

Charte départementale Nord et Pas-de-Calais des règles de mise en œuvre du « dossier unique »

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) **doit être 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**¹, pour le partage de la pièce via le « dossier unique ».

Le « dossier unique », étant partagé entre tous les acteurs d'un **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.

Trois catégories de règles sont définies :

- 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.

Les règles sont définies entre l'ensemble des acteurs de chaque territoire.

Elles s'appliquent à tous.

Elles sont évolutives dans le temps (pour prendre en compte les plans partenariaux de gestion de la demande).

Un principe général : tout acteur à l'origine d'une demande de pièce- quelle qu'elle soit- a la responsabilité de la mettre à disposition des autres acteurs et du demandeur sur le système national d'enregistrement (SNE).

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).

OBJET DE LA CHARTE

La charte formalise les règles de mise en œuvre du « dossier unique » au plan départemental, définies collectivement par l'ensemble des acteurs de la demande de logement social : services enregistreurs collectivités et bailleurs, gestionnaires territoriaux du SNE, services de l'Etat Régional et départemental.

Elle est le fruit des échanges et propositions du groupe de travail en charge de la définition des règles locales de mise en œuvre du dossier unique et de la concertation écrite avec l'ensemble des services enregistreurs qui s'en est suivie.

Plutôt que d'intégrer les règles relatives au « dossier unique » dans le corps de la convention Etat/services enregistreurs prévue au III du R. 441-2-5 du CCH, la possibilité a été laissée aux partenaires départementaux, d'annexer une charte départementale de mise en œuvre du dossier unique à cette convention.

Pour des raisons de lisibilité et de mise à jour, c'est ce choix qui a été retenu dans la région Nord Pas de Calais.

Une évaluation de la mise en œuvre du dossier unique sera faite après 6 mois de fonctionnement.

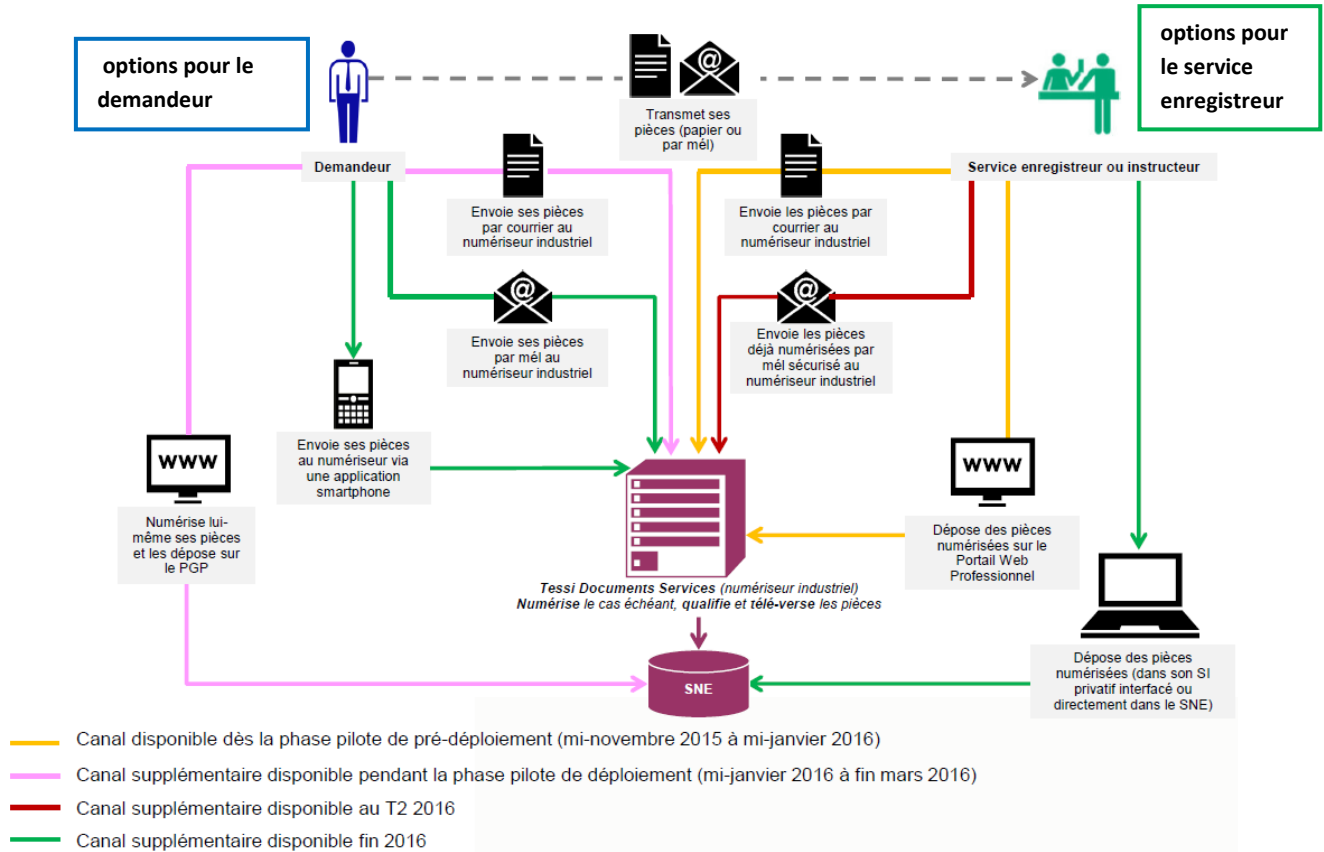
Elle permettra de passer en revue les règles adoptées et d'y apporter des adaptations ou des modifications le cas échéant, au regard des dispositions prévues dans les Plans Partenariaux de Gestion de la Demande de Logement Social et d'information du demandeur (PPGDLSID) élaborés par les EPCI doté d'un PLH exécutoire.

Des règles plus ambitieuses pourront alors être définies à l'échelle de certains territoires, afin de tenir compte du contexte local de la demande de logement social (notion de territoire tendu/détendu), critère non pris en compte pour définir les règles locales figurant dans la présente charte.

Pour des explications détaillées sur les modalités de définition des règles locales dans la région Nord Pas-de-Calais, se reporter aux ressources suivantes :

- guide à destination des services enregistreurs et instructeurs édité par le Ministère du Logement, de l'Égalité des Territoires et de la Ruralité (MLETR), chapitre 3, pages 46 à 51.
- Support de présentation de la réunion de présentation du dossier unique du 9 juin 2015 et supports de présentation et relevés de décisions des réunions de définitions des règles locales (ateliers des 10/07/2015 et 07/10/2015) en ligne sur le site internet de l'Association Régionale de l'Habitat.

Présentation des modalités possibles pour l'alimentation du « dossier unique »



SOMMAIRE de la charte

1. LES REGLES DEFINIES

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

- **Règle R1** : Le moment opportun de demander les pièces de l'instruction
- **Règle R2** : La gestion des pièces reçues « spontanément » en dehors du processus d'instruction
- **Règle R3** : Le délai pour la numérisation et le dépôt des pièces
- La mise en place d'un service mutualisé de numérisation (sans objet)

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

- **Règle R4** : La vérification des pièces avant leur numérisation
- **Règle R5** : La mise à jour éventuelle de la demande, dans le SNE, au vu des pièces fournies
- **Règle R6** : La durée de validité (obsolescence) des pièces et les modalités de traitement qui en découlent (suppression, marquage, etc.) /La lisibilité des pièces et les modalités de traitement qui en découlent (suppression, marquage, etc.)
- **Règle R7** : La conformité des pièces à la liste réglementaire et les modalités de traitement qui en découlent (prise en charge, suppression, marquage, etc.)

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

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

2. CONDITIONS DE REVISION DES REGLES ET PROCEDURES DE CONTROLE

3. ANNEXE

4. TABLEAU SYNTHETIQUE DES REGLES

1. LES REGLES DEFINIES

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

Enjeux : Il s'agit de s'accorder sur les modalités de numérisation et de partage des pièces afin d'éviter des inégalités de traitement entre les demandeurs et/ou entre les organismes, et pour optimiser l'intervention de chaque acteur.

Les règles portent sur les points suivants :

- Le moment opportun de demander les pièces de l'instruction
- La gestion des pièces reçues « spontanément » en dehors du processus d'instruction
- Le délai pour la numérisation et le dépôt des pièces
- La mise en place d'un service mutualisé de numérisation

Présentation de la règle à définir :

L'impact de la mise en place de la réforme sur le processus actuel des acteurs varie fortement en fonction du moment où les pièces sont demandées :

- Soit plutôt en amont du processus ;
- Soit plutôt en aval, à la libération d'un logement et au moment du rapprochement offre / demande.

Dans le cas où l'acteur demande des pièces très en amont du processus, sans lien direct avec une vacance (et donc un rapprochement offre / demande), la réforme sera *a priori* plus impactante. En effet :

- Il y a d'abord un impact en termes de volumétrie de pièces à prendre en charge, si des dossiers sont constitués indépendamment de la présence ou non d'une vacance adéquate. Cet impact est particulièrement important pour les communes qui reçoivent beaucoup de public et prônent la constitution d'un dossier complet.
- Puisque toutes les pièces demandées devront être partagées, l'organisme s'expose au risque de devoir demander – et donc numériser – plusieurs fois certaines pièces si, au moment de l'instruction plus poussée, elles s'avèrent être devenues obsolètes. Ce risque est d'autant plus élevé sur les territoires tendus, où les délais d'attente sont longs.
- Dans le cas où l'acteur demande des pièces au moment du rapprochement offre / demande, l'impact de la mise en place du « dossier unique » sera *a priori* moins important que dans le premier cas (volumétrie concernée beaucoup moins importante, dossier déjà constitué et donc numérisé par le réservataire pour les logements réservés, disponibilité probable de certaines pièces dans le SNE, etc.).

Les règles applicables sont les suivantes : se reporter au tableau ci après et à la traduction en terme d'engagements des services enregistreurs.

Tableau synthétique

Thème : Les modalités de numérisation et de partage des pièces	Règles : R1 : Le moment opportun de demander les pièces de l'instruction au demandeur R2 : La gestion des pièces reçues « spontanément » en dehors du processus d'instruction R3 : Le délai pour la numérisation et le dépôt des pièces	
Phase	Amont (enregistrement/éligibilité)	Aval (Lors du rapprochement offre demande (ROD)/ en vue d'une proposition à la CAL)
Règle universelle applicable par tous les services enregistreurs	Le service enregistreur qui réclame une pièce doit OBLIGATOIREMENT la numériser et la mettre à disposition des autres services enregistreurs (<i>et du demandeur qui y accède par le portail grand public</i>) dans le SNE.	
R1 : Pièces demandées dans tous les cas	- Pièce d'identité (CNI, passeport) / titre de séjour pour chacune des personnes majeures à loger <i>ou, pour les enfants mineurs, livret de famille ou acte de naissance.</i> - Revenu fiscal de référence des personnes appelées à vivre dans le logement	Les pièces complémentaires pour l'instruction dans la limite de l'arrêté
R2 : Gestion des pièces déposées spontanément	Les pièces déposées spontanément sont admises, quel que soit le mode de dépôt (physique à un guichet ou par courrier/mèl).	
R3 : Le délai pour la numérisation et le dépôt des pièces	Délai maximal réglementaire de 15 jours (durée maximale prévue par le décret n°2015-522 du 12 mai 2015) Dans le cadre des bonnes pratiques, ce délai maximal peut être réduit pour tenir compte d'une proposition en CAL : par exemple à 8 jours si le passage en CAL est prévu dans un délai de 15 jours.	
Qui numérise ? -Différentes options de numérisation possibles-	- Le guichet qui demande ou reçoit la pièce/le(s) pièce(s). - Le demandeur si il le souhaite.	- Le guichet qui instruit. -Le demandeur si il le souhaite.

Les engagements des services enregistreurs sont les suivants :

Règle R1 : Pièces demandées dans tous les cas.

Les services enregistreurs s'engagent à demander systématiquement, dès le dépôt de la demande, les pièces suivantes :

- **Pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport)/**titre de séjour** pour chacune des personnes majeures à loger *ou, pour les enfants mineurs, livret de famille ou acte de naissance.*
- **Revenu fiscal de référence** des personnes appelées à vivre dans le logement.

Référence : Arrêté du 24/07/2013 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 (Article R. 441-2-4 du code de la construction et de l'habitation). Cet arrêté fixe la liste limitative des pièces justificatives que le demandeur doit fournir ainsi que celles qu'un service instructeur peut lui demander.

Précision sur la règle R1 : Du point de vue du demandeur, il vaudrait mieux pour lui qu'il fournisse toutes les pièces en 1 seule fois, notamment si sa demande peut être satisfaite rapidement (en zone détendue).

Dans les territoires où la demande peut être satisfaite rapidement, les services enregistreurs peuvent donc demander les pièces complémentaires pour l'instruction au moment de l'enregistrement de la demande (phase amont). Le guichet qui en fait la demande devra, en ce cas, obligatoirement partager toutes les pièces demandées.

Précisions relatives à la règle R2 : Les guichets à qui le demandeur aura 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 :

Règle R2 : Gestion des pièces déposées spontanément	Les services enregistreurs s'engagent sur la démarche suivante :
Dépôt physique des pièces au guichet par le demandeur	Prise en charge des pièces par le guichet : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle. Pas de refus de prise en charge mais explications données au demandeur sur les options dont il dispose pour déposer lui-même ses pièces sur son dossier.
Envoi papier par courrier ou par mél des pièces par le demandeur	Prise en charge des pièces : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle. Pas de renvoi des pièces au demandeur.

Règle R3 : Le délai pour la numérisation et le dépôt des pièces.

Les services enregistreurs s'engagent à respecter le délai maximal réglementaire de 15 jours, pour la numérisation et le dépôt des pièces sur le SNE (durée maximale prévue par le décret n°2015-522 du 12 mai 2015).

Référence : Si dans un délai de quinze jours suivant le dépôt des pièces justificatives auprès d'un guichet enregistreur, le demandeur constate que celles-ci n'ont pas été enregistrées dans le SNE, il peut saisir le préfet qui fait procéder à l'enregistrement de ces pièces par un tel guichet (CCH : R.441-2-4-1).

- La mise en place d'un service mutualisé de numérisation (sans objet) :

Les acteurs peuvent également prévoir de mutualiser la numérisation localement : les services d'accueil et d'information que doivent mettre en place les EPCI dotés d'un PLH approuvé comportent au moins un lieu commun d'accueil et d'information. Les partenaires en charge du fonctionnement de ce lieu peuvent prévoir qu'il assure un rôle de numérisation et d'enregistrement des pièces sur le territoire des EPCI.

Il peut également être envisagé, à l'échelle du département / de la région, de créer par exemple une structure ad hoc pour enregistrer les pièces.

Cette possibilité va de pair avec l'existence, sur certains territoires, d'un guichet mutualisé pour l'enregistrement des demandes ou avec les réflexions à ce sujet.

La mise en place d'un tel service permettrait par ailleurs d'organiser une vérification systématique des pièces avant leur dépôt dans le SNE.

A ce stade, il n'est pas prévu de mettre en place un service permettant de mutualiser la numérisation à l'échelle d'un territoire. Cette position peut évoluer à moyen terme en fonction des dispositions prévues dans les Plans Partenariaux de Gestion de la Demande de Logement Social et d'information du demandeur (PPGDLSID) élaborés par les EPCI doté d'un PLH exécutoire.

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 :

Thème : Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du « dossier unique »	<p>Règles</p> <p>R4 : La vérification des pièces avant leur numérisation : quelles pièces vérifiées / par qui ?</p> <p>R5 : La mise à jour éventuelle de la demande, dans le SNE, au vu des pièces fournies</p> <p>R6 : La durée de validité (obsolescence) des pièces et la lisibilité des pièces et les modalités de traitement qui en découlent (suppression, signalement, etc.) ; Marche à suivre en cas de détection de pièce obsolète/illisible.</p> <p>R7 : La conformité des pièces à la liste réglementaire et les modalités de traitement qui en découlent.</p>	
Phase	Amont (enregistrement/éligibilité)	Aval (Lors du ROD / en vue d'une CAL)
R4 : Quelles sont les pièces vérifiées systématiquement ?	<p>Celles demandées dans tous les cas (cf règle R1) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pièce d'identité (CNI, passeport)/titre de séjour pour chacune des personnes majeures à loger <i>ou</i>, <i>pour les enfants mineurs, livret de famille ou acte de naissance.</i> - Revenu fiscal de référence des personnes appelées à vivre dans le logement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les pièces complémentaires pour l'instruction, dans la limite de l'arrêté du 24/07/2013.
R4 : Qui vérifie, qualifie, met à jour / supprime la (les) pièce(s) ?	<p>TOUS guichets concernés.</p> <p>Le guichet qui consulte, demande ou reçoit la pièce/les pièces obligatoire(s) doit faire les vérifications et mettre à jour la demande dans le SNE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'organisme qui instruit la demande - Le demandeur, acteur de sa demande, via le PGP.
R5 : Qui met à jour la demande dans le SNE au vu des pièces fournies ?	<p>Le demandeur, acteur de sa demande, via le Portail Grand Public (www.demande-logement-social.gouv.fr).</p>	
R6 : La durée de validité (obsolescence) et la lisibilité des pièces et les modalités de traitement qui en découlent (suppression, signalement, etc.)	<p>La vérification de la durée de validité (obsolescence) des pièces et leur lisibilité sera faite par les guichets sur les pièces rendues obligatoires, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pièce d'identité/titre de séjour, - livret de famille (si discordance constatée entre informations de la demande et livret), - RFR 	<p>La vérification de la durée de validité (obsolescence) des pièces et leur lisibilité sera faite par les guichets sur toutes les pièces.</p>
Marche à suivre en cas de détection d'une pièce obsolète et/ou illisible.	<p>Le service enregistreur a besoin d'une pièce et consulte le SNE => la pièce est obsolète => il la signale comme telle dans le SNE => il demande la pièce au demandeur => il la reçoit puis la télé verse dans le SNE après avoir supprimée la pièce obsolète.</p>	
R7 : La conformité des pièces à la liste réglementaire	<p>Seules les pièces de l'arrêté, et uniquement celles là, seront partagées et télé versées dans le SNE.</p>	

Précisions concernant les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du « dossier unique » et les obligations des services enregistreurs :

Les engagements des services enregistreurs sont les suivants :

- **Règle R4 :** Qui vérifie, qualifie, met à jour / supprime la (les) pièce(s) ?

Dans le cas d'un dépôt direct (c'est-à-dire d'une prise en charge d'un document par un service enregistreur) dans le Système National d'Enregistrement (SNE).

Règle R4 :

Les services enregistreurs s'engagent à vérifier systématiquement les points suivants avant de partager une pièce :

- Appartenance au périmètre défini par l'arrêté du 24 juillet 2013 relatif au nouveau formulaire de demande de logement social et aux pièces justificatives fournies ;
- 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 ;
- Authenticité de la pièce le cas échéant ; cas d'une pièce manifestement incohérente avec les autres pièces du dossier de demande.

- **Règle R5 :** Qui met à jour la demande dans le SNE au vu des pièces fournies ?

Pour les services enregistreurs, en particulier les organismes HLM, une demande à jour permet un travail d'instruction facilité et optimisé, lors du rapprochement offre/demande. En outre, la fiabilisation de la base des demandes est une condition de la qualité des données restituées via l'infocentre du SNE.

L'intérêt du « dossier unique » sera fortement limité si les demandes ne sont pas régulièrement mises à jour.

La question de la cohérence entre le contenu du formulaire Cerfa de la demande et les pièces du « dossier unique » est donc essentielle.

Règle R5 :

Les services enregistreurs s'engagent à mettre à jour les informations de la demande au vu des pièces fournies.

A minima, ce contrôle portera sur la mise à jour de la composition familiale et sur la correction des montants des ressources mensuelles.

- **Règle R6** : La durée de validité (obsolescence) et la lisibilité des pièces et les modalités de traitement qui en découlent (suppression, signalement, etc.)

Règle R6 :

Si les services enregistreurs détectent une **pièce non lisible ou obsolète**, ils s'engagent à suivre la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « Inexploitable » ou « obsolète » / Demande de la pièce au demandeur / Réception de la pièce → télé versée dans le SNE / Suppression de la pièce obsolète ou illisible / Autre.

Nota : Il n'a pas été défini une **durée de validité (obsolescence)** pour certains types de pièces.

Pour autant, dans le cadre des bonnes pratiques et pour les raisons rappelées en R5, les services sont encouragés à opérer des vérifications sur les pièces suivantes :

Type de pièce	Critère de jugement pour l'obsolescence
Carte d'identité ou passeport du demandeur	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

- **Règle R7** : La conformité des pièces à la liste réglementaire.

Règle R7 :

Si les services enregistreurs détectent une **pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire** défini par l'arrêté du 24 juillet 2013, ils s'engagent à suivre la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « hors périmètre réglementaire » puis suppression de la pièce.

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 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 départementale et/ou régionale, afin que le discours soit le plus adapté possible à la réalité du territoire et aux règles communes qui s'y appliquent.

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

- **Le contexte de la réforme nationale**

L'information sera dispensée via :

- Portail Grand Public de la demande <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>
- Communication institutionnelle du Ministère du logement

- **Les règles locales de mise en œuvre du « dossier unique » et les « droits et devoirs » du demandeur**

L'information sera dispensée via :

- Portail Grand Public de la demande <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>
→ En 2016, les informations générales et locales sur le territoire des EPCI avec PLH approuvé, pourraient être accessibles via un renvoi possible sur le **site Internet de l'EPCI**, sous réserve de décision du comité d'orientation du SNE.
- Rubrique demande unique du site internet de l'AR Habitat, gestionnaire territorial www.hlm-nord-pas-de-calais.org/
- Rubrique demande de logement social et dossier unique des sites internet des bailleurs sociaux
- Services d'accueil, d'information et d'enregistrement des bailleurs
- Services d'accueil, d'information et d'enregistrement des collectivités
- Site Internet des EPCI

Les modalités d'information seront amenées à évoluer pour tenir compte des dispositions prévus dans les Plans Partenariaux de Gestion de la Demande de Logement Social et d'information du demandeur (PPGDLSID) élaborés par les EPCI doté d'un PLH exécutoire.

Le PPGDLSID viendra préciser :

- les conditions locales d'enregistrement de la demande de logement social et la répartition territoriale des guichets d'enregistrement existants ou créés ultérieurement.
- les règles communes quant au contenu et aux modalités de l'information délivrée aux demandeurs ; la configuration et les conditions de création, d'organisation et de fonctionnement du service d'information et d'accueil du demandeur de logement social, les moyens mis en commun pour créer et gérer le ou les lieux d'accueil communs.

Pour la mise en œuvre de ce service, le plan précisera :

- la liste des organismes et services participant au service d'information et d'accueil des demandeurs de logement (les organismes bailleurs, l'Etat et les autres réservataires de logements sociaux et, le cas échéant, d'autres personnes morales intéressées, notamment les ADIL et les agences d'urbanisme),
- la liste des lieux d'accueil en précisant leur localisation, les missions minimales à remplir et s'ils sont ou non guichets d'enregistrement des demandes de logement social,
- les missions particulières du ou des lieux d'accueil communs, en précisant s'ils sont ou non guichets d'enregistrement des demandes de logement social ;

2. CONDITIONS DE REVISION DES REGLES ET PROCEDURES DE CONTROLE

Les présentes règles s'appliquent à compter du 1^{er} janvier 2016. Dans le cadre du pré-déploiement, il est convenu que les règles soient appliquées par tous les guichets dès le 20 novembre 2015.

Le suivi de leur mise en œuvre sera assuré par l'Association Régionale de l'Habitat Nord Pas-de-Calais, gestionnaire départemental du système, qui veillera à leur respect par les partenaires.

Un premier bilan sera réalisé après 6 mois de fonctionnement.

Il permettra de passer en revue les règles adoptées et d'y apporter des adaptations ou des modifications le cas échéant.

Par la suite, un bilan sera réalisé *a minima* chaque année.

3. ANNEXE : ressources pour la mise en œuvre du dossier unique.

Les ressources (guides utilisateurs, charte, FAQ) seront accessibles sur le site internet du gestionnaire territorial.

Thème : Les modalités de numérisation et de partage des pièces	Règles R1 : Le moment opportun de demander les pièces de l'instruction au demandeur R2 : La gestion des pièces reçues « spontanément » en dehors du processus d'instruction R3 : Le délai pour la numérisation et le dépôt des pièces	
Phase	Amont (enregistrement/éligibilité)	Aval (Lors du rapprochement offre demande (ROD)/ en vue d'une proposition à la CAL)
Règle universelle applicables par tous les services enregistreurs	Le service enregistreur qui réclame une pièce doit OBLIGATOIREMENT la numériser et la mettre à disposition des autres services enregistreurs (<i>et du demandeur qui y accède par le portail grand public</i>) dans le SNE.	
R1 : Pièces demandées dans tous les cas	- Pièce d'identité (CNI, passeport) / titre de séjour pour chacune des personnes majeures à loger <i>ou, pour les enfants mineurs, livret de famille ou acte de naissance.</i> - Revenu fiscal de référence des personnes appelées à vivre dans le Logement.	Les pièces complémentaires pour l'instruction dans la limite de l'arrêté
R2 : Gestion des pièces déposées spontanément	Les pièces déposées spontanément sont admises, quel que soit le mode de dépôt (physique à un guichet ou par courrier/mèl).	
R3 : Le délai pour la numérisation et le dépôt des pièces	Délai maximal réglementaire de 15 jours, pour une demande déjà enregistrée.	
Qui numérise ? -Différentes options de numérisation possibles-	- Le guichet qui demande ou reçoit la pièce/les pièce(s) obligatoire(s). - Le demandeur si il le souhaite.	Le guichet qui instruit. Le demandeur si il le souhaite.
Thème : Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du « dossier unique »	Règles R4 : La vérification des pièces avant leur numérisation : quelles pièces vérifiées / par qui ? R5 : La mise à jour éventuelle de la demande, dans le SNE, au vu des pièces fournies R6 : La durée de validité (obsolescence) des pièces et la lisibilité des pièces et les modalités de traitement qui en découlent (suppression, signalement, etc.) ; Marche à suivre en cas de détection de pièce obsolète/illisible. R7 : La conformité des pièces à la liste réglementaire et les modalités de traitement qui en découlent.	
Phase	Amont (enregistrement/éligibilité)	Aval (Lors du ROD / en vue d'une CAL)
R4 : Quelles sont les pièces vérifiées systématiquement ?	Celles demandées dans tous les cas (cf règle R1) : - Pièce d'identité (CNI, passeport)/ titre de séjour pour chacune des personnes majeures à loger <i>ou, pour les enfants mineurs, livret de famille ou acte de naissance.</i> - Revenu fiscal de référence des personnes appelées à vivre dans le logement.	- Toutes les pièces complémentaires pour l'instruction, dans la limite de l'arrêté du 24/07/2013.
R4 : Qui vérifie, qualifie, met à jour / supprime la (les) pièce(s) ?	TOUS guichets concernés.	- L'organisme qui instruit la demande - Le demandeur, acteur de sa demande, via le PGP.
R5 : Qui met à jour la demande dans le SNE au vu des pièces fournies ?	Le guichet qui consulte, demande ou reçoit la pièce/les pièces obligatoire(s) doit faire les vérifications et mettre à jour la demande dans le SNE. Le demandeur, acteur de sa demande, via le Portail Grand Public (www.demande-logement-social.gouv.fr).	
R6 : La durée de validité (obsolescence) et la lisibilité des pièces et les modalités de traitement qui en découlent (suppression, signalement, etc.)	La vérification de la durée de validité (obsolescence) des pièces et leur lisibilité sera faite par les guichets sur les pièces rendues obligatoires, à savoir : -pièce d'identité/titre de séjour, - livret de famille (si discordance constatée entre informations de la demande et livret), - RFR	La vérification de la durée de validité (obsolescence) des pièces et leur lisibilité sera faite par les guichets sur toutes les pièces.
R7 : La conformité des pièces à la liste réglementaire	Seules les pièces de l'arrêté, et uniquement celles là, seront partagées et télé versées dans le SNE.	

Illustration des règles au travers de quelques mises en situation entre un demandeur (D) et un guichet(G) :

D : Vous me demandez de vous fournir des documents pour enregistrer ma demande. Est ce que je dois également les fournir à nouveau auprès d'autres guichets enregistreurs, dans une mairie ou auprès d'un bailleur HLM par exemple ?

G : Non, vous n'avez à fournir qu'en un seul exemplaire les documents, nous nous chargeons de les déposer dans votre dossier informatisé du système national d'enregistrement (SNE), auquel tous les autres guichets ont accès. Et on ne peut vous re demander une pièce tant qu'elle n'est pas obsolète, ce qui peut être le cas de votre justificatif de ressources si votre demande n'est pas satisfaite rapidement.

D : Pourquoi me demandez-vous de vous fournir seulement certains documents (pièces obligatoires de la règle R1) et pas toutes les pièces justificatives dès l'enregistrement ?

G : Il s'agit des documents à minima, qui vont nous permettre de qualifier votre demande et qui sont obligatoirement partagés entre les services enregistreurs du département. Cependant, rien ne vous empêche de déposer tous vos justificatifs dès l'enregistrement – nous les partagerons- même si vous devrez nous renvoyer des pièces à jour ultérieurement, pour tenir compte de l'évolution de votre situation (revenus ou autre). Ce sera d'autant plus le cas si votre demande n'est pas satisfaite rapidement.

Pour disposer d'informations sur le parc de logement HLM existant dans la commune que vous souhaitez (nombre et typologie), ainsi que sur le nombre de demandes en stock et satisfaites, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

Compléments d'explications : Certains guichets recueillent les pièces du dossier relativement en amont du processus (dans la foulée de l'enregistrement) et cherchent à disposer d'une base de demandeurs avec des dossiers complets, dans laquelle ils procèdent à la recherche de candidats, quitte à demander la mise à jour ultérieure de certaines pièces. D'autres, a contrario, pré-sélectionnent quelques candidats conformément aux critères du rapprochement offre / demande, puis leur demandent leurs pièces pour la constitution du dossier : dans ce cas, l'instruction du dossier n'est faite qu'à la libération d'un logement, et en vue d'un éventuel passage en commission d'attribution de logements (CAL).

D : J'ai enregistré (ou renouvelé) ma demande par internet. Aurais je accès aux pièces de ma demande ? Si oui, à quel moment ?

G : Oui, vous aurez accès à vos documents, dès que le service sera opérationnel dans la région Nord Pas-de-Calais c'est à dire fin janvier 2016. A cette date, pour une demande déjà immatriculée (avec un numéro unique), vos pièces seront accessibles dans un délai de 15 jours suivant leur dépôt.

D : Si je veux mettre à jour ma demande ultérieurement, par exemple en cas d'évolution de ma situation, comment puis je procéder ?

G : Vous pouvez nous signaler l'évolution de votre situation par courrier, en vous déplaçant à un guichet ou en mettant à jour votre demande directement via le portail grand public (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>). Concernant les justificatifs à produire, de la même manière, vous pouvez, soit nous envoyer les pièces par courrier, soit les déposer à un guichet, soit gérer vous même vos pièces, via le portail grand public (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>).

Pour vous accompagner dans vos démarches, un numéro d'assistance téléphonique est accessible au 0 812 04 01 70 (prix d'un appel local depuis un poste fixe).