



Charte de qualité CIL-PASS assistance

Assistance logement des salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel

**Annexe 2 à la recommandation du Conseil d'administration du
16 février 2005**

Introduction

- ◆ Pour compléter la nouvelle gamme de produits du 1 % Logement, les Partenaires sociaux ont souhaité que soit développée pour les CIL/CCI une offre de services destinée à faciliter le parcours résidentiel des salariés des entreprises qui supportent la charge du 1 % Logement.

La réflexion menée dans cette perspective en s'appuyant sur les expériences acquises des CIL/CCI, a permis de retenir deux services :

- l'Assistance Logement des salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel, service dénommé CIL-PASS assistance ;
- l'Accompagnement de la mobilité professionnelle des salariés, service dénommé CIL-PASS mobilité.

Ces deux services ont fait l'objet d'une analyse approfondie visant à définir un cadre d'exercice optimal, garantissant la qualité des services et l'identification comme action spécifique du 1% Logement.

- ◆ La présente charte de qualité traite du service CIL-PASS assistance. L'objectif de la charte est de présenter le contenu et les modalités de réalisation de ce service. Elle fixe le niveau obligatoire minimum des engagements à prendre et les modalités d'organisation et de fonctionnement minimales à respecter par les CIL/CCI pour fournir ce service.

Cette charte et ses annexes définissent l'ensemble des normes et modalités dont le respect sera soumis à contrôle ; elles constituent une véritable garantie pour le salarié :

- garantie d'accueil et d'écoute dans une situation conjoncturelle de difficulté liée au logement ;
- garantie de recherche de solution et d'orientation pour résoudre le problème du salarié
- garantie d'un investissement par le CIL/CCI, en moyens internes et partenariats, suffisant pour assurer la qualité du service.

Sommaire

- 1 - Intérêt social du CIL-PASS assistance et ambition du 1% logement** p. 4
- 2 - Caractéristiques du service** p. 6
- 3 - Rôles et engagements des CIL/CCI** p. 9
- 4 - Rôles et engagements des Plates-formes de service** p. 14
- 5 - Dispositif de pilotage et de contrôle** p. 17
- 6 - Annexes** p. 18

1 - Intérêt social du CIL-PASS assistance et ambition du 1% logement

- ◆ **Tout salarié peut être amené, dans son parcours résidentiel, à rencontrer des situations conjoncturelles difficiles qui ont un lien avec le logement :**
 - situations d'urgence : perte de logement, sinistre, expulsion, divorce, conflit familial,
 - perte d'emploi du salarié ou du conjoint,
 - surendettement.

- ◆ **Dans ce contexte, l'ambition du 1% Logement est de proposer un service d'accueil, de traitement ou d'orientation qui permet d'assurer au salarié une écoute et un diagnostic facilitant la résolution de son problème.**

Cette prestation :

 - est une offre globale qui centralise auprès d'un seul interlocuteur l'écoute et le diagnostic nécessaire au traitement du problème rencontré,
 - comprend, le cas échéant, la mise en relation avec des partenaires identifiés à même d'apporter une solution à ce problème.
 - présente une réelle valeur ajoutée :
 - le salarié en difficulté bénéficie d'une écoute objective et indépendante lui permettant de mieux cerner sa situation et de rechercher une réponse adaptée,
 - si le CIL/CCI ne peut donner lui-même de solution, le salarié est orienté vers le partenaire le plus à même d'apporter une solution.
 - est gratuite pour le salarié,
 - est accessible à l'ensemble des salariés des entreprises assujetties sur l'ensemble du territoire national, à charge pour chaque CIL/CCI d'apporter la prestation,
 - est homogène sur l'ensemble du territoire.

1 - Intérêt social du CIL-PASS assistance et ambition du 1% logement (suite)

- ◆ Cette ambition nécessite que le 1% Logement mette en place des règles de fonctionnement interne qui permettent de respecter les engagements avec un niveau de qualité satisfaisant et notamment :
 - l'engagement de chaque CIL/CCI de délivrer ce service aux salariés,
 - l'obligation d'adhésion de chaque CIL/CCI à une plate-forme de service, permettant par une mise en commun de compétences, d'assurer un niveau de qualité obligatoire minimum,
 - l'instauration d'un dispositif de pilotage et de contrôle national portant sur l'ensemble de la chaîne de valeur ajoutée du service.

2 - Caractéristiques du service

◆ Les objectifs

Le CIL/CCI développe une offre de services globale qui accompagne le salarié en difficulté :

- en situation d'urgence : sinistres, violences, conflits familiaux, etc.,
- touchés par la perte de leur emploi,
- en situation de surendettement,
- dans le cadre de mise en jeu d'une garantie LOCA-PASS à condition que le salarié ait manifesté sa volonté d'avoir recours au service CIL-PASS assistance, qu'il n'ait pas fait preuve d'une volonté délibérée de ne pas payer son loyer ou organisé son insolvabilité et que la solution proposée ne se limite pas à un plan d'apurement.

Cette offre de service s'appuie sur les points forts suivants :

- une compétence globale d'écoute et de diagnostic de la situation du salarié,
- une dimension opérationnelle quant aux aides distribuées, aux conseils fournis et aux partenariats mis en oeuvre.

La réalisation de cet objectif suppose pour le CIL/CCI :

- la mise en œuvre de compétences, de moyens logistiques et de partenariats adaptés,
- la garantie de la qualité et l'efficacité de ses services.

2 - Caractéristiques du service (suite)

◆ Les bénéficiaires

Les bénéficiaires de ce service sont les salariés des entreprises assujetties au 1% Logement ; par extension peuvent être bénéficiaires :

- les retraités, anciens salariés d'une entreprise assujettie, dans les cinq ans qui suivent leur départ à la retraite,
- tout ancien salarié d'une entreprise assujettie, dans les six mois de la cessation d'activité.

◆ La prestation

Le service proposé va de l'analyse de la situation du salarié en difficulté, au traitement de son problème logement par le CIL/CCI ou à l'orientation vers le partenaire le plus à même d'apporter une solution.

Le CIL/CCI a vocation à intervenir pour traiter des difficultés d'ordre conjoncturel rencontrées par le salarié ; dans le cadre de ce service, il ne traite pas de difficultés structurelles, notamment liées à des ressources faibles.

Deux phases d'assistance sont distinguées :

- le premier niveau d'écoute et de diagnostic,
- le second niveau de traitement, si cela est possible à l'aide des produits standards du 1% Logement ou d'une orientation vers un partenaire à même de traiter le problème (cf. séquençage de la prestation en annexe 1).

Cette deuxième phase est matérialisée par un engagement réciproque du salarié et du CIL/CCI.

◆ La gratuité de la prestation

La prestation est fournie gratuitement au salarié par le CIL/CCI

2 - Caractéristiques du service (suite)

◆ Les valeurs

Dans le cadre de sa mission sociale, le CIL/CCI a le souci :

- de l'accueil,
- du respect de la situation traversée par le salarié, et de sa confidentialité,
- de l'apport d'une aide réelle au salarié, lui permettant notamment de transformer ses difficultés conjoncturelles en une situation plus satisfaisante et stable,
- de l'utilité des services proposés au salarié,
- de l'efficacité et de la rigueur de la prestation.

◆ La communication

Toute communication relative à ce service devra obligatoirement être faite sous la marque nationale CIL-PASS assistance. Le nom du CIL/CCI peut être associé au nom du service.

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI

Les CIL/CCI s'engagent à promouvoir et à distribuer le service au niveau local, dans le respect de la Charte qu'ils ont signée, et à mettre en œuvre une organisation chargée d'appliquer l'intégralité de cette Charte.

La possibilité pour les CIL/CCI de délivrer ce service aux salariés suppose de la part de chaque CIL/CCI un engagement de qualité et du respect de normes selon un niveau obligatoire minimum décrit ci-après. Un niveau complémentaire de certification ISO est laissé à l'initiative de chaque CIL/CCI.

◆ Vis à vis de l'ensemble des CIL/CCI, le CIL/CCI s'engage à :

- respecter cette charte et formaliser par écrit son engagement (cf. modèle d'engagement en annexe 2),
- proposer le service dans les conditions de la Charte,
- assurer la disponibilité de l'ensemble des ressources et compétences nécessaires à la création et au développement de l'activité,
- démontrer son aptitude à fournir régulièrement une prestation conforme aux demandes des salariés et aux réglementations applicables,
- rendre compte annuellement de son activité à l'UESL,
- assurer le service pour le compte d'un autre CIL/CCI,
- ne pas profiter de la collaboration demandée par un autre CIL/CCI pour capter la collecte.

◆ Vis à vis de la Plate-forme de service, le CIL/CCI s'engage à :

- adhérer à la plate-forme de service et à une seule par service,
- respecter les procédures mises en place par la Plate-forme de service et utiliser les outils fournis,
- fournir à la plate-forme toutes les informations qui lui seront nécessaires,
- rechercher, en cas de litige avec la plate-forme et avant toute procédure contentieuse, une conciliation avec le concours de l'UESL.

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI (suite)

◆ Vis à vis du salarié, le CIL/CCI assure la relation avec celui-ci dans toute les phases du service et s'engage à :

● **respecter les règles de fonctionnement suivantes :**

- accueillir, à première demande, le salarié en difficulté,
- proposer une offre de services permettant, selon le souhait du salarié, de :
 - l'aider à définir et analyser son problème de logement,
 - faire un premier diagnostic de sa situation,
 - le faire bénéficier d'une orientation, en direct ou en partenariat avec des organismes spécialisés,
 - le faire bénéficier le cas échéant, d'un diagnostic social et d'un accompagnement par une structure spécialisée,
 - assurer le suivi de la situation, et fournir un bilan (mesure des résultats) à la fin de l'opération,
- lui désigner un interlocuteur unique qui sera son interlocuteur privilégié et qui lui proposera une série d'entretiens en le mettant le cas échéant en relation avec d'autres structures partenaires d'aides sociales,
- établir et lui remettre un dossier d'étude et de suivi (cf. dossier indicatif d'étude et de suivi en annexe 3),
- ne lui réclamer aucune rémunération pour ce service,
- déterminer et mettre en œuvre des dispositions concernant la communication avec les salariés, relatives :
 - à une information objective sur la prestation,
 - à la contractualisation de la prestation (engagements mutuels du CIL/CCI et du salarié),
- mettre en place un formulaire de mesure de la satisfaction des salariés sur la prestation fournie (cf. contenu minimum d'enquête de satisfaction en annexe 4).

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI (suite)

- **Faire respecter par le conseiller CIL-PASS assistance les règles de déontologie ou d'éthique suivantes :**
 - avoir le sens de la rigueur et de l'intérêt général et la volonté de les mettre au service de la réalisation de ses missions et de la satisfaction des salariés,
 - veiller à la qualité de l'accueil et de la relation, au respect de l'intégrité physique et de la dignité du salarié,
 - être attentif à l'efficacité de ses travaux,
 - offrir un éventail de compétences permettant l'écoute et, le cas échéant, l'orientation du salarié et s'attacher à les faire évoluer en permanence, en particulier grâce à l'expérience acquise,
 - ne communiquer à l'entreprise son intervention auprès du salarié que si celui-ci l'y autorise,
 - pour le conseiller ayant la qualité de travailleur social, se conformer aux règles le concernant du code de l'action sociale et des familles et du code de déontologie de l'Association Nationale des Assistants de service social (ANAS),
 - pour le conseiller n'ayant pas la qualité de travailleur social, se conformer aux dispositions suivantes :
 - le salarié doit être entendu dans ses attentes,
 - les prestations offertes au salarié doivent faire l'objet de procédures adaptées à sa situation et prévoyant notamment :
 - ♦ une information claire et suffisante sur les actions susceptibles d'être mises en œuvre,
 - ♦ l'accès à son dossier (transmission possible du diagnostic préalable),
 - ♦ son adhésion à la démarche concrétisée par la signature d'un engagement réciproque,
 - ♦ sa participation active aux actions mises en œuvre et à l'évaluation des actions engagées notamment par la réponse à l'enquête de satisfaction,

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI (suite)

- le conseiller CIL PASS assistance doit toujours veiller à la protection du dossier du salarié et avoir conscience que ce dossier lui est communicable,
- la confidentialité des informations recueillies sur la vie privée du salarié est pour lui un droit dans le respect des dispositions légales.
- le conseiller CIL PASS assistance doit respecter l'histoire et l'autonomie du salarié ; il assume sa part de responsabilité dans sa pratique professionnelle, sachant qu'il ne peut se substituer au salarié qui est un être responsable.
- le conseiller CIL PASS assistance partage avec l'ensemble de ses partenaires et de ses collègues l'obligation de discrétion concernant le salarié vis-à-vis des tiers quant au traitement et à la transmission des informations.
- en particulier dans le cadre de ses partenariats, il limite les informations personnalisées qu'il transmet, aux seuls éléments qu'il estime indispensables à la poursuite de l'objectif commun. Il s'assure en outre que le destinataire est bien la personne habilitée à recevoir ces informations et que leur transmission s'effectue dans le respect des règles déontologiques.

3 - Rôles et engagements des CIL/CCI (suite)

- ◆ Vis à vis des partenaires, le CIL/CCI s'engage à :
 - entretenir, directement ou par l'intermédiaire de la Plate-forme de service des relations régulières avec tous les intervenants dans l'aide au logement et l'accompagnement social, pour pouvoir préconiser, sans condition, l'aide la mieux adaptée à la situation du salarié,
 - ne réclamer ni accepter aucune rémunération ou avantage en nature pour ce service de la part des partenaires, directement ou indirectement.

- ◆ En ce qui concerne le service, le CIL/CCI s'engage à la maîtrise de ses activités et doit notamment :
 - s'assurer que ses objectifs sont établis en cohérence avec la Charte et qu'ils sont mesurables,
 - s'assurer que les moyens quantitatifs et qualitatifs nécessaires ont été mis en place pour atteindre ses objectifs et notamment la présence, au sein du CIL/CCI d'au moins un spécialiste des problèmes sociaux,
 - tenir à jour le fichier de ses partenaires habituels sur les problèmes de salariés en difficulté,
 - respecter le séquençage présenté en annexe 1,
 - mettre à disposition des équipes, des informations, outils, procédures, instructions et documents appropriés, tant au niveau de la nature de la prestation, qu'au niveau de sa réalisation,
 - renseigner le dossier d'étude et de suivi,
 - mettre en œuvre des actions de contrôle et de suivi,
 - former les collaborateurs concernés pour leur permettre d'acquérir et de maintenir leur niveau de compétence.

4 - Rôles et engagements des Plates-formes de service

Pour assurer l'homogénéité et la pertinence des services rendus par les collaborateurs sur l'ensemble du territoire, chaque CIL/CCI adhère à une et une seule Plate-forme de service, qui a pour missions :

- de mettre au service des CIL/CCI adhérents des méthodes, expériences, outils et documents leur permettant d'exercer la prestation de manière optimale,
- d'offrir une assistance d'expertise et d'information sur l'ensemble des compétences mises en jeu dans le service.

Les Plates-formes sont homologuées par le Conseil d'administration de l'UESL sur la base d'un dossier de candidature (cf. éléments du dossier de candidature en annexe 5).

◆ Vis à vis de l'ensemble des CIL/CCI, la Plate-forme s'engage à :

- respecter cette Charte, dans le cadre de son dossier de candidature,
- assurer la disponibilité de l'ensemble des ressources et compétences nécessaires à la création et au développement du service,
- démontrer son aptitude à fournir régulièrement une prestation conforme aux spécifications du service et conforme aux engagement pris pour son homologation,
- mettre à la disposition de l'UESL toutes les informations lui permettant d'appréhender son activité et ses performances,
- respecter les règles de déontologie suivantes :
 - matérialiser l'adhésion d'un CIL/CCI par une convention de services (cf. modèle de convention en annexe 6) signée pour une durée initiale minimum d'un an, renouvelable annuellement,
 - constituer une structure distincte des CIL/CCI,
 - respecter la confidentialité des informations relatives aux personnes et aux entreprises qu'il viendrait à connaître dans le cadre de sa mission,
 - ne pas faire référence au nom de la Plate-forme dans les documents de communication du service,
 - en cas de litige avec un CIL/CCI, rechercher avant toute procédure contentieuse, une conciliation avec le concours de l'UESL.

4 - Rôles et engagements des Plates-formes de service (suite)

◆ Vis à vis des CIL/CCI adhérents, la plate-forme s'engage à

- **Développer et mettre à disposition des CIL/CCI des outils et des supports techniques :**
 - élaborer des grilles d'entretien permettant la collecte et l'analyse des informations,
 - élaborer le cahier des charges des relations de partenariat,
 - élaborer des modèles de conventions avec les partenaires,
 - mettre à disposition des outils et documents standardisés nécessaires (contrats, lettres type, ...),
 - élaborer des fiches techniques d'aide à la décision,
 - mener des négociations globales avec des partenaires,

- **Constituer et mettre à disposition des CIL/CCI une base des données nécessaires à la mise en oeuvre de la prestation :**
 - pratiques et expériences existantes,
 - aides existantes dans le domaine de l'aide au logement,
 - références des sous-traitants.

- **Assister les CIL/CCI, à la demande sur les aspects juridiques, sociaux, financiers et de manière générale sur tout ce qui touche à la mise en oeuvre de la prestation :**
 - expertise en ligne.

- **Assister pour les formations du niveau local :**
 - identifier des besoins de formation permanente des collaborateurs de CIL/CCI,
 - gérer le catalogue des formations,
 - mettre en place des aides permanentes en ligne.

4 - Rôles et engagements des Plates-formes de service (suite)

- Aider au recrutement interne ou externe
 - Elaborer des outils de reporting nécessaires :
 - à l'alimentation des banques de données,
 - à l'alimentation des critères de répartition des coûts de la Plate-forme de service entre les CIL/CCI adhérents
 - Pratiquer une parfaite égalité de traitement tant en contenu qu'en délai entre l'ensemble de ses adhérents CIL/CCI, quelque soit le volume d'activité de ceux-ci.
- ◆ La participation au financement de la Plate-forme s'opère selon les principes suivants :
- les Plates-formes ne reçoivent aucune rémunération ou avantage en nature de la part des partenaires directement ou indirectement,
 - la participation au financement de la Plate-forme de service se fera par répartition des coûts de la Plate-forme entre les CIL/CCI adhérents, selon des accords contractuels formalisés dans un document entre chaque CIL/CCI et la Plate forme.

5 - Dispositif de pilotage et de contrôle

- ◆ La maîtrise de la prestation est assurée par des contrôles qui apportent la preuve du respect des actions telles qu'elles sont définies dans la Charte d'engagements. L'ensemble de ces contrôles donne lieu à l'établissement d'indicateurs.

- ◆ L'UESL définit et met en place les indicateurs et processus de contrôle lui permettant de :
 - suivre le service CIL-PASS assistance qualitativement et quantitativement, au plan national, pour établir annuellement un rapport d'activité,
 - s'assurer du respect de la Charte par les CIL/CCI et les Plates-formes,
 - s'assurer de la qualité des prestations des Plates-formes.

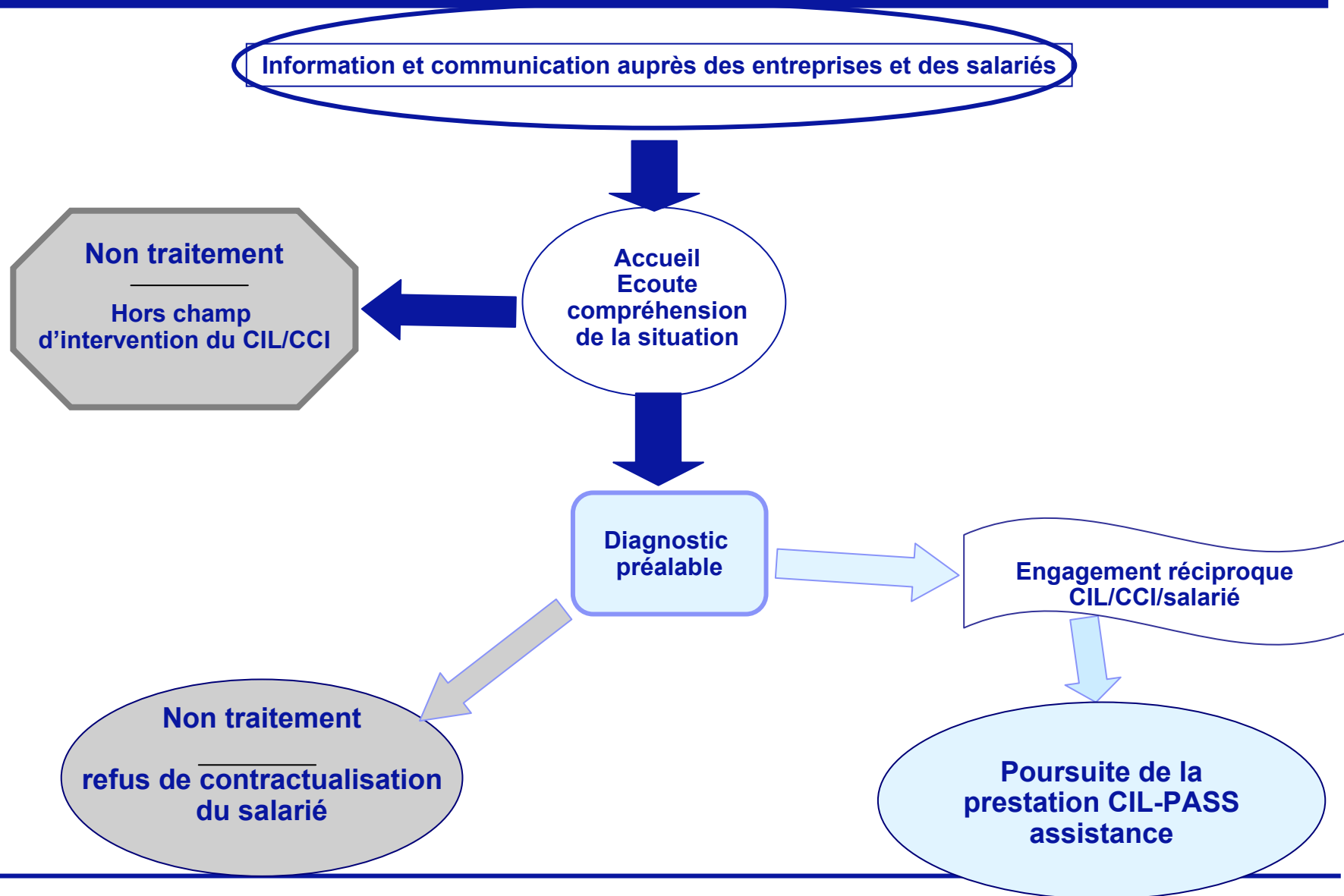
- ◆ Les principales informations du reporting sont les suivantes :
 - nombre de contacts salariés par nature (visite, téléphone, ...),
 - nombre de relations contractualisées avec les salariés en difficulté,
 - nombre de cas traités à la satisfaction du salarié,
 - nombre d'entreprises touchées,
 - nombre de sous-traitants ou partenaires contactés,
 - nombre de dossiers menés à bonne fin par les sous-traitants,
 - caractéristique des bénéficiaires,
 - caractéristiques des situations de détresse.

6 - Annexes

1 - Séquencement de la prestation	p. 19
2 - Modèle d'engagement d'un CIL/CCI	p. 21
3 - Dossier indicatif d'étude et de suivi	p. 22
4 - Contenu minimum d'enquête de satisfaction du salarié	p. 24
5 - Éléments du dossier de candidature des Plates-formes de service	p. 25
6 - Modèle de convention entre un CIL/CCI et une Plate-forme de service	P. 26
7 - Éléments du diagnostic préalable	p. 29
8 - Éléments de l'engagement réciproque	p. 30

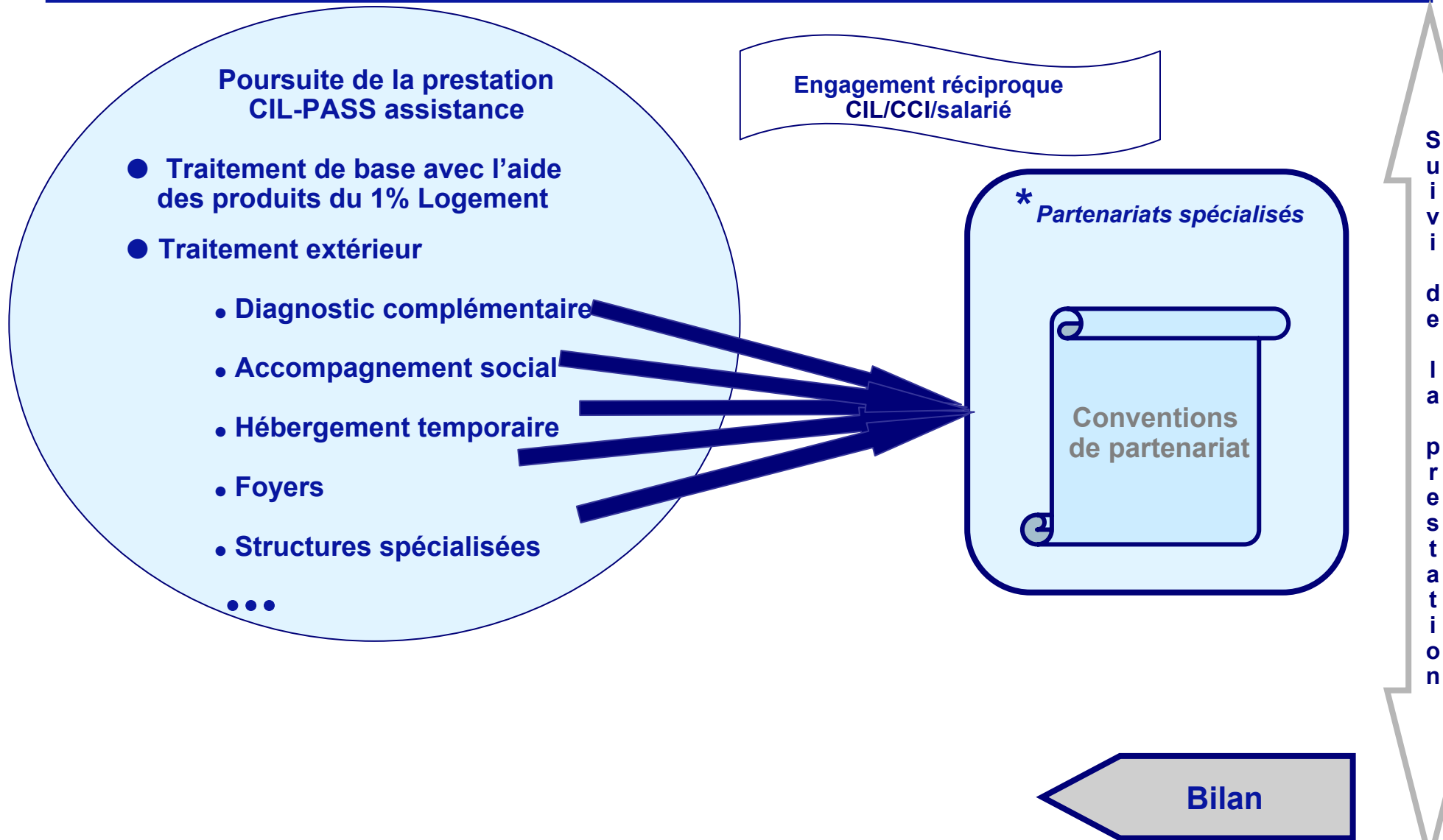
Séquencement de la prestation

1er niveau de la prestation



Séquencement de la prestation(suite)

2ème niveau de la prestation



Modèle d'engagement du CIL/CCI

Dans la continuité de toutes les actions menées par les CIL/CCI pour faciliter le parcours résidentiel des salariés, il a été décidé d'appliquer une Charte de qualité du service CIL-PASS assistance.

Chaque CIL/CCI doit s'engager dans une démarche fondée sur la mise en œuvre de cette Charte.

Cette démarche s'articule autour de deux axes :

- apporter au salarié une offre de services réactive, dès que celui-ci se trouve confronté à une situation de difficulté conjoncturelle dans son parcours résidentiel, éventuellement par le biais d'un recours à un partenariat,
- garantir la qualité des prestations.

Le CIL/CCI (.....) s'engage à :

- assurer la mise en œuvre des principes de la Charte,
- désigner nominativement un responsable de cette activité au sein du CIL/CCI.

Pour distribuer le service, il s'engage, dans les deux mois, à adhérer à la Plate-forme de service de son choix et pour une durée minimum d'un an.

Date :

Signé : le Président du CIL/CCI (.....),

Dossier indicatif d'étude et de suivi

Le dossier d'étude et de suivi présente l'ensemble de la prestation proposée par le CIL/CCI.

En relation avec la situation du salarié, tout ou partie du dossier d'étude et de suivi peut être renseigné.

La maîtrise de la prestation est assurée par le renseignement du dossier d'étude et de suivi dont l'objectif est d'identifier clairement l'ensemble des difficultés rencontrées par le salarié.

1 – Analyse de la situation du salarié :

- ◆ L'analyse de cette situation doit permettre, à partir de la situation de famille et de la situation professionnelle, d'apprécier, en concertation avec le salarié :
 - sa capacité globale de trouver une solution à son problème de logement immédiat,
 - sa capacité financière et le niveau de ses ressources,
 - les démarches effectuées auprès d'autres organismes sociaux et les aides éventuellement obtenues.

- ◆ Éléments à prendre en compte :
 - état civil : adresse, téléphone personnel et professionnel
 - situation de famille et personnes à charge et notamment existence ou non d'un contrat de mariage
 - situation professionnelle : employeur, profession, type de contrat, ancienneté
 - contexte de la situation de difficulté du salarié,
 - type de difficulté liée au logement,
 - origine de la difficulté :
 - urgence : conflit familial, divorce, perte de logement, sinistre ;
 - perte d'emploi du salarié ou du conjoint ;
 - surendettement ;
 - revenus professionnels fixes et variables, allocations familiales, pensions, rentes, revenus immobiliers, revenus mobiliers, ...
 - charges : loyers et/ou charges de copropriétés, remboursements prêts en cours, impôts et taxes, engagements familiaux, assurances, mutuelles, dépenses courantes, engagements d'épargne, ...

Dossier indicatif d'étude et de suivi (suite)

2 – Analyse de l'environnement :

◆ L'analyse de l'environnement, au niveau du diagnostic doit permettre :

- d'amener le salarié à s'interroger sur :
 - le caractère conjoncturel ou structurel de sa situation de détresse;
 - l'évolution prévisible de son environnement : familial, professionnel, personnel.
- de l'informer sur les aspects juridiques, sociaux, fiscaux et financiers propres à sa situation.

◆ Eléments à prendre en compte :

- ressources résiduelles,
- possibilité éventuelle de retour à une situation familiale normale,
- durée probable de la situation de difficulté,
- démarche déjà entreprise auprès d'autres organismes,
- dans le cas de surendettement : origine du surendettement, mode de consommation.

3 – Analyse de l'impact de l'aide :

◆ L'analyse de l'impact doit permettre de mesurer :

- le risque d'échec de l'aide,
- le risque de voir la situation conjoncturelle se transformer en structurelle,
- le risque d'accorder une aide non légitime,

◆ Eléments à prendre en compte :

- le résultat du diagnostic social.

Contenu minimum d'enquête de satisfaction du salarié

- ◆ **Comment avez vous connu le service d'assistance logement des salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel ?**

- Par l'intermédiaire de votre entreprise Directement
 Par relation (un ami, un collègue...) Autre (préciser)

- ◆ **Avez-vous trouvé un accueil efficace ?**

- Oui Non Vous vous êtes adressé à d'autres structures
 Vous avez traité votre problème par des moyens spécifiques

- ◆ **Les conseils du CIL/CCI vous ont-ils permis de surmonter votre difficulté de logement ?**

- Oui Non

- ◆ **Avez-vous été satisfait du service d'aide des salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel ?**

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
L'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le diagnostic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les solutions proposées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La réactivité du CIL/CCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ◆ **Souhaitez-vous faire des remarques particulières ?**
-

Eléments du dossier de candidature des Plates-formes de service

Dans le dossier de candidature en vue d'obtenir l'homologation d'une Plate-forme de service par le Conseil d'administration de l'UESL, les points suivants devront être adressés à minima.

1 - Expérience d'opérateur :

La Plate-forme doit appuyer sa candidature autant que faire se peut, sur une expérience d'opérateur justifiée par :

- l'antériorité de l'activité d'assistance :
 - expériences
 - qualités des prestations existantes.

2 - Capacité à réaliser la mission de Plate-forme de Service :

- statut juridique
- effectifs affectés à l'activité : nombre, compétence, expérience,....,
- expertise : juridique, sociale, financière,....,
- outils utilisés : grille d'analyse ; modèles de contrats, lettres,....,
- moyens techniques affectés : documentation, fiches techniques, internet, système d'information, hot-line,....,
- partenariats (accords avec des organismes spécialisés,...),
- actions de formation : identification des besoins, gestion du catalogue,....,
- aide au recrutement des collaborateurs,
- compte d'exploitation prévisionnel : budget de dépenses pour les 3 premières années, prévision du nombre de CIL/CCI adhérents,...., règles d'imputation des coûts aux CIL/CCI adhérents,....,
- calendrier de mise en place et un premier inventaire des projets que la Plate-forme envisage de lancer pour remplir pleinement ses missions. Par exemple : démarche de certification, développement d'outils ou de process,

Modèle de convention entre un CIL/CCI et une Plate-forme de service

Afin d'assurer la prestation d'aide aux salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel de manière homogène sur l'ensemble du territoire et dans le respect de la qualité du service, le CIL/CCI..... a décidé d'adhérer à la plate-forme de service..... dans les conditions suivantes :

1- Obligations de la Plate-forme :

Dans le cadre de sa mission, la Plate-forme de service s'engage à apporter au CIL/CCI les services suivants :

- **Développement et mise à disposition d'outils et de supports techniques :**
 - élaboration de grilles d'entretien permettant la collecte et l'analyse des informations ; élaboration de modèles de conventions avec les partenaires ;
 - élaboration de cahier des charges des relations de partenariat ;
 - mise à disposition des outils et documents standardisés nécessaires (contrats, lettres type, ...) ;
 - élaboration de fiches techniques d'aide à la décision ;
 - négociations globales avec des partenaires.

- **Constitution et mise à disposition des CIL/CCI d'une base des données nécessaires à la mise en oeuvre de la prestation**
 - pratiques et expériences existantes,
 - aides existantes dans le domaine de l'aide au logement,
 - références des sous-traitants.

Modèle de convention entre un CIL/CCI et une Plate-forme de service (suite)

- **Assistance des CIL/CCI, à la demande, sur les aspects juridiques, sociaux, financiers**
 - expertise en ligne
- **Assistance pour les formations du niveau local**
 - identification des besoins de formation permanente des collaborateurs de CIL/CCI,
 - gestion du catalogue des formations pertinentes,
 - mise en place des aides permanentes en ligne.
- **Aider au recrutement interne ou externe**
- **Elaborer des outils de reporting nécessaires**
 - à l'alimentation des banques de données,
 - à l'alimentation des critères de répartition des coûts de la Plate-forme de service entre les CIL/CCI adhérents

- **Pratiquer une parfaite égalité de traitement tant en contenu qu'en délai entre l'ensemble de ses adhérents CIL/CCI, quelque soit le volume d'activité de ceux-ci.**

2 - Obligations du CIL/CCI :

Le CIL/CCI s'engage à promouvoir le service au niveau local, et à le distribuer dans le respect de la charte qu'il a signée ; il s'engage à respecter les normes mises en place par la plate-forme de service ; il s'engage à fournir à la Plate-forme toutes les informations qui lui sont nécessaires.

Modèle de convention entre un CIL/CCI et une Plate-forme de service (suite)

3 - Participation au financement de la Plate-forme :

La participation des CIL/CCI au financement de la Plate-forme se fera par répartition des coûts selon les modalités suivantes :

-
-

4 - Obligation de confidentialité :

La Plate-forme s'engage à respecter la confidentialité des informations relatives aux personnes et aux entreprises qu'elle viendrait à connaître dans le cadre de sa mission.

5 - Égalité de traitement de l'ensemble des CIL/CCI adhérents :

La Plate-forme s'engage à pratiquer une stricte égalité de traitement, tant en contenu qu'en délai entre l'ensemble de ses adhérents, quelque soit le volume d'activité de ceux-ci

6 - Durée :

La présente convention est conclue pour une durée d'un an à compter de sa signature. Elle est renouvelable annuellement par tacite reconduction. La résiliation de cette convention par l'une ou l'autre des parties est possible à la date anniversaire avec un préavis minimum de trois mois.

7 - Litiges :

En cas de litige et avant toute procédure contentieuse, une conciliation sera recherchée avec le concours de l'UESL.

Fait à, le
Pour le CIL/CCI.....
Le Président

Pour la Plate-forme de service
Le représentant

Eléments du diagnostic préalable

- ◆ **Le diagnostic préalable est constitué d'un document reprenant, au moins, les informations suivantes :**
 - **Identification du ménage :**
 - Nom, prénom, date de naissance du demandeur et du conjoint.
 - Adresse du ménage, n° de téléphone.
 - Situation de famille (célibataire, marié, “ pacsé ”, vie maritale, séparé, divorcé, veuf).
 - Nombre de personnes à charge et leur âge.
 - **Situation professionnelle des membres composant le ménage :**
 - CSP.
 - Employeur.
 - Nature du contrat de travail.
 - **Situation du salarié au regard du logement (locataire, accédant, propriétaire, hébergé en structure collective ou autre, autre à préciser).**
 - **Origine de la difficulté (rupture familiale/perte d'emploi/hébergement précaire ou inadapté/sinistre/surendettement/perte de logement (expulsion, reprise du logement...)/problème de santé/décès).**
 - **Budget : évaluation globale des charges et des ressources**
 - Ressources nettes mensuelles moyennes du ménage, y compris revenus fonciers et mobiliers, pensions reçues, primes, prestations familiales, déduction faite des pensions versées.
 - Charges liées au logement (loyers résiduels (net d'APL, AL, ALS), crédits immobiliers, impôts locaux, impôts fonciers, assurance, chauffage).
 - autres charges (crédits consommation, ...).
 - **Analyse de la situation actuelle et perspectives d'évolution (texte rédigé par le conseiller CIL-PASS assistance).**
 - **Préconisations (texte rédigé par le conseiller CIL-PASS assistance).**
 - ◆ **Il appartient à chaque CIL/CCI de demander les justificatifs nécessaires permettant de valider les données nécessaires à l'élaboration du diagnostic.**
-

Eléments de l'engagement réciproque

◆ L'engagement réciproque doit s'appuyer sur un diagnostic préalable.

◆ Il consiste en une page complémentaire au diagnostic préalable avec les éléments suivants :

- **Engagement du CIL :**

par exemple, en fonction des situations :

- analyser la recevabilité du dossier à tel ou tel type d'aide ;
- prendre contact avec tel ou tel service ;
- présenter le dossier du salarié à tel ou tel organisme bailleur ...
- ...

- **Engagement du salarié :**

par exemple, en fonction des situations :

- fournir les informations demandées par le CIL/CCI ;
- l'informer de toute modification de sa situation pouvant avoir des incidences sur le traitement de son dossier (nouvel impayé de loyer, réduction des ressources..) ;
- prendre contact avec tel service (ou telle personne) indiqué(e) par le CIL/CCI ;
- effectuer telles démarches proposées par le CIL/CCI ;
- ...

- **Durée de validité de l'offre de service :** délai de principe indicatif de 15 jours pour signature de l'engagement réciproque.

- **Clause relative à la confidentialité des informations recueillies.**

- **Autorisation du salarié pour communiquer certaines informations à des tiers.**

- **Autorisation du salarié pour informer l'entreprise du type de service rendu.**

- **Clause certifiant la véracité des informations fournies.**

- **Signature du salarié et signature du CIL/CCI.**

- **Durée de mise en œuvre des engagements :** délai de principe indicatif de 2 mois.