

Charte départementale Aisne, Oise et Somme

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 jours¹, 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.

Elles sont partagées et s'appliquent à tous. Elles sont évolutives dans le temps (notamment 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).

¹Ce 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, gestionnaire territorial du SNE pour l'Aisne, l'Oise et la Somme, services de l'État Régional et départemental.

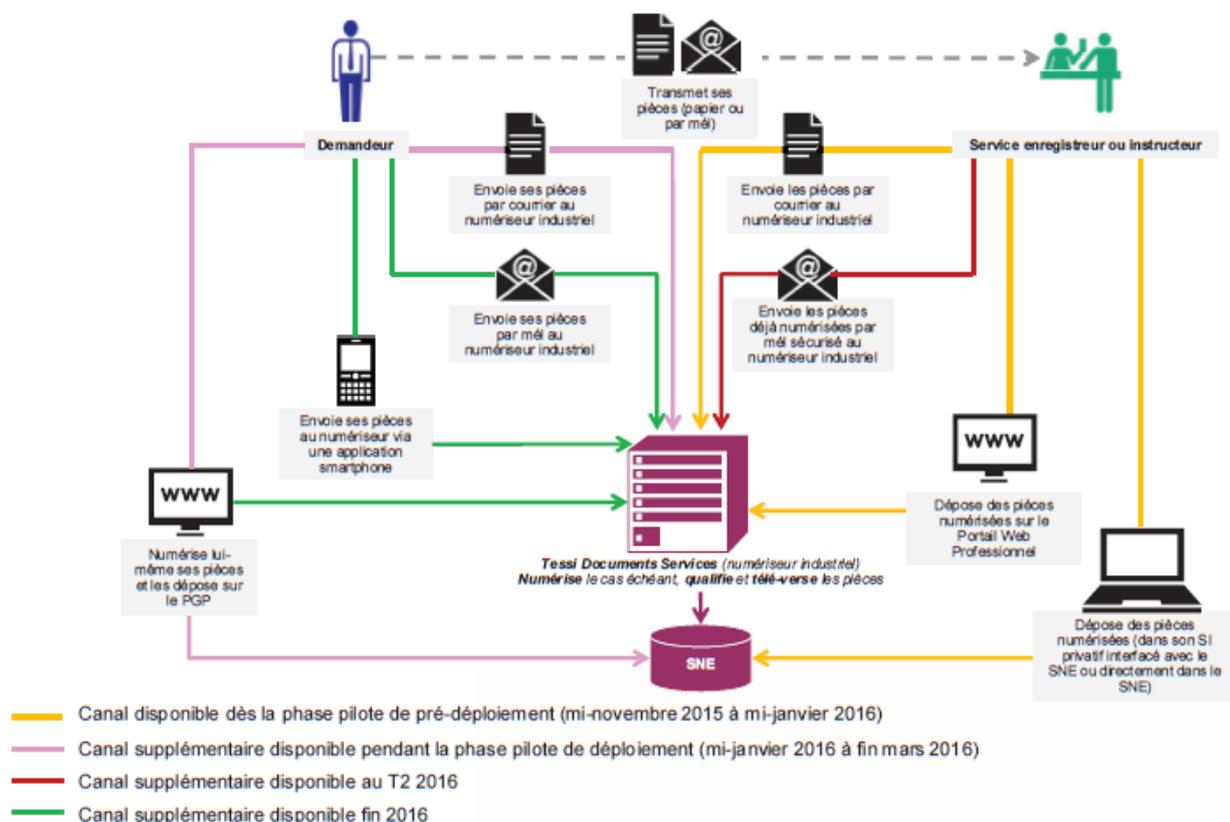
Elle résulte des groupes de travail organisés dans chaque département pour définir les règles locales de mise en œuvre du dossier unique et de la validation des propositions qui s'en est suivie.

La présente charte sera annexée à la convention Etat/services enregistreurs prévue au III du R. 441-2-5 du CCH (actualisation en cours).

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 évolutions du dispositif national, et localement 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 dotés d'un PLH exécutoire.

Présentation des modalités possibles pour l'alimentation du « dossier unique » (version novembre 2015)



SOMMAIRE DE LA CHARTE

1. LES REGLES DEFINIES

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

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

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

2. CONDITIONS DE REVISION DES REGLES ET PROCEDURES DE CONTROLE

3. ANNEXES

1. LES REGLES DEFINIES

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

Enjeux : Il s'agit des 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

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 ou la CAL), le dossier unique aura un impact plus important. En effet :

- Il y a d'abord un impact sur le volume des 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 organismes qui veulent un dossier complet dès l'enregistrement.
- 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 où la tension de la demande est plus conséquente et où les délais d'attente sont longs.
- Dans le cas où l'acteur demande des pièces au moment du rapprochement offre / demande (proche de la CAL), l'impact de la mise en place du « dossier unique » sera *a priori* moins important que dans le premier cas (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 synthétisées dans le tableau ci-après et à leur traduction en terme d'engagements des services enregistreurs.

Réception, numérisation et partage des pièces				
Principe général	Toute pièce réclamée par le service enregistreur/instructeur doit obligatoirement être déposée sur le SNE pour être accessible des autres services et du demandeur (via le PGP)			Observations
Phases	Phase « enregistrement »		Phase « Instruction »	
Territoires	Aisne	Oise	Somme	
R-0 : information du demandeur	Le demandeur sera informé dès le dépôt de sa demande de toutes les pièces nécessaires à l'instruction de son dossier			
R-1 : partage des pièces suite à la délivrance du numéro unique	Pièce attestant de l'identité ou de la régularité du séjour du demandeur.	Les pièces complémentaires dans la limite de l'arrêté demandées au moment jugé le plus opportun pour chaque service enregistreur/instructeur.		Chaque service s'engage à récupérer puis partager très proche de l'enregistrement ces pièces.
R-2 : partage des autres pièces	Les pièces complémentaires dans la limite de l'arrêté demandées au moment jugé le plus opportun pour chaque service enregistreur/instructeur.			Chaque service conserve les pratiques actuellement mises en place en interne.
R-3 : gestion des pièces reçues de façon spontanée	Le service partage toutes pièces reçues s'inscrivant dans l'arrêté. Les pièces hors périmètre sont refusées.			
R-4 : délai pour la numérisation et le partage des pièces	Délai réglementaire : 15 jours maxi (pour les demandes immatriculées)			
Qui numérise ?	Le guichet qui demande ou reçoit la pièce (2 possibilités : numérisation en interne ou prestataire national) ou le demandeur si il le souhaite via le portail grand public			

- **Les engagements des services enregistreurs sur le partage des pièces :**

Règle 0 : Information du demandeur

Les services enregistreurs s’engagent à informer le demandeur, dès le dépôt de sa demande, de toutes les pièces nécessaires à l’instruction de son dossier et des modalités de dépôt des pièces (papier, courriel, PGP...).

Règle 1 : Pièces partagées à la délivrance du Numéro Unique

Les services enregistreurs s’engagent à demander systématiquement au demandeur, dès le dépôt de la demande, la copie de la pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport) ou du titre de séjour valide.

Règle 2 : Pièces complémentaires partagées à tout moment dans le processus

Les pièces complémentaires seront demandées au moment jugé le plus opportun par chaque service enregistreur ou service instructeur

*Référence réglementaire : 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.***

- **Les engagements des services enregistreurs pour la gestion des pièces déposées de manière « spontanée », selon les modalités de transmission :**

Règle 3 : Gestion des pièces déposées spontanément	Les services s’engagent sur la démarche suivante :
Dépôt physique des pièces au guichet par le demandeur	<p>Prise en charge des pièces et partage : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle. Ces pièces sont partagées sur le SNE. A cette occasion, le demandeur sera informé des possibilités qui s’offrent à lui pour gérer sa demande de manière autonome (PGP, prestataire de numérisation industrielle).</p> <p>Les pièces hors périmètre réglementaire sont refusées.</p>
Envoi papier par courrier ou par mél des pièces par le demandeur	<p>Prise en charge des pièces et partage : numérisation en interne si envoi papier ou transmission au prestataire de numérisation industrielle.</p> <p>Pas de renvoi des pièces au demandeur.</p>

- **Les engagements des services enregistreurs pour le délai maximal pour le partage des pièces dans le SNE :**

Règle 4 : 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 dans un dossier immatriculé sur le SNE (durée maximale prévue par le décret n°2015-522 du 12 mai 2015).

Référence réglementaire (R.441-2-4-1 du CCH) : 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.

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

Enjeux : 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 SNE ne doit donc pas être demandée à nouveau par un service enregistreur ou instructeur, si elle est toujours valide.

Les règles applicables sont synthétisées dans le tableau ci-après :

Modalités de gestion des pièces du dossier unique, à tout moment dans le processus		
Règle de base	Les règles décrites ci-dessous portent uniquement sur les pièces définies dans l'arrêté.	Observations
R-5 : vérification des pièces	<ul style="list-style-type: none"> - Avant toute demande de pièce, le service vérifie que ladite pièce n'est pas déjà présente sur le SNE - Le service veillera à ce que les pièces partagées soient lisibles et complètes. - C'est le demandeur qui est responsable des pièces transmises au service enregistreur/instructeur ou déposées sur le PGP. 	<p>Le demandeur doit déposer en un seul exemplaire les pièces nécessaires à l'instruction de son dossier</p> <p>En attente des vérifications qui seront faites par le numériseur national</p>
R-6 : qualification des pièces (cf. utilisation des indices de pertinence)	<p>Les indices de pertinence ne seront pas utilisés dans un premier temps.</p> <p>En attente des modalités d'utilisation des indices de pertinence par le numériseur national</p>	
R-7 : durée de validité des pièces et lisibilité des pièces (cf. utilisation des indices de pertinence)	<p>En attente des modalités d'utilisation des indices de pertinence par le numériseur national</p>	
R-8 : mise à jour de la demande (Cerfa)	<p>Dès réception d'une pièce, le service met à jour le cerfa.</p>	

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 8 : Mise à jour des éléments du CERFA dans le SNE

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

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 devrait être dispensée via :

- Portail Grand Public de la demande <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/> .
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'URH, gestionnaire territorial
- Rubrique demande de logement social et dossier unique des sites internet des bailleurs sociaux et des collectivités
- Services d'accueil et d'information des bailleurs et des collectivités

Les modalités d'information seront amenées à évoluer pour tenir compte 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.

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
- les lieux où sera mise à disposition l'information sur les modalités d'enregistrement du dossier.

2. CONDITIONS DE REVISION DES REGLES ET PROCEDURES DE CONTROLE

Les présentes règles s'appliquent dès la mise en œuvre du dossier unique sur les départements de l'Aisne, l'Oise et la Somme.

Le suivi de leur mise en œuvre sera assuré par l'Union Régionale pour l'Habitat en Picardie, 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, d'y apporter des adaptations ou des modifications et d'en ajouter le cas échéant.

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

3. ANNEXE

- Le tableau des règles
- Les ressources :
 - Guides utilisateurs, FAQ, disponibles sur le site des professionnels du logement social : <http://sne.info.application.territoires.gouv.fr>
 - Charte, conventions, documentation locale disponibles auprès de l'URH Picardie (contact@urh-picardie.org)