

PRÉFET DE LA RÉGION
NORD – PAS-DE-CALAIS
PICARDIE

**Comité régional
de l'habitat et de l'Hébergement
Nord – Pas-de-Calais - Picardie**
Séance plénière du 21 mars 2016

Le Dossier Unique de la demande de logement social

1. Qu'est ce que le « Dossier Unique » ? Pourquoi ?

Le « dossier unique » a été conçu dans un esprit de simplification des démarches du demandeur de logement social et d'amélioration du service rendu.

La loi ALUR modifie l'article L.442-2-1 du Code de la Construction et de l'Habitation et instaure le « **dossier unique** », qui signifie concrètement :

- Le demandeur de logement social n'aura à **fournir qu'en un seul exemplaire les pièces constitutives de son dossier** de demandeur, notamment celles servant à l'instruction de sa demande.

- ces pièces devront être **rendues disponibles, via le Système National d'enregistrement (SNE)**, à l'ensemble des services enregistreurs. La mise en commun des pièces implique donc de les **numériser** puis de les **déposer** sur le SNE.

Pour ce faire, un **prestataire de numérisation industrielle** est gratuitement mis à disposition des services enregistreurs/instructeurs et du demandeur.

En outre, le demandeur pourra également déposer et gérer lui même ses pièces, **via le portail grand public** mis à sa disposition depuis plus d'un an (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>).

2. La mise en œuvre de la réforme : un déploiement anticipé dans 2 départements pilotes au plan national, le NORD et le PAS-DE-CALAIS

En décembre 2015, le Ministère en charge du logement a retenu, sur la base du volontariat, les **départements du Nord et du Pas-de-Calais comme départements pilotes pour le déploiement en avant première du service « dossier unique »** :

Le déploiement généralisé se fera ensuite de manière progressive, territoire par territoire, au second trimestre 2016.

Cet important chantier a nécessité que les services enregistreurs de la demande de logement social, bailleurs HLM ou collectivités locales (EPCi et communes enregistreuses) **préparent individuellement et collectivement la mise en place du « dossier unique »** :

- **Individuellement**, en interne, chaque service a du notamment : arrêter la **solution technique pour la gestion des pièces (outil de l'Etat ou interfaces privées)**, définir les **modalités et moyens de numérisation et de dépôt** des pièces dans le SNE et **revoir ses processus** et son organisation pour intégrer le «dossier unique».
- **Collectivement, des règles départementales communes**, indispensables à la bonne mise en œuvre et au bon fonctionnement du « dossier unique », ont dues être définies puis **formalisées dans une charte départementale** annexée à la convention signée entre le

préfet de département et les services enregistreurs. Elles concernent, par exemple, le moment opportun de demander et numériser les pièces d'un dossier, les vérifications des pièces ou la communication locale auprès des demandeurs.

3. Les instances de pilotage et de suivi du déploiement sur les deux départements pilotes :

- Le binôme chefs de projet DREAL – Association Régionale de l'Habitat : la démarche de déploiement en région Nord Pas de Calais, en cours depuis décembre 2015, est pilotée et animée localement par la DREAL et l'Association Régionale de l'Habitat Nord Pas-de-Calais, gestionnaire territorial du SNE pour le Nord et le Pas-de-Calais.

- Le comité de suivi du déploiement :

Composé des chefs de projets et de représentants des services enregistreurs et instructeurs (bailleurs et collectivités), ce comité a plusieurs rôles :

- dans cette phase pilote, tester le service « dossier unique » : applicatif de gestion de l'État (SNE), applicatif de gestion privatif, prestations du numériseur industriel.

- remonter les incidents ou dysfonctionnements constatés.

- évaluer la mise en œuvre des règles locales.

- être force de proposition pour contribuer à l'amélioration et à la fiabilisation du service en vue du déploiement sur le reste du territoire national.

4. L'avancement du déploiement

- **La phase de pré-déploiement : décembre 2015 - février 2016**

Lors de cette phase, les services enregistreurs 59 et 62 ont eu la possibilité de tester les outils et le service de numérisation industriel. A la fin de la phase de pré déploiement, ils ont choisi la solution technique pour la gestion des pièces (outil de l'État ou outil privatif de gestion interfacé) et défini les modalités et moyens de numérisation et de dépôt. Le recours au numériseur industriel est la solution technique majoritairement retenue par les services enregistreurs.

- **Le déploiement effectif : depuis mars 2016**

Depuis début mars, le déploiement du dossier unique est effectif dans les deux départements 59 et 62. Cela signifie que les services enregistreurs mettent en œuvre les règles locales définies collectivement et déposent ou font déposer (en ayant recours au prestataire de numérisation industrielle) les pièces justificatives dans le SNE.

Désormais, **le service est également ouvert au demandeur** : il a la possibilité de déposer ou de gérer directement ses pièces sur le portail grand public (PGP). Il peut aussi vérifier que ces pièces ont bien été télé versées sur sa demande.

5. Premiers éléments de bilan

Le comité de suivi qui s'est réuni le 10 mars 2016 a permis de dresser un 1^{er} bilan après 2 semaines de déploiement effectif du service.

Après une période de rodage, le numériseur industriel est désormais pleinement opérationnel. Il respecte le délai pour le dépôt des pièces qui lui sont transmises par les guichets. Les dernières difficultés techniques (envoi des mël de notification, améliorations ergonomiques de la plateforme de dépôt) devraient être rapidement levées.

6. Le déploiement sur les trois départements picards : fin avril 2016.