

Charte régionale unique

Relative à la saisie de la demande de logement social sur le SNE à destination :

- ✓ des services enregistreurs
- ✓ des professionnels en relation avec les demandeurs

Version validée lors du comité de pilotage régional SNE du 26 novembre 2021



Cette « Charte régionale unique » regroupe le guide des bonnes pratiques et la charte de déontologie et de qualité de service du traitement de la demande de logement social. Elle a été préparée par Aatiko et la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur, en concertation auprès des DDETS/PP, des guichets enregistreurs et de l'Association Régionale des organismes HLM de Provence-Alpes-Côte d'Azur de septembre à novembre 2021 et validée lors du COPIL régional du 26 Novembre 2021.

En annexe, un troisième document dit "Charte du dossier unique" a été réalisé 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, et validé en CRHH en octobre 2019.

Guide des bonnes pratiques	p. 3-25
Charte de déontologie et de qualité de service du traitement de la demande de logement social	p. 26-42
Charte du dossier unique	p. 43-51

Saisie du formulaire de demande de logement dans le SNE en PACA Cerfa V4

Guide des bonnes pratiques à destination :

- ✓ des services enregistreurs
- ✓ des professionnels en relation avec les demandeurs



Cette partie de la « Charte régionale unique » (le Guide des bonnes pratiques) émane de l'actualisation d'un document initialement rédigé par un groupe représentatif des bailleurs sociaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur co-animé par l'AR Hlm PACA & Corse et Var Habitat en 2016.

Il s'inscrit dans le cadre d'une vision régionale homogène du fonctionnement du Système National d'Enregistrement des demandeurs de logement social (SNE) à laquelle les organismes Hlm de Provence-Alpes-Côte d'Azur sont particulièrement attachés depuis sa mise en œuvre. Pour les bailleurs sociaux en effet, il est indispensable de disposer d'un corps de règles et de pratiques identiques dans l'ensemble des territoires pour faciliter les démarches des demandeurs comme celles de tous les professionnels qui les accompagnent. Il a été validé après présentation aux membres du Comité de pilotage régional du SNE le 26 Novembre 2021.



Préambule p. 6-7

Quatre principes de saisie p. 8-10

Les Bonnes Pratiques p. 11-25

❑ Page 1 du Cerfa :

- Identité du demandeur p.12
- Adresses p.13

❑ Page 2 du Cerfa :

- Identité du conjoint ou du codemandeur p.14
- Identité des colocataires p.15
- Nombre de personnes en situation de handicap p.15

❑ Page 3 du Cerfa :

- Personnes fiscalement à la charge du demandeur, du conjoint ou du codemandeur qui vivront dans le logement p.16-17

❑ Page 4 du Cerfa :

- Situation professionnelle p.18

❑ Page 5 du Cerfa :

- Revenu Fiscal de Référence (RFR) p.19
- Ressources mensuelles du demandeur, du conjoint ou codemandeur et des personnes fiscalement à charge qui vivront dans le logement p.20

❑ Page 6 du Cerfa :

- Situation personnelle (logement actuel) p.21
- Situation personnelle (suite) p.22

❑ Page 7 du Cerfa :

- Situation personnelle (suite) p.22

❑ Page 8 du Cerfa :

- Le logement recherché p.23

❑ Page 9 du Cerfa :

- La localisation souhaitée p.23
- Précisions complémentaires p.24

❑ Page 10 du Cerfa :

- Complément : Logements adaptés au(x) handicap(s) et à la perte d'autonomie p. 25

Préambule

I/ Pourquoi ce guide ? Un enjeu : la qualité de l'information partagée sur la demande

Lors de la mise en place le volet « dossier unique » du Système National d'Enregistrement des demandeurs de logement social (SNE), les bailleurs sociaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur ont souhaité **réaffirmer l'importance qu'ils attachent à la fiabilisation des données saisies dans le formulaire de demande de logement.**

Cette démarche visant **des « bonnes pratiques »** de saisie s'inscrivait également, dans le prolongement de la parution du Cerfa V3, de la validation par le Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement de PACA le 20 avril 2016 et dans le cadre de cette version mise à jour, de la parution du Cerfa V4.

Deux principes sont affirmés dans ces préconisations :

- **la « responsabilité collective »** des partenaires pour fiabiliser et mettre à jour les données du formulaire de demande,
- **la constitution du dossier exclusivement sur demande d'un professionnel**, lorsqu'une offre de logement est faite au demandeur.

Cette priorité donnée au formulaire correspond à la volonté d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes en favorisant l'adéquation de l'offre à la demande exprimée.

En effet, c'est bien sur la base des données du formulaire que les bailleurs sociaux et les réservataires préparent les propositions examinées en Commission d'Attribution. Il est donc fondamental de garantir à tous les utilisateurs du SNE une qualité optimale des données partagées. Celle-ci suppose la mobilisation constructive et cohérente de l'ensemble des partenaires concernés.

Comme tout support de ce type, le présent guide est susceptible d'évoluer en fonction de la pratique.



Préambule

2/ À qui se destine ce guide ?

Le présent guide s'adresse en priorité **à tous les professionnels qui assurent l'enregistrement des demandeurs de logement dans le SNE.**

Il concerne aussi **tous les professionnels amenés à informer, conseiller ou orienter les demandeurs de logement dans leurs démarches** : travailleurs sociaux, agents des collectivités locales, des services de l'État, du réseau Action Logement et des services sociaux recevant du public, bailleurs sociaux, tous réservataires de logements sociaux.

Dans le prolongement des principes régionaux, **l'ambition de ses auteurs est de développer la saisie directe des demandes en ligne par les demandeurs eux-mêmes.**

Parallèlement à la publication puis à la mise à jour de ce guide, le Portail Grand Public a évolué et propose désormais des vidéos d'aide à destination des demandeurs, les invitant également à mettre en œuvre les bonnes pratiques préconisées présentement.



QUATRE PRINCIPES DE SAISIE

Les principes et préconisations qui suivent s'inspirent très largement de 15 années d'expérience des bailleurs sociaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur sur le SNE.



Une saisie de qualité, complète et cohérente avec la situation réelle du demandeur

Lors de la saisie initiale de la demande, une exigence renforcée sur la qualité des informations est indispensable.

Sauf exception, **le formulaire d'une demande initiale transmis incomplet ou sans pièce d'identité est renvoyé au demandeur.**

Le numéro de sécurité sociale est nécessaire pour créer la demande sur le SNE. Dans le cas où le demandeur détient un numéro de sécurité sociale provisoire, ce dernier peut être saisi dans le SNE. Pour les étrangers avec un numéro de sécurité sociale commençant par 7, 8 ou 9, ces numéros sont provisoires : les numéros de sécurité sociale définitifs sont attribués par la suite. Lors du renouvellement de la demande, si le numéro de sécurité sociale définitif est indiqué sur le formulaire alors que le SNE contient encore le numéro de sécurité sociale provisoire, le guichet a la possibilité de le modifier

Le Revenu Fiscal de Référence permettant d'identifier l'éligibilité du demandeur au logement social est quant à lui **une information indispensable** ; si elle n'est pas expliquée dans la rubrique « précisions complémentaires » son absence peut justifier une démarche auprès du demandeur.

Le service enregistreur s'engage à effectuer quelques contrôles de cohérence des données saisies dans les différentes rubriques du formulaire (exemples : personnes saisies en colocataires et personnes à charge ; adresse d'envoi et de logement actuel ; orthographe du nom et prénom différent de la pièce d'identité ; date de naissance...).

QUATRE PRINCIPES DE SAISIE

2

Une responsabilité partagée de fiabilisation et de mise à jour

Afin d'assurer l'homogénéité et la mise à jour des données du formulaire, les services enregistreurs s'engagent :

- à créer une demande dès lors que le demandeur fournit au guichet un formulaire complet avec la précision du numéro de sécurité sociale, ainsi que sa pièce d'identité. Le guichet doit veiller à la bonne numérisation de cette pièce ;
- lors de la saisie initiale et lors du renouvellement, à rectifier les erreurs décelables sur le formulaire en recherchant, si nécessaire et dans la mesure du possible, un contact avec le demandeur;
- qu'ils aient procédé eux-mêmes à la saisie initiale ou pas, et à condition de disposer de justificatifs, à **mettre à jour ces données dès qu'ils ont connaissance de changements de situation ou à chaque consultation (et à demander au gestionnaire la modification de l'identité du demandeur)**.

3

Pas de saisie délibérément erronée

Les services enregistreurs s'engagent à **ne pas effectuer de saisies délibérément erronées pour renseigner ou « contourner » un champ bloquant ou important** (exemple : 0 pour un revenu fiscal de référence non communiqué). Ces « fausses » données peuvent en effet perturber toute la chaîne de traitement.

QUATRE PRINCIPES DE SAISIE

4

Une interprétation favorable au demandeur

Si la saisie nécessite une interprétation, celle-ci est à faire dans un sens « favorable » au demandeur, en exploitant l'éventuel courrier de transmission ou les informations figurant dans le champ « précisions complémentaires ».

Exemple : taille du logement demandé non précisée mais données sur la composition familiale renseignées ; dans ce cas, le service enregistreur peut procéder à une saisie en adéquation avec le nombre de personnes...

Pour éviter des rejets dans les échanges de données entre les différents systèmes informatiques (SNE et système de gestion des bailleurs ou d'autres guichets), la saisie est à faire **en caractères majuscules sans accent à l'exception de l'adresse électronique.**



Rappel réglementaire

Le décret n° 2013-1188 du 18 décembre 2013 relatif à la durée de validité et aux conditions de délivrance et de renouvellement de la carte nationale d'identité (CNI), entré en vigueur le 1er janvier 2014, a étendu la durée de validité des CNI sécurisées de 10 à 15 ans. Cette mesure est également applicable aux cartes nationales d'identité sécurisées délivrées à des personnes majeures et en cours de validité au 1er janvier 2014, c'est-à-dire délivrées entre le 2 janvier 2004 et le 31 décembre 2013. L'extension de la durée de validité ne s'applique pas aux cartes nationales d'identité sécurisées en cours de validité au 1er janvier 2014 délivrées à des personnes qui étaient mineures à la date de délivrance.

Légende pour les pages suivantes



Règles de saisie



Observations, points d'attention

Page I du Cerfa : Identité du demandeur

Votre demande

Il s'agit : D'une première demande Du renouvellement d'une demande en cours D'une modification d'une demande en cours

Si vous avez déjà une demande en cours, indiquez votre numéro unique d'enregistrement A1

Vos coordonnées

Monsieur Madame

Nom de naissance*

Nom d'usage (si différent)

Prénoms*

Date de naissance* J J M M A A A A

Nationalité* Française Union européenne Hors Union européenne

Votre numéro de sécurité sociale* A2

Téléphone domicile ou professionnel Téléphone portable

Mail personnel

Mail d'une personne ou d'une structure vous aidant dans les démarches

Acceptez-vous de recevoir des informations : par mail ? Oui Non par SMS ? Oui Non



Les informations de ces deux rubriques doivent être renseignées telles qu'elles apparaissent sur le (les) justificatif(s) d'identité.

Pour les noms et prénoms composés on s'en tiendra strictement au libellé du justificatif d'identité fourni.

Le numéro de sécurité sociale avec la clé est obligatoire pour toute saisie initiale, et pour le renouvellement en cas d'absence dans la demande initiale.

Si nécessaire :

- utiliser le tiret (touche « 6 ») à la place de l'espace pour traduire toute séparation;
- si le nom contient une « apostrophe » : garder « l'apostrophe » considérée comme un caractère (sans espace après l'apostrophe);
- saisir au moins le premier prénom indiqué sur la carte d'identité;
- certaines pièces d'identité mentionnent une date de naissance incomplète. A défaut de jour, on saisira le premier du mois ; à défaut de mois, on saisira janvier.



Le demandeur qui ne renseigne pas ses coordonnées téléphoniques, ni son mail,

ou ne coche pas la case « renouvellement par voie électronique » (page 5 du formulaire)

s'expose davantage au risque de perdre son ancienneté pour dépassement du délai de renouvellement, voire d'une demande devenue non valide pendant la procédure d'offre de logement.

Il est possible d'ajouter l'e-mail d'une personne ou structure aidant le demandeur dans ses démarches si celui-ci bénéficie d'une mesure de protection ou d'un accompagnement social.

Page I du Cerfa : Adresses

Adresse du logement où vous vivez actuellement									
Numéro		Voie							
Lieu-dit									
Bâtiment		Escalier			Étage			Appartement	
Complément d'adresse									
Code postal		Ville							
Pays									
Si vous êtes hébergé, personne ou structure hébergeante									
Adresse à laquelle le courrier doit vous être envoyé (si cette adresse est différente)									
Numéro		Voie							
Lieu-dit									
Bâtiment		Escalier			Étage			Appartement	
Complément d'adresse									
Code postal		Ville							
Pays									
Si vous êtes hébergé ou domicilié, personne ou structure à qui envoyer un courrier									



- Saisir le numéro de la voie dans le champ « Numéro » et non dans le champ « Voie ».
- Le champ « Voie » comprend le type de voie (exemple : rue, boulevard, allée, avenue etc....) mais aussi son nom (exemple : Victor Hugo).
- Le cas échéant, saisir la résidence (ou le bâtiment s'il comporte plus de 4 caractères) dans le champ « Complément d'adresse ».
- Si « l'adresse où le courrier doit être envoyé » et l'« adresse du logement où vous vivez actuellement », sont identiques, la saisie de cette deuxième rubrique est inutile.

Page 2 du Cerfa : Identité du conjoint ou du codemandeur

Votre conjoint ou votre codemandeur

Monsieur Madame

Nom de naissance*

Nom d'usage (si différent)

Prénoms*

Date de naissance*

J J M M A A A A

Nationalité* Française Union européenne Hors Union européenne

Son numéro de sécurité sociale*

B1

Ses coordonnées

Téléphone domicile ou professionnel

Téléphone portable

Mail personnel

Accepte-t-il de recevoir des informations : par mail ? Oui Non par SMS ? Oui Non

Lien avec le demandeur*

B2 Marié B3 Pacsé B4 Concubin B5 Ascendant B6 Descendant B7 Fratrie

(Vous remplissez autant de page 2 que nécessaire pour donner les informations sur le(s) codemandeur(s))



- La rubrique est à renseigner pour les conjoints mariés, pacsés, concubins du demandeur titulaire, mais aussi pour la fratrie, les ascendants et descendants, non à charge, qui seront signataires du bail.
- Le Cerfa ne prévoit qu'un seul codemandeur. Dans l'hypothèse où il y en aurait un second, ou plus, le demandeur doit ajouter autant de page 2 qu'il y a de codemandeurs à son Cerfa, comme demandé dans les rubriques concernant le conjoint ou le codemandeur.

Page 2 du Cerfa : Identité des colocataires

Vos colocataires

1 Monsieur Madame

Nom de naissance

Nom d'usage (si différent)

Prénoms

Sa date de naissance JJMMAAAA

2 Monsieur Madame

Nom de naissance

Nom d'usage (si différent)

Prénoms

Sa date de naissance JJMMAAAA

3 Monsieur Madame

Nom de naissance

Nom d'usage (si différent)

Prénoms

Sa date de naissance JJMMAAAA



- La rubrique est à renseigner pour toute personne n'étant ni codemandeur ni à charge et qui sera signataire d'un bail.
- Chaque colocataire doit disposer de sa propre demande de logement social.
- Le SNE ne voit que des NUD séparés, sans lien entre eux. Il revient au gestionnaire du dossier (guichet) de rassembler les éléments des différentes demandes pour son traitement.

Page 2 du Cerfa : Nombre de personnes en situation de handicap

Handicap

Nombre de personnes en situation de handicap



- Un complément handicap (page 10) doit être rempli par personne concernée.

Page 3 du Cerfa : Personnes fiscalement à la charge du demandeur / du conjoint ou du codemandeur qui vivront dans le logement

Personnes à charge
Personnes fiscalement à votre charge ou à la charge de votre conjoint ou codemandeur qui vivront dans le logement

		Date de naissance	Sexe M/F	Lien de parenté parent enfant autre		
1	Nom					
	Prénom	J J M M A A A A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Nom					
	Prénom	J J M M A A A A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(s'il y a plus de 8 personnes à charge, donnez les informations sur une feuille complémentaire)

Si naissance attendue, date de naissance prévue J J M M A A A A Nombre d'enfants à naître



- Il est recommandé de s'en tenir strictement aux déclarations du demandeur.
- Les enfants des colocataires doivent apparaître uniquement sur la demande de la personne qui les a fiscalement à charge.
- En cas d'erreur manifeste sur le lien de parenté (parent à charge plus jeune que l'enfant laissant supposer une erreur de lien de parenté), on peut recommander la correction en cochant la case « autre ».
- Il arrive en effet que le terme « parent » soit interprété de bonne foi comme « lien de parenté » et non « père » ou « mère ».

Page 3 du Cerfa : Personnes fiscalement à la charge du demandeur / du conjoint ou du codemandeur qui vivront dans le logement

Autres enfants
Enfants en droit de visite et d'hébergement (et enfants en garde alternée qui ne sont pas encore fiscalement à charge)

		Date de naissance	Sexe M/F	Garde alternée ^{ou}	Droit de visite
1	Nom				
	Prénom	J J M M A A A A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Nom				
	Prénom	J J M M A A A A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Nom				
	Prénom	J J M M A A A A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Nom				
	Prénom	J J M M A A A A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



À noter que les enfants en droit de visite sont pris en compte dans la composition familiale pour la typologie. Le rattachement fiscal est à vérifier sur l'avis d'imposition pour le parent désigné (il ne peut être rattaché qu'à l'un des deux parents, sauf en cas de garde alternée).



Les enfants en garde alternée ne figurant pas dans les personnes fiscalement à charge doivent uniquement être indiqués dans cette rubrique « enfants en garde alternée ne figurant pas dans les personnes fiscalement à charges ou enfants en droit de visite ».

Page 4 du Cerfa : Situation professionnelle

Votre situation professionnelle

D1 Salarié du privé D2 Agent de l'État D3 Étudiant ou apprenti D4 Assistant familial ou maternel

D5 Chômage D6 Autres situations

Ville du lieu de travail principal

Code postal

Pays du lieu de travail


Si vous êtes salarié ou apprenti dans une entreprise privée et que vous travaillez dans un établissement situé en

France, précisez le numéro SIRET de votre employeur principal.

D8 Vous êtes en CDD ou en intérim

D9 Vous avez vécu une période de chômage de plus d'un an.

Elle s'est terminée le : D10

- 
- En cas de réponses multiples, si possible, cocher l'activité cohérente avec les ressources mensuelles déclarées par ailleurs.
 - La case « Agent de l'Etat » est réservée aux agents civils et militaires de l'Etat (y compris les contractuels ayant un contrat d'au moins un an, ou 10 mois pour les professeurs).
 - Les agents des fonctions publiques hospitalière et territoriale doivent être cochés en « autres situations » (sauf s'ils sont en CDD/stage/intérim).
 - Même chose pour la situation professionnelle du codemandeur.

Page 5 du Cerfa : Revenu Fiscal de Référence (RFR)

Revenus annuels (revenu fiscal de référence)	Revenus du demandeur et de son conjoint	Revenus du codemandeur
Sur les revenus de l'année E1 <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text"/> <input type="text"/> année en cours moins 2 (par exemple en 2019 c'est sur 2017)	E2 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> €	E3 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> €
Sur les revenus de l'année E4 <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text"/> <input type="text"/> année en cours moins 1 (par exemple en 2019 c'est sur 2018) Si vous avez reçu votre Avis d'impôt ou votre Avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu (ASDIR)	E5 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> €	E6 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> €



Si la rubrique n'est pas renseignée :

- ne jamais saisir 0 ou quelque valeur que ce soit par défaut
- se rapprocher du demandeur ou renvoyer le formulaire, notamment en cas de première demande

Certains demandeurs ne peuvent fournir cette information (arrivée récente sur le territoire français, jeunes rattachés au foyer fiscal de leurs parents en N - 2...). Si cette hypothèse n'est pas précisée, notamment dans *l'éventuel* courrier d'envoi du formulaire ou dans le champ « précisions complémentaires », rechercher un contact avec le demandeur.



Si le demandeur ne dispose pas d'avis d'imposition, cela pourra être précisé dans la rubrique « précisions complémentaires », page 9 du formulaire Cerfa (afin de justifier le non-remplissage du RFR).

Page 5 du Cerfa : Ressources mensuelles du demandeur, du conjoint ou codemandeur et des personnes fiscalement à charge qui vivent dans le logement

Revenus mensuels
Ressources du demandeur, du conjoint ou du codemandeur et des personnes fiscalement à leur charge qui vivront dans le logement (hors APL/ALS/ALF)

Percevez-vous des ressources mensuelles* ? Oui Non

Si vous avez coché oui, vous devez obligatoirement renseigner toutes vos ressources mensuelles.

Montant net en euros par mois (sans les centimes) avant impôts sur le revenu	Ressources du demandeur	Ressources du conjoint ou du codemandeur	Ressources des autres personnes fiscalement à charge
Salaire ou revenu d'activité	E9	€ E10	€ E11
Retraite	E12	€ E13	€ E14
Allocation chômage / Indemnités	E15	€ E16	€ E17
Pension alimentaire reçue	E18	€ E19	€ E20
Pension d'invalidité	E21	€ E22	€ E23
Allocations familiales	E24	€ E25	€ E26
Allocation d'adulte handicapé (AAH)	E27	€ E28	€ E29
Allocation d'éducation d'enfant handicapé ...	E30	€ E31	€ E32
Allocation journalière de présence parentale ...	E33	€ E34	€ E35
Revenu de solidarité active (RSA)	E36	€ E37	€ E38
Allocation jeune enfant (PAJE)	E39	€ E40	€ E41
ASP (ex minimum vieillesse)	E42	€ E43	€ E44
Bourse étudiant	E45	€ E46	€ E47
Prime d'activité	E48	€ E49	€ E50
Autres (hors APL ou ALS ou ALF)	E51	€ E52	€ E53
Pensions alimentaires que vous versez	E54	€ E55	€ E56



C'est cette rubrique qui permet l'analyse de la solvabilité effective du ménage, la saisie doit donc être rigoureuse. La mise à jour de ces informations suppose des justificatifs.



- Si le montant indiqué dans « Autres » est identique au montant AL ou APL indiqué dans la rubrique « Logement actuel », supprimer ce montant.
- Pour les retraités et les étudiants, penser à vérifier qu'il s'agit bien d'un montant mensuel et non d'un montant trimestriel ou annuel.
- En cas de mentions manuscrites en marge, il est possible de rectifier d'éventuelles erreurs de ligne. Exemple : l'allocation de soutien familial est une allocation familiale.
- Pour les enfants majeurs, s'ils sont à charge, les ressources sont à saisir dans la colonne « autres personnes » et, s'ils sont co-locataires, dans la colonne « conjoint etc. ».
- Il arrive fréquemment que la colonne « autres personnes ... » soit considérée comme celle de la somme des deux précédentes. Dans ce cas, ne pas saisir ces montants.

Page 6 du Cerfa : situation personnelle (logement actuel)

Votre situation*
Votre logement actuel

Vous êtes propriétaire

F1 Propriétaire occupant

Vous êtes locataire (cochez une seule case)

F2 Locataire d'un logement social (Hlm)

Nom du bailleur figurant sur la quittance

F3

SIREN du bailleur figurant sur la quittance

F4

F5 Locataire ou sous-locataire d'un logement privé

Vous êtes hébergé (cochez une seule case)

F6 Résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS)

F7 Structure d'hébergement (CHRS, CHU, CADA...)

F8 Centre départemental de l'enfance et de la famille ou centre maternel

F9 Chez vos parents ou chez vos enfants

F10 Chez un particulier

F11 A l'hôtel

F12 Logement temporaire

F13 En appartement de coordination thérapeutique

F14 Logement de fonction

F15 Logé en **logement-foyer** (FJT, FTM, FPA, FPH), en **résidence sociale** ou en pension de famille (maison-relais)

F16 Résidence étudiante ou universitaire

F17 Sans abri, habitat de fortune, bidonville

F18 Occupant sans titre, squat

F19 Camping

F20 Habitat mobile

Nombre de pièces principales (hors cuisine et salle de bain)

F21 1 (studio) F22 2 F23 3 F24 4 F25 5 F26 6 et + Surface F27 m²

Nombre de personnes habitant dans le logement actuel F28

Si vous payez un **loyer** ou une **redevance** montant mensuel (loyer + charges) : F29 €

Si vous percevez une aide personnelle au logement, montant mensuel : F30 €



Vérifier la cohérence des données : les choix sont nombreux et pas forcément bien maîtrisés ou clairement précisés.

A noter que la priorisation d'une demande n'est pas liée au nombre de cases cochées.

Page 6 - 7 du Cerfa : situation (suite)

F31 <input type="checkbox"/> Logement non décent	F35 <input type="checkbox"/> Logement trop cher
F32 <input type="checkbox"/> Logement indigne	F36 <input type="checkbox"/> Logement trop grand
F33 <input type="checkbox"/> Logement repris ou mis en vente par son propriétaire	F37 <input type="checkbox"/> Logement trop petit
F34 <input type="checkbox"/> Logement inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie	F38 <input type="checkbox"/> Logement bientôt démoli
	Logement éloigné
	F39 <input type="checkbox"/> du lieu de travail
	F40 <input type="checkbox"/> des équipements et services
	F41 <input type="checkbox"/> de la famille
F42 <input type="checkbox"/> En procédure d'expulsion Si jugement d'expulsion, date du jugement	Si commandement de quitter les lieux, date de la notification
F43 <input type="text" value="J"/> <input type="text" value="J"/> <input type="text" value="M"/> <input type="text" value="M"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/>	F44 <input type="text" value="J"/> <input type="text" value="J"/> <input type="text" value="M"/> <input type="text" value="M"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/> <input type="text" value="A"/>
Votre situation* (suite)	
Famille	Travail
F45 <input type="checkbox"/> Violences au sein du couple ou menace de mariage forcé	F49 <input type="checkbox"/> Changement de lieu de travail
F46 <input type="checkbox"/> Rapprochement familial	
F47 <input type="checkbox"/> Départ de personne(s) à charge du foyer	
F48 <input type="checkbox"/> Divorce ou séparation	
Êtes-vous (ou votre conjoint ou votre codemandeur) propriétaire d'un logement autre que celui que vous habitez ?	
F50 <input type="checkbox"/> Oui F51 <input type="checkbox"/> Non	
Si oui : Ville <input type="text"/>	Code postal : <input type="text"/>
Pays <input type="text"/>	
Nombre de pièces principales (hors cuisine et salle de bain) F52 <input type="checkbox"/> 1 (studio) F53 <input type="checkbox"/> 2 F54 <input type="checkbox"/> 3 F55 <input type="checkbox"/> 4 F56 <input type="checkbox"/> 5 F57 <input type="checkbox"/> 6 et +	



Vérifier la cohérence des données, les choix sont nombreux et pas forcément bien maîtrisés ou clairement précisés.

A noter que la priorisation d'une demande n'est pas liée au nombre de case cochée.

Page 8 du Cerfa : Le logement recherché

Le logement que vous recherchez

G1 Appartement G2 Maison G3 Indifférent Souhaitez-vous un parking ? G4 Oui G5 Non

Nombre de pièces principales (hors cuisine et salle de bain) G6 1 G7 2 G8 3 G9 4 G10 5 G11 6 et + G12 Chambre en colocation
 Cochez maximum 2 cases

Refuserez-vous absolument un logement en rez-de-chaussée ? G13 Oui G14 Non Refuserez-vous absolument un logement sans ascenseur ? G15 Oui G16 Non

G17 Je souhaite être informé sur la possibilité de devenir propriétaire

Si vous recherchez un appartement adapté au handicap ou à la perte d'autonomie, remplissez autant de formulaires complémentaires qu'il y a de personnes concernées.



Si le demandeur choisit plus de deux types, conserver les 2 choix les plus cohérents avec la composition du ménage déclarée.

Page 9 du Cerfa : La localisation souhaitée

Localisation souhaitée*
Par ordre de préférence

Ville ou arrondissement souhaité / quartier

Code postal

1 G18

17 G34

Acceptez-vous que votre demande soit élargie à d'autres villes ou quartiers proches de vos choix de localisation ?

G35 Oui G36 Non



Les inversions de colonnes sont fréquentes (quartiers saisis dans communes). Si possible, rectifier l'erreur.

Page 9 : Précisions complémentaires

Précisions complémentaires

voir notice

H1

Souhaitez-vous effectuer le renouvellement annuel de votre demande sur le site internet

www.demande-logement-social.gouv.fr H2 Oui H3 Non

Si oui, vous recevrez un mail d'alerte à l'adresse que vous avez indiquée à la page 1

En déposant votre demande, vous attestez que les informations ci-dessus sont exactes. Vous vous engagez à signaler tout changement de situation.

le H4


J	J	M	M	A	A	A	A
---	---	---	---	---	---	---	---




- En cas de demande initiale, l'envoi du formulaire sans pièce d'identité entraîne le retour du formulaire au demandeur avec un courrier explicatif (cf. principe de saisie n° I).
- La date de dépôt à renseigner dans le S.N.E. est celle du dépôt d'un Cerfa exploitable. Afin d'éviter les erreurs, il est fortement conseillé de tamponner le document à la date du jour d'arrivée au guichet. Si une erreur est effectuée sur la date de dépôt, le guichet enregistreur est invité à contacter le gestionnaire territorial et à lui transmettre un document justifiant d'une éventuelle modification.
- Si le demandeur ne dispose pas d'avis d'imposition, cela pourra être précisé à cet endroit (afin de justifier le non-renseignement du RFR).

LES « BONNES PRATIQUES »

Page 10 : Complément : Logements adaptés au(x) handicap(s) et à la perte d'autonomie

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**
Liberté Égalité Fraternité

Complément à la demande de logement social
Logements adaptés au(x) handicap(s) et à la perte d'autonomie

 **cerfa**
N°14069*04

Chacun des futurs occupants du logement ayant besoin d'un logement adapté au handicap doit remplir un questionnaire.

Numéro Unique d'Enregistrement 11

La personne handicapée (ou en perte d'autonomie)

Votre date de naissance J J M M A A A A

Votre handicap est-il reconnu par la Maison départementale des personnes handicapées ? 12 Oui 13 Non

Êtes-vous en contact régulier avec :

un référent de la Maison départementale des personnes handicapées ? 14 Oui 15 Non
un travailleur social ? 16 Oui 17 Non
une association (d'aide aux personnes handicapées ou d'aide à domicile) ? 18 Oui 19 Non

Si oui, merci d'indiquer son nom et ses coordonnées professionnelles :

Nom

Adresse Numéro Voie

Code postal Ville

Téléphone

Mail

S'il s'agit d'un organisme, avez-vous élu domicile auprès de lui ? 110 Oui 111 Non

Votre handicap

Nature du handicap ou de la perte d'autonomie

Moteur
112 Membre(s) supérieur(s) 113 Membre(s) inférieur(s)

Sensoriel
114 Déficience auditive 115 Déficience visuelle

Autre
Précisez :

Votre handicap est-il ? (cochez une seule case)
116 Stabilisé 117 Evolutif

Besoins en aides techniques
118 Aucune 119 Canne Béquille
120 Fauteuil roulant manuel 121 Déambulateur
122 Fauteuil roulant électrique 123 Lève-personne
124 Lit médicalisé

Capacité à monter des marches
125 Impossible 126 1 à 3 marches
127 1 étage 128 Plus d'un étage

Présence d'une tierce personne
(aide à domicile, aide soignant, veille de nuit)

Caractéristiques du logement que vous demandez

Les équipements dont vous avez impérativement besoin
129 Baignoire adaptée 130 Chambre avec une tierce personne (aide à domicile, aide soignant)
131 Douche sans seuil 132 Place de stationnement accessible et de largeur adaptée (3m30)
133 Ascenseur 134 WC avec espace de transfert

Plus le nombre d'équipements impératifs sera important, plus il sera difficile de trouver un logement adapté à votre demande. Il est donc important que vous sélectionniez uniquement ceux qui vous sont indispensables.

Vos besoins particuliers quant à la localisation du logement et à son environnement
(ex : besoins de services de santé de proximité)

Autres besoins, précisez :



- La date de naissance renseignée doit bien correspondre à celle de la personne handicapée et non à celle du demandeur de logement social.

Saisie du formulaire de demande de logement dans le SNE en PACA Cerfa V4

*Charte de déontologie et de qualité de service du
traitement de la demande de logement social à
destination :*

- ✓ des services enregistreurs
- ✓ des professionnels en relation avec les
demandeurs



A. Introduction	p.28-29
<input type="checkbox"/> 1. Préambule	p. 28
<input type="checkbox"/> 2. Objet de la présente charte	p. 28
<input type="checkbox"/> 3. Signataires de la charte	p.29
B. Améliorer la qualité de service auprès des demandeurs	p.30-32
<input type="checkbox"/> 1. Engagements des partenaires	p.30
<input type="checkbox"/> 2. Engagements des partenaires vis-à-vis des demandeurs de logement	p.31-32
➤ a. Expliquer la demande de logement social	p.31
➤ b. Mettre à disposition du demandeur des supports de communication réalisés par le GIP SNE	p.31-32
➤ c. Informer de l'existence d'outils d'aide à la gestion de la demande	p.32
C. Définir des règles communes de gestion	p.33-40
<input type="checkbox"/> 1. Éclaircissement sur les obligations d'un demandeur de logement social	p.33
<input type="checkbox"/> 2. Modalités et délais de modification de la demande de logement social	p.34-37
➤ a. Enregistrer une demande de logement social	p.34
➤ b. Renouveler une demande de logement social	p.35
➤ c. Instruire une demande de logement social	p.36
➤ d. Clôturer une demande de logement social	p.36-37
<input type="checkbox"/> 3. Mise en application de principes de gestion partagée	p.38
<input type="checkbox"/> 4. La protection des données informatiques	p.39-40
➤ a. Saisir, stocker et archiver les données du demandeur	p.39-40
➤ b. Protéger son accès au Système National d'Enregistrement de la demande de logement social	p.40
D. Réviser les conditions de la charte	p.41
Annexe I - Textes de référence	p.42

A. Introduction

I. Préambule

En application de l'article 117 de la loi de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion du 25 mars 2009, le décret 2010-431 du 29 avril 2010 fixe les conditions de mise en œuvre de la procédure d'enregistrement des demandes de logement locatif social et notamment celles :

- De la mise en place au 1er octobre 2010 du **formulaire unique** au niveau national permettant à tout demandeur de déposer sa demande auprès de l'organisme de son choix ;
- Des **conditions de recevabilité de la demande**, de son **enregistrement**, de la **délivrance du numéro unique départemental** et du **renouvellement** de la demande.
- Des **missions respectives des services enregistreurs et du gestionnaire départemental** qui est responsable du fonctionnement du dispositif dans son ressort territorial. Ces missions sont prévues dans la convention signée entre le préfet de département et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social. Pour autant, il paraît utile de rédiger des règles d'utilisation du système et des règles de "bonne conduite" entre services enregistreurs.

En région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les partenaires ont choisi d'utiliser l'application nationale et pas un **système de gestion partagée (SPTA)**.

2. Objet de la présente charte

Cette charte a pour dessein :

- **D'engager les partenaires à respecter les règles déontologiques** définies d'un commun accord pour l'ensemble des enregistrements numériques des demandes de logements locatifs sociaux pour la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, quel que soit le lieu de dépôt de la demande.

Les bailleurs qui utilisent un système privatif individuel, s'engagent à enregistrer dans les meilleurs délais la demande de logement de façon indifférenciée, dès lors qu'un demandeur s'adresse à l'une de leurs agences, qu'ils disposent ou non de logements dans les communes recherchées de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur.

- **D'améliorer le service aux demandeurs** à travers les règles établies conjointement entre les partenaires et les utilisateurs du SNE.

3. Signataires de la charte

Les différents **acteurs** sont ainsi dénombrés et mutuellement garants du respect de la charte :

- Les **guichets enregistreurs**, qu'il s'agisse de bailleurs sociaux, de collectivités territoriales ou d'EPCI,
- Les **employeurs, collecteurs de la participation des employeurs** à l'effort de construction, chambres de commerce et d'industrie et les organismes à caractère désintéressé, réservataires tels qu'Action Logement Services,
- Les **services de l'État** désignés à cette fin par le Préfet,
- Le **gestionnaire territorial** du système SNE.

B. Améliorer la qualité de service auprès des demandeurs

I. Engagements des partenaires

Les partenaires s'engagent à agir dans le respect de la réglementation.

Seules les commissions d'attributions de logements sont compétentes et souveraines pour attribuer un logement social (dispositions législatives et réglementaires aux articles L. 441 à L. 441-2-9 et R. 441 à R. 441-12 du CCH).

Les **règles** suivantes s'imposent à chaque partenaire :

- Ne pas instruire de dossiers avant l'enregistrement (vérifier, avant de saisir, le bon renseignement de l'imprimé) et la délivrance du numéro unique départemental,
- Ne pas présenter de dossier en commission d'attribution de logements avant la délivrance du numéro unique, sauf en cas de relogement d'urgence (suite à une déclaration d'insalubrité ou mise en sécurité d'une famille...). L'attribution d'un logement fera l'objet d'une régularisation en commission d'attribution de logements,
- Veiller à la bonne transmission de l'intégralité des informations communiquées via l'interfaçage des logiciels par les demandeurs à la base nationale du numéro unique,
- S'engager à développer et mettre en œuvre, au sein de son organisme, les procédures et moyens nécessaires afin que :

L'ensemble du personnel ayant accès au fichier ou tout participant au traitement des demandes ou à l'attribution des logements ait pris connaissance des obligations de la présente charte de déontologie et qu'il soit en charge de la respecter et en ait les moyens,

Des rappels et contrôles réguliers soient mis en œuvre pour assurer la formation et l'encadrement de l'ensemble de ces personnels, de leurs remplaçants et des nouveaux arrivants.

- Assumer la pleine responsabilité des agissements de son personnel et des données saisies ou recueillies à partir des droits d'accès consentis à son organisme.
- Ne pas supprimer les pièces justificatives de la demande après passage en CALEOL.

2. Engagements des partenaires vis-à-vis des demandeurs de logement

a. Expliquer la demande de logement social

En sa qualité de guichet enregistreur, le partenaire doit :

- Prévenir le demandeur qu'une demande est **unique à l'échelle du département**,
- Inviter le demandeur à **conserver le numéro unique** et les **attestations de création/renouvellement** reçus,
- Informer le demandeur sur les **grandes étapes de la vie d'une demande de logement social** (création, renouvellement, proposition d'un logement, passage en commission d'attribution, attribution ou refus d'un logement, signature du bail) et sur **les conditions d'instruction du dossier** au regard de la réglementation en vigueur,
- Informer les demandeurs sur **l'état d'avancement** de leur dossier sur demande,
- Assurer au demandeur la **confidentialité des données enregistrées** (dispositif agréé par la C.N.I.L.).

b. Mettre à disposition au demandeur des supports de communication réalisés par le GIP SNE

Le GIP SNE a réalisé, à destination des demandeurs de logement social, différents supports que le guichet enregistreur est tenu d'afficher ou de mettre à disposition du demandeur.

Il peut s'agir de :

- Remettre en main propre les **dépliants et/ou flyers** sur la demande de logement social et la transmission des pièces justificatives,
- Mettre en place des **affiches sur la demande de logement social** au sein des espaces d'accueil,
- Diffuser le film « Votre demande de logement social, pas à pas » et « Les 5 bonnes raisons de faire vos démarches en ligne » dans les espaces d'accueil,
- Insérer un **lien de redirection** vers le Portail Grand Public sur le site internet du guichet enregistreur.

Ces mesures ne sont pas obligatoires et ne doivent pas toutes être mises en place. Il est seulement conseillé au guichet enregistreur d'informer le demandeur sur la présence et l'utilité du Portail Grand Public.

Pour **commander gratuitement ces supports**, il suffit au guichet d'envoyer un mail à l'adresse communication@gip-sne.fr.

c. Informer de l'existence d'outils d'aide à la gestion de la demande

Le Portail Grand Public :

- Les partenaires sont invités à signaler au demandeur l'existence du site www.demande-logement-social.gouv.fr et lui indiquer que les délais d'enregistrement de sa demande seront réduits à 5 jours au maximum et que le renouvellement est immédiat. Sur ce site Internet, le demandeur trouvera une **assistance téléphonique**, un **formulaire de contact** et un **tchat** pour l'aider à déposer une demande de logement social en ligne.
- Néanmoins, le guichet enregistreur est tenu d'enregistrer/renouveler la demande s'il s'agit du souhait du demandeur.

Le numériseur national, Docaposte :

- **Docaposte** est le numériseur national. Il s'agit d'un service gratuit mis à disposition par le GIP SNE à destination des guichets enregistreurs qui souhaitent **externaliser l'ajout de documents** à une demande de logement social.
- Les partenaires sont conviés d'indiquer au demandeur qu'il a la possibilité de **transmettre ses pièces justificatives** pour ajout à sa demande, par **voie postale**, à l'adresse suivante :

GIP SNE
Service de traitement des pièces justificatives
TSA 16912
95905 CERGY PONTOISE CEDEX 9

C. Définir des règles communes de gestion

I. Éclaircissement sur les obligations d'un demandeur de logement social

Les partenaires sont invités à mentionner ou à rappeler les points suivants au demandeur :

- Les obligations qui lui incombent lors de la **remise du formulaire** à l'occasion du dépôt de la demande de logement,
- L'importance de bien renseigner et mettre à jour le formulaire,
- La **remise d'un dossier dûment complété** pour prétendre à des propositions de logement de la part des bailleurs sociaux,
- La **transmission et l'actualisation des informations** de la demande en cas de changement de situation familiale et/ou professionnelle,
- La **transmission des pièces justificatives** réglementaires obligatoires et complémentaires au préalable à toute proposition de logement,
- Une **réponse à la proposition d'attribution du logement** faite par un bailleur dans le délai imparti indiqué par le bailleur lors de la proposition (qui ne peut être inférieur à 10 jours comme indiqué dans l'article R 441-10 du CCH),
- L'importance de répondre à la proposition de logement, avec le risque, à défaut, de voir sa demande de logement social radiée,
- L'**envoi d'un écrit** au guichet enregistreur de son choix stipulant le **renouvellement** de la demande ou éventuellement l'**annulation** de cette dernière (Article R. 441-2-8 du CCH),
- L'obligation du codemandeur de **se présenter physiquement** à un guichet ou d'envoyer un courrier signé stipulant son désir de se retirer d'une demande de logement.

2. Modalités et délais de création et de modification de la demande de logement social

a. Enregistrer une demande de logement social

Les partenaires doivent tout mettre en œuvre pour respecter le délai réglementaire d'enregistrement dans le SNE à savoir :

- **Enregistrer toutes les demandes de logement** locatif social sans exception concernant le département (article R. 441-2.2 du CCH),
- Procéder à l'enregistrement de la demande uniquement si le **Cerfa est rempli** et la **pièce d'identité ou la pièce attestant de la régularité du séjour sur le territoire national du demandeur fournie** conformément à l'article R. 441-2-3 du CCH et à l'arrêté du 29 mai 2019 fixant la liste des titres de séjour,
- **Saisir de manière exhaustive** dans le SNE l'ensemble des éléments fournis par le demandeur,
- **Renvoyer le formulaire** si le formulaire est incomplet, illisible, si une pièce justificative obligatoire est manquante ou non conforme,
- **Saisir à réception du dossier** ou sous un **délaï maximum de 30 jours** (1 mois réglementaire),
- **Utiliser l'imprimé réglementaire**, un seul dépôt requis pour l'enregistrement de la demande ; possibilité d'actualiser et de renouveler dans n'importe quel lieu d'enregistrement du département.

Une **attestation d'enregistrement ou de renouvellement** sera délivrée par le GIP SNE au demandeur, au maximum dans le mois qui suit le dépôt du formulaire, par courrier postal ou par e-mail.

Lors de l'enregistrement de la demande le service enregistreur doit vérifier si un dossier n'est pas déjà enregistré au nom du demandeur dans le SNE. Pour ce faire remplir les onglets « demandeur », « codemandeur et conjoint » et « logement recherché » puis cliquer sur « tester la présence doublon ». Si un doublon est détecté:

- Il s'agit d'un vrai doublon (plusieurs champs comportent les mêmes informations), reprendre la saisie sur la demande déjà existante.
- Il s'agit d'un faux doublon (homonyme par exemple) cliquer sur forcer le doublon et continuer la saisie de la nouvelle demande. Contacter le gestionnaire territorial s'il n'est pas possible de forcer le doublon car un même NIR se trouve sur les 2 demandes.
- Cas particulier : Il s'agit d'un doublon au niveau du codemandeur, vérifier s'il veut garder l'ancienne demande ou non. Si oui, ne pas l'indiquer sur la nouvelle demande. Sinon radier pour abandon l'ancienne demande puis continuer la saisie de la nouvelle.

b. Renouveler une demande de logement social

Une fois par an, la demande de logement social est soumise à un renouvellement. Cette pratique est soumise à quelques règles :

- **Vérifier les données** saisies sur le Cerfa de renouvellement afin d'actualiser, au besoin, la demande sur le SNE,

- **Contact** le demandeur si le formulaire est incomplet, illisible, s'il manque une pièce justificative obligatoire ou que cette dernière est non valide ou non conforme,

- **Mettre à jour une demande à partir de la dernière demande enregistrée.** Les guichets disposant d'un système privatif doivent par conséquent toujours avoir une base synchrone avec le système national.

- Deux mois avant la date anniversaire, le demandeur qui a rendu possible le contact par SMS et/ou e mail reçoit un rappel de l'échéance du renouvellement de sa demande par le canal choisi. Si le renouvellement n'est pas effectué un mois avant la date anniversaire, tout demandeur reçoit un courrier (et/ou e mail si ce canal a été rendu possible) en guise de préavis.

- Le demandeur dispose de **deux mois** environ avant la date anniversaire (date du dépôt de la demande ou, après le premier renouvellement, date du précédent renouvellement de la demande) et d'**un mois** après celle-ci pour renouveler sa demande.

- Un **guichet enregistreur** dispose d'**un mois** après la radiation pour réactiver une demande. Cette pratique n'est envisageable que dans le cas d'une démarche pro-active du demandeur ou si celui-ci n'a reçu **aucun préavis** de renouvellement.

- Au-delà du mois suivant la radiation pour non renouvellement, le guichet dispose d'une année pour contacter le gestionnaire territorial pour réactiver une demande si un demandeur a été dans l'**incapacité** de la renouveler dans le délai imparti et le justifie (incarcération, hospitalisation, etc.). Le guichet enregistreur peut également contacter le gestionnaire, si dans une particulière et ponctuelle, il n'a pu procéder à un renouvellement, situation qui a entraîné la radiation de la demande. Après ce délai d'un an, le dossier sera définitivement supprimé du SNE.

En cas de doublon détecté lors du renouvellement :

- Il s'agit d'un vrai doublon (plusieurs champs comportent les mêmes informations), contacter le gestionnaire pour qu'il supprime le doublon (après avoir vu avec le(s) demandeur(s) quelle demande devait être conservée). Une fois le doublon traité le guichet peut renouveler la demande.

- Il s'agit d'un faux doublon (un homonyme par exemple), cliquer sur forcer le doublon et continuer la saisie de la nouvelle demande. Contacter le gestionnaire territorial si il n'est pas possible de forcer le doublon car un même NIR se trouve sur les 2 demandes.

c. Instruire une demande de logement social

Lors de l'instruction d'une demande de logement, certains principes sont à respecter :

- Vérifier que le ménage proposé par le réservataire possède une **demande active** sur le SNE. Si la demande est radiée pour un quelconque motif, le gestionnaire territorial devra être contacté,
- Utiliser l'outil de gestion partagée conformément à l'article L441-2-7 du CCH en indiquant les différentes **étapes de l'instruction** au sein des onglets de la gestion partagée prévus à cet effet sur le SNE (« Événements », « décision d'attribution »...).

d. Clôturer une demande de logement social

La radiation d'une demande de logement social dans le SNE est strictement encadrée par le Code de la Construction et de l'Habitat. L'article R. 441-2-8 liste les motifs possibles.

Radier une demande pour cause de non-renouvellement

Pour diverses raisons, une demande de logement peut être radiée pour ce motif. La radiation survient **automatiquement** un mois après la date anniversaire de la demande.

Le gestionnaire territorial est le seul service habilité à réactiver la demande (le guichet enregistreur peut réactiver la demande jusqu'à deux mois après la date anniversaire seulement si cette radiation résulte d'un oubli de sa part).

Radier une demande pour cause d'abandon

L'article R. 441-2-8 du CCH prévoit au point b) : « [La] Renonciation du demandeur adressée par écrit « à une personne morale ou un service mentionné [les services enregistreurs] », qui procède sans délai à la radiation. »

Pour que la demande soit radiée pour abandon, le demandeur doit en avoir émis le souhait par **écrit** et adressé le document à un guichet enregistreur.

Ce motif de radiation ne doit pas être utilisé pour supprimer de la base une demande « anormale » (problème de doublon, erreur de saisie, etc.).

Radier une demande pour attribution d'un logement

L'article R. 441-2-8 du CCH, créé par le décret n° 2010-431 du 29 avril 2010 – article 1, dispose que « l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail, sous peine des sanctions pécuniaires prévues au a du 1° du I de l'article L. 342-14 ».

Les partenaires sont amenés à respecter les mentions suivantes :

- Veiller à ce que le SNE soit le **reflet exact de l'activité** en matière de signature de bail,
- Demander la réactivation de la demande de logement si cette dernière est radiée pour attribution sur le SNE mais que **le bail n'a pas été signé**,
- Radier une demande de logement pour attribution **sous 10 jours** en corrigeant les ressources du ménage si besoin et **en saisissant le numéro R.P.L.S.** du logement attribué, ce qui aura pour effet de remplir automatiquement l'adresse du logement, la surface, la typologie et le loyer. Doivent également être remplis les champs : réservataire du logement, situation en Q.P.V. ou non, priorité DALO ou non.

Radier une demande pour cause d'irrecevabilité de la demande

L'article R. 441-2-8 du CCH prévoit qu'en cas d'« irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, prononcée par la commission d'attribution d'un organisme bailleur ; l'organisme bailleur, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement. »

Seule la **commission d'attribution d'un organisme bailleur** peut prononcer la radiation d'une demande pour ce motif après en avoir avisé l'intéressé par **lettre avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant d'attester de la remise**. La radiation prendra effet **un mois** après l'envoi du courrier.

Radier une demande pour cause d'impossibilité à contacter le demandeur

L'article R. 441-2-8 du CCH prévoit au point c) que dans le cas de l' « Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé ; le service expéditeur du courrier, après avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement. ».

Cet avertissement doit être envoyé par **lettre avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant d'attester de la remise** au demandeur en mentionnant le fait que sans réponse de sa part, sa demande se trouvera radiée. Le dossier ne peut être radié pour ce motif qu'un mois après l'envoi de cet avertissement.

3. Mise en application de principes de gestion partagée

Dans le cadre de la loi ALUR et son décret d'application n°2015-523 du 12 mai 2015 relatif au dispositif de gestion partagée de la demande de logement social et à l'information du demandeur, le SNE s'est vu enrichi d'un **dispositif de gestion partagée** de la demande de logement social dont les objectifs sont de :

- Mettre en commun des informations sur le traitement des demandes de logement social entre les acteurs d'un territoire (guichets enregistreurs, services de l'Etat, bailleurs, autres réservataires et demandeurs) via l'inscription d'événements affectant la vie d'une demande sur le SNE.
- Repérer les demandes dont le délai est anormalement long (fixé par arrêté préfectoral),
- Disposer de caractéristiques supplémentaires sur une demande à travers la mention des contingents de réservation,
- Identifier les demandes dites « Poulidor », c'est-à-dire ayant bénéficié d'une attribution sous réserve qu'un candidat mieux classé se désiste, mais pour lesquels l'attribution ne s'est jamais concrétisée,
- Dispenser cette somme d'informations au demandeur via le Portail Grand Public.

Tous les guichets enregistreurs sont concernés par la mise en place du dispositif de gestion partagée dans la limite des informations dont ils disposent et en fonction de leur rôle de réservataire, même si les **bailleurs sociaux** sont les plus concernés. En effet, la quasi-totalité des événements ne peuvent être complétés que par ces derniers.

4. La protection des données informatiques

La **loi Informatique et Libertés** et le **Règlement Général sur la Protection des Données** définissent les principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation des données personnelles. Dans ce cadre, certaines mesures sont à respecter en ce qui concerne la saisie, le stockage et l'archivage des données liées aux demandeurs de logement social.

a. Saisir, stocker et archiver les données du demandeur

Chacun des signataires est considéré comme responsable des agissements de son personnel et des données saisies ou recueillies à partir des droits d'accès consentis à son organisme.

Pour rappel sur la saisie des données du demandeur :

Les droits d'accès au fichier consentis à l'organisme sont exclusivement utilisés par des **personnels autorisés** à cet effet.

Les informations contenues dans l'**onglet « Précisions »** sur le SNE n'ont pas de caractère obligatoire. Elles sont une aide à la proposition et à l'attribution des logements. Elles relèvent de la responsabilité de la personne qui les renseigne ou qui les modifie. Ces informations doivent :

- Être **pertinentes, adéquates** et **non excessives** au regard de la finalité du traitement,
- Ne pas résulter d'un jugement de valeur ou d'une appréciation du comportement des intéressés,
- Être mentionnées dans le respect des **règles relatives à la non-discrimination** au non-usage des critères prohibés par l'article 225-I du Code pénal sauf quand la loi le permet (ex : handicap). La mention des données sur l'appartenance (ou non) à une ethnie, nation, race ou religion est notamment interdite.
- Respecter l'autorisation donnée par la CNIL concernant les données sensibles et les appréciations (commentaires, observations) sur les difficultés sociales des personnes dans les champs libres de la demande.
- Être intégralement communiquées en **langage clair** aux personnes qui exercent leur droit d'accès.

Le système de partage et de stockage des pièces justificatives a fait l'objet de l'accord suivant :

- Les dossiers seront archivés par chacun des bailleurs, dès lors que celui-ci a procédé à l'attribution du logement du demandeur,
- Les demandes classées **sans suites** seront stockées par le bailleur ayant reçu le dossier,
- L'**archivage** est réalisé au moins une fois par an.
- Le numéro de sécurité sociale doit être noirci sur les Cerfa archivés.

À noter que, conformément aux dispositions prévues par la loi informatique et liberté, la durée d'archivage est limitée dans le temps : « [Les données] sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. » (Article 6 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)

b. Protéger son accès au Système National d'Enregistrement de la demande de logement social

Le Système National d'Enregistrement de la demande de logement social comporte des données sensibles. En conséquence, dans le cadre de ses fonctions au sein d'un guichet enregistreur, un agent se doit de :

- **Posséder son propre accès au SNE** : un compte ne peut être détenu que par un seul agent,
- **Ne pas communiquer ses codes d'accès,**
- **Supprimer son compte** avant son départ de l'organisme ou en demander la suppression au gestionnaire territorial.

En outre, le gestionnaire territorial peut fournir au guichet enregistreur, sur demande, la **liste des agents habilités au SNE** au sein de l'organisme. Cette pratique permet d'effectuer un contrôle régulier et d'optimiser la gestion des accès.

D. Réviser les conditions de la charte

La présente charte est annexée à la convention signée entre le Préfet de département de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et les services enregistreurs concernant les conditions et les modalités de mise en œuvre du système d'enregistrement national des demandes de logement locatif social. Cette charte donnera lieu à une évaluation annuelle, via une réunion technique de l'ensemble des signataires du document et de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur, réunion qui pourra avoir lieu dans le même temps que le COPIL régional SNE. Y seront évoquées la bonne application des principes et attendus mentionnés dans ce document, ainsi que les potentielles modifications sur les modalités d'amélioration de la qualité de service auprès des demandeurs et les règles de gestion communes définies. Dans ce dernier cas, les amendements seront soumis en amont de la réunion technique afin que tous les participants puissent en prendre connaissance. Ces amendements seront soumis à la décision de l'instance chargée du pilotage du dispositif.

Toute modification de la législation ou de la réglementation s'appliquera de fait aux partenaires.

Annexe 1 - Textes de référence

Vous trouverez ci-dessous la liste des textes dont il fait mention dans la charte de déontologie et de qualité de service et qui encadrent la demande de logement social.

Code de la Construction et de l'Habitat, articles L. 441 à L. 441-2-9 ; R. 441-1 à R. 441-12

Code pénal, Article 225-1

Décret n° 2017-917 du 9 mai 2017 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes de logements locatif social

Arrêté du 22 décembre 2020 relatif au formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social

Arrêté du 28 mars 2011 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif à l'enregistrement des demandes de logement locatif social, dénommé "Numéro Unique"

Arrêté du 25 novembre 2010 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de gestion de la demande de logement social

Arrêté du 29 mai 2019 pris pour application de l'article R. 441-1 (1°) du code de la construction et de l'habitation, relatif aux titres de séjour admis pour l'attribution d'un logement social

Arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'Etat en secteur locatif

Arrêté du 15 novembre 2013 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif à l'enregistrement des demandes de logement locatif social dénommé « Numéro unique »

Article 22 et s. de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Directives issus de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Annexe de la Charte unique

Relative à la saisie du formulaire de demande de logement dans le SNE en PACA

Charte du dossier unique à destination :

- ✓ des services enregistreurs
- ✓ des professionnels en relation avec les demandeurs



Contexte et enjeux	p.45-46
VOLET 1 : Les règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces	p.47
VOLET 2 : Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du dossier « unique »	p.48-50
VOLET 3 : Les règles relatives à la communication auprès des demandeurs	p.51
Conditions de révision des règles et procédures de contrôle	p.51

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, a été soumise à la validation du CRHH au premier trimestre 2016. La dernière mise à jour a eu lieu le 17 octobre 2019 à la suite du COPIL régional.

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'en un seul exemplaire les 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.**

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**, pour le partage de la pièce via le « dossier unique ». (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).

Le recours par les services d'enregistrement au numériseur 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 numériseur 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 œuvre 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 règles relatives aux modalités de numérisation et de partage des pièces

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 numériseur 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 6 Aout 2018*.

- **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

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.

*Depuis l'adoption de cette charte est entré en vigueur l'arrêté du 22 décembre 2020 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

VOLET 2 : Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces 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 6 Aout 2018* ;
- 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.

*Depuis l'adoption de cette charte est entré en vigueur l'arrêté du 22 décembre 2020 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

- **Règle 8** : Si un acteur détecte une **pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire** défini par l'arrêté du 6 Aout 2018*, 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
Passeport du demandeur	Date de validité figurant sur le document
Carte d'identité établie avant le 01.01.14	Date de validité + 5 ans (pour les personnes majeures)
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

*Depuis l'adoption de cette charte est entré en vigueur l'arrêté du 22 décembre 2020 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.

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.

Concernant la carte d'identité, On peut aussi, comme cela est rappelé dans le guide des bonnes pratiques, pour les personnes de nationalité française, prendre en compte des documents périmés. (Instruction du 10/01/2000 - Circulaire NOR INTD000000IC sur l'établissement et la délivrance des cartes d'identité : « même périmée, une carte nationale d'identité permet à son titulaire de justifier de son identité tant que la photographie est ressemblante » ; ce principe vaut pendant 10 ans après l'échéance de la validité, 5 ans pour le passeport).*

* Voir également le décret n°2013-1188 du 18 décembre 2013 relatif à la durée de validité et aux conditions de délivrance et de renouvellement de la carte nationale d'identité, qui étend la durée de validité des CNI sécurisées de 10 à 15 ans. Cette mesure est également applicable aux cartes nationales d'identité sécurisées délivrées à des personnes majeures et en cours de validité au 1er janvier 2014, c'est-à-dire délivrées entre le 2 janvier 2004 et le 31 décembre 2013. L'extension de la durée de validité ne s'applique pas aux cartes nationales d'identité sécurisées en cours de validité au 1er janvier 2014 délivrées à des personnes qui étaient mineures à la date de délivrance.

VOLET 3 : Les règles relatives à la communication auprès des demandeurs

La bonne communication auprès des demandeurs est indispensable au succès de la mise en œuvre 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 œuvre du « dossier unique »
- Les « droits et devoirs » du demandeur

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 révision des règles et procédures de contrôle

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.