IV.2 - Les points d'accueil et d'information (Niveau 1)

Les acteurs membres du niveau 1 s'engagent à :

- ⌚ Concourir à l'information et à l'accueil des demandeurs en **assurant les missions attendues pour l'accueil standard de niveau 1**,
- ⌚ Contribuer à la **réalisation de supports d'information** à destination des demandeurs et des agents du SAID,
- ⌚ **Diffuser auprès des demandeurs la documentation commune**,
- ⌚ **Participer aux formations** organisées sur le logement social
- ⌚ **Participer aux réunions organisées** à destination du Service d'Accueil et d'Information du demandeur
- ⌚ **Respecter la déontologie d'accueil et d'information** : un traitement équitable entre les demandeurs, garantir la confidentialité des informations partagées et veiller à la protection des données personnelles et sensibles.

IV.3 - Les points d'enregistrement ou guichets enregistreurs (Niveau 2)

Les acteurs membres du niveau 2 s'engagent à :

- ⌚ Concourir à l'information, l'accueil et l'enregistrement des demandeurs en **assurant les missions attendues pour les guichets enregistreurs (niveau 2)**
- ⌚ Contribuer à la **réalisation de supports d'information** à destination des demandeurs et des agents du SAID ;
- ⌚ **Diffuser auprès des demandeurs la documentation commune**,

- ⌚ **Mettre à jour les informations** au sein du Dispositif de gestion partagée en renseignant tous les événements liés aux demandes enregistrées dans le SNE ;
- ⌚ **Respecter la déontologie d'accueil et d'information** : un traitement équitable entre les demandeurs, garantir la confidentialité des informations partager et veiller à la protection des données personnelles et sensibles.
- ⌚ **Contribuer à la mise en œuvre de la cotation de la demande**, en fiabilisant les informations de la demande et en renseignant les critères manuels dans le module dédié du SNE.
- ⌚ **Participer aux formations sur le logement social ainsi que les formations spécifiques à l'utilisation du SNE**

IV.4 - Les services sociaux (Niveau 3)

Les acteurs membres du niveau 3 s'engagent à :

- ⌚ **Assurer un accompagnement social** des demandeurs dont la situation sociale nécessite que le dossier et leur parcours soient suivis ;

V. LES ACTIONS A MENER

Actions à mener	Contributeurs	Calendrier	Indicateur de suivi
Formations des acteurs			
Sensibiliser les élus sur le logement social et mettre en place une documentation synthétique sur le logement social	<u>Co-pilotes</u> : EPCI, Bailleurs <u>Contributeurs</u> : Elus des communes	À chaque renouvellement de mandat et à chaque bilan triennal Mise à jour régulière de la documentation	Nombre de sensibilisations réalisées Mise en place d'une documentation synthétique sur le logement social à destination des élus
Former les agents des communes à l'accueil et l'information du demandeur sur le logement social, le processus d'attribution, la cotation de la demande, les contingents, les DALO, les publics prioritaires	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Opérateurs</u> : UR-HLM et/ou autres intervenants à définir	En 2025, puis en fonction des besoins recensés chaque année Mise à jour régulière du livret	Nombre de formations dispensées aux agents d'accueil Mise en place du livret opérationnel
Mettre en place un livret opérationnel à destination des agents			
Former les agents d'accueil des guichets enregistreurs à l'utilisation du SNE (formation technique)	<u>Co-pilotes</u> : EPCI, Etat, <u>Opérateur</u> : Assistance SNE	Chaque année	Nombre de formations dispensées aux agents d'accueil Respect de la charte relative à la saisie de la demande de logement social sur le SNE à destination des services enregistreurs, des professionnels en relation avec les demandeurs

Communication à destination du demandeur			
Mettre en place une communication harmonisée à l'échelle intercommunale à destination du demandeur sur le logement social, coordonnées des points d'accueils et des guichets sur le territoire <i>Exemple : sur le site internet de l'EPCI et des communes ; réalisation de plaquettes à destination des demandeurs</i>	<u>Co-pilote</u> : EPCI <u>Contributeurs</u> : Etat, Communes, Bailleurs, Action Logement Services,	2025 et à réactualiser au moins tous les 3 ans	Présence de brochures de communication en ligne et sur site, et actualisées régulièrement En version Facile à Lire et à Comprendre (FALC).
Faire vivre le dispositif d'accueil et d'information			
Tirer le bilan de l'activité et du fonctionnement du SAID <i>Suivi des indicateurs</i>	<u>Co-pilotes</u> : EPCI- Etat <u>Contributeur</u> : assistance SNE	Souhaitable chaque année, en CIL	Nombre de demandeurs enregistrés par guichet
Temps d'échange et de retours d'expériences des guichets des niveaux 1 et 2	<u>Co-pilotes</u> : EPCI - Etat <u>Contributeurs</u> : Communes, Bailleurs, Action Logement Services, Guichets des communes, association locale	Souhaitable chaque année en commission de coordination CIA	Nombre de réunions organisées Actualisation des documents, recensement des besoins de formation

VI. SIGNATURE ET LABELLISATION

La signature de la présente convention vaut labellisation du SAID.

Organisme /structure	Signature
La préfète de la Dordogne Marie AUBERT	
Le président de la communauté d'agglomération du Grand Périgueux Jacques AUZOU	
Le président du conseil départemental de la Dordogne Germinal PEIRO	
Les communes membres du Grand Périgueux	
AGONAC Christelle, DRUILLOLE, maire	
ANNESSE ET BEAULIEU Philippe PERPEROT, maire	
ANTONNE ET TRIGONANT Daniel LE MAO, maire	
BASSILLAC ET AUBEROCHE Michel BEYLOT, maire	
BOULAZAC ISLE MANOIRE Fanny CASTAIGNEDE, maire	
BOURROU Marie-Claude KERGOAT, maire	
CHALAGNAC	

Dominique CHANSARD, maire	
CHAMPCEVINEL	
Christian LECOMTE, maire	
CHANCELADE	
Pascal SERRE, maire	
CHÂTEAU L'EVEQUE	
Alain MARTY, maire	
CORNILLE	
Stéphane DOBBELS, maire	
COULOUNIEIX CHAMIERS	
Thierry CIPIERRE, maire	
COURSAC	
Pascal PROTANO, maire	
CREYSSENSAC ET PISSOT	
Claude DENIS, maire	
EGLISE NEUVE DE VERGT	
Thierry NARDOU, maire	
ESCOIRE	
Joël LAGUIONIE, maire	
FOULEIX	
Emmanuel LEGAY, maire	
GRUN BORDAS	
Gilles MOTARD, maire	
LA CHAPELLE GONAGUET	
Franck MOISSAT, maire	
LA DOUZE	
Vincent LACOSTE, maire	
LACROPTÉ	
Claudine FAURE, maire	
MANZAC SUR VERN	
Yannick ROLLAND, maire	
MARSAC SUR L'ISLE	
Yannick BIDAUD, maire	
MENSIGNAC	
Véronique CHABREYROU, maire	
PAUNAT	
Didier MARC, maire	
PERIGUEUX	
Delphine LABAILS, maire	
RAZAC SUR L'ISLE	
Jean PARVAUD, maire	

SAINT AMAND DE VERGT	
Jean-Luc MALLET, maire	
SAINT CREPIN D'AUBEROCHE	
Clovis TALLET, maire	
SAINT GEYRAC	
Nils FOUCHIER, maire	
SAINT MAYME DE PEREYROL	
Denis CHAPOUL, maire	
SAINT MICHEL DE VILLADEVIX	
Patrick GUILLEMET, maire	
SAINT PAUL DE SERRE	
Florian CHANTEGREIL, maire	
SAINT PIERRE DE CHIGNAC	
Daniel REYNET, maire	
SALON	
Cécile MASSOUBRE-MAREILLAUD, maire	
SANILHAC	
Jean-Louis AMELIN, maire	
SARLIAC SUR 'ISLE	
Alain BUFFIERE, maire	
SAVIGNAC LES EGLISES	
Evelyne ROUX, maire	
SORGES ET LIGUEUX EN PERIGORD	
Eric SEGUY, maire	
TRELISSAC	
Francis COLBAC, maire	
VAL DE LOUYRE ET CAUDEAU	
Philippe DUCENE, maire	
VERGT	
Pierre JAUBERTIE, maire	
VEYRINES DE VERGT	
Jean-Luc NOYER, maire	
Les autres titulaires de droits de réservation	
Action Logement Services Nouvelle aquitaine	
Sébastien THONNARD, Directeur Général	
Les bailleurs sociaux	
PERIGORD HABITAT	
Germinal PEIRO, Président	
DOMOFRANCE	
Philippe RONDOT, Président	

CLAIRSIENNE Benoit THOMAZO, Président	
MESOLIA Jean-Michel BEDECARRAX, Président	
NOALIS Bruno DEBATISSE, Président	
3F - IMMOBILIERE ATLANTIC AMENAGEMENT (I2A) Laurent LOPEZ, Président	
ICF HABITAT ATLANTIQUE Gilles ALBERTUS, Président	
UNION REGIONALE HLM NOUVELLE AQUITAINE Muriel BOULMIER, Présidente	
Les associations d'information sur le logement	
ADIL 24 Carla FERREIRA, Directrice	
Association SAFED Cécile CHAMBON MARABOUT, Directrice	