



ANNEXE 2.

**SERVICE D'ACCUEIL ET
D'INFORMATION DU
DEMANDEUR**

**CONVENTION DE MISE EN
ŒUVRE**

VU ET ANNEXE
A LA DELIBERATION
DU CONSEIL MUNICIPAL
DU 21 Mai 2025 n° 25/05/21 1005



Hervé PRONONCE
Le Maire,

Entre

CLERMONT AUVERGNE MÉTROPOLÉ, Métropole, dont le siège est établi 64/66 avenue de l'Union Soviétique, BP 231, 63007 CLERMONT-FERRAND Cedex 1, représentée par son Président, Monsieur Olivier BIANCHI,
désignée ci-après par « Clermont Auvergne Métropole »

D'UNE PART,

ET

[XXXX] dont le siège social est établi [XXX], représentée par [XXX], [XXX]
Désigné ci-après par « [XX] »

D'AUTRE PART,

La présente convention définit les modalités d'accueil des demandeurs de logement social. Les signataires s'engagent à respecter ces dernières en fonction du niveau d'accueil décidé et précisé en annexe de la présente convention.

clermont auvergne métropole	Cahier des charges du Service d'Accueil et d'information du Demandeur	CAM-F020	V 1.0
	Réforme de la demande et des attributions		Pages : 2 / 19

I. PRÉAMBULE

a - Contexte réglementaire

Dans un contexte de crise du logement, faciliter l'accès au logement des ménages et rendre le système d'attribution des logements sociaux plus lisible, transparent et équitable sont des enjeux majeurs auxquels sont confrontés les politiques publiques et les acteurs du logement social depuis plusieurs années.

La réforme de la gestion des demandes de logement social et du régime des attributions a pour objectif de contribuer à :

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

Le volet « Réformer la gestion des demandes et des attributions de logement social » de la loi ALUR (Article 97) vise à répondre aux enjeux suivants :

- Mettre les EPCI en position de chef de file de la politique locale de gestion de la demande de logement social et des attributions de logements sociaux ;
- Mettre en œuvre une politique intercommunale et partenariale de la gestion des demandes et des attributions.
- Simplifier les démarches des demandeurs, pour plus de lisibilité, de transparence et d'efficacité dans les processus d'attribution ;
- Instaurer un droit à l'information du public et des demandeurs de logement social ;

La loi 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).

Sur le volet de la gestion de la demande, Clermont Auvergne Métropole a mis en place un Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du demandeur (PPGDID) en 2019 qui est révisé en 2025.

Ce PPGDID doit comporter un volet spécifique sur :

- Les modalités locales d'enregistrement de la demande et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement,
- La configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du service d'information et d'accueil du demandeur de logement social et les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs. Il s'agit notamment de :
 - o La liste des organismes et services participant au service d'accueil et d'information des demandeurs -SAID,
 - o La liste et la localisation des lieux d'accueil en précisant les missions minimales qu'ils doivent remplir et s'ils sont ou non guichets d'enregistrement,
 - o Les missions particulières du ou des lieux d'accueil communs.

b - Objectifs et enjeux du cahier des charges

Ce cahier des charges vise à définir les attentes vis-à-vis des acteurs participant au Service d'Accueil et d'Information du demandeur, afin de délivrer une information harmonisée et de garantir un processus transparent et équitable. 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

Le dispositif d'accueil et d'information du demandeur de Clermont Auvergne Métropole est structuré en 2 niveaux :



GUICHET D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Ce premier niveau consiste à :

- Accueillir et renseigner tout demandeur sur les modalités de dépôt d'une demande
- Fournir des informations générales sur le processus d'attribution
- Délivrer au besoin un CERFA papier
- Orienter les demandeurs vers un guichet d'enregistrement physique ou dématérialisé
- Orienter au besoin vers un service social (communal, départemental, associatif)

GUICHET D'ACCUEIL ET D'ENREGISTREMENT

Ce second niveau consiste à :

- Assurer les missions des niveaux 1
- Conseiller et accompagner les demandeurs dans la constitution de leur demande
- Enregistrer, modifier et renouveler les demandes dans le fichier partagé
- Recevoir les demandeurs qui le souhaitent en entretien
- Réaliser un diagnostic de la situation lors de l'entretien afin de mieux qualifier la demande
- Orienter au besoin vers un service social (communal, départemental, associatif)

Les communes et les CCAS ont la possibilité de définir des modalités spécifiques concernant l'accueil, en particulier en ce qui concerne le choix des publics cibles à accueillir.

Par ailleurs, il est précisé que les bailleurs sociaux sont tenus d'accueillir tous les demandeurs sans distinction, qu'il s'agisse de primo-demandeurs ou de demandeurs de mutation.

II. LES LIEUX D'ACCUEIL ET D'INFORMATION (NIVEAU 1)

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 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 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 le guichet numérique (site <https://mademande63.dclouvaine.fr> ou sur les sites internet des bailleurs sociaux, site internet de la Métropole, site des communes, la plateforme Al'in d'Action Logement Services) ou en lieu d'accueil physique.
- ✓ Informer les demandeurs sur les règles générales d'accès au logement social : ce qu'est un logement social, en distinguant un logement privé, les conditions d'éligibilité au logement social, pourquoi tous les demandeurs ne peuvent pas accéder à un logement social, les conditions de réservation.
- ✓ Informer sur l'offre et la demande sur le territoire (caractéristiques du parc social, le nombre de demandes et d'attributions précédentes)
- ✓ Si le demandeur n'a pas accès à internet, délivrer au besoin un Cerfa papier de demande de logement social
- ✓ Orienter les demandeurs vers les guichets enregistrés dématérialisés ou physiques (niveau 2) pour l'enregistrement de la demande de logement social.

Envoyé en préfecture le 23/05/2025

Reçu en préfecture le 23/05/2025

Publié le

ID : 063-216300699-20250521-250521005-DE

Les moyens à mettre en œuvre

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

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

les règles générales d'accès au parc locatif social (les critères d'éligibilité) et les modalités de dépôt de la demande ;

En ligne : sur le portail Grand Public : <https://madedemande63.duvergne.fr>

Dans un guichet enregistreur en déposant le Cerfa rempli

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,

les procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements (les associations et les filières d'accès au logement social)

les caractéristiques de l'offre sociale disponible sur le territoire

les critères de priorité

La grille métropolitaine de cotation de la demande

Afin d'assurer la délivrance d'une information harmonisée sur le territoire, des outils d'information, de communication et de sensibilisation communs seront coordonnés par la Métropole.

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, des guichets enregistreurs et d'action Logement Services et des données à différentes échelles (commune, métropole, département) sur les demandes et les attributions.

Si le demandeur qui se présente peut effectuer son enregistrement en toute autonomie, les agents d'accueil et d'orientation l'orientent vers la plateforme d'enregistrement numérique.

Si le demandeur qui se présente a besoin d'un accompagnement et des conseils dans l'enregistrement de sa demande, le lieu d'accueil devra l'orienter vers un des guichets enregistreurs du territoire (Niveau 2), ou vers les dispositifs d'accompagnement appropriés.

III. LES LIEUX D'ACCUEIL ET D'ENREGISTREMENT (NIVEAU 2)

a - Les missions des guichets enregistreurs

Les 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 ;
- ✓ Accueillir les demandeurs qui se présentent pour soit enregistrer leurs demandes soit les orienter en fonction de la cible définie dans le schéma d'accueil (cf. schéma d'orientation)
- ✓ 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 si nécessaire les demandeurs à enregistrer une demande ;
- ✓ Enregistrer les demandes de logement social 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.

Clermont auvergne métropole	Cahier des charges du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur	CAM-F020	V.1.0
	Réforme de la demande et des attributions	Pages : 5 / 19	

✓ 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 devra disposer des droits d'accès et de modification dans le fichier partagé de la demande de logement social. 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 le fichier partagé.

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. Des données par commune seront mises à disposition des agents.

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 fichier partagé ou le renvoyant vers la plateforme numérique si le demandeur est en capacité de le faire.

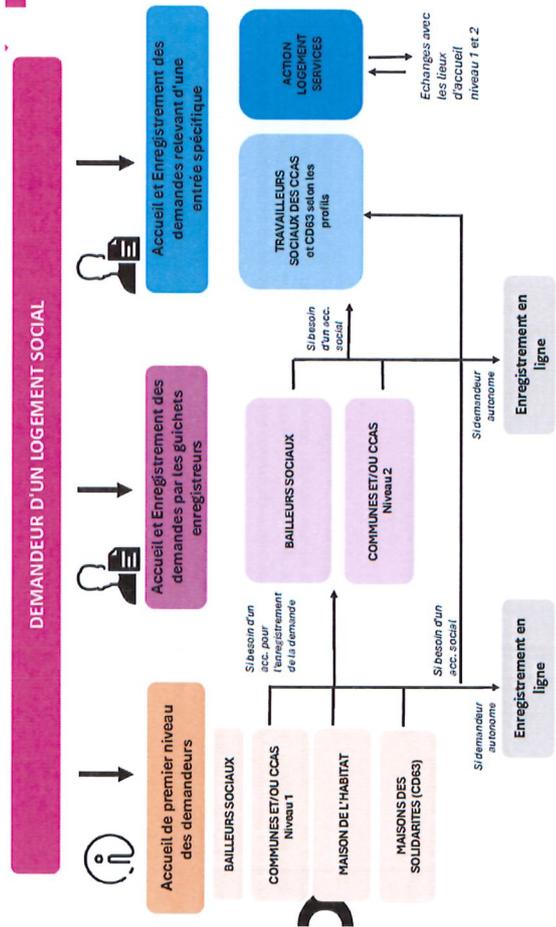
Le guichet enregistreur devra mettre en place des protocoles de sécurité afin de protéger les données personnelles des demandeurs, conformément au Règlement général sur la protection des données.

Le guichet enregistreur sera invité à assister aux comités de pilotages organisés annuellement par le gestionnaire du fichier partagé.

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

Clermont auvergne métropole	Cahier des charges du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur	CAM-F020	V.1.0
	Réforme de la demande et des attributions	Pages : 6 / 19	

IV. LE SCHEMA D'ORIENTATION DES DEMANDEURS



Après un accueil de premier niveau assuré soit par les bailleurs sociaux, soit par les communes, par le SIAO, Maison de l'Habitat ou les Maisons des Solidarités les demandeurs peuvent enregistrer une demande en autonomie vers la plateforme numérique.

Pour les demandeurs ayant besoin d'un accompagnement pour renseigner leur demande de logement social, ils pourront s'adresser de manière préférentielle auprès des acteurs suivants :

- ✓ Bailleurs sociaux notamment pour ceux qui sont déjà locataires du parc social. Pas nécessairement son bailleur social actuel, mais un bailleur social sera plus à même de répondre à son besoin de mobilité résidentielle. Il est à noter que les bailleurs sociaux doivent également recevoir tous les autres demandeurs.
- ✓ Communes ou CCAS de niveau 2 selon la cible définie par chacune. Les modalités peuvent varier localement en fonction des coopérations entre les agences des bailleurs et des communes.

Les demandeurs pourront également être orientés vers des partenaires en fonction de leur profil et de leur situation. A titre d'exemple :

- ✓ Vers Action Logement Services pour les demandeurs salariés qui sont éligibles aux services d'action logement¹.
- ✓ Vers les travailleurs sociaux du département pour les familles avec enfants, les personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie nécessitant un accompagnement social ;
- ✓ Vers les travailleurs sociaux d'un CCAS pour les personnes seules et les couples sans enfants, les personnes âgées nécessitant un accompagnement social ;
- ✓ Vers les Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) pour les publics sans hébergement.

¹ Les salariés du secteur privé non agricole d'au moins 10 salariés ou les salariés d'une entreprise du secteur agricole d'au moins 50 salariés ;

- En CDI, quelle que soit l'ancienneté.

- En CDD, avec un contrat en cours d'au moins 3 mois.

- En intérim, avec une mission en cours d'au moins 3 mois. Les salariés intérimaires en mission de moins de 3 mois devront justifier d'un nombre d'heures minimal de mission sur les 12 derniers mois.

V. LES MODALITÉS DE FORMATION DES ÉLUS, DES AGENTS EN CHARGE DE L'ACCUEIL ET DES AGENTS EN CHARGE DE L'ENREGISTREMENT

Les personnels de tous les niveaux d'accueil devront participer aux sessions de formations sur le logement social. Par ailleurs une offre de sensibilisation et de formation sera proposée aux élus du territoire.

a- La formation à destination des élus

Les élus pourront participer aux sessions de formation sur les bases du logement social. Ce plan de formation sera organisé par la Métropole, en lien avec les acteurs de la réforme des attributions (État, bailleurs sociaux, ...). Les formations seront renouvelées régulièrement afin de s'assurer que les élus soient informés des mises à jour sur les réglementations et les procédures.

Public concerné	Les élus traitant le sujet du logement social (maire et/ou adjoints)
Type de formation	Sensibilisation et information des élus
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre ce qu'est un logement social • Connaître le cadre réglementaire du logement social et des attributions • Connaître les modalités d'enregistrement de la demande de logement social • Connaître les missions des niveaux du service d'accueil et d'information du demandeur • Savoir vers qui orienter le demandeur en fonction de sa situation • Connaître le rôle des élus dans la gestion de la demande et les attributions : CALEOL, contingent, CIL etc. • Connaître le cadre métropolitain en matière d'attribution de logement social : CIA, objectifs réglementaires, cotation...
Organisateur	Organisme de formation des élus ou un cabinet spécialisé.
Fréquence/Durée	A définir

b- Les agents d'accueil

Les personnels des lieux d'accueil et d'information (Niveau 1) devront également participer aux sessions de formations sur les bases du logement social.

Public concerné	Les agents en contact du public : agents des communes, travailleurs sociaux, agents du SIAO et de l'ADIL (maison de l'habitat et maisons des solidarités, agents du SIAO et de l'ADIL)
Type de formation	Formation sur le logement social
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre ce qu'est un logement social • Comprendre la différence entre un logement social et un hébergement • Connaître les modalités d'enregistrement de la demande de logement social • Connaître les missions des niveaux du service d'accueil et d'information du demandeur • Savoir vers qui orienter le demandeur en fonction de sa situation • Connaître l'offre de logement social sur le territoire et l'état de la demande • Expliquer au demandeur le parcours de la demande, de l'enregistrement jusqu'à signature du bail • Expliquer au demandeur les pièces obligatoires à l'enregistrement, et celles nécessaires à l'instruction • Présenter et expliquer les grands principes du système de cotation de la demande • Formation au respect du RGPD et à ses bonnes pratiques dans la demande de logement social
Organisateur	Organisme spécialisé dans le logement social et/ou l'accès au logement.
Fréquence/Durée	A définir



Agents des guichets enregistreurs

Les agents des guichets enregistreurs (niveau 2) devront participer aux mêmes formations que les niveaux 1 (bases du social et approfondissement). En plus de ces formations sur les thématiques du logement social, les agents devront participer aux sessions de formations sur la manipulation du fichier partagé. Ces dernières sont organisées par le territoire territorial du fichier partagé.

Public concerné	Les agents des guichets enregistreurs
Objet de formation	Formation sur le logement social et sur l'utilisation du fichier partagé
Objectifs	<p>Formation sur le logement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre ce qu'est un logement social Connaitre les modalités d'enregistrement de la demande de logement social Connaitre les missions des niveaux 1, 2, 3 du PGDID Savoir vers qui orienter le demandeur en fonction de sa situation Connaitre l'offre de logement social sur le territoire et l'état de la demande Expliquer au demandeur le parcours de la demande, de l'enregistrement jusqu'à la signature du bail Expliquer au demandeur les pièces obligatoires à l'enregistrement, et celles nécessaires à l'instruction Savoir guider le demandeur dans le renseignement des différentes rubriques du dossier de demande de logement social Connaitre les publics spécifiques : DALO et publics prioritaires, travailleurs essentiels, contingents. Expliquer au demandeur la notion de réservataire, et que tous les demandeurs ne peuvent être positionnés sur r'importe quel logement disponible. <p>Formation sur l'utilisation du fichier partagé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Savoir utiliser le Fichier Partagé de la demande de logement social, pour enregistrer une demande, effectuer un renouvellement, consulter et modifier une demande. Formation au respect du RGPD et à ses bonnes pratiques dans la demande de logement social
Organisateur	Organisme spécialisé dans le logement social et/ou l'accès au logement. Gestionnaire du fichier partagé
Fréquence/Durée	A définir

Fait à

En deux exemplaires

Le

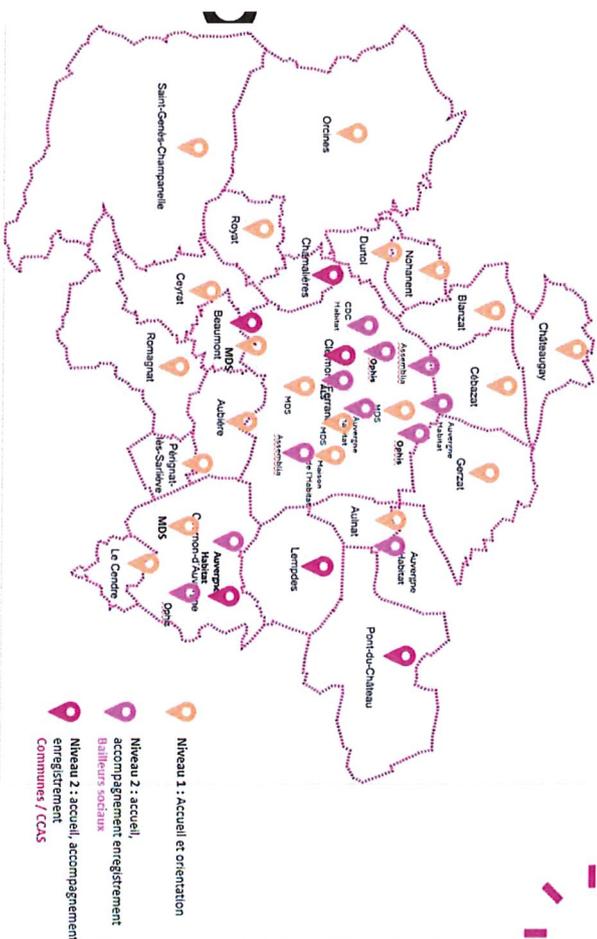
Clermont Auvergne Métropole
Représentée par son Président Olivier BIANCHI

[communel]
Représentée par son Maire [XXX]

Clermont Auvergne Métropole	Cahier des charges du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur	CAM-F020	V.1.0
	Réforme de la demande et des attributions	Pages : 9 / 19	

ANNEXES

a- Schéma d'accueil des demandeurs



Lieux d'accueil de niveaux 1 :

AUBIERE	Mairie / CCAS Place de l'Hotel de Ville 63170 Aubière ccas@ville-aubiere.fr
AULNAT	Mairie Avenue Pierre de Coubertin 63510 Aulnat CCAS
BEAUMONT	Mairie 20 rue de l'Hotel de Ville 63110 Beaumont Maison des Solidarités de Beaumont 30 chemin du Mas 63110 Beaumont
BLANZAT	Mairie

Clermont Auvergne Métropole	Cahier des charges du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur	CAM-F020	V.1.0
	Réforme de la demande et des attributions	Pages : 10 / 19	



CCAS Résidence Ambroise Croizat 5 rue Maryse Bastié 63670 Le Cend्रे			
Mairie 1 rue Saint Verry 63370 Lempdes 04 73 83 74 74	LEMPDES		
CCAS 3 rue de la Réserve 63370 Lempdes			
Mairie 2 rue de Durtol 63830 Nohanent		NOHANENT	
CCAS 1 place de la Barreyre 63830 NOHANENT			
Mairie Place Saint Julien 63870 Orcines accueil@mairie-orcines.fr	ORCINES		
CCAS			
Mairie Place Dorier 63170 Pérignat-lès-Sarliève	PERIGNAT LES SARLIEVE		
CCAS			
Mairie Place de l'Hotel de Ville 63430 Pont-du-Chateau	PONT-DU-CHATEAU		
Mairie Chateau de Bezance Avenue de la République 63540 Romagnat	ROMAGNAT		
CCAS 3 rue des fours à chaux 63540 Romagnat			
Mairie 46 boulevard Barrieu 63130 Royat	ROYAT		
CCAS 46 boulevard Barrieu 63130 Royat			
Mairie / CCAS Place René Cassin 63122 Saint-Genès-Champagnelle mairie@saint-genès-champagnelle.fr	SAINT-GENES-CHAMPAGNELLE		

Liste des feuillets de niveau 2 :



Cahier des charges du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur
Réforme de la demande et des attributions

CAM-F020
Pages : 12 / 19

149 rue de la République 63112 Blanzat			
Mairie 1 place Claude Wolff BP39 63402 Chamalières	CHAMALIERES		
Mairie / CCAS 8 bis cours des Perches 63118 Cébazat		CEBAZAT	
Mairie / CCAS 1 rue Frédéric Brunmuroil 63122 Ceyrat		CEYRAT	
Mairie / CCAS 1 place Lucien Bayle 63119 Chateaugay mairie@chateaugay.fr	CHATEAUGAY		
Maison de l'Habitat 129 Avenue de la République 63100 Clermont-Ferrand			
Mairie 10 rue Philippe Marcombes BP60 63033 Clermont-Ferrand cedex 1	CLERMONT-FERRAND		
Maison des Solidarités Nord 1 rue Claude Danziger 63100 Clermont-Ferrand			
Maison des Solidarités Deille 23 place Deille 63000 Clermont-Ferrand			
Maison des Solidarités Blum 133 avenue Léon Blum 63000 Clermont-Ferrand			
Maison des Solidarités de Courmon 34 place Jean Jaures 63800 Courmon d'Auvergne	COURNON D'AUVERGNE		
Mairie Square Charles Sabourin 63830 Durtol	DURTOL		
Mairie Place de la Liberté 63360 Gerzat	GERZAT		
CCAS 4 place Pommerol	LE CENDRE		
Mairie 7 rue de la Mairie 63670 Le Cend्रे			



Cahier des charges du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur
Réforme de la demande et des attributions

CAM-F020
Pages : 11 / 19

V.1.0



smes de bailleurs et les guides d'enregistrement cités ci-dessous font également office de point d'accueil (niveau 1) pour
 leurs.

AULNAT	Auvergne Habitat 21, allée des Chapelles, 63510 Aulnat
	CCAS Maison des Beaumontois 21 rue René Brute, 63110 Beaumont
	CCAS 17 avenue de Royat, 63400 Chamalières
CHAMALIÈRES	CCAS 1 rue Saint-Vincent, 63000 Clermont-Ferrand
	Action Logement 18 rue biatn, 63000 Clermont-Ferrand
	Auvergne Habitat (Siège) 16 bd Charles de Gaulle, BP 70296, 63008 Clermont-Ferrand
CLERMONT-FERRAND	Auvergne Habitat (Antenne Nord) 98 rue Adrien Mabrut, 63100 Clermont-Ferrand
	Ophis (Siège – Antenne Sud) 32 rue de Blanzat, CS 10522, 63028 Clermont-Ferrand
	Ophis (Antenne Nord) 11 rue des Hauts de Chartrugue, 63100 Clermont-Ferrand
COURNON D'AUVERGNE	Assembilia (Siège) 14 rue Buffon, 63000 Clermont-Ferrand
	Assembilia (Antenne St-Jacques) 46 rue Alexandre Ribot, 63000 Clermont-Ferrand
	CDC Habitat 3 rue Pierre Bresset, 63000 Clermont-Ferrand
LEMPDES	Antenne Auvergne Habitat 4 Place Lichtenfels, 63800 Cournon d'Auvergne
	Antenne OPHIS 22 rue du Commerce, 63800 Cournon d'Auvergne
	CCAS 15 impasse des Dômes, 63800 Cournon d'Auvergne
PONT-DU-CHATEAU	CCAS Place de l'Hotel de Ville, 63430 Pont-du-Chateau

b- Modalités d'accès au fichier partagé

PROCEDURE D'ACCES AU FICHIER DE LA DEMANDE EN LOGEMENT SOCIAL : FICHIER PARTAGE DES BAILLEURS SOCIAUX D'AUVERGNE



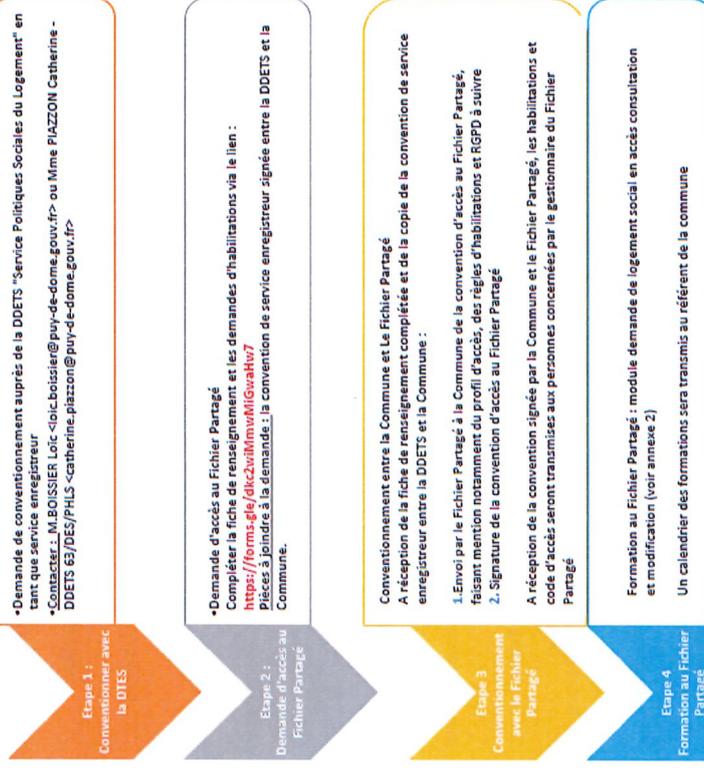
1. CADRE NATIONAL (Annexe1) : Conditions d'accès au fichier de la demande en Logement Social

Profil Utilisateurs	Nature des accès aux bases et profil utilisateur	Echelle d'accès au Fichier partagé	Document à produire pour la demande d'accès
Communes guichets	Guichet Enregistreur Accès au Fichier Partagé Auvergne : <ul style="list-style-type: none"> Portail demande de logement social En mode consultation et Modification 	Puy-de Dôme	Convention de service enregistreur signée avec l'Etat (DEETS)
Communes réservataires mais non guichets	Consultation sensible Accès au Fichier Partagé Auvergne : <ul style="list-style-type: none"> Portail demande de logement social En mode consultation 	Puy-de Dôme	Une convention de réservation valide à la date de la demande d'accès au Fichier Partagé
Autres communes entrant dans aucune des catégories susmentionnées	Aucun accès		

Procédure d'accès au Fichier Partagé de la demande du Puy-de-Dôme septembre 2024

2. Procédure de demande d'accès au Fichier Partagé

2.1 DEMANDE D'ACCES DE LA COMMUNE AU TITRE DE GUICHET ENREGISTREUR



Procédure d'accès au Fichier Partagé de la demande du Puy-de-Dôme septembre 2024

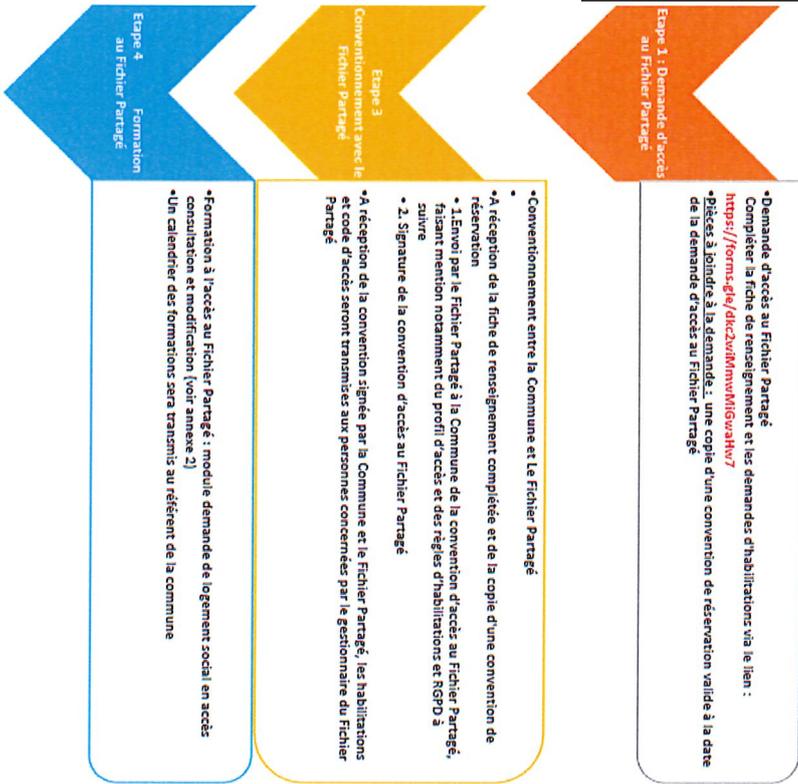
Envoyé en préfecture le 23/05/2025

Reçu en préfecture le 23/05/2025

Publié le



ID : 063-216300699-20250521-250521005-D

2.2 DEMANDE D'ACCES DE LA COMMUNE AU TITRE DE COMMUNE RESERVATAIRE :


Procédure d'accès au Fichier Partagé de la demande du Puy-de-Dôme septembre 2024

	Cahier des charges du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur	CAM-F020	V.1.0
	Réforme de la demande et des attributions		Pages : 17 / 19

ANNEXES

1. ANNEXE 1 : CADRE NATIONAL

GP SNE/DMLR-105	Accès SNE par entre locale	Faiver 2023	
communes/parcs/cherchs	Nature des accès aux bases et profil « utilisateur »	Document à produire	Process
Communes réservataires non guidées	Accès à la webapp du SNE (profil : guidet/consregisseur - à l'échelle du département concerné)	Convention "service enregistré"	Demande à formuler auprès du gestionnaire territorial
Communes réservataires non guidées	Par d'accès à l'interface	Une convention de réservation valide	Selon organisation, demande à formuler auprès du gestionnaire territorial (ORL/DPHM/DEAL) qui suit le processus de validation de la demande d'accès au SNE
Autres communes entrant dans aucune des catégories sus-mentionnées	Aucun accès	NC	NC

Procédure d'accès au Fichier Partagé de la demande du Puy-de-Dôme septembre 2024

	Cahier des charges du Service d'Accueil et d'Information du Demandeur	CAM-F020	V.1.0
	Réforme de la demande et des attributions		Pages : 18 / 19



2. ANNEXE 2 : MODULE DE FORMATION



FORMATION

- ACCES AU FICHIER
- PARTAGE
- GESTION DE LA DEMANDE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquiescer les compétences nécessaires pour la gestion des demandes de logement social sur l'application **habidoc**.

AT issue de la formation les stagiaires sont capables de :

- Consulter une demande en logement social, accéder au dossier du demandeur
- Créer/modifier une demande de logement social ; réservé aux communes et services enregistrés

LE PROGRAMME

HISTORIQUE DE L'OUTIL HABIDOC, CADRE REGLEMENTAIRE

RECONNAISSANCE DE L'APPLICATION HABIDOC

- Connexion à l'outil
- Découverte des menus de l'application et de son ergonomie

PRESENTATION

- Cycle de vie d'une demande de logement social
- Liens au menu « Demandes » et son fonctionnement

CONSULTER UN DOSSIER DE DEMANDEUR

- Les différentes natures de la demande (Individue / Association)
- Accéder au dossier de demandes de LL

CREATION DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL (Réserve aux communes « service enregistreur »)

- Les différences natures de la demande (Individue / Association)
- Principes de saisie en ligne par onglet
- Saisir une demande en cliquant sur l'onglet « Recréation LIENREUR »
- Gérer les pièces justificatives

GESTION ET ACTUALISATION DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL

- Présentation des différents états de la demande
- Consulter le dossier d'un demandeur
- Maintenir la recherche de demandes existantes
- Lire et analyser l'historique de la demande
- Modifier une demande (pour les communes « service enregistreur »)

RECHERCHER DES DEMANDEURS

- Effectuer une recherche de demandeurs à partir de critères de recherche

GESTION DES DEMANDES SAISIES EN LIGNE (réservé aux communes « service enregistreur »)

- Finir de l'enregistrement de la demande liée sur la ou les départements concernés
- Vérification des demandes saisies en ligne

Procédure d'accès au Fichier Partagé de la demande du Puy-de-Dôme septembre 2024