



ASSOCIATION  
RÉGIONALE  
DES ORGANISMES  
SOCIAUX  
POUR L'HABITAT  
EN POITOU-CHARENTES

# DISPOSITIF DE GESTION DU FICHER PARTAGÉ DE LA DEMANDE EN VIENNE

Charte d'utilisation

V3 – OCTOBRE 2010

## **PREAMBULE**

Conformément à la loi du 29 juillet 1998 de lutte contre les exclusions et de la Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, les partenaires signataires s'engagent dans la mise en place et la gestion d'un outil commun qui permet l'Enregistrement, le Traitement et l'Observation de la demande de Logement social, à l'échelle du département.

Il est rappelé l'exécution de bonne foi de la charte par les parties prenantes.

Rappel des objectifs du fichier unique départemental :

- Simplifier les démarches des demandeurs,
- Renforcer la transparence,
- Améliorer la connaissance de la demande en Vienne,
- Gérer le numéro unique au niveau départemental,
- Intégrer à ce dispositif la gestion des accords collectifs, des publics prioritaires et de la mise en œuvre du DALO.

Ce dispositif prend en compte l'ensemble de la chaîne de traitement d'une demande de logement social, en permettant, selon le profil des utilisateurs :

- L'enregistrement de la demande
- La délivrance du Numéro Unique Départemental
- Le suivi de la demande
- Le rapprochement entre offre et demande
- L'observation de la demande

L'outil intégré mis en place se substitue aux fichiers pouvant exister chez les différents acteurs gestionnaires de la demande.

Les partenaires du projet sont :

- Les bailleurs sociaux
- Les collectivités locales et leurs groupements,
- L'Etat
- Les collecteurs,

L'ensemble de ces partenaires est signataire de la charte d'utilisation qui définit les principes de fonctionnement du dispositif. Les procédures de gestion courante seront établies et définies par le gestionnaire du dispositif du fichier unique départemental dans le respect des textes législatifs et réglementaires et conformément aux décisions prises par son conseil d'administration

# Charte déontologique

## OBJET

Cette charte a pour objet de définir les principes des engagements des partenaires utilisateurs du fichier partagé de la demande dans le respect des textes législatifs et réglementaires en la matière.

### **1 - Engagement vis à vis des demandeurs - Devoirs des demandeurs :**

#### Engagements des partenaires vis-à-vis des demandeurs d'un logement

- **Enregistrement** de toutes les demandes de logement locatif social sans exception.
- Assurance de la **prise en compte de la demande** : transmission au demandeur d'une attestation d'enregistrement avec indication du numéro unique départemental.
- **Facilitation des démarches** : utilisation de l'imprimé réglementaire, un seul dépôt nécessaire pour l'enregistrement de la demande et pièces justificatives réduites et actualisation et renouvellement dans n'importe quel lieu d'enregistrement.
- **Délai de saisie** : saisie à réception du dossier **complet et au maximum dans un délai de 15 jours** (un mois réglementaire)
- **Information complète des demandeurs** sur l'état d'avancement de leur dossier.
- **Confidentialité** des données enregistrées (dispositif agréé par la C.N.I.L.).

#### "Engagements" des demandeurs d'un logement

- **Le dossier sera dûment complété** pour pouvoir prétendre à des propositions de logement de la part des bailleurs sociaux.
- Les **pièces justificatives complémentaires nécessaires seront transmises en préalable à toute** « proposition » de logement.
- Le demandeur répondra sous dix jours aux propositions de logement faites par les bailleurs sociaux. (Le demandeur informera par écrit, le bailleur social de son choix du renouvellement de sa demande ou de son annulation éventuelle sans attendre le renouvellement.)
- Le demandeur transmettra des **renseignements exacts** et les **actualisera régulièrement**.

### **2 - Engagements inter partenaires**

Chaque partenaire du fichier unique de la demande s'engage à agir dans le respect de la réglementation.

- Seules les commissions d'attributions sont compétentes et souveraines pour attribuer un logement social : (dispositions législatives et réglementaires : articles L441-1 à L441-2-6 et R441-1 à R441-12 du CCH).
- Pour les collectivités territoriales, le fichier départemental peut constituer un outil statistique de connaissance et d'analyse dans les limites de son objet : la demande locative sociale, dans la limite de leur compétence territoriale.

Les règles suivantes s'imposent à chaque partenaire du fichier unique :

- Pas d'**instruction des dossiers** avant l'enregistrement (mais simple regard préalable avant la saisie pour vérifier le bon renseignement de l'imprimé) et la délivrance du numéro unique départemental par

le biais du Fichier départemental.

- Pas de présentation en commission d'attribution avant délivrance du numéro unique.
- Les organisations partenaires pourront servir de "relais" vers les lieux d'enregistrement : toutes les demandes reçues hors lieu d'enregistrement seront transmises au fur et à mesure à l'un d'entre eux.

### 3 - les règles d'utilisation

- **Acceptation de tous les dossiers de demande**, quel que soit le niveau des revenus imposables des demandeurs, quelle que soit la commune souhaitée (même si les souhaits du demandeur ne concernent pas le patrimoine du bailleur social enregistrant la demande ou même s'il n'y a pas de parc sur la commune).
- Qualité et rigueur dans la **saisie** et l'**actualisation** des dossiers. A noter que l'actualisation des dossiers de demande à l'initiative des demandeurs qui entraîne renouvellement ne s'effectue qu'à partir de la réception du bordereau de correspondance figurant au bas de l'attestation d'enregistrement (ou d'un courrier) afin de bien distinguer l'actualisation d'une modification classique n'entraînant pas renouvellement.
- **Doublons** : le système n'étant pas bloquant, il est de la responsabilité de l'utilisateur de vérifier si une nouvelle demande ne concerne pas un dossier déjà enregistré dans le Fichier départemental. Cette phase demande beaucoup de rigueur.
- **Annulation** : l'annulation d'une demande devra être effectuée à partir d'un écrit du demandeur. Si tel n'était pas le cas, elle devra faire l'objet d'une information préalable du demandeur.
- **Motifs des délais anormalement longs** : les demandes restées sans réponse dans le délai réglementaire font l'objet d'un renseignement selon les 7 motifs conventionnels (voir lexique). Le motif est renseigné par le gestionnaire du dispositif.
- **Demande faisant l'objet d'une proposition de logement** : Principe de base : « pas de blocage de la demande » : les demandes restent accessibles à chaque bailleur potentiel. **Le blocage de la demande intervient après que le candidat ait accepté la proposition** notifiée après passage en CAL. Le bailleur informera le demandeur qu'une fois la proposition acceptée la demande sera considérée comme satisfaite.
- **Mutation** : Elle est identifiée dans le système mais sans blocage.
- Toutes les « **offres commerciales** » doivent être saisies sur le système, de même que les motifs de refus des demandeurs.
- Il convient de ne pas attendre la fin du délai de dix jours **pour renseigner le système si la réponse du demandeur est obtenue auparavant** et d'être très précis sur le motif de refus du demandeur que celui-ci doit indiquer par écrit. En l'absence de réponse du demandeur à compter de la date de réception de la proposition, la demande devient caduque.
- Il appartient à tout organisme d'enregistrement de vérifier la **cohérence et l'exactitude des données enregistrées**, notamment avant de faire une proposition de logement.
- **Les informations contenues dans le bloc-notes** n'ont pas de caractère obligatoire. Elles sont une aide à la proposition et à l'attribution des logements. Elles relèvent de la responsabilité de la personne qui les renseigne ou qui les modifie. Il est rappelé,
  - que ces informations doivent être « pertinentes, adéquates et non excessives au regard de la finalité du traitement,
  - qu'elles ne sauraient par conséquent résulter d'un jugement de valeur ou d'une appréciation du comportement des intéressés,
  - qu'elles ne sauraient en aucun cas faire apparaître directement ou indirectement des données relatives aux origines raciales, aux opinions politiques, philosophiques ou religieuses, aux appartenances syndicales ou aux mœurs des personnes concernées,
  - qu'en outre elles doivent être intégralement communiquées en langage clair aux personnes qui exercent leur droit d'accès ».

#### Pièces justificatives et Stockage du dossier

- A réception de la demande et/ou des pièces justificatives soit au moment du dépôt de dossier, soit au moment de l'instruction, l'ensemble des documents (demande et PJ) seront numérisés et mis en partage dans le fichier commun Et ceci dans le respect des modalités conformes à celles définies dans le décret d'application et l'arrêté consécutifs à l'article 117 de la loi de mobilisation et de lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009.

#### **4- Conditions de révision de la charte**

La présente charte donnera lieu à une évaluation au terme de la première année de fonctionnement (fin 2011). Elle pourra être révisée :

- tous les ans
- selon les besoins exprimés au niveau départemental et soumis à la décision du CA de la structure de gestion.

#### **5- PROCEDURES DE CONTROLE (pour tous)**

- Le gestionnaire devra s'assurer du respect de la charte par les signataires et informer la gouvernance de la structure de tout dysfonctionnement constaté.
  - Un rapport annuel est fourni aux signataires.
- 

#### LEXIQUE :

« Offre commerciale » : par « offre commerciale », on entend une offre de logement n'ayant pas été validée par la commission d'attribution (CAL) de l'organisme mais faite au demandeur à titre commercial.

« Proposition » : par « proposition », on entend une offre de logement dûment décidée par la CAL et faite expressément au demandeur

#### MOTIFS DU DELAI ANORMALEMENT LONG :

- 01 : Refus par le demandeur du ou des logements proposés
  - 02 : Absence de dossier de demande de logement ou dossier incomplet
  - 03 : Demande de localisation très ciblée
  - 04 : Demande de produit très ciblé
  - 05 : Famille cumulant des difficultés économiques et/ou sociales au sens de l'accord collectif départemental
  - 06 : Demande d'un ménage déjà logé dans des conditions de logement adapté
  - 07 : Dettes ou impayés antérieurs du demandeur.
-