



PLAQUETTE D'INFORMATION À DESTINATION DES GUICHETS D'ACCUEIL DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS SOCIAUX

LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR DE LA CACEM

Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de l'Information des Demandeurs (PPGDID) affirme le droit des demandeurs d'accéder à de l'information. Ce droit à l'information est matérialisé sur le territoire du Centre par un réseau de guichets d'accueil des demandeurs constituant le Service d'Accueil et d'Information du Demandeur (SIAD). Au sein du SIAD, l'information est harmonisée entre les différents lieux d'accueil et d'enregistrement.

LES OBJECTIFS DU SIAD

NIVEAU D'ACCUEIL 1 : INFORMER

- **Éclairer le demandeur** sur les modalités d'accès au parc locatif social, les dispositifs d'accès, de maintien et le parc existant
- Informer le demandeur sur **l'état d'avancement de sa demande**
- **Distribuer le Cerfa** papier de la demande de logement social et **les plaquettes d'information** à destination du demandeur






































NIVEAU D'ACCUEIL 2 : ACCOMPAGNER

- **Accompagner le demandeur** pas à pas, pour réaliser sa demande
- **Orienter le demandeur** vers un accompagnement adapté

NIVEAU D'ACCUEIL 3 : ENREGISTRER

- **Saisir les demandes** de logement social y compris la numérisation des pièces justificatives
- **Modifier et mettre** à jour les dossiers des demandeurs
- **Saisir les renouvellements** (annuels)

LISTES DES GUICHETS D'ACCUEIL

GUICHETS				
Les Maisons France Services				
Fort-de-France	CCAS			
Le Lamentin	CCAS			
Schoelcher	CCAS			
Saint-Joseph	CCAS			
OZANAM	Siège			
SMHLM	Siège			
SIMAR	Siège			
SEMSAMAR	Siège			
SEMAG	Siège			
ALS	Siège			
Action Logement	Siège			
SIAO	Siège			
CTM	Accueil CTM Cluny & Fort de France			
SOAME				



QUI ACCUEILLIR, QUAND, COMMENT ?



Qui accueillir ?

Toute personne s'adressant au guichet

Quand et comment accueillir les demandeurs ?

Il appartient à chaque guichet d'accueil de définir et communiquer les modalités d'accueil du public.



LES INFORMATIONS À FOURNIR AUX DEMANDEURS






Tous les guichets doivent être en capacité de fournir les documents et informations suivants :

DOCUMENTS

- **Formulaire CERFA et Notice explicative** vierges pour une demande de logement social
- **Notice explicative** pour remplir le formulaire de demande de logement social
- **Plaquette d'information des demandeurs**
- **Fiche explicative sur la cotation**



LES CONSEILS À DONNER AUX DEMANDEURS PAR LES GUICHETS :

-  **1** - Remplir le formulaire Cerfa avec le maximum d'informations possibles pour fiabiliser le calcul de la cotation
-  **2** - Les informations transmises permettent de calculer la cotation
-  **3** - Actualiser le dossier si la situation évolue (famille, revenu, logement) pour la mise à jour de la cotation

INFORMATIONS À COMMUNIQUER AUX DEMANDEURS AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES GUICHETS

- **Les modalités de dépôt** (en ligne ou auprès d'un guichet) et de suivi de la demande
- **Les conditions d'éligibilité** à un logement social
- **Le maximum de pièces justificatives** pouvant faciliter l'instruction du dossier
- La **validité dans le temps** d'une demande de logement social
- Le **processus d'attribution** de logements sociaux*
- Les **données sur le parc de logements sociaux** (volume et caractéristiques du parc social)*
- Le **renouvellement obligatoire de la demande chaque année** avant l'échéance, sous peine de radiation*
- Le **demandeur peut être accompagné** et reçu en entretien dans certains guichets
- Les **critères de priorités** applicables sur le territoire
- **Les droits et obligations** ainsi que ceux du bailleur social

**voir annexe de cette plaquette*

LES INFORMATIONS ET MISSIONS DES GUICHETS ENREGISTREURS

- **Enregistrer la demande** de logement social accompagnée a minima d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour en cours de validité
 - Ne pas saisir sur le SNE les demandeurs sans titre de séjour ou avec le récépissé de renouvellement.
 - Alerter le demandeur sur le renouvellement de son titre de séjour si la fin de validité est proche.
- **Mettre à jour la demande** en cas de changement de situation du demandeur
- **Inciter le demandeur à renouveler obligatoirement sa demande** chaque année, sous peine de radiation .
- **Vérifier les justificatifs du demandeur**
- **Informé le demandeur du suivi de son dossier :** contenu du dossier, modifications réalisées sur le dossier, date butoir pour le renouvellement (1 mois avant l'échéance)
- **Informé le demandeur sur le positionnement de sa demande** (par rapport aux autres demandes de même type)
- **Une demande radiée peut être renouvelée** par un guichet dans le mois suivant sa radiation dans le SNE
- Le gestionnaire territorial du SNE, peut à la demande d'un guichet **réactiver une demande dans l'année suivant sa radiation** dans le SNE

LES INFORMATIONS ET MISSIONS DES GUICHETS ACCOMPAGNANT LES DEMANDEURS

- **Recevoir avec ou sans rendez-vous les demandeurs qui en font la demande.** Si le demandeur a une demande active, le guichet d'accueil devra le recevoir dans un délai maximum de 2 mois
- **Aider au dépôt du dossier de demande de logement social :**
 - Accompagner le demandeur dans la constitution de son dossier complet
 - Orienter vers une structure idoine (association, écrivain public, point service au particulier, Maisons France Services ...) en cas de difficulté du demandeur pour renseigner le CERFA
- **Qualifier la demande en réalisant un premier diagnostic avec le demandeur**
- **Vérifier les critères d'éligibilité à la cotation**
- **Orienter le demandeur vers un logement adapté à ses besoins et optimiser sa demande**
- **Identifier et orienter le demandeur en fonction de ses besoins vers un acteur en charge de l'accompagnement.**



QUELQUES CONSEILS ET PRÉCISIONS

CONCERNANT LES PIÈCES JUSTIFICATIVES :

- **L'avis d'imposition est obligatoire pour se voir attribuer un logement social**, aussi, inciter les demandeurs à enregistrer les deux derniers avis d'imposition le plus tôt possible afin de permettre l'étude du dossier pour une attribution
- Préciser **qu'un dossier comportant le maximum de pièces justificatives facilite l'instruction** ; mais l'intégralité des pièces justificatives ne sera étudiée qu'au moment de l'instruction
- **La domiciliation au sein d'un CCAS** est valide pour réaliser une demande de logement social dès lors que le demandeur ne possède pas d'adresse postale
- **En cas de situation d'hébergement**, fournir un courrier ou une attestation de l'hébergeur et sa pièce d'identité

CONSEILS

- **Réaliser des relances téléphoniques** pour obtenir des informations plus précises sur les revenus si cela est nécessaire
- **Inciter les demandeurs à signaler tout changement de numéro de téléphone ou d'adresse**

Se référer à la fiche "Les justificatifs à fournir pour une demande de logement social"



ANNEXE – LA COTATION

La loi ELAN a rendu obligatoire la mise en œuvre d'un système de cotation des demandes de logement social à l'échelle des EPCI concernés par la réforme des attributions. La Loi 3 DS a généralisé sa mise en œuvre à compter du 31 décembre 2023.

La cotation est un outil d'aide à la décision et au service de la transparence.

La cotation consiste à définir une série de critères d'appréciation de la demande et à leur appliquer une pondération afin d'attribuer une « note » à chaque demande. La cotation doit permettre de faciliter la justification des décisions aux demandeurs et d'objectiver les choix.

Les bailleurs et réservataires ne sont pas tenus de choisir systématiquement le demandeur avec le plus de points.

La CALEOL (commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements) demeure souveraine. La cotation permet de faire ressortir les publics prioritaires, mais n'enlève pas le délai d'attente.

L'octroi des points se fait sur la base des informations contenues dans le formulaire de demande (CERFA). On distingue deux types de données :

- Des données réputées fiables : ancienneté, lieu de résidence, âge du demandeur ;
- Autres données déclaratives souvent « corrigées » au moment de l'instruction.

LE PRINCIPE DE LA COTATION



Définition d'une série de critères attestant des difficultés rencontrées



Note à chaque critère



Attribution d'un nombre de points par niveau de priorité

ANNEXE – VOTRE DEMANDE EST CONSIDÉRÉE COMME PRIORITAIRE

Selon l'article L441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation dans les situations suivantes :

- Personnes en situation de handicap
- Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique
- Personnes mal logées, rencontrant des difficultés à se loger pour des raisons financières
- Personnes hébergées ou logées temporairement
- Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée
- Personnes exposées à des situations d'habitat indigne
- Personnes mariées, vivant maritalement (concubinage) ou pacsées victimes de violence au sein du couple
- Personnes victimes de viol ou d'agression sexuelle à leur domicile ou à ses alentours
- Personnes engagées dans le parcours de sortie de prostitution et d'insertion sociale et professionnelle (vous pouvez le renseigner dans les précisions complémentaires)
- Personnes victimes de traite des humains ou de proxénétisme (vous pouvez le renseigner dans les précisions complémentaires)
- Personnes ayant un mineur à charge logées dans des locaux suroccupés ou non décents (vous pouvez le renseigner dans les précisions complémentaires)
- Personnes dépourvues de logement, y compris celles hébergées par des tiers
- Personnes menacées d'expulsion sans relogement
- Mineurs émancipés ou majeurs de moins de 21 ans prise en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance Si vous n'avez pas obtenu de proposition de logement adaptée à vos besoins dans un délai dit « anormalement long » (qui varie selon les départements), vous pourrez faire un recours DALO à partir de la date d'expiration du délai. Il faut se déplacer vers un guichet d'enregistrement ou vers la préfecture du département pour obtenir les informations nécessaires.

ANNEXE – LES CRITÈRES DE COTATION VOTÉS POUR CAP NORD ET LA CACEM

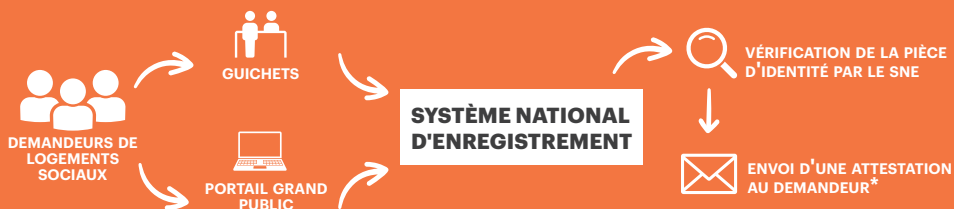
CRITÈRES OBLIGATOIRES	POINTS
DALO	751
Ménages sous le 1er quartile	50
Situation de handicap	50
A vécu une période de chômage de longue durée	50
Appartenance de coordination thérapeutique	50
Logement indigne	50
Logement non décent avec au moins un mineur	50
Sur occupation avec au moins un mineur	50
Menacés d'expulsion sans relogement	50
Dépourvu de logement et d'hébergement	50
Hébergés temporairement dans un établissement	50
Hébergés par un tiers	50
Violences au sein du couple	50
Victimes de viol / agression	50
Engagé dans le parcours de sortie de prostitution	50
Victime de traites des êtres humains de proxénétisme	50

CRITÈRES FACULTATIFS	POINTS
Parents isolés	4
Personnes de + de 60 ans	4
Divorce/séparation	4
Travaille dans l'EPCI	4
Mutation HLM	4
Habite la commune	4
Personnes de moins de 30 ans	4
CDD, Stage, intérim	4
Ancienneté de la demande	4
Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	4
Les sortants de prisons	4
Les personnes en suivi psychiatrique*	4
Personnes mal logées sans justificatif réglementaire **	4

Des informations actualisées sont accessibles sur le Portail Grand Public



ANNEXE – LES MODALITÉS DE DÉPÔT DE LA DEMANDE



- *Sous 1 mois une attestation d'enregistrement est envoyée au demandeur par courrier électronique avec un **numéro unique d'enregistrement** et la **date de dépôt de la demande**
- En ligne ou via le cerfa papier, le demandeur doit obligatoirement fournir **lors du dépôt de sa demande une pièce d'identité**
- **Une demande de logement est valable 1 an.** Un mois avant l'échéance, un courrier est envoyé au demandeur pour l'informer de la date limite pour renouveler sa demande via le portail Grand Public ou par retour de courrier. Une demande non renouvelée entraîne la radiation du dossier.



TOUT COMPRENDRE SUR LA RÉGLEMENTATION ET SON APPLICATION :



Fiche de synthèse gouvernementale sur la cotation des demandes de logement social



Vidéo explicative sur la réforme des attributions



La réglementation des Attributions de Logement Social et suivi du DALO



Focus sur la nouvelle réglementation 3DS



Le portail des professionnels pour comprendre le SNE et mettre en œuvre les divers chantiers



CACEM
Immeuble Cascade III
Place François Mitterrand
97200 Fort-de-France