



PRÉFET
DE MEURTHE-ET-MOSELLE

Liberté
Égalité
Fraternité

métropole
GrandNancy



CONVENTION RELATIVE AU SERVICE D'INFORMATION ET
D'ACCUEIL DES DEMANDEURS DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL





SIAO 54



Convention relative au

Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs de logement locatif social (SIAD) dans la Métropole du Grand Nancy

Entre les soussignés :

La Métropole du Grand Nancy, dont le siège est situé 22/24 Viaduc Kennedy – CO n° 80036 – 54035 NANCY CEDEX représentée par son Président en exercice, Monsieur Mathieu KLEIN, agissant en cette qualité

D'une part

Et

l'État représenté par le préfet de Meurthe-et-Moselle, Madame Françoise Souliman, désignée par « le préfet »

Les 20 communes de la Métropole ;

La Maison de l'Habitat et du Développement Durable (MHDD) ;

L'Association pour le Droit à l'Information pour le Logement (ADIL) 54-55 ;

Action Logement ;

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) 54 ;

Et l'association Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV) ;

D'autre part

Vu la loi 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové dite loi ALUR particulièrement en son article 97 ;

Vu la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté ;

Vu la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant Évolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique ;

Vu la loi n°2022 -217 du 21 février 2022 relative à la Différenciation, Décentralisation, Déconcentration et à la simplification ;

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment en ses articles L 441-2-6, L 441-2-7, R 441-2-15 et R 441-2-16 ;

Vu la délibération du 8 février 2024 du Conseil métropolitain du Grand Nancy approuvant le Plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur :

Article 1 - Objet de la convention

La loi ALUR prévoit dans son article 97 l'élaboration et la mise en œuvre d'un Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur (PPGDID). C'est dans ce cadre que le Conseil métropolitain du Grand Nancy a approuvé le 8 février 2024 son PPDGID dont un des axes majeurs est la mise en œuvre du droit à l'information et la création d'un Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs de logement (SIAD) qui associe les bailleurs sociaux et Action logement qui sont guichets enregistreurs, les communes et leurs CCAS, et les associations d'information des locataires signataires de la présente convention.

La présente convention a pour objet de mettre en place le Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs et de fixer les modalités d'accueil et d'information des demandeurs sur le territoire métropolitain.

Article 2 – L'organisation et les acteurs du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs

2.1 Les différents niveaux d'accueil et d'information

La Métropole du Grand Nancy a choisi de proposer trois niveaux différents d'information et d'engagement en fonction des missions de chacun des partenaires.

- **Accueil de Niveau 1 : les lieux d'accueil de niveau 1 assurent un accueil « généraliste » :**

- * délivrer de l'information aux demandeurs,
- * sur les caractéristiques du parc (des plaquettes d'information éditées par ARELOR pourront être diffusées),
- * l'existence du portail grand public permettant de déposer sa demande en ligne,
- * les services autres qui peuvent être mobilisés.

- **Accueil de Niveau 2 : les lieux d'accueil de niveau 2 assurent un accueil dit « renforcé »**

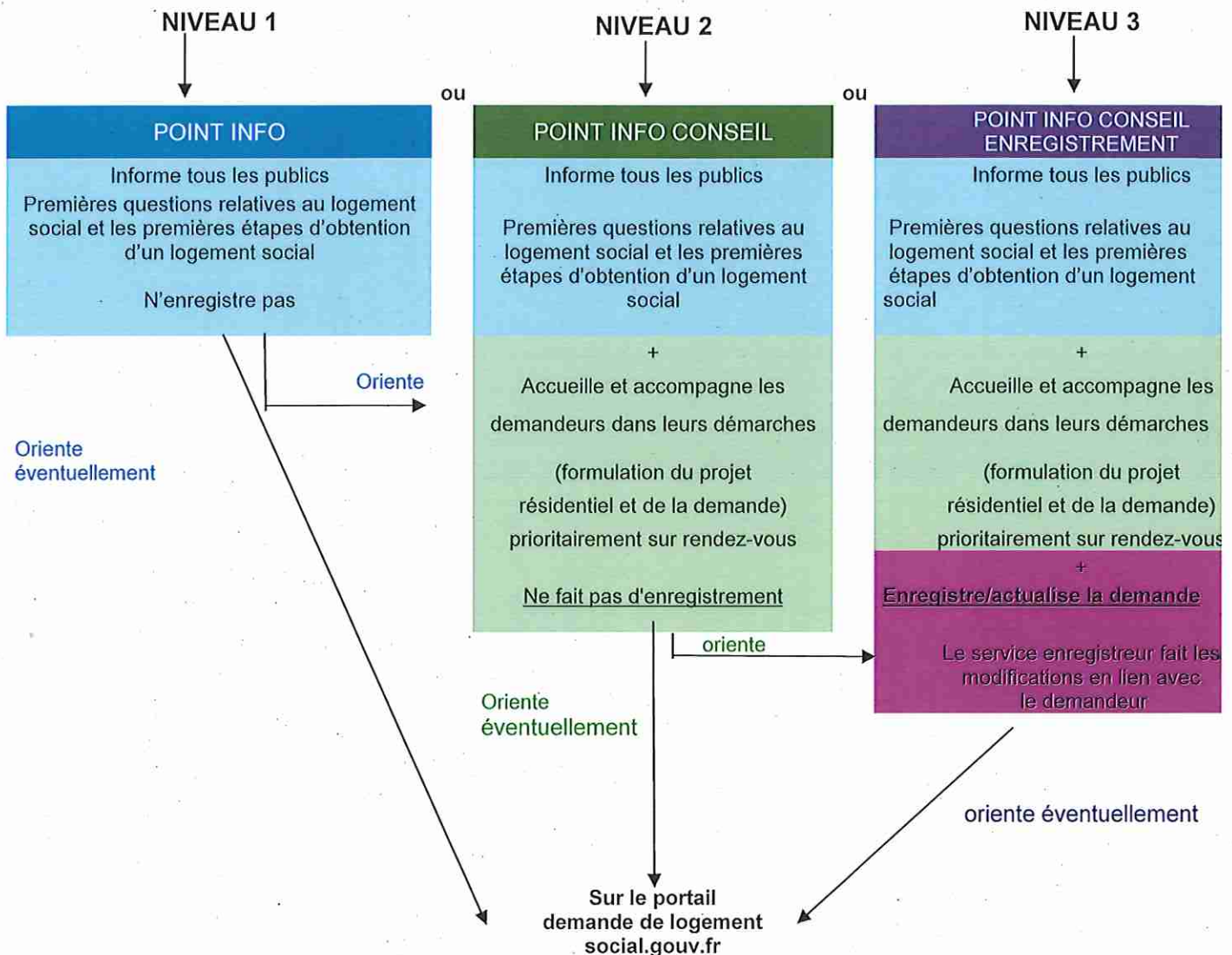
- * délivrer l'information aux demandeurs et accompagner le demandeur dans ses démarches
- * information et accompagnement sur les modalités de dépôt, renouvellement d'une demande et pièces jointes nécessaires,
- * information sur le traitement de la demande, la cotation de la demande et sur les réservataires

Ce service nécessitera une habilitation au Système National d'Enregistrement.

- **Accueil de Niveau 3 : les lieux d'accueil de niveau 2 assurent un accueil dit « renforcé et d'enregistrement »**

- * délivrer l'information, accompagner les demandeurs et instruire la demande.

Les niveaux d'engagement pourront évoluer ou s'ajuster en fonction des réglementations futures à chaque renouvellement de la convention.



2-2. Les acteurs du Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs de la Métropole

Sur la Métropole du Grand Nancy, afin d'assurer un maillage du territoire, le PPDGID a organisé le SIAD avec :

- un lieu commun d'accueil assuré par la Maison de l'Habitat et du Développement Durable de la Métropole du Grand Nancy, située 22/24 Viaduc Kennedy – Esplanade Philippe Seguin – 54000 NANCY.
- et des guichets communaux, des bailleurs, d'Action logement et des associations.

Par ailleurs, le PPDGID a retenu 3 niveaux d'accueil :

- Accueil niveau 1 :
 - communes : Art-sur-Meurthe, Dommartemont, Fléville-devant-Nancy, Heillecourt, Houdemont, Jarville-la-Malgrange, Laneuveville-devant-Nancy, Laxou, Ludres, Malzéville, Pulnoy, Saulxures-lès-Nancy, Seichamps, Tomblaine, Villers-lès-Nancy.

- associations représentant les locataires : CLCV
- Accueil niveau 2 :
 - Pour la Métropole : la Maison de l'Habitat et du Développement Durable
 - Action Logement
 - ADIL Meurthe-et-Moselle et Meuse
 - SIAO 54
 - Communes : Essey-lès-Nancy, Maxéville, Nancy (CCAS), Saint-Max et Vandœuvre-lès-Nancy.
- Accueil niveau 3 : tous les bailleurs sociaux qui sont guichets enregistreurs et instructeurs.

Article 3 - Les engagements des différents acteurs

3.1 Les engagements de la Métropole du Grand Nancy

La Métropole du Grand Nancy, en tant que chef de file de la politique des attributions, s'engage à :

- Animer le réseau des SIAD type 1 et 2 pour des échanges de pratiques professionnelles et retour d'expériences en assurant au moins une réunion par an
- Dispenser une formation à la consultation du SNE et à la cotation de la demande avant la mise en œuvre des SIAD de type 1 et 2 ;
- Accompagner tout au long de l'année les SIAD de type 1 et 2, en tant que de besoin ;
- Mettre gratuitement à disposition des SIAD deux fichiers pdf contenant les plaquettes d'information sur la demande de logement social élaborées par l'Association ARELOR HLM
- Faire un bilan annuel du fonctionnement du SIAD et le présenter à la conférence intercommunale du logement.

3.2 Les engagements des acteurs autres (niveaux 1 et 2)

Chaque SIAD, selon son niveau d'accompagnement, s'engage à :

- Accueillir les demandeurs en assurant le niveau de confidentialité nécessaire
- Accueillir et informer tout demandeur quelle que soit sa domiciliation
- Désigner une ou deux personnes référentes
- Informer la Métropole du Grand Nancy sur le fonctionnement du SIAD (configuration des locaux d'accueil, mise à disposition éventuelle d'une bonne informatique, jours et horaires des permanences, ...) ;
- Dispenser les informations utiles, notamment en mettant gratuitement à disposition des demandeurs les deux plaquettes d'information transmises par la Métropole,
- Mettre en œuvre l'accompagnement du demandeur tel que requis par le niveau choisi
- L'orienter si nécessaire vers les services adaptés à sa situation
- Signaler à la Métropole toutes difficultés rencontrées

3.3. Les engagements des bailleurs sociaux et de leurs représentants territoriaux (U&S et ARELOR)

Les bailleurs sociaux s'engagent à :

- Saisir dans le SNE les événements liés à la demande de logement social à chacune des étapes du processus : enregistrement de la demande, proposition de visite, date de passage en CALEOL, décision de la CALEOL, date de signature du bail ou refus du demandeur...
- Informer la Métropole de toutes difficultés
- Faire les bilans annuels prévus par la réglementation et les transmettre à la Métropole.

L'Association ARELOR HLM s'engage à mettre, chaque année, à disposition de la Métropole du Grand Nancy des plaquettes d'information actualisées concernant le processus de demande de logement social et le parc social du territoire, tel que convenu dans la convention triennale 2024-2026.

ARELOR Hlm et Union et Solidarité s'engagent à contribuer au bilan global sur la mise en place du SIAD, en appui de la Métropole.

Article 4 – L'information du demandeur

La Métropole du Grand Nancy, avec les acteurs du territoire, met en œuvre son PPGDID qui comprend la gestion partagée du dossier des demandes de logements sociaux, le service d'information et d'accueil du demandeur, la cotation de la demande et la prise en compte des situations demandant un examen particulier, ainsi que les mutations internes au parc social.

Le droit à l'information du demandeur de logement social est un point capital pour garantir la bonne compréhension de la loi, des droits du demandeur, du contexte métropolitain, mais aussi des contraintes et des délais d'attente pour l'attribution d'un logement. Il contribue ainsi à rendre les demandeurs actifs dans leur démarche.

Ce droit s'articule autour de deux dimensions :

- Le droit à l'information sur la procédure d'attribution, l'offre et la demande de logement social
- Le droit à l'information du demandeur sur les données individuelles le concernant au moment de sa demande, postérieurement au dépôt de sa demande et à tout moment.

Le SIAD, avec les différents lieux d'accueil, est garant d'une proximité avec le demandeur. Il doit mettre en œuvre les actions nécessaires à la mise à disposition du public des informations générales ainsi que celles spécifiques au territoire métropolitain. Une homogénéisation de l'information délivrée est nécessaire pour la simplification du parcours du demandeur de logement et une égalité de traitement sur le territoire.

La Métropole du Grand Nancy a ainsi conventionné avec l'association ARELOR Hlm qui fournit deux plaquettes d'information actualisées chaque année :

- Une plaquette sur les éléments d'information sur les logements sociaux de la Métropole du Grand Nancy
- Une deuxième plaquette sur « Tout savoir sur la demande de logement social »

La Métropole mettra les fichiers informatiques de ces deux plaquettes gracieusement à disposition de l'ensemble des lieux d'accueil composant le SIAD. Ceux-ci prendront en charge la mise à disposition des plaquettes pour les demandeurs de logements (format papier, format informatique, site internet, ...).

Article 5 - SIAD de type 2 et protection des données personnelles dans le cadre de l'information des demandeurs

Le SNE constitue un traitement de données personnelles administré par l'Etat auquel seules les personnes habilitées des SIAD de type 2 peuvent accéder. Les données personnelles fournies par les demandeurs de logement social en vue de l'attribution d'un logement social sont notamment l'identité, la situation familiale, la situation professionnelle, la situation de handicap, etc. Le traitement comporte également les données relatives à l'instruction.

Seules les personnes habilitées par le GIP SNE peuvent accéder aux informations contenues dans le SNE. Chaque SIAD de type 2 peut avoir jusqu'à deux personnes habilitées.

L'accès au SNE pour les personnes habilitées est strictement limité aux finalités suivantes :

- Informer les demandeurs de logement social concernant l'état d'avancement de leur demande ;
- Aider les demandeurs de logement social à saisir les informations demandées sur le SNE en vue de constituer leur demande de logement social.

L'accès au SNE par les personnes habilitées pour toute autre raison que celles précisées ci-dessus est donc strictement interdit.

Il est par ailleurs interdit aux personnes habilitées de communiquer à tout tiers, notamment à leur hiérarchie ou aux élus :

- Les identifiants et codes d'accès au SNE ;
- Les informations contenues dans le SNE, quel que soit le moyen, notamment mais non limitativement, par le biais de copie ou encore en permettant un accès visuel au matériel informatique.

Les SIAD de type 2 mettent en œuvre toutes les mesures de sécurité adéquates pour garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles auxquelles les personnes habilitées ont accès via le SNE. Les mesures de sécurité suivantes seront appliquées :

- Seules les personnes habilitées peuvent accéder au SNE ;
- Le nombre de personnes habilitées est limité à deux par SIAD ;
- Les mots de passe sont robustes, confidentiels et uniques ;
- Les personnes habilitées sont tenues, dans le cadre de leur fonction, à une obligation de confidentialité.

Les SIAD de type 2 informent les personnes habilitées de leurs obligations en vertu de la présente clause.

Les SIAD de type 2 informent les demandeurs de logement social de la possibilité d'exercer leurs droits en vertu du RGPD (d'accès, de rectification, à la limitation, de retrait de consentement, à la portabilité) directement auprès des bailleurs sociaux.

Les SIAD de type 2 s'engagent à signaler sans délai à la Métropole du Grand Nancy toutes les difficultés rencontrées.

Article 6 - Durée et validité de la convention

La présente convention est valable sur la durée des 6 ans du Plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur approuvé en conseil métropolitain du 8 février 2024.

Elle entrera en vigueur dès lors que le Conseil Métropolitain et les Conseils Municipaux auront délibéré.

Elle peut être révisée lors des bilans ou évaluation présentée durant la Conférence intercommunale du Logement en séance plénière à la demande de chacune des parties signataires ou par voie d'avenant.

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Président de la Métropole du Grand Nancy

Mathieu KLEIN

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Préfet de Meurthe-et-Moselle

Françoise SOULIMAN

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Président de l'association territoriale HLM de Lorraine (ARELOR)

Michel CIESLA

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Président d'Union et Solidarité

Jean-Marie SCHLERET

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune d'Art-Sur-Meurthe

Jean-Pierre DESSEIN

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Dommartemont

Alain LIESENFELT

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune d'Essey-lès-Nancy

Michel BREUILLE

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Fléville-devant-Nancy

Alain BOULANGER

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Heillecourt

Didier SARTELET

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Houdemont

Maurizio PETRONIO

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Jarville-la-Malgrange

Vincent MATHERON

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Laneuveville-devant-Nancy

Eric DA CUNHA

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Laxou

Laurent GARCIA

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Ludres

Pierre BOILEAU

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Malzéville

Bertrand KLING

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Maxéville

Christophe CHOSEROT

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Nancy

Mathieu KLEIN

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Pulnoy

Marc OGIEZ

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Saint-Max

Eric PENSALFINI

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Saulxures-lès-Nancy

Bernard GIRSCH

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Seichamps

Henri CHANUT

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Tomblaine

Hervé FERON

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Vandœuvre-lès-Nancy

Stéphane HABLLOT

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le maire de la Commune de Villers-lès-Nancy

François WERNER

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Directeur Général de l'OMH DU GRAND NANCY

Jérôme DAL BORGIO

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Directeur Général de MMH

Lionel MAHUET

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Directeur Interrégional de CDC HABITAT SOCIAL

Philippe BLECH

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Directeur Général de VILOGIA

Fabrice PARISOT

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Directeur Général de ICF HABITAT NORD-EST

Eric SUAREZ

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Directeur Général de 3 F GRAND EST

François BAKONYI

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Directeur Général de BATIGERE GRAND EST

Sébastien TILIGNAC

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Directeur Général de VIVEST

Jean-Pierre RAYNAUD

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Le Directeur Général Adjoint de BATIGERE HABITATS SOLIDAIRES

Louis-Mathieu BRIGAUD

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

La Présidente de l'ADIL

Michèle PILOT

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Action Logement

Le Directeur Régional

Philippe RIHM

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

L'Association CLCV

CONVENTION SERVICE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE
LOGEMENT SOCIAL (SIAD)

Pour le SIAO

La Présidente de l'AARS

Valérie JURIN