

LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique



La présente Charte, élaborée en partenariat dans le cadre d'un groupe de travail régional associant des services de l'Etat, Action Logement, des bailleurs sociaux et des EPCI, sera soumise à la validation du CRHH au premier trimestre 2016.

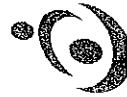
Elle a vocation à intégrer les autres documents cadre de la mise en place de la réforme de la demande, au fur et à mesure de leur élaboration.

CONTEXTE ET ENJEUX

La loi ALUR modifie l'article L.441-2-1 du Code de la construction et de l'habitation (CCH) : « Les pièces justificatives servant à l'instruction de la demande sont déposées en un seul exemplaire. Elles sont enregistrées dans le système national d'enregistrement et rendues disponibles aux personnes ayant accès aux données nominatives de ce système ».

La mise en place du « dossier unique » s'inscrit donc clairement dans un **esprit de simplification des démarches du demandeur et d'amélioration du service rendu**. Concrètement, cela signifie que :

- Le demandeur de logement social n'a à **fournir qu'un seul exemplaire des pièces** servant à la qualification ou à l'instruction de sa demande, tant que la pièce en question n'est pas jugée obsolète.
- **Toute pièce demandée** pour être consultée (que ce soit pour enregistrer une demande, la qualifier (priorité ou éligibilité à un contingent) ou l'instruire en vue d'une présentation en commission d'attribution de logements CAL) **est partagée** afin d'éviter qu'elle ne soit redemandée une nouvelle fois.
- Les pièces sont **rendues disponibles**, via le Système National d'Enregistrement (SNE), à l'ensemble des acteurs ayant accès aux données nominatives, et au demandeur lui-même qui peut gérer ses pièces, via le portail grand public (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>). **L'atteinte de ces objectifs définis par la loi implique donc une numérisation préalable des pièces qui, selon les cas, pourra être réalisée par le demandeur lui-même, les services enregistreurs et/ou instructeurs ou bien un service de numérisation externalisé.**



LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

Le décret n°2015-522 du 12 mai 2015 portant diverses dispositions modifiant le code de la construction et de l'habitation en matière de demande de logement social dont l'article R.441-2-4, fixe un **délai maximal de 15 jours**¹, pour le partage de la pièce via le « dossier unique ». Le recours par les services d'enregistrement au numériser industriel mis en place par le GIP-SNE, sera possible à tout moment, quel que soit le mode de fonctionnement choisi par le service pour se connecter au SNE. Sous réserve de la lisibilité des pièces reçues et de leur bonne qualité, le numériser les déposera dans le dossier concerné dans un délai de 2 jours ouvrés après réception. Le recours à ce service permettra donc à tout service enregistreur de remplir les conditions de la loi par rapport à la disponibilité des pièces dans le SNE. Si le service d'enregistrement procède en interne à la dépose des pièces dans le SNE, il devra le faire dans un délai maximum de 15 jours après leur réception.

Le « dossier unique », étant partagé entre tous les acteurs d'un même département, **nécessite la mise en place de règles de gestion et d'organisation communes**, nécessaires à sa bonne mise en oeuvre et à son bon fonctionnement. La présente Charte régionale est mise à disposition de l'ensemble des partenaires comme document de référence concernant les règles communes.

Trois catégories de règles sont définies dans la présente charte :

- Les règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces ;
- Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du « dossier unique » ;
- Les règles relatives à la communication auprès des demandeurs.

VOLET 1 : LES REGLES RELATIVES AUX MODALITES DE NUMERISATION ET DE PARTAGE DES PIECES

Les règles applicables sont les suivantes :

- **Règle 1** : Les pièces justificatives seront demandées uniquement au moment du rapprochement offre/demande, en vue de la présentation du dossier en CAL. Concrètement, cela signifie que les pièces justificatives ne sont à fournir que sur demande. Tout service enregistreur, s'il sollicite des pièces en amont du passage en CAL en assure la numérisation et la publication dans le dossier lui-même ou via le numériser industriel.
- **Règle 2** : Le délai maximal pour la numérisation et le partage des pièces a été fixé à 15 jours, durée maximale prévue par le décret n°2015-522 du 12 mai 2015. Il s'agit des pièces non obligatoires énumérées dans l'arrêté du 24 juillet 2013.
- **Règle 3** : Les acteurs à qui il aura été transmis des pièces de manière « spontanée » (c'est-à-dire non explicitement demandées) en dehors du processus d'instruction suivront systématiquement la démarche suivante – selon la modalité de transmission de ces pièces :

- 1 Ce délai est à interpréter comme s'appliquant pour une demande déjà immatriculée (en effet, la loi autorisant un délai de 30 jours pour l'enregistrement d'une demande et la délivrance du numéro unique, les deux délais seraient incompatibles en cas de fourniture de pièces à l'enregistrement par exemple).
- 2 La vérification de la validité juridique de cette règle est en cours

LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

Modalité de transmission des pièces	Démarche à adopter
Dépôt physique au guichet par le demandeur	Remise des pièces au demandeur en lui expliquant que les pièces lui seront demandées le moment venu, lorsque le bailleur en aura besoin, mais que s'il le veut, il peut les déposer lui-même sur son dossier via le PGP
Envoi papier par courrier	Renvoi des pièces au demandeur avec un courrier lui expliquant que les pièces lui seront demandées le moment venu, lorsque le bailleur en aura besoin, mais que s'il le veut, il peut les déposer lui-même sur son dossier via le PGP.
Envoi par mél	Renvoi des pièces au demandeur avec un courriel lui expliquant que les pièces lui seront demandées le moment venu, lorsque le bailleur en aura besoin, mais que s'il le veut, il peut les déposer lui-même sur son dossier via le PGP

- **Règle 4** : Les acteurs décident de ne pas mettre en place de service mutualisé de numérisation à l'échelle du département ni de la région. Ils se réservent le choix, soit de numériser et de publier en interne, soit d'utiliser les services du prestataire de numérisation industrielle du GIP SNE.

VOLET 2 : LES REGLES RELATIVES AUX MODALITES DE GESTION DES PIECES DU « DOSSIER UNIQUE »

L'instauration du « dossier unique » permet au demandeur de ne déposer qu'en un seul exemplaire les pièces de son dossier. Une pièce déjà présente dans le Système National d'Enregistrement (SNE) ne devra donc pas être demandée à nouveau par un service enregistreur ou instructeur, si elle est toujours valide.

Les règles applicables sont les suivantes :

- **Règle 5** : Dans le cas d'un dépôt direct dans le SNE par un service enregistreur d'une pièce qu'il a demandée, le service s'engage à vérifier systématiquement les points suivants avant de partager une pièce :
 - Appartenance au périmètre défini par l'arrêté du 24 juillet 2013 ;
 - Lisibilité de la pièce ;
 - Non obsolescence / Date de validité de la pièce ;
 - Complétude de la pièce (toutes les pages nécessaires) et des informations fournies (tous les champs renseignés) ;
 - Absence de doublon avec une pièce déjà présente dans le dossier numérisé ;
 - Authenticité de la pièce (absence d'indices de falsification).
- **Règle 6** : Les informations du formulaire de demande sont mises à jour par les services enregistreurs au vu des pièces reçues sur demande, conformément à la règle 1. Si le demandeur se présente spontanément au guichet enregistreur pour modifier son formulaire de demande, il est prioritairement invité à le mettre à jour lui-même sur le Portail Grand Public. Sinon, la modification peut être saisie en direct par le service enregistreur, qui peut également lui remettre un nouveau cerfa portant la mention « changement de situation ». Dans ce dernier cas, le demandeur remplit le cerfa et le remet au guichet enregistreur, qui assure ensuite la saisie des modifications dans le SNE dans un délai de 15 jours (proposition à valider).
- **Règle 7** : Si un acteur, en consultant le SNE, détecte une pièce non lisible, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « Inexploitable », sans suppression de la pièce.

LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

- **Règle 8** : Si un acteur détecte une pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire défini par l'arrêté du 24 juillet 2013, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « hors périmètre réglementaire », sans suppression de la pièce.
- **Règle 9** : Il a été défini une durée de validité (obsolescence) pour les pièces suivantes :

Type de pièce	Critère de jugement pour l'obsolescence
Passport du demandeur	Date de validité figurant sur le document
Carte d'identité établie avant le 01.01.14	Date de validité + 5 ans
Carte d'identité établie après le 01.01.14	Date de validité figurant sur le document
Titre de séjour du demandeur	Date de validité figurant sur le document
Carte d'identité ou passeport du conjoint ou du co-titulaire	Date de validité figurant sur le document
Titre de séjour du conjoint ou du co-titulaire	Date de validité figurant sur le document
Carte d'identité ou passeport d'une personne à charge	Date de validité figurant sur le document
Titre de séjour d'une personne à charge majeure	Date de validité figurant sur le document
Certificat de grossesse	9 mois
Carte d'étudiant	Un an
Attestation de formation ou autre justificatif de situation	Un an
Justificatif de ressources	Un an
Fiche de paie du demandeur et le cas échéant de son conjoint et de chaque co-titulaire	3 mois
Attestation CAF	3 mois
Quittance ou tout autre justificatif de loyer à jour	3 mois
Attestation d'hébergement ou de domiciliation	3 mois
Reçu d'hôtel	3 mois
Avis d'imposition ou de non-imposition (année N-2 et le cas échéant N-1) du demandeur et le cas échéant de son conjoint	Moins de 2 ans
Avis d'imposition ou de non-imposition (année N-2 et le cas échéant N-1) du co-titulaire ou des personnes à charge	Moins de 2 ans
Certificat de l'administration fiscale	Un an
Ordonnance de non conciliation ou autres jugements familiaux	Date de validité figurant sur le document
Lettre de congé du propriétaire	6 mois
Jugement d'expulsion	Un an

LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

Type de pièce	Critère de jugement pour l'obsolescence
Lettre de l'intéressé ou d'un intervenant	Un an
Rapport d'un travailleur social	Un an
Dépôt de plainte ou main courante	Un an
Dépôt de plainte ou main courante pour violences conjugales	Un an
Agrément PMI	Date de validité de l'agrément
Certificat médical	Un an
Analyses plombémie / Diagnostic plomb / Diagnostic amiante	Date de validité figurant sur le document
Carte d'invalidité ou décision de commission administrative compétente (MDPH...)	Date de validité figurant sur le document
Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)	Un an
Jugement de tutelle ou curatelle	Date de validité figurant sur le jugement

- Si un acteur qui consulte le SNE détecte une **pièce jugée obsolète** d'après les critères définis au point précédent, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « obsolète », sans suppression de la pièce.
- Un service enregistreur marque une **pièce jugée obsolète**, il peut ensuite la supprimer, à la **condition** expresse de la **remplacer** par la même pièce actualisée.
- Dès lors qu'une pièce n'est plus en lien avec le motif de la demande, elle doit être supprimée.

VOLET 3 : LES REGLES RELATIVES A LA COMMUNICATION AUPRES DES DEMANDEURS

La bonne communication auprès des demandeurs est indispensable au succès de la mise en oeuvre de la réforme et de l'application des règles définies entre les partenaires. Cette communication, qui sera nationale pour partie, devra être doublée d'une communication régionale ; départementale et locale afin que le discours tenu au demandeur et à tous les professionnels impliqués, et les outils mis à leur disposition soient cohérents avec la réalité du territoire et les règles communes.

Règle 10 : La communication à mettre en place localement concerne les points suivants :

- Le contexte de la réforme nationale
- Les règles locales de mise en oeuvre du « dossier unique »
- Les « droits et devoirs » du demandeur

LA REFORME DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL en PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Système d'enregistrement de la demande / Charte du dossier unique

Les actions de communication seront mises en place par chaque partenaire en s'appuyant sur la communication nationale et la présente charte. Le réseau Habitat et Cohésion Sociale qui réunit les services déconcentrés, le Réseau Régional des Acteurs de l'Habitat animé par l'AR Hlm, mais aussi les instances des EPCI et les interventions de formation assurées par les acteurs engagés seront mis à profit pour communiquer sur la réforme et sur les règles régionales de mise en œuvre.

Les partenaires conviennent en outre d'une rencontre annuelle pour faire le bilan de la mise en œuvre et échanger sur les pratiques des territoires.

CONDITIONS DE REVISION DES REGLES ET PROCEDURES DE CONTROLE

Les présentes règles s'appliquent pour une durée d'un an, et sont reconductibles si aucune modification n'est intervenue à cette échéance.

Le suivi de leur mise en œuvre sera assuré par AATIKO ou tout autre prestataire désigné comme gestionnaire départemental du système, qui veillera à leur respect par les partenaires. Un premier bilan sera réalisé après 12 mois de fonctionnement et les règles modifiées en conséquence. Par la suite, un bilan sera réalisé a minima annuellement.