

Annexe 2

Charte départementale des règles de mise en œuvre du « dossier unique » sur les Hauts-de-France

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 (SNE) 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 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 **délaï maximal de 15 jours**, 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 (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).



OBJET DE LA CHARTE

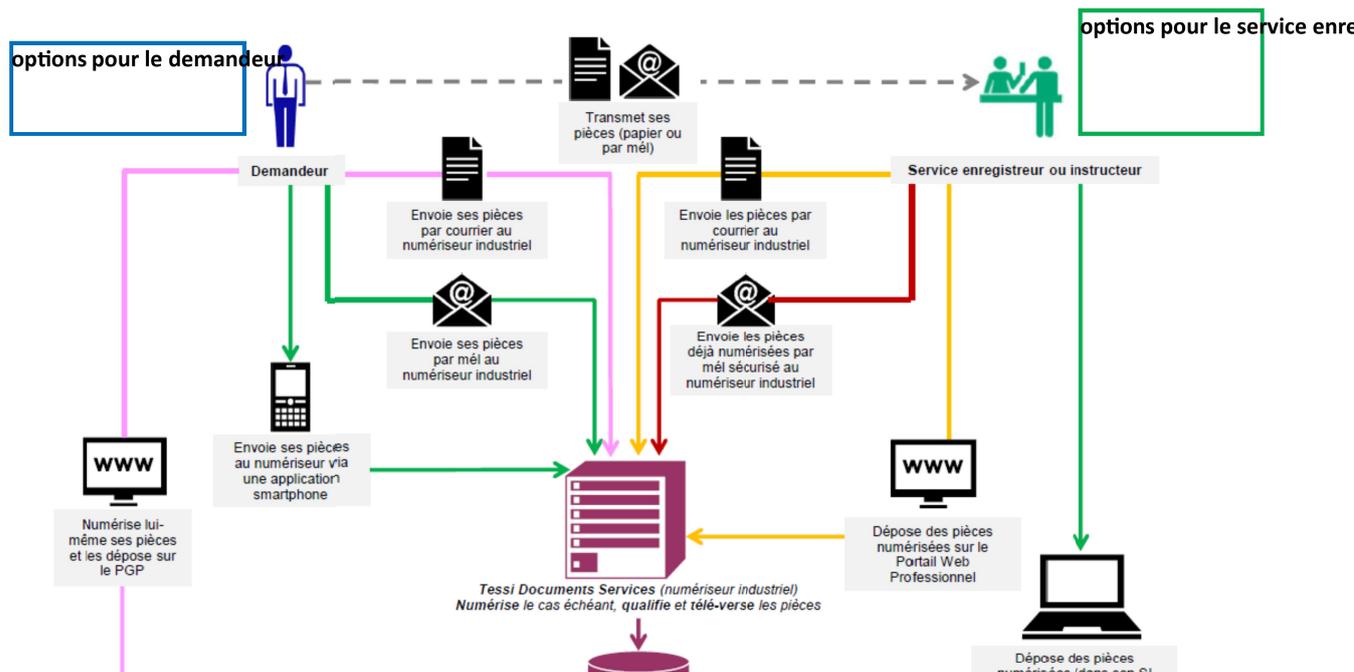
La charte formalise les règles de mise en œuvre du « dossier unique » au plan départemental, définies collectivement par l'ensemble des acteurs de la demande de logement social : guichets d'enregistrement collectivités et bailleurs, gestionnaires territoriaux du SNE, services de l'Etat Régional et départemental.

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 guichets d'enregistrement qui s'en est suivie.

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.

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

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
- **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



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 guichets d'enregistrement, 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), le dossier unique aura un impact plus important. 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 guichets qui reçoivent beaucoup de public et prônent la constitution d'un dossier complet.
- Puisque toutes les pièces demandées devront être partagées, le guichet 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 d'autres guichets).

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



Tableau synthétique :

Les modalités de numérisation et de partage des pièces	<p>Règles :</p> <p>R1 : Le moment opportun de demander les pièces de l'instruction au demandeur</p> <p>R2 : La gestion des pièces reçues « spontanément » en dehors du processus d'instruction</p> <p>R3 : Le délai pour la numérisation et le dépôt des pièces</p>	
Phase	Phase enregistrement	Phase instruction
Principe général	Le guichet d'enregistrement qui réclame une pièce doit OBLIGATOIREMENT la numériser et la mettre à disposition des autres guichets sur le SNE et visible pour le demandeur sur le PGP	
R1 : Pièces demandées dans tous les cas	<p>- Sur les départements de l'Aisne, Oise et Somme, seule la Pièce d'identité (CNI, passeport) / titre de séjour du demandeur est exigée.</p> <p>- Pour le Nord et le Pas-de-Calais, il faut ajouter les pièces d'identité pour chacune des personnes majeures à loger</p> <p>- <i>Livret de famille ou acte de naissance pour les personnes à charge</i></p> <p>- Revenu fiscal de référence des personnes appelées à vivre dans le logement</p>	Les pièces complémentaires pour l'instruction dans la limite de l'arrêté
R2 : Gestion des pièces déposées spontanément	Les pièces déposées spontanément sont admises et numérisées, quel que soit le mode de dépôt (physique à un guichet ou par courrier/mèl). Les pièces hors périmètre réglementaire sont refusées	
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)	
Qui numérise ? -Différentes options de numérisation possibles	Le guichet qui demande ou reçoit la pièce/le(s) pièce(s) - numérisation en interne ou numériseur national Le demandeur si il le souhaite sur le PGP	Le guichet qui instruit - numérisation en interne ou numériseur national Le demandeur s'il le souhaite sur le PGP

- **Les engagements des guichets d'enregistrement 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.
- **NB : sur les départements de l'Aisne, de l'Oise et la Somme, seule la pièce d'identité du demandeur est exigée**

Règle R2 : Gestion des pièces déposées spontanément	Les guichets d'enregistrements s'engagent sur la démarche suivante :
Dépôt physique des pièces au guichet par le demandeur	<p>Prise en charge des pièces par le guichet : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle. Ces pièces sont partagées sur le SNE.</p> <p>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.</p>
Envoi papier par courrier ou par mél des pièces par le demandeur	<p>Prise en charge des pièces : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle.</p> <p>Pas de renvoi des pièces au demandeur.</p>

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

Les guichets d'enregistrements 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).



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 SNE ne devra donc pas être demandée à nouveau par un guichet d'enregistrement.

Les règles applicables sont synthétisées dans le tableau suivant :

<p>Les règles relatives aux modalités de gestion des pièces du « dossier unique »</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>	
<p>Phase</p>	<p>Phase enregistrement</p>	<p>Phase instruction</p>
<p>R4 : Quelles sont les pièces vérifiées systématiquement ?</p>	<p>Celles demandées dans tous les cas (cf. règle R1) :</p>	
<p>R5 : Qui vérifie, qualifie, met à jour / supprime la (les) pièce(s) ?</p>	<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> <p>Le demandeur, acteur de sa demande, via le Portail Grand Public</p>	<p>L'organisme qui instruit la demande</p> <p>Le demandeur, acteur de sa demande, via le PGP.</p>
<p>R6 : La durée de validité (obsolescence) et la lisibilité des pièces et les modalités de traitement qui en découlent (suppression, signalement, etc.)</p>	<p>La vérification de la durée de validité (obsolescence) des pièces et leur lisibilité sera faite par les guichets sur toutes les pièces.</p> <p>En cas de détection d'une pièce obsolète et/ou illisible, le guichet 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>	
<p>R7 : La conformité des pièces à la liste réglementaire</p>	<p>Seules les pièces de l'arrêté, et uniquement celles là, seront partagées et télé versées dans le SNE.</p>	



- **Les engagements des guichets d'enregistrement 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 guichet d'enregistrement dans le SNE.

Règle R4 :

Les guichets d'enregistrement s'engagent à vérifier systématiquement les points suivants avant de partager une pièce :

- Appartenance au périmètre défini par l'arrêté du 19 avril 2022 portant modification de l'annexe de l'arrêté du 22 décembre 2020 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 guichets d'enregistrement, 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 guichets d'enregistrement 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 guichets d'enregistrement 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 à minima sur les pièces d'identités

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

Règle R7 :

Si les guichets d'enregistrement détectent une **pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire** défini par l'arrêté du 19 avril 2022 portant modification de l'annexe de l'arrêté du 22 décembre 2020, 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/>

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.

2. CONDITIONS DE REVISION DES REGLES ET PROCEDURES DE CONTROLE

Les présentes règles s'appliquent à compter du 1^{er} janvier 2016, mises à jour le 1^{er} avril 2023.

Le suivi de leur mise en œuvre sera assuré par l'Union régionale pour l'Habitat des Hauts-de-France, gestionnaire départemental du SNE, qui veillera à leur respect par l'ensemble des guichets d'enregistrement.

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.





*Mise en place des évolutions induites par la loi ALUR
Déploiement du « dossier unique »*