

## **Rapport du Président**

Commission permanente du  
lundi 17 janvier 2022

N° CP-2022-1-11-1

**N° applicatif 2842**

### **11<sup>ème</sup> Commission**

Commission Eurométropole de Strasbourg

#### **Service instructeur**

Service appui et innovation sociale

#### **Service consulté**

## **PROPOSITION D'ENGAGEMENT DE LA COLLECTIVITÉ EUROPÉENNE D'ALSACE EN TANT QUE MEMBRE DU SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL**

Résumé : Le présent rapport a pour objet de proposer à la Commission permanente d'approuver l'engagement de la Collectivité européenne d'Alsace en tant que membre du réseau du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social (SAID), piloté par l'Eurométropole de STRASBOURG en lien avec l'Association Régionale des Bailleurs sociaux d'Alsace (AREAL) qui vise à améliorer le droit à l'information pour les demandeurs de logement social et d'autoriser la signature de la convention d'application 2022-2024 y afférente qui acte l'organisation et la labellisation des lieux d'accueils et d'information.

Il est proposé que la Collectivité européenne d'Alsace s'engage dans cette démarche spécifique au territoire eurométropolitain au travers de l'inscription respectivement :

- de l'Unité Territoriale d'Action Médico-Sociale Eurométropole SUD sur les sites d'OSTWALD et ILLKIRCH en tant que lieu d'accueil de niveau 1 labellisé en « point info » ;

- de l'Unité Territoriale d'Action Médico-Sociale Eurométropole NORD sur le site de BISCHHEIM en tant que lieu d'accueil de niveau 2 labellisé en « point info/conseil » à titre expérimental en 2022.

Cette labellisation, qui implique la participation des secrétaires médico-sociales des deux UTAMS concernées au titre de leurs fonctions d'accueil-écoute-information-orientation, n'a pas d'incidence financière.

## **I. Contexte**

Dans le cadre de la loi ALUR du 24 mars 2014 qui instaure un droit à l'information pour toute personne demandeur de logement social, les intercommunalités sont chef de file pour organiser le partenariat autour de la gestion des demandes et des attributions de logement social sur leur territoire.

Les collectivités concernées par la réforme sont les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) tenus de se doter d'un Programme Local de l'Habitat (PLH), et ceux ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV), donc notamment l'Eurométropole de STRASBOURG.

La Collectivité européenne d'Alsace est partenaire au titre de notre compétence en matière d'habitat.

Dans ce cadre, l'Eurométropole de STRASBOURG a adopté le 16 décembre 2016 un plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs (PPGDID) pour une durée de 6 ans.

En effet, suite aux constats de pression forte sur le logement locatif social, de multiplicité des acteurs, de diversité des pratiques, de processus d'attribution pouvant paraître obscur pour le grand public et les partenaires et une dynamique partenariale existante mais qui reste à consolider, un projet de réforme tant dans la gestion que l'attribution des demandes a été porté par l'Eurométropole et l'AREAL depuis 2015.

La création du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social (SAID) est un des axes forts de ce plan partenarial et d'information des demandeurs.

## **II. Présentation du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social (SAID)**

Les objectifs du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social (SAID) sont :

- Mettre en œuvre le droit à l'information pour les demandeurs sur tout le territoire de l'Eurométropole de STRASBOURG ;
- Développer les modalités d'organisation et de fonctionnement communes concernant l'accueil physique des demandeurs ;
- Coordonner et animer cet accueil tout en harmonisant le contenu de l'information délivrée aux demandeurs.

Le Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social (SAID), porté par des guichets d'accueils organisés en réseau, sera mis en place par l'Eurométropole de STRASBOURG en deux temps à partir de 2022 :

- Dans un premier temps, un maillage territorial des Services d'Accueil et d'Information sur la base des lieux existants délivrant de l'information aux demandeurs de logement social est mis en place, englobant l'ensemble des acteurs concernés dont la Collectivité européenne d'Alsace au travers des Unités Territoriales d'Action Médico-Sociale Eurométropole Nord sur le site de BISCHHEIM et Eurométropole Sud sur les sites d'OSTWALD et d'ILLKIRCH ainsi que les bailleurs, les communes de l'Eurométropole de STRASBOURG, Action Logement Service et l'Etat réservataire ;
- Dans un deuxième temps, un lieu d'accueil commun unique fera l'objet de réflexion à venir.

Le service Habitat de l'Eurométropole de STRASBOURG pilote, coordonne et anime ce réseau en partenariat avec l'AREAL.

Le Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social (SAID) est structuré en trois niveaux d'intervention et de labellisation complémentaires qui se distinguent de la manière suivante :

- Les lieux d'accueil de niveau 1 labellisés en « point info » :  
Les lieux d'accueil de niveau 1 assurent un accueil « généraliste », en délivrant à tous les ménages de l'Eurométropole de Strasbourg un premier niveau d'information sur le logement social (étapes d'obtention du logement social, modalités d'enregistrement...).
- Les lieux d'accueil de niveau 2 labellisés en « point info/conseil »  
Les lieux d'accueil de niveau 2 assurent un accueil dit « renforcé ». En complément du niveau 1, ils assurent une mission d'accueil et de conseil prioritairement sur rendez-vous des publics qu'ils auront préalablement identifiés.
- Les lieux d'accueil de niveau 3 labellisés en « point info/conseil/enregistrement »  
Les lieux d'accueil de niveau 3 assurent un accueil dit « renforcé et d'enregistrement » et assurent à ce titre une mission d'accueil, de conseil et d'enregistrement uniquement sur rendez-vous, pour tous les ménages qui les sollicitent.

### **III. Engagements et labellisation de la Collectivité européenne d'Alsace en tant que membre du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs**

Dans le cadre de son inscription en tant que membre du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs, il est proposé que la Collectivité européenne d'Alsace s'engage dans cette démarche partenariale visant à améliorer et harmoniser l'information aux demandeurs de logement social et ainsi à :

- Mettre en œuvre le droit à l'information ;
- Accueillir et informer tous les demandeurs de manière coordonnée ;
- Participer à la construction et à la mise en place d'un langage commun, de pratiques communes et d'outils partagés ;
- Appliquer le devoir de réserve et de confidentialité lié à l'utilisation du fichier partagé de la demande.

De manière opérationnelle, il est proposé que :

- l'Unité Territoriale d'Action Médico-Sociale Eurométropole SUD devienne un lieu d'accueil de niveau 1 et à ce titre soit labellisée en « point info » ;
- l'Unité Territoriale d'Action Médico-Sociale Eurométropole NORD devienne un lieu d'accueil de niveau 2 à titre expérimental en 2022 et soit labellisée en « point info/conseil » ;

La distinction de niveau entre les deux territoires se justifie au regard des engagements pris par les communes – partenaires de chacun des territoires d'action Eurométropole SUD ET NORD.

Sachant que les communes les plus importantes du territoire :

- de l'Eurométropole SUD se mobilisent en niveau 1 ;
- de l'Eurométropole NORD se mobilisent en niveau 2.

En conséquence, l'expérimentation de niveau info-conseil sur deux niveaux permettra d'effectuer un comparatif dans l'évaluation.

Ce fonctionnement n'aura pas d'impacts sur le fonctionnement qui s'intègre dans l'offre de service délivré dans le cadre des missions des UTAMS.

En sa qualité de pilote, l'Eurométropole de STRASBOURG élaborera des outils de suivi d'activités qui seront renseignés par les membres du réseau. Un bilan d'activité du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs sera établi annuellement permettant d'évaluer la pertinence des niveaux définis et de leur impact sur l'amélioration de l'information donnée aux demandeurs et permettra le cas échéant d'ajuster si nécessaire les niveaux et labellisation des lieux d'accueil et d'information.

Ainsi, au terme de l'année 2022, les niveaux de labellisation des Unités Territoriales d'Action Médico-Sociale Eurométropole NORD et SUD pourront être revus en lien avec les éléments du bilan, et le cas échéant, ajustés en fonction des besoins des territoires concernés.

La commission territoriale Eurométropole de Strasbourg a émis un avis favorable sur ce rapport le 4 janvier 2022.

Au vu de ce qui précède, je vous propose :

- D'approuver l'engagement de la Collectivité européenne d'Alsace en tant que membre du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de logement social (SAID) porté par l'Eurométropole de Strasbourg ;
- D'approuver l'inscription de l'Unité Territoriale d'Action Médico-Sociale Eurométropole SUD en tant que lieu d'accueil de niveau 1 du SAID et à ce titre qu'il soit labellisé en « point info » ;
- D'approuver l'inscription de l'Unité Territoriale d'Action Médico-Sociale Eurométropole NORD en tant que lieu d'accueil de niveau 2 du SAID et qu'il soit labellisé en « point info/conseil », à titre expérimental en 2022 ;
- D'approuver les termes de la convention d'application du Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs de Logement social (SAID) portant sur la période 2022 - 2024 à conclure entre la Collectivité européenne d'Alsace, l'Eurométropole de Strasbourg et l'association AREAL, jointe en annexe du présent rapport ;
- De m'autoriser à signer cette convention ;

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

LE PRESIDENT



Frédéric BIERRY