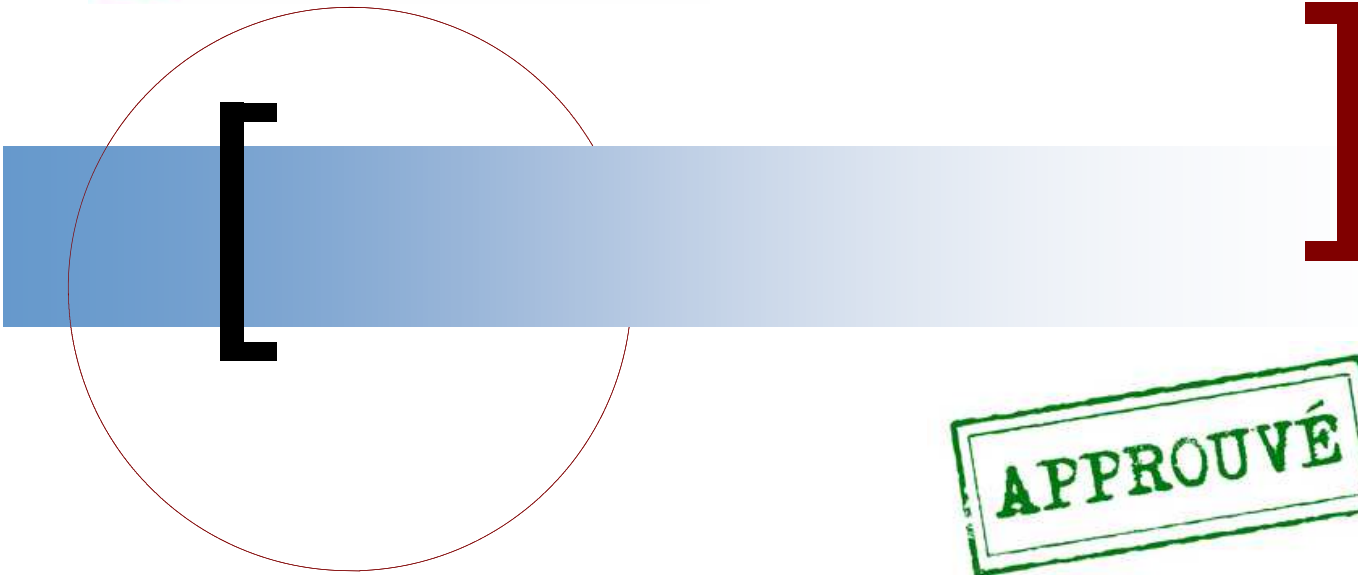


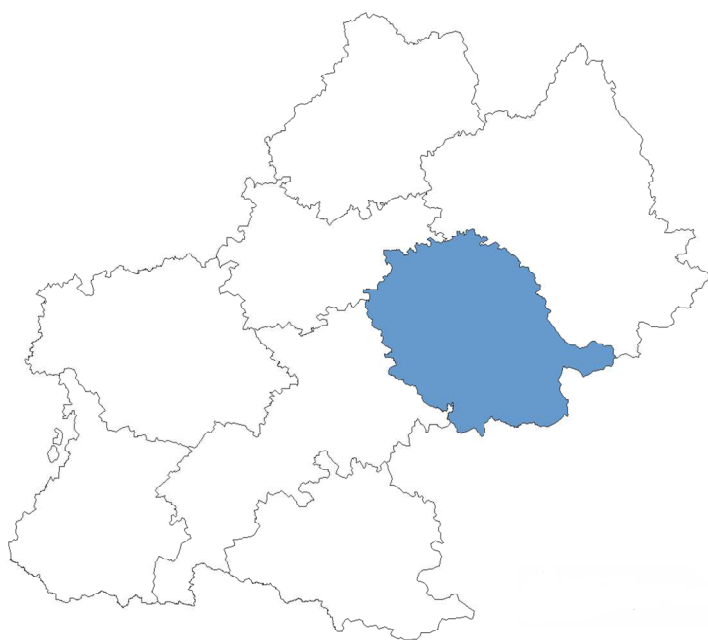


L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Midi-Pyrénées



Charte déontologique

2015





RAPPEL DES OBJECTIFS ET DES PARTENAIRES

L'ensemble des signataires de la présente charte de déontologie s'engagent à respecter les principes exposés dans ce document.

Rappel des "sphères de compétence" des partenaires :

- Tous les partenaires agissent dans le respect de la réglementation ;
- Les partenaires tiennent compte des objectifs de peuplement fixés dans les démarches locales ;
- Seuls les bailleurs sociaux attribuent ; les commissions d'attribution restant souveraines (art. L 441-1 à 441-2-6 et R 441-1 à 441-12 du CCH) ;
- Dans le respect de ces articles, les réservataires peuvent faire des propositions de candidats aux bailleurs sociaux.
- La délabellisation relève des instances assurant la mise en œuvre des politiques publiques (CD81 pour les publics du PDALPD, Etat pour le DALO) ;



LES ENGAGEMENTS ET LE CODE DE BONNE CONDUITE

Les règles de bonne conduite

- Pas d'instruction des dossiers avant l'enregistrement (seulement un regard préalable avant la saisie pour vérifier le bon renseignement de l'imprimé) et la délivrance d'un numéro unique ;
- Pas de présentation en CAL si un numéro unique n'a pas été délivré au préalable ;
- Interdiction d'utilisation de toute information issue du SNE à d'autres fins que la gestion des attributions des logements locatifs sociaux ou de production de données statistiques ;
- Les collectivités locales pourront servir de "relais" entre les demandeurs et les bailleurs : toutes les demandes reçues par les sites non lieux d'enregistrement seront transmises dès réception à l'un des lieux d'enregistrement. Le délai d'enregistrement légal débutera à compter de la date de réception par le lieu d'enregistrement.

Les engagements vis-à-vis des demandeurs

- Enregistrement de toutes les demandes de logement locatif social dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Assurance de la prise en compte de la demande : transmission au demandeur d'une attestation d'enregistrement avec indication du numéro départemental unique ;
- Facilitation des démarches : un seul dépôt nécessaire pour l'enregistrement de la demande et pièces justificatives obligatoires réduites, actualisation et renouvellement auprès de n'importe quel lieu d'enregistrement ;
- Délais de saisie : à réception du dossier et au maximum un mois à compter du dépôt du dossier complet ;
- Confidentialité et sécurisation sur les données enregistrées (dispositif agréé par la C.N.I.L.) ;
- La demande enregistrée est accessible à tous les partenaires qualifiés pour l'instruire.



CONDITIONS D'ENREGISTREMENT, DE GESTION ET D'INSTRUCTION DES DEMANDES - I

Enregistrement et mise à jour

- Dossier dûment complété (imprimé commun + pièces justificatives prévues par le décret) pour pouvoir prétendre à des propositions de logement de la part des bailleurs sociaux ;
- Acceptation de tous les dossiers de demande, quel que soit le niveau de revenus imposables des demandeurs, quelle que soit la commune souhaitée sur le département (même si les souhaits du demandeur ne concernent pas le patrimoine du bailleur social enregistrant la demande), dans le respect de la réglementation en vigueur;
- Qualité et rigueur dans la saisie et l'actualisation des dossiers;
- L'enregistrement et la mise à jour par le demandeur peuvent se faire :
 1. Directement en ligne via le Portail Grand Public (<http://www.demande-logement-social.gouv.fr>) ;
 2. Par le dépôt d'un dossier ou de pièces justificatives (papier) au guichet enregistreur. La date d'enregistrement est la date de réception.

Chaque signataire s'engage 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 participant au traitement des demandes ou à l'attribution des logements ait pris connaissance de la présente charte 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 arrivés ;
- les droits d'accès au fichier consentis à l'organisme soient exclusivement utilisés par les personnels autorisés et formés à cet effet.

De ce fait, chacun des signataires est considéré comme pleinement responsable des agissements de son personnel et des données saisies ou recueillies à partir des droits d'accès consentis à son organisme.



CONDITIONS D'ENREGISTREMENT, DE GESTION ET D'INSTRUCTION DES DEMANDES - 2

2.1. Les guichets enregistreurs / instructeurs

Fiabilisation des données

- Afin de fiabiliser la base SNE, chaque utilisateur vérifie si une nouvelle demande ne concerne pas un dossier déjà enregistré.

Renouvellement et annulation des demandes

- Une demande de logement doit être renouvelée tous les 13 mois. Avant la date anniversaire de dépôt initial de la demande, le demandeur est invité à renouveler et mettre à jour sa demande ou préciser qu'il n'est plus demandeur. Le renouvellement de la demande peut être effectué par le demandeur directement en ligne via le Portail Grand Public.
- Les annulations de demandes devront être effectuées à partir d'un écrit du demandeur.

Gestion et vie de la demande

- Chaque bailleur renseigne les données nécessaires à l'information du demandeur conformément au décret 2015-523 du 12 mai 2015. Ces données sont tenues à la disposition des EPCI via le SNE
- Il appartient à l'utilisateur de vérifier la cohérence et l'exactitude des données enregistrées, notamment avant de faire une proposition de logement ;
- Les organismes doivent s'assurer de bien renseigner si la proposition validée est satisfaite ou non, pour éviter que la base de données contiennent des propositions validées sur de trop longues périodes.

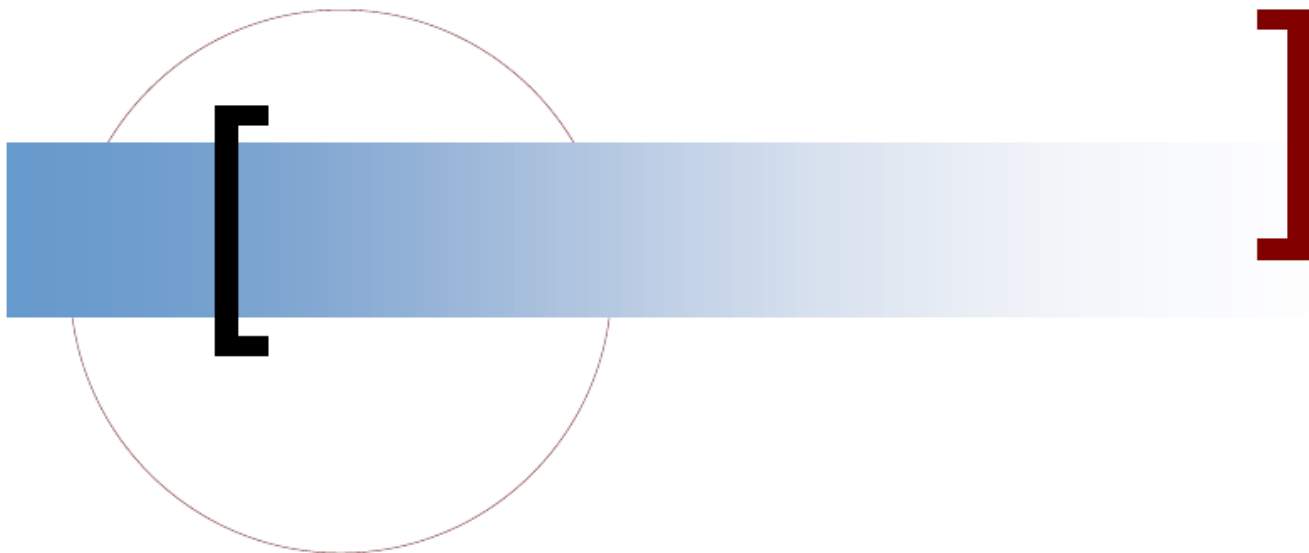


CONDITIONS D'ENREGISTREMENT, DE GESTION ET D'INSTRUCTION DES DEMANDES - 3

2.2. Devoirs du demandeur préalablement à l'attribution

Afin de faciliter les démarches, le demandeur doit s'assurer des points suivants :

- Transmission de renseignements exacts et qu'il convient d'actualiser régulièrement ;
- Transmission des pièces justificatives complémentaires obligatoires ;
- Réponse rapide faite aux bailleurs sociaux suite aux propositions de logement ;
- Information par écrit réalisée auprès d'un lieu d'enregistrement du renouvellement de la demande et/ou de l'annulation éventuelle de la demande sans attendre le renouvellement.



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 ;
- Les pièces sont rendues disponibles, via le 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 (<http://www.demande-logement-social.gouv.fr>) ;
- L'atteinte de ces objectifs définis par la loi implique donc une numérisation préalable des pièces qui peut 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 ».

Le « dossier unique », étant partagé entre tous les acteurs du 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 peuvent être 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.



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

Règle 1

- Les pièces justificatives seront demandées au moment de l’instruction.

Règle 2

- Le délai maximal pour la numérisation et le partage des pièces a été fixé à 15 jours calendaires, durée maximale prévue par le décret n°2015-522 du 12 mai 2015.

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	Prise en charge des pièces : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle ET information du demandeur sur les options dont il dispose via le Portail Grand Public
Envoi papier par courrier	Prise en charge des pièces : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle
Envoi par mél	Prise en charge des pièces : numérisation en interne ou transmission au prestataire de numérisation industrielle

Règle 4

- Les acteurs décident de ne pas mettre en place un service mutualisé de numérisation à l’échelle du département et d’utiliser les services du prestataire de numérisation industrielle du GIP SNE ou de numériser en interne.



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

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 service enregistreur ou instructeur, si elle est toujours valide. Les règles applicables sont les suivantes :

Règle 5

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 SNE, les acteurs s'engagent à vérifier systématiquement les points suivants avant de partager une pièce :

- Appartenance au périmètre défini par l'arrêté du 24 juillet 2013 ;
- Lisibilité de la pièce ;
- Complétude de la pièce (toutes les pages nécessaires) et des informations fournies (tous les champs renseignés).

Règle 6

- Les informations de la demande sont mises à jour au vu des pièces fournies.

Règle 7

- Si un acteur détecte une pièce non lisible, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « Inexploitable ».

Règle 8

- Si un acteur détecte une pièce qui ne fait pas partie du périmètre réglementaire défini par l'arrêté du 24 juillet 2013, il suit la procédure suivante : Marquage par l'indice de pertinence « hors périmètre réglementaire ».



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

Règle 9

Il a été défini une durée de validité (obsolescence) pour les pièces suivantes :

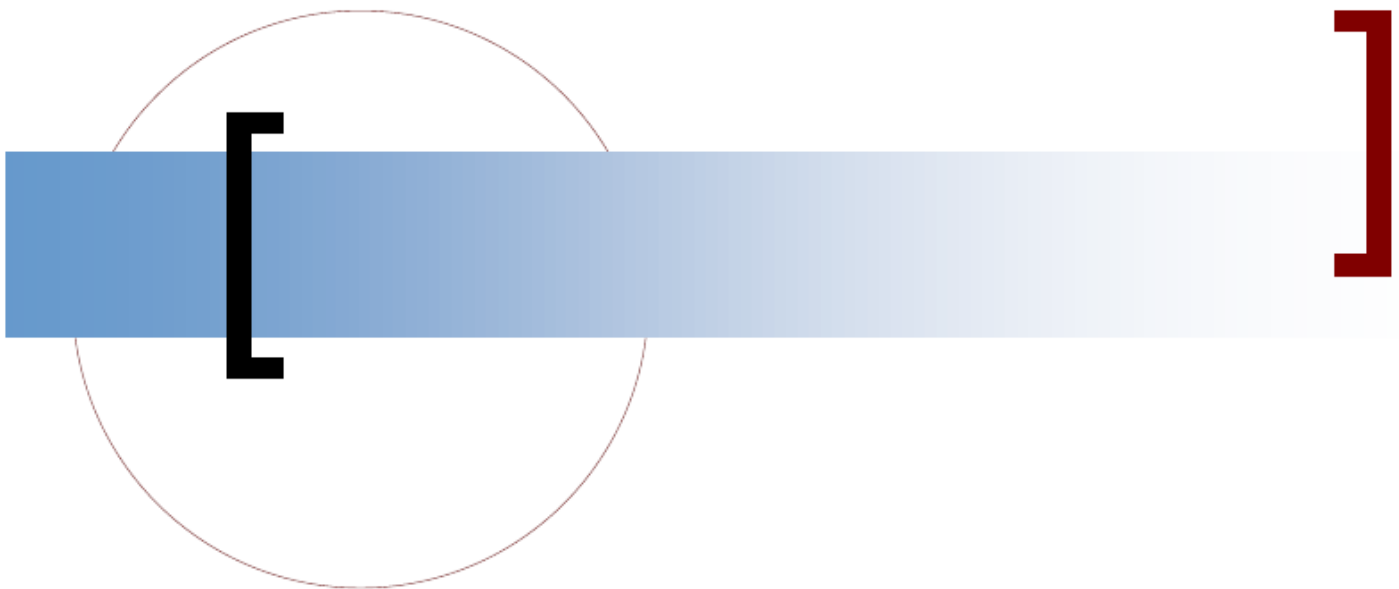
Type de pièce	Critère de jugement pour l'obsolescence
Carte d'identité ou passeport du demandeur	Date de validité figurant sur le document
Titre de séjour du demandeur	Date de validité figurant sur le document
Carte d'identité ou passeport du conjoint ou du co-titulaire	Date de validité figurant sur 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
Certificat de grossesse	9 mois
Carte d'étudiant	1 an
Attestation de formation ou autre justificatif de situation	1 an
Justificatif de ressources	1 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

VOLET 2 : LES REGLES RELATIVES AUX MODALITES DE GESTION DES PIECES DU « DOSSIER UNIQUE » - 3

Règle 9 (suite)

Il a été défini une durée de validité (obsolescence) pour les pièces suivantes :

Type de pièce	Critère de jugement pour l'obsolescence
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	1 an
Jugement de divorce, 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	1 an
Lettre de l'intéressé ou d'un intervenant	1 an
Rapport d'un travailleur social	1 an
Dépôt de plainte ou main courante	1 an
Dépôt de plainte ou main courante pour violences conjugales	1 an
Agrément PMI	Date de validité figurant sur le document
Certificat médical	1 an
Analyse plombémie / Diagnostic plomb / Diagnostic Amiante	Date de validité figurant sur le document
Carte d'invalidité ou décision de commission de commission administrative compétente (MDPH...)	Date de validité figurant sur le document
Justificatif des besoins d'adaptation (certificat médical ou autre document)	1 an
Jugement de tutelle ou curatelle	Date de validité figurant sur le document



VOLET 2 : LES REGLES RELATIVES AUX MODALITES DE GESTION DES PIECES DU « DOSSIER UNIQUE » - 4

Règle 9 (suite)

- Si un acteur 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» de la pièce partagée, demande de son remplacement auprès du demandeur et substitution obligatoire 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.

À la communication nationale s'ajoute une communication portée par le Mouvement Hlm en région (bailleurs sociaux et USH Midi-Pyrénées). Cette communication est adaptée à la réalité du territoire et aux règles communes qui s'y appliquent.

Règle 10

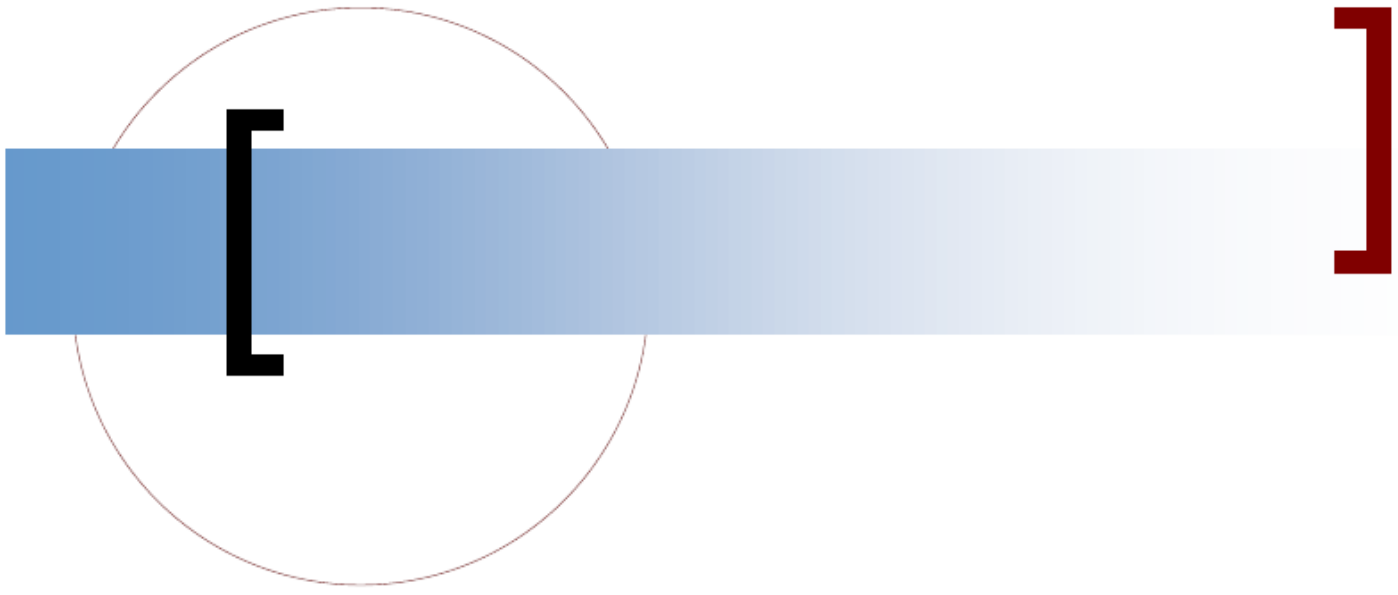
La communication à mettre en place localement concerne les points suivants :

- 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** suivantes sont mises en place :

- Plaquette diffusée aux partenaires ;
- Information via le site Internet « Portail Grand Public » (<http://www.demande-logement-social.gouv.fr>) ;
- Charte interorganismes des attributions en Midi-Pyrénées





CONDITIONS DE REVISION DE LA CHARTE ET PROCEDURES DE CONTROLE

La présente charte s'applique pour une durée de 1 an avec reconduction tacite.

Un bilan sera réalisé a minima chaque année par les bailleurs.

La charte pourra être révisée à tout moment en fonction des évolutions règlementaires et législatives.