

## DIRECTIVE

Prise en application de l'article L.313-18-1 II du Code de la construction et de l'habitation (CCH) et de la convention visée au 13<sup>ème</sup> alinéa de l'article L.313-3 du CCH

### Offre de services du Groupe Action Logement

**PERSONNES PHYSIQUES – AIDES AUX SALARIES EN DIFFICULTE – CIL-PASS ASSISTANCE®**

Référence provisoire :  
PP\_CPA\_2\_DIR

Mode d'intervention	Prestation de services	Droit ouvert	oui <input type="checkbox"/>	non <input checked="" type="checkbox"/>
Date de validation : Conseil d'administration Action Logement Groupe	18/12/2018	Date d'application	19/12/2018	

### Définition

Service d'assistance dédié à une personne physique en difficulté dans son parcours résidentiel. Délivré par Action Logement Services, il est centré sur les problématiques de maintien et d'accès dans le logement.

Il s'agit d'un service d'accueil, de diagnostic et de prise en charge des situations des bénéficiaires par un conseiller social CIL-PASS ASSISTANCE®.

### Bénéficiaires

- Salariés des entreprises du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus, quelles que soient l'ancienneté et la nature du contrat de travail, ou demandeurs d'emploi de moins de 12 mois et dont le dernier employeur était une entreprise de 10 salariés et plus.  
Les préretraités sont assimilés à des salariés.
- Tout ménage confronté à un évènement exceptionnel tel que défini dans la directive VISALE (réf. PP\_VISALE\_2\_DR) et sous réserve de son éligibilité à cette garantie.

### Conditions d'éligibilité

#### Condition relative au logement

- Le logement doit être situé sur le territoire métropolitain ou dans les DROM.

#### Conditions relatives aux bénéficiaires

Les situations prises en charge comportent une problématique logement telles que :

- Un impératif de maintien dans le logement des locataires, des propriétaires et des accédants à la propriété en difficulté ; la logique d'intervention est la prévention des expulsions ;
- Une situation de surendettement qui compromet le maintien ou l'accès à un logement ;
- Des situations d'urgence : Rupture professionnelle, décès, maladie, sinistre ou catastrophe naturelle, conflits familiaux, etc. ;
- Un besoin d'accès au logement de ménages fragiles (statuts précaires, ressources faibles, sortie d'un logement inadapté, etc.) ou confrontés à des situations prioritaires (sur-occupation, logement indigne, etc.) ;
- Et plus généralement, dans tous les cas où le maintien ou l'accès au logement est problématique, à condition que le bénéficiaire ait manifesté sa volonté d'avoir recours au service et que sa situation ne relève pas d'une volonté délibérée.

## Caractéristiques

---

Ce service d'assistance repose sur :

- Une écoute personnalisée ;
- Un diagnostic de la situation ;
- Une préconisation de solutions adaptées dans le cadre d'un protocole d'engagement réciproque entre le bénéficiaire et ALS :
  - Par le recours aux services et produits d'Action Logement ;
  - Par la recherche et la mobilisation de solutions adaptées à la situation dont le recours aux partenaires de l'accompagnement social, du logement, la médiation avec créanciers...
- Un suivi de la mise en œuvre des préconisations prévues au protocole d'engagement réciproque et la mesure de la qualité du service rendu ;
- La confidentialité vis-à-vis de l'employeur ;
- La gratuité du service pour le bénéficiaire.

Le service est encadré par une charte qualité « Service d'assistance logement des salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel » du 27 novembre 2013.